

VII.9. FUNCIÓN DE GASTO 8 “OTROS SERVICIOS GENERALES”, ATENCIÓN CIUDADANA (ALCALDÍA IZTAPALAPA)

Auditoría ASCM/158/19

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 de 2019; y de conformidad con el Programa General de Auditoría aprobado.

ANTECEDENTES

De acuerdo con la información proporcionada y recopilada durante la etapa de ejecución de la presente auditoría, el Centro de Servicios y Atención Ciudadana (CESAC) en la Alcaldía Iztapalapa, función de gasto 8 “Otros Servicios Generales”, Atención Ciudadana, no reportó meta física original, modificada y ejercida; ni presupuesto aprobado, modificado y ejercido en 2019.

CRITERIOS DE SELECCIÓN

La selección de la presente auditoría se sustentó en los criterios de “Presencia y Cobertura”, a fin de garantizar que eventualmente se revisen todos los sujetos de fiscalización y todos los conceptos susceptibles de ser auditados por estar incluidos en la Cuenta Pública del Gobierno de la Ciudad de México; y “Propuesta e Interés Ciudadano”, por su impacto social

o trascendencia, para los habitantes de la Ciudad de México; 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 Iztapalapa, en la operación del Centro de Servicios y Atención Ciudadana (CESAC), se hayan ejecutado de conformidad con la normatividad y ordenamientos aplicables; y permitan el cumplimiento de las obligaciones y atribuciones del órgano político administrativo.

ALCANCE Y DETERMINACIÓN DE LA MUESTRA

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

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

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

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

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

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

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

La revisión se realizó al CESAC de la Alcaldía Iztapalapa.

PROCEDIMIENTOS, RESULTADOS Y OBSERVACIONES

Evaluación del Control Interno

1. Resultado

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

Para ello, con fundamento en los artículos 62, fracción III; y 87 de la Ley de Fiscalización Superior de la Ciudad de México; 29, 30, y Sexto Transitorio de la Ley de Auditoría y Control Interno de la Administración Pública de la Ciudad de México; Octavo, Noveno y Transitorio Segundo de los Lineamientos de Control Interno de la Administración Pública de la Ciudad de México; numeral 7, Subapartado B, “Fase de Ejecución”, punto 1, “Control Interno”, del Manual del Proceso General de Fiscalización de la Auditoría Superior de la Ciudad de México; numeral 3, “Control Interno”, del Anexo Técnico de dicho manual, todos vigentes en 2019, se evaluó con los elementos existentes el sistema de control interno implantado por el sujeto fiscalizado en relación con la función de gasto 8 “Otros Servicios Generales”, Atención Ciudadana.

El Modelo de Evaluación del Control Interno para la Fiscalización Superior de la Cuenta Pública de la Ciudad de México, emitido por la Auditoría Superior de la Ciudad de México (ASCM), cuyo objetivo fue establecer un sistema de evaluación de control interno para los sujetos de fiscalización de la Ciudad de México a fin de diagnosticar el estado en que se encuentra el control interno implementado y con base en el resultado proponer acciones de mejora dirigidas a su fortalecimiento, éste se realiza mediante el análisis de los cinco componentes del Marco Integrado de Control Interno (MICI): Ambiente de Control, Administración de Riesgos, Actividades de Control Interno, Información y Comunicación, y Supervisión y Mejora Continua.

En ese sentido, mediante el oficio núm. DGAE-A/20/115 de fecha 19 de junio de 2020, la Dirección General de Auditoría Especializada “A” solicitó información y documentación a la Alcaldía Iztapalapa; en respuesta, con el oficio núm. DGPPC/098/2020 del 1 de julio de 2020, la Dirección General de Planeación y Participación Ciudadana de la Alcaldía Iztapalapa solicitó prórroga para la entrega de información, la cual le fue otorgada por medio del oficio núm. DGAE-A/20/134 del 2 de julio de 2020 por la Dirección General de Auditoría Especializada “A”.

Posteriormente, con el oficio núm. SCESAC/445/2020 del 10 de julio de 2020, la encargada del despacho de la Subdirección del Centro de Servicios y Atención Ciudadana informó a la Dirección General de Auditoría Especializada “A” que, una vez que se cumpliera el plazo señalado en los acuerdos emitidos por el Gobierno de la Ciudad de México derivado de la emergencia sanitaria COVID-19, remitiría la información solicitada.

En este contexto, esta entidad de fiscalización superior aplicó la técnica de investigación por lo que revisó el portal de transparencia del sujeto fiscalizado atendiendo el artículo 121, de la Ley de Transparencia, Acceso a la Información Pública y Rendición de Cuentas de la Ciudad de México, vigente en 2019, el cual establece que los sujetos obligados, deberán mantener impresa para consulta directa de los particulares, difundir y mantener actualizada con los respectivos medios electrónicos, de sus sitios de internet y de la Plataforma Nacional de Transparencia cuando menos la información sobre su marco normativo, estructura orgánica, facultades, metas y objetivos, indicadores, plazas y vacantes, perfil de puestos de servidores públicos, trámites, requisitos y formatos, metas y objetivos de las unidades administrativas, entre otros.

Además, el artículo 116 del mismo ordenamiento legal refiere que la información pública de oficio deberá actualizarse por lo menos cada tres meses.

Al respecto se observó por lo que hace a los componentes del MICI lo siguiente:

Ambiente de Control

Se identificaron dos manuales administrativos, ambos aprobados por la Coordinación General de Modernización Administrativa (CGMA), con números de registro MA-03/240217-OPA-IZP-19/010816 e integrado por los apartados de marco jurídico de actuación, atribuciones, misión, visión, objetivos institucionales, organigrama de estructura básica, organización y procedimientos, glosario y aprobación del manual; y MA-12/270120-OPA-IZP-9/010519, el cual aplicó para el ejercicio de 2020 y contiene los apartados de marco jurídico, estructura orgánica, misión, visión, objetivos institucionales, atribuciones, funciones, procesos y procedimientos, glosario y aprobación del manual administrativo. Para la consulta de dichos manuales se dio a conocer el enlace electrónico en la *Gaceta Oficial de la Ciudad de México*, el 22 de marzo de 2017 y 24 de febrero de 2020, respectivamente, en ambos documentos se prevén las funciones principales y básicas del Centro de Servicios y Atención Ciudadana a cargo de la Alcaldía Iztapalapa y se detectó que en el manual MA-12/2700120-OPA-IZP-09/010519 fue actualizado conforme la estructura orgánica OPA-IZT-9/010519. No obstante lo anterior, el sujeto fiscalizado no acreditó la difusión de los manuales entre el personal para su conocimiento y aplicación, ni cuál de ellos fue utilizado en el ejercicio de 2019.

En la confronta, realizada por escrito el 23 de septiembre de 2020, mediante el oficio núm. SCESAC/523/2020 de la misma fecha, el sujeto fiscalizado proporcionó nota informativa del 15 de septiembre de 2020, de la Subdirección del Centro de Servicios y Atención Ciudadana, en la que indica que la Alcaldía Iztapalapa cuenta con intranet, como medio de difusión interno entre áreas y para trabajadores, donde se publican: formatos de uso interno, circulares, manuales, calendario de vacaciones, sistemas, correo institucional, directorio de la alcaldía, órganos colegiados, Código de Conducta y buen gobierno, acceso a la UNILAB, enlace al Gobierno Digital para consulta de recibos de pago, así como la difusión de los manuales administrativos a fin de garantizar el acceso a dichos documentos, de los cuales proporcionó captura de pantalla del sistema de intranet institucional.

En lo que corresponde a la capacitación del personal, la Alcaldía Iztapalapa cuenta con el procedimiento “Elaboración y Seguimiento del Programa Anual de Capacitación”, dirigido al personal técnico y de estructura a fin de fortalecer los conocimientos y habilidades y/o actitudes del personal para obtener resultados eficientes en el desempeño laboral y evaluación y selección del personal de las Áreas de Atención Ciudadana y la Unidad de Atención Ciudadana, en las modalidades presencial, telefónica y digital, sin que el sujeto auditado acreditara su aplicación en el ejercicio de 2019.

En la confronta, realizada por escrito el 23 de septiembre de 2020, mediante el oficio núm. SCESAC/523/2020 de la misma fecha, el sujeto fiscalizado proporcionó el oficio núm. AF/SSCHA/DGPRL/DEDCL/276/2019 de fecha 23 de abril de 2019, con el cual la Dirección Ejecutiva de Desarrollo de la Competencia Laboral autorizó el Programa Anual de Capacitación 2019 de la Alcaldía Iztapalapa.

Con el oficio núm. CRH/2945/2018 del 27 de mayo de 2019, la Coordinación Administrativa de Capital Humano solicitó la inscripción de ocho cursos dirigidos al personal de Atención Ciudadana ante la Dirección de Atención y Asignación de la Agencia Digital de Innovación Pública; en respuesta, con el oficio núm. DIP/DGAC/DAA/321/2019 de fecha 5 de junio de 2019 la Dirección de Atención y Asignación de la Agencia Digital de Innovación Pública procede al registro de los cursos de capacitación.

