

## VII.1. FUNCIÓN DE GASTO 8 “OTROS SERVICIOS GENERALES”, ATENCIÓN CIUDADANA (ALCALDÍA ÁLVARO OBREGÓN)

Auditoría ASCM/150/19

### FUNDAMENTO LEGAL

La presente auditoría se llevó a cabo con fundamento en los artículos 122, apartado A, base II, sexto y séptimo párrafos, de la Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos; 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 VI, VII, VIII y 31 del Reglamento Interior de la Auditoría Superior de la Ciudad de México; y de conformidad con el Programa General de Auditoría aprobado.

### ANTECEDENTES

En la revisión del Informe de Cuenta Pública de 2019, se identificó la carencia de una actividad institucional específica para la operación del Centro de Servicios y Atención Ciudadana (CESAC); no obstante, 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, se establece la legislación aplicable, principios, obligaciones y características de las áreas de atención ciudadana aplicable a las Direcciones Generales, Ejecutivas, de área u homólogas de administración de las dependencias, órganos desconcentrados, entidades paraestatales incluyendo las alcaldías.

### CRITERIOS DE SELECCIÓN

Esta auditoría se planteó de conformidad con los criterios siguientes, contenidos en el Manual de Selección de Auditorías vigente: “Presencia y Cobertura”, a fin de garantizar que

eventualmente se revisen todos los sujetos de fiscalización y todos los conceptos susceptibles de ser auditados por estar incluidos en la Cuenta Pública del Gobierno de la Ciudad de México; y, "Propuesta e Interés Ciudadano", por su impacto social o trascendencia, para los habitantes de la Ciudad de México. Este rubro no ha sido auditado por este órgano fiscalizador mediante una auditoría de desempeño.

## OBJETIVO

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

## ALCANCE Y DETERMINACIÓN DE LA MUESTRA

Para la obtención de información suficiente y adecuada se aplicaron principalmente los procedimientos y técnicas de auditoría: estudio general, análisis, inspección, investigación, cuestionarios, declaración, observación y recálculo, entre otras, por medio de los cuales se evaluaron los resultados obtenidos por el CESAC. La revisión comprendió el control interno y las vertientes Competencia de los Actores, Eficacia, Eficiencia y Economía.

Respecto de la evaluación del control interno, se revisaron los mecanismos implementados por el CESAC para contar con una seguridad razonable, en cuanto al cumplimiento de sus metas y objetivos, así como a la legislación y normatividad aplicable; también se aplicó un cuestionario de control interno de acuerdo con el Modelo de Evaluación del Control Interno para la Fiscalización Superior de la Cuenta Pública de la Ciudad de México, al personal encargado del Centro de Servicios y Atención Ciudadana, para conocer el Ambiente de Control; la Administración de Riesgos; Actividades de Control Interno; Información y Comunicación; y, Supervisión y Mejora Continua.

Respecto a la vertiente Competencia de los Actores, se determinó si el CESAC fue competente para realizar la tarea encomendada en la normatividad; si contó con perfiles de puesto; y

si sus servidores públicos asignados los cubrieron. Asimismo, se verificó si el personal del CESAC recibió la capacitación respectiva, conforme a la legislación y normatividad aplicable.

Para la vertiente Eficacia, se revisaron los resultados alcanzados respecto de los objetivos y metas planteados, así como la Rendición de Cuentas y transparencia, específicamente en lo reportado en los mecanismos de medición y evaluación implementados.

Por lo que se refiere a la vertiente Eficiencia, se midió y calificó cómo se utilizaron los recursos humanos, materiales y financieros; para ello, se identificaron y analizaron los procesos utilizados por el CESAC para cumplir los objetivos planteados.

Respecto a la vertiente Economía, se verificó que el CESAC haya contado con las medidas de racionalidad y austeridad durante el 2019.

En la determinación de las muestras de las vertientes Competencia de los Actores, en cuanto a la capacitación, Eficacia, Eficiencia y Economía, se utilizó el método de muestreo dirigido o intencional, que consiste en seleccionar las unidades elementales de la población según el juicio del auditor.

Para Control Interno se aplicó un cuestionario al responsable de la operación del CESAC para evaluar el grado de conocimiento de los procedimientos del CESAC.

Para verificar la competencia profesional de los servidores públicos, se revisó el total de la plantilla del personal que participó directamente en la operación del CESAC en el ejercicio de 2019, que consistió en 10 expedientes que representan el 100.0%, con relación al nivel académico, experiencia, capacitación entre otras.

Para efecto de la capacitación otorgada al personal adscrito al CESAC, se determinó revisar el único curso vinculado a su operación de los 44 previstos dentro del Programa Anual de Capacitación, el cual representa el 2.3% del universo.

En cuanto a la vertiente Eficacia y a efecto de verificar que el Centro de Servicios y Atención Ciudadana, obtuvo resultados cuantitativos para contribuir al desempeño de sus

funciones en beneficio de la comunidad, se revisó el Informe de Cuenta Pública, el Anteproyecto de Presupuesto, los Informes de Avance Trimestral, los registros auxiliares y la metodología empleada para la programación de la meta física proporcionados por la Alcaldía correspondiente al ejercicio fiscal de 2019.

En lo concerniente a la vertiente Eficiencia, se revisaron los registros e informes internos, los mecanismos de control, supervisión y de seguimiento implementados, la evidencia documental de la utilización de los recursos humanos, materiales y financieros, así como de los resultados obtenidos.

Respecto a la vertiente Economía, se analizaron las medidas de racionalidad y austeridad observadas en el CESAC durante el ejercicio de 2019.

Las áreas del CESAC, donde se llevó a cabo la revisión de la presente auditoría fueron la Dirección de Atención Ciudadana y la Coordinación del Centro de Servicios y Atención Ciudadana.

## PROCEDIMIENTOS, RESULTADOS Y OBSERVACIONES

### **Evaluación del Control Interno**

#### 1. Resultado

En atención a lo establecido en el artículo 62, fracción III, de la Ley de Fiscalización Superior de la Ciudad de México vigente en el 2019, el cual dispone que entre las atribuciones de la Auditoría Superior de la Ciudad de México (ASCM) está el verificar que los sujetos fiscalizados establezcan sistemas adecuados de control interno; proporcionar seguridad razonable en cuanto al logro de los objetivos y el adecuado uso de los recursos; asegurar que los controles se apliquen y funcionen de manera que garanticen el exacto cumplimiento de las disposiciones legales y reglamentarias aplicables, y evaluar periódicamente la eficacia de los sistemas de control de conformidad con el Manual del Proceso General de Fiscalización de la Auditoría Superior de la Ciudad de México en el Subapartado "B" Fase de Ejecución, numeral 1. Control interno; así como, del numeral 3, del Anexo Técnico del referido manual, se realizó el estudio y evaluación preliminar que contempló

aspectos de control interno, se aplicó un cuestionario de control interno de acuerdo con el Modelo de Evaluación del Control Interno para la Fiscalización Superior de la Cuenta Pública de la Ciudad de México, al personal encargado del CESAC, para conocer el Ambiente de Control; la Administración de Riesgos; Actividades de Control Interno; Información y Comunicación; y, Supervisión y Mejora Continua, respecto a la operación del área en revisión que a continuación se describe:

#### Ambiente de Control

Se identificó que la Alcaldía Álvaro Obregón contó con misión, visión y objetivos institucionales alineados al Programa de Gobierno 2019-2024. Se tuvo conocimiento de que la actividad del CESAC está adscrita a la Dirección de Atención Ciudadana, la cual contó con la siguiente estructura: una Coordinación del Centro de Servicios y Atención Ciudadana, una Coordinación de Ventanilla Única de la Alcaldía y 10 Líderes Coordinadores de Proyecto de Ventanilla Única, de acuerdo con el dictamen de estructura orgánica con registro núm. OPA-AO-3/010119 conforme al oficio de la Subsecretaría de Capital Humano de la Secretaría de Administración y Finanzas, núm. SAF/SSCHA del 18 de enero de 2019, retroactivo al 1o. de enero de 2019, publicado en la *Gaceta Oficial de la Ciudad de México* núm. 26, del 7 de febrero de 2019; cabe señalar que la estructura orgánica fue incorporada al manual administrativo con número de registro MA-17/110320-OPA-AO-3/010119, publicado en la *Gaceta Oficial de la Ciudad de México* núm. 361, del 9 de junio de 2020.

En relación con la supervisión y vigilancia interna de las operaciones del CESAC, el área responsable es la Dirección de Atención Ciudadana, encargada de informar de los resultados de las evaluaciones llevadas a cabo a las áreas de atención ciudadana.

En 2019 la Alcaldía operó con el manual administrativo con número de registro MA-77/151215-OPA-AOB-4/2013, publicado en la *Gaceta Oficial del Distrito Federal* núm. 250, del 31 de diciembre de 2015, aprobado por la Coordinación General de Modernización Administrativa (CGMA); identificándose que contiene la estructura orgánica institucional, atribuciones y facultades de las unidades administrativas, así como el marco jurídico de actuación; sin embargo, la Alcaldía no proporcionó evidencia de su difusión entre el personal. En relación con la rendición de cuentas, el manual administrativo señala

que el objetivo de la Coordinación de Transparencia e Información Pública es: “Coordinar diariamente la integración de la información proporcionada por las Unidades Administrativas en cumplimiento a la Ley de Transparencia y Acceso a la Información Pública del Distrito Federal, así como la Ley de Protección de Datos personales del Distrito Federal”.

Respecto al documento que norma la integridad personal, profesional y valores éticos, el sujeto fiscalizado refirió que los rige el Código de Ética para la Administración Pública de la Ciudad de México, publicado en la *Gaceta Oficial de la Ciudad de México* núm. 26, del 7 de febrero de 2019, y un Código de Conducta emitido por la Alcaldía, el cual fue publicado en la *Gaceta Oficial de la Ciudad de México* núm. 85, del 7 de mayo de 2019, y se comprobó mediante oficios enviados a las diferentes áreas que integran la Alcaldía, la divulgación entre el personal para su conocimiento y aplicación.

Como resultado de la revisión a la Normatividad en materia de Administración de Recursos para las Delegaciones de la Administración Pública del Distrito Federal (Circular Uno Bis 2015), publicada en la *Gaceta Oficial del Distrito Federal* núm. 179, del 18 de septiembre de 2015, vigente en 2019, 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, en los cuales se establecen los requisitos que debe cubrir el aspirante para formalizar la relación laboral, así como la formación académica y experiencia profesional de los servidores públicos de estructura; se revisaron los documentos contenidos en los 10 expedientes del personal de estructura, base y honorarios asimilados a salarios, que operó el CESAC en el ejercicio de 2019; encontrándose deficiencias en la integración de éstos; el análisis a los expedientes referidos se detalla en el resultado núm. 3.

Con relación al Diagnóstico de Necesidades de Capacitación (DNC), del cual se desprende el Programa Anual de Capacitación (PAC) para el ejercicio de 2019, la Alcaldía cumple la normatividad aplicable: Normatividad en materia de Administración de Recursos para las Delegaciones de la Administración Pública del Distrito Federal Circular Uno Bis 2015, vigente en 2019, 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; de la revisión al PAC se

observó que se programó el curso “Atención Ciudadana de Calidad”, que estuvo directamente relacionado con la operación del CESAC, el curso fue impartido por el proveedor de servicios de capacitación externo denominado UNFIGRAD; se verificó la asistencia del personal por medio de las listas de asistencia y constancias de capacitación respectivas.

Por lo anterior y por considerar que durante 2019 la Alcaldía contó con su manual administrativo, estructura orgánica dictaminada, Código de Conducta y Ética, legislación para la contratación de personal, Diagnóstico de Necesidades de Capacitación, Programa Anual de Capacitación, y supervisiones internas y externas; se concluye, que 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, la implantación del control interno en cuanto al componente denominado Ambiente de Control se consideró en un nivel medio.

#### Administración de Riesgos

Por medio del oficio núm. DGAE-A/20/107 del 19 de junio de 2020, se solicitó a la Alcaldía las actas del Comité de Administración de Riesgos y Evaluación de Control Interno (CARECI) de las sesiones celebradas en 2019 y el Programa Anual de Control Interno (PACI) de 2019; en respuesta, el sujeto fiscalizado por medio del oficio núm. AA/DAC/539/2020 del 26 de junio de 2020, proporcionó cuatro actas de sesión ordinaria, un acta de sesión extraordinaria y el PACI; en el análisis realizado, se observó en la Cédula de Inventario de Riesgos del PACI, señala el área de oportunidad de mejora del CESAC y VUT (Ventanilla Única de Trámites) en cuanto a la “Captación y atención de las demandas ciudadanas por parte de las Unidades de Atención Ciudadana se realicen inadecuadamente, ya que las distintas áreas de la Alcaldía no brindan atención y resolución a las peticiones ciudadanas, debido a un deficiente seguimiento de dicha área”; con base a lo anterior, se puede observar el adecuado funcionamiento y operación del CARECI.

