

VII.15. FUNCIÓN DE GASTO 8 “OTROS SERVICIOS GENERALES”,
ATENCIÓN CIUDADANA
(ALCALDÍA VENUSTIANO CARRANZA)

Auditoría ASCM/164/19

FUNDAMENTO LEGAL

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

ANTECEDENTES

En el Informe de Cuenta Pública de la Alcaldía Venustiano Carranza de 2019, para la función 8 “Otros Servicios Generales” Atención Ciudadana, actividad institucional 209 “Sistema de Orientación y Quejas”, se reportaron una meta física original de 30,000 y una meta física alcanzada de 30,000, siendo la unidad de medida “trámites”, lo que representó un cumplimiento del 100.0% respecto de la meta programada.

El presupuesto original de la actividad institucional en revisión fue de 1,772.9 miles de pesos y el ejercido se situó en 1,612.9 miles de pesos, lo que representó una variación de 160.0 miles de pesos; lo que representa, una disminución del (9.0%).

El presupuesto ejercido para atender la actividad institucional 209 se integró con recursos de origen fiscal y federal, por 1,612.9 miles de pesos; de dichos recursos, se ejercieron 135.8 miles de pesos en el capítulo 1000 “Servicios Personales”; 369.7 miles de pesos en el capítulo 2000 “Materiales y Suministros”; y 1,107.4 miles de pesos en el capítulo 5000 “Bienes Muebles, Inmuebles e Intangibles”.

CRITERIOS DE SELECCIÓN

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

OBJETIVO

El objetivo de la auditoría consistió en verificar que los procedimientos y actividades implementados por la Alcaldía Venustiano Carranza en la operación del Centro de Servicio y Atención Ciudadana (CESAC) se hayan ejecutado de conformidad con la normatividad y ordenamientos aplicables; y permitan el cumplimiento de las obligaciones y atribuciones del órgano político administrativo.

ALCANCE Y DETERMINACIÓN DE LA MUESTRA

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

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

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

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

Para la obtención de información suficiente y adecuada se aplicaron principalmente los procedimientos y técnicas de auditoría como el estudio general, análisis, inspección, la investigación, cuestionarios, declaración, certificación, observación y recálculo, entre otros, en el CESAC.

PROCEDIMIENTOS, RESULTADOS Y OBSERVACIONES

Evaluación del Control Interno

1. Resultado

Para la evaluación del Control Interno se realizó un estudio de la información proporcionada y recopilada, así como de la aplicación de un cuestionario de control interno, de esta manera se conoció la operación e integración de los componentes de Control Interno.

La Ley de Fiscalización Superior de la Ciudad de México publicada en la *Gaceta Oficial del Distrito Federal* el 9 de julio de 2014, vigente en el ejercicio 2019, dispone en su artículo 62, fracción III, que es atribución de la Auditoría Superior de la Ciudad de México (ASCM) “verificar que los sujetos fiscalizados establezcan sistemas adecuados de control interno, que proporcione seguridad razonable en cuanto al logro de los objetivos y el adecuado uso de los recursos, asegurando que dichos controles se apliquen y funcionen de manera que garanticen el exacto cumplimiento de las disposiciones legales y reglamentarias aplicables,

y que las decisiones se adopten con probidad y corrección. Asimismo, que se evalúe periódicamente la eficacia de los sistemas de control”.

El artículo 87 establece que: “El estudio y evaluación de la efectividad del control interno y el enfoque de dicha evaluación, se determinarán de acuerdo con los objetivos de auditoría [...] la evaluación del sistema de control interno establecido por el sujeto fiscalizado deberá ser considerada obligatoria; tomando como base que el adecuado control interno reduce el riesgo de errores e irregularidades”.

Finalmente, con base en el Manual del Proceso General de Fiscalización de la ASCM, en el inciso B), “Fase de Ejecución”; Apartado 1, “Control Interno”, numeral 3, de su Anexo Técnico; y en el Modelo de Evaluación del Control Interno para la Fiscalización Superior de la Cuenta Pública de la Ciudad de México, se llevó a cabo el estudio y evaluación del sistema de control interno del sujeto fiscalizado.

Como resultado de la evaluación realizada al control interno implementado por la Alcaldía Venustiano Carranza, en la operación del CESAC, por medio del estudio de la información proporcionada y recopilada, así como de la aplicación de un cuestionario de control interno, se conoció la operación e integración de los componentes Ambiente de Control, Administración de Riesgos, Actividades de Control Interno, Información y Comunicación; y, Supervisión y Mejora Continua, como se detalla a continuación:

Ambiente de Control

En 2019, se observó que la Alcaldía Venustiano Carranza contó con normatividad de observancia obligatoria en materia de Control Interno, como la Ley de Auditoría y Control Interno de la Administración Pública de la Ciudad de México y los Lineamientos de Control Interno de la Administración Pública de la Ciudad de México, ambos publicados en la *Gaceta Oficial de la Ciudad de México* el 1 de septiembre de 2017 y el 8 de enero de 2018, respectivamente.

Derivado de lo anterior, la Alcaldía Venustiano Carranza instaló el Comité de Administración de Riesgos y Evaluación de Control Interno Institucional (CARECI), el 18 de enero de 2018 en cumplimiento de lo dispuesto en el Lineamiento Noveno, numeral 2, de los Lineamientos de

Control Interno de la Administración Pública de la Ciudad de México, publicados en la *Gaceta Oficial de la Ciudad de México* el 8 de enero de 2018; asimismo, en 2019, la alcaldía tuvo dos Manuales de Integración y Funcionamiento del CARECI; el primero, conforme al registro núm. MEO-20/110418-OPA-VCA16/2009, otorgado por la Coordinación General de Modernización Administrativa de la Oficialía Mayor, mediante el oficio núm. OM/CGMA/0673/2018 del 11 de abril de 2018; y el segundo, con el número de registro MEO-111/150719-OPA-VC-7/010319 notificado mediante el oficio núm. SAF/SSCHA/CGEMDA//1000/2019 del 15 de julio de 2019, la Coordinación General de Evaluación, Modernización y Desarrollo Administrativo (CGEMDA) de la Secretaría de Administración y Finanzas (SAF) otorga el registro del Manual de Integración y Funcionamiento del CARECI de la Alcaldía Venustiano Carranza.

En 2019, se observó que el CARECI estableció en el acta de su primera sesión ordinaria su calendario anual de sesiones, de acuerdo con lo siguiente: primera 11 de enero, segunda 12 de abril, tercera 22 de julio y finalmente la cuarta el 18 de octubre; asimismo, contó con una sesión extraordinaria celebrada el 28 de junio. De la revisión a las actas de sesiones ordinarias y extraordinaria, se observó que la alcaldía se sujetó al calendario de sesiones del CARECI establecido en el punto quinto en el acta de la primera sesión ordinaria de dicho Comité. Por lo anterior, la Alcaldía Venustiano Carranza cumplió el Lineamiento Noveno "Del CARECI", numeral 8, párrafo primero, de los Lineamientos de Control Interno de la Administración Pública de la Ciudad de México, vigente en 2019.

Asimismo, la Secretaria Técnica del CARECI está a cargo de la persona titular de la Dirección General de Administración, de acuerdo con el Manual de Integración y Funcionamiento correspondiente, en el caso específico del CESAC, la atención y seguimiento a todo lo relacionado con el control interno, está a cargo de la persona titular de la Coordinación del CESAC.

La Alcaldía Venustiano Carranza contó con dos manuales administrativos; el primero, elaborado conforme al dictamen de estructura orgánica núm. 16/2009, registrado por la CGMA con el núm. MA-11/100816-OPA-VCA-16/2009 y notificado al sujeto fiscalizado con el oficio núm. OM/CGMA/1744/2016 del 10 de agosto de 2016; asimismo, en la *Gaceta Oficial de la Ciudad de México* el 31 de agosto de 2016, se publicó el Aviso por el que se da a conocer el Manual Administrativo del órgano político administrativo en Venustiano Carranza, en cuya consulta se verificó su publicación y vigencia a partir del mismo día de su publicación.

El segundo, elaborado conforme la estructura orgánica núm. OPA-VC-7/010319, registrado por CGEMDA con el núm. MA-40/051219-OPA-VC-7/010319 y notificado a la alcaldía con el oficio núm. SAF/CGEMDA/0442/2019 del 5 de diciembre de 2019, mismo que fue publicado en la *Gaceta Oficial de la Ciudad de México* el 20 de diciembre de 2019 el Aviso por el que se da a conocer la dirección electrónica donde podrá ser consultado el Manual Administrativo de la Alcaldía Venustiano Carranza, con número de registro MA-40/051219-OPA-VC-7/010319. Ambos manuales fueron difundidos entre el personal del órgano político administrativo, en el Portal de Transparencia de la Alcaldía Venustiano Carranza, como se pudo observar en su página web del sujeto fiscalizado y mediante el oficio núm. AVC/DEPFE/816/2019 del 20 de diciembre de 2019.

La Alcaldía Venustiano Carranza tuvo dos estructuras orgánicas núm. 16/2009 y OPA-VC-7/010319, dictaminadas favorablemente; la primera, por la Contraloría General del Distrito Federal y la segunda, por la Secretaría de Administración y Finanzas.

La estructura orgánica núm. 16/2009 fue notificada al sujeto fiscalizado por medio del oficio núm. CG/558/2009 del 23 de octubre de 2009, la cual estuvo vigente a partir del 1o. de octubre de 2009 al 28 de febrero de 2019.

La estructura orgánica núm. OPA-VC-7/010319 fue notificada a la dependencia mediante el oficio núm. SAF/SSCHA/00237BIS/2019 del 4 de marzo de 2019, vigente a partir del 1o. de marzo del mismo año.

Al revisar las estructuras orgánicas autorizadas de la Alcaldía Venustiano Carranza, vigentes durante 2019, se identificó que el área encargada en el CESAC es la Coordinación de Servicios y Atención Ciudadana.

Las estructuras orgánicas núm. 16/2009 y OPA-VC-7/010319 fueron congruentes con sus respectivos manuales administrativos y consideraron las actividades operativas en el CESAC durante el ejercicio fiscal en estudio.

En lo concerniente a los manuales en mención, se tuvo conocimiento de las facultades y atribuciones de la Coordinación de Servicios y Atención Ciudadana; se identificó que la

estructura organizacional define la responsabilidad, delega funciones y delimita facultades entre el personal que interviene en el CESAC; lo anterior, para evitar que se dupliquen funciones. También, se identificó que el CESAC contó con un procedimiento para el desarrollo de las acciones relacionadas con la actividad institucional 209.

Asimismo, se observó que los manuales administrativos de la Alcaldía Venustiano Carranza consideraron áreas, funciones y responsables en materia de Transparencia y Acceso a la Información, Fiscalización, Rendición de Cuentas y Armonización Contable, Contratación y Capacitación; en cuanto a procedimientos de reclutamiento y selección de personal, ingresos, evaluación de desempeño, promoción y ascensos, y separación o baja de personal no contó con procedimientos propios; sin embargo, se sujetó a lo señalado en la Circular Uno Bis 2015, Normatividad en materia de Administración de Recursos para las Delegaciones de la Administración Pública del Distrito Federal, vigente en 2019.

Del análisis efectuado a las respuestas proporcionadas en el cuestionario de Control Interno realizado al personal de la Coordinación de Servicios y Atención Ciudadana y de la información proporcionada por la Alcaldía Venustiano Carranza, se conoció que se sujetaron al Código de Ética y de Conducta de los Servidores Públicos de la Alcaldía Venustiano Carranza, el cual fue publicado en la *Gaceta Oficial de la Ciudad de México* núm. 61 del 29 de marzo de 2019.

Se identificó que la difusión del Código de Ética y de Conducta de los Servidores Públicos de la Alcaldía Venustiano Carranza, se realizó por medio del Portal de Transparencia de la Alcaldía Venustiano Carranza y mediante el oficio núm. DEPDFE/164/2019 del 29 de marzo de 2019.

Del estudio efectuado a la información proporcionada por el sujeto fiscalizado, se verificó que la Alcaldía Venustiano Carranza contó con un Programa Anual de Capacitación (PAC) 2019; asimismo, el CESAC, contó con un Diagnóstico de Necesidades de Capacitación, (DNC) por lo que se consideró en el PAC 2019; el cual que coadyuvó al desempeño de sus funciones en la actividad institucional 209 “Sistema de Orientación y Quejas”.

En relación a si la Alcaldía Venustiano Carranza, contó con perfiles de puesto aplicables al personal de estructura, se verificó que sí los tuvo; por lo que el CESAC se sujetó a lo

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

La Coordinación de Servicios y Atención Ciudadana representó la totalidad del personal de estructura de dicha Coordinación durante el ejercicio de 2019, siendo dos servidores públicos quienes ocuparon dicho puesto durante el ejercicio en revisión.