En respuesta, con el oficio núm. CACH/2116/2020 de fecha 20 de marzo de 2020, la Dirección General de Administración de la Alcaldía Iztapalapa envió el “Formato de Informe

de Resultados de Capacitación del Personal de Atención Ciudadana” a la Dirección de Atención y Asignación de la Agencia Digital de Innovación Pública; no obstante, dicho informe no fue procedente derivado de que no se ajustó a los lineamientos del Modelo Integral de Atención Ciudadana 2019.

Al respecto, con el oficio núm. CACH/2222-bis/2020 del 30 de marzo de 2020, la Coordinación Administrativa de Capital Humano exhortó a la Jefatura de Unidad Departamental de Capacitación y Desarrollo de Personal implementar mecanismos de control en su área y de acuerdo con sus facultades dar cumplimiento a los Lineamientos mediante los que se establece el Modelo Integral de Atención Ciudadana de la Administración Pública de la Ciudad de México, publicados en la *Gaceta Oficial de la Ciudad de México* el 2 de julio de 2019.

De acuerdo con la información identificada, se determinó que la Alcaldía Iztapalapa contó con una estructura organizacional y dos manuales administrativos dictaminados por la CGMA; con unidades administrativas que permiten el cumplimiento de sus obligaciones y administrar los recursos humanos, materiales y financieros, los cuales se consideran como respaldo para el control interno.

En la confronta, realizada por escrito el 23 de septiembre de 2020, mediante el oficio núm. SCESAC/523/2020 de la misma fecha, el sujeto fiscalizado proporcionó la Nota Informativa Manual Administrativo, del 15 de septiembre de 2020, de la Subdirección del Centro de Servicios y Atención Ciudadana en la que informó que el manual administrativo vigente en 2019 es el MA-03/240217-OPA-IZP-19/010816 del 2017, por lo que los procedimientos específicos relacionados con los servicios que presta el CESAC se realizaron conforme lo marca el manual de procedimientos vigente en 2019.

Sin embargo, en la revisión y análisis de la información del portal de transparencia de la Alcaldía Iztapalapa y la proporcionada por el sujeto fiscalizado el presente resultado se modifica parcialmente debido a que se pudo valorar los componentes de control interno de acuerdo con el MICI, de los cuales el Ambiente de Control se consideró en un rango medio.

Administración de Riesgos

Para identificar el cumplimiento de los objetivos y desarrollar respuestas apropiadas a los riesgos que permitan administrarlos y controlarlos, el sujeto fiscalizado no acreditó

si contó para el 2019 con un Comité de Administración de Riesgos y Evaluación de Control Interno (CARECI) institucional, por otra parte, de la página de transparencia se observó que el sujeto fiscalizado contó con un Manual de Integración y Funcionamiento del Comité de Administración de Riesgos y Evaluación de Control Interno Institucional, núm. MEO-163/140918-OPA-IZP-19/010816 de julio de 2018, el cual fue vigente en 2019, no obstante la administración no formuló un plan estratégico que orientara los esfuerzos hacia la consecución de los objetivos, y si analizó y respondió al cumplimiento de los objetivos institucionales, o si existieron actos de corrupción, fraude, abuso e irregularidades relacionadas con la salvaguarda de los recursos públicos en el ejercicio.

En la confronta, realizada por escrito el 23 de septiembre de 2020, mediante el oficio núm. SCESAC/523/2020 de la misma fecha, el sujeto fiscalizado proporcionó el oficio núm. DGA/CP11/384/2020 del 20 de julio de 2020 y anexó el Manual de Integración y Funcionamiento del Comité de Administración de Riesgos y Evaluación de Control Interno Institucional de la Alcaldía Iztapalapa MEO-349/201219-OPA-IZP-9/010519, implementado para regular las acciones y procedimientos a fin de asegurar la eficacia en la gestión y logro de los objetivos y funciones en materia de administración de riesgos y control interno en su cumplimiento desde la planeación, programación, ejecución, resultados y conclusión.

Así también, proporcionó como evidencia de su funcionamiento el acta de la primera sesión extraordinaria del Comité de Administración de Riesgos y Evaluación del Control Interno (CARECI) de la Alcaldía Iztapalapa celebrada el 11 de marzo de 2019, en la que se presentaron los riesgos detectados tales como: la actuación del personal de vía pública al momento de retiro de bienes y enceres; homologación de formatos para atender en tiempo y forma los requerimientos que las áreas realizan para la requisición de contratación de los bienes y servicios a fin de conciliar los compromisos formalizados; implementar políticas internas para la mitigación, precisar mecanismos para informar a las áreas operativas los plazos establecidos para envío de información relativa al avance programático presupuestal entre otras, y dar solución a los riesgos detectados.

Sin embargo, en la revisión y análisis de la información del portal de transparencia de la Alcaldía Iztapalapa y la proporcionada por el sujeto fiscalizado el presente resultado se modifica parcialmente debido a que se pudo valorar los componentes de control interno de acuerdo con el MICI, de los cuales la Administración de Riesgos se ubicó en un rango medio.

Actividades de Control Interno

En el análisis efectuado a los manuales administrativos de la Alcaldía Iztapalapa, se identificó la estructura organizacional que define responsabilidades, desagrega y delega funciones, y delimita facultades entre el personal que autoriza, ejecuta, vigila, evalúa, registra o contabiliza las transacciones y mediante 93 procedimientos se evita la duplicidad de funciones. También, se identificaron 46 procedimientos vinculados específicamente al Centro de Servicios y Atención Ciudadana, entre éstos se encuentra el procedimiento “Atención a la Solicitud de Servicios Delegacionales, mediante el Sistema Integral de Atención Ciudadana” cuyo objetivo es captar, analizar y monitorear las solicitudes ciudadanas de servicios públicos recibidas mediante el Sistema Integral de Atención Ciudadana y distribuir las órdenes de trabajo con el personal correspondiente para su ejecución.

En este tenor, de los datos obtenidos de la página de transparencia, se observó que la Alcaldía Iztapalapa contó con procedimientos específicos relacionados con los servicios que presta el CESAC, los cuales le permiten prevenir, minimizar y responder a los riesgos que pudiera afectar el cumplimiento y logro de los objetivos y la eficacia y eficiencia en sus operaciones. En este componente el sujeto fiscalizado no proporcionó información adicional.

Sin embargo, en la revisión y análisis de la información del portal de transparencia de la Alcaldía Iztapalapa se pudo valorar los componentes de control interno de acuerdo con el MICI, de los cuales las Actividades de Control Interno se consideró en un rango alto.

Información y Comunicación

Se observó que la Alcaldía Iztapalapa contó con mecanismos de comunicación interna a fin de difundir información al exterior apropiada, oportuna, actualizada y comunicar internamente al personal los objetivos y responsabilidades. Al respecto, el manual administrativo que se encuentra en el portal de transparencia núm. MA-03/240217-OPA-IZP-19/010816, cuyo enlace electrónico fue publicado para su consulta en la *Gaceta Oficial de la Ciudad de México* el 22 de marzo de 2017, cuenta con unidades administrativas encargadas de generar información para el cumplimiento de sus obligaciones y establece líneas de comunicación en las diferentes áreas, tal es el caso del Sistema Informático de Planeación Presupuestal de Recursos Gubernamentales (SAP-GRP) que funciona para gestionar la información relativa a los recursos humanos, financieros, presupuestales con unidades administrativas externas y

los Informes de Avance Trimestral que genera, donde se muestran los avances de las metas, tanto física como financiera de las actividades institucionales a cargo de la Alcaldía Iztapalapa; sin embargo, no se acreditó que el sujeto fiscalizado los hubiese utilizado en el ejercicio de 2019.

En la confronta, realizada por escrito el 23 de septiembre de 2020, mediante el oficio núm. SCESAC/523/2020 de la misma fecha, el sujeto fiscalizado proporcionó el oficio núm. CRF/1776/2020 del 17 de septiembre de 2020, con el cual informó que el SAP-GRP gestiona la información contable, presupuestal y financiera ante la Secretaría de Administración y Finanzas (SAF), para la comunicación interna se tiene implementado el Sistema Integral Presupuestal Delegación Iztapalapa (SIPDI) 2019, ahora Sistema Integral Presupuestal Alcaldía Iztapalapa (SIPAI-2020), por medio del cual se establecen líneas de comunicación con las áreas ejecutoras de gasto, en relación con la programación presupuestación, ejecución, registro e información del gasto.

Asimismo, se realizaron las capacitaciones denominadas Taller de Afectaciones Programático Presupuestal del Ejercicio Fiscal 2019 y Taller de Integración de Anteproyecto de Presupuesto 2019, con las áreas ejecutoras del gasto a fin de retroalimentar al personal que realiza las gestiones administrativas. Como evidencia documental el sujeto fiscalizado proporcionó impresión de pantalla del Sistema Interno SIPDI 2019 y SIPAI 2020, los cuales contienen en el menú las funciones de archivo, inicio, complementos, catálogo, registro presupuestal, consulta, exportar, documental, ejercicio del gasto, reporte, nómina, actualizaciones, importación, entre otros y como medida de seguridad se tiene asignado a cada funcionario público un número de usuario, numero de dominio del usuario y la computadora en la que se realiza el acceso al sistema; impresión de pantalla del SAP-GRP, que contiene opciones de CLC, compromisos, preliminar de facturas entrantes, impresión de documentos financieros, histórico de pagos, transacciones, histórico de afectaciones, firma temporal de documentos, modificación de documento preliminar, visualizar documento, presupuestación, reporte de transacciones, estado del ejercicio, listado de Cuentas Líquidas por Certificar (CLC) y Documentos Múltiples (DM), analítico por clave presupuestal, reportes de CLC y DM, grupo de informes, impresión de contra recibo de CLC, histórico de pagos, solicitar y contabilizar documento preliminar, anular operación ajena, calendario de presupuesto por clave, impresión de documentos internos, ficha técnica, operaciones ajenas, reporte de compromisos, reporte de consecutivo de afectaciones, ficha técnica e impresión contra recibo de CLC.

