

VII.5. FUNCIÓN DE GASTO 8 “OTROS SERVICIOS GENERALES”, ATENCIÓN CIUDADANA

(ALCALDÍA CUAJIMALPA DE MORELOS)

Auditoría ASCM/154/19

FUNDAMENTO LEGAL

La presente auditoría está fundada y motivada 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, VII y VIII; y 31 del Reglamento Interior de la Auditoría Superior de la Ciudad de México; y de conformidad con el Programa General de Auditoría aprobado.

ANTECEDENTES

En su Informe de Cuenta Pública de 2019, la Alcaldía Cuajimalpa de Morelos reportó un presupuesto ejercido de 216,846.2 miles de pesos en la Función 8 “Otros Servicios Generales”, lo que representó una disminución de 8.9% en relación con el presupuesto aprobado, de 238,159.1 miles de pesos. Respecto a su origen, 145,044.4 miles de pesos, que representaron el 66.9% del presupuesto ejercido, provinieron de recursos fiscales, mientras que 71,801.8 miles de pesos correspondieron a recursos federales, que representaron el 33.1% del total del presupuesto ejercido.

CRITERIOS DE SELECCIÓN

La selección de esta auditoría se sustentó en los siguientes criterios, contenidos en el Manual de Selección de Auditorías vigente:

“Propuesta e Interés Ciudadano”, por tratarse de una actividad de trascendencia que repercute e impacta a los habitantes de la Ciudad de México.

“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 de la Ciudad de México.

Esta función de gasto no había sido auditada por este órgano fiscalizador mediante una auditoría de desempeño.

OBJETIVO

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

ALCANCE Y DETERMINACIÓN DE LA MUESTRA

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

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

Por lo que se refiere a la vertiente Competencia de los Actores, se determinó si el sujeto fiscalizado fue competente para realizar las acciones asignadas al CESAC, si la Alcaldía

Cuajimalpa de Morelos contó con perfiles de puesto y si el personal asignado a la operación del CESAC cubrió los requisitos establecidos. Asimismo, se verificó si los servidores públicos recibieron la capacitación respectiva, conforme a la normatividad aplicable.

En cuanto a 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, y 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 si el sujeto fiscalizado aplicó medidas de racionalidad y austeridad, y si éstas contribuyeron al logro de los objetivos del CESAC.

En términos generales, para la obtención de información suficiente y adecuada, se aplicaron los procedimientos de auditoría siguientes: estudio general, análisis, investigación y cuestionarios en las áreas que intervinieron en la operación del CESAC, con objeto de evaluar su participación en el cumplimiento de los objetivos establecidos.

Para medir la pertinencia del control interno implementado, debido a que el sujeto fiscalizado no respondió un cuestionario correspondiente al Modelo de Evaluación del Control Interno para la Fiscalización Superior de la Cuenta Pública de la Ciudad de México, se llevó a cabo la revisión de las acciones, planes, métodos, procedimientos y otras medidas establecidas por el órgano político administrativo para cumplir su misión institucional, que consisten, “de conformidad con las atribuciones conferidas, [en] atender las solicitudes de la población y crear las condiciones dignas para brindar servicios que produzcan bienestar, a través de proyectos dirigidos a la ciudadanía; fomentando el empoderamiento de la sociedad, bajo los principios de Unidad, Respeto, Honestidad Transparencia y Rendición de Cuentas, a través del uso y aplicación recursos materiales, humanos y financieros propios”. De manera particular, se valoró si estas herramientas fueron apropiadas y suficientes para garantizar la operación y el cumplimiento del objetivo del CESAC, consistente en orientar, informar,

recibir, integrar, registrar, gestionar y entregar documentos, en el ámbito territorial de los órganos político administrativos, relacionados con las solicitudes de servicios públicos que les presenten los interesados para ser atendidas y resueltas por las áreas competentes, debiendo para ello sujetar su actuación a los principios de simplificación, agilidad, información, precisión, legalidad, transparencia e imparcialidad . En esta revisión se consideraron los componentes Ambiente de Control, Administración de Riesgos, Actividades de Control Interno, Información y Comunicación, y Supervisión y Mejora Continua.

Respecto a la competencia legal de los actores, se realizó el análisis de las atribuciones del CESAC señaladas en la Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos; la Constitución Política de la Ciudad de México; la Ley Orgánica de Alcaldías de la Ciudad de México; el Acuerdo por el que se crean en las dieciséis Delegaciones del Distrito Federal, Centros de Servicios y Atención Ciudadana; el Acuerdo por el que se establecen las Atribuciones de los Centros de Servicio y Atención Ciudadana; los Lineamientos mediante los que se establece el Modelo Integral de Atención Ciudadana de la Administración Pública de la Ciudad de México, vigentes en 2019, con objeto de constatar si el sujeto fiscalizado contó con las facultades legales para operar al CESAC.

Para evaluar la competencia profesional de los actores, se revisaron los requisitos mínimos, a nivel escolar y personal, que de acuerdo con lo establecido al respecto en los Lineamientos mediante los que se establece el Modelo Integral de Atención Ciudadana de la Administración Pública de la Ciudad de México, deben cubrir los servidores públicos asignados a la operación del CESAC, para cotejarlos con la información contenida en los expedientes del personal referido.

Con objeto de comprobar si los servidores públicos mencionados contaron con los conocimientos y capacidades necesarios para realizar de manera eficiente las tareas encomendadas, se revisó el Programa Anual de Capacitación (PAC) de 2019. Asimismo, se identificaron en dicho programa 15 cursos de capacitación, de los cuales 4 se vincularon a la operación del CESAC.

Para evaluar la vertiente Eficacia del sujeto fiscalizado en el marco de la operación del CESAC, se valoró que, en el proceso de determinación de las metas, propósito y fin, la

Alcaldía Cuajimalpa de Morelos haya observado lo dispuesto en las normas que en materia de programación le fueron aplicables; se verificó que se haya acatado la normativa en materia de rendición de cuentas; se verificó que lo reportado por la Alcaldía Cuajimalpa de Morelos en los Informes de Avance Trimestral fuera congruente con lo reportado en su Informe de Cuenta Pública de 2019; asimismo, se revisó la normatividad aplicable y se evaluaron los instrumentos diseñados por el sujeto fiscalizado para medir sus resultados.

Respecto al análisis de la vertiente de Eficiencia, se verificó que el manual administrativo de la dependencia, con registro núm. MA-10/250918-OPA-CUJ-6/010218, publicado en la *Gaceta Oficial del Distrito Federal* el 27 de septiembre de 2018, cumpliera en sus apartados de organización y de procedimientos lo establecido en la normatividad relacionada con la elaboración e integración de los manuales administrativos, su difusión y su congruencia con la estructura organizacional aprobada.

En cuanto a la utilización de los recursos, se evaluó si los recursos humanos, materiales y financieros asignados en 2019 a la operación del CESAC fueron suficientes y adecuados para cubrir los objetivos de dicha área.

En relación con la vertiente Economía, se evaluó el impacto de las medidas de austeridad y racionalidad aplicadas por la Alcaldía Cuajimalpa de Morelos durante el ejercicio de 2019 en cuanto a la operación y cumplimiento del objetivo del CESAC.

La auditoría se llevó a cabo al CESAC, que, de acuerdo con el manual administrativo con registro núm. MA-10/250918-OPA-CUJ-6/010218, en el ejercicio de 2019 estaba a cargo de la Dirección General de Desarrollo Delegacional, por conducto de la Dirección de Desarrollo Delegacional y Atención Ciudadana, específicamente de la Subdirección de Ventanilla Única Delegacional y Centro de Servicios y Atención Ciudadana. Sin embargo, quien atendió y dio seguimiento a los requerimientos de información y documentación de la presente auditoría fue la Dirección General de Administración, quien, de acuerdo al manual administrativo con registro núm. MA-7/301219-CUJ/011018, es a quien actualmente reporta el CESAC.

PROCEDIMIENTOS, RESULTADOS Y OBSERVACIONES

Evaluación del Control Interno

1. Resultado

Con objeto de determinar la situación que guarda el control interno en la Alcaldía Cuajimalpa de Morelos, así como identificar posibles deficiencias e insuficiencias de control; y conocer posibles áreas de oportunidad que contribuyan a su fortalecimiento, se aplicó el Modelo de Evaluación del Control Interno para la Fiscalización Superior de la Cuenta Pública de la Ciudad de México.

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

Para constatar si el sujeto fiscalizado llevó a cabo el proceso referido del CESAC, se evaluaron los cinco componentes del control interno. De la evaluación se desprende lo siguiente:

Ambiente de Control

Mediante la técnica de auditoría denominada estudio general y análisis de la información y documentación proporcionadas por el órgano político administrativo, así como del contenido en el Portal de Transparencia de la página de internet de la Alcaldía Cuajimalpa de Morelos, se constató que para 2019 el sujeto fiscalizado contó con Códigos de Ética y de Conducta, ambos fueron aprobados por el Pleno del Consejo de la Alcaldía Cuajimalpa de Morelos, en la primera sesión ordinaria celebrada el día 1o. de octubre de 2018; asimismo, mediante la consulta del apartado de transparencia de la página institucional del órgano político administrativo en internet, se verificó que en la *Gaceta Oficial de la Ciudad de México* del 3 de septiembre de 2019 se publicó el enlace electrónico donde podían ser consultados ambos

códigos, y por el mismo medio se informó que el Órgano Interno de Control en la Alcaldía Cuajimalpa de Morelos aprobó ambos códigos mediante el oficio núm. OIC/CUAJ/751/2019.

En el estudio general del sujeto fiscalizado, también se constató que, en el ejercicio de 2019, la Alcaldía Cuajimalpa de Morelos operó con un manual administrativo al que la Coordinación General de Modernización Administrativa (CGMA) asignó el número de registro MA-10/250918-OPA-CUJ-6/010218, publicado en la *Gaceta Oficial de la Ciudad de México* el 27 de septiembre de 2018, y puesto a la disposición del personal del órgano político administrativo en la dirección electrónica http://www.sideo.cdmx.gob.mx//index.php/portal_c/detalleEstructura/81 y en su página de transparencia. Cabe señalar que el manual administrativo registrado en 2018 fue congruente con la estructura organizacional aprobada.

El manual citado fue integrado por los apartados del marco jurídico de actuación; atribuciones; misión, visión y objetivos institucionales; estructura básica; organización; procesos y procedimientos; glosario; y aprobación del manual administrativo.

En el análisis del manual administrativo con registro núm. MA-10/250918-OPA-CUJ-6/010218, se constató que la operación del CESAC estaba a cargo de la Dirección General de Desarrollo Delegacional, por conducto de la Dirección de Desarrollo Delegacional y Atención Ciudadana, específicamente de la Subdirección de Ventanilla Única Delegacional y Centro de Servicios y Atención Ciudadana, a la que reportó un Líder Coordinador de Proyectos del Centro de Servicios y Atención Ciudadana.