Respecto del análisis a las actas, se observó que, en la cuarta sesión ordinaria del 13 de diciembre de 2019, el Coordinador del Grupo Técnico de Administración de Riesgos informó que “el día 04 de diciembre de 2019, se envió a las Direcciones Generales la Guía Técnica de Administración de Riesgos, administración y medidas de control de

riesgo y la matriz de riesgos, con el objetivo de establecer y avalar las medidas de control y riesgos, por lo que se llevará el siguiente año”.

En relación con las acciones tomadas por la Alcaldía para definir objetivos y tolerancia al riesgo, éstas son realizadas mediante la Cédula de Evaluación de Riesgos (Modelo de Administración de Riesgos), en la cual se identifica, analiza y pondera la probabilidad de ocurrencia e impacto con el fin de responder al cambio; cabe señalar que no se identificaron actividades relacionadas con el riesgo de corrupción en el Modelo de Administración de Riesgos; sin embargo, el Sistema Único de Atención Ciudadana (SUAC) proporciona a la ciudadanía la facilidad de manifestarse con relación a irregularidades o ilícitos relacionados con la corrupción.

Con base en lo anterior, las acciones realizadas para el cumplimiento de las metas y objetivos del CESAC, se realizan por medio de la implementación de mecanismos de control; observándose que el sujeto fiscalizado contó con un Programa Anual de Control Interno que identifica los riesgos de cada área, e implementa mecanismos para minimizar el riesgo.

Con relación a lo anterior y considerando que durante 2019 la Alcaldía contó con el Comité de Administración de Riesgos y Evaluación de Control Interno y la identificación, administración y mitigación de riesgos; se concluye, que 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, la implantación del control interno en cuanto al componente denominado Administración de Riesgos se consideró en un nivel medio.

#### Actividades de Control Interno

Del análisis efectuado al manual administrativo de la Alcaldía, cuya vigencia inició a partir de su publicación en la *Gaceta Oficial del Distrito Federal* núm. 250, del 31 de diciembre de 2015, vigente durante 2019, se identificó que la estructura organizacional define la responsabilidad, divide y delega funciones, delimita facultades entre el personal que autoriza, ejecuta, vigila, evalúa, registra o cuantifica las acciones, evitando duplicidad en las funciones, y la citada estructura es acorde con la autorizada. Respecto a las actividades de control de información tecnológica, se observó que la Jefatura de la Oficina de la alcaldía, mediante la



Coordinación de Gobierno Electrónico es el área responsable de proporcionar los servicios y apoyos informáticos solicitados por las unidades administrativas, con el fin de establecer un control en la asignación de usuarios, contraseñas, accesos o cualquier otro tema relacionado con el SUAC.

En relación con las actividades de control, 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, señalan que la Dirección General de Contacto Ciudadano (DGCC) de la Agencia Digital de Innovación Pública (ADIP), realiza visitas aleatorias a los espacios físicos de las áreas de atención ciudadana, para supervisar y evaluar su organización, funcionamiento y cumplimiento.

Con relación a los indicadores, la Dirección de Atención Ciudadana mediante oficio núm. AAO/DAC/539/2020 del 26 de junio del 2020, informó que "el mecanismo de gestión y evaluación del CESAC, es la plataforma del Sistema Unificado de Atención Ciudadana de la Ciudad de México, en la cual se llevan a cabo los mecanismos de evaluación y medición de las alcaldías, conforme al Modelo Integral de Atención Ciudadana de la Ciudad de México"; del análisis a la documentación, se corroboró que dicha información corresponde a las atribuciones de la Dirección General de Contacto Ciudadano adscrita a la ADIP por medio del SUAC, en el numeral 30.4 de los Lineamientos mediante los que se establece el Modelo Integral de Atención Ciudadana de la Administración Pública de la Ciudad de México, publicados en la *Gaceta Oficial de la Ciudad de México* núm. 125, del 2 de julio de 2019.

Por lo anterior, se concluye que la Alcaldía contó con una estructura organizacional que definió la responsabilidad, funciones y atribuciones del personal, de igual forma utilizó el SUAC, desarrollado por la ADIP, por medio del cual se recibieron las solicitudes de manera interna y externa en el CESAC durante 2019, y revisiones aleatorias por parte de la Dirección General de Contacto Ciudadano adscrita a la ADIP; sin embargo, el CESAC no contó con los indicadores necesarios para la evaluación de su gestión, conforme a lo señalado en los Lineamientos para la construcción y diseño de indicadores de desempeño mediante la

Metodología de Marco Lógico, publicados en el *Diario Oficial de la Federación*, el 16 de mayo de 2013.

Derivado de la 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, la implantación del control interno en cuanto al componente denominado Actividades de Control Interno se consideró en un nivel bajo.

### Información y Comunicación

Conforme al manual de organización y la estructura orgánica de la Alcaldía, se observó que la comunicación es por medio de los canales establecidos entre el personal del CESAC, las instrucciones se emiten de manera vertical en forma impresa o por correo electrónico, respetando las jerarquías del área respectiva; en caso de situaciones de dudas o problemática, se atiende de manera directa entre el personal operativo o se solicita apoyo a los mandos superiores.

De igual forma, en el portal de internet de la Alcaldía, se muestra información derivada de las actividades que realizó el CESAC conforme a sus atribuciones, información que al ser consultada se observó, que la correspondiente a las auditorías de 2019 no se encuentra actualizada, incumpliendo lo señalado en 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, en su Capítulo II “De las obligaciones de transparencia comunes”, artículo 121, fracción XXVI, que señala lo siguiente:

“Los informes de resultados de las auditorías al ejercicio presupuestal y revisiones. Cada sujeto obligado deberá presentar un informe que contenga lo siguiente:

”a) Los resultados de todo tipo de auditorías concluidas, hechas al ejercicio presupuestal de cada uno de los sujetos obligados”, cumpliendo de manera parcial con las obligaciones de transparencia, careciendo de la oportunidad y confiabilidad de ésta.

Por medio del oficio núm. DGAE-A/20/107 del 19 de junio de 2020, se solicitó a la Alcaldía que informara cuántas solicitudes de servicios se ingresaron mediante el CESAC en 2019;

en respuesta, el sujeto fiscalizado con el oficio núm. AA/DAC/539/2020 del 26 de junio de 2020, proporcionó la base de datos de las solicitudes ingresadas en 2019 al CESAC. En el análisis realizado, se observó que las solicitudes fueron ingresadas por medio de tres sistemas en el ejercicio en revisión: el sistema SALES FORCE 072 que operó de enero a febrero, el sistema CESAC que fue utilizado de marzo a mayo, y el Sistema Unificado de Atención Ciudadana, durante el período junio-diciembre. Cabe señalar que el sujeto auditado manifestó que sólo operó con el SUAC, desarrollado por la ADIP, por medio del cual se recibieron las solicitudes de manera interna y externa en el CESAC durante 2019.

En conclusión, durante 2019 la Alcaldía contó con comunicación vertical y horizontal en la estructura organizacional, llevó a cabo el proceso conforme a la normatividad aplicable para dar a conocer la información en el Portal de Obligaciones de Transparencia; 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, la implantación del control interno en cuanto al componente denominado Información y Comunicación se consideró en un nivel medio.

#### Supervisión y Mejora Continua

La Alcaldía mediante el oficio núm. AAO/DAC/539/2020 del 26 de junio del 2020, proporcionó el Programa Operativo Anual (POA) y los Informes de Avance Trimestral, donde se observó que no existe referencia a las actividades del Centro de Servicios y Atención Ciudadana. Cabe mencionar, que la Alcaldía no presentó evidencia del seguimiento a las solicitudes ingresadas. Adicionalmente, se identificó que el CESAC en el ejercicio de 2019, fue sujeto a revisión por parte de la Secretaría de la Contraloría General, de acuerdo con la Auditoría clave “Revisión R-8 con clave 13”, que generaron tres observaciones relacionadas con el personal del CESAC e instalaciones de éste, las cuales fueron solventadas conforme al oficio núm. SCG/DVM/1095/19 de fecha 5 de diciembre de 2019, emitido por la Secretaría de la Contraloría General.

Durante 2019, la Alcaldía contó con supervisiones por parte de la Agencia Digital de Innovación Pública y de la Contraloría; del análisis de la información proporcionada por el CESAC, se realizó la evaluación de las áreas de atención ciudadana, de acuerdo con la metodología

y criterios del Modelo de Evaluación del Control Interno para la Fiscalización Superior de la Cuenta Pública de la Ciudad de México, se obtuvo como resultado que la implantación del control interno en cuanto al componente denominado Supervisión y Mejora Continua alcanzó en 2019 un nivel medio.

En conclusión, del estudio general y análisis al sistema de control interno aplicado a la Alcaldía durante el ejercicio de 2019, y del cuestionario de Control Interno aplicado al servidor público responsable del Centro de Servicios y Atención Ciudadana, se obtuvieron los siguientes resultados: Ambiente de Control nivel medio, Administración de Riesgos nivel medio, Actividades de Control Interno nivel bajo, Información y Comunicación nivel medio y Supervisión y Mejora Continua nivel medio; de la evaluación de los componentes anteriormente descritos, se concluye que el estatus de implementación del control interno quedó ubicado en un nivel medio, el cual requiere atender las áreas de oportunidad que fortalezcan el Control Interno Institucional de la Alcaldía.

Sin embargo, es importante fortalecer su supervisión y mejora continua, por lo cual se determinó una seguridad razonable, en función de contar con mecanismos implementados que permiten identificar las desviaciones en el logro de los objetivos y metas planteadas, la alcaldía contó con los Códigos de Ética y Conducta, los cuales fueron difundidos entre el personal y con el CARECI; adicionalmente, no se proporcionó evidencia de difusión del manual administrativo entre los funcionarios públicos del sujeto fiscalizado; de igual forma, se observó la falta de indicadores para medir el cumplimiento de los objetivos y metas del CESAC.

En la confronta por escrito, de fecha 21 de septiembre de 2020, con el oficio núm. AAO/DAC/652/2020 del 21 de septiembre de 2020, el sujeto fiscalizado proporcionó la información siguiente:

Circular 001 de la Alcaldía Álvaro Obregón del 1 de febrero de 2019, dirigida a todo el personal adscrito al Centro de Servicios y Atención Ciudadana, para que puedan consultar el manual administrativo por medio de una liga al portal de la Alcaldía, señalando que “de conformidad con la Gaceta Oficial del 31 de diciembre de 2015, pág. 122”, y “Transitorio

Cuarto.- El presente Manual Administrativo es de observancia obligatoria para todos los servidores públicos adscritos al Órgano Político Administrativo en Álvaro Obregón”.

Con relación a la información correspondiente a las auditorías realizadas a la Alcaldía en 2019, con respecto a la Revisión R-8, ésta no se encuentra reflejada en la página de transparencia; la Dirección de Atención Ciudadana manifiesta por medio de la Cédula de atención a resultados de auditoría del 18 de septiembre de 2020, en relación con la revisión R-8 llevada a cabo en febrero de 2019: “se trata de una revisión de la Dirección de Vigilancia Móvil dependiente de la Secretaría de la Contraloría General”, concluyendo que “esta Alcaldía no se encuentra obligada a publicitar la información derivada de la Revisión R-8 al no tratarse de una auditoría interna o externa”; con relación a la falta de indicadores para medir el cumplimiento de las metas y objetivos, la Alcaldía no proporcionó información al respecto.

La documentación e información presentadas por el sujeto fiscalizado mediante el oficio núm. AAO/DAC/652/2020 del 21 de septiembre de 2020, aclaró y justificó lo concerniente a la difusión del manual administrativo, por lo que el resultado generado se modificó parcialmente.

Recomendación

ASCM-150-19-1-AO

Es necesario que la Alcaldía Álvaro Obregón, por conducto de la Coordinación de Transparencia e Información Pública, actualice la página de transparencia de su portal electrónico, conforme a lo establecido en la Ley de Transparencia, Acceso a la Información Pública y Rendición de Cuentas de la Ciudad de México.

Recomendación

ASCM-150-19-2-AO

Es necesario que la Alcaldía Álvaro Obregón, por medio de la Dirección General de Administración en coordinación con la Dirección de Atención Ciudadana, diseñe e implemente indicadores para medir la eficiencia y eficacia en el cumplimiento de las metas y objetivos del Centro de Servicios y Atención Ciudadana, de acuerdo con los Lineamientos para la construcción y diseño de indicadores de desempeño mediante la Metodología de Marco Lógico.