En lo que respecta al SAP-GRP, se prevé en el menú “Oficina”, componentes, multiplicaciones, logística, finanzas, recursos humanos, sistemas de información y herramientas.

Sin embargo, en la revisión y análisis de la información del portal de transparencia de la Alcaldía Iztapalapa y la proporcionada por el sujeto fiscalizado el presente resultado se modifica parcialmente debido a que se pudo valorar los componentes de control interno de acuerdo con el MICI, de los cuales la Información y Comunicación se consideró en un rango medio.

Supervisión y Mejora Continua

En el manual administrativo, apartado de procedimientos, se encuentran plasmados los tramos de control y supervisión en los diferentes niveles jerárquicos para el cumplimiento de los objetivos y las funciones de auditoría y control interno, las cuales son realizadas por el Órgano Interno de Control y las auditorías externas por los órganos de fiscalización superior como parte de la mejora continua; no obstante, el sujeto fiscalizado no acreditó que éstos se hubiesen utilizado en el ejercicio de 2019.

En la confronta, realizada por escrito el 23 de septiembre de 2020, mediante el oficio núm. SCESAC/523/2020, de la misma fecha, el sujeto fiscalizado proporcionó el oficio núm. DGA/CPH/384/2020 del 20 de julio de 2020, con el cual la Coordinación de Planeación e Integración de Informes indicó que la evaluación periódica de la eficacia de los sistemas de control se refleja en el Resumen del Programa Anual de Control Interno del Ejercicio Fiscal 2019, en el que se muestran las áreas evaluadas por el Órgano Interno de Control en la Alcaldía Iztapalapa tales como el abastecimiento gratuito de agua potable, trámites ingresados mediante el CESAC y Ventanilla Única Delegacional (VUD), laudos, desazolve de atarjeas, pozos de visita y coladeras pluviales; el Informe de Resultados del Programa Anual de Control Interno (PACI) 2019 en el que se observa las áreas auditadas por el Órgano Interno de Control de la Alcaldía Iztapalapa (Dirección Ejecutiva de Gobierno, Dirección General de Obras y Desarrollo Urbano y Dirección General de Administración); y la relación proporcionada de los resultados obtenidos en las auditoría practicadas por la Auditoría Superior de la Federación (ASF), la ASCM, y la Secretaría de la Función Pública (SFP) de los ejercicios de 2013, 2014, 2015, 2016 y 2017, lo cual evidencia la debida supervisión y mejora continua en la Alcaldía Iztapalapa.

Los reportes de avance trimestral constituyeron el instrumento oficial empleado por la alcaldía para darle seguimiento y evaluación a la gestión debido a que en ellos se consigna la información referente a la evolución de los egresos presupuestales y las principales acciones para dar cumplimiento a los objetivos institucionales y permiten identificar las variaciones en el logro de los objetivos y metas planteados.

Además, se acreditó que la Alcaldía Iztapalapa utilizó el manual administrativo, en el cual se observó que éste cuenta con unidades administrativas estructuradas y funciones definidas, así como bases para desarrollar respuestas al riesgo que permiten administrarlo y controlarlo, y estableció mecanismos de control para promover y controlar los riesgos derivados de su operación, y cuenta con procedimientos en los que se identifican tramos de responsabilidad y actividades de supervisión y mejora continua.

Sin embargo, en la revisión y análisis de la información del portal de transparencia de la Alcaldía Iztapalapa y la proporcionada por el sujeto fiscalizado el presente resultado se modifica parcialmente debido a que se pudo valorar los componentes de control interno de acuerdo con el MICI, de los cuales la Supervisión y Mejora Continua en un rango medio.

En suma de la revisión y análisis de la información del portal de transparencia de la Alcaldía Iztapalapa y la proporcionada por el sujeto fiscalizado el presente resultado se modifica parcialmente debido a que se pudo valorar los componentes de control interno de acuerdo con el MICI, de los cuales el Ambiente de Control se consideró en un rango medio; la Administración de Riesgos se ubicó en un rango medio; las Actividades de Control Interno en un rango alto; la Información y Comunicación se consideró en un rango medio y la Supervisión y Mejora Continua en un rango medio. No obstante, en términos generales, se concluye que su valoración general se ubicó en un rango medio, el cual requiere atender las áreas de oportunidad para fortalecer el control interno derivado de que se advirtió que el sujeto fiscalizado no contó con lo que establecen los principios de supervisar el funcionamiento del control interno; evaluar el desempeño del control interno en la institución y la responsabilidad de todos los servidores públicos y sus obligaciones en materia de control interno; la formulación de un plan estratégico para orientar los esfuerzos en la consecución de los objetivos institucionales e identificar los riesgos en los diversos procesos de la institución

tanto de ingresos y gastos; la consideración de ocurrencia de actos de corrupción, fraude, abuso, desperdicios relacionados con la salvaguarda de los recursos públicos para analizar y responder a los riesgos; identificar, analizar y responder a los cambios significativos que puedan impactar al control interno.

Recomendación

ASCM-158-19-1-IZT

Es necesario que la Alcaldía Iztapalapa por conducto de la Dirección General de Administración y en Coordinación con el Centro de Servicios y Atención Ciudadana, establezca mecanismos de control que le permitan supervisar el funcionamiento y evaluación del desempeño institucional del control interno, así como las obligaciones y responsabilidades en materia de control interno y en específico el correspondiente al Centro de Servicios y Atención Ciudadana, como dispone la normatividad aplicable.

Recomendación

ASCM-158-19-2-IZT

Es necesario que la Alcaldía Iztapalapa por conducto de la Dirección General de Administración y en Coordinación con el Centro de Servicios y Atención Ciudadana elabore un plan de trabajo que le permita orientar esfuerzos en cumplimiento de los objetivos institucionales e identificar riesgos en los procesos tanto de ingresos y gastos a fin de prevenir actos de corrupción, fraude y abuso relacionados con la salvaguarda de los recursos públicos y responder a los riesgos y cambios significativos que puedan impactar el control interno y en específico el correspondiente al Centro de Servicios y Atención Ciudadana, como establece la normatividad aplicable.

Recomendación

ASCM-158-19-3-IZT

Es conveniente que la Alcaldía Iztapalapa por conducto de la Dirección General de Administración y en Coordinación con todas las áreas que integran el Órgano Político-Administrativo, implemente los Códigos de Ética y de Conducta Institucional y los difunda entre su personal, como establece la normatividad aplicable.

Competencia de Actores

2. Resultado

Competencia Legal del Sujeto Fiscalizado

En el presente resultado se implementó el estudio general e investigación como técnicas de auditoría, con el fin de verificar si la Alcaldía Iztapalapa tuvo competencia legal en el ejercicio de las funciones del Centro de Servicios y Atención Ciudadana. Al respecto, se realizó el estudio general de la Constitución Política de la Ciudad de México, publicada el 5 de febrero de 2017 en la *Gaceta Oficial de la Ciudad de México*; la Ley Orgánica de Alcaldías de la Ciudad de México, publicada en la *Gaceta Oficial de la Ciudad de México* el 4 de mayo de 2018; 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 y los Lineamientos mediante los que se establece el Modelo Integral de Atención Ciudadana de la Administración Pública de la Ciudad de México, publicados en la *Gaceta Oficial de la Ciudad de México*, el 29 de noviembre de 2018 y 2 de julio de 2019, respectivamente, donde se analizó lo siguiente:

En la Constitución Política de la Ciudad de México, en el artículo 21, apartado D, fracción III, se señala la autonomía del ejercicio presupuestal de las alcaldías.

En la Ley Orgánica de Alcaldías de la Ciudad de México, en su artículo 75 fracciones IV, VII y X, se establece que, a los titulares de las Direcciones Generales de las Alcaldías, corresponden las siguientes atribuciones genéricas:

“IV. Planear, programar, organizar, controlar, evaluar y supervisar el desempeño de las labores encomendadas a las Unidades Administrativas y Unidades Administrativas de Apoyo Técnico-Operativo que le estén adscritas.”

“VII. Asegurar la correcta utilización de los artículos de consumo, así como del mobiliario y equipo que les estén asignados a las Unidades Administrativas y Unidades Administrativas de Apoyo Técnico-Operativo a su cargo.”

“X. Formular los planes y programas de trabajo de las Unidades Administrativas y Unidades Administrativas de Apoyo Técnico-Operativo a su cargo, considerando en ellos las necesidades y expectativas de los ciudadanos, así como mejorar los sistemas de atención al público.”

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 señala lo siguiente:

“PRIMERO.- El presente Acuerdo tiene por objeto establecer las atribuciones de las Áreas de Atención Ciudadana en las Dependencias, Órganos Desconcentrados y Entidades de la Administración Pública de la Ciudad de México.