En la revisión y análisis del apartado de procesos y procedimientos del manual administrativo en comento, se verificó que la Subdirección de Ventanilla Única Delegacional y Centro de Servicios y Atención Ciudadana, para la operación del CESAC, contaba con un procedimiento denominado “Recepción de Demandas y Solicitudes de Servicios Ciudadanos correspondientes a esta Demarcación Territorial en Ventanilla Única”.

En cuanto al cumplimiento de perfiles de puesto por parte del personal que operó el CESAC durante 2019, se constató que el sujeto fiscalizado contó con servidores públicos que ocuparon puestos de estructura. En cuanto al personal que desempeñó puestos operativos en el CESAC, el sujeto fiscalizado proporcionó copia de los Lineamientos mediante los que

se establece el Modelo Integral de Atención Ciudadana de la Administración Pública de la Ciudad de México, publicados en *la Gaceta Oficial de la Ciudad de México* el 2 de julio de 2019, que en su numeral 21.2 establecen los requisitos mínimos que deben cubrir, a nivel escolar y a nivel personal los aspirantes a ocupar vacantes en las Áreas de Atención Ciudadana.

En atención a lo establecido en la Ley de Auditoría y Control Interno de la Administración Pública de la Ciudad de México, publicada el 1o. de septiembre de 2017; y los Lineamientos de Control Interno de la Administración Pública de la Ciudad de México, publicados el 8 de enero de 2018, ambos en *la Gaceta Oficial de la Ciudad de México*, la Alcaldía Cuajimalpa de Morelos instaló el Comité de Administración de Riesgos y Evaluación de Control Interno Institucional (CARECI).

Asimismo, el órgano político administrativo contó con un Manual de Integración y Funcionamiento del CARECI, que tiene como objetivo general el de “establecer en un solo instrumento los criterios jurídico-administrativos relacionados con las atribuciones, integración, operación y funcionamiento del Comité de Administración de Riesgos y Evaluación de Control Interno Institucional de la Alcaldía Cuajimalpa de Morelos, con el objeto de regular las acciones y procedimientos para asegurar la mayor 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”.

De la documentación proporcionada y recabada, se determinó que en 2019 el sujeto fiscalizado dispuso de un manual administrativo dictaminado por la CGMA y de una estructura orgánica congruente con éste; contó unidades administrativas encargadas de cumplir la operatividad del CESAC; y contó con el respaldo documental de la existencia, promoción y difusión interna de dos códigos, uno de Ética y otro de Conducta, aplicables en 2019; sin embargo, no contó con mecanismos para la recepción de denuncias y para verificar la observancia del personal de los valores éticos y las normas de conducta establecidas; asimismo, no contó con procedimientos relacionados con la capacitación, evaluación, promoción y ascenso de personal.

Por lo anterior y de acuerdo con la metodología y criterios del Modelo de Evaluación del Control Interno para la Fiscalización Superior de la Cuenta Pública de la Ciudad de México,

se considera que durante 2019 la implantación del control interno en cuanto al componente denominado Ambiente de Control por parte de la Alcaldía Cuajimalpa de Morelos alcanzó un nivel medio.

Administración de Riesgos

Mediante el oficio núm. DGAE-A/20/111 del 19 de junio de 2020, se solicitó al sujeto fiscalizado proporcionar evidencia documental de los riesgos internos y externos que afectaron de manera negativa la operación del CESAC, así como los documentos autorizados en los cuales se establecieron los objetivos y metas específicos; asimismo, se solicitó proporcionar las Cédulas de Evaluación de Riesgos, la Matriz de Administración de Riesgos y el Mapa de Riesgos elaborados en el ejercicio de 2019.

El sujeto fiscalizado, mediante los oficios núms. ACM/DGA/730/2020, ACM/DGA/754/2020, ACM/DGA/784/2020, del 29 de junio, 21 de julio y 14 de agosto del 2020, respectivamente, dio respuesta al oficio de solicitud de información; sin embargo, sobre el particular, el sujeto fiscalizado no entregó información ni documentación relacionada con la administración de riesgos, por lo que este ente fiscalizador reiteró la solicitud de información mediante los oficios núms. DGAE-A/20/144 y DGAE-A/20/172 del 15 de julio y 7 de agosto de 2020.

Con la información recopilada en su Portal de Transparencia de la página institucional de la Alcaldía Cuajimalpa de Morelos en internet, se constató que la Alcaldía Cuajimalpa de Morelos contó con el Programa Operativo Anual (POA) en el que se establecen las metas y objetivos del sujeto fiscalizado.

Por lo anterior y de acuerdo con la metodología y criterios del Modelo de Evaluación del Control Interno para la Fiscalización Superior de la Cuenta Pública de la Ciudad de México, se concluye que durante 2019 la implantación del control interno en cuanto al componente denominado Administración de Riesgos por parte de la Alcaldía Cuajimalpa de Morelos alcanzó un nivel alto.

Actividades de Control Interno

Mediante el oficio núm. DGAE-A/20/111 del 19 de junio de 2020, se solicitó al sujeto fiscalizado informar si se practicaron auditorías internas y externas al CESAC en los ejercicios

de 2018 y 2019, y proporcionar el Programa Anual de Control Interno (PACI), procedimientos específicos para la operación del CESAC, y el sistema informático que apoyaron las actividades y operación del centro auditado.

Al respecto, el sujeto fiscalizado dio respuesta mediante el oficio núm. ACM/DGA/754/2020 del 21 de julio de 2020, en el cual indicó que se llevaron a cabo dos auditorías de desempeño, una interna y una externa, la primera realizada por el Órgano de Control Interno de la Alcaldía Cuajimalpa de Morelos en 2018; y la segunda, realizada por la Dirección de Vigilancia Móvil, revisión R-18, clave 13 “Revisión de los Procedimientos, personal e instalaciones del Centro de Servicios y Atención Ciudadana”, con el objetivo de dar un mejor servicio a la ciudadanía.

En el análisis del manual administrativo núm. MA-10/250918-OPA-CUJ-6/010218 vigente en 2019, se constató que el órgano político administrativo contó con procedimientos específicos para la operación del CESAC. Asimismo, la Alcaldía Cuajimalpa de Morelos señaló que contó con el sistema informático denominado Sistema Unificado de Atención Ciudadana (SUAC), en cumplimiento de los Lineamientos mediante los que se establece el Modelo Integral de Atención Ciudadana de la Administración Pública de la Ciudad de México, publicados en la *Gaceta Oficial de la Ciudad de México* el 2 de julio de 2019.

De igual manera, en la confronta, realizada por escrito con fecha 21 de septiembre de 2020, mediante la plataforma Dropbox el sujeto fiscalizado proporcionó información, entre la que incluyó copia del acta de la primera sesión extraordinaria del CARECI que contenía el PACI 2019 aprobado, así como el calendario de sesiones ordinarias para el ejercicio de 2019 del CARECI.

Por lo anterior y de acuerdo con la metodología y criterios del Modelo de Evaluación del Control Interno para la Fiscalización Superior de la Cuenta Pública de la Ciudad de México, se concluye que durante 2019 la implantación del control interno en cuanto al componente denominado Actividades de Control Interno por parte de la Alcaldía Cuajimalpa de Morelos alcanzó un nivel alto.

Información y Comunicación

Mediante el oficio núm. DGAE-A/20/111 del 19 de junio de 2020, se solicitó al sujeto fiscalizado informar sobre los sistemas o mecanismos utilizados para generar y comunicar información relevante, completa y oportuna relacionada con el CESAC.

En el análisis de la información recopilada, se constató que el sujeto fiscalizado dispuso lo siguiente:

1. La Alcaldía Cuajimalpa de Morelos difundió su manual administrativo registrado con el núm. MA-10/250918-OPA-CUJ-6/010218 en su Portal de Transparencia de la página institucional de la Alcaldía Cuajimalpa de Morelos en internet y mediante enlace electrónico publicado en la *Gaceta Oficial de la Ciudad de México* el 27 de septiembre de 2018. En dicho manual se establecieron las líneas de comunicación entre las diversas áreas y los informes que tienen que elaborar; asimismo, como parte de la información y comunicación interna se realizaron reuniones de trabajo entre sus diversas áreas, y se elaboraron y emitieron diversos documentos, tales como: oficios, circulares y notas informativas.
2. El sujeto fiscalizado, mediante el oficio núm. ACM/DGA/754/2020 del 21 de julio de 2020, informó que contó con el sistema para generar información denominado SUAC en 2019; sin embargo, careció de una metodología para la evaluación del control interno y los riesgos en el ambiente Tecnologías de la Información y Comunicaciones (TIC).

Por lo anterior y de acuerdo con la metodología y criterios del Modelo de Evaluación del Control Interno para la Fiscalización Superior de la Cuenta Pública de la Ciudad de México, se concluye que la implantación del control interno en cuanto al componente Información y Comunicación por parte de la alcaldía alcanzó un nivel medio.

Supervisión y Mejora Continua

En el análisis del Manual Administrativo de la Alcaldía Cuajimalpa de Morelos registrado con el núm. MA-10/250918-OPA-CUJ-6/010218, se constató que en su apartado de procedimientos se encuentran identificados los tramos de control y supervisión en los diferentes niveles jerárquicos para el cumplimiento de los objetivos del órgano político administrativo.

Asimismo, se constató que durante los ejercicios de 2018 y 2019 se llevaron a cabo dos auditorías al CESAC, una externa y una interna, la primera realizada por el Órgano Interno de Control de la Alcaldía Cuajimalpa de Morelos y la segunda por la Dirección de Vigilancia Móvil adscrita a la Secretaría de la Contraloría General, que realizó una revisión R-18, con clave 13, denominada "Revisión de los procedimientos, personal e instalaciones del Centro de Servicios y Atención Ciudadana".

Respecto a la información que el sujeto fiscalizado proporcionó y a la recopilación de documentación por parte de este órgano fiscalizador, se constató que el Órgano Interno de Control supervisó la aplicación de los Lineamientos mediante los que se establece el Modelo Integral de Atención Ciudadana de la Administración Pública de la Ciudad de México; sin embargo, no contó con un calendario formalizado para llevar a cabo las supervisiones de la operación del CESAC. Asimismo, el sujeto fiscalizado, a la fecha de elaboración del presente informe, no había proporcionado información respecto al Cuestionario de Control Interno. Por lo anterior y de acuerdo con la metodología y criterios del Modelo de Evaluación del Control Interno para la Fiscalización Superior de la Cuenta Pública de la Ciudad de México, se concluye que la implantación del control interno en cuanto al componente Supervisión y Mejora Continua por parte de la alcaldía alcanzó un nivel medio.