## Competencia de Actores

### 2. Resultado

#### Competencia Legal del Sujeto Fiscalizado

Con el fin de verificar el marco jurídico de la Alcaldía Álvaro Obregón, para llevar a cabo la operación del CESAC, se aplicaron las técnicas de auditoría: estudio general y análisis, observándose lo siguiente:

El estudio general y análisis del marco jurídico inicia desde la Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos, en el artículo 122, vigente en 2019, que establece lo siguiente:

“La Ciudad de México es una entidad federativa que goza de autonomía en todo lo concerniente a su régimen interior y a su organización política y administrativa.

”La Constitución Política de la Ciudad de México, en el artículo 33, vigente en 2019, establece que: La Administración Pública de la Ciudad de México será centralizada y paraestatal y se regirá bajo los principios de la innovación, atención ciudadana, gobierno abierto, integridad y plena accesibilidad con base en diseño universal. La hacienda pública de la Ciudad, su administración y régimen patrimonial serán unitarios, incluyendo los tabuladores de remuneraciones y percepciones de las personas servidoras públicas. Se contemplarán ajustes razonables a petición del ciudadano.”

De igual forma, en el artículo 53, vigente en 2019, señala con respecto a las Alcaldías lo siguiente:

“A. De la integración, organización y facultades de las Alcaldías.”

En el numeral 12 establece:

“Las alcaldías tendrán competencia dentro de sus respectivas jurisdicciones, en las siguientes materias: [...]

”XIV. Alcaldía digital [...]

”B. De las personas titulares de las alcaldías.”

El numeral 3 establece:

“Las personas titulares de las alcaldías tendrán las siguientes atribuciones:

”a) De manera exclusiva:

”Alcaldía Digital

”XXXIV. Ofrecer servicios y trámites digitales a la ciudadanía.”

La Ley Orgánica del Poder Ejecutivo y de la Administración Pública de la Ciudad de México, publicada en la *Gaceta Oficial de la Ciudad de México* núm. 471 Bis, del 13 de diciembre de 2018, en el artículo 2, vigente en 2019, establece:

“La Administración Pública de la Ciudad de México será centralizada y paraestatal. En sus actos y procedimientos garantizará el Derecho a la Buena Administración Pública y se regirá bajo los principios de innovación, atención ciudadana, gobierno abierto y plena accesibilidad con base en diseño universal, simplificación, agilidad, economía, información, precisión, legalidad, transparencia, proporcionalidad, buena fe, integridad, imparcialidad, honradez, lealtad, eficiencia, profesionalización y eficacia; respetando los valores de dignidad, ética, justicia, lealtad, libertad y seguridad.”

En 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, en el artículo 121, vigente en 2019, establece: “Los sujetos obligados, deberán mantener impresa para consulta directa de los particulares, difundir y mantener actualizada a través de los respectivos medios electrónicos, de sus sitios de internet y de la Plataforma Nacional de Transparencia, la información, por lo menos, de los temas, documentos y políticas...”.

En este sentido, el artículo 124 de la misma Ley establece que: “Además de lo señalado en las obligaciones de transparencia comunes, los órganos político administrativos, Alcaldías o Demarcaciones Territoriales deberán mantener actualizada, de forma impresa para consulta directa y en los respectivos sitios de Internet, de acuerdo con sus funciones, según corresponda, la información respecto de los temas, documentos y políticas...”.

La Ley Orgánica de Alcaldías de la Ciudad de México, publicada en la *Gaceta Oficial de la Ciudad de México* núm. 314, del 4 de mayo de 2018, en su artículo 5o., vigente en 2019, señala: “Las Alcaldesas, Alcaldes, Concejales y demás integrantes de la administración pública de las Alcaldías se sujetarán a los principios de buena administración, buen gobierno y gobierno abierto con plena accesibilidad, basado en la honestidad, transparencia, rendición de cuentas, integridad pública, sustentabilidad, atención y participación ciudadana...”.

De igual forma, en su artículo 31 señala:

“Las atribuciones exclusivas de las personas titulares de las Alcaldías en materia de gobierno y régimen interior, son las siguientes: [...]

”X. Planear, programar, organizar, dirigir, controlar y evaluar el funcionamiento de las unidades administrativas adscritas a las Alcaldías.”

Adicionalmente, en su artículo 75 señala:

“Son atribuciones de las Direcciones Generales de las Alcaldías: [...]

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

Asimismo, en su artículo 207, vigente en 2019, señala:

“Las y los integrantes de las Alcaldías deberán: [...]

”VII. 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.”

En este sentido, el manual administrativo de la alcaldía, cuya vigencia inició a partir de su publicación en la *Gaceta Oficial del Distrito Federal* núm. 250, del 31 de diciembre de 2015,



vigente durante 2019, señala que la Coordinación del Centro de Servicios y Atención Ciudadana tiene como función principal:

“Vigilar que la atención a los ciudadanos en la solicitud de los diferentes servicios públicos captados en el Centro de Servicios y Atención Ciudadana, se lleve a cabo de manera eficiente, expedita y oportuna”; en el apartado relativo a la Coordinación del Centro de Servicios y Atención Ciudadana establece las funciones siguientes:

“I. Coordinar la recepción, análisis, registro y turno al área correspondiente las solicitudes de servicios públicos que corresponden a la Alcaldía Álvaro Obregón, sean éstas gestionadas de manera personal o mediante distintos medios habilitados para su recepción;

”II. Coadyuvar en el mantenimiento, ampliación, actualización y las mejoras al sistema de demanda ciudadana que permitan atender con eficacia los requerimientos de las áreas responsables;

”III. Proporcionar información, a los Titulares de las áreas responsables, así como a la Agencia Digital de Innovación Pública de la Ciudad de México, sobre la atención que guarda la atención a la demanda ciudadana;

”IV. Llevar a cabo, en los períodos establecidos o cuando así sea requerido el análisis y la evaluación de las acciones promovidas por las áreas responsables para la atención de la demanda ciudadana, así como emitir el informe de los servicios ingresados en el Centro de Servicios y Atención Ciudadana;

”V. Efectuar el seguimiento estadístico sobre la atención que las distintas áreas responsables de su ejecución brindan a las solicitudes de servicios de la alcaldía presentadas por los ciudadanos o usuarios de servicios;

”VI. Participar en el desarrollo de las audiencias públicas y de los mecanismos instrumentados por el/la titular de la alcaldía, con el propósito de que los habitantes de la alcaldía Álvaro Obregón gocen de la atención directa de el/la titular de la alcaldía y de los servidores públicos responsables de ejecutar los servicios públicos solicitados;

”VII. Administrar el uso y contenidos, así como vigilar la adecuada operación de la plataforma de captación de demanda ciudadana, emitiendo los informes estadísticos que permitan evaluar la eficiencia y funcionalidad como mecanismo de atención e información ciudadanía;

”VIII. Llevar a cabo recorridos en las colonias de la Alcaldía Álvaro Obregón, en los cuales se podrá verificar la atención brindada por las áreas operativas de esta alcaldía a los servicios públicos solicitados a la alcaldía.”

Como resultado del estudio general a la normatividad anteriormente descrita, se concluye que la Alcaldía Álvaro Obregón contó con el marco jurídico normativo y con la competencia legal suficiente para cumplir su objetivo y desempeñar las funciones en la operación del CESAC durante el Ejercicio Fiscal 2019.

### 3. Resultado

#### Competencia Profesional de los Servidores Públicos

Con el fin de constatar la competencia profesional de los servidores públicos, en la operación del CESAC de la Alcaldía, durante el ejercicio de 2019, y éstos contaron con las aptitudes, el perfil escolar y personal, con base en la aplicación de las técnicas de auditoría: estudio general y análisis, se revisó la normatividad siguiente:

De acuerdo con el estudio general realizado a la documentación proporcionada por la Alcaldía, se observó lo siguiente: el “Catálogo Institucional de Puestos del Gobierno del Distrito Federal del 2014”, (sin datos de su publicación), contiene la Denominación del Puesto, Código, Nivel y Universo, en el cual el sujeto fiscalizado identificó los siguientes puestos relativos al CESAC: “1. Coord. Gral. Aten. Ciudadana y Gestión. 2. Administrativo Operativo. 3. Analista de información. 4. Aux. Operativo en Ofnas. Admvas. 5. Aux. Operativo en Servicios Urbanos. 6. Jefe de Oficina y 7. Supervisor”, sin especificar los perfiles de puesto.

El “Catálogo de Perfil de Puestos” del personal de estructura que realizó las operaciones del CESAC en 2019, contiene la Cédula que incluye los apartados siguientes: 1. “Descripción del puesto” señala la denominación de éste, mismo, la adscripción, tipo de contratación, sueldo, horario y a quien supervisa. 2. “Descripción de las funciones” indica cada una de las acciones

que deberá desarrollar en el cargo de acuerdo con las facultades, y atribuciones que se señalan en el manual administrativo. 3. “Perfil de Requerimientos” establece los requisitos que debe cumplir el candidato respecto a su escolaridad, experiencia laboral y conocimientos, así como las aptitudes relacionadas a las competencias organizacionales y directivas, y 4. “Responsabilidad” menciona las acciones encaminadas al cumplimiento de las metas y objetivos.

Por otra parte, se analizó el manual administrativo de la Alcaldía, vigente y aprobado por la CGMA, con número de registro MA-77/151215-OPA-AOB-4/13, publicado en la *Gaceta Oficial del Distrito Federal* núm. 250, del 31 de diciembre de 2015, el cual contiene el organigrama de la Dirección de Atención Ciudadana, la cual se encuentra integrada por una Coordinación del Centro de Servicios y Atención Ciudadana, una Coordinación de Ventanilla Única de la Alcaldía y 10 Líderes Coordinadores de Ventanilla Única; así como, los Lineamientos mediante los que se establece el Modelo Integral de Atención Ciudadana de la Administración Pública del Distrito Federal publicados en la *Gaceta Oficial de la Ciudad de México* núm. 1963, del 13 de octubre de 2014 (Lineamientos de 2014), vigentes al 1o. de julio de 2019, de acuerdo con el cuarto transitorio de los Lineamientos mediante los que se establece el Modelo Integral de Atención Ciudadana de la Administración Pública de la Ciudad de México, publicados en la *Gaceta Oficial de la Ciudad de México* núm. 125, del 2 de julio de 2019 (Lineamientos de 2019).

Los Lineamientos de 2019, en el numeral 21 establece el reclutamiento, evaluación, selección y contratación del personal de atención ciudadana de las Áreas de Atención Ciudadana (AAC); el numeral 21.2 señala que: “los aspirantes a ocupar vacantes en las AAC deberán cumplir como mínimo con los siguientes requisitos”.

“A. Perfil escolar”, y “B. Perfil personal”.

En su numeral 21.3, se prevé que los aspirantes deberán presentar a la Dirección General de Administración (DGA), en original para cotejo o copia certificada y copia simple, la documentación siguiente:

“I. Comprobante de estudio a nivel superior, créditos cubiertos y/o título y/o Cédula Profesional, para el Responsable del AAC;

”II. Certificado de Estudios nivel medio superior expedida por la Institución Académica respectiva, para Operadores del AAC.”

Para constatar la competencia profesional y experiencia laboral, se determinó revisar 10 expedientes de servidores públicos, que conforman la totalidad de la plantilla del personal, la cual se integra por un servidor público de estructura, ocho de base y uno correspondiente al personal de honorarios asimilados a salarios, que estuvieron adscritos al CESAC durante el ejercicio en revisión.

Por medio del oficio núm. DGAE-A/20/107, del 19 de junio de 2020, se solicitó a la Alcaldía proporcionara los perfiles de puesto del personal que participó en la operación del CESAC; en respuesta, el sujeto fiscalizado envió únicamente un perfil de puesto para el personal de estructura (Coordinación del CESAC); del análisis realizado, se observó que cumple los requisitos establecidos en el perfil; sin embargo, en la revisión del expediente del personal relacionado a este perfil, no se localizó el currículum vitae con fotografía reciente, firmado y rubricado en cada foja, como lo señala la fracción III, del numeral 21.3, de los Lineamientos de 2019.

Del estudio general a los ocho expedientes del personal de base (cinco operadores, dos secretarías y uno correspondiente a la atención al público) del CESAC, se observó que siete contaron con la documentación requerida y un expediente no contenía el currículum vitae.

En relación con el expediente del personal de honorarios asimilados a salarios (Encargado Profesional Honorarios “B”), aunque no se encuentra sujeto a un perfil de puesto determinado para su contratación, cumplió el total de la documentación solicitada por la Dirección General de Administración de la Alcaldía; sin embargo, se observó que el nivel de estudio y área académica fue de Bachillerato Tecnológico en la especialidad de Recursos Humanos cursando hasta el 1er. cuatrimestre (Trunco).