”SEGUNDO. - Las disposiciones contenidas en el presente Acuerdo son de observancia obligatoria para las Dependencias, Órganos Desconcentrados y Entidades de la Administración Pública de la Ciudad de México. La aplicación y seguimiento le corresponde a la Oficialía Mayor de la Ciudad de México a través de la Coordinación General de Modernización Administrativa.

”CUARTO.- Las Áreas de Atención Ciudadana, son las únicas áreas de las Dependencias, Órganos Desconcentrados y Entidades de la Administración Pública de la Ciudad de México diseñadas para que en forma directa y continua atiendan a través de canales presenciales, telefónico o digital a los ciudadanos que requieran información, demanden trámites, servicios y asesorías.

”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 de la Ciudad de México, en el numeral 5.2 menciona que:

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

Con base en lo anterior, se concluye que la Alcaldía Iztapalapa, por conducto del Centro de Servicios y Atención Ciudadana, tuvo competencia legal para llevar a cabo las funciones referentes a la atención ciudadana durante el Ejercicio Fiscal 2019, con fundamento en los artículos 21, apartado D, fracción III; y 53, de la Constitución Política de la Ciudad de México; 75, fracciones IV, VII y X, de la Ley Orgánica de Alcaldías de la Ciudad de México; numerales Primero, Segundo, Cuarto y Quinto, fracciones I, II y III, del Acuerdo por el que se establecen las Atribuciones de las Áreas de Atención Ciudadana de las Dependencias, Órganos Desconcentrados y Entidades de la Administración Pública de la Ciudad de México; y numeral 5.2 de los Lineamientos mediante los que se establece el Modelo Integral de Atención Ciudadana de la Administración Pública de la Ciudad de México, vigentes en 2019.

3. Resultado

Competencia Profesional de los Servidores Públicos

Con la finalidad de comprobar la competencia profesional del personal encargado de operar las actividades referentes a la atención ciudadana mediante el CESAC en el ejercicio de 2019, como prueba, se realizó un análisis a la página de transparencia de la Alcaldía Iztapalapa con objeto de conocer los perfiles de puestos, los dictámenes de estructura orgánica, el Manual Administrativo de la Alcaldía Iztapalapa, la plantilla del personal de estructura adscrito al CESAC y para obtener una muestra de los expedientes de dicho personal; lo anterior, a efecto de verificar que los perfiles de puesto cumplieran con lo establecido en los Lineamientos mediante los que se establece el modelo integral de atención

ciudadana de la Administración Pública de la Ciudad de México publicado en la *Gaceta Oficial de la Ciudad de México*, el 2 de julio de 2019.

En 2019, la Alcaldía Iztapalapa operó con dos manuales administrativos, ambos aprobados por la CGMA, con números de registro MA-03/240217-OPA-IZP-19/010816 e integrado por los apartados de marco jurídico de actuación, atribuciones, misión, visión, objetivos institucionales, organigrama de estructura básica, organización y procedimientos, glosario y aprobación del manual; y MA-12/270120-OPA-IZP-9/010519, el cual contiene los apartados de marco jurídico, estructura orgánica, misión, visión, objetivos institucionales, atribuciones, funciones, procesos y procedimientos, glosario y aprobación del manual administrativo, para la consulta de éstos, se dio a conocer el enlace electrónico en la *Gaceta Oficial de la Ciudad de México* el 22 de marzo de 2017 y 24 de febrero de 2020, respectivamente, en ambos documentos se prevén las funciones principales y básicas del Centro de Servicios y Atención Ciudadana a cargo de la Alcaldía Iztapalapa y se detectó que en el manual MA-12/2700120-OPA-IZP-09/010519 fue actualizado conforme a la estructura orgánica OPA-IZT-9/010519. No obstante lo anterior, no se acreditó la difusión de los manuales entre el personal para su conocimiento y aplicación.

En conclusión, de la información analizada que se encuentra en el portal de transparencia de la Alcaldía Iztapalapa, se determinó que en el ejercicio de 2019 el sujeto fiscalizado contó con una estructura organizacional y dos manuales administrativos dictaminados por la CGMA, así como con unidades administrativas que le permiten el cumplimiento de sus obligaciones; sin embargo, dicha información resulta insuficiente para verificar el cumplimiento de los perfiles de puesto a que se refiere el Modelo Integral de Atención Ciudadana de la Administración Pública de la Ciudad de México, así como para comprobar la competencia profesional del personal encargado de operar las actividades referentes a la atención ciudadana del sujeto fiscalizado.

En la confronta, realizada por escrito el 23 de septiembre de 2020, mediante el oficio núm. SCESAC/523/2020 de la misma fecha, el sujeto fiscalizado proporcionó la Nota Informativa Manual Administrativo sin número de fecha 15 de septiembre de 2020, mediante la cual la Encargada del Despacho de la Subdirección del Centro de Servicios y Atención Ciudadana informó lo siguiente:

“Por este medio hago de su conocimiento que la Alcaldía Iztapalapa cuenta con intranet, como medio de difusión interno entre áreas y para trabajadores, donde se publican: Formatos de uso interno, circulares, manuales, calendario de vacaciones, sistemas, correo institucional, directorio de la alcaldía, órganos colegiados, código de conducta y buen gobierno, acceso a la UNILAB, enlace al Gobierno digital para consulta de recibos de pago.

”Por lo que la difusión de los manuales administrativos se hace por este medio, con el fin de garantizar el acceso a dichos documentos cada que se requiera.”

Derivado del análisis de la información proporcionada por el sujeto fiscalizado, y toda vez que la Encargada del Despacho de la Subdirección del Centro de Servicios y Atención Ciudadana señaló que la difusión de los manuales se realiza por medio de la intranet, sin proporcionar evidencia de ello, se concluye que la Alcaldía Iztapalapa no contó con los perfiles de puesto del personal de estructura adscrito al Centro de Servicios y Atención Ciudadana como lo dispone el numeral 21.4 de los Lineamientos mediante los que se establece el Modelo Integral de Atención Ciudadana de la Administración Pública de la Ciudad de México, publicados en la *Gaceta Oficial de la Ciudad de México* el 2 de julio de 2019, por lo que el presente resultado no se modifica.

Recomendación

ASCM-158-19-4-IZT

Es necesario que la Alcaldía Iztapalapa, por conducto de la Dirección General de Administración, realice el resguardo de los expedientes del personal de estructura 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 CESAC

En el presente resultado se aplicó como técnica de auditoría la investigación a efecto de verificar el cumplimiento de las acciones de capacitación implementadas y evaluar la capacitación otorgada por la Alcaldía Iztapalapa al personal responsable de operar las

funciones relativas a la atención ciudadana por medio del Centro de Servicios y Atención Ciudadana. Al respecto, se analizó lo siguiente:

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

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

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

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

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

Para conocer si los servidores públicos que operaron las actividades relacionadas con la atención ciudadana recibieron la capacitación que contribuyera a la consecución de un mejor desempeño en la realización de las funciones asignadas, se realizó una revisión a la página de transparencia de la alcaldía, así como a la información proporcionada por el sujeto fiscalizado mediante oficio SAF/SSCHA/DGPRL/DEDCL/276/2019 del 23 de abril de 2019, con el que la titular de la Dirección Ejecutiva de Desarrollo de la Competencia Laboral de la Secretaría de

Administración y Finanzas comunica a la Presidenta del Subcomité Mixto de Capacitación de la Alcaldía Iztapalapa, la autorización del Programa Anual de Capacitación 2019. De igual forma, la alcaldía presentó el oficio núm. C.V.U./045/2019 del 21 de enero de 2019, con el que la Coordinadora de Ventanilla Única envía al Jefe de la Unidad Departamental de Capacitación y Desarrollo de Personal la relación de 12 cursos de capacitación para ser impartidos al personal adscrito a la Coordinación de Ventanilla Única para el fortalecimiento de sus funciones.

Así mismo, el sujeto fiscalizado presentó el oficio núm. UDCDP/1316/2019 del 13 de mayo de 2019, mediante el cual el Jefe de la Unidad Departamental de Capacitación y Desarrollo de Personal hace del conocimiento de la Coordinadora de Ventanilla Única que con oficio núm. SAF/SSCHA/DGPRL/DEDCL/276/2019, la Dirección Ejecutiva de Desarrollo de la Competencia Laboral, dependiente de la Secretaría de Administración y Finanzas aprobó la impartición de los 8 cursos siguientes:

1. Marco Jurídico para la Mejora de la Gestión Pública de Ventanilla Única y Centro de Servicios y Atención Ciudadana.
2. Recurso de Inconformidad.
3. Cortesía Telefónica en la Atención Ciudadana para CESAC y VUD.
4. Detección de Firmas, Documentos Falsos y Suplantación de Identidad.
5. Lenguaje a Señas Mexicano (1ª Parte).
6. Lenguaje a Señas Mexicano (2ª Parte).
7. Sensibilización en la Atención Ciudadana.
8. Grafoscopía 1.

Finalmente, la alcaldía presentó el Informe de Resultados de Capacitación del Personal de Atención Ciudadana y las constancias de su acreditación.