En la revisión y análisis de la información y documentación proporcionadas por el sujeto fiscalizado, así como de la obtenida mediante la consulta al Portal de Transparencia de la página institucional de la Alcaldía Cuajimalpa de Morelos en internet, se concluye que, durante el ejercicio de 2019, el sujeto fiscalizado alcanzó un nivel medio en tres de los cinco componentes de Control Interno (Ambiente de Control, Información y Comunicación, y Supervisión y Mejora Continua); y alcanzó un nivel alto en dos componentes (Administración de Riesgos y Actividades de Control Interno), por consiguiente, a nivel total alcanzó un nivel medio, por lo que se considera que el control interno aplicado durante 2019 proporcionó una seguridad razonable sobre la consecución de los objetivos institucionales y la salvaguarda de los recursos públicos. Sin embargo, careció de mecanismos para la recepción de denuncias y para verificar la observancia del personal de los valores éticos y las normas de conducta establecidas; y no contó con una metodología para la evaluación del control interno y los riesgos en el ambiente TIC ni con un calendario formalizado que establezca fechas para llevar a cabo las supervisiones de la operación del CESAC.

En la confronta, realizada por escrito con fecha 21 de septiembre de 2020, mediante la plataforma Dropbox el sujeto fiscalizado proporcionó información, entre la que incluyó una nota informativa con la que indicó que para 2019 no se tienen detectados riesgos relacionados con el CESAC. Sin embargo, a nivel de la alcaldía proporcionó copia de la Cédula de Evaluación de Riesgos, de la Matriz de Administración de Riesgos, del Mapa de Riesgos, del formato "Control Interno Determinado" y del Resumen del Programa Anual de Control Interno. Cabe aclarar que en el acto de la confronta no se presentó información adicional correspondiente a componentes de control interno distintos al de Administración de Riesgos.

Recomendación

ASCM-154-19-1-CUM

Es conveniente que la Alcaldía Cuajimalpa de Morelos por conducto de la Dirección General de Administración establezca mecanismos para la recepción de denuncias y para verificar la observancia del personal de los valores éticos y las normas de conducta establecidas en sus respectivos Códigos de Ética y de Conducta.

Recomendación

ASCM-154-19-2-CUM

Es conveniente que la Alcaldía Cuajimalpa de Morelos por conducto de la Dirección General de Administración desarrolle e implemente una metodología para la evaluación del control interno y los riesgos en el ambiente Tecnologías de la Información y Comunicaciones.

Recomendación

ASCM-154-19-3-CUM

Es conveniente que la Alcaldía Cuajimalpa de Morelos por conducto de la Dirección General de Administración desarrolle e implemente un calendario formalizado que establezca fechas para llevar a cabo las supervisiones de la operación del Centro de Servicios y Atención Ciudadana.

Competencia de Actores

2. Resultado

Competencia Legal del Sujeto Fiscalizado

A fin de conocer el marco jurídico aplicable a la Alcaldía Cuajimalpa de Morelos e identificar si contó con la facultad legal para la operación del CESAC durante el ejercicio de 2019; y constatar que se haya llevado a cabo de acuerdo con la normatividad aplicable y vigente, se implementaron las técnicas de auditoría consistentes en la investigación y el estudio general.

Se llevó a cabo el estudio de la siguiente normatividad aplicable y vigente durante 2019: artículo 122, apartado A, fracción VI, párrafo segundo, de la Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos; artículo 56, numeral 2, fracción VI, de la Constitución Política de

la Ciudad de México; artículo 207, fracción VII, de la Ley Orgánica de Alcaldías de la Ciudad de México; Acuerdo por el que se crea en las dieciséis Delegaciones del Distrito Federal, Centros de Servicios y Atención Ciudadana, publicado en la *Gaceta Oficial del Distrito Federal* el 17 de noviembre de 1997; Acuerdo por el que se establecen las Atribuciones de los Centros de Servicio y Atención Ciudadana, publicado en la *Gaceta Oficial del Distrito Federal* el 2 de julio de 2012; numeral 9.2 de los Lineamientos mediante los que se establece el Modelo Integral de Atención Ciudadana de la Administración Pública del Distrito Federal, publicados en la *Gaceta Oficial del Distrito Federal* el 13 de octubre de 2014 ; 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, publicados en la *Gaceta Oficial de la Ciudad de México* el 2 de julio de 2019; así como el Manual Administrativo de la Alcaldía Cuajimalpa de Morelos con registro núm. MA-10/250918-OPA-CUJ-6/010218, vigentes en 2019.

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

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

La fracción VI, numeral 2, del artículo 56 de la Constitución Política de la Ciudad de México; y la fracción VII del artículo 207 de la Ley Orgánica de Alcaldías de la Ciudad de México establecen que los integrantes de las alcaldías deberán observar lo siguiente:

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

El Acuerdo por el que se crea en las dieciséis Delegaciones del Distrito Federal, Centros de Servicios y Atención Ciudadana dispone lo que a continuación se indica:

“PRIMERO: Se crean los Centros de Servicios y Atención Ciudadana en las dieciséis Delegaciones del Distrito Federal, que tendrán por objeto orientar, informar, así como recibir y

gestionar las solicitudes de servicios públicos que presenten los interesados, para ser atendidas y resueltas por las áreas delegacionales competentes, y entregar las respuestas a las demandas de tales servicios, apegando su actuación a los principios de simplificación, agilidad, información, precisión, legalidad, transparencia e imparcialidad.”

El Acuerdo por el que se establecen las atribuciones de los Centros de Servicio y Atención Ciudadana establece:

“PRIMERO. - Los Centros de Servicios y Atención Ciudadana, en cada una de las Delegaciones del Distrito Federal, están facultados para orientar, informar, recibir, integrar, registrar gestionar y entregar documentos, en el ámbito de sus respectivas Demarcaciones Territoriales, relacionados con las solicitudes de servicios públicos que les presenten los interesados para ser atendidas y resueltas por las áreas competentes, debiendo para ello apegar su actuación a los principios de simplificación, agilidad, información precisión, legalidad, transparencia e imparcialidad. Dichas atribuciones se ejercerán respecto de los servicios en las siguientes materias:

”I. AGUA Y SERVICIOS HIDRÁULICOS

”a) Atención a faltas de agua;

”b) Desazolve de drenaje; y

”c) Suministro de agua en carros tanque.

”II. SERVICIOS URBANOS (MANTENIMIENTO PREVENTIVO DE LA RED VIAL)

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

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

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

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

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

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

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

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

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

Los Lineamientos mediante los que se establece el Modelo Integral de Atención Ciudadana de la Administración Pública del Distrito Federal disponen lo siguiente:

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

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

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

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

El Manual Administrativo de la Alcaldía Cuajimalpa de Morelos con número de registro MA-10/250918-OPA-CUJ-6/010218 vigente en 2019 estableció la misión, visión y objetivos institucionales, como a continuación se cita:

“Misión: De conformidad con las atribuciones conferidas, atender las solicitudes de la población y crear las condiciones dignas para brindar servicios que produzcan bienestar, a través de proyectos dirigidos a la ciudadanía; fomentando el empoderamiento de la sociedad, bajo los principios de Unidad, Respeto, Honestidad Transparencia y Rendición de Cuentas, a través del uso y aplicación recursos materiales, humanos y financieros propios.

”Visión: Ser una demarcación territorial ordenada, eficaz, transparente, honesta y moderna, donde la relación del ciudadano con el gobierno sea ejemplar en la Ciudad de México.

”Objetivos:

”1- Fomentar la inclusión, participación ciudadana y la rendición de cuentas, como compromiso para atender sus demandas con eficiencia, simplificación administrativa y mejora continua.

”2- Servir a la ciudadanía de la demarcación territorial en Cuajimalpa de Morelos, mediante acciones de gobierno apegadas a la normatividad.

”3- Buscar el bien común como precepto del servicio cotidiano.”

Conforme a lo anterior, se concluye que en el ejercicio de 2019 la Alcaldía Cuajimalpa de Morelos contó con la facultad legal para la operación del CESAC, respecto de la orientación, recepción, integración, registro y gestión de las solicitudes de servicios públicos presentadas por la ciudadanía, para ser atendidas y resueltas por las áreas competentes, de acuerdo con la normatividad y ordenamientos aplicables, en observancia de las obligaciones y atribuciones del propio órgano político administrativo.

3. Resultado

Competencia Profesional de los Servidores Públicos

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

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

Mediante el oficio núm. DGAE-A/20/111 del 19 de junio del 2020, se solicitó al sujeto fiscalizado que proporcionara la plantilla de personal que participó en la operación del CESAC en 2019, los perfiles de puesto autorizados, así como el dictamen de estructura orgánica.

En el análisis de la plantilla del personal adscrito al CESAC, conformada por nueve personas, se identificó que ésta contó con dos servidoras públicas de estructura, ocupando los puestos de titular de la Subdirección de Ventanilla Única Delegacional y Centro de Servicios y Atención Ciudadana, y el de Líder Coordinador de Proyectos del Centro de Servicios

y Atención Ciudadana; y siete plazas de base correspondientes a personal técnico-operativo, por lo que el CESAC contó con personal adecuado para su operación.

A fin de verificar que el personal contratado hubiese cumplido los requisitos establecidos en los perfiles de puesto vigentes (perfil escolar), de acuerdo con lo dispuesto en los numerales 24.2.1; 24.3 fracciones I, II, III y V; y 24.5.1, fracciones I, II, III, IV y V, de los Lineamientos mediante los que se establece el Modelo Integral de Atención Ciudadana de la Administración Pública del Distrito Federal; y los numerales 21.2; 21.3, fracciones I, II, III y V; y 21.5, fracciones I, II, III, IV y V, de su actualización, ambos vigentes en 2019; con base en la plantilla de personal proporcionada por la alcaldía, la ASCM solicitó a la Alcaldía Cuajimalpa de Morelos los expedientes de los servidores públicos que se desempeñaron como titulares en el CESAC, mediante el oficio núm. DGAE-A/20/181 del 21 de agosto de 2020; sin embargo, la alcaldía no proporcionó información y documentación relacionada con dichos expedientes.

Por lo expuesto, se concluye que el sujeto fiscalizado contó durante 2019 con perfiles de puestos para los encargados de operar el CESAC, lo que lo habilita para contar con la competencia profesional y cubrir los perfiles establecidos; no obstante, la alcaldía careció de los expedientes de los servidores públicos encargados de operar el CESAC, por lo que incumplió el numeral 21 “Reclutamiento, evaluación, selección y contratación del personal de atención ciudadana de las AAC y UNAC, en las modalidades Presencial, Telefónica y Digital”, subnumeral 21.4 “Los expedientes de los aspirantes a personal de atención ciudadana, permanecerá bajo resguardo de la DGA de los Entes Públicos”, de los Lineamientos mediante los que se establece el Modelo Integral de Atención Ciudadana de la Administración Pública de la Ciudad de México.