Por lo que se concluye que el sujeto fiscalizado incumplió lo señalado en el numeral 21.3, fracción III, de los Lineamientos mediante los que se establece el Modelo Integral de Atención

Ciudadana de la Administración Pública de la Ciudad de México publicados en la *Gaceta Oficial de la Ciudad de México* núm. 125, del 2 de julio de 2019, al no contar con los currículums vítae rubricados en cada foja.

En la confronta por escrito, de fecha 21 de septiembre de 2020, la Alcaldía Álvaro Obregón proporcionó con el oficio núm. AAO/DAC/652/2020 del 21 de septiembre de 2020, la Cédula de atención a resultados de auditoría del 14 de septiembre de 2020, en la cual anexa 10 currículums vítae rubricados en cada foja, especificando que los currículums se encuentran integrados en los expedientes laborales correspondientes; sin embargo, la integración a los expedientes no garantiza la revisión y actualización constante de la información contenida en ellos, por lo que este resultado no se modifica.

Recomendación

ASCM-150-19-3-AO

Es necesario que la Alcaldía Álvaro Obregón, por conducto de la Dirección General de Administración, implemente mecanismos de control para garantizar que los expedientes del personal contengan los requisitos señalados en los Lineamientos mediante los que se establece el Modelo Integral de Atención Ciudadana de la Administración Pública y la normatividad aplicable.

#### 4. Resultado

##### Capacitación del Personal adscrito al CESAC

En cuanto a las acciones realizadas por la Alcaldía en materia de capacitación de los servidores públicos encargados de la operación del CESAC, con base en la aplicación de las técnicas de auditoría: estudio general, análisis, observación e investigación, se observó lo siguiente:

Mediante el oficio núm. AMC/DGA/056/2019 de fecha 9 de enero de 2019, emitido por la Dirección General de Administración, informa la Detección de Necesidades de Capacitación; en el oficio núm. SAF/SSCHA/DGPRL/DEDCL/478/2019 de fecha 30 de mayo de 2019, se envió el Programa Anual de Capacitación 2019, del cual se programaron 44 cursos de las diferentes áreas de la Alcaldía.

A efecto de comprobar si el personal del CESAC, recibió capacitación que contribuyera a la consecución de un mejor desempeño en la realización de las actividades sustantivas (en materia de atención ciudadana), mediante oficio núm. DGAE-A/20/107 del 19 de junio de 2020, se solicitó a la Alcaldía el Programa Anual de Capacitación 2019 (PAC), listas de asistencia y la relación de los cursos de capacitación. En respuesta, mediante el oficio núm. AAO/DAC/542/2020 de fecha 30 de junio de 2020, emitido por la Dirección de Atención Ciudadana, proporcionó el PAC autorizado en 2019, listas de asistencia, y constancias de acreditación.

Además, se solicitó el Diagnóstico de Necesidades de Capacitación (DNC) 2019, por lo que la Coordinación de Atención Ciudadana, en alcance al oficio núm. DGAE-A/20/107 del 19 de junio de 2020, proporcionó el oficio núm. AAO/JOA/DAC/CESAC/015/2018 de fecha 16 de noviembre de 2018, anexando: “Formato de Detección de Necesidades de Capacitación 2019”, relativo a la Vertiente Técnico-Operativa; “Matriz de Evaluación de Indicadores de Desempeño y/o Competencias”, para el Personal Técnico-Operativo; “Matriz para la Caracterización del Personal Técnico-Operativo” y “Concentrado de la Caracterización del Personal Técnico-Operativo”. En concordancia a lo antes descrito, se observó que el CESAC participó en las acciones establecidas en el Programa Anual de Capacitación (PAC) de la Alcaldía.

Del análisis efectuado al PAC 2019, se observó que la capacitación otorgada a los servidores públicos del CESAC en materia de Atención Ciudadana, fue por medio del curso denominado: “Calidad en la Atención Ciudadana”. El curso fue impartido por la Alcaldía en coordinación con la empresa UNFIGRAD, de manera presencial en las instalaciones del ente auditado, en el cual participaron ocho servidores públicos del CESAC cumpliendo con la asistencia y aprobación del curso, avalado con las constancias respectivas.

En el estudio general a los Lineamientos de 2014, vigentes al 1o. de julio de 2019, se observó en su numeral 24.7.6: “Todo el personal de las AAC y UNAC, obligatoriamente, deben tomar y aprobar el curso de Atención Ciudadana, que en su momento desarrolle la CGMA en coordinación con otras áreas”. Del análisis a los 10 expedientes del personal que estuvo operando en el ejercicio de 2019, se constató que ningún expediente contó con la constancia del curso de Atención Ciudadana, desarrollado por la CGMA.

Conforme a lo anterior, se concluye que la capacitación que recibió el personal que operó el CESAC en el 2019, “Calidad en la Atención Ciudadana”, estuvo vinculada a las actividades sustantivas del CESAC; sin embargo, incumplió lo establecido en el numeral 24.7.6 de los Lineamientos mediante los que se establece el Modelo Integral de Atención Ciudadana de la Administración Pública de la Ciudad de México, publicados en la *Gaceta Oficial de la Ciudad de México* núm. 1963, del 13 de octubre de 2014, vigentes al 1o. de julio de 2019, debido a que en ninguno de los expedientes de los servidores públicos, se encontró constancia del curso de Atención Ciudadana, el cual es obligatorio para el personal del CESAC.

En la confronta por escrito, de fecha 21 de septiembre de 2020, con el oficio núm. AAO/DAC/652/2020 del 21 de septiembre de 2020, el sujeto fiscalizado proporcionó la información siguiente:

Cédula de atención a resultados de auditoría del 14 de septiembre de 2020, en el que manifestó que anexa ocho constancias de acreditación del curso “Atención Ciudadana de Calidad en la Ciudad de México”, señalando que dos personas no recibieron el curso mencionado por ser personal administrativo de acuerdo con el Modelo Integral de Atención Ciudadana, especificando que las constancias “se encuentran integradas en los expedientes laborales correspondientes”; sin embargo, la integración de las constancias a los expedientes, no garantizan la revisión y actualización constante de la información contenida en ellos, por lo que este resultado no se modifica.

En el resultado núm. 3, la recomendación ASCM-150-19-3-AO del presente informe, se señala la necesidad de implementar el mecanismo para asegurarse de que los expedientes del personal, contengan los requisitos de los Lineamientos mediante los que se establece el Modelo Integral de Atención Ciudadana de la Administración Pública, y la normatividad aplicable.

## **Eficacia**

### **5. Resultado**

#### **Programación de la Meta Física del CESAC**

Con objeto de verificar los mecanismos empleados por el órgano político administrativo para la programación de la meta física del CESAC de la Alcaldía Álvaro Obregón obtuvo resultados cuantitativos para contribuir al desempeño de sus funciones en beneficio de la

comunidad, se utilizaron las técnicas de auditoría estudio general, recálculo, investigación y análisis de la información proporcionada por el sujeto fiscalizado y como prueba de auditoría, el cotejo de los datos contenidos en la documentación presentada.

A fin de identificar la programación de la meta física del CESAC, se solicitó el Anteproyecto de Presupuesto de Egresos 2019, así como los papeles de trabajo y memorias que deberán contener la información cuantitativa y cualitativa correspondiente al diagnóstico, fin, propósito y población objetivo del CESAC, así como la estimación del recurso financiero requerido para tal efecto. En respuesta, con el oficio núm. AAO/DAC/539/2020 del 26 de junio de 2020, la Dirección de Atención Ciudadana proporcionó la tarjeta informativa s/n y sin fecha mediante la cual la Directora de Finanzas informó: “Al respecto, se proporciona copia en archivo electrónico PDF del Anteproyecto del Presupuesto de Egresos 2019, por lo que respecta a los papeles de trabajo y memorias con la información cuantitativa y cualitativa correspondiente al diagnóstico, fin, propósito, población objetivo del Centro de Servicio y Atención Ciudadana (CESAC), se informa que dicha documentación e información es responsabilidad del Área Operativa del CESAC”.

Por lo antes descrito, se solicitó señalar el apartado del POA, en el que se previó la información correspondiente al CESAC, en respuesta con el oficio núm. AAO/DAC/555/2020 del 16 de julio del 2020, la Dirección de Atención Ciudadana indicó: “Al respecto, se informa que esta Alcaldía dentro del Programa Operativo Anual (POA) del ejercicio 2019, no contempla en ninguna Área Funcional o apartado específico, las acciones y/o información concerniente al Centro de Servicios y Atención Ciudadana (CESAC)”.

Como se aprecia, el CESAC no fue incluido en ninguna área funcional o apartado específico del POA por parte de la Alcaldía, por lo que se les solicitó indicar la metodología utilizada para determinar las metas a alcanzar por el CESAC durante el ejercicio de 2019; en respuesta con el oficio núm. AAO/DAC/555/2020 del 16 de julio del 2020, el sujeto fiscalizado informó que: “Al ser el Centro de Servicios y Atención Ciudadana, receptor y canalizador de las demandas ciudadanas, la meta principal es la canalización de la demanda antes citada, la cual se encuentra en 100% como meta alcanzada”.

Como se observa en la respuesta del sujeto fiscalizado en cuanto a la programación de la meta física del CESAC, sólo detalla que es un área receptora y canalizadora de las demandas



ciudadanas, siendo esta función su meta principal, sin proporcionar la metodología utilizada para determinar las metas a alcanzar por el CESAC en 2019.

Por lo que se concluye, que el CESAC de la Alcaldía no proporcionó evidencia documental de los criterios utilizados para la programación de la meta física.

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

Recomendación

ASCM-150-19-4-AO

Es necesario que la Alcaldía Álvaro Obregón, por conducto de la Dirección General de Administración en coordinación con la Dirección de Atención Ciudadana, establezca criterios de programación para la meta física de las acciones del Centro de Servicios y Atención Ciudadana, en cumplimiento a lo establecido en el Manual de Programación-Presupuestación para la Formulación del Anteproyecto de Presupuesto de Egresos.

## 6. Resultado

### Cumplimiento de la Meta Física del CESAC

Para comprobar el cumplimiento de la meta física del CESAC, se aplicaron los procedimientos de: estudio general, análisis, investigación, observación y cálculo obteniéndose los resultados siguientes:

Con objeto de revisar los servicios realizados por el CESAC de la Alcaldía Álvaro Obregón, se solicitó al sujeto fiscalizado en relación con el área auditada, proporcionara su Programa de Trabajo 2019 y registros auxiliares, así como el Programa Anual de Actividades. En respuesta, mediante el oficio núm. AAO/DAC/539/2020 del 26 de junio de 2020, manifestó que: “Una vez descrito lo anterior y al ser el programa de trabajo 2019, un tema presupuestal, dicha información no corresponde a esta Coordinación”; asimismo, con relación a los registros auxiliares el sujeto fiscalizado señaló: “El CESAC al contar con la plataforma del Sistema Unificado de Atención Ciudadana de la Ciudad de México, no cuenta con registros auxiliares

para control de avance de la meta física, ya que es turnado a las áreas operativas de esta Alcaldía el 100% de las solicitudes de servicios públicos recibidos por los diferentes canales de recepción”.

Adicionalmente, por medio del oficio núm. AAO/DAC/555/2020 del 16 de julio de 2020, la Alcaldía informó: “El Plan de Trabajo del CESAC, es la canalización del 100% de las solicitudes recibidas de los ciudadanos para las áreas operativas de la Alcaldía, al no contar con cuadrillas operativas, el plan de trabajo, así como la meta es cumplir con el 100% de la canalización de las solicitudes recibidas”.

Del análisis a la información proporcionada, se observó que el CESAC no realizó un Programa de Trabajo y registros auxiliares; el sujeto fiscalizado manifestó que el plan de trabajo, así como su meta a cumplir es el 100% de la canalización de las solicitudes; en relación con los Registros Auxiliares informó que no contó con éstos, porque utiliza el SUAC, desarrollado por la ADIP, por medio del cual se reciben las solicitudes de manera externa e interna a la Alcaldía.

Por lo anterior, con la finalidad de investigar cuántos servicios ingresaron al CESAC, cuáles de éstos fueron atendidos y los que quedaron pendientes, se solicitó la base de datos de los servicios solicitados por la ciudadanía en el año 2019. En respuesta, el sujeto fiscalizado proporcionó mediante el oficio núm. AAO/DAC/555/2020 del 16 de julio de 2020, la base de datos de los servicios ingresados en el año 2019. En su estudio general, se observó que se recibieron 43,312 servicios, al llevar acabo la suma de los 22,139 que fueron atendidos y los 14,238 que quedaron pendientes, había una diferencia de 6,935 con respecto a los 43,312 servicios ingresados al CESAC, por lo que se solicitó al sujeto fiscalizado informar qué estatus guardan los 6,935 servicios de diferencia observados. En respuesta, mediante tarjeta informativa s/n y fecha, la Dirección de Atención Ciudadana proporcionó la información y el cuadro siguiente: “Se envía de nuevo cuadro con los datos correctos, ya que hubo un error en las fórmulas del cuadro anterior”.