Derivado de la revisión de expedientes del personal, se constató que los dos servidores públicos que ocuparon los puestos de estructura cumplieron lo establecido en los perfiles de puesto correspondientes; el análisis que se ve reflejado en el resultado núm. 3 Competencia Profesional de los Servidores Públicos, del presente informe.

De las respuestas proporcionadas en el cuestionario de Control Interno aplicado al personal del CESAC, se observó que hubo un procedimiento establecido para evaluar el desempeño del personal adscrito a la Dirección encargada de operar la actividad institucional 209. 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, durante 2019, en cuanto al componente Ambiente de Control, la implantación del control interno por parte de la alcaldía alcanzó un nivel alto.

Administración de Riesgos

El objetivo de la actividad institucional 209 “Sistema de Orientación y Quejas” descrito en el Informe de Cuenta Pública 2019 de la Alcaldía Venustiano Carranza, consistió en “mejorar los canales de comunicación, así como la orientación, canalización y seguimiento a la demanda ciudadana”.

En ese contexto, con el oficio núm. DGAE-A/20/121 del 19 de junio de 2020, se solicitó al sujeto fiscalizado que proporcionara las estrategias y acciones desarrolladas para identificar, evaluar y administrar los riesgos que enfrentó la Alcaldía Venustiano Carranza, así como

el mapa de riesgos, políticas, procedimientos y acciones establecidas para su atención. En respuesta, mediante nota informativa sin número del 26 de junio de 2020, el sujeto fiscalizado señaló que no se identificaron riesgos que impidieran el cumplimiento de metas y objetivos; por lo que careció de mecanismos para la determinación de riesgos específicos para el CESAC. Asimismo, el órgano político administrativo se sujetó a lo establecido en la Ley de Auditoría y Control Interno de la Administración Pública de la Ciudad de México y los Lineamientos de Control Interno de la Administración Pública de la Ciudad de México, publicados en la *Gaceta Oficial de la Ciudad de México* el 1 de septiembre de 2017 y el 8 de enero de 2018, respectivamente, vigentes en 2019.

Asimismo, mediante el oficio núm. AVC/DGA/1126/2020 del 1 de julio de 2020, el sujeto fiscalizado proporcionó los formatos denominados “Formato C-1 Cédula de Evaluación de Riesgos”, “Formato C-2 Mapa de Riesgos” y Matriz de Riesgos. De su revisión se observó que el sujeto fiscalizado identificó, evaluó y agrupó los riesgos que en el ejercicio 2019 pudieron haber dificultado o limitado el cumplimiento de los objetivos establecidos para la alcaldía, de acuerdo con los numerales 1.2; 1.2.1; 1.2.2; y 1.2.3 de los Lineamientos de Control Interno de la Administración Pública de la Ciudad de México. Asimismo, para mitigar el riesgo de corrupción, la alcaldía se sujetó al lineamiento 8 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, donde se señalan las Obligaciones del Personal de Atención Ciudadana, así también de los Lineamientos mediante los que se establece el Modelo Integral de Atención Ciudadana de la Administración Pública de la Ciudad de México, los cuales fueron publicados en la *Gaceta Oficial de la Ciudad de México* el 2 de julio de 2019.

La Alcaldía Venustiano Carranza señaló que contó con el Programa Operativo Anual (POA) 2019, que incluyó los objetivos y metas del sujeto fiscalizado y que fue difundido entre el personal mediante su portal de Transparencia. Asimismo, el Manual Administrativo de la Alcaldía Venustiano Carranza señala los objetivos de la Coordinación del CESAC.

En respuesta al cuestionario de Control Interno, la Coordinación del CESAC señaló que tuvo un indicador presupuestario para la operación de la actividad institucional 209, éste es un indicador de gestión (Solicitudes ingresadas). 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, durante 2019, en cuanto al componente Administración de Riesgos, la implantación del control interno por parte de la alcaldía alcanzó un nivel alto; sin embargo, careció de mecanismos para la determinación de riesgos específicos para el CESAC.

Actividades de Control Interno

Del estudio realizado a los manuales administrativos de la Alcaldía Venustiano Carranza vigentes en 2019; el primero elaborado conforme al dictamen de estructura orgánica núm. 16/2009, registrado por la CGMA con el núm. MA-11/100816-OPA-VCA-16/2009; y el segundo, elaborado conforme la estructura orgánica núm. OPA-VC-7/010319, registrado por CGEMDA con el núm. MA-40/051219-OPA-VC-7/010319, se observó que establecieron misión, visión, objetivos y funciones de los puestos que conformaron la estructura orgánica relacionada, especificados para cada uno los tramos de control correspondientes con la finalidad de evitar duplicidad de funciones.

Por otro lado, se estableció un procedimiento específico para la operación de la actividad institucional 209 “Sistema de orientación y quejas”.

Asimismo, la Auditoría Superior de la Ciudad de México (ASCM) mediante el oficio núm. DGAE-A/20/121 del 19 de junio de 2020, solicitó a la alcaldía que proporcionara las políticas, procedimientos y acciones establecidas por el órgano político administrativo para hacer frente a los riesgos identificados; en respuesta, mediante el oficio núm. AVC/DGA/1146/2020 del 1 de julio de 2020, el sujeto fiscalizado proporcionó nota informativa sin número del 26 de junio de 2020 donde señala que “no se identificaron riesgos que se presentaran en el CESAC, por lo tanto el cumplimiento de metas y objetivos se logró satisfactoriamente”.

Del análisis al cuestionario de control interno aplicado al personal que intervino en la operación de la actividad institucional 209, se identificó que la Alcaldía Venustiano Carranza no dispuso de algún programa para fortalecer el control interno que contribuyera a alcanzar el logro de sus metas y objetivos.

Asimismo, la Alcaldía Venustiano Carranza contó con procedimientos administrativos específicamente para el rubro en revisión, relacionados con los momentos contables del gasto.

Respecto a las actividades de control de información tecnológica, mediante el cuestionario de control interno, la alcaldía informó que el personal que opera la actividad institucional 209, se apoya en el sistema informático denominado Sistema de Gestión (SIGGES) donde se ingresa toda solicitud al CESAC, además de tener el Sistema Unificado de Atención Ciudadana (SUAC); sin embargo, el CESAC no tuvo una metodología de identificación de riesgos. 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, durante 2019, en cuanto al componente Actividades de Control Interno, la implantación del control interno por parte de la alcaldía alcanzó un nivel medio.

Información y Comunicación

Del análisis a la información proporcionada, se identificó que el Manual Administrativo de la Alcaldía Venustiano Carranza estableció en su estructura organizacional las líneas de comunicación entre las diversas áreas y los informes que deben elaborar. Asimismo, el sujeto fiscalizado comunicó al personal los objetivos y sus responsabilidades, por medio de su manual administrativo.

Respecto a los sistemas de información utilizados en el marco de la actividad institucional 209, se observó que los registros de las operaciones efectuadas por la Alcaldía Venustiano Carranza y sus reportes la Secretaría de Administración y Finanzas, son elaborados mediante el *software* SAP-GRP.

Por otro lado, se observó que la Alcaldía Venustiano Carranza cuenta con una metodología de riesgos en el ambiente de Tecnologías de la Información y Comunicaciones (TIC), toda vez que posee un procedimiento denominado “Control de gestión y verificación de la ubicación de la infraestructura de tecnologías de la información y comunicaciones (*hardware* y *software*)”.

Por lo que se refiere a la comunicación, se identificó que de manera interna el sujeto fiscalizado utilizó como medios formales para el intercambio de información oficinas, a fin

de dar a conocer las acciones llevadas a cabo de temas específicos, disposiciones, informes y protocolos; circulares y notas informativas, para dar a conocer avisos y notificaciones. En materia de comunicación externa, se constató que el sujeto fiscalizado contó con la página de internet <https://www.vcarranza.cdmx.gob.mx/>.

En cuanto a un sistema para la recepción y atención de quejas y sugerencias presentadas por la ciudadanía, el órgano político administrativo proporcionó el Manual de Identidad Gráfica para las Unidades de Atención Ciudadana, elaborado por la Dirección General de Contacto Ciudadano de la Agencia Digital de Innovación Pública, en donde se facilita una Papeleta de Sugerencias, en la que el personal estará en constante evaluación por parte de la ciudadanía y su nivel de atención y conocimiento sobre el servicio que está prestando. 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 durante 2019, en cuanto al componente Información y Comunicación, la implantación del control interno por parte de la alcaldía alcanzó un nivel alto.

Supervisión y Mejora Continua

De acuerdo con la información proporcionada por el sujeto fiscalizado, mediante el oficio núm. AVC/DEPFE/CESAC/0224/2020 del 31 de julio de 2020, la Alcaldía Venustiano Carranza informó que la Secretaria Técnica del Comité de Administración de Riesgos y Evaluación del Control Interno está a cargo de la persona titular de la Dirección General de Administración, de acuerdo con el Manual de Integración y Funcionamiento correspondiente. En el caso específico del CESAC, la atención y seguimiento a todo lo relacionado con el control interno está a cargo de la persona titular de la Coordinación del CESAC.

Mediante el cuestionario aplicado a la Coordinación del CESAC, se tuvo conocimiento de que ésta no dispuso de mecanismos de control y supervisión de operatividad para la actividad institucional 209 "Sistema de orientación y quejas". 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, durante 2019, en cuanto al componente Supervisión y Mejora Continua, la implantación del control interno por parte de la alcaldía alcanzó un nivel bajo.

Del análisis a los componentes del Control Interno implementados por la Alcaldía Venustiano Carranza, en la operación del CESAC, se constató que para el Ambiente de Control su evaluación fue alto; Administración de Riesgos, alto; Actividades de Control Interno, medio; Información y Comunicación, alto; y, finalmente Supervisión y Mejora Continua, bajo.

Por lo anterior, se concluye que durante el ejercicio 2019, la Alcaldía Venustiano Carranza alcanzó un nivel alto para el cumplimiento de metas y objetivos, por lo que el control interno institucional es acorde con las características de la institución y a su marco jurídico aplicable; cabe señalar que es importante fortalecer su autoevaluación y mejora continua. Por lo expuesto, se considera que el control interno aplicado en 2019 proporcionó una seguridad razonable, toda vez que aplicó algunos mecanismos de control; sin embargo, el estatus de la implantación del Control Interno en algunos componentes se estableció en un rango medio y bajo (Actividades de Control Interno y Supervisión y Mejora Continua), debido a que el personal del CESAC sí conoce las metas y objetivos de la actividad institucional en revisión, pero no implementó controles internos relacionados con la actividad institucional 209; se carece de procedimientos formalmente establecidos para la supervisión y evaluación del desempeño del personal; no se cuenta con metodología formalmente establecida para la identificación y evaluación de los riesgos del CESAC; finalmente, no se tuvo un procedimiento formal para llevar a cabo la supervisión a la operación de la actividad institucional 209 “Sistema de orientación y quejas”.

En la confronta, de fecha 18 de septiembre de 2020, el sujeto fiscalizado proporcionó el oficio núm. DEPFE/CESAC/259/2020 de esa misma fecha, mediante el cual informó que con el propósito de disponer de un mecanismo para la determinación de riesgos específicos para el CESAC, con el apoyo del personal adscrito a éste y en coordinación con la Dirección de Planeación Estratégica, se llevarán a cabo diferentes acciones como identificación y evaluación de riesgos del CESAC; construcción de un programa de actividades de Control Interno a implementar, así como una propuesta de manual administrativo con las funciones y procedimientos del CESAC.

No obstante, la Alcaldía Venustiano Carranza no proporcionó evidencia documental de que haya contado con una metodología de identificación de riesgos ni con un programa para fortalecer el control interno, tampoco consideró mecanismos de control y supervisión de la operatividad de la actividad institucional 209 “Sistema de orientación y quejas”; por tal motivo, el presente resultado no se modifica.

Recomendación

ASCM-164-19-1-VC

Es conveniente que la Alcaldía Venustiano Carranza, por conducto de la Dirección Ejecutiva de Planeación y Fomento Económico establezca mecanismos de control para asegurarse que el Centro de Servicios y Atención Ciudadana cuente con un programa para fortalecer el control interno con el fin de mejorar los canales de comunicación, así como la orientación, canalización y seguimiento a la demanda ciudadana.

Recomendación

ASCM-164-19-2-VC

Es conveniente que la Alcaldía Venustiano Carranza, por conducto de la Dirección Ejecutiva de Planeación y Fomento Económico establezca mecanismos de control para asegurarse que el Centro de Servicios y Atención Ciudadana cuente con un calendario para la supervisión de la operación del Centro de Servicios y Atención Ciudadana con el fin de mejorar la orientación, canalización y seguimiento a la demanda ciudadana.