En la confronta, de fecha 21 de septiembre de 2020, el sujeto fiscalizado no proporcionó información relacionada con el presente resultado, por lo que éste no se modifica.

Recomendación

ASCM-154-19-4-CUM

Es necesario que la Alcaldía Cuajimalpa de Morelos por conducto de la Dirección General de Administración establezca mecanismos de control y supervisión para asegurarse de que los expedientes de los aspirantes a personal asignado a las áreas de atención ciudadana

permanezcan bajo resguardo, conforme a 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

Con objeto de conocer si el personal que intervino en la operación del CESAC obtuvo la capacitación necesaria para el desempeño de las funciones asignadas, se llevó a cabo un análisis documental del Programa Anual de Capacitación 2019 implementado por la Alcaldía Cuajimalpa de Morelos, con objeto de identificar los cursos que tuvieran relación con la actividad institucional en revisión.

La Normatividad en materia de Administración de Recursos para las Delegaciones de la Administración Pública del Distrito Federal (Circular Uno Bis 2015), publicada en la *Gaceta Oficial del Distrito Federal* el 18 de septiembre de 2015, en su numeral 2.2 “Operación del Programa Anual de Capacitación (PAC)”, establece que la operación y desarrollo del PAC estará a cargo de cada Delegación, a través de su Subcomité Mixto de Capacitación, cuyo marco de actuación se encuentra en los Lineamientos para el Funcionamiento de los Subcomités Mixtos de Capacitación, que emita la Dirección General de Administración y Desarrollo de Personal (DGADP) de la Oficialía Mayor OM, quien evaluará y dará seguimiento de estos órganos colegiados, por medio de la Dirección de Desarrollo de Personal de la DGADP. Para permitir la continuidad y seguimiento de las actividades de estos programas, se deberá evitar la rotación de las y los funcionarios responsables de estructura a lo largo del ejercicio anual.

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

Asimismo, el numeral 2.2.6 de dicha circular señala que es obligación de la Secretaría Técnica de los Subcomités Mixtos de Capacitación de cada Delegación realizar un Diagnóstico de Necesidades de Capacitación (DNC) anual, basado en competencias

laborales, y el numeral 2.2.7 señala que el Subcomité Mixto de Capacitación de cada Delegación deberá en sesión aprobar los eventos de capacitación que se integrarán a la propuesta del PAC, de conformidad con la información contenida en el DNC, declarado como pertinente por la Dirección de Desarrollo de Personal, remitiendo ambos a esa Dirección por medio de la Secretaría Técnica, de acuerdo con el calendario y cronograma de actividades, para su valoración y autorización.

En el numeral 2.2.9, fracción IV, de la normatividad en comento, se establece que se otorgará constancia de acreditación a los participantes en los eventos de capacitación que obtengan una calificación mínima de ocho y tengan una asistencia del 80.0%, y su diseño será conforme al Manual de Comunicación e Identidad Gráfica de la Ciudad de México, en vigor. No estará autorizada la entrega de ningún otro tipo de constancias.

Con objeto de conocer si el personal que intervino en la operación del CESAC obtuvo la capacitación necesaria para el desempeño de las funciones asignadas, mediante el oficio núm. DGAE-A/20/111 del 19 de junio de 2020, se solicitó al sujeto fiscalizado proporcionar el DNC y el PAC autorizados para 2019, la relación de los cursos de capacitación efectuados, y evidencia documental de que el personal designado a la operación del CESAC participó en algunos de los cursos y los acreditó.

En respuesta, mediante el oficio núm. ACDM/DGA/754/2020 de fecha 21 de julio de 2020, el sujeto fiscalizado proporcionó copia de la circular núm. ACM/DGA/1032/2019 de fecha 10 de junio de 2019, por medio de la cual el titular de la Dirección General de Administración informó a todo el personal de estructura de la alcaldía que, con base en el DNC de ese año, se elaboró el PAC 2019, dirigido al personal de esa alcaldía, con objeto de capacitar, fortalecer el desempeño y el desarrollo de sus competencias laborales, y les anexó el Calendario de Cursos 2019; sin embargo, la Alcaldía Cuajimalpa de Morelos no proporcionó evidencia documental del DNC correspondiente al ejercicio en revisión.

En el análisis de la circular núm. ACM/DGA/1032/2019 donde se anexa el calendario de cursos de capacitación, se constató que contempló 15 cursos, de los cuales, por la naturaleza del programa de capacitación, los que se vincularon a la operación del CESAC fueron los siguientes:

Curso	Fecha del curso
Estrategias para lograr la Redacción Sencilla y Efectiva	Del 16 al 20 de julio
Calidad y Excelencia en Atención Ciudadana	Del 29 de julio al 9 de agosto
Resolución de Conflictos y la Negociación	Del 12 al 22 de agosto
Taller para revitalizar la Ética o Integridad de los Servidores Públicos	Del 2 al 13 de diciembre

En conclusión, en la revisión y análisis de la información y documentación proporcionada por el sujeto fiscalizado, y en el resultado obtenido de las pruebas de cumplimiento realizadas, se constató que la alcaldía no contó con DNC ni con constancias de asistencia y acreditación que avalaran la participación y aprobación del personal del CARECI de dichos cursos de capacitación, por lo que incumplió los numerales 2.1.4, 2.2.6, 2.2.7 y 2.2.9 de la Normatividad en materia de Administración de Recursos para las Delegaciones de la Administración Pública del Distrito Federal (Circular Uno Bis 2015); y el numeral 24.7.1. del apartado 24.7 “Capacitación al Personal de Atención Ciudadana”, de los Lineamientos mediante los que se establece el Modelo Integral de Atención Ciudadana de la Administración Pública del Distrito Federal; y lo respectivo en los Lineamientos mediante los que se establece el Modelo Integral de Atención Ciudadana de la Administración Pública de la Ciudad de México, vigentes en 2019.

En la confronta realizada por escrito con fecha 21 de septiembre de 2020, la Alcaldía Cuajimalpa de Morelos no proporcionó información adicional relacionada con el presente resultado, por lo que éste no se modifica.

Recomendación ASCM-154-19-5-CUM

Es necesario que la Alcaldía Cuajimalpa de Morelos por conducto de la Dirección General de Administración establezca mecanismos de supervisión y control que aseguren a ese órgano político administrativo contar con un Diagnóstico de Necesidades de Capacitación anual que contemple los requerimientos del personal asignado al Centro de Servicios y Atención Ciudadana, conforme a lo establecido en la normatividad aplicable.

Recomendación ASCM-154-19-6-CUM

Es necesario que la Alcaldía Cuajimalpa de Morelos por conducto de la Dirección General de Administración establezca mecanismos de supervisión y control para asegurarse de que el

órgano político administrativo cuenta con un Programa Anual de Capacitación sustentado en el Diagnóstico de Necesidades de Capacitación anual, que contemple los requerimientos de capacitación del personal asignado al Centro de Servicios y Atención Ciudadana conforme a lo establecido en la normatividad aplicable.

Eficacia

5. Resultado

Programación de la Meta Física del CESAC

Con objeto de verificar que el proceso de programación de la meta física se realizó de conformidad con la Ley de Austeridad, Transparencia en Remuneraciones, Prestaciones y Ejercicio de Recursos de la Ciudad de México; y el Manual de Programación-Presupuestación para la Formulación del Anteproyecto de Presupuesto de Egresos 2019, se solicitó el Anteproyecto del Presupuesto de Egresos 2019, el POA 2019 y el Calendario de Metas por Actividad Institucional 2019 (CAMAI), para cotejar que los datos contenidos en dichos documentos correspondieran a lo reportado en el Informe de Cuenta Pública de la Alcaldía Cuajimalpa de Morelos de 2019.

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

El artículo 27 del mismo ordenamiento indica lo siguiente:

“La programación y presupuestación del gasto público comprende:

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

El Manual de Programación-Presupuestación para la Formulación del Anteproyecto de Presupuesto de Egresos 2019 – Alcaldías de la Secretaría de Finanzas (SEFIN), refiere las

directrices programático-presupuestales para la elaboración del Anteproyecto de Presupuesto de Egresos y del POA 2019 de la Alcaldía Cuajimalpa de Morelos.

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

En el apartado 9.2 del mismo ordenamiento, se define el actuar del CESAC, estableciendo que “la UNAC, es la unidad de los Órganos Político-Administrativos, diseñada para atender en forma directa y continua a los ciudadanos que requieren información, demandan trámites, servicios y asesorías, a través de las Ventanillas Únicas Delegacionales (VUD) que atienden exclusivamente trámites y los Centros de Servicios y Atención Ciudadana (CESAC) que atienden solamente servicios”. Este modelo estuvo vigente hasta el primero de julio de 2019.

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

A fin de constatar que se haya efectuado la planeación para la programación de la operación del CESAC, se solicitaron a la Alcaldía Cuajimalpa de Morelos el Anteproyecto de Presupuesto de Egresos 2019, así como los papeles de trabajo y memorias que deberán contener la información cuantitativa y cualitativa correspondiente al diagnóstico, fin, propósito y población objetivo, en particular del área en estudio; y el POA autorizado para 2019.

Al respecto, la Alcaldía Cuajimalpa de Morelos, mediante los oficios núms. ACM/DGA/730/2020, ACM/DGA/754/2020, ACM/DGA/784/2020, del 29 de junio, 21 de julio y 14 de agosto del 2020, respectivamente, dio respuesta al oficio de solicitud de información; sin embargo, el sujeto fiscalizado no entregó información ni documentación relacionada con el Anteproyecto de Presupuesto de Egresos 2019. Por tal motivo, este ente fiscalizador reiteró la solicitud de información mediante los oficios núms. DGAE-A/20/144 y DGAE-A/20/172 del 15 de julio y 7 de agosto de 2020, respectivamente.

En la confronta, realizada por escrito con fecha 21 de septiembre de 2020, mediante el oficio núm. ACM/DGA/855/2020 fechado el 21 de septiembre de 2020, el sujeto fiscalizado proporcionó información entre la que incluyó copia del POA 2019 y del oficio núm. SAF/SE/0595/2019 del 11 de febrero de 2019, mediante el cual fue notificado por la Secretaría de Administración y Finanzas (SAF) al sujeto fiscalizado; también entregó copia del Calendario de Metas por Actividad Institucional (CAMAI).