Como se observa, ingresaron al CESAC 43,312 servicios, de los cuales se atendieron 22,139, quedando pendientes 21,173. Una vez que se tuvo certeza en cuanto a los servicios ingresados, atendidos y pendientes, se llevó a cabo un estudio general de la base de datos proporcionada, encontrándose diferencias, las cuales se presentan a continuación:

| Mes           | Servicios ingresados | Servicios atendidos | Servicios pendientes |
|---------------|----------------------|---------------------|----------------------|
| Enero-febrero | 3,869                | 45                  | 3,824                |
| Marzo         | 4,125                | 2,345               | 1,780                |
| Abril         | 3,794                | 2,082               | 1,712                |
| Mayo          | 3,968                | 2,254               | 1,714                |
| Junio         | 2,910                | 1,552               | 1,358                |
| Julio         | 4,870                | 2,776               | 2,094                |
| Agosto        | 4,466                | 3,111               | 1,355                |
| Septiembre    | 4,649                | 2,706               | 1,943                |
| Octubre       | 4,919                | 2,619               | 2,300                |
| Noviembre     | 3,686                | 1,682               | 2,004                |
| Diciembre     | 2,050                | 963                 | 1,087                |
| Total         | <u>43,306</u>        | <u>22,135</u>       | <u>21,171</u>        |

Del análisis a la base de datos proporcionada por el sujeto fiscalizado, se comprobó que las cifras no coincidieron con la información proporcionada de los servicios ingresados, atendidos y pendientes en el ejercicio en revisión del cuadro enviado y corregido por la Alcaldía, encontrando una diferencia de 6 servicios menos, en relación con los datos proporcionados por el ente; cabe señalar, como se observa en la tabla, que en los meses de enero y febrero ingresaron al CESAC 3,875 servicios, de los cuales quedaron pendientes de atender 3,826, de la misma manera en el período marzo y mayo quedaron pendientes 5,206 servicios, lo cual suma la cantidad de 9,032 servicios no atendidos entre enero y mayo que representa el 43.6% del total no atendido en el ejercicio; por lo que se le solicitó al sujeto fiscalizado, detallar los mecanismos de seguimiento para atención de las solicitudes; en respuesta, mediante tarjeta informativa s/n y sin fecha, la Dirección de Atención Ciudadana informó: “Los mecanismos mediante los cuales funciona el Sistema Unificado de Atención Ciudadana, se encuentran en el Modelo Integral de Atención Ciudadana, el cual se remite anexo al presente numeral”.

Como se aprecia, el sujeto fiscalizado no aclaró cuáles fueron los mecanismos implementados para dar seguimiento a las solicitudes, sólo se limitó a informar que éstos se encuentran en el Modelo Integral de Atención Ciudadana, sin señalar cuáles son. Asimismo, del análisis de la base de datos, se constató que, el CESAC operó durante enero-febrero con el sistema SALES FORSE 072; en los meses de marzo-mayo con el sistema CESAC y durante junio-diciembre con el SUAC, es decir, funcionó durante el año con tres sistemas y no sólo con el SUAC como afirmó la Alcaldía, también se constató

analizando la misma base de datos, que los servicios más solicitados fueron los siguientes: Alumbrado público, Poda de árboles, Retiro de productos en vía pública, Carpeta asfáltica, Agua potable y Drenaje.

En este mismo sentido, se verificaron los servicios ingresados que fueron atendidos y su documentación soporte.

Con la finalidad de realizar un comparativo de cuál fue el comportamiento de las solicitudes de servicios ingresadas al CESAC en los ejercicios 2017, 2018 y 2019, se solicitó proporcionar cuántas solicitudes se recibieron por medio del CESAC de la Alcaldía en los ejercicios 2017 y 2018, desglosado por tipo de estatus: Ingresados, Atendidos y Pendientes; en respuesta mediante tarjeta informativa s/n y fecha, la Dirección de Atención Ciudadana informó: "No se cuenta con la información solicitada, ya que, en el lapso señalado, se operó con una plataforma particular pagada por la extinta Agencia de Gestión Urbana de la Ciudad de México, llamada plataforma SALES FORSE 072, la cual cerró sin aviso previo, al no ser renovado o pagado su contrato. Lo que nos pone en una imposibilidad material para hacer frente al presente numeral"; por lo que no se llevó a cabo el comparativo citado.

Por lo anterior, se concluye que el sujeto fiscalizado no atendió 21,173 solicitudes de servicio al término del ejercicio de 2019, lo que representó el 49.0 % del total de las 43,312 solicitudes ingresadas que conformaron su meta, además de no darles seguimiento, incumpliendo los Lineamientos mediante los que se establece el Modelo Integral de Atención Ciudadana de la Administración Pública de la Ciudad de México en su numeral 25.3. que señala: "El RAAC, dará seguimiento y supervisará los procesos de atención ciudadana, desde la recepción de solicitudes hasta la resolución de éstas y a su vez, impulsará la mejora de todo el ciclo de la atención ciudadana" y numeral 26 en sus fracciones II y III, que señalan que el RAAC tiene como función: fracción II "Supervisar la entrega de información, recepción, control, seguimiento y conclusión de trámites y servicios en las distintas AAC del Ente Público al que esté adscrito", y la fracción III "Fungir como facilitador entre las distintas unidades administrativas de los Entes Públicos que forman parte de la atención y resolución de trámites, servicios y asesorías, con el fin de agilizar los tiempos de atención".

En la confronta por escrito, de fecha 21 de septiembre de 2020, el sujeto fiscalizado proporcionó información adicional del presente resultado, mediante el oficio núm. AAO/DAC/652/2020 del 21 de septiembre de 2020, la Dirección de Atención Ciudadana informa lo siguiente:

“... que los Centros de Servicios y Atención Ciudadana, son áreas de Atención Ciudadana (ACC), tal como lo señalan los Lineamientos mediante los cuales se establece el Modelo Integral de Atención Ciudadana para la Administración Pública de la Ciudad de México vigente, por lo que la actuación de las Áreas de Atención Ciudadana de la Ciudad de México, se encuentran bajo los Lineamientos que dicte la Agencia Digital de Innovación Pública de la Ciudad de México, quien a su vez es la autoridad encargada de marcar los mecanismos mediante los cuales trabajen los CESAC, en conformidad con la Ley de Operación e Innovación Digital de la Ciudad de México, en su artículo 14 fracción XXVIII [...]

”Derivado de esto, la falta de un Manual de Operación o Mecanismos a seguir, es totalmente obligación y facultad de la Agencia Digital de Innovación Pública de la Ciudad de México, ya que de acuerdo con sus Lineamientos en su numeral 5.4 dicta lo siguiente:

”5.4. Las ACC se deben conducir bajo los principios de atención ciudadana y las disposiciones establecidas en los presentes Lineamientos [...]

”Es de resaltarse, que debido a que se han dado cambios significativos en la captación de demanda ciudadana, actualmente se lleva totalmente por medio digital, lo cual obliga a subir toda la demanda de los servicios públicos a la plataforma del SUAC, lo que se busca es la eliminación papelería y burocracia en el manejo de la demanda ciudadana, por lo que aunado a llevar todo el proceso de captación, registro, seguimiento y conclusión por medio de una plataforma digital, esta coordinación envía oficio de seguimiento periódicamente a las Direcciones Generales que tienen áreas operativas que brinden servicios a la ciudadanía, por lo que la interacción entre el ciudadano y los servidores públicos ya es básicamente nula al no tener que presentarse en la oficina de manera presencial.

”Expuesto lo anterior el procedimiento es que el usuario ingrese su demanda ciudadana en cualquiera de los medios a su disposición y el ente tiene 1 día hábil para aceptar o rechazar el folio, acto seguido el sujeto tiene 5 días hábiles para turnar al área operativa y en conjunto se tiene un plazo máximo deseable de 40 días hábiles para dar atención a los folios ingresados, como bien ya se ha mencionado todos éstos parámetros se encuentran en los Lineamientos mediante los cuales se establece el Modelo Integral de Atención Ciudadana para la Administración Pública de la Ciudad de México vigente.

”Por último, de igual manera se señala que el RAAC, ha dado seguimiento cabalmente bajo el numeral 30.8 de los Lineamientos mediante los cuales se establece el Modelo Integral de Atención Ciudadana para la Administración Pública de la Ciudad de México vigente, el cual dicta que los RAAC deberán dar seguimiento a la atención de las solicitudes/folios asignados mediante el SUAC.”

Sin embargo, del análisis efectuado a la información presentada, se identificó que no anexó soporte documental de las 21,173 solicitudes de servicio no atendidas, lo que impide conocer el estatus que guardan y del seguimiento efectuado a éstas, por lo que no se modifica el presente resultado.

Recomendación

ASCM-150-19-5-AO

Es necesario que la Alcaldía Álvaro Obregón, por conducto de la Dirección General de Administración en coordinación con la Dirección de Atención Ciudadana y el Centro de Servicios y Atención Ciudadana, establezca mecanismos de control para asegurar el cumplimiento de las solicitudes de servicio con relación a su ingreso, seguimiento y conclusión de acuerdo con 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.

## 7. Resultado

### Cumplimiento del Objetivo del CESAC

Con el propósito de evaluar el cumplimiento del objetivo de las acciones desarrolladas por el CESAC, se revisó y analizó la información cualitativa proporcionada por la Alcaldía como evidencia documental de los resultados alcanzados, con base en la aplicación de las siguientes técnicas de auditoría: estudio general, análisis, investigación y observación.

Con objeto de revisar el cumplimiento del objetivo, fin y propósito del CESAC de la Alcaldía Álvaro Obregón, se solicitó al sujeto fiscalizado proporcionara su Anteproyecto de Presupuesto de Egresos 2019, así como los papeles de trabajo y memorias que deberán contener la información cuantitativa y cualitativa correspondiente al diagnóstico, fin, propósito y población objetivo del CESAC, así como la estimación del recurso financiero

requerido para tal efecto. En respuesta, mediante tarjeta informativa s/n y sin fecha, la Directora de Finanzas informó:

“Al respecto, se proporciona copia en archivo electrónico PDF del Anteproyecto del Presupuesto de Egresos 2019, por lo que respecta a los papeles de trabajo y memorias con la información cuantitativa y cualitativa correspondiente al diagnóstico, fin, propósito, población objetivo del Centro de Servicio y Atención Ciudadana (CESAC), se informa que dicha documentación e información es responsabilidad del Área Operativa del CESAC.”

Por lo antes descrito, se solicitó señalar el apartado del POA, en el que se incluyó la información correspondiente al CESAC; en respuesta, con el oficio núm. AAO/DAC/555/2020 del 16 de julio del 2020, la Dirección de Atención Ciudadana informó: “Al respecto, se informa que esta Alcaldía dentro del Programa Operativo Anual (POA) del ejercicio de 2019, no contempla en ninguna Área Funcional o apartado específico, las acciones y/o información concerniente al Centro de Servicios y Atención Ciudadana (CESAC)”.

De las respuestas emitidas por el sujeto fiscalizado se desprende que el CESAC no contó para el ejercicio en revisión con un fin, propósito y objetivo; sin embargo, al revisar el manual administrativo de la Alcaldía, vigente y aprobado por la CGMA, con número de registro MA-77/151215-OPA-AOB-4/2013, publicado en la *Gaceta Oficial del Distrito Federal* núm. 250, del 31 de diciembre de 2015, señala que la Coordinación del Centro de Servicios y Atención Ciudadana tiene como objetivo: “Vigilar que la atención a los ciudadanos en la solicitud de los diferentes servicios públicos captados en la Coordinación del Centro de Servicios y Atención Ciudadana, se lleve a cabo de manera eficiente, expedita y oportuna”, y “Verificar que la atención de los servicios emitidos por las áreas operativas se apegue a los términos establecidos en el Manual de Trámites y Servicios al Público”.