Competencia de los Actores

2. Resultado

Competencia Legal del Sujeto Fiscalizado

Para conocer si la Alcaldía Venustiano Carranza contó con la normatividad suficiente para el ejercicio de sus funciones, se realizó un estudio general del marco jurídico que sustenta la actuación del CESAC.

A fin de conocer el marco jurídico aplicable a la Alcaldía Venustiano Carranza e identificar si tuvo la facultad legal para la operación del CESAC durante el ejercicio de 2019, y 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 revisaron los artículos 122, apartado A, fracción VI, párrafo segundo, de la Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos; 56, numeral 2, fracción VI, de la Constitución Política de la Ciudad de México; 207, fracción VII, de la Ley Orgánica de Alcaldías de la Ciudad

de México, publicada el 4 de mayo de 2018; el Acuerdo por el que se crea en las dieciséis Delegaciones del Distrito Federal, Centros de Servicios y Atención Ciudadana, publicado el 17 de noviembre de 1997; el Acuerdo por el que se establecen las atribuciones de los Centros de Servicios y Atención Ciudadana, publicado el 2 de julio de 2012; los numerales 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; y 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 los Manuales Administrativos de la Alcaldía Venustiano Carranza con números de registro MA-11/100816-OPA-VCA-16/2009 y MA-40/051219-OPA-VC-7/010319, todos 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.”

Los artículos 56, fracción VI, numeral 2, de la Constitución Política de la Ciudad de México, y 207, fracción VII, de la Ley Orgánica de Alcaldías de la Ciudad de México 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.”

Asimismo, el Acuerdo por el que se establecen las atribuciones de los Centros de Servicio y Atención Ciudadana, establece lo siguiente:

“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, dispusieron 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, 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.”

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 Venustiano Carranza con número de registro MA-11/100816-OPA-VCA-16/2009, vigente en 2019, estableció la misión y objetivos institucionales, como a continuación se cita:

“Misión: Consolidar el ejercicio de buenas políticas y prácticas gubernamentales que permitan ofrecer servicios públicos de calidad; equidad social, la adopción de una política anticorrupción, de transparencia y rendición de cuentas, colocando a la evaluación y a la participación ciudadana como instrumentos indispensables para ser entre ciudadanía y gobierno la mejor delegación.

”Objetivo:

”1.- Fortalecer los espacios de comunicación y diálogo entre gobierno y ciudadanía, que faciliten una gestión de gobierno transparente, eficiente y eficaz, informando de forma constante los programas y acciones del gobierno, colocando a la participación ciudadana como mecanismo en la evaluación, vigilancia y de seguimiento de las políticas públicas de alto impacto que incidan en la calidad de vida de la población.”

Aunado a ello, el Manual Administrativo de la Alcaldía Venustiano Carranza con número de registro MA-40/051219-OPA-VC-7/010319, vigente en 2019, estableció la misión y objetivos institucionales, siguientes:

“Misión: Trabajar para representar los intereses de la población, a través de políticas públicas que impulsen la proximidad y de cercanía con el gobierno de la Alcaldía Venustiano

Carranza, promoviendo la sana convivencia, el desarrollo económico, y la seguridad de la comunidad, mediante procesos de participación ciudadana que cuenten con perspectiva de género y un enfoque de respeto a los Derechos Humanos.

”Objetivo.

”5.- Agilizar los tiempos de atención y respuesta en los servicios y trámites de la ciudadanía solicitados a la Alcaldía, mediante la optimización de las áreas de Atención Ciudadana.”

Conforme a lo anterior, se concluye que en el ejercicio 2019, la Alcaldía Venustiano Carranza tuvo la facultad legal para la operación del Centro de Servicios y Atención Ciudadana, 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 haya tenido 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 de personal.

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

Con objeto de verificar que los servidores públicos que participaron en la operación del CESAC tuvieron la competencia profesional y que se hayan sujetado a la normatividad aplicable y vigente en 2019 para su contratación, mediante el oficio núm. DGAE-A/20/121 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 respuesta, por medio del oficio núm. AVC/DGA/1146/2020 del 1 de julio del 2020, el sujeto fiscalizado proporcionó la siguiente información:

Plantilla de personal asignado al CESAC de la Alcaldía Venustiano Carranza durante el ejercicio 2019 donde se identificó la existencia de 16 servidores públicos, que incluyen personal de base, provisional y confianza.

Con la finalidad de verificar que el CESAC haya contado con los perfiles de puesto correspondientes para el reclutamiento, evaluación, selección y contratación del personal de atención ciudadana durante 2019, se revisó la documentación establecida en los Lineamientos mediante los que se establece el Modelo Integral de Atención Ciudadana de la Administración Pública del Distrito Federal publicados en la *Gaceta Oficial del Distrito Federal* núm. 1963 del 13 de octubre de 2014, así como en los Lineamientos mediante los que se establece el Modelo Integral de Atención Ciudadana de la Administración Pública de la Ciudad de México, publicados en la *Gaceta Oficial de la Ciudad de México* núm. 125 del 2 de julio de 2019.

A fin de verificar que el personal contratado haya cumplido los requisitos establecidos en los perfiles de puesto vigentes (perfil escolar), de acuerdo con lo dispuesto en los numerales 24.2.1, 24.3, fracciones I, II, III y V, y 24.5.1, fracciones I a la V, de los Lineamientos mediante los que se establece el Modelo Integral de Atención Ciudadana de la Administración Pública del Distrito Federal; y 21.2, 21.3, fracciones I, II, III y V, y 21.5, fracciones I a la V, de los Lineamientos mediante los que se establece el Modelo Integral de Atención Ciudadana de la Administración Pública de la Ciudad de México, ambos vigentes en 2019, mismo texto que corresponde a los numerales ; con base en la plantilla de personal proporcionada por la Alcaldía Venustiano Carranza, se revisó la documentación correspondiente a dos servidores públicos por tratarse de personal de estructura, lo que

corresponde el 100% del personal asignado al CESAC durante 2019 como responsables, de acuerdo con lo siguiente:

| Puesto | Cumple la escolaridad | | | | Cumple la experiencia | Cumple los conocimientos | Cumple las habilidades |
|-------------|-----------------------|----------|--------|-------------------------------|-----------------------|--------------------------|------------------------|
| | Licenciatura | Titulado | Trunco | Estudios nivel medio superior | | | |
| Responsable | Sí | No | --- | --- | Sí | Sí | Sí |
| Responsable | Sí | Sí | --- | --- | Sí | Sí | Sí |

De la revisión a los expedientes del personal seleccionado, se identificó que respecto a la escolaridad que incluye nivel de estudios, grado de avance y carrera cumplieron al 100.0% los requisitos solicitados; en cuanto a la experiencia de los servidores públicos, del análisis de su currículum vitae, se desprende que cumplieron al 100.0%.

Derivado de lo anterior, se concluye que la Alcaldía Venustiano Carranza tuvo perfiles de puesto para el personal encargado de la operación del CESAC, y la totalidad del personal contratado cumplió los requisitos de escolaridad y experiencia necesarios para el desempeño de sus funciones.

4. Resultado

Capacitación del Personal Adscrito al Centro de Servicio y Atención Ciudadana (CESAC)

Con objeto de conocer si el personal que participó en la operación del CESAC recibió capacitación por parte de la Alcaldía Venustiano Carranza, se revisó la documentación comprobatoria de la capacitación realizada durante el ejercicio fiscal 2019.

Para constatar que el sujeto fiscalizado haya cumplido lo dispuesto en los numerales 2.1.1, 2.1.2, 2.1.4, 2.1.6 y 2.2.10, fracción I, inciso c), de la Circular Uno Bis 2015, Normatividad en materia de Administración de Recursos para las Delegaciones de la Administración Pública del Distrito Federal, vigente en 2019, así como los numerales 24.7.1, 24.7.2 y 24.7.3 de los Lineamientos mediante los que se establece el Modelo Integral de Atención Ciudadana de la Administración Pública del Distrito Federal, mismo contexto que corresponde a los numerales 23.1, 23.2 y 23.3 de los Lineamientos mediante los que se establece el Modelo Integral de Atención Ciudadana de la Administración Pública de

la Ciudad de México, ambos vigentes en 2019 y el Modelo Integral de Atención Ciudadana de la Administración Pública de la Ciudad de México, mediante el oficio núm. DGAE-A/20/121 del 19 de junio de 2020, se solicitó al sujeto fiscalizado que proporcionara el DNC, PAC, el listado de los cursos de capacitación impartidos, las listas de asistencia y las constancias de acreditación de los cursos, generados durante el período en revisión.

Al respecto, mediante el oficio núm. AVC/DGA/1146/2020 del 1 de julio de 2020, el sujeto fiscalizado proporcionó el PAC para 2019, que fue integrado considerando las Propuestas de Eventos de Capacitación contenidos en el DNC. Del estudio al PAC, se determinó que estuvo integrado por 53 cursos programados.

Además, se observó que la Agencia Digital de Innovación Pública llevó a cabo la capacitación del sistema denominado SUAC el 12 de diciembre de 2019, como evidencia del citado curso, se proporcionaron 3 fotografías a color de la capacitación proporcionada y la lista de asistencia en la que se observó la participación de 23 servidores públicos; sin embargo, de acuerdo con la plantilla que integra al personal asignado al CESAC, se determinó que únicamente 4 personas adscritas a éste participaron en la capacitación.

Con la finalidad de verificar que los cursos programados estuvieron vinculados con la operación del CESAC en la Alcaldía Venustiano Carranza durante el ejercicio 2019, se revisaron las listas de asistencia del personal que participó en los cursos programados en el PAC 2019 y que correspondieron a cada uno de los cursos impartidos y vinculados con la operación del CESAC; se constató la asistencia de 4 servidores públicos adscritos a dicho Centro, que equivale a una participación del 25% del personal asignado al CESAC; se identificó que un servidor público es personal de estructura, tres aparecen en las listas de asistencia como "Operador CESAC", y se encuentran registrados en la plantilla de personal 2019 proporcionada por la Alcaldía Venustiano Carranza. Sin embargo, el sujeto fiscalizado no proporcionó evidencia documental de las constancias de acreditación de los cursos de capacitación de acuerdo con el numeral 2.2.9 de la Circular Uno Bis 2015, Normatividad en materia de Administración de Recursos para las Delegaciones de la Administración Pública del Distrito Federal, vigente en 2019.

Derivado de lo anterior, se concluye que la Alcaldía Venustiano Carranza contó con su Diagnóstico de Necesidades de Capacitación y elaboró su Programa Anual de Capacitación; sin embargo, el órgano político administrativo capacitó únicamente al 25% del personal

asignado a la operación del CESAC y no proporcionó evidencia documental de las constancias de acreditación de los cursos de capacitación, por lo que incumplió el numeral 2.2.9 de la Circular Uno Bis 2015, Normatividad en materia de Administración de Recursos para las Delegaciones de la Administración Pública del Distrito Federal, vigente en 2019.

En la confronta, de fecha 18 de septiembre de 2020, el sujeto fiscalizado no proporcionó información relacionada con el presente resultado, por lo que éste no se modifica.

Recomendación

ASCM-164-19-3-VC

Es necesario que la Alcaldía Venustiano Carranza, por conducto de la Dirección Ejecutiva de Planeación y Fomento Económico establezca mecanismos de control para asegurarse que el personal adscrito al Centro de Servicios y Atención Ciudadana reciba capacitación y proporcione las constancias de acreditación de los cursos en cumplimiento a la normatividad aplicable.

Eficacia

5. Resultado

Programación de la Meta Física del Centro de Servicio y Atención Ciudadana (CESAC)

Para la eficacia se revisó el proceso de programación de la meta física del CESAC en relación con la actividad institucional en revisión, y se analizó la idoneidad de la determinación de la unidad de medida en cumplimiento de la normatividad aplicable, mediante el estudio general y análisis de lo reportado como meta física alcanzada en el Informe de Cuenta Pública 2019, así como del Anteproyecto de Presupuesto de Egresos de la Ciudad de México, el Programa Operativo Anual, los Lineamientos mediante los que se establece el modelo integral de atención ciudadana de la Administración Pública del Distrito Federal, publicados en la *Gaceta Oficial del Distrito Federal* el 13 de octubre de 2014 y los Lineamientos mediante los que se establece el modelo integral de atención ciudadana de la Administración Pública de la Ciudad de México, publicados en la *Gaceta Oficial de la Ciudad de México* núm. 125 el 2 de julio de 2019.