Adicional a lo anterior, proporcionó una nota con consideraciones para la integración del CESAC en el Presupuesto de Egresos 2019, en la que informó lo siguiente:

“... conforme los criterios que se utilizaron para la formulación del anteproyecto de egresos de 2019, se llevó a cabo la construcción de la estructura programática tomando como base de acuerdo con la Secretaría de Administración y Finanzas un Presupuesto Basado en Resultados (PbR), por lo que bajo este esquema fue necesario que todas las tareas administrativas quedaran integradas en un solo Programa Presupuestario.

”Dicho Programa Presupuestario será 0001 Actividades de apoyo a la función pública y buen gobierno a través del cual se atienden todas las peticiones de suministros de material de las áreas de actividades administrativas, atención ciudadana, así como de aquellas que brindan servicios a la ciudadanía; entre las primeras se encuentra el Centro de Servicios y Atención Ciudadana (CESAC), entre otras.”

Se concluye que la Alcaldía Cuajimalpa de Morelos no proporcionó evidencia documental de haber programado las acciones por desarrollar por el CESAC, por lo que incumplió el artículo 27 de la Ley de Austeridad, Transparencia en Remuneraciones, Prestaciones y

Ejercicio de Recursos de la Ciudad de México, que hace referencia a la programación de las actividades que deberán realizar las alcaldías para el cumplimiento de las metas.

Recomendación

ASCM-154-19-7-CUM

Es necesario que la Alcaldía Cuajimalpa de Morelos por conducto de la Dirección General de Administración desarrolle e implemente una metodología que permita a ese órgano político administrativo llevar a cabo la programación anual de la operación del Centro de Servicios y Atención Ciudadana, conforme a la normatividad aplicable.

6. Resultado

Cumplimiento de la Meta Física del CESAC

El objetivo de este resultado consistió en verificar el avance del cumplimiento de las acciones efectuadas y operación del CESAC y reportadas por la Alcaldía Cuajimalpa de Morelos en los Informes de Avance Trimestral, a fin de constatar que la meta física reportada como alcanzada en el Informe de Cuenta Pública de 2019 de la Alcaldía correspondió a lo realizado por el CESAC, área acreditada para atender las solicitudes de los servicios de los ciudadanos, como se establece en la Ley de Austeridad, Transparencia en Remuneraciones, Prestaciones y Ejercicio de Recursos de la Ciudad de México, vigente para el ejercicio fiscal de 2019.

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

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

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

En atención a las disposiciones legales descritas, aplicables y vigentes en el ejercicio 2019 y a fin de analizar la Eficacia del sujeto fiscalizado en la atención de los servicios que se solicitan por el CESAC, ya que es el área encargada de la atención y registro de esos servicios, se solicitó información específica del CESAC. Al respecto, la Alcaldía Cuajimalpa de Morelos, con el oficio núm. ACM/DGA/739/2020 del 6 de julio de 2020, proporcionó los Informes de Avances Trimestral correspondientes al ejercicio de 2019; sin embargo, dichos informes no incluyen información específica acerca de la operación del CESAC, lo que impidió determinar el cumplimiento de la meta física.

De acuerdo con el Manual Administrativo de la Alcaldía Cuajimalpa de Morelos vigente en 2019, el órgano político administrativo contó con 108 servicios que los ciudadanos pueden solicitar en el CESAC, los cuales pertenecen a diferentes rubros, como se señala a continuación:

Nombre del rubro	Número de procedimientos
Agua potable y servicios hidráulicos	7
Limpieza	4
Servicios urbanos	17
Mantenimiento a edificios, instalaciones públicas y unidades habitacionales	9
Servicios legales	2
Comercio informal y tianguis	3
Seguridad pública y vialidad	9
Fomento económico y promoción al empleo	8
Medio ambiente	13
Cultura y recreación	5
Asistencia social	13
Protección civil	4
Quejas y demandas vecinales	9
Tierra y predios	5
Total	108

Asimismo, se solicitó a la Alcaldía Cuajimalpa de Morelos la relación de las solicitudes de servicios recibidas por el CESAC durante el ejercicio de 2019, que incluyera, entre los datos, número de folio, fecha de la solicitud, medio de solicitud, nombre del solicitante, colonia o unidad territorial, estatus del servicio, fecha de realización del servicio, y área adscrita a la alcaldía encargada del servicio.

En respuesta, mediante el oficio núm. ACM/DGA/754/2020 del 21 de julio de 2020 proporcionó un listado de trámites que se realizaron ante el CESAC, el total de trámites gestionados ante el CESAC correspondió a 9,557 folios que fueron turnados a 10 diferentes áreas, como se señala a continuación:

Área turnada	Número de trámites	%
Desarrollo Social	1,023	10.7
Fomento Económico	3,123	32.7
Jurídico y Gobierno	539	5.6
Obras y Desarrollo Urbano	2,159	22.6
Participación Ciudadana	41	0.4
Protección Civil y Servicios de Emergencia	104	1.1
Recursos Naturales y Áreas Protegidas	210	2.2
Secretaría Particular	351	3.7
Seguridad Pública	233	2.4
Servicios Urbanos	1,774	18.6
Total de trámites	9,557	100.0

De acuerdo con el cuadro anterior, el tipo de servicio con mayor participación es el de Fomento Económico, que representa el 32.7% de los trámites realizados ante el CESAC, y como el menos solicitado el de Participación Ciudadana, con una incidencia del 0.4% del total de trámites solicitados.

En la confronta, realizada por escrito con fecha 21 de septiembre de 2020, mediante el oficio núm. ACM/DGA/855/2020 fechado el 21 de septiembre de 2020, el sujeto fiscalizado proporcionó información entre la que incluyó, en formato Excel, la base de datos del CESAC, consistente en relación de trámites realizados y relación de solicitudes de servicios, que en ambos casos incluyen número de folio, fecha de la solicitud, medio de solicitud, nombre

del solicitante, colonia o unidad territorial, estatus del servicio, fecha de realización del servicio, y área adscrita a la alcaldía encargada del servicio.

Por lo anterior, se concluye que la Alcaldía Cuajimalpa de Morelos presentó información referente a la operación del CESAC (base de datos de trámites solicitados), que soporta el avance de las acciones realizadas, su evolución y alcance de la operación del CESAC; sin embargo, al no programar y reportar las acciones alcanzadas por el CESAC, no se ajustó a lo establecido en los artículos 51 y 153 de la Ley de Austeridad, Transparencia en Remuneraciones, Prestaciones y Ejercicio de Recursos de la Ciudad de México; además, el total de servicios registrados y atendidos no fue incluido dentro del Informe de Cuenta Pública de 2019 de la Alcaldía Cuajimalpa de Morelos, por lo que se infringió el artículo 164 de la citada ley referente a la información cuantitativa y cualitativa a la que se tiene que hacer referencia para determinar la eficacia de la operación del área auditada.

Recomendación

ASCM-154-19-8-CUM

Es necesario que la Alcaldía Cuajimalpa de Morelos por conducto de la Dirección General de Administración establezca mecanismos de supervisión y control para garantizar que se reporten las acciones realizadas mediante la operación del Centro de Servicios y Atención Ciudadana, con objeto de estar en posibilidad de determinar la eficacia de la operación de dicha área, conforme a la normatividad aplicable.

7. Resultado

Cumplimiento del Objetivo del CESAC

La finalidad del presente resultado consistió en evaluar el cumplimiento del objetivo del CESAC de la Alcaldía Cuajimalpa de Morelos, mediante la verificación de los resultados reportados como servicios públicos otorgados como respuesta a la demanda ciudadana.

En el estudio general del Manual Administrativo de la Alcaldía Cuajimalpa de Morelos, registrado por la CGMA de la OM con el núm. MA-10/250918-OPA-CUJ-6/010218, vigente en 2019, se verificó que en el apartado V "Organización y Procedimientos", se incluye a la Subdirección de Ventanilla Única Delegacional y Centro de Servicios y Atención Ciudadana, y a un Líder Coordinador de Proyectos del CESAC.

Los Lineamientos mediante los que se establece el Modelo Integral de Atención Ciudadana de la Administración Pública del Distrito Federal, publicados en la *Gaceta Oficial de Distrito Federal* el 13 de octubre de 2014, en su apartado 5 “Definiciones”, numeral V, señalan a los “Centros de Servicios y Atención Ciudadana (CESAC)”; y Los Lineamientos mediante los que se establece el Modelo Integral de Atención Ciudadana de la Administración Pública de la Ciudad de México, que entraron en vigor el 2 de julio de 2019, numeral 5.2, también se define la finalidad del CESAC.

A fin de verificar el cumplimiento del objetivo del CESAC de la Alcaldía Cuajimalpa de Morelos, se identificó su objetivo y la misión y objetivos de la Coordinación del Centro de Servicios y Atención Ciudadana, como se muestran a continuación:

Área / Documento	Concepto
Subdirección de Ventanilla Única y CESAC	
Manual Administrativo de la Alcaldía Cuajimalpa de Morelos	Función principal: Recibir solicitudes ciudadanas de trámites y servicios por escrito que ingresan a través de Ventanilla Única y del Centro de Servicios y Atención Ciudadana, turnarlas a las unidades administrativas correspondientes para su atención y desahogo.
Líder Coordinador de Proyectos del CESAC	
Manual Administrativo de la Alcaldía Cuajimalpa de Morelos	Función principal: Atender solicitudes de servicios ingresados a través del Centro de Servicios y atención Ciudadana, para dar seguimiento y respuesta.
Centro de Servicios y Atención Ciudadana (CESAC)	
Lineamientos mediante los que se establece el Modelo Integral de Atención Ciudadana de la Administración Pública del Distrito Federal	Definición: Los “Centros de Servicios y Atención Ciudadana (CESAC): A las áreas facultadas para orientar, informar, recibir, integrar, registrar, gestionar y entregar documentos, en el ámbito territorial de los Órganos Político Administrativos, relacionados con las solicitudes de servicios públicos que les presenten los interesados para ser atendidas y resueltas por las áreas competentes, debiendo para ello apegar su actuación a los principios de simplificación, agilidad, información precisión, legalidad, transparencia e imparcialidad”.
Lineamientos mediante los que se establece el Modelo Integral de Atención Ciudadana de la Administración Pública de la Ciudad de México	“Para las alcaldías, las AAC atenderán en forma directa y continúa a los ciudadanos que requieren información, solicitan trámites, servicios y asesorías, a través de las VUT que atienden exclusivamente trámites y los CESAC que atienden servicios.”