Con el propósito de verificar que el sujeto fiscalizado haya cumplido lo estipulado en sus objetivos establecidos en su manual administrativo, se realizó un análisis a la base de datos de las solicitudes de servicios ingresadas al CESAC, observándose que en los sistemas SALES FORSE 072 que operó de enero a febrero y el sistema CESAC que se utilizó de marzo a mayo, no fue posible obtener información en relación a cómo fueron canalizadas las solicitudes de servicios a las áreas de la Alcaldía, y si las atendidas se realizaron en tiempo

y forma; sin embargo, en relación con el sistema SUAC que se aplicó durante el período junio-diciembre, se observó que las solicitudes de los servicios ingresados al CESAC fueron canalizadas a las diferentes áreas de la Alcaldía el mismo día o al siguiente de su solicitud, también se verificó que la mayoría de las solicitudes de servicios atendidas tuvieron retraso en su atención; en relación con el análisis a las solicitudes de servicios pendientes de los tres sistemas que utilizó el CESAC durante el ejercicio, se presenta el cuadro siguiente:

| Servicios ingresados en el ejercicio de 2019 al CESAC |               |               |            |               |            |
|---|---------------|---------------|------------|---------------|------------|
| Sistema   | Ingresados    | Atendidos     | Porcentaje | Pendientes    | Porcentaje |
| Sistema SALES FORSE<br>072 Enero-Febrero              | 3,875         | 49            | 1          | 3,826         | 99         |
| Sistema CESAC<br>Marzo-Mayo                           | 11,887        | 6,681         | 56         | 5,206         | 44         |
| SUAC Junio-Diciembre                                  | <u>27,550</u> | <u>15,409</u> | <u>56</u>  | <u>12,141</u> | <u>44</u>  |
| Total   | <u>43,312</u> | <u>22,139</u> | <u>51</u>  | <u>21,173</u> | <u>49</u>  |

Como se observa en el cuadro antes descrito, los servicios pendientes al término del ejercicio fueron de 21,173; es decir, el 49% del total ingresado. Es necesario resaltar que en el período enero-febrero quedaron pendientes de atender 3,826 (99%) de los 3,875 servicios ingresados, es decir sólo fue atendido el 1%. Por lo que, mediante el oficio núm. AAO/DAC/555/2020 del 16 de julio de 2020, se le solicitó al sujeto fiscalizado, detallar los mecanismos de seguimiento para atención de las solicitudes; en respuesta, mediante tarjeta informativa s/n y fecha, la Dirección de Atención Ciudadana informó: “Los mecanismos mediante los cuales funciona el Sistema Unificado de Atención Ciudadana, se encuentran en el Modelo Integral de Atención Ciudadana, el cual se remite anexo al presente numeral”.

De acuerdo con el análisis anterior, el sujeto fiscalizado no aclaró los mecanismos implementados para dar seguimiento a las solicitudes, sólo se limitó a informar que éstos se encuentran en el Modelo Integral de Atención Ciudadana sin señalar cuáles son.

Por lo anterior, se concluye que el sujeto fiscalizado incumplió la atención de 21,173 solicitudes de servicio al término del ejercicio de 2019, lo que representó el 49% del total de las 43,312 solicitudes ingresadas, además de no proporcionar el seguimiento y conclusión correspondiente a las solicitudes de servicio, incumpliendo los Lineamientos mediante los que se establece el Modelo Integral de Atención Ciudadana de la Administración Pública de la



Ciudad de México en sus numerales 3.1.8., que señala: “Eficacia: Dar una respuesta a las solicitudes recibidas, en tiempo y calidad” y 3.1.13., que indica: “Atención Omnicanal: Instrumentar el inicio, el seguimiento y/o la conclusión de las solicitudes de los trámites y servicios, por distintos canales de comunicación”.

En la confronta por escrito, de fecha 21 de septiembre de 2020, el sujeto fiscalizado proporcionó información adicional del presente resultado, mediante el oficio núm. AAO/DAC/652/2020 del 21 de septiembre de 2020, la Dirección de Atención Ciudadana informa lo siguiente:

“... el procedimiento es que el usuario ingrese su demanda ciudadana en cualquiera de los medios a su disposición y el ente tiene 1 día hábil para aceptar o rechazar el folio, acto seguido el sujeto tiene 5 días hábiles para turnar al área operativa y en conjunto se tiene un plazo máximo deseable de 40 días hábiles para dar atención a los folios ingresados, como bien ya se ha mencionado todos estos parámetros se encuentran en los Lineamientos mediante los cuales se establece el Modelo Integral de Atención Ciudadana para la Administración Pública de la Ciudad de México vigente.

“En relación a los numerales de los Lineamientos mediante los cuales se establece el Modelo Integral de Atención Ciudadana para la Administración Pública de la Ciudad de México vigente que se mencionan, como lo son el 3.1.8 eficacia y 3.1.13, atención omnicanal, versan sobre los principios en la atención ciudadana.

“La eficacia en todo el proceso que llevaba la atención de un folio, no así la resolución del mismo.

“La misma situación en la atención omnicanal, versa sobre los diferentes canales de atención que tiene el ciudadano como atención presencial, telefónica y digital, no se refiere a las opciones multicanal en los procesos internos de seguimiento y resolución.”

Adicionalmente presentó 22 oficios turnados por el Coordinador del Centro de Servicios y Atención Ciudadana a diferentes áreas de la Alcaldía Álvaro Obregón relacionados a la demanda ciudadana pendiente.

Del análisis a la documentación enviada por el sujeto fiscalizado, se observó que no proporcionó el soporte documental de las acciones realizadas para el cumplimiento del objetivo establecido en su manual administrativo, ni el estatus que guardan las 21,173 solicitudes de servicio no atendidas; con relación a los 22 oficios de seguimiento a las solicitudes pendientes, éstos no fueron turnados de manera expedita y oportuna como lo señala el objetivo del CESAC, ya que los primeros siete oficios fueron turnados por el Coordinador del CESAC a las diferentes áreas de la Alcaldía el 15 de mayo del 2019, 9 el 29 de octubre del 2019, 3 el 16 de enero del 2020, 1 el 31 de enero del 2020 y 2 el 24 de febrero del 2020, cuando se tenía un retraso del 99.0 % de las solicitudes ingresadas de enero a febrero, circunstancia que persistió al cierre del ejercicio, por lo que no se modifica el presente resultado.

Recomendación

ASCM-150-19-6-AO

Es necesario que la Alcaldía Álvaro Obregón, por conducto de la Dirección de Atención Ciudadana y el Centro de Servicios y Atención Ciudadana, implemente mecanismos de control que aseguren que las acciones realizadas y su soporte documental, sean acordes con el objetivo establecido en su manual administrativo y 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.

## 8. Resultado

### Mecanismos de Medición y Evaluación

Con la finalidad de analizar y evaluar los mecanismos de Medición y Evaluación utilizados por el CESAC para el cumplimiento de sus objetivos, se aplicaron las técnicas de auditoría referentes al: estudio general y análisis.

Con respecto a los mecanismos de evaluación y con objeto de conocer los resultados alcanzados por el CESAC de la Alcaldía, en cuanto al cumplimiento de metas y objetivos, se le solicitó que proporcionara los mecanismos de medición y evaluación (Indicadores estratégicos y de gestión) aplicados durante 2019, con objeto de conocer los resultados alcanzados por el CESAC.

En respuesta, mediante el oficio núm. AAO/DAC/539/2020 del 26 de junio de 2020, el sujeto fiscalizado informó que: “El mecanismo de gestión y evaluación del CESAC, es la plataforma del Sistema Unificado de Atención Ciudadana de la Ciudad de México, en la cual se llevan a cabo los mecanismos de evaluación y medición de las Alcaldías, conforme al Modelo Integral de Atención Ciudadana de la Ciudad de México”:

En relación con lo pronunciado por la Alcaldía, en cuanto a los Lineamientos mediante los que se establece el Modelo Integral de Atención Ciudadana de la Administración Pública de la Ciudad de México, su numeral 30.4:

“La DGCC de la ADIP a través del SUAC, tendrá las atribuciones siguientes:

”I. Ser el sistema único de captación y registro de las solicitudes de demanda ciudadana de la Ciudad de México realizadas a través de diferentes canales como: Áreas de Atención Ciudadana (AAC), El Número Único de Contacto Ciudadano, Ventanillas Presenciales y medios digitales de los Entes Públicos;

”II. Canalizar y asignar al área competente, las solicitudes presentadas por los ciudadanos, previa verificación del contenido, en caso de ser necesarios, y determinación de la procedencia y competencia;

”III. Monitorear su óptimo funcionamiento, de tal manera que coadyuve al conocimiento y cumplimiento de las respuestas electrónicas que emitan los Entes Públicos, a las solicitudes presentadas por los ciudadanos;

”IV. Supervisar que los Entes Públicos, se apeguen a los principios de atención ciudadana, al momento de la recepción, turno y emisión de las respuestas a las solicitudes presentadas por los ciudadanos;

”V. Notificar al ciudadano que realizó el registro, o reporte por alguno de los canales de captación de demanda ciudadana, el número de folio de su reporte o solicitud;

”VI. Con base en los datos recopilados a través del SUAC, se publicará un tablero de visualización para seguimiento de reportes y estatus de la Atención Ciudadana por parte de los Entes Públicos, actualizado cada 24 horas, los 365 días del año; y

”VII. La Administración del SUAC, es decir, generación de usuarios y contraseñas, acceso a catálogos de servicios proporcionados por los Entes Públicos y todo lo relacionado para su buen funcionamiento.”

Del análisis a la documentación señalada, se corroboró que dicha información corresponde a las atribuciones que tiene la Dirección General de Contacto Ciudadano (DGCC) de la ADIP, por medio del SUAC establecidos en los citados lineamientos y no cuentan con las características que debe contener un indicador, ya que los indicadores de desempeño permiten verificar el nivel de logro alcanzado por el programa y deberán cumplir los siguientes criterios señalados en los Lineamientos para la Construcción y Diseño de Indicadores de Desempeño mediante la Metodología de Marco Lógico:

”a) Claridad: que sean precisos e inequívocos, es decir, entendibles y que no den lugar a interpretaciones;

”b) Relevancia: que reflejen una dimensión importante de logro del objetivo, deben proveer información sobre la esencia del objetivo que se quiere medir;

”c) Economía: que la información que se proporcione sea necesaria para generar el indicador deberá estar disponible a un costo razonable;

”d) Monitoreable: que puedan sujetarse a una verificación independiente;

”e) Adecuado: que aporten una base suficiente para evaluar el desempeño, y

”f) Aportación marginal: que en el caso de que exista más de un indicador para medir el desempeño en determinado nivel de objetivo, debe proveer información adicional en comparación con los otros indicadores propuestos;

”Para cada indicador deberá elaborarse una ficha técnica la cual contendrá al menos los siguientes elementos:

”a) Nombre del indicador: es la expresión que identifica al indicador y que manifiesta lo que se desea medir con él. Desde el punto de vista operativo, puede expresar al indicador en términos de las variables que en él intervienen;

”b) Definición del indicador: es una explicación más detallada del nombre del indicador. Debe precisar qué se pretende medir del objetivo al que está asociado; ayudar a entender la utilidad, finalidad o uso del indicador;

”c) Método de cálculo: se refiere a la expresión matemática del indicador. Determina la forma en que se relacionan las variables;

”d) Frecuencia de medición: hace referencia a la periodicidad en el tiempo con que se realiza la medición del indicador;

”e) Unidad de Medida: hace referencia a la determinación concreta de la forma en que se quiere expresar el resultado de la medición al aplicar el indicador, y

”f) Metas: establece límites o niveles máximos de logro, comunican el nivel de desempeño esperado y permiten enfocarla hacia la mejora.”

Del análisis a la documentación proporcionada por la Alcaldía, se constató que la información no cuenta con las características antes señaladas.

Por lo que se concluye que el sujeto fiscalizado incumplió los Lineamientos para la construcción y diseño de indicadores de desempeño mediante la Metodología de Marco Lógico, ya que no permitió verificar el nivel de logro alcanzado por el CESAC y no cumplió los criterios de claridad, relevancia, economía y monitoreable, además de no proporcionar la ficha técnica con la que debe contar cada indicador.

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

En el resultado núm. 1, la recomendación ASCM-150-19-2-AO del presente informe, se considera el diseño e implantación de indicadores por parte de la Alcaldía por medio de la Dirección de Atención Ciudadana, para medir la eficiencia y eficacia en el cumplimiento del objetivo del Centro de Servicios y Atención Ciudadana, de acuerdo con los Lineamientos

para la construcción y diseño de indicadores de desempeño, mediante la Metodología de Marco Lógico, por lo que se dará tratamiento a dicha circunstancia como parte del seguimiento de la recomendación citada.

## 9. Resultado

### Rendición de Cuentas y Transparencia

Con la finalidad de analizar y evaluar los mecanismos utilizados por el CESAC de la Alcaldía, para garantizar una óptima Rendición de Cuentas y Transparencia en el ingreso, gestión, seguimiento y entrega de respuestas sobre las solicitudes de servicio, se aplicaron las técnicas de auditoría referentes al: estudio general y análisis.