Los artículos 3, 40, 41 y 44 de la Ley de Planeación del Desarrollo del Distrito Federal, publicada en la *Gaceta Oficial del Distrito Federal* núm. 16, del 27 de enero de 2000, señalan que en los programas operativos se cuantificarán los objetivos y metas previstos en el Programa General y demás programas, para la asignación de los recursos presupuestales; asimismo, el POA será la base para la integración de los anteproyectos de presupuestos anuales de los propios órganos políticos administrativos.

Los artículos 27, fracciones I y IV; 28; y 51 de la Ley de Austeridad, Transparencia en Remuneraciones, Prestaciones y Ejercicio de Recursos de la Ciudad de México, publicada en la *Gaceta Oficial de la Ciudad de México* núm. 482 Tomo II, del 31 de diciembre de 2018, vigente en 2019, señalan que la programación y presupuestación del gasto público comprende las actividades que deberán realizar las alcaldías para cumplir los objetivos, políticas, estrategias, prioridades, metas y resultados con base en indicadores de desempeño, así como las previsiones de gasto público para cubrir los recursos humanos, materiales, financieros necesarios para la operación y cumplimiento de los Programas Presupuestarios, que se realizarán con apoyo en los Anteproyectos de Presupuesto que elaboren las alcaldías para cada ejercicio fiscal y serán responsables de que los compromisos sean efectivamente devengados, comprobados y justificados; y de la guarda y custodia de los documentos que los soportan.

El artículo 69 del Reglamento de la Ley de Austeridad, Transparencia en Remuneraciones, Prestaciones y Ejercicio de Recursos de la Ciudad de México, publicado en la *Gaceta Oficial de la Ciudad de México* núm. 62, del 1 de abril de 2019, señala que para la integración del Anteproyecto de Presupuesto se considerará el Módulo de Integración por Resultados, Módulo de Integración Financiera, y los lineamientos específicos por capítulo de gasto.

El Manual de Programación-Presupuestación para la Formulación del Anteproyecto de Presupuesto de Egresos 2019, en el apartado IV, "Proceso de Formulación del Anteproyecto de Presupuesto de Egresos 2019", establece que el Anteproyecto de Presupuesto de las Unidades deberá realizarse por medio del Módulo de Integración por Resultados, y que la integración deberá estar conformada por el Guion de POA, así como por el Marco de Política Pública.

En el marco citado se plasmarán el área operativa del CESAC en relación con la actividad institucional; el fin, en el cual se “expresará el fin último al que coadyuvará la operación de la Actividad Institucional”; el propósito, que será “el impacto que se espera lograr como resultado de la implementación de las operaciones de la Actividad Institucional”; y la meta física, demanda física (cuantificación numérica de los requerimientos necesarios para atender de manera plena las necesidades); la demanda financiera (estimaciones presupuestales necesarias para cubrir la demanda identificada, en su modalidad física); los mecanismos de identificación donde se “deberán enunciar las fuentes, métodos y/o herramientas empleadas en la determinación de los valores expresados en la Meta Física y la demanda identificada”; y el diagnóstico, con la finalidad de producir los bienes y servicios para alcanzar los objetivos de la actividad institucional.

Con la finalidad de verificar el cumplimiento de la normatividad señalada en cuanto al proceso de programación de la meta física de la actividad institucional en revisión, y para analizar la idoneidad de la determinación de la unidad de medida en cumplimiento de la normatividad aplicable, se solicitó al sujeto fiscalizado la información que sustentó la programación-presupuestación de la actividad institucional 209 “Sistema de orientación y quejas”, donde se reportó lo concerniente al CESAC, por medio del oficio núm. DGAE-A/20/121 del 19 de junio de 2020.

Al respecto, anexos al oficio núm. AVC/DGA/1146/2020 de 1 de julio de 2020, el sujeto fiscalizado proporcionó el POA y el Anteproyecto de Presupuesto de Egresos 2019 (Anteproyecto integrado por el Analítico de Claves, Analítico de Plazas, Proyección de Analítico de Claves por Capítulo, Proyección por Concepto, Marco de Política Pública de Derechos Humanos, Marco de Política Pública de Igualdad Sustantiva y el Marco de Política Pública).

En el análisis del Anteproyecto de Presupuestos de Egresos 2019, se identificó que en el marco, el fin de la actividad institucional en revisión se estableció que “atender a toda la población en general sin discriminación por su origen étnico, condición económica, o migratoria, edad, capacidad, sexo, preferencia u orientación sexual, por alguna enfermedad, discapacidad”; y en el propósito, “mejorar y mantener actualizados los canales de difusión de los trámites y servicios que brinda el Centro de Servicios y Atención Ciudadana, así como Ventanilla Única,

y de esta manera dar certeza jurídica a la ciudadanía y la homogeneidad en la prestación de los servicios”.

Para alcanzar lo plasmado en el fin y propósito, la Alcaldía Venustiano Carranza estableció como la meta física original 30,000 “trámites”. La Dirección General de Desarrollo Delegacional fue el área operativa de la actividad en revisión y en cuanto a la programación, se observó que ésta cumplió los requerimientos reales de sus necesidades de la actividad institucional al proyectar una meta física programada que sí correspondió a la demanda de la población objetivo en 2019.

Mediante el oficio núm. SAF/SE/0069/I2019 del 10 de enero de 2019, la Subsecretaría de Egresos comunicó a la Alcaldía Venustiano Carranza el techo presupuestal para la formulación de su Anteproyecto de Presupuesto de Egresos para el ejercicio fiscal 2019; y con el oficio núm. SAF/SE/O605/2019 del 11 de febrero de 2019, la Subsecretaría de Egresos informó a la alcaldía el techo presupuestal aprobado y publicado en el Decreto del Presupuesto de Egresos para el ejercicio fiscal 2019.

En cuanto al POA, se identificó que la actividad institucional 209 “Sistema de orientación y quejas”, se vinculó con el Programa de Gobierno de la Ciudad de México 2019-2024 al proponer la creación de modelos de atención ciudadana en coordinación con las alcaldías, con una meta física de 30,000 trámites , y una meta financiera de 1,772,9 miles de pesos, de los cuales se asignaron al capítulo 1000 “Servicios Personales” 135.8 miles de pesos, al capítulo 2000 “Materiales y Suministros”, 528.7 miles de pesos y al capítulo 5000 “Bienes Muebles, Inmuebles e Intangibles”, 1,108.4 miles de pesos.

La actividad institucional en revisión consideró también la “recepción de solicitudes competencia CESAC, ventanilla única y la unidad de transparencia”, los cuales se rigieron por los Lineamientos mediante los que se establece el modelo integral de atención ciudadana de la Administración Pública del Distrito Federal, publicados en la *Gaceta Oficial del Distrito Federal*, del 13 de octubre de 2014, y los Lineamientos mediante los que se establece el modelo integral de atención ciudadana de la Administración Pública de la Ciudad de México, publicados en la *Gaceta Oficial de la Ciudad de México* núm. 125, del 2 de julio de 2019, y de acuerdo con el proyecto del POA 2019.

Asimismo, se tuvo conocimiento de que la meta física original fue de 30,000 “trámites”, la cual resultó alcanzada al final del ejercicio de acuerdo con el APP “Avance Programático Presupuestal de Actividades Institucionales”; es decir, tuvo un cumplimiento del 100.0%.

Si bien, el CESAC recibe y registra solicitudes, la unidad de medida establecida (trámite) consideró el registro de las demandas ciudadanas ingresadas en un período específico; por tanto, dicha unidad de medida fue idónea para las metas y fines perseguidos por el CESAC en 2019.

Por lo anterior, se concluye que el CESAC en la Alcaldía Venustiano Carranza estableció una unidad de medida idónea para cuantificar el avance de su meta física; asimismo, el órgano político administrativo tuvo papeles de trabajo y memorias de información cuantitativa y cualitativa correspondientes al diagnóstico, fin, propósito, población objetivo, determinación de la unidad de medida y de la meta física por alcanzar, así como de la estimación del recurso financiero requerido para tal efecto (meta financiera), de conformidad con el Manual de Programación-Presupuestación para la Formulación del Anteproyecto de Presupuesto de Egresos 2019.

6. Resultado

Cumplimiento de la Meta Física del CESAC

Para la eficacia, se revisó el grado de cumplimiento de la meta con un enfoque cuantitativo respecto a lo reportado en la Cuenta Pública 2019, mediante el estudio general, revisión y análisis del Informe Anual de Actividades, los informes trimestrales, las CLC, las afectaciones programático-presupuestarias y demás información y documentación proporcionadas por el área, de conformidad con los Postulados Básicos de Contabilidad Gubernamental y demás normatividad aplicable.

La Ley de Austeridad, Transparencia en Remuneraciones, Prestaciones y Ejercicio de Recursos de la Ciudad de México, vigente en 2019, establece en su artículo 51 que “los titulares de las Unidades Responsables del Gasto y los servidores públicos encargados de su administración adscritos a la misma Unidad Responsable del Gasto, serán los responsables del manejo y aplicación de los recursos, del cumplimiento de los calendarios presupuestales autorizados, metas y de las funciones contenidas en el presupuesto autorizado; de que se

cumplan las disposiciones legales vigentes para el ejercicio del gasto; de que los compromisos sean efectivamente devengados, comprobados y justificados; de la guarda y custodia de los documentos que los soportan; de llevar un estricto control de los medios de identificación electrónica y de llevar el registro de sus operaciones conforme a las disposiciones aplicables en la materia, con sujeción a los capítulos, conceptos y partidas del clasificador por objeto del gasto que expida la Secretaría”.

El artículo 153, párrafo primero, de la citada ley establece que “la información financiera, presupuestal, programática y contable que emane consolidadamente del sistema y de los registros auxiliares de las [...] Alcaldías y en el caso de las Entidades de sus estados financieros, 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 y someterlos a la consideración de la o el Jefe de Gobierno para su presentación en los términos de la Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos”.

Con el fin de verificar el cumplimiento de la meta física de la actividad institucional 209 “Sistema de Orientación y Quejas” del CESAC, con el oficio núm. DGAE-A/20/121 del 19 de junio de 2020, se solicitó al sujeto fiscalizado que proporcionara el Informe de Gestión, el Calendario de Metas por Actividad Institucional (CAMAI), y los Informes de Avance Trimestral para el ejercicio 2019. En respuesta, mediante el oficio núm. AVC/DGA/1146/2020 del 1 de julio de 2020, hizo llegar la documentación requerida; de su estudio general y análisis, se observó lo siguiente:

Informe de Gestión 2019

El Informe de Gestión 2019 de la Alcaldía Venustiano Carranza reportó que en el marco de Alcaldía con Buen Gobierno, las áreas de atención ciudadana en la Alcaldía Venustiano Carranza, la misión del CESAC es “consolidar las buenas prácticas gubernamentales que permitan ofrecer servicios públicos de calidad; por lo que las Áreas de atención Ciudadana como lo son Ventanilla Única y CESAC tienen como función concentrar las peticiones ciudadanas y fungir como canal de comunicación entre las diferentes áreas operativas del órgano político administrativo y la ciudadanía para orientar, informar y gestionar”.

“Al respecto, el programa anual de trabajo 2019, la Alcaldía Venustiano Carranza estableció lo siguiente en materia de atención ciudadana (CESAC y VUT):

“1. Revisar de manera permanente el proceso de atención ciudadana para mejorar la calidad en el servicio público.

”2. Promover el desempeño honesto, transparente y efectivo de los servidores públicos que integran el órgano político administrativo.”

Al respecto, se tuvo conocimiento de que lo reportado en dicho informe comprendió la totalidad del ejercicio (enero a diciembre del 2019). Del análisis de lo reportado en la actividad institucional en revisión, se observó que se detallaron los resultados en el primer informe de gobierno emitido por la Alcaldía Venustiano Carranza.

CESAC

A través del Centro de Servicios y Atención Ciudadana, se recibieron, registraron y canalizaron 20,386 demandas ciudadanas para su atención, de las cuales los servicios más solicitados son alumbrado público, reparación de fugas de agua, reparto de agua en carros tanque, poda de árboles, bacheo, asesoría jurídica y desazolve, lo que permitió que la meta anual prácticamente se cumpliera en su totalidad.

VUT

Respecto a la Ventanilla Única, ingresaron 9,614 solicitudes de trámites, las cuales se recibieron, registraron y canalizaron, lo que permitió que la meta física programada se cumpliera al 100 %.

Calendario de Metas por Actividad Institucional (CAMAI)

En relación con el documento denominado “Calendario de Metas por Actividad Institucional (CAMAI) 2019, se identificó que la Alcaldía Venustiano Carranza contó con el documento en mención, y que la calendarización acumulada de metas 2019 para la actividad institucional en revisión, al fijar la unidad de medida “trámite”, se establecieron las siguientes metas:

Enero-Marzo, 7,000 trámites; Enero-Junio, 14,000 trámites; Enero-Septiembre, 22,000 trámites; y Enero-Diciembre, 30,000 trámites. Por lo anterior, la Alcaldía Venustiano Carranza

cumplió lo dispuesto en los artículos 165, fracción IV, de la Ley de Austeridad, Transparencia en Remuneraciones, Prestaciones y Ejercicio de Recursos de la Ciudad de México, y 174 de su reglamento.