Por lo que del análisis a la información proporcionada por el sujeto fiscalizado, se determinó que la Alcaldía Iztapalapa elaboró su Programa Anual de Capacitación 2019, el cual fue autorizado por la Dirección Ejecutiva de Desarrollo de la Competencia Laboral de la Secretaría de Administración y Finanzas; asimismo, se observó que el personal del Centro de Servicios y Atención Ciudadana recibió capacitación relacionada con sus funciones, lo que contribuyó a la profesionalización y mejora de éstas, en cumplimiento 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 para el Funcionamiento de los Subcomités Mixtos de Capacitación en las Dependencias, en los Órganos Desconcentrados y en los Órganos Político Administrativos, de la Administración Pública del Distrito Federal.

Eficacia

5. Resultado

Programación de la Meta Física del CESAC

A fin de verificar que la Alcaldía Iztapalapa en el ejercicio de 2019, en la operación de las funciones del Centro de Servicios y Atención Ciudadana, haya contado con una adecuada planeación y programación-presupuestación del gasto público para el cumplimiento de los objetivos y metas, se observó la legislación siguiente:

La Ley de Austeridad, Transparencia en Remuneraciones, Prestaciones y Ejercicio de Recursos de la Ciudad de México vigente en 2019, publicada en la *Gaceta Oficial de la Ciudad de México* el 31 de diciembre de 2018, en el artículo 27, fracciones I y II, establece:

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

”I. Las actividades que deberán realizar las [...] Alcaldías [...] para dar cumplimiento a los objetivos, políticas, estrategias, prioridades, metas y resultados con base en indicadores de desempeño...

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

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

El Manual de Programación-Presupuestación para la Formulación del Anteproyecto de Presupuesto de Egresos 2019, emitido por la Secretaría de Finanzas de la Ciudad de México, establece en el apartado II, “Programación y Presupuestación”, numeral 1. “Elementos y Bases para la Programación y Presupuestación” que la programación y presupuestación anual del gasto comprenderá:

“Las actividades que deberán realizar las Dependencias, Órganos Desconcentrados y Entidades para dar cumplimiento a los Objetivos [...] y Metas [...]

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

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

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

Asimismo, con la finalidad de verificar que la Alcaldía Iztapalapa en el ejercicio de las funciones del Centro de Servicios y Atención Ciudadana haya contado con una adecuada programación-presupuestación de las metas física y financiera, se realizó un análisis a la página de transparencia de la Alcaldía Iztapalapa; sin embargo, ésta no incluye lo referente a la planeación y programación-presupuestación del gasto público para el cumplimiento de los objetivos y metas del Centro de Servicios y Atención Ciudadana, por lo que no se acreditó

que el sujeto fiscalizado haya dado cumplimiento a los artículos 27, fracciones I y II; y 28, fracción III, de la Ley de Austeridad, Transparencia en Remuneraciones, Prestaciones y Ejercicio de Recursos de la Ciudad de México vigente en 2019; numeral 1, del apartado II; y numeral 2, del apartado IV, inciso a), del Manual de Programación-Presupuestación para la Formulación del Anteproyecto de Presupuesto de Egresos 2019.

En la confronta, realizada por escrito el 23 de septiembre de 2020, mediante el oficio núm. SCESAC/523/2020 de la misma fecha, el sujeto fiscalizado proporcionó el Calendario de Metas por Actividad Institucional 2019 (Resumen Trimestral), en las que se observaron para la actividad de apoyo administrativo una meta acumulada de 23,620 trámites de enero a diciembre de 2019. Sin embargo, no se identificaron papeles de trabajo ni bases de cálculo para la integración de un Plan de Trabajo y/o Anteproyecto de Presupuesto de Egresos, a fin de darles cumplimiento a los objetivos y metas institucionales en específico los del Centro de Servicios y Atención Ciudadana, por lo que el resultado no se modifica.

Recomendación

ASCM-158-19-5-IZT

Es necesario que la Alcaldía Iztapalapa, por conducto de la Dirección General de Administración, en Coordinación con la Dirección General de Desarrollo, Planeación y Participación Ciudadana y el Centro de Servicios y Atención Ciudadana, implemente mecanismos de control y supervisión a fin de generar papeles de trabajo y bases de cálculo que permitan integrar un Plan de Trabajo y/o Anteproyecto de Presupuesto de Egresos de los recursos y metas que sirva como base para el cumplimiento de los objetivos institucionales en específico los del Centro de Servicios y Atención Ciudadana conforme a la normatividad aplicable.

6. Resultado

Cumplimiento de la Meta Física del CESAC

A fin de verificar el cumplimiento de metas del CESAC en el ejercicio de 2019, se realizó un estudio general al sujeto fiscalizado, en éste se observó que la Ley de Austeridad, Transparencia en Remuneraciones, Prestaciones y Ejercicio de Recursos de la Ciudad de México vigente en 2019, en su artículo 51, segundo párrafo, establece que “las Unidades Responsables del Gasto deberán contar con sistemas de control presupuestario que promuevan la programación,

presupuestación, ejecución, registro e información del gasto [...] que contribuyan al cumplimiento de los objetivos y metas aprobados en el Presupuesto de Egresos”.

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

Para verificar el cumplimiento de la meta de la alcaldía y constatar que los datos reportados en su Informe de Cuenta Pública del ejercicio de 2019 hayan emanado de registros confiables de las acciones que realiza, así como para determinar el grado de cumplimiento de las metas alcanzadas en las actividades relativas a la atención ciudadana por medio del CESAC, se realizó un análisis a la página de transparencia de la Alcaldía Iztapalapa; sin embargo, ésta no incluye la información referente al cumplimiento de la meta del sujeto fiscalizado, por lo que no se acreditó que hubiese dado cumplimiento a los artículos 51, segundo párrafo; y 153, primer párrafo, de la Ley de Austeridad, Transparencia en Remuneraciones, Prestaciones y Ejercicio de Recursos de la Ciudad de México vigente en 2019.

En la confronta, realizada por escrito el 23 de septiembre de 2020, con el oficio núm. SCESAC/523/2020 de la misma fecha, la Alcaldía Iztapalapa proporcionó los oficios números Circular DGDD No DGDPPC/JUDA/007/2019 del 27 de marzo de 2019, Circular DGPPC/JUDA/031/2019 del 25 de junio de 2019, oficio núm. DGPPC/JUDA/354/2019 del 30 de septiembre de 2019 y oficio núm. DGPPC/JUDA/466/2019 del 27 de diciembre de 2019, con los cuales la Jefatura de Unidad Departamental de Administración solicita información a diferentes áreas y subdirecciones, entre ellas el CESAC, para la integración de los Informes de Avance Trimestral.

Con los oficios núms. CCESAC/98/2019 del 3 de abril de 2019, SCESAC/268/2019 del 3 de julio de 2019; SCESAC/485/2019 del 2 de octubre de 2019; y, SCESAC/707/2019 del 31 de diciembre de 2019, la Subdirección del Centro de Servicios y Atención Ciudadana dio respuesta a lo solicitado por la Jefatura de Unidad Departamental de Administración; no obstante, el sujeto fiscalizado no proporcionó registros con los cuales se generó dicha información por lo que el resultado no se modifica.

Es necesario que la Alcaldía Iztapalapa, por conducto de la Dirección de Administración y en Coordinación con la Dirección General de Desarrollo, Planeación y Participación Ciudadana y la Coordinación del Centro de Servicios y Atención Ciudadana, implemente mecanismos de control y supervisión para generar registros confiables para la toma de decisiones que correspondan a las acciones que realiza y determinar el grado de cumplimiento de las metas alcanzadas en las actividades que realiza el Centro de Servicios y Atención Ciudadana, en cumplimiento a lo establecido en la Ley de Austeridad, Transparencia en Remuneraciones, Prestaciones y Ejercicio de Recursos de la Ciudad de México.

7. Resultado

Cumplimiento del Objetivo del CESAC

Con el propósito de verificar el cumplimiento del objetivo, fin y propósito de las actividades relacionadas con la atención ciudadana, ejercidas por medio del Centro de Servicios y Atención Ciudadana, se realizó un estudio general al sujeto fiscalizado. En el análisis al Informe de Cuenta Pública de la Alcaldía Iztapalapa de 2019, se observó que refiere como objetivo de la actividad institucional en estudio, el mejorar y mantener actualizados los canales de difusión de los trámites y servicios que brindan los distintos órganos que integran la Administración Pública de la Ciudad de México, para dar certeza jurídica a la ciudadanía y garantizar la transparencia y la homogeneidad en la presentación de éstos. En el Marco de Política Pública General se establece como propósito para la mencionada actividad institucional el “garantizar que las solicitudes de servicios públicos que presentan los interesados sean atendidas por las áreas competentes de la Alcaldía”, y como fin “que las solicitudes de servicios públicos que presentan los interesados sean atendidas por las áreas competentes de la Alcaldía en menor tiempo”.

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

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

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

Con el propósito de verificar la congruencia entre el objetivo de la actividad institucional en revisión y las acciones para cumplirlo, se realizó un análisis a la página de transparencia de la Alcaldía Iztapalapa; sin embargo, ésta no incluye la información referente al objetivo, fin y propósito de las actividades relacionadas con la atención ciudadana, por lo que no se acreditó que el sujeto fiscalizado hubiese dado cumplimiento al Marco de Política Pública General y al artículo 164, párrafo segundo, fracción I, de la Ley de Austeridad, Transparencia en Remuneraciones, Prestaciones y Ejercicio de Recursos de la Ciudad de México, vigente en 2019.