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

Aunado a lo anterior, en su artículo 121, párrafo primero, de la Ley en comento determina lo siguiente:

“Los sujetos obligados, deberán mantener impresa para consulta directa de los particulares, difundir y mantener actualizada a través de los respectivos medios electrónicos, de sus sitios de internet y de la Plataforma Nacional de Transparencia, la información, por lo menos, de los temas, documentos y políticas siguientes según les corresponda: [...].

”V. Los indicadores relacionados con temas de interés público o trascendencia social que conforme a sus funciones, deban establecer;

”VI. Los indicadores que permitan rendir cuenta de sus objetivos, metas y resultados; [...]

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

”d) Los informes de cuenta pública [...]

”XXVI. Los informes de resultados de las auditorías al ejercicio presupuestal y revisiones. Cada sujeto obligado deberá presentar un informe que contenga lo siguiente:

”a) Los resultados de todo tipo de auditorías concluidas, hechas al ejercicio presupuestal de cada uno de los sujetos obligados...”

Del análisis efectuado al Portal de Transparencia de la Alcaldía Álvaro Obregón, se comprobó en lo que respecta a la fracción XXVI, del artículo 121, de la Ley de Transparencia, Acceso a la Información Pública y Rendición de Cuentas de la Ciudad de México, “Resultado de auditorías internas y externas”, el sujeto fiscalizado publicó los resultados de las auditorías para los ejercicios 2017 y 2018, no así las del ejercicio de 2019, sin embargo, presentó información de la auditoría a cargo de la Contraloría General, Revisión R-8 con clave 13 realizada al CESAC, asimismo, se confirmó que no contó con indicadores.

En este mismo sentido, se corroboró que el sujeto fiscalizado incluyó las remuneraciones mensuales de los 10 servidores públicos contratados como personal de estructura, base y honorarios asimilados a salarios, que estuvieron en activo durante los ejercicios 2017 y 2018; respecto del 2019, se observó que no ha sido publicado en su portal, pero sí proporcionó la documentación soporte de las remuneraciones de los servidores públicos que laboraron en el CESAC en el ejercicio en revisión.

Por lo anterior, se concluye que el CESAC de la Alcaldía, incumplió lo establecido en 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, en el artículo 6, fracción XXXVIII, al no señalar las acciones y decisiones emprendidas derivadas del desarrollo de su actividad, y no contar con los indicadores que permitan el conocimiento y la forma en que las llevó a cabo; y el artículo 121, fracción VI,

al no publicar los indicadores para rendir cuenta de sus objetivos, metas y resultados; y la fracción XXVI, al no publicar en su portal de Transparencia, las auditorías realizadas en el ejercicio de 2019.

En la confronta por escrito, de fecha 21 de septiembre de 2020, el sujeto fiscalizado proporcionó información adicional del presente resultado, mediante el oficio núm. AAO/DAC/652/2020 del 21 de septiembre de 2020; la Dirección de Atención Ciudadana informó lo siguiente:

“... la revisión R-8, en 2019, no se trató de una auditoría sino sólo de una revisión por parte de la Dirección de Vigilancia Móvil, por lo anterior expuesto y en concordancia con la Ley de Transparencia, Acceso a la Información Pública y Rendición de Cuentas de la Ciudad de México en su artículo 121, fracción XXVI, esta Alcaldía no se encuentra obligada a publicar la información derivada de la Revisión R-8, al no tratarse de una auditoría externa o interna.

”En lo referente a la publicación de la remuneración mensual por parte de los 10 servidores públicos adscritos al CESAC en 2019, se anexa captura de la pantalla [...].

”En lo que concierne a la falta de indicadores y la publicación de los mismos, se informa que no se cuenta con ellos...”

Del análisis efectuado a la información presentada, se determina que si bien es cierto el sujeto fiscalizado proporcionó la captura de la pantalla en su portal de las remuneraciones de los 10 servidores públicos adscritos al CESAC en el ejercicio de 2019, no tiene actualizada la información de su página de transparencia en el portal electrónico de la Alcaldía con relación a las auditorías y revisiones practicadas, así como de los indicadores conforme a la Ley de Transparencia, Acceso a la Información Pública y Rendición de Cuentas de la Ciudad de México, por lo que no se modifica el presente resultado.

En el resultado núm. 1, la recomendación ASCM-150-19-1-AO del presente informe, se considera la actualización, por parte de la Alcaldía, de la página de transparencia de su portal electrónico, conforme a la Ley de Transparencia, Acceso a la Información Pública y Rendición de Cuentas de la Ciudad de México, por lo que se dará tratamiento a dicha circunstancia como parte del seguimiento de la recomendación citada.



## **Eficiencia**

### 10. Resultado

#### Instrumentos, Métodos y Procedimientos del CESAC

Con la finalidad de analizar y evaluar la operación del CESAC, así como la observancia de los manuales, procedimientos, métodos y demás instrumentos que regulan las acciones y procesos de la Alcaldía, se aplicaron las siguientes técnicas de auditoría: estudio general, análisis y observación.

Mediante el oficio núm. DGAE-A/20/107 del 19 de junio de 2020, se solicitó al sujeto fiscalizado que proporcionara copia de su manual administrativo, en sus apartados de organización y procedimientos, así como del último dictamen de actualización, y que proporcionara evidencia documental de que el manual fue difundido entre el personal de dicha Alcaldía; asimismo, el listado y nombre de los procedimientos aplicados en 2019, para la operación y desarrollo del CESAC.

En ese sentido, la Alcaldía, mediante el oficio núm. AAO/DAC/539/2020 del 26 de junio del 2020, proporcionó el manual administrativo vigente en el ejercicio de 2019 y aprobado por la CGMA, con número de registro MA-77/151215-OPA-AOB-4/2013, publicado en la *Gaceta Oficial del Distrito Federal* núm. 250, del 31 de diciembre de 2015.

Del análisis al manual de la Alcaldía, se observó que la Dirección de Atención Ciudadana es la encargada de operar al CESAC, también se corroboró que el CESAC no contó con procedimientos para su operación y que el manual se encuentra publicado en la página electrónica del sujeto fiscalizado, el cual no fue difundido al interior del personal, ya que no proporcionaron evidencia de su difusión.

Se le solicitó, mediante el oficio núm. AAO/DAC/539/2020 del 26 de junio de 2020, enlistar y proporcionar los procedimientos aplicados en 2019 para la operación del CESAC, mediante el oficio núm. AAO/DAC/539/2020 del 26 de junio de 2020; en respuesta, el sujeto fiscalizado informó que: “Los procedimientos aplicados por el CESAC, son los plasmados en el Modelo Integral de Atención Ciudadana de la Ciudad de México, del Numeral 30.5 al 30.21, todos aplicados al Sistema Unificado de Atención Ciudadana de la Ciudad de México”.

Del análisis a la documentación presentada, se constató que dicha información corresponde a las atribuciones y obligaciones que se le confieren al SUAC, dentro de los Lineamientos mediante los que se establece el Modelo Integral de Atención Ciudadana de la Administración Pública de la Ciudad de México, y no son procedimientos para la operación del CESAC.

En cuanto al Área de Atención Ciudadana, la Alcaldía proporcionó evidencia fotográfica de la disposición de los espacios, la vestimenta del personal, la señalización, el área especial para personas de la tercera edad, discapacitados y mujeres embarazadas, conforme al Manual de Identidad Gráfica cuyo objetivo fue: “diseñar la imagen de las AAC, para ofrecer una identidad institucional homogénea fácilmente reconocible para la ciudadanía”.

Con el fin de facilitar y mejorar la prestación de servicios y atención a la ciudadanía, el Gobierno de la Ciudad de México y las Alcaldías firmaron un convenio el 12 de febrero de 2019, para la mejora en la prestación de servicios y atención al público, que en su cláusula primera establece como objetivo: “generar mecanismos de coordinación para lograr una gestión pública, transversal, óptima y eficiente e incluyente, mejorando las funciones en materia de atención ciudadana, en cuanto a trámites, servicios y actividades de similar naturaleza, como la apertura de negocios, conectividad informática que permita la recepción de denuncias o la notificación de hechos a las autoridades involucradas que proporcionen el servicio”.

Con el fin de verificar que la Alcaldía atendió lo señalado en los Lineamientos publicados el 2 de julio de 2019, se llevó a cabo un análisis de la base de datos en la cual se corroboró que en cuanto a su registro y distribución se realizó como lo determinan los Lineamientos mediante los que se establece el Modelo Integral de Atención Ciudadana de la Administración Pública de la Ciudad de México, no así, el seguimiento que se les debió instrumentar como lo es dar respuesta a las solicitudes recibidas, en tiempo y calidad e instrumentar el inicio, el seguimiento y/o la conclusión de las solicitudes de los trámites y servicios, por distintos canales de comunicación.

Asimismo, con el oficio núm. AAO/015/2019 de fecha 16 de enero, la Alcaldía presentó su estructura organizacional con el propósito de que fuera registrada por la Secretaría de Administración y Finanzas del Gobierno de la Ciudad de México, la cual fue aprobada mediante el oficio núm. SAF/SSACH/000070/2019 de fecha 18 de enero de 2019, con vigencia retroactiva a partir 1 de enero de 2019 y con número de registro OPA-AO-3/010119.

En el análisis de la información, se constató que la Dirección de Atención Ciudadana tiene a su cargo al CESAC y que en la estructura sólo aparece la Coordinación de Servicios de Atención Ciudadana.

Por lo que se concluye que de la revisión y análisis de la información proporcionada por el sujeto fiscalizado y de las pruebas de auditoría realizadas, se identificó que las atribuciones señaladas en los Lineamientos mediante los que se establece el Modelo Integral de Atención Ciudadana de la Administración Pública de la Ciudad de México, es congruente con las funciones desarrolladas para la atención ciudadana en cuanto a la captación y distribución de los servicios ingresados, no así con el seguimiento de los mismos, por lo que incumplió los Lineamientos mediante los que se establece el Modelo Integral de Atención Ciudadana de la Administración Pública de la Ciudad de México, en sus numerales 3.1.8. que señala: “Eficacia: Dar una respuesta a las solicitudes recibidas, en tiempo y calidad”, y 3.1.13, que indica: “Atención Omnicanal: Instrumentar el inicio, el seguimiento y/o la conclusión de las solicitudes de los trámites y servicios, por distintos canales de comunicación”.

En la confronta por escrito, de fecha 21 de septiembre de 2020, el sujeto fiscalizado proporcionó información adicional del presente resultado, mediante el oficio núm. AAO/DAC/652/2020 del 21 de septiembre de 2020, la Dirección de Atención Ciudadana informó lo siguiente:

“... de igual manera se señala que el RAAC, ha dado seguimiento cabalmente bajo el numeral 30.8 de los Lineamientos mediante los cuales se establece el Modelo Integral de Atención Ciudadana para la Administración Pública de la Ciudad de México vigente, el cual dicta que los RAAC deberán dar seguimiento a la atención de solicitudes/folios asignados mediante el SUAC.

”En este numeral, aunado a lo anterior, se han enviado oficios a las áreas operativas, informando los atrasos en su atención de las solicitudes captadas en CESAC, mismas que hago llegar anexas al presente (22 oficios), mismas que se encuentran en el anexo del numeral 7.”

Sin embargo del análisis efectuado a la información presentada, se identificó que no anexó soporte documental del seguimiento efectuado a los servicios no atendidos, lo que impide conocer el estatus que guardan, en relación con los 22 oficios de seguimiento a las solicitudes

pendientes, éstos no fueron expedidos de manera eficiente y oportuna como lo señala su objetivo, ya que los primeros 7 oficios fueron turnados por el Coordinador del CESAC a las diferentes áreas de la Alcaldía el 15 de mayo del 2019, 9 el 29 de octubre del 2019, 3 el 16 de enero del 2020, 1 el 31 de enero del 2020 y 2 el 24 de febrero del 2020, cuando se tenía un retraso del 99.0% de las solicitudes ingresadas de enero a febrero y el cual persistió al cierre del ejercicio, por lo que no se modifica el presente resultado.

En el resultado núm. 7, la recomendación ASCM-150-19-6-AO del presente informe, se considera la implementación de los mecanismos de control que aseguren que las acciones realizadas y su soporte documental, sean acordes con el objetivo establecido en su manual administrativo y 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, por lo que se dará tratamiento a dicha circunstancia como parte del seguimiento de la recomendación citada.