Informe de Avance Trimestral

En el análisis de los Informes de Avance Trimestral, se tuvo conocimiento de que, mediante los oficios núms. AVC/DGA/1185/2019, AVC/DGA/1939/2019, AVC/DGA/2901/2019 y AVC/DGA/169/2020 del 15 de abril, 15 de julio y 15 de octubre todos de 2019, y 15 de enero de 2020, respectivamente, la Dirección de Administración en la Alcaldía Venustiano Carranza envió a la SAF los informes correspondientes a los períodos enero-marzo, enero-junio, enero-septiembre y enero-diciembre de 2019. De su análisis, en relación con la actividad institucional en revisión, se obtuvo lo siguiente:

| Formato | Informes Trimestrales | | | |
|--|--|---|--|--|
| | I Enero-Marzo | II Enero-Junio | III Enero-Septiembre | IV Enero-Diciembre |
| APP-1 Avance Programático- Presupuestal de actividades institucionales | Meta física programada: 7,000 Alcanzada: 7,000 Meta presupuestal programada: 33.7 miles de pesos Ejercido: 33.7 miles de pesos | Meta física programada: 14,000 Alcanzada: 14,364 Meta presupuestal programada: 1,651.7 miles de pesos Ejercido: 432.7 miles de pesos | Meta física programada: 22,000 Alcanzada: 21,010 Meta presupuestal programada: 797.4 miles de pesos Ejercido: 710.3 miles de pesos | Meta física programada: 30,000 Alcanzada: 30,000 Meta presupuestal programado: 1,636.9 miles de pesos Ejercido: 1,612.9 miles de pesos |
| APP-2 Explicación a las variaciones del Avance PP de actividades institucionales | No existe variación. | Señala que “el presupuesto que falta por ejercer se encuentra en proceso de adjudicación. | Señala que “el presupuesto que falta por ejercer se encuentra en proceso de adjudicación. | Señala que “No aplica para el período de reporte”. |
| AR Acciones Realizadas para la consecución de metas de las Actividad Institucional | Meta original: 7,000 trámites Meta alcanzada: 7,000 trámites Presupuesto aprobado: 1,772.9 miles de pesos Presupuesto ejercido: 33.7 miles de pesos | Meta original: 14,000 trámites Meta alcanzada: 14,364 trámites Presupuesto aprobado: 1,772.9 miles de pesos Presupuesto ejercido: 432.7 miles de pesos | Meta original: 22,000 trámites Meta alcanzada: 21,010 trámites Presupuesto aprobado: 1,772.9 miles de pesos Presupuesto ejercido: 710.3 miles de pesos | Meta original: 30,000 trámites Meta alcanzada: 30,000 trámites Presupuesto aprobado: 1,772.9 miles de pesos Presupuesto ejercido: 1,612.9 miles de pesos |
| SAP Programas que otorgan subsídios y apoyos a la población | No aplicable. | No aplicable. | No aplicable. | No aplicable. |

Se constató que los informes se presentaron en los plazos establecidos en el artículo 165 de la Ley de Austeridad, Transparencia en Remuneraciones, Prestaciones y Ejercicio de Recursos de la Ciudad de México vigente en 2019; asimismo, que registraron avance de la actividad institucional en revisión hasta el cuarto trimestre, al reportar una meta física

alcanzada de 30,000 trámites y 1,612.9 miles de pesos ejercidos; dichas cantidades no difieren de las reportadas en el Informe de Cuenta Pública 2019, ya que éste señala una meta física alcanzada de 30,000 trámites.

Del estudio del informe de avance trimestral, también se tuvo conocimiento de las acciones de atención ciudadana a cargo del CESAC para diversos servicios, los cuales se recibieron, atendieron y canalizaron a las respectivas Direcciones Generales del este órgano político administrativo. La meta física alcanzada que le correspondió fue de 20,386 trámites. Los resultados globales se muestran en seguida:

| Período | CESAC | VUT | Total |
|------------------|--------|-------|--------|
| Enero-Marzo | 5,178 | 1,822 | 7,000 |
| Enero-Junio | 9,336 | 5,028 | 14,364 |
| Enero-Septiembre | 13,636 | 7,374 | 21,010 |
| Enero-Diciembre | 20,386 | 9,614 | 30,000 |

Informe de Cuenta Pública 2019, CLC y Afectaciones

En el análisis de la información presentada en el Informe de Cuenta Pública 2019, relativa a la actividad institucional en revisión, se identificó una variación de 160.0 miles de pesos entre el presupuesto original (1,772.9 miles de pesos) y el presupuesto ejercido (1,612.9 miles de pesos), lo que representa una disminución del 9.0%.

Con objeto de conocer si la Alcaldía Venustiano Carranza aplicó el criterio de gasto eficaz y eficiente en el ejercicio del presupuesto de la actividad institucional en revisión (total ejercido por 1,612.9 miles de pesos), que incluyó la “recepción de solicitudes competencia CESAC, ventanilla única y la unidad de transparencia”.

Se revisó una CLC y su soporte documental, expedida con cargo a la actividad institucional 209 “Sistema de orientación y quejas”, en específico de la partida 5151 “Equipo de Cómputo y de Tecnologías de la Información”; el monto de la CLC ascendió a 322.6 miles de pesos.

Se determinó revisar el 20.0% de la actividad institucional en revisión, específicamente el capítulo 5000 “Bienes Muebles, Inmuebles e Intangibles” por ser el más representativo de los tres capítulos, donde se ejercieron recursos en la partida 5151 “Equipo de Cómputo y Tecnologías de la Información”.

En el análisis de la CLC, se constató que las erogaciones se ejercieron en su totalidad para la operación de la actividad institucional de acuerdo con lo señalado en su justificación y coincidió con lo reportado en el Informe de Cuenta Pública 2019; además, la CLC fue elaborada por el personal con facultades y funciones de acuerdo con la Cédula de Registro de Firmas de los Servidores Públicos de Nivel de Estructura facultados para elaborar, autorizar y/o solicitar las Autorizaciones del Registro de las Cuentas por Liquidar Certificadas, Documentos Múltiples, Afectaciones Programático-Presupuestarias, Presupuesto Comprometido, Estado de Ingresos-Egresos Analítico de Claves y Fichas Técnicas de Proyectos de Inversión, vigente en 2019.

Padrón de Ciudadanos del Centro de Servicio y Atención Ciudadana

En el análisis de la información presentada en el padrón de ciudadanos, se observó que tuvo diversos datos, entre ellos, número de folio, nombre del ciudadano, teléfono, demanda, fecha de turno y compromiso, fecha de inicio y fin del trámite, porcentaje de avance, descripción del servicio, fecha de acuse, área a la que se turnó y el estatus que guarda.

Asimismo, se observó que la Alcaldía Venustiano Carranza reportó en dicho padrón un total de 17,619 registros que corresponden a los trámites; sin embargo, se constató que de acuerdo con los Informes de Avance Trimestral y a la Cuenta Pública 2019, el número de trámites realizados por el CESAC en 2019 asciende a 20,386, lo que representa una variación del 13.6% respecto a la meta programa en la actividad institucional 209 “Sistema de orientación y quejas”, por lo que el sujeto fiscalizado incumplió lo señalado en el artículo 153, párrafo primero, de la Ley de Austeridad, Transparencia en Remuneraciones, Prestaciones y Ejercicio de Recursos de la Ciudad de México, vigente en 2019, ya que el número de trámites señalado en el padrón no coincide con la cantidad de trámites reportada como meta alcanzada en los Informes de Avance Trimestral de la Alcaldía Venustiano Carranza, los cuales sirven para formular la Cuenta Pública.

Con base en lo expuesto, se concluye que la Alcaldía Venustiano Carranza cumplió la meta física respecto a lo reportado en los Informes de Avance Trimestral y coincide con la Cuenta Pública 2019, al reportar 20,386 trámites de atención ciudadana a cargo del CESAC para

diversos servicios, los cuales se recibieron, atendieron y canalizaron a las respectivas Direcciones Generales del órgano político administrativo; con ello se logró el 100.0% de lo programado, que correspondió al 69.5% de la meta física alcanzada para la actividad institucional en revisión; sin embargo, su padrón de ciudadanos no es congruente con lo reportado en los documentos antes citados, por lo que la alcaldía incumplió el artículo 153, párrafo primero, de la Ley de Austeridad, Transparencia en Remuneraciones, Prestaciones y Ejercicio de Recursos de la Ciudad de México, vigente en 2019.

En la confronta, de fecha 18 de septiembre de 2020, el sujeto fiscalizado no proporcionó información relacionada con el presente resultado, por lo que éste no se modifica.

Recomendación

ASCM-164-19-4-VC

Es necesario que la Alcaldía Venustiano Carranza, por conducto de la Dirección Ejecutiva de Planeación y Fomento Económico establezca mecanismos de control para asegurarse que el Padrón de Ciudadanos del Centro de Servicios y Atención Ciudadana sea congruente con los Informes de Avance Trimestral, mismos que servirán para la integración de la Cuenta Pública de conformidad con la Ley de Austeridad, Transparencia en Remuneraciones, Prestaciones y Ejercicio de Recursos de la Ciudad de México.

7. Resultado

Cumplimiento del Objetivo del Centro de Servicio y Atención Ciudadana

Para la eficacia, a efecto de conocer el grado de cumplimiento del objetivo de la meta física en la actividad institucional en revisión que se concentra en el CESAC, así como su impacto en la sociedad, se realizaron las técnicas de auditoría como el estudio general y análisis de la información y documentación proporcionadas por la Alcaldía Venustiano Carranza para la operación del CESAC, y como prueba de cumplimiento, la revisión del Anteproyecto de Presupuesto de Egresos por la alcaldía.

La Ley de Austeridad, Transparencia en Remuneraciones, Prestaciones y Ejercicio de Recursos de la Ciudad de México, vigente en 2019, establece en su artículo 27 primer párrafo

que “la programación y presupuestación del gasto público comprende: I. Las actividades que deberán realizar las Alcaldías, [...] para dar cumplimiento a los objetivos, políticas, estrategias, prioridades, metas y resultados con base en indicadores de desempeño, contenidos en los programas sectoriales que se derivan del Programa General y, en su caso, de las directrices que la o el Jefe de Gobierno expida en tanto se elabore dicho Programa; [...] IV. Las previsiones de gasto público para cubrir los recursos humanos, materiales, financieros y de otra índole, necesarios para la operación y el cumplimiento de los Programas Presupuestarios”.

El artículo 28 primer párrafo de esta misma Ley, establece que “la programación y presupuestación anual del gasto público se realizará con apoyo en los Anteproyectos de Presupuesto que elaboren las Alcaldías [...] para cada ejercicio fiscal”.

El artículo 51 de la citada Ley puntualiza lo siguiente:

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

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

El artículo 69 del Reglamento de la Ley de Austeridad, Transparencia en Remuneraciones, Prestaciones y Ejercicio de Recursos de la Ciudad de México, vigente en 2019, establece lo siguiente:

“Artículo 69. Las reglas de carácter general para la integración del Anteproyecto de Presupuesto, serán emitidas por la Secretaría, mismas que deberán contener al menos los elementos siguientes:

”I. El Módulo de Integración por Resultados, con las reglas para la integración del Programa Operativo Anual, el Marco de Política Pública y la Matriz de Indicadores para Resultados;

”II. El Módulo de Integración Financiera, con las previsiones financieras desglosadas en el analítico de claves, el gasto de inversión y los flujos de efectivo, y

”III. Los lineamientos específicos por capítulo de gasto.”

El Manual de Programación-Presupuestación para la Formulación del Anteproyecto de Presupuesto de Egresos 2019, en el apartado IV, “Proceso de Formulación del Anteproyecto de Presupuesto de Egresos 2019”, establece que el Anteproyecto de Presupuesto de las Unidades deberá de realizarse por medio del Módulo de Integración por Resultados, el cual deberá estar conformado por el Guion de POA, así como por el Marco de Política Pública.

En el análisis del Anteproyecto se identificó que en el marco, el fin de la actividad institucional en revisión estableció que “atender a toda la población en general sin discriminación por su origen étnico, condición económica, o migratoria, edad, capacidad, sexo, preferencia u orientación sexual, por alguna enfermedad, discapacidad”. Para alcanzar el “Fin” y el “Propósito”, la Alcaldía Venustiano Carranza, estableció como meta física original 30,000 “Trámite”.