En la confronta, realizada por escrito el 23 de septiembre de 2020, con el oficio núm. SCESAC/523/2020 de la misma fecha, la Alcaldía Iztapalapa proporcionó los oficios números Circular DGDD No DGDPPC/JUDA/007/2019 del 27 de marzo de 2019, Circular DGPPC/JUDA/031/2019 del 25 de junio de 2019, oficio núm. DGPPC/JUDA/354/2019 del 30 de septiembre de 2019 y oficio núm. DGPPC/JUDA/466/2019 del 27 de diciembre de 2019, con los cuales la Jefatura de Unidad Departamental de Administración solicita información a diferentes áreas y subdirecciones, entre ellas el CESAC, para la integración de los Informes de Avance Trimestral.

Con los oficios núms. CCESAC/98/2019 del 3 de abril de 2019, SCESAC/268/2019 del 3 de julio de 2019; SCESAC/485/2019 del 2 de octubre de 2019; y, SCESAC/707/2019 del 31 de diciembre de 2019, la Subdirección del Centro de Servicios y Atención Ciudadana dio respuesta a lo solicitado por la Jefatura de Unidad Departamental de Administración; no obstante, el sujeto fiscalizado no proporcionó registros con los cuales se generó dicha información por lo que el resultado no se modifica.

Recomendación

ASCM-158-19-7-IZT

Es necesario que la Alcaldía Iztapalapa, por conducto de la Dirección de Administración y en Coordinación con la Dirección General de Desarrollo, Planeación y Participación Ciudadana y

la Coordinación del Centro de Servicios y Atención Ciudadana, implemente mecanismos de control y supervisión para generar registros confiables para la toma de decisiones que correspondan a las acciones que realiza y verificar la congruencia entre los objetivos de la actividad institucional y las acciones para cumplirlos de acuerdo con los objetivos del Centro de Servicios y Atención Ciudadana, conforme al Marco de Política Pública General y a la Ley de Austeridad, Transparencia en Remuneraciones, Prestaciones y Ejercicio de Recursos de la Ciudad de México.

8. Resultado

Mecanismos de Medición y Evaluación

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

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

“La programación y presupuestación del gasto público comprende:

”I. Las actividades que deberán realizar las [...] Alcaldías [...] para dar cumplimiento a los objetivos, políticas, estrategias, prioridades, metas y resultados con base en indicadores de desempeño...”

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

Para verificar que la Alcaldía Iztapalapa haya implementado indicadores estratégicos para medir los resultados alcanzados por el CESAC en el ejercicio de 2019, se realizó un análisis a la página de transparencia de la Alcaldía Iztapalapa; sin embargo, ésta no incluye la información referente a indicadores o mecanismos de evaluación que el sujeto fiscalizado implementó para fomentar la cultura de transparencia y rendición de cuentas, por lo que no se acreditó que el sujeto fiscalizado hubiese dado cumplimiento a los artículos 54, segundo párrafo, de la Ley General de Contabilidad Gubernamental; 27, fracción I; y 28, penúltimo párrafo, de la Ley de Austeridad, Transparencia en Remuneraciones, Prestaciones y Ejercicio de Recursos de la Ciudad de México, vigentes en 2019.

En la confronta, realizada por escrito el 23 de septiembre de 2020, con el oficio núm. SCESAC/523/2020 de la misma fecha, la Alcaldía Iztapalapa proporcionó información relacionada con los Anteproyectos de Presupuesto de Egresos, en los cuales no se identificaron indicadores estratégicos del Centro de Servicios y Atención Ciudadana que midieran sus objetivos y metas por lo que el resultado no se modifica.

Recomendación

ASCM-158-19-8-IZT

Es necesario que la Alcaldía Iztapalapa, por conducto de la Dirección General de Desarrollo, Planeación y Participación Ciudadana en Coordinación con el Centro de Servicios y Atención Ciudadana, implemente mecanismos de control y supervisión para generar indicadores estratégicos y de gestión que midan el cumplimiento de sus objetivos y metas, conforme a la normatividad aplicable.

9. Resultado

Rendición de Cuentas y Transparencia

A fin de verificar si la Alcaldía Iztapalapa en la operación del Centro de Servicios y Atención Ciudadana, garantizó el derecho de la ciudadanía al acceso a la información pública, cumplió el proceso de rendición de cuentas, difundió y mantuvo actualizada la información de los temas, documentos y políticas que marca la ley; y dispuso de la información contable, presupuestaria, programática y los formatos requeridos por la Ley de Transparencia, Acceso a la Información Pública y Rendición de Cuentas de la Ciudad de México, la Ley General de

Contabilidad Gubernamental y la Guía para la Integración de la Cuenta Pública de la Ciudad de México de 2018, Formatos e Instructivos de Poder Ejecutivo; se realizó un estudio general a la legislación y normatividad aplicable y una revisión a la información contenida en el sitio de transparencia de la Alcaldía Iztapalapa de acuerdo con el artículo 121 de la Ley de Transparencia, Acceso a la Información Pública y Rendición de Cuentas de la Ciudad de México. Al respecto, se observó lo siguiente:

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

El artículo 121 del mismo ordenamiento establece que “los sujetos obligados, deberán difundir y mantener actualizada a través de los respectivos medios electrónicos, de sus sitios de internet y de la Plataforma Nacional de Transparencia, la información, por lo menos, de los temas, documentos y políticas según les corresponda, entre los que destacan el marco normativo aplicable, su estructura orgánica, los indicadores relacionados con temas de interés público o trascendencia social; los indicadores que permitan rendir cuenta de sus objetivos, metas y resultados; la información financiera sobre el presupuesto asignado, de los últimos tres ejercicios fiscales, la relativa al presupuesto asignado en lo general y por programas, así como los informes trimestrales sobre su ejecución, incluyendo los informes de cuenta pública, entre otros”.

Sobre el particular, se realizó la revisión a la información contenida en el sitio de transparencia de la Alcaldía Iztapalapa, específicamente a lo señalado en el artículo 121 de la Ley de Transparencia, Acceso a la Información Pública y Rendición de Cuentas de la Ciudad de México. En su análisis, se observó que se cuenta con la información requerida por el citado artículo y se encuentra actualizada al cuarto trimestre de 2019, excepción hecha

de la información relativa a los indicadores relacionados con temas de interés público o trascendencia social y los indicadores que permitan rendir cuenta de sus objetivos, metas y resultados, ya que ésta no fue localizada en el sitio.

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

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

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

También se verificó que la integración del Informe de Cuenta Pública de la Alcaldía Iztapalapa se realizó con base en el capítulo VIII “Informe de Cuenta Pública Poder Ejecutivo” de la Guía para la Integración de la Cuenta Pública de la Ciudad de México Formatos e Instructivos Poder Ejecutivo, vigente en 2019, toda vez que incluye la información requerida y los formatos solicitados que le fueron aplicables, tales como el EP-03 Estado Analítico del Ejercicio del Presupuesto de Egresos Clasificación Económica (Por Tipo de Gasto); EP-04 Estado Analítico del Ejercicio del Presupuesto de Egresos. Clasificación por Objeto del Gasto (Capítulo y Concepto); EP-05 Estado Analítico del Ejercicio del Presupuesto de Egresos. Clasificación Funcional (Finalidad y Función); EP-09 Gasto por Categoría Programática.

Al respecto, se concluye que la Alcaldía Iztapalapa, en el ejercicio de 2019, difundió y mantuvo actualizada su información por medio de los respectivos medios electrónicos, de sus sitios de internet y de la Plataforma Nacional de Transparencia, la información de los temas,

documentos y políticas que le correspondieron; y contó con la información contable, presupuestaria, programática y los formatos requeridos; sin embargo, la información relativa a los indicadores relacionados con temas de interés público o trascendencia social y los indicadores que permiten rendir cuenta de sus objetivos, metas y resultados, no fue localizada en el sitio, por lo que la alcaldía incumplió el artículo 121 de la Ley de Transparencia, Acceso a la Información Pública y Rendición de Cuentas de la Ciudad de México, vigente en 2019.

En la confronta, realizada por escrito el 23 de septiembre de 2020, el sujeto fiscalizado mediante el oficio núm. SCESAC/523/2020 de la misma fecha, proporcionó los oficios núms. CCESAC/98/2019 del 3 de abril de 2019; SCESAC/268/2019 del 3 de julio de 2019; SCESAC/485/2019 del 2 de octubre de 2019; y, SCESAC/707/2019 del 31 de diciembre de 2019. Del análisis a la información proporcionada, se observó que la Subdirección del Centro de Servicios y Atención Ciudadana realizó la integración de la información correspondiente a su área con el objetivo de que fuera incorporada a los Informes de Avance Trimestral de cada período; sin embargo, no proporcionó información adicional relacionada con el presente resultado, por lo que éste no se modifica.