## 11. Resultado

### Utilización de los Recursos Humanos, Materiales y Financieros del CESAC

A fin de verificar que el Centro de Servicios y Atención Ciudadana de la Alcaldía Álvaro Obregón contó con recursos humanos, materiales y financieros para llevar a cabo el ingreso, canalización, gestión, seguimiento y respuesta de las solicitudes de servicio ingresadas en el ejercicio de 2019, se aplicaron las técnicas de auditoría: estudio general, investigación y análisis.

En el artículo 27 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, del 31 de diciembre de 2018, cita en las fracciones siguientes:

“1. Las actividades que deberán realizar las Dependencias, Órganos Desconcentrados, Alcaldías y Entidades para dar cumplimiento a los objetivos, políticas, estrategias, prioridades, metas y resultados con base en indicadores de desempeño, contenidos en los programas

sectoriales que se derivan del Programa General y, en su caso, de las directrices que la o el Jefe de Gobierno expida en tanto se elabore dicho Programa;

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

Con el fin de verificar, que el CESAC contara con los elementos necesarios para captar, canalizar, gestionar y dar seguimiento a las solicitudes de servicio ingresadas durante 2019, se solicitó la plantilla de personal que atendió a los usuarios, los materiales utilizados y los recursos financieros asignados; en respuesta, mediante el oficio núm. AAO/DAC/542/2020 del 30 de junio de 2020, proporcionó la plantilla del personal que laboró en el CESAC en el ejercicio en revisión, en la cual se señaló que operó con 10 personas: un puesto de estructura, 8 de base y 1 de honorarios asimilados a salarios, con una percepción anual bruta de los 10 servidores por 1,487.3 miles de pesos; dicho personal realizó labores de captación, canalización y gestión de las solicitudes de servicios.

En cuanto a los materiales utilizados, la dependencia proporcionó evidencia fotográfica del CESAC respecto al espacio destinado para el área de atención, y su diseño gráfico con base en el Manual de Identidad Gráfica; adicionalmente, proporcionó relación de 21 equipos de cómputo en el área del Coordinación del Centro de Servicios y Atención Ciudadana, con un valor de 311.5 miles de pesos.

En cuanto a los recursos tecnológicos, se identificó que las solicitudes de servicio fueron concentradas mediante tres sistemas informáticos con los que funcionó el CESAC durante el ejercicio en revisión, de enero a febrero operó el sistema SALES FORSE 072; de marzo a mayo el sistema CESAC, y de junio a diciembre el SUAC; cabe señalar que el sujeto fiscalizado no tiene implementado un sistema alternativo que le permita tener un respaldo de los servicios ingresados, lo que generó llevar un seguimiento inadecuado en los procesos de atención, como se detalla en el resultado núm. 6.

En cuanto a los recursos financieros, con el oficio núm. AAO/DAC/539/2020 del 26 de junio de 2020, la dependencia informó que: "el CESAC no cuenta con la información a nivel

desglose debido a que el registro presupuestal se lleva a nivel Estructura Programático-Presupuestal". Es decir, el CESAC al no ser incluido en alguna actividad institucional no se le asignó un presupuesto.

En conclusión, se observó que el CESAC contó con recursos humanos, materiales y tecnológicos, los cuales no dependen de un presupuesto propio, ya que se informó que, durante 2019, el área careció de presupuesto asignado; por lo que incumple lo señalado en el artículo 27, fracción II, de la Ley de Austeridad, Transparencia en Remuneraciones, Prestaciones y Ejercicio de Recursos de la Ciudad de México, al no establecer el gasto para la operación del CESAC.

En la confronta por escrito, de fecha 21 de septiembre de 2020, el sujeto fiscalizado proporcionó información adicional del presente resultado, mediante el oficio núm. AAO/DAC/652/2020 del 21 de septiembre de 2020; la Dirección de Atención Ciudadana informó:

"... se hace de su conocimiento que el CESAC no tiene manera de racionalizar más el gasto, ya que al no contar con áreas operativas, vehículos y personal en demasía sólo se ocupa una parte indivisa de la superficie de la alcaldía, equipo de cómputo, luz eléctrica, internet, una impresora, supresores de picos eléctricos, papelería en general, no hay manera de racionalizar más las erogaciones que hace la alcaldía en esta área, ya que se apagan todos los aparatos eléctricos en cuanto el personal se retira y se minimizó a lo máximo el uso de impresoras, aunado a que el uso del internet y energía eléctrica no pueden ser contabilizado en lo individual al ser parte de la alcaldía en general.

"Me permito informar que si bien no se tiene una estructura programática presupuestal de esta coordinación es derivado a que los insumos de papelería, luz eléctrica, internet y limpieza son considerados en el gasto integral de la alcaldía."

Del análisis efectuado a la información presentada por el sujeto fiscalizado, se observó que no se cuenta con una estructura programática presupuestal para la Coordinación del CESAC.

Es necesario que la Alcaldía Álvaro Obregón, en coordinación con la Dirección General de Administración, establezca mecanismos de control que le permitan cuantificar los recursos financieros empleados para la operación del Centro de Servicios y Atención Ciudadana, conforme a lo establecido en la Ley de Austeridad, Transparencia en Remuneraciones, Prestaciones y Ejercicio de Recursos de la Ciudad de México.

## **Economía**

### 12. Resultado

#### Medidas de Racionalidad y Austeridad del CESAC

En el presente resultado, para comprobar la implementación de medidas de racionalidad y austeridad, se aplicaron los procedimientos de: estudio general y análisis.

El artículo 12 de la Ley de Austeridad, Transparencia en Remuneraciones, Prestaciones y Ejercicio de Recursos de la Ciudad de México, vigente en 2019, señala:

“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.”

Con la finalidad de verificar cuáles fueron las medidas de austeridad y racionalidad que implementaron, se solicitó mediante el oficio núm. DGAE-A/20/107 del 19 de junio de 2019,

las Políticas, Lineamientos o documentos con los que la Alcaldía promovió la racionalidad y austeridad en el uso de servicios y consumo de bienes en el área del CESAC durante el año 2019; en respuesta, con el oficio núm. AAO/DAC/539/2020 del 26 de junio de 2019 informó: “Al respecto me permito informar que el actuar de los servidores públicos adscritos a la Coordinación del Centro de Servicios y Atención Ciudadana (CESAC) rigen su actuar conforme a lo establecido en las diferentes normas jurídicas aplicables, entre éstas haciendo énfasis a lo dispuesto en la Ley de Austeridad, Transparencia en Remuneraciones y Ejercicio de Recursos de la Ciudad de México, publicada en *Gaceta Oficial de la CDMX*, con fecha 31 de diciembre de 2018”.

Como se observa, la dependencia comunicó que rige su actuar a lo dispuesto en la Ley de Austeridad, sin detallar cuáles fueron las acciones emprendidas.

Por lo anterior y con la finalidad de llevar a cabo un comparativo de las medidas tomadas, se reiteró la solicitud mediante el oficio núm. DGAE-A/20/140 del 9 de julio del 2020, en donde se le solicitaron las medidas de austeridad aplicadas en los ejercicios 2017, 2018 y 2019; en respuesta, con el oficio núm. AAO/DAC/555/2020 de fecha 16 de julio de 2019, reiteró la información arriba señalada, y agregó: “Para 2017, no se tiene registro de las acciones que se tomaron en torno a la racionalidad y austeridad, por lo que se debieron haber conducido por los preceptos legales aplicados a ese período”.

Conforme a lo anterior, el sujeto fiscalizado señaló ajustarse a la normatividad aplicable; sin embargo, no proporcionó información relativa al ejercicio 2018; respecto al ejercicio 2017 notificó que no se tiene registro de las acciones tomadas, situación que no permitió conocer cuáles fueron las medidas implementadas por el CESAC, por lo que, al carecer de información de los ejercicios 2017, 2018 y 2019 no fue posible llevar a cabo el análisis comparativo de los ejercicios señalados.

Por lo que se concluye, que el sujeto fiscalizado incumplió el artículo 12 de la Ley de Austeridad, Transparencia en Remuneraciones, Prestaciones y Ejercicio de Recursos de la Ciudad de México, al no establecer un señalamiento claro y preciso de las medidas de austeridad implementadas en el ejercicio fiscal 2019 del CESAC, y al no contar con los



elementos para realizar el comparativo con los tres ejercicios fiscales previos y los montos de ahorros generados.

En la confronta por escrito, de fecha 21 de septiembre de 2020, el sujeto fiscalizado proporcionó información adicional del presente resultado, mediante el oficio núm. AAO/DAC/652/2020 del 21 de septiembre de 2020, la Dirección de Atención Ciudadana informó:

“Se hace de su conocimiento que el CESAC no tiene manera de racionalizar más el gasto, ya que al no contar con áreas operativas, vehículos y personal en demasía sólo se ocupa una parte indivisa de la superficie de la alcaldía, equipo de cómputo, luz eléctrica, internet, una impresora, supresores de picos eléctricos, papelería en general, no hay manera de racionalizar más las erogaciones que hace la alcaldía en esta área, ya que se apagan todos los aparatos eléctricos en cuanto el personal se retira y se minimizó a lo máximo el uso de impresoras, aunado a que el uso del internet y energía eléctrica no pueden ser contabilizado en lo individual al ser parte de la alcaldía en general, como podrá observar, las erogaciones que realiza esta coordinación se reducen al pago del sueldo, papelería básica, luz eléctrica, internet, por lo que el gasto esta racionalizado de la forma más eficiente.”

Del análisis efectuado a la información presentada por el sujeto fiscalizado, se desprende que el Centro de Servicios y Atención Ciudadana, no tiene manera de racionalizar más el gasto; sin embargo, no presentó documentación soporte de cuáles fueron las medidas de racionalidad y austeridad implementadas por el CESAC, en el ejercicio en revisión, por lo que no se modifica el presente resultado.

Recomendación

ASCM-150-19-8-AO

Es necesario que la Alcaldía Álvaro Obregón en coordinación con la Dirección General de Administración y la Dirección de Atención Ciudadana, implemente medidas de control que permitan determinar los resultados obtenidos en la aplicación de las medidas de racionalidad y austeridad en la operación del Centro de Servicios y Atención Ciudadana, en cumplimiento a la Ley de Austeridad, Transparencia en Remuneraciones, Prestaciones y Ejercicio de Recursos de la Ciudad de México.

## RESUMEN DE OBSERVACIONES Y ACCIONES

Se determinaron 12 resultados; de éstos, 11 resultados generaron 12 observaciones, las cuales corresponden a 8 recomendaciones.

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

## JUSTIFICACIONES Y ACLARACIONES

La documentación e información presentadas por el sujeto fiscalizado mediante el oficio núm. AAO/DAC/652/2020 del 21 de septiembre de 2020 aclaró y justificó parcialmente las observaciones incorporadas por la Auditoría Superior de la Ciudad de México en el Informe de Resultados de Auditoría para Confronta, por lo que se modificaron los resultados como se plasman en el presente Informe Individual, que forma parte del Informe General Ejecutivo del Resultado de la Fiscalización Superior de la Cuenta Pública de la Ciudad de México.

## DICTAMEN

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

Este dictamen se emite el 13 de octubre de 2020, fecha de conclusión de los trabajos de la auditoría, la cual se practicó sobre la información proporcionada por el sujeto fiscalizado, que es responsable de su veracidad. Con base en los resultados obtenidos en la auditoría, cuyo objetivo fue fiscalizar las acciones realizadas por el Centro de Servicios y Atención Ciudadana de la Alcaldía Álvaro Obregón, en el desempeño de las acciones consistentes en atenciones inmediatas, investigaciones, quejas, denuncias, auditorías,

control interno y procedimientos de responsabilidad administrativa, y específicamente respecto de la muestra revisada que se establece en el apartado relativo al alcance y determinación de la muestra, se concluye que, en términos generales, el sujeto fiscalizado cumplió parcialmente las disposiciones legales y normativas aplicables en la materia.

#### PERSONAS SERVIDORAS PÚBLICAS A CARGO DE REALIZAR LA AUDITORÍA

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

| Persona servidora pública         | Cargo                    |
|-----------------------------------|--------------------------|
| Fases de planeación y ejecución   |                          |
| Lic. Víctor Manuel Martínez Paz   | Director General         |
| Lic. Raúl López Torres            | Director de Área         |
| C.P. Bernardo Javier Muñoz Ortega | Subdirector de Área      |
| Lic. Juan Flores Cortes           | Auditor Fiscalizador "C" |
| Lic. Artemisa Martínez Rodríguez  | Honorarios               |
| Fase de elaboración de informes   |                          |
| Lic. Víctor Manuel Martínez Paz   | Director General         |
| Lic. Raúl López Torres            | Director de Área         |
| C.P. Bernardo Javier Muñoz Ortega | Subdirector de Área      |
| Lic. Juan Flores Cortes           | Auditor Fiscalizador "C" |