En la revisión y análisis de los Informes de Avance Trimestral proporcionados por el sujeto fiscalizado y del Informe de Cuenta Pública de 2019 correspondientes a la alcaldía, no se identificaron metas físicas programadas que permitieran establecer la relación que hay entre los objetivos del CESAC y la Subdirección de Ventanilla Única y CESAC y las acciones realizadas para el cumplimiento de su razón de ser, motivo por el cual se verificaron los resultados que el CESAC reportó como servicios y que contribuyeron para atender la demanda ciudadana de servicios públicos que proporciona la alcaldía en beneficio de la población, observándose que el sujeto fiscalizado registró 9,557 folios en atención a la solicitud de servicios públicos que demandó durante 2019 la ciudadanía.

Derivado de lo anterior, se concluye que el CESAC de la Alcaldía Cuajimalpa de Morelos alcanzó de manera razonable un cumplimiento de su objetivo consistente en orientar, informar, recibir, registrar y gestionar lo relacionado con las solicitudes de servicios públicos presentadas por los interesados, en función de que contó con una plataforma digital y sistemas informáticos, bases de datos electrónicas, los cuales ayudaron a eficientar la actuación del CESAC en los procesos de registro de solicitud de servicios públicos por parte de la ciudadanía de esa alcaldía; sin embargo, no fue posible identificar la eficacia y cumplimiento de la operación del CESAC durante el ejercicio de 2019, debido a que no hubo programación de las acciones por desarrollar por el CESAC.

En la confronta realizada por escrito con fecha 21 de septiembre de 2020, la Alcaldía Cuajimalpa de Morelos no proporcionó información adicional relacionada con el presente resultado, por lo que éste no se modifica.

En el resultado número cinco, recomendación ASCM-154-19-7-CUM del presente informe, se considera el mecanismo que permita al sujeto fiscalizado llevar a cabo la programación anual de la operación del Centro de Servicios y Atención Ciudadana, conforme a la normatividad aplicable, por lo que se dará tratamiento a dicha circunstancia como parte del seguimiento de la recomendación citada.

8. Resultado

Mecanismos de Medición y Evaluación

La finalidad del presente resultado consistió en comprobar que el CESAC dispuso de instrumentos metodológicos para evaluar el cumplimiento del objetivo manifestado en el Plan de Trabajo 2019, mediante el análisis de los indicadores de gestión y de resultados elaborados por el sujeto fiscalizado.

De conformidad con los Lineamientos para la Construcción y Diseño de Indicadores de Desempeño mediante la Metodología de Marco Lógico, emitidos por el Consejo Nacional de Armonización Contable, un indicador es la “expresión cuantitativa o, en su caso, cualitativa que proporciona un medio sencillo y fiable para medir logros, reflejar los cambios vinculados con las acciones del programa, monitorear y evaluar sus resultados”. Para verificar si el CESAC dispuso de instrumentos metodológicos para evaluar el cumplimiento del alcance y objetivo de su Plan de Trabajo 2019, se revisó la normatividad aplicable y se evaluó la pertinencia de los instrumentos diseñados por el sujeto fiscalizado para medir sus resultados.

La Ley de Austeridad, Transparencia en Remuneraciones, Prestaciones y Ejercicio de Recursos de la Ciudad México vigente en 2019, en el artículo 27, fracción I, señala que la programación y presupuestación del gasto público comprende, entre otros aspectos, “las actividades que deberán realizar las Dependencias, Órganos Desconcentrados, Alcaldías y Entidades para dar cumplimiento a los objetivos, políticas, estrategias, prioridades, metas y resultados con base en indicadores de desempeño, contenidos en los programas sectoriales que se derivan del Programa General y, en su caso, de las directrices que la o el Jefe de Gobierno expida en tanto se elabore dicho Programa”.

En este marco, para comprobar que el CESAC dispuso de instrumentos metodológicos para evaluar el cumplimiento del alcance objetivo manifestado en el Plan de Trabajo 2019, mediante el oficio núm. DGAE-A/20/111 del 19 de junio de 2020, se solicitó a la alcaldía que proporcionara los mecanismos de medición y evaluación empleados para ese propósito.

Sobre el particular, el sujeto fiscalizado no entregó la información ni documentación solicitada.

Sin embargo, en el Portal de Transparencia de la página institucional de la Alcaldía Cuajimalpa de Morelos en internet, el sujeto fiscalizado presenta dos tipos de indicadores, unos de interés público y otros de metas y objetivos. En la revisión y análisis de ambos tipos de indicadores, se constató que estos instrumentos de medición corresponden a expresiones cuantitativas de aplicación básica relacionadas con diversos tipos de conceptos, excepto sobre el grado de ejecución de las actividades desarrolladas por el CESAC.

En virtud de que la Alcaldía Cuajimalpa de Morelos no contó con indicadores de desempeño que permitieran medir los resultados alcanzados por el CESAC, se determinó que incumplió lo establecido en el artículo 27, fracción I, de la Ley de Austeridad, Transparencia en Remuneraciones, Prestaciones y Ejercicio de Recursos de la Ciudad de México; así como lo dispuesto en la Guía para el Diseño de la Matriz de Indicadores para Resultados y los Lineamientos para la Construcción y Diseño de Indicadores de Desempeño, mediante la Metodología de Marco Lógico, vigentes en 2019.

En la confronta realizada por escrito con fecha 21 de septiembre de 2020, la Alcaldía Cuajimalpa de Morelos no proporcionó información adicional relacionada con el presente resultado, por lo que éste no se modifica.

Recomendación

ASCM-154-19-9-CUM

Es necesario que la Alcaldía Cuajimalpa de Morelos por conducto de la Dirección General de Administración implemente indicadores de desempeño que permitan evaluar el efecto logrado en la ciudadanía como consecuencia de la aplicación de los recursos asignados a la operación del Centro de Servicios y Atención Ciudadana, conforme a lo establecido en la normatividad aplicable.

9. Resultado

Rendición de Cuentas y Transparencia

Con objeto de verificar si la Alcaldía Cuajimalpa de Morelos conservó y difundió la información sobre el desempeño del CESAC, en los términos dispuestos en la normativa correspondiente, se analizó la información presentada en los Informes de Avance Trimestral y el Informe de

Cuenta Pública 2019; además, se revisó el contenido que, en materia de transparencia, fue publicado en la página web de la alcaldía.

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* el 6 de mayo de 2016, vigente en 2019 dispone que toda la información generada, administrada o en posesión de los sujetos obligados es pública, considerada un bien común de dominio público y accesible a cualquier persona.

De acuerdo lo dispuesto en artículo 6, fracción XXXVIII, de la citada ley, la rendición de cuentas 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; así como la obligación de dicho poder público de cumplir con las obligaciones que se le establecen en la legislación de la materia, 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”.

A partir de dicho concepto, en el artículo 121 de esta ley establece que es responsabilidad de los sujetos obligados conservar en forma impresa y difundir y mantener actualizada en sus respectivos sitios de internet y en la Plataforma Nacional de Transparencia, información pública sobre los temas, documentos o políticas que les corresponda. De forma específica, establece que los sujetos obligados deberán conservar, difundir y actualizar la información relativa a los indicadores empleados para rendir cuenta de sus objetivos, metas y resultados, sobre el ejercicio del presupuesto asignado los últimos tres años y la referente al presupuesto asignado general y por programas; los informes trimestrales sobre la aplicación de los recursos y los Informes de Cuenta Pública; y las estadísticas que generen en cumplimiento de sus facultades, competencias o funciones con la mayor desagregación posible.

Por otra parte, la Ley de Austeridad, Transparencia en Remuneraciones, Prestaciones y Ejercicio de Recursos de la Ciudad de México, en su artículo 153, dispone que “la información financiera, presupuestal, programática y contable que emane consolidadamente del sistema

y de los registros auxiliares de las [...] Alcaldías [...] será la que sirva de base para que la Secretaría elabore los informes trimestrales, así como de formular la Cuenta Pública de la Ciudad de México.”

Con el propósito de verificar si la Alcaldía Cuajimalpa de Morelos conservó y difundió la información sobre el desempeño del CESAC, en los términos dispuestos en la normativa citada, se analizó la información presentada en los Informes de Avance Trimestral y el Informe de Cuenta Pública de 2019; además, se revisó el contenido que, en materia de transparencia, fue publicado en la página web de la alcaldía.

Al respecto, se constató que, en los Informes de Avance Trimestral, correspondientes al período enero-diciembre de 2019, se incluyó información sobre el comportamiento programático y presupuestal de 52 actividades institucionales; asimismo, se advirtió que las identificadas con la clave 201 “Apoyo administrativo” y 203 “Capacitación y actualización a servidores públicos” integraron la función 8 “Otros Servicios Generales”, como se muestra en el siguiente cuadro:

(Miles de pesos)

Actividad institucional	Unidad de medida	Metas			Presupuesto		
		Original	Alcanzada	Avance porcentual (2) / (1) x 100	Aprobado	Ejercido	Avance Porcentual (5) / (4) x 100
		(1)	(2)	(3)	(4)	(5)	(6)
201 “Apoyo Administrativo”	Trámite	50	36	72.0	237,474.7	202,833.8	85.4
203 “Capacitación y actualización a servidores públicos”	Curso	40	-	0.0	684.3	684.2	100.0

En el apartado Avance Programático Presupuestal del Informe de Avance Trimestral se indicó que las acciones fundamentales de la actividad institucional 201 “Apoyo administrativo” consistieron en realizar la cobertura, con fotografías y video, de los diferentes eventos sociales, culturales, deportivos y actividades institucionales encabezadas por el Alcalde, tales como entrega de juguetes, con motivo del día de Reyes en las escuelas de la alcaldía; ceremonias cívicas; ferias de salud; conferencias de prensa; recorrido por deportivos; sesiones del Comité de Seguridad Pública; foros y operativos de Seguridad Pública. Respecto a la actividad institucional 207 “Servicios informáticos”, se informó que las acciones

consistieron en mejorar el servicio administrativo a la población para que tenga acceso a los servicios públicos que se otorgan para su beneficio.

En la revisión y análisis del contenido de los Informes de Avance Trimestral de 2019, en especial, el de las actividades institucionales descritas, no se encontró información relacionada con la evaluación y difusión de las acciones efectuadas y los resultados alcanzados por el CESAC.

Producto del cotejo entre los datos reportados en el Informe de Cuenta Pública y los presentados en los Informes de Avance Trimestral respecto del ejercicio del gasto de la actividad 201 “Apoyo administrativo”, se detectaron inconsistencias en los datos relativos al presupuesto ejercido, así como en el grado de cumplimiento de la meta física original de esta última actividad, como se muestra en el cuadro siguiente:

(Miles de pesos)

Actividad institucional	Unidad de medida	Metas			Presupuesto		
		Original (1)	Alcanzada (2)	Cumplimiento porcentual (2) / (1) x 100 (3)	Aprobado (4)	Ejercido (5)	Cumplimiento porcentual (5) / (4) x 100 (6)
8 “Otros Servicios Generales”							
201 “Apoyo administrativo”	Trámite	50	50	100.0	237,474.7	143,460.9	60.4
203 “Capacitación y actualización a servidores públicos”	Curso	40	40	100.0	684.3	684.2	100.0

Como se observa, ambos documentos describen las mismas acciones desarrolladas para la consecución de las metas físicas de estas actividades institucionales; por consiguiente, en el Informe de Cuenta Pública tampoco se consignó información sobre los resultados alcanzados por el CESAC.

