

## VII.13. FUNCIÓN DE GASTO 8 “OTROS SERVICIOS GENERALES”, ATENCIÓN CIUDADANA (ALCALDÍA TLÁHUAC)

Auditoría ASCM/162/19

### 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 V, VIII y XXXV; y 31 del Reglamento Interior de la Auditoría Superior de la Ciudad de México, vigentes al inicio de la revisión de la Cuenta Pública 2019; y de conformidad con el Programa General de Auditoría aprobado.

### ANTECEDENTES

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

### CRITERIOS DE SELECCIÓN

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

## OBJETIVO

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

## ALCANCE Y DETERMINACIÓN DE LA MUESTRA

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

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

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

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

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

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

Con la finalidad de obtener y confirmar información relativa al estado del Sistema de Control Interno, se determinó la muestra mediante la técnica de muestreo dirigido, que corresponde a tres solicitudes ingresadas por cada uno de los 12 meses, es decir, un total de 36 (0.15%) de las 23,923 solicitudes ingresadas en 2019.

Respecto a la competencia profesional y a la capacitación de los servidores públicos del CESAC, se revisaron los expedientes de los servidores públicos que participaron en la operación de dicha unidad administrativa y que tuvieran perfiles de puesto.

En ese sentido, se identificó que se dispuso únicamente de perfiles de puesto vigentes durante 2019 para el personal denominado “Responsables” y “Operadores” (en las modalidades de atención presencial, telefónica y digital), ambos del CESAC, por lo que se determinó una muestra de siete servidores públicos; sin embargo, el sujeto fiscalizado sólo contó con el soporte documental de cuatro servidores públicos; por tanto, la revisión se circunscribió al 30.8% de la plantilla de personal del CESAC en el ejercicio de 2019, con objeto de verificar si cubrieron el perfil correspondiente a los cargos asignados y si acreditaron la capacitación necesaria para desempeñar sus funciones.

En cuanto a las vertientes Eficacia y Eficiencia, la muestra se determinó mediante la técnica de muestreo aleatorio simple de tipo estratificado, con un grado de confianza del 95.0% y un margen de error de  $\pm 5.0\%$ , que se circunscribió a 381 solicitudes respecto de la información generada en el ingreso, registro del servicio solicitado y atención otorgada, con los diferentes tipos de estatus, durante el ejercicio de 2019.

Para la vertiente Eficiencia se verificó el cumplimiento de un procedimiento del Manual Administrativo de la Alcaldía Tláhuac, directamente relacionado con la operación del CESAC, mediante la revisión de los documentos “Solicitud de servicios”, “Registro de solicitudes”, “Formatos de comprobante de servicios”, “Respuesta por parte de las áreas ejecutoras de los servicios al CESAC” y “Respuesta de atención a la solicitud del servicio”.

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

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

En cuanto a los recursos financieros no se determinó muestra alguna, toda vez que el CESAC no ejerció directamente presupuesto en 2019.

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

Por lo anterior, se determinó revisar 14 partidas presupuestales sujetas a criterios de racionalidad, austeridad, economía, gasto eficiente y disciplina presupuestal durante el ejercicio de 2019, para constatar de qué manera los recursos y economías coadyuvaron al cumplimiento del objetivo y meta del CESAC.

En todos los casos, el tamaño de las muestras fue determinado por la experiencia y criterio del personal auditor, en función del tiempo establecido para la ejecución de la auditoría; las acciones determinadas para el desarrollo de las vertientes descritas se sujetaron a la obtención de información suficiente, pertinente y con un grado de cumplimiento oportuno, ya que el sujeto fiscalizado adujo dificultades para integrar y entregar información y documentación requeridas por la Auditoría Superior de la Ciudad de México (ASCM), derivado de los acuerdos emitidos por la Jefatura de Gobierno de la Ciudad de México respecto a la suspensión de plazos por la pandemia ocasionada por el virus SARS-CoV2.

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

## PROCEDIMIENTOS, RESULTADOS Y OBSERVACIONES

### **Evaluación del Control Interno**

#### 1. Resultado

A fin de obtener información general de la Alcaldía Tláhuac y del CESAC en dicho órgano político administrativo, recabar de manera directa los datos específicos sobre la implementación del sistema de control interno, verificar la veracidad en los registros y llevar a cabo un examen de los documentos, se aplicaron las técnicas de auditoría de estudio general, por medio de la revisión del marco jurídico-normativo aplicable vigente en 2019 y de la documentación proporcionada por el sujeto fiscalizado mediante los oficios núms. DGA/694/2020, DGA/849/2020 y DGA/887/2020 del 3 de julio, 5 y 18 de agosto de 2020, respectivamente. En respuesta a la solicitud realizada por la ASCM, con los oficios núms. DGAE-A/20/119, DGAE-A/20/163 y DGAE-A/20/170 del 19 de junio, 17 de julio y 7 de agosto de 2020, en el mismo orden; se remitieron las respuestas al cuestionario, conformado de acuerdo con el Modelo de Evaluación del Control Interno para la Fiscalización Superior de la Cuenta Pública de la Ciudad de México, emitido por la ASCM, por 32 preguntas, fundamentadas en los cinco componentes del Marco Integrado de Control Interno (MICI): Ambiente de Control, Administración de Riesgos, Actividades de Control interno, Información y Comunicación, y Supervisión y Mejora Continua; además de la investigación y revisión de la información de 2019, publicada en el portal de transparencia de la Alcaldía Tláhuac: <http://www.tlahuac.cdmx.gob.mx/unidad-de-transparencia-a121/>, de conformidad con los artículos 121 y 124 de la Ley de Transparencia, Acceso a la Información Pública y Rendición de Cuentas de la Ciudad de México, última reforma publicada en la *Gaceta Oficial de la Ciudad México* núm. 248 Bis del 24 de diciembre de 2019.

Con fundamento en los artículos 60, 62, fracción III; y 87 de la Ley de Fiscalización Superior de la Ciudad de México; 29; y Sexto Transitorio de la Ley de Auditoría y Control Interno de la Administración Pública de la Ciudad de México; los lineamientos Cuarto “Marco Conceptual”;

Octavo, “Etapas de Control Interno” y Noveno, “Del CARECI”, de los Lineamientos de Control Interno de la Administración Pública de la Ciudad de México; el numeral 7, Subapartado B, “Fase de Ejecución”, punto 1 “Control Interno”, del Manual del Proceso General de Fiscalización de la Auditoría Superior de la Ciudad de México; el numeral 3, “Control Interno” del Anexo Técnico de dicho manual; y el Modelo de Evaluación del Control Interno para la Fiscalización Superior de la Cuenta Pública de la Ciudad de México, emitido por la ASCM, con base en los cinco componentes del MICI antes mencionados; finalmente, se evaluó el Sistema de Control Interno implantado por la Alcaldía Tláhuac en relación con el CESAC, en el que se observó lo siguiente:

#### Ambiente de Control

En la revisión del marco jurídico-normativo proporcionado por el sujeto fiscalizado, se observó que la Alcaldía Tláhuac contó con la normatividad