La actividad institucional en revisión, que comprendió la “recepción de solicitudes competencia CESAC, ventanilla única y la unidad de transparencia”, los cuales se rigieron por 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, los Lineamientos mediante los que se establece el modelo integral de atención ciudadana de la Administración Pública de la Ciudad de México, publicados en la *Gaceta Oficial de la Ciudad de México* núm. 125, del 2 de julio de 2019, ambos vigentes en 2019, y de acuerdo con el proyecto del POA 2019.

La alcaldía también pudo confirmar como resultado 20,386 trámites de atención ciudadana a cargo del CESAC para diversos servicios, los cuales se recibieron, atendieron y canalizaron

a las respectivas Direcciones Generales de este órgano político administrativo; con ello se logró el 100.0% de lo programado, que correspondió al 69.5% de la meta física alcanzada para la actividad institucional en revisión, cuyo objetivo específico fue “disminuir las afectaciones en el ejercicio del derecho de acceso a la información pública y protección de datos personales”.

Por lo anterior, se identificó que la operación de la actividad institucional en revisión integrada por un componente “Recepción de solicitudes competencia CESAC, ventanilla única y la unidad de transparencia”, comprendió actividades tanto del CESAC como de la Ventanilla Única de Trámites, las cuales cubrieron 30,000 trámites, cumpliendo en términos cuantitativos la meta física; de acuerdo con la información, documentación y aclaraciones proporcionadas por la Alcaldía Venustiano Carranza, se advierte que la descripción del “Objetivo”, “Fin” y “Propósito” del mencionado componente permitió la cobertura, tanto de la meta física como la financiera, lo cual no representó limitante alguna para evaluar el grado de cumplimiento del objetivo de la actividad institucional, así como de su impacto en la sociedad.

Derivado de lo anterior, se concluye que la Alcaldía Venustiano Carranza cumplió lo dispuesto en los artículos 27, primer párrafo, fracciones I y IV; y 51, párrafos primero y segundo, de la Ley de Austeridad, Transparencia en Remuneraciones, Prestaciones y Ejercicio de Recursos de la Ciudad de México; y el apartado IV del Manual de Programación- Presupuestación para la Formulación del Anteproyecto de Presupuesto de Egresos 2019. La descripción de las metas físicas y financieras del componente que integra la actividad en revisión permitió delimitar y conocer si se dio cumplimiento al objetivo, fin, y cobertura de la meta tanto física como financiera.

8. Resultado

Mecanismos de Medición y Evaluación

Con el propósito de determinar si la Alcaldía Venustiano Carranza contó con indicadores estratégicos y de gestión orientados a promover la consecución de las metas de la actividad institucional 209 “Sistema de orientación y quejas”, en donde se concentra el CESAC, se utilizaron como técnicas de auditoría, el estudio general de la normativa aplicable, así como el análisis de la información proporcionada por el sujeto fiscalizado; y como prueba de cumplimiento el análisis de lo señalado en los Lineamientos mediante los

que se establece el modelo integral de atención ciudadana de la Administración Pública de la Ciudad de México.

La Ley General de Contabilidad Gubernamental, con última reforma publicada en el *Diario Oficial de la Federación* del 30 de enero de 2018, vigente en 2019, establece en su artículo 54 que el Distrito Federal deberá “utilizar indicadores que permitan determinar el cumplimiento de las metas y objetivos de cada uno de los programas, así como vincular los mismos con la planeación del desarrollo”.

La Ley de Austeridad, Transparencia en Remuneraciones, Prestaciones y Ejercicio de Recursos de la Ciudad de México, vigente en 2019, en su artículo 2, fracción LII, define el Presupuesto basado en Resultados (PbR) como la “estrategia para asignar recursos en función del cumplimiento de objetivos previamente definidos, determinados por la identificación de demandas a satisfacer, así como por la evaluación periódica que se haga de su ejecución con base en indicadores de desempeño”; la fracción LXXV del Sistema de Evaluación del Desempeño lo define como el “conjunto de elementos metodológicos que permiten realizar una valoración objetiva del desempeño de los programas, bajo los principios de verificación del grado de cumplimiento de metas y objetivos, con base en indicadores estratégicos y de gestión que permitan conocer el impacto social de los programas y de los proyectos”.

El Manual de Programación-Presupuestación para la Formulación del Anteproyecto de Presupuesto de Egresos 2019, Título II “Programación Presupuestación”, numeral 5 “Presupuesto basado en resultados”, tercer párrafo, define al PbR “como un componente de la Gestión por Resultados que consiste en un conjunto de actividades y herramientas que permiten apoyar las decisiones presupuestarias, en información que sistemáticamente incorpora consideraciones sobre los resultados del ejercicio de los recursos públicos, y que motiva a las instituciones públicas a lograrlos, con el objeto de mejorar la calidad del gasto, y de los bienes y servicios públicos”.

Los Lineamientos para la Construcción y Diseño de Indicadores de Desempeño, mediante la Metodología de Marco Lógico, publicado por el CONAC, publicados en el *Diario Oficial de la Federación* del 16 de mayo de 2013, define al indicador como “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”.

Con la finalidad de comprobar el cumplimiento de la normatividad referida y que la Alcaldía haya dispuesto de las herramientas para medir logros, reflejar los cambios vinculados con las acciones del CESAC, monitorear y evaluar los resultados alcanzados en la actividad institucional 209 “Sistema de orientación y quejas”, se solicitó al sujeto fiscalizado que proporcionara los indicadores estratégicos y de gestión con los que trabajó durante 2019.

Al respecto, anexos al oficio núm. AVC/DGA/1146/2020 de 1 de julio de 2020, el sujeto fiscalizado señaló que los indicadores para la medición del desempeño relacionado con la operación del CESAC, fueron “Indicadores de Gestión”, basados en la Metodología de Marco Lógico. La matriz de indicadores del programa de atención ciudadana señala como componentes de la actividad institucional en revisión los siguientes:

| Nivel | Resumen narrativo / Objetivo | Indicador | Tipo | Medios de verificación | Objetivo | Meta |
|------------|---|------------------------|---------|---|--|--|
| Fin | Atender a toda la población en general sin discriminación por su origen étnico, condición económica, o migratoria, edad, capacidad, sexo, preferencia u orientación sexual, por alguna enfermedad, discapacidad. | Solicitudes ingresadas | Gestión | Padrón total de ingresos de solicitudes al CESAC Informe de la DGCC y de la ADIP Sistema Unificado de Atención Ciudadana (SUAC) | Dar a conocer cuántas peticiones han sido ingresadas por servicio. | Mejorar la calidad de los servicios y trámites de gobierno. |
| Propósito | Mejorar y mantener actualizados los canales de difusión de los trámites y servicios que brinda el Centro de Servicios y Atención Ciudadana, así como Ventanilla Única, y de esta manera dar certeza jurídica a la ciudadanía y la homogeneidad en la prestación de los servicios. | Solicitudes ingresadas | Gestión | Padrón total de ingresos de solicitudes al CESAC Informe de la DGCC y de la ADIP Sistema Unificado de Atención Ciudadana (SUAC) | Dar a conocer cuántas peticiones han sido ingresadas por servicio, | Mejorar la eficiencia de los procesos y servicios administrativos de gobierno. |
| Componente | Recepción de solicitudes competencia CESAC, ventanilla única y la unidad de transparencia. | Solicitudes ingresadas | Gestión | Informe de gestión de la AVC, el Informe de Cuenta Pública y la Unidad de Transparencia | Mejorar los canales de comunicación, así como la orientación, canalización y seguimiento a la demanda ciudadana. | 100% |

Con la información proporcionada por el sujeto fiscalizado, se observó que el indicador de “Fin”, precisa la manera en la que se contribuye al logro del objetivo estratégico de orden superior, toda vez que se asocia al cual está alineado el indicador “Propósito” reflejó la razón de ser del CESAC, precisa qué se propone alcanzar o el área de enfoque; el indicador

“Componente” señala el producto o servicio que se debe entregar durante la ejecución de las actividades.

En el análisis de la documentación proporcionada en relación con el indicador de gestión “Solicitudes ingresadas” (fin, propósito y componente), se identificó que la Alcaldía Venustiano Carranza contó con registros de los objetivos de cada indicador; éstos reflejan ser un instrumento para medir el logro de los objetivos del programa; para el seguimiento de los avances y los medios de verificación disponen de fuentes de información que permitirán medir los indicadores supuestos, ya que no hay definición de los factores externos que impidan el cumplimiento de los objetivos o impliquen riesgos y contingencias a resolver.

Se constató que los indicadores estuvieron asociados al objetivo y metas de la actividad institucional 209 “Sistema de orientación y quejas”, por lo que constituyeron una herramienta que permite valorar de manera objetiva el cumplimiento de las metas establecidas por el sujeto fiscalizado.

En conclusión, la Alcaldía Venustiano Carranza dio cumplimiento a los artículos 54 la Ley General de Contabilidad Gubernamental; 33 de la Ley de Desarrollo Social para el Distrito Federal; y 29 de la Ley de Austeridad en Remuneraciones, Prestaciones y Ejercicio de Recursos de la Ciudad de México; y se sujetó a los Lineamientos para la Construcción y Diseño de Indicadores de Desempeño mediante la Metodología del Marco Lógico; “Indicadores de Gestión y Resultados”, todos vigentes en 2019.

9. Resultado

Rendición de Cuentas y Transparencia

Con objeto de evaluar si la Alcaldía Venustiano Carranza cumplió lo referente a la Rendición de Cuentas en relación con la operación del CESAC en la actividad institucional 209 “Sistema de orientación y quejas”, se utilizaron como técnicas de auditoría, el estudio general de la normatividad aplicable, y como prueba de cumplimiento, el análisis de la documentación proporcionada y lo publicado en su sitio de Internet.

La Ley de Transparencia, Acceso a la Información Pública y Rendición de Cuentas de la Ciudad de México, publicada en la *Gaceta Oficial de la Ciudad de México* núm. 66 Bis,

del 6 de mayo de 2016, vigente en 2019, define en su artículo 6, fracción XXXVIII, que la rendición de cuentas vista desde la perspectiva de la transparencia y el acceso a la información, consiste en la potestad del individuo para exigir al poder público que informe y ponga a disposición en medios adecuados, las acciones y decisiones emprendidas derivadas del desarrollo de su actividad, así como los indicadores que permitan el conocimiento y la forma en que las llevó a cabo, con sus respectivos resultados obtenidos.

En el artículo 121, párrafo primero, fracciones V, VI y XXI, inciso d), de la citada Ley, se determina que los sujetos obligados deberán mantener impresa la información para su consulta, difundirla y actualizarla por conducto de los medios electrónicos, de sus sitios de internet y de la Plataforma Nacional de Transparencia, por lo menos, de los temas, documentos y políticas, como los indicadores de interés público o trascendencia social que permitan rendir cuenta de sus objetivos, metas y resultados; la información financiera sobre el presupuesto asignado de los últimos tres ejercicios fiscales, la relativa al presupuesto asignado en lo general y por programas, así como los informes trimestrales sobre su ejecución, incluyendo los informes de cuenta pública; entre otros.

Por su parte, la Ley General de Contabilidad Gubernamental, vigente en 2019, establece en su artículo 53, fracciones I, II y III, que la Cuenta Pública deberá atender lo establecido en su marco legal vigente y contendrá como mínimo la información contable, presupuestaria, y programática. Por otra parte, esta información deberá ajustarse a la Guía para la Integración de la Cuenta Pública de la Ciudad de México 2019, Formatos e Instructivos, del Poder Ejecutivo, documento que contiene los lineamientos y formatos aplicables a las unidades responsables de gasto.

El artículo 153, párrafo primero, de la Ley de Austeridad, Transparencia en Remuneraciones, Prestaciones y Ejercicio de Recursos de la Ciudad de México, vigente en 2019, dispone que la información financiera, presupuestal, programática y contable que emane consolidadamente del sistema y de los registros auxiliares de las dependencias, órganos desconcentrados, alcaldías y, en el caso de las entidades, de sus estados financieros, 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.

La Guía para la Integración de la Cuenta Pública de la Ciudad de México 2019, apartado Formatos e Instructivos, Poder Ejecutivo, emitidos por la Secretaría de Administración y Finanzas de la Ciudad de México, establece en el apartado introducción que “la Cuenta Pública es el principal informe de rendición de cuentas del Gobierno de la Ciudad de México. Contienen información contable, presupuestaria, programática y complementaria de los Poderes Ejecutivos, Legislativo y Judicial, [...] en cumplimiento de lo dispuesto en el artículo 122, Apartado A, fracción II, séptimo párrafo de la Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos”.