También se observó que la Alcaldía Cuajimalpa de Morelos, en su respectivo sitio de internet, no presentó información presupuestaria o programática asociada a labor desempeñada por el CESAC.

Por lo anterior, se concluye que la Alcaldía Cuajimalpa de Morelos conservó información sobre los resultados de las actividades desarrolladas por el CESAC; sin embargo, ésta no fue

considerada de carácter público, toda vez que no fue publicada en los medios electrónicos del sujeto fiscalizado, lo cual contraviene lo dispuesto en los artículos 6, fracción XXXVIII; y 121 de la Ley de Transparencia, Acceso a la Información Pública y Rendición de Cuentas de la Ciudad de México.

En la confronta realizada por escrito con fecha 21 de septiembre de 2020, la Alcaldía Cuajimalpa de Morelos no proporcionó información adicional relacionada con el presente resultado, por lo que éste no se modifica.

Recomendación

ASCM-154-19-10-CUM

Es necesario que la Alcaldía Cuajimalpa de Morelos por conducto de la Dirección General de Administración establezca mecanismos de supervisión y control que garanticen que los resultados de las actividades desarrolladas por el Centro de Servicios y Atención Ciudadana sean publicados en los medios electrónicos del sujeto fiscalizado, conforme a lo establecido en la normatividad aplicable.

Eficiencia

10. Resultado

Instrumentos, Métodos y Procedimientos del CESAC

El objetivo del presente resultado consistió en verificar que la atención de las solicitudes de servicios ingresadas en 2019 en los módulos de atención ciudadana haya sido brindada y ejecutada por el CESAC conforme lo establecido en el manual administrativo del sujeto fiscalizado.

La Normatividad en materia de Administración de Recursos para las Delegaciones de la Administración Pública del Distrito Federal (Circular Uno Bis 2015), publicada en la *Gaceta Oficial del Distrito Federal*, el 18 de septiembre de 2015, en su numeral 1.3.11, prevé: “Las y los titulares de las Delegaciones, tienen la atribución de nombrar o remover libremente a sus subalternos, por lo que son responsables de expedir los nombramientos del personal, para ocupar una plaza en su estructura orgánica autorizada”.

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, vigente en 2019, en su artículo 31 establece “las atribuciones exclusivas de las personas titulares de las alcaldías en materia de gobierno y régimen interior”, y menciona en su fracción VIII, que les corresponde “establecer la estructura, integración y organización de las unidades administrativas de las Alcaldías, en función de las características y necesidades de su demarcación territorial, así como su presupuesto”.

En este mismo sentido, en su artículo 71 establece lo siguiente:

“1. Las Funciones y atribuciones de cada unidad administrativa deberán establecerse en el manual de organización que elabore el o la titular de la Alcaldía y de los servidores públicos que las integran.

”2. El Manual de organización tendrá por objeto establecer las facultades, funciones y atribuciones de las unidades administrativas de la alcaldía y los servidores públicos que las integran.

”3. El Manual de organización será remitido por la persona titular de la alcaldía, al ejecutivo local para su publicación en la *Gaceta Oficial de la Ciudad de México*.”

Con objeto de identificar y analizar los procesos con los que operó en 2019 el CESAC de la Alcaldía Cuajimalpa de Morelos, y si estos contribuyeron al logro de la atención de solicitudes ingresadas por conducto de los módulos de atención ciudadana; y constatar que las áreas encargadas de la recepción y atención de solicitudes de servicios reportadas como atendidas por la alcaldía durante 2019 lo hubieran realizado según lo establecido en el manual administrativo del sujeto fiscalizado, mediante el oficio núm. DGAE-A/20/111 del 19 de junio de 2020, se solicitó al sujeto fiscalizado proporcionar copia de su manual administrativo, en sus apartados de organización y procedimientos, así como del último dictamen de estructura orgánica, y que proporcionara evidencia documental de que el manual fue difundido entre el personal de dicha alcaldía, en específico en el CESAC. Asimismo, se le requirieron el listado y nombre de los procedimientos aplicados en 2019 para la operación y desarrollo del CESAC.

En respuesta, mediante el oficio núm. ACM/DGA/739/2020 fechado el 6 de julio de 2020, el sujeto fiscalizado proporcionó copia del manual administrativo con el que operó en el ejercicio 2019, al que la CGMA asignó el número de registro MA-10/250918-OPA-CUJ-6/010218 el 25 de septiembre de 2018, publicado en la *Gaceta Oficial del Distrito Federal* el 27 de septiembre de 2018 y puesto a disposición del personal de la Alcaldía Cuajimalpa de Morelos en la dirección electrónica http://www.sideo.cdmx.gob.mx//index.php/portal_c/detalleEstructura/81. En su revisión y análisis, se constató que en el manual se señalaron la misión, visión, objetivos institucionales, así como los procedimientos implementados, en los cuales se identificó la asignación de funciones y líneas de comunicación, en cumplimiento de la Guía Técnica y Metodológica para la Elaboración e Integración de los Manuales Administrativos y Específicos de Operación de la Administración Pública del Distrito Federal, publicada en la *Gaceta Oficial del Distrito Federal* el 14 de agosto de 2015. Cabe señalar que el manual administrativo registrado en 2018 era congruente con la estructura organizacional aprobada.

En dicho manual, la operación del CESAC estaba a cargo de la Dirección General de Desarrollo Delegacional, por conducto de la Dirección de Desarrollo Delegacional y Atención Ciudadana, específicamente de la Subdirección de Ventanilla Única Delegacional y Centro de Servicios y Atención Ciudadana, a la que reportó un Líder Coordinador de Proyectos del Centro de Servicios y Atención Ciudadana.

En la revisión y análisis del apartado de procesos y procedimientos del manual administrativo en comento, se observó que el CESAC contaba con un procedimiento denominado “Recepción de Demandas y Solicitudes de Servicios Ciudadanos Correspondientes a la Demarcación Territorial en Ventanilla Única”.

De lo expuesto a lo largo del presente resultado, se concluye que el sujeto fiscalizado contó durante 2019 con un manual administrativo que cumplió lo establecido en la Guía Técnica y Metodológica para la elaboración e integración de los Manuales Administrativos y Específicos de Operación de la Administración Pública del Distrito Federal, publicada en la *Gaceta Oficial del Distrito Federal* el 14 de agosto de 2015; que dicho manual fue difundido de acuerdo con lo que establece la norma y que era congruente con la estructura organizacional aprobada; y que el proceso con el que operó en 2019 el CESAC de la Alcaldía Cuajimalpa de Morelos

estuvo orientado al logro de la atención de solicitudes ingresadas por conducto de los módulos de atención ciudadana.

11. Resultado

Utilización de los Recursos Humanos, Materiales y Financieros del CESAC

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

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

Acorde con ello, la Constitución Política de la Ciudad de México, en su artículo 60, numeral 1, cuarto párrafo, establece que “los principios de austeridad, moderación, honradez, eficiencia, eficacia, economía, transparencia, racionalidad y rendición de cuentas, son de observancia obligatoria en el ejercicio y asignación de los recursos de la Ciudad que realicen las personas servidoras públicas”.

Por su parte, la Ley Orgánica de Alcaldías de la Ciudad de México, en su artículo 71, párrafo segundo, dispone que “el titular de la Alcaldía determinará y establecerá la estructura, integración y organización de las unidades administrativas de la misma, en función de las características y necesidades de su demarcación, orientándose bajo los principios de racionalidad, paridad de género, austeridad, eficiencia, eficacia, economía planeación y disciplina presupuestal”.

Con objeto de verificar si en 2019 la Alcaldía Cuajimalpa de Morelos cumplió lo dispuesto en los ordenamientos citados en cuanto al uso eficiente de los recursos humanos, materiales y financieros asignados para el cumplimiento del objetivo y alcance del Plan de Trabajo 2019

del CESAC, mediante el oficio núm. DGAE-A/20/111 del 19 de junio de 2020, se solicitó al sujeto fiscalizado que proporcionara la plantilla del personal de estructura, base y honorarios adscrito al CESAC, y que indicara la remuneración anual bruta percibida por cada uno de los servidores públicos que la integraron. También, se solicitó que hiciera entrega de la relación de bienes materiales utilizados en la operación de esa unidad administrativa.

En respuesta, mediante el oficio núm. ACM/DGA/754/2020 fechado el 21 de julio de 2020, el sujeto fiscalizado proporcionó información, en cuyo análisis se constató que en 2019 el CESAC operó con una plantilla de personal integrada por dos servidoras públicas de estructura, ocupando los puestos de titular de la Subdirección de Ventanilla Única Delegacional y Centro de Servicios y Atención Ciudadana, y el de Líder Coordinador de Proyectos del Centro de Servicios y Atención Ciudadana, y siete plazas de base correspondientes a personal técnico operativo.

Respecto a los recursos materiales utilizados, el sujeto fiscalizado proporcionó la relación de mobiliario y equipo empleado por el CESAC. En su revisión se advirtió que, para el desarrollo de sus actividades, esa unidad administrativa dispuso de los siguientes bienes:

Relación bienes	Cantidad
<i>No-break</i>	3
Teléfono convencional	1
Escritorios de madera	6
Mesa de madera	1
Computadoras de escritorio	4
Microcomputadora pantalla plana	1
Impresora multifuncional	1
Silla apilable pliana negra	3
Sillón fijo con codera pliana negro	5
Sillón ejecutivo sin rodajas pliana negro	2
Sillón ejecutivo con rodajas pliana negro	1
Silla secretarial giratoria tapiz negro	1
Silla secretarial	1
Papelera de metal tres niveles color negro	1
Archivero madera dos gavetas color gris / negro	1
Archivero metálico seis gavetas color negro	4
Archivero metálico tres gavetas color negro	2
Anaquele metálico cinco charolas	6

Cabe señalar, que el gasto del mobiliario y equipo relacionados no formó parte del presupuesto ejercido durante 2019, toda vez la compra fue efectuada entre 1991 y 2017.