Recomendación

ASCM-158-19-9-IZT

Es necesario que la Alcaldía Iztapalapa actualice la información publicada en su portal de transparencia, con objeto de que se incorpore lo referente a los indicadores relacionados con temas de interés público o trascendencia social y los indicadores que permiten rendir cuenta de sus objetivos, metas y resultados, en cumplimiento de la Ley de Transparencia, Acceso a la Información Pública y Rendición de Cuentas de la Ciudad de México y demás normatividad aplicable.

Eficiencia

10. Resultado

Instrumentos, Métodos y Procedimientos del CESAC

Para comprobar la existencia y utilización de los instrumentos, métodos y procedimientos aplicados para operar la actividad institucional, se aplicó como procedimiento el estudio general, que es el proceso por el cual el auditor obtiene datos e información necesarios para formarse una idea general del sujeto fiscalizado y del rubro por auditar; el análisis, que es el

examen, clasificación y agrupación de los distintos componentes de la información o de sus interrelaciones, con objeto de arribar a conclusiones respecto de las materias sujetas a revisión, y de la investigación, que consiste en recurrir al personal del sujeto fiscalizado para obtener información al respecto.

La elaboración y aprobación de los manuales administrativos se encuentra prevista en el artículo 18 del Reglamento Interior de la Administración Pública del Distrito Federal, vigente para el ejercicio de 2019, que refiere dicha función a los titulares de los órganos político administrativos, entre otros.

Los Lineamientos Generales para el Registro de Manuales Administrativos y Específicos de Operación de la Administración Pública de la Ciudad de México, publicados en la *Gaceta Oficial de la Ciudad de México* núm. 334 del 1o. de junio de 2018, en la fracción IX, del lineamiento Cuarto define al manual administrativo como el “Instrumento jurídico-administrativo que refleja la estructura orgánica dictaminada vigente, atribuciones, misión, objetivos y funciones de los puestos que integran la organización, organigramas de las unidades administrativas, así como los procedimientos que realizan en ejercicio de las atribuciones y facultades conferidas por los ordenamientos jurídicos y administrativos”.

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

La Guía Técnica y Metodológica para la Elaboración e Integración de los Manuales Administrativos y Específicos de Operación de la Administración Pública de la Ciudad de

México, publicada el 28 de febrero de 2017 en la *Gaceta Oficial de la Ciudad de México*, establece en su capítulo III, “Elaboración e Integración del Manual Administrativo y Específico de Operación”, que el manual administrativo se compone de los siguientes elementos: portada; contenido; marco jurídico de actuación; atribuciones; misión, visión y objetivos institucionales; organigrama de la estructura básica; organización, procesos y procedimientos; glosario; y aprobación del manual administrativo.

Las atribuciones de la Alcaldía Iztapalapa, se encuentran previstas en los artículos 21 apartado D, fracción III y 53 de la Constitución Política de la Ciudad de México; 75 de la Ley Orgánica de las Alcaldías de la Ciudad de México; y 236, 237, 238 y 272 del Reglamento Interior del Poder Ejecutivo de la Administración Pública de la Ciudad de México, vigentes en 2019.

Para verificar que el CESAC en la operación de sus funciones hubiese observado la normatividad aplicable, se realizó un análisis a la página de transparencia de la Alcaldía Iztapalapa y a la normatividad aplicable, donde se observó lo siguiente:

Las atribuciones de la Alcaldía Iztapalapa tuvieron fundamento en los artículos 52; 53, apartado B, numeral 3, fracción VIII, de la Constitución Política de la Ciudad de México; 3; 31, fracciones I y VIII; y 71, de la Ley Orgánica de Alcaldías de la Ciudad de México; Cuarto Transitorio del Decreto por el que se reforman, adicionan y derogan diversas disposiciones de la Ley Orgánica de Alcaldías de la Ciudad de México, publicado en la *Gaceta Oficial de la Ciudad de México* el 12 de octubre de 2018, vigentes en 2019.

Asimismo, se observó que la estructura organizacional del órgano político administrativo fue aprobada el 8 de noviembre del 2018 mediante el oficio núm. SFCDMXSSACH/DGAOCH/13285/2018.

De la información que emana del portal de transparencia de la Alcaldía Iztapalapa, se constató que la alcaldía operó con dos manuales administrativos, ambos aprobados por la CGMA, con números de registro MA-03/240217-OPA-IZP-19/010816 e integrado por los apartados de marco jurídico de actuación, atribuciones, misión, visión, objetivos institucionales, organigrama de estructura básica, organización y procedimientos, glosario y

aprobación del manual; y MA-12/270120-OPA-IZP-9/010519, el cual contiene los apartados de marco jurídico, estructura orgánica, misión, visión, objetivos institucionales, atribuciones, funciones, procesos y procedimientos, glosario y aprobación del manual administrativo. Para la consulta de dichos manuales se dio a conocer el enlace electrónico en la *Gaceta Oficial de la Ciudad de México* el 22 de marzo de 2017 y 24 de febrero de 2020, respectivamente, en ambos documentos se prevén las funciones principales y básicas del Centro de Servicios y Atención Ciudadana a cargo de la Alcaldía Iztapalapa y se detectó que el manual MA-12/2700120-OPA-IZP-09/010519 fue actualizado conforme a la estructura orgánica OPA-IZT-9/010519. No obstante lo anterior, no se acreditó la difusión de los manuales entre el personal para su conocimiento y aplicación.

De igual forma, se identificaron las funciones principales y básicas de la Coordinación del Centro de Servicios y Atención Ciudadana, así como un procedimiento vinculado con el CESAC. Por otra parte, se tuvo conocimiento de que en 2019, la Alcaldía Iztapalapa contó con el dictamen de estructura orgánica núm. OPA-IZP-14/120918 vigente a partir del 12 de septiembre de 2018.

Del análisis al manual administrativo, se comprobó que la atención ciudadana fue atendida por la Dirección General de Planeación y Participación Ciudadana, la cual se encuentra integrada por una Subdirección del CESAC y dos Líderes Coordinadores de Proyectos de Atención a Trámites “A” y “B”. Asimismo, se identificaron 13 plazas de Subdirector de Desarrollo Social, Planeación y Participación Ciudadana adscritos principalmente a las Direcciones Territoriales que integran la demarcación.

Cabe mencionar, que en el dictamen de estructura orgánica 2018-20121 núm. OPA-IZP-14/120918 vigente a partir del 12 de septiembre de 2018, se presentaron diferencias con la estructura presentada en el manual administrativo 2018-2021, ya que las actividades del CESAC fueron atendidas por la denominada Dirección General de Desarrollo, Planeación y Participación Ciudadana y una Coordinación CESAC.

Por lo anterior, de la aplicación de las pruebas de estudio general, análisis e investigación, y de la información que se obtuvo de la página de transparencia de la Alcaldía Iztapalapa, se concluye que ésta contó con su manual administrativo y que contiene un procedimiento específico.

En la confronta, realizada por escrito el 23 de septiembre de 2020, el sujeto fiscalizado no presentó documentación donde comprobara la difusión de los manuales entre el personal para su conocimiento y aplicación, por lo que el resultado no se modifica.

Recomendación

ASCM-158-19-10-IZT

Es conveniente que la Alcaldía Iztapalapa, por conducto de la Subdirección del Centro de Servicios y Atención Ciudadana, en coordinación con el Centro de Servicios y Atención Ciudadana, establezca mecanismos que permitan la difusión de los manuales entre el personal para su conocimiento y aplicación.

11. Resultado

Utilización de los Recursos Humanos, Materiales y Financieros del CESAC

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

El artículo 27, fracción II, de la Ley de Austeridad, Transparencia en Remuneraciones, Prestaciones y Ejercicio de Recursos de la Ciudad de México, vigente en 2019, establece que la programación y presupuestación del gasto público comprende: “Las previsiones de gasto público para cubrir los recursos humanos, materiales, financieros y de otra índole, necesarios para el desarrollo de las actividades señaladas en la fracción anterior”.

Para verificar que el CESAC hubiese cumplido la normatividad aplicable, se realizó un análisis a la página de transparencia de la Alcaldía Iztapalapa, donde se observó lo siguiente:

Respecto a los recursos financieros, con objeto de conocer la integración del presupuesto ejercido por la Alcaldía Iztapalapa en las actividades del Centro de Servicios y Atención Ciudadana, se practicó el análisis y recálculo de los recursos financieros autorizados, modificados y ejercidos en el ejercicio fiscal de 2019, mediante la revisión de la Evolución del Presupuesto de Egresos por Clave Presupuestal 2019.

En su análisis, se constató que se ejercieron recursos presupuestales por 8,305.6 miles de pesos, de los cuales en el capítulo 1000 “Servicios Personales”, partida 1546 “Otras Prestaciones Contractuales” se ejercieron 2,182.9 miles de pesos, excluyendo otros conceptos de gasto en ese capítulo; no se realizaron erogaciones en el capítulo 2000 “Materiales y Suministros” y, en el capítulo 3000 “Servicios Generales”, se ejercieron recursos en la partida 3981 “Impuesto sobre Nóminas” por 381.5 miles de pesos y en la partida 3982 “Otros Impuestos Derivados de una Relación Laboral” por 5,741.2 miles de pesos, sin considerar otros rubros necesarios para la operación del CESAC.