De la información proporcionada por la Alcaldía, se constató que el sujeto fiscalizado conservó de manera impresa y publicó en su sitio de internet la información contable, presupuestaria y programática, a través de su POA, Informes de Avance Trimestral e indicadores, de acuerdo con la clasificación establecida en el artículo 46 de la Ley General de Contabilidad Gubernamental, vigente en 2019.

Respecto a la “unidad de medida”, la finalidad de la actividad institucional fue la de “Recepción de solicitudes competencia CESAC, ventanilla única y la unidad de transparencia”. Para esto, el sujeto fiscalizado estableció en su anteproyecto de presupuesto de egresos 2019, una meta original de 30,000 “trámites”, y al CESAC le correspondió una meta de 20,386 fijada para medir el impacto social del resultado, que se determinó de acuerdo con el artículo 121, fracción IV, de la Ley de Transparencia, Acceso a la Información Pública y Rendición de Cuentas de la Ciudad de México. Se constató en la sección “Transparencia” de la página institucional, que la Alcaldía Venustiano Carranza contó con vinculación con el Programa de Gobierno de la Ciudad de México 2019-2024, dispuesto en el artículo 121, fracción VII, de la Ley de Transparencia, Acceso a la Información Pública y Rendición de Cuentas de la Ciudad de México, vigente en 2019.

Durante el análisis de la información, se constató que las acciones realizadas para la operación del CESAC y de la actividad en revisión, se encontraron dentro de los lineamientos que establece el modelo integral de atención ciudadana de la administración pública de la Ciudad de México, y que cumplieron los criterios y disposiciones determinadas por el artículo 28 del Presupuesto de Egresos de la Ciudad de México, para el Ejercicio Fiscal 2019.

Como resultado de la revisión y análisis de la información proporcionada por el sujeto fiscalizado, así como de las pruebas de auditoría realizadas, se concluye que la Alcaldía Venustiano Carranza observó lo dispuesto en los artículos 6 y 121 de la Ley de Transparencia, Acceso a la Información Pública y Rendición de Cuentas de la Ciudad de México, la cual señala que los sujetos obligados deberán mantener actualizada, en forma impresa y en medios electrónicos, de sus sitios de internet y de la Plataforma Nacional de Transparencia, la información de los temas, documentos y políticas que les corresponda, en este caso, los derivados del desarrollo de la actividad institucional 209 "Sistema de orientación y quejas" y de la operación del Centro de Servicios y Atención Ciudadana.

Eficiencia

10. Resultado

Instrumentos Métodos y Procedimientos del Centro de Servicio y Atención Ciudadana

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

A efecto de constatar si el manual administrativo que reguló las funciones del CESAC durante 2019, cumplió lo establecido en la normatividad correspondiente, fue congruente con la estructura orgánica autorizada, se difundió y se publicó en la *Gaceta Oficial de la Ciudad de México*, y si su operación se realizó conforme a lo señalado los procedimientos aplicables, se cotejó la evidencia documental puesta a disposición por el sujeto fiscalizado y se realizaron pruebas de cumplimiento respecto a lo establecido en dichos procedimientos.

Por lo anterior, se realizó el estudio de la normatividad vigente y aplicable para el CESAC en 2019, y se identificó que el sujeto fiscalizado tuvo dos manuales administrativos; el primero, con registro núm. MA-11/100816-OPA-VCA-16/2009, publicado en la *Gaceta Oficial de la Ciudad de México* el 31 de agosto de 2016; el segundo con registro

núm. MA-40/051219-OPA-VC-7/010319, publicado en la *Gaceta Oficial de la Ciudad de México* el 20 de diciembre de 2019, ambos vigentes en 2019.

Con objeto de identificar y constatar que los manuales administrativos que regularon la actuación de la Alcaldía Venustiano Carranza durante el ejercicio 2019 fueron congruentes con la estructura orgánica autorizada, si se difundieron y publicaron en la *Gaceta Oficial de la Ciudad de México* y se dispuso de procedimientos que definieran las actividades a seguir por el CESAC para el logro del alcance y objetivo planteados en el Programa de Trabajo 2019, mediante el oficio núm. DGAE-A/20/121 del 19 de junio de 2020, se solicitó al sujeto fiscalizado que proporcionara copia de su manual administrativo vigente en 2019, en sus apartados de organización y procedimientos; evidencia documental de que el manual fue difundido entre el personal de la alcaldía; y los procedimientos establecidos para la operación del CESAC. Asimismo, se solicitó el dictamen de la estructura orgánica vigente en 2019 y, en su caso, las modificaciones y actualizaciones realizadas durante el ejercicio.

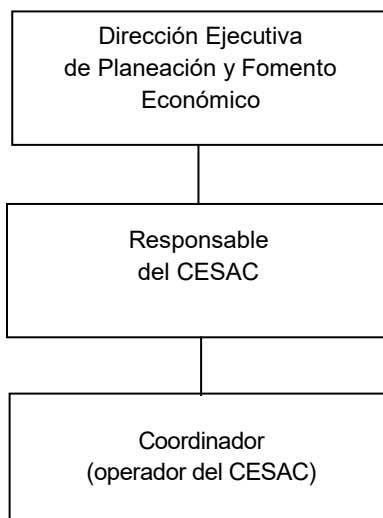
En respuesta, mediante el oficio núm. AVC/DGA/1146/2020 del 1 de julio de 2020, el sujeto fiscalizado proporcionó la información solicitada. En su análisis, se advirtió que durante el ejercicio 2019, el sujeto fiscalizado operó con dos manuales administrativos; en ambos se establecieron el marco jurídico de actuación, las atribuciones, misión, visión y objetivos de la Alcaldía Venustiano Carranza.

Para efecto del análisis y la realización de pruebas auditoría, se determinó tomar como base el manual administrativo con registro núm. MA-11/100816-OPA-VCA-16/2009, ya que su período de vigencia abarcó 11 meses y medio del ejercicio en revisión. De este modo, se constató que la alcaldía careció de un procedimiento propio para la operación del CESAC. Asimismo, para el caso del manual administrativo que operó los últimos días de 2019, tampoco tuvo procedimiento alguno que detallara la operatividad del CESAC en el órgano político administrativo.

La Alcaldía Venustiano Carranza se sujetó al Manual Específico de Operación de los Centros de Servicios y Atención Ciudadana, publicado en la *Gaceta Oficial del Distrito Federal* el 8 de octubre de 2004, vigente en 2019, que tiene como objetivo principal el siguiente:

“Precisar en el ámbito de las atribuciones de los Centros de Servicios y Atención Ciudadana, los mecanismos y procedimientos administrativos para la atención y desahogo de la demanda de servicios que la ciudadanía gestiona ante los Órganos Político Administrativos de la Administración Pública del Distrito Federal, a fin de que los servidores públicos adscritos a los mismos desempeñen sus funciones de orientación, recepción, registro, seguimiento y entrega de documentos en apego a la legalidad, garantizando la observancia de los principios de simplificación y transparencia que permitan homologar los criterios de atención al público.” Asimismo, dicho manual cuenta con un procedimiento para la operación de los CESAC denominado “General de Operación Interna del Centro de Servicios y Atención Ciudadana”.

Por otro lado, se identificó en el manual administrativo de la alcaldía con registro núm. MA-40/051219-OPA-VC-7/010319, que la Dirección Ejecutiva de Planeación y Fomento Económico fue la unidad administrativa responsable de coordinar las acciones del CESAC, como se muestra en el esquema siguiente:



Asimismo, las funciones vinculadas al cumplimiento de la Coordinación del CESAC son las siguientes:

| Área | Función principal | Funciones básicas |
|---|---|--|
| Coordinación del Centro de Servicios y Atención Ciudadana | Concentrar las peticiones ciudadanas y fungir como canal de comunicación entre las diferentes áreas operativas del Órgano Político Administrativo y la ciudadanía para orientar, informar, así como gestionar eficientemente los aspectos relacionados con la operatividad de servicios públicos que proporciona la alcaldía. | <ul style="list-style-type: none"> • Proporcionar información y orientación en materia de servicios públicos, así como promover las peticiones, quejas y sugerencias de la ciudadanía. • Establecer los mecanismos y lineamientos internos para enviar las solicitudes ingresadas a las diferentes áreas, con la finalidad de ser atendidos en tiempo y forma, contando con un correcto funcionamiento del CESAC. • Verificar la revisión de los servicios solicitados, comprobando su inmediato envío a las áreas operativas, por medio del sistema informático diseñado para este fin y que se denomina SISGES, manteniendo una comunicación permanente con el personal operativo en el desempeño y actualización de las funciones encomendadas. • Cumplir los lineamientos, respecto al uso y aprovechamiento de los espacios físicos e imagen institucional. |

De la revisión y análisis de la información y documentación proporcionadas por la Alcaldía Venustiano Carranza, así como de las pruebas de auditoría realizadas, se concluye que el sujeto fiscalizado careció de un procedimiento propio en su manual administrativo para la operación del Centro de Servicios y Atención Ciudadana durante 2019, por lo que incumplió lo dispuesto en el apartado de Atribuciones del Manual Especifico de Operación de los Centros de Servicios y Atención Ciudadana, el cual señala que “los Centros de Servicios y Atención Ciudadana ajustarán su estructura y funcionamiento a las disposiciones que se establezcan en los Manuales Administrativos que al efecto expidan sus respectivos órganos político- administrativos”.

En la confronta, de fecha 18 de septiembre de 2020, la Alcaldía Venustiano Carranza proporcionó el oficio núm. DEPFE/CESAC/259/2020 de esa misma fecha, mediante el cual informó que con los oficios núm. AVC/DEPFE/CESAC/255/2020 y AVC/DEPFE/CESAC/258/2020, ambos del 17 de septiembre de 2020, la Coordinación del CESAC envió propuesta del manual de dicho centro, así como de sus procedimientos; no

obstante, la Alcaldía Venustiano Carranza no proporcionó evidencia documental de que haya tenido un procedimiento propio en su manual administrativo para la operación del Centro de Servicios y Atención Ciudadana.

Recomendación

ASCM-164-19-5-VC

Es necesario que la Alcaldía Venustiano Carranza, por conducto de la Dirección Ejecutiva de Planeación y Fomento Económico establezca mecanismos de control para asegurarse que el Centro de Servicios y Atención Ciudadana cuente con un procedimiento propio en el Manual Administrativo de la Alcaldía, de conformidad con lo dispuesto en el Manual Especifico de Operación de los Centros de Servicios y Atención Ciudadana.

11. Resultado

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

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

El artículo 134, primer párrafo, de la Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos, vigente en 2019, 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”.

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

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 comprobar que en 2019 la Alcaldía Venustiano Carranza 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 Programa de Trabajo 2019, mediante el oficio núm. DGAE-A/20/121 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, así como 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. AVC/DGA/1146/2020 del 1 de julio de 2020, el sujeto fiscalizado proporcionó la información solicitada, de cuyo análisis se observó que en cuanto a recursos humanos en 2019, el CESAC operó con una plantilla de personal integrada por 2 coordinadores “B”, 4 administrativos y 10 operadores, lo que da un total de 16 servidores públicos, acorde con el dictamen de la estructura orgánica vigente en 2019, la plaza de estructura fue ocupada por la Coordinación del Centro de Servicios y Atención Ciudadana.

De acuerdo con el analítico de claves, se erogaron, con cargo al presupuesto de la actividad institucional en revisión, 135.8 miles de pesos para el pago de sueldos y honorarios, cifra que, de acuerdo con sus registros auxiliares, equivale al 8.4% del gasto total que se ejerció por este concepto (1,612.8 miles de pesos). Por lo expuesto, se

constató que la alcaldía tuvo una estructura de personal para el desarrollo operacional del Centro de Servicios y Atención Ciudadana en la Alcaldía Venustiano Carranza para el cumplimiento de los objetivos y metas de la actividad institucional 209 “Sistema de orientación y quejas”.

Respecto a los recursos materiales utilizados, mediante el oficio núm. AVC/DGA/1126/2020 del 1o. de julio de 2020, 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 |
|--|----------|
| Anaquelel móvil | 3 |
| Archivero de madera | 5 |
| Archivero de metal | 3 |
| Banca | 3 |
| Banco giratorio o fijo | 1 |
| Escritorio de metal | 1 |
| Escritorio escuadra para módulo desarmable | 6 |
| Librero de madera | 1 |
| Mesa | 1 |
| Mesa de trabajo de madera | 2 |
| Silla | 17 |
| Silla periquera | 1 |
| Sillón | 4 |
| Ventilador | 2 |
| Sillón ejecutivo | 7 |
| Impresora laser | 1 |
| Microcomputadora | 7 |
| Sacapuntas eléctrico | 1 |
| Tickómetro (contador de boletos) | 1 |
| Pantalla de LED | 1 |
| Botiquín | 1 |
| Carro compacto para pasajeros | 1 |
| Teléfono intersecretarial | 2 |
| Extinguidor | 3 |

Del análisis a las CLC proporcionadas por la Alcaldía Venustiano Carranza, se identificó una asignación de 1,107.4 miles de pesos para la adquisición de materiales, útiles, equipos menores de oficina, vestuario y uniformes, así como muebles de oficina, estantería, sistemas de aire acondicionado y, la más significativa, en equipo de cómputo y tecnologías de la

información, que en conjunto representa el 91.6% del gasto total ejercido en la actividad institucional en revisión. Por lo anterior, se verificó que los recursos materiales adquiridos permitieron el desarrollo de las actividades administrativas previstas en la actividad institucional 209.