En cuanto a los recursos financieros, se solicitó a la alcaldía proporcionar los papeles de trabajo y memorias con la información correspondiente al diagnóstico, fin, propósito y población objetivo del CESAC, así como la estimación del recurso financiero requerido para tal efecto, que debió ser contemplado en el Anteproyecto de Presupuesto de Egresos 2019, y las Cuentas por Liquidar Certificadas (CLC) que para el CESAC fueron autorizadas.

Al respecto, el sujeto fiscalizado mediante los oficios núms. ACM/DGA/730/2020, ACM/DGA/754/2020 y ACM/DGA/784/2020, del 29 de junio, 21 de julio y 14 de agosto del 2020, respectivamente, dio respuesta al oficio de solicitud de información; sin embargo, sobre el particular, el sujeto fiscalizado no entregó información ni documentación relacionada con los recursos financieros utilizados en la operación del CESAC, por lo que este ente fiscalizador reiteró la solicitud de información mediante los oficios núms. DGAE-A/20/144 y DGAE-A/20/172 del 15 de julio y 7 de agosto de 2020.

En la revisión de la documentación provista, se identificó que fueron ejercidos 614.5 miles de pesos para cubrir el pago de las de remuneraciones al personal adscrito al CESAC. La integración de este gasto se desglosa en el siguiente cuadro:

(Miles de pesos)

Tipo de nómina	Percepción anual bruta
Estructura	308.5
Base	<u>685.8</u>
Total	<u>994.3</u>

Para comprobar la erogación presupuestal descrita, se solicitaron las CLC que para el CESAC fueron autorizadas. Al respecto, el sujeto fiscalizado, mediante los oficios núms. ACM/DGA/730/2020, ACM/DGA/754/2020 y ACM/DGA/784/2020, del 29 de junio, 21 de julio y 14 de agosto del 2020, respectivamente, dio respuesta al oficio de solicitud de información sin proporcionar información respecto a los recursos financieros utilizados en la operación del CESAC. Asimismo, este ente fiscalizador reiteró la solicitud de información mediante los oficios núms. DGAE-A/20/144 y DGAE-A/20/172 del 15 de julio y 7 de agosto de 2020.

A partir de la revisión y análisis de la información y documentación proporcionada, así como de las pruebas de auditoría realizadas, se concluye que en 2019 la Alcaldía Cuajimalpa de Morelos dispuso de los recursos humanos, materiales y financieros para operar al CESAC; sin embargo, no fue posible determinar la eficiencia en el empleo de tales recursos, debido a que no se fijaron las previsiones presupuestales respectivas ni se programaron las metas físicas correspondientes, elementos indispensables para establecer la relación entre la cantidad de insumos utilizados y los resultados obtenidos, situación que contraviene lo dispuesto en el artículo 27, fracciones I y II, de la Ley de Austeridad, Transparencia en Remuneraciones, Prestaciones y Ejercicio de Recursos de la Ciudad de México.

En la confronta realizada por escrito con fecha 21 de septiembre de 2020, la Alcaldía Cuajimalpa de Morelos no proporcionó información adicional relacionada con el presente resultado, por lo que éste no se modifica.

Recomendación

ASCM-154-19-11-CUM

Es necesario que la Alcaldía Cuajimalpa de Morelos por conducto de la Dirección General de Administración establezca mecanismos de supervisión y control para asegurarse de que se fijen las previsiones presupuestales que garanticen el cumplimiento de los objetivos establecidos para el Centro de Servicios y Atención Ciudadana, conforme a lo establecido en la normatividad aplicable.

Economía

12. Resultado

Medidas de Racionalidad y Austeridad del CESAC

El presente resultado tuvo por objeto evaluar las medidas de racionalidad y austeridad aplicadas en el CESAC y el efecto de dichas medidas en los resultados alcanzados.

El artículo 134 de la Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos vigente en 2018, publicada en el *Diario Oficial de la Federación* del 5 de febrero de 1917, establece que “los recursos económicos de que disponga la Federación, las entidades federativas, los

municipios, y las demarcaciones territoriales de la Ciudad de México, se administrarán con [...] economía, transparencia y honradez para satisfacer los objetivos a los que estén destinados”.

El artículo 3o. de la Ley de Austeridad, Transparencia en Remuneraciones, Prestaciones y Ejercicio de Recurso de la Ciudad de México vigente en 2019 establece:

“Son sujetos obligados de la presente Ley, las personas servidoras públicas de la Ciudad México, observando en todo momento la buena administración de los recursos públicos con base en criterios de legalidad, honestidad, austeridad, eficiencia, eficacia, economía, racionalidad, resultados, transparencia, control, rendición de cuentas, con una perspectiva que fomente la igualdad de género y con un enfoque de respeto a los derechos humanos, objetividad, honradez y profesionalismo. [...] Asimismo, deberán tomar medidas para racionalizar el gasto destinado a las actividades administrativas y de apoyo, sin afectar el cumplimiento de las facultades y atribuciones conferidas en las normas.”

Por otro lado, en el artículo 12 del ordenamiento antes invocado se dispone lo siguiente:

“La Secretaría y la Secretaría de la Contraloría en el ámbito de su competencia deberán establecer programas, políticas y directrices para promover la eficiencia y eficacia en la gestión pública [...] a través de acciones que modernicen y mejoren la prestación de los servicios públicos, promuevan la productividad en el desempeño de las funciones de las Dependencias, Órganos Desconcentrados, Alcaldías y Entidades y reduzcan gastos de operación. Los Sujetos Obligados emitirán y publicarán en la *Gaceta Oficial* antes del 31 de enero de cada año, los lineamientos de austeridad para hacer efectivas las disposiciones establecidas en la presente Ley. Dichos lineamientos deberán incluir, al menos, el señalamiento claro y preciso de las medidas de austeridad a implementar en el ejercicio fiscal de que se trate, el comparativo con los tres ejercicios fiscales previos y los montos de ahorros generados por rubro.”

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

Mediante el oficio núm. DGAE-A/20/111 del 19 de junio de 2020, se solicitaron al sujeto fiscalizado las políticas, lineamientos o documentos con los que promovió la racionalidad y austeridad en el uso de servicios y consumo de bienes en el CESAC durante 2019. Al respecto, el órgano político administrativo, mediante los oficios núms. ACM/DGA/730/2020, ACM/DGA/754/2020 y ACM/DGA/784/2020 del 29 de junio, 21 de julio y 14 de agosto del 2020, respectivamente, dio respuesta al oficio de solicitud de información; sin embargo, sobre el particular, el sujeto fiscalizado no proporcionó información ni documentación relacionada con las medidas de racionalidad y austeridad implementadas en el CESAC. Asimismo, este ente fiscalizador reiteró la solicitud de información mediante los oficios núms. DGAE-A/20/144 y DGAE-A/20/172 del 15 de julio y 7 de agosto de 2020, respectivamente, sin obtener respuesta.

Por lo anterior, se concluye que la Alcaldía Cuajimalpa de Morelos contravino lo establecido en el artículo 12 de la Ley de Austeridad, Transparencia en Remuneraciones, Prestaciones y Ejercicio de Recurso de la Ciudad de México respecto a emitir y publicar en la *Gaceta Oficial de la Ciudad de México*, antes del 31 de enero de cada año, los lineamientos de austeridad para hacer efectivas las disposiciones establecidas en esa ley.

En la confronta realizada por escrito con fecha 21 de septiembre de 2020, la Alcaldía Cuajimalpa de Morelos no proporcionó información adicional relacionada con el presente resultado, por lo que éste no se modifica.

Recomendación

ASCM-154-19-12-CUM

Es necesario que la Alcaldía Cuajimalpa de Morelos por conducto de la Dirección General de Administración establezca mecanismos de supervisión y control que garanticen emitir y publicar antes del 31 de enero de cada año, los lineamientos de austeridad para el ejercicio fiscal, incluyendo los aplicables al Centro de Servicios y Atención Ciudadana, conforme a lo establecido en la normatividad aplicable.

RESUMEN DE OBSERVACIONES Y ACCIONES

Se determinaron 12 resultados; de éstos, 10 resultados generaron 15 observaciones, las cuales corresponden a 12 recomendaciones.

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

JUSTIFICACIONES Y ACLARACIONES

La documentación e información presentadas por el sujeto fiscalizado mediante el oficio núm. ACM/DGA/855/2020 del 21 de septiembre de 2020 aclaró y justificó parcialmente las observaciones incorporadas por la Auditoría Superior de la Ciudad de México en el Informe de Resultados de Auditoría para Confronta, por lo que se modificaron los resultados como se plasman en el presente Informe Individual, que forma parte del Informe General Ejecutivo del Resultado de la Fiscalización Superior de la Cuenta Pública de la Ciudad de México.

DICTAMEN

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

Este dictamen se emite el 15 octubre de 2020, fecha de conclusión de los trabajos de auditoría, la cual se practicó sobre la información proporcionada por el sujeto fiscalizado, que es responsable de su veracidad. Con base en los resultados obtenidos en la auditoría, cuyo objetivo fue “verificar que los procedimientos y actividades implementados por la Alcaldía Cuajimalpa de Morelos en la operación del Centro de Servicios y Atención Ciudadana se hayan ejecutado de acuerdo con la normatividad y ordenamientos aplicables; y permitan el cumplimiento de las obligaciones y atribuciones del órgano político administrativo”; y, específicamente, respecto de la muestra revisada que se establece en el apartado relativo al alcance y determinación de la muestra, se concluye que, en términos generales,

el sujeto fiscalizado cumplió parcialmente las disposiciones legales y normativas aplicables en la materia.

PERSONAS SERVIDORAS PÚBLICAS A CARGO DE REALIZAR LA AUDITORÍA

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

Persona servidora pública	Cargo
Fase de planeación	
Lic. Víctor Manuel Martínez Paz	Director General
Lic. María Eugenia Miranda Morales	Directora de Área
Lic. Beatriz Vásquez Cruz	Subdirectora de Auditoría
Lic. Humberto Jesús González Maldonado	Jefe de Unidad Departamental
Lic. Rocío Mireles García	Auditora Fiscalizadora "B"
C. Gerardo Macedo Escartín	Honorarios
Fase de ejecución	
Lic. Víctor Manuel Martínez Paz	Director General
Lic. Beatriz Vásquez Cruz	Subdirectora de Auditoría
Lic. Humberto Jesús González Maldonado	Jefe de Unidad Departamental
Lic. Rocío Mireles García	Auditora Fiscalizadora "B"
C. Gerardo Macedo Escartín	Honorarios
Fase de elaboración de informes	
Lic. Víctor Manuel Martínez Paz	Director General
Lic. Beatriz Vásquez Cruz	Subdirectora de Auditoría
Lic. Humberto Jesús González Maldonado	Jefe de Unidad Departamental
Lic. Rocío Mireles García	Auditora Fiscalizadora "B"
C. Gerardo Macedo Escartín	Honorarios