De lo anterior, no se acreditó que la Alcaldía Iztapalapa hubiese dado cumplimiento a la Ley de Austeridad, Transparencia en Remuneraciones, Prestaciones y Ejercicio de Recursos de la Ciudad de México vigente en 2019, en el artículo 27, fracción II, el cual establece que la programación y presupuestación del gasto público comprende las previsiones de gasto público para cubrir los recursos humanos, materiales, financieros y de otra índole, necesarios para el desarrollo de las actividades señaladas.

En la confronta, realizada por escrito el 23 de septiembre de 2020, el sujeto fiscalizado presentó el oficio núm. SCESAC/523/2020 de la misma fecha, con el que proporcionó el anteproyecto de presupuesto de egresos que fue solicitado por la titular del área de Ventanilla Única en su calidad de Coordinadora de las Áreas de Atención Ciudadana y por compartir la misma área.

Del análisis a la información proporcionada, se constató que la Coordinación de Ventanilla Única Delegacional llevó a cabo la solicitud de cuatro conceptos de materiales y suministros, cuatro conceptos de equipo diverso, uno de software y una solicitud de obra de mantenimiento, correspondientes a la Función de Gasto en revisión; sin embargo, en el llenado del formato Determinación Anual de Requerimientos Específicos 2019, el equipo diverso, software y la obra de mantenimiento, se registraron en la Actividad Institucional 218 “Mantenimiento, conservación y rehabilitación en vialidades secundarias” de la Función de Gasto 2 “Vivienda y Servicios a la Comunidad”. En la Evolución del Presupuesto de Egresos por Clave Presupuestal 2019 de la Alcaldía Iztapalapa sólo se consideraron 3 conceptos de los 10 programados.

Respecto a los Servicios Personales, en el Analítico de Claves del Anteproyecto de Presupuesto de Egresos 2019 proporcionado, sólo se incluyó la partida correspondiente a Honorarios asimilables a salarios y en la Evolución del Presupuesto de Egresos por Clave Presupuestal 2019 no se consideró concepto alguno, derivado del análisis de la información proporcionada se determinó que no desvirtúa o modifica la observación.

Es necesario que la Alcaldía Iztapalapa, por conducto de la Coordinación de Ventanilla Única Delegacional, en coordinación con el Centro de Servicios y Atención Ciudadana, establezca mecanismos que permitan asignar los recursos presupuestales en cada partida de gasto, considerando los requerimientos reales de operación, de conformidad con lo dispuesto en la Ley de Austeridad, Transparencia en Remuneraciones, Prestaciones y Ejercicio de Recursos de la Ciudad de México.

Economía

12. Resultado

Medidas de Racionalidad y Austeridad del CESAC

Con objeto de conocer el resultado de la aplicación de los criterios de austeridad, economía y racionalidad implementados por la Alcaldía Iztapalapa, se realizó un estudio general de la legislación y normatividad aplicable al sujeto fiscalizado, se identificó que el artículo 90, primer párrafo, de la Ley de Austeridad, Transparencia en Remuneraciones, Prestaciones y Ejercicio de Recursos de la Ciudad de México vigente en 2019, establece que “las Alcaldías [...] deberán tomar medidas para racionalizar el gasto destinado a las actividades administrativas y de apoyo, sin afectar el cumplimiento de las metas de las funciones aprobadas en el Decreto de Presupuesto de Egresos”.

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

En virtud de lo anterior, se realizó un análisis a la página de transparencia de la Alcaldía Iztapalapa, donde se observó lo siguiente:

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

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

(Miles de pesos)

Presupuesto ejercido			Variación 2017/2019		Variación 2018/2019	
2017	2018	2019	Absoluta (3) – (1)	Relativa (4)/(1)	Absoluta (3)-(2)	Relativa (6)/(2)
(1)	(2)	(3)	(4)	(5)	(6)	(7)
5,145,718.6	5,682,243.9	6,002,694.2	856,975.6	16.65	320,450.3	5.64
5,145,718.6	5,682,243.9	6,002,694.2	856,975.6	16.65	320,450.3	5.64

Al respecto, se desprende que la Alcaldía Iztapalapa incrementó su presupuesto ejercido a 6,002,694.2 miles de pesos en el ejercicio de 2019 como unidad responsable del gasto en términos reales en el período, debido a que se observó un incremento presupuestal del 16.65% (856,975.6 miles de pesos) respecto del ejercicio de 2017 y del 5.64% (320,450.3 miles de pesos) en relación con el ejercicio de 2018, lo cual evidencia que el sujeto fiscalizado no ha moderado su planeación ni el ejercicio de los recursos.

Derivado de la revisión del portal de transparencia de la Alcaldía Iztapalapa, no se acreditó que el sujeto auditado hubiese promovido la racionalidad y austeridad en el uso de servicios y consumo de bienes en el área del CESAC en 2019, toda vez que la información relacionada con las medidas de austeridad implementadas para racionalizar el gasto y en específico lo correspondiente a la operación del Centro de Servicios y Atención Ciudadana de la Alcaldía de Iztapalapa corresponden a información interna que el sujeto fiscalizado integra.

Por lo anterior, se concluye que del análisis a la información revisada de la página de transparencia de la Alcaldía Iztapalapa, el sujeto fiscalizado en el período 2017-2019 registró

un incremento presupuestal en términos reales del 16.65% (856,975.6 miles de pesos) respecto del ejercicio de 2017 y del 5.64% (320,450.3 miles de pesos) en relación con el ejercicio de 2018, esto en comparación con el presupuesto ejercido por 6,002,694.2 miles de pesos en 2019, lo cual evidencia que el sujeto fiscalizado no ha tomado medidas para moderar su gasto y a su vez debido a la falta de información y documentación, no fue posible acreditar si la alcaldía contó con medidas de racionalidad y austeridad en la aplicación de los recursos y uso de los servicios y consumo de bienes en la operación del Centro de Servicios y Atención Ciudadana, por lo que incumplió el artículo 90, primer párrafo de la Ley de Austeridad, Transparencia en Remuneraciones, Prestaciones y Ejercicio de Recursos de la Ciudad de México; y el artículo 28, fracciones I, II, III, IV, V, VI, VII, VIII, IX y X, del Decreto de Presupuesto de Egresos de la Ciudad de México vigentes en 2019.

En la confronta, realizada por escrito el 23 de septiembre de 2020, mediante el oficio núm. SCESAC/523/2020 de la misma fecha, el sujeto fiscalizado proporcionó el oficio circular CRMSG/12/2020 del 19 de febrero de 2020 con el que la Coordinación de Recursos Materiales y Servicios Generales de la Alcaldía Iztapalapa solicitó a la Secretaría Particular, Direcciones Generales, Direcciones Ejecutivas, Coordinaciones, Subdirecciones de Área y Jefaturas de Unidad Departamental girar instrucciones a fin de realizar las acciones pertinentes para favorecer el ahorro de energía eléctrica tales como: apagar las luminarias de las oficinas, así como desconectar los aparatos eléctricos que continúen consumiendo energía al término de sus labores. También el oficio circular núm. DGPPC/JUDA/011/2020 de fecha 25 de febrero de 2020, con el cual la Jefatura de Unidad Departamental de Administración informa a la Dirección General, Dirección de Área, Subdirectores y Jefes de Unidad Departamental, las especificaciones para el ahorro de energía eléctrica en las oficinas de la alcaldía. No obstante, la información corresponde al ejercicio de 2020 por lo que el resultado no se modifica.

Recomendación

ASCM-158-19-12-IZT

Es necesario que la Alcaldía Iztapalapa, por conducto de la Dirección General de Administración en coordinación con las áreas del Centro de Servicios y Atención Ciudadana, implemente mecanismos de control y supervisión a fin de generar medidas de racionalidad y austeridad en la aplicación de los recursos y uso de los servicios y consumo de bienes para

la operación del Centro de Servicios y Atención Ciudadana, en cumplimiento a la Ley de Austeridad, Transparencia en Remuneraciones, Prestaciones y Ejercicio de Recursos de la Ciudad de México y al Decreto de Presupuesto de Egresos de la Ciudad de México.

RESUMEN DE OBSERVACIONES Y ACCIONES

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

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

JUSTIFICACIONES Y ACLARACIONES

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

En atención a las observaciones señaladas, el sujeto fiscalizado remitió el oficio núm. SCESAC/523/2020 del 23 de septiembre de 2020, mediante el cual presentó información y documentación con el propósito de atender lo observado; no obstante, derivado del análisis efectuado por la unidad administrativa de auditoría a la información y documentación proporcionadas por el sujeto fiscalizado, se advierte que el resultado núm. 2 y 4 se considera desvirtuado, por lo que hace a los resultados núms. 1, 3, 5, 6, 7, 8, 9, 10, 11 y 12 se consideran no desvirtuados.

DICTAMEN

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

Este dictamen se emite el 21 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 Iztapalapa, en la operación del CESAC, se hayan ejecutado conforme a la normatividad y ordenamientos aplicables; y permitan el cumplimiento de las obligaciones y atribuciones del órgano político -administrativo, y específicamente respecto de la muestra revisada que se establece en el apartado relativo al alcance y determinación de la muestra, se concluye que, en términos generales, el sujeto fiscalizado cumplió parcialmente las disposiciones legales y normativas aplicables en la materia.

PERSONAS SERVIDORAS PÚBLICAS A CARGO DE REALIZAR LA AUDITORÍA

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

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