Por último, se verificó que los recursos financieros, con base en la autorización de 59 CLC, en 2019, se ejercieron 1,612.9 miles de pesos para la operación del CESAC y Ventanilla Única. Esto representa una disminución de 9.1% del presupuesto ejercido respecto del presupuesto originalmente previsto para la actividad institucional que fue de 1,772.7 miles de pesos.

En su revisión, se observó que este gasto se hizo con cargo al presupuesto aprobado de la actividad institucional 209 “Sistema de orientación y quejas”, que de acuerdo con lo descrito en el Informe de Cuenta Pública 2019, se consideran las actividades desarrolladas por el CESAC, al mismo tiempo que Ventanilla Única.

De la revisión y análisis de la información y documentación proporcionada, así como de las pruebas de auditoría realizadas, se concluye que el CESAC dispuso de los recursos humanos, materiales y financieros suficientes para la operación de la actividad 209 “Sistema de orientación y quejas” para cumplir el objetivo y el alcance del Programa de Trabajo 2019.

Economía

12. Resultado

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

Con la finalidad de constatar que el sujeto fiscalizado hubiese elaborado e implementado medidas de austeridad y racionalidad al interior de la Alcaldía Venustiano Carranza y, de manera específica, verificar que se hubieran realizado acciones relacionadas con la actividad institucional 209 “Sistema de orientación y quejas”, se revisó el analítico de claves y se hizo una comparación entre lo aprobado y lo ejercido en 2019.

Los Lineamientos con los que se dictan Medidas de Austeridad, Racionalidad y Disciplina Presupuestal para contener el gasto en la Administración Pública del Distrito Federal, publicados en la *Gaceta Oficial del Distrito Federal*, del 5 de marzo de 2012; y la Ley de Austeridad, Transparencia en Remuneraciones, Prestaciones y Ejercicio de Recursos de la Ciudad de México, vigente en 2019, en el artículo 91, tercer párrafo, señalan que “se establece como criterio de gasto eficiente, que toda adquisición tenga racionalidad económica, que sea necesaria, que cumpla un fin predeterminado, que no sea redundante y que su costo monetario sea inferior al beneficio que aporte”.

Derivado de lo anterior, mediante el oficio núm. DGAE-A/20/121 del 19 de junio de 2020, se solicitó a la Alcaldía Venustiano Carranza que proporcionara las políticas, lineamientos o documentos con los que promovió la racionalidad y austeridad en el uso de servicios y consumo de bienes durante 2019; sin embargo, el sujeto fiscalizado no proporcionó evidencia documental de los lineamientos de austeridad del órgano político administrativo, por lo que incumplió el artículo 12, segundo párrafo, de la Ley de Austeridad, Transparencia en Remuneraciones, Prestaciones y Ejercicio de Recursos de la Ciudad de México, vigente en 2019, que establece:

“Artículo 12. 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, tomando en consideración un enfoque en materia de equidad de género y derechos humanos, 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.”

En 2019, el gasto de la Alcaldía Venustiano Carranza con cargo a la actividad institucional 209 “Sistema de orientación y quejas” ascendió a 1,612.9 miles de pesos, de los cuales el sujeto fiscalizado ejerció recursos en los capítulos de gasto 1000 “Servicios Personales”, 2000 “Materiales y Suministros” y 5000 “Bienes Muebles, Inmuebles e Intangibles”; de los cuales, el capítulo 5000 representó el 68.7% del gasto total ejercido de la actividad institucional 209, como a continuación se señala:

(Miles de pesos y por cientos)

| Capítulo | Presupuesto ejercido | % |
|----------|----------------------|-------|
| 1000 | 135.8 | 8.4 |
| 2000 | 369.7 | 22.9 |
| 5000 | 1,107.4 | 68.7 |
| Total | 1,612.9 | 100.0 |

A efecto de detectar y evaluar medidas de racionalidad y austeridad implementadas por la Alcaldía Venustiano Carranza, se efectuó el cálculo de la variación presupuestal de las partidas 2611, 3361, 3141, 5111, 5151, 5412 y 5413, a partir de los datos señalados en el Analítico de Claves de la Cuenta Pública 2019 de la alcaldía y en específico de la actividad institucional 209 “Sistema de orientación y quejas”, así como las adecuaciones presupuestales de dichas partidas, y se obtuvo lo siguiente:

(Miles de pesos)

| Rubro | Partida | Alcaldía Venustiano Carranza | | | Sistema de Orientación y Quejas | | |
|--------------------------|---|------------------------------|----------|--------------------|---------------------------------|----------|-----------|
| | | Aprobado | Ejercido | Variación absoluta | Aprobado | Ejercido | Variación |
| Combustibles | 2611 “Combustibles, Lubricantes, Aditivos” | 80,492.7 | 89,565.5 | (9,072.8) | --- | --- | --- |
| Adquisición de vehículos | 5412 “Vehículos y Equipo Terrestre destinados a Servicios Públicos y la Operación de Programas Públicos | 250.0 | 2,113.2 | 1,863.2 | --- | --- | --- |
| | 5413 “Vehículos y Equipo Terrestre destinados a Servicios Públicos y Servicios Administrativos” | | | | | | |
| Fotocopiado | 3361 “Servicios de Apoyo Administrativo y Fotocopiado” | 836.1 | 806.3 | (29.8) | --- | --- | --- |
| Mobiliario de oficina | 5111 “Muebles de Oficina y Estantería” | 618.3 | 4,085.8 | 3,467.5 | 218.3 | 217.5 | (0.8) |
| Equipo de cómputo | 5151 “Equipo de Cómputo y de Tecnologías de la Información” | 3,293.5 | 2,749.2 | (544.3) | 830.0 | 830.0 | 0.0 |
| Telefonía tradicional | 3141 “Telefonía Tradicional” | 2,280.0 | 1,061.7 | (1,218.3) | --- | --- | --- |

Lo anterior se realizó conforme a los Lineamientos con los que se dictan Medidas de Austeridad, Racionalidad y Disciplina Presupuestal para contener el Gasto en la Administración Pública del Distrito Federal, publicados en la *Gaceta Oficial del Distrito Federal*, del 5 de marzo de 2012, vigentes para el ejercicio fiscal de 2019. En los términos de los rubros señalados en el cuadro anterior, se obtuvo lo siguiente:

1. En el rubro de combustibles, partida 2611 “Combustibles, Lubricantes y Aditivos”, se registró una disminución en el gasto de 9,072.8 miles de pesos, lo que representa el 11.3% del total aprobado para la alcaldía; sin embargo, en la operación de la actividad institucional 209 no se presupuestó recurso alguno.
2. En cuanto al rubro de adquisición de vehículos, en las partidas 5412 “Vehículos y Equipo Terrestre destinados a Servicios Públicos y la Operación de Programas Públicos” y 5413 “Vehículos y Equipo Terrestre destinados a Servicios Públicos y Servicios Administrativos”, se registró un incremento en el gasto de 1,863.2 miles de pesos, lo que representa el 745.3% del total aprobado para la alcaldía; sin embargo, en la operación de la actividad institucional 209 no se presupuestó recurso alguno.
3. En el rubro de fotocopiado, en la partida 3361 “Servicio de Apoyo Administrativo y Fotocopiado”, el sujeto fiscalizado obtuvo una disminución en el gasto de 29.8 miles de pesos, que representa el 3.6% del total aprobado; sin embargo, en la operación de la actividad institucional 209 no se presupuestó recurso alguno.
4. En el rubro de mobiliario de oficina, se observó una variación positiva de 3,467.5 miles de pesos, cantidad que representó un 560.8% del recurso asignado originalmente a la partida 5111 “Muebles de Oficina y Estantería”, en el caso particular de la actividad institucional 209 se reportó una disminución de 0.8 miles de pesos, lo cual representó un ahorro del 0.4% respecto al presupuesto original asignado.
5. En el rubro de equipo de cómputo, en la partida 5151 “Equipo de Cómputo y de Tecnologías de la Información”, la alcaldía reportó una disminución de 544.3 miles de pesos, cifra que representó el 16.5% del total aprobado; en ese sentido, para la operación de la actividad institucional 209 no se presentó disminución en el gasto, al ejercer el 100% del presupuesto aprobado.

6. Finalmente, para el rubro de telefonía tradicional, en la partida 3141 “Telefonía Tradicional”, el órgano político administrativo reportó una disminución de 1,218.3 miles de pesos, cifra que representó el 53.4% del total aprobado; sin embargo, en la operación de la actividad institucional 209 no se presupuestó recurso alguno.

Del análisis anterior, se concluye que de los seis rubros que marcan los Lineamientos con los que se dictan Medidas de Austeridad, Racionalidad y Disciplina Presupuestal para contener el Gasto en la Administración Pública del Distrito Federal, la Alcaldía Venustiano Carranza ejerció presupuesto en seis partidas, de las cuales en cuatro se reportó una disminución del presupuesto aprobado; respecta a la actividad institucional 209 “Sistema de orientación y quejas”, se constató que se registró disminución en la partida 5111 “Muebles de Oficina y Estantería”.

Por lo anterior, se concluye que la Alcaldía Venustiano Carranza tuvo una disminución en el presupuesto ejercido en 2019 de 278.3 miles de pesos, en los rubros de gasto contenidos en los Lineamientos con los que se dictan Medidas de Austeridad, Racionalidad y Disciplina Presupuestal para contener el Gasto en la Administración Pública del Distrito Federal; sin embargo, el sujeto fiscalizado careció de evidencia documental de que hubiese elaborado e implementado lineamientos de austeridad, en específico para la actividad institucional 209 “Sistema de Orientación y Quejas”, por lo que incumplió lo dispuesto en el artículo 12, segundo párrafo, de la Ley de Austeridad, Transparencia en Remuneraciones, Prestaciones y Ejercicio de Recursos de la Ciudad de México, vigente en 2019.

En confronta, de fecha 18 de septiembre de 2020, el sujeto fiscalizado no proporcionó información relacionada con el presente resultado, por lo que éste no se modifica.

Recomendación

ASCM-164-19-6-VC

Es necesario que la Alcaldía Venustiano Carranza, por conducto de la Dirección Ejecutiva de Planeación y Fomento Económico establezca mecanismos de control para asegurarse que el órgano político administrativo emita y publique en la *Gaceta Oficial de la Ciudad de México* antes del 31 de enero de cada año los Lineamientos de Austeridad, de conformidad con la Ley de Austeridad, Transparencia en Remuneraciones, Prestaciones y Ejercicio de Recursos de la Ciudad de México.

RESUMEN DE OBSERVACIONES Y ACCIONES

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

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

JUSTIFICACIONES Y ACLARACIONES

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

En atención a las observaciones señaladas, el sujeto fiscalizado remitió el oficio núm. DEPFE/CESAC/259/2020 del 18 de septiembre de 2020, mediante el cual presentó información y documentación con el propósito de atender lo observado; no obstante, derivado del análisis efectuado por la unidad administrativa de auditoría a la información y documentación proporcionadas por el sujeto fiscalizado, se advierte que los resultados 1, 4, 6, 10 y 12, se consideran no desvirtuados.

DICTAMEN

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

Este dictamen se emite el 14 de 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 Venustiano Carranza en la operación del Centro de Servicio 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”, 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 al artículo 36, párrafo décimo tercero, 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 |
| G | Subdirectora de Área |
| Lic. Patricia Rodríguez Trinidad | Auditora Fiscalizadora “A” |
| Lic. Efraín Cortés Mejía | Honorarios |
| Fase de ejecución | |
| Lic. Víctor Manuel Martínez Paz | Director General |
| Lic. Beatriz Vásquez Cruz | Subdirectora de Área |
| Lic. Patricia Rodríguez Trinidad | Auditora Fiscalizadora “A” |
| Fase de elaboración de informes | |
| Lic. Víctor Manuel Martínez Paz | Director General |
| Lic. Beatriz Vásquez Cruz | Subdirectora de Área |
| Lic. Patricia Rodríguez Trinidad | Auditora Fiscalizadora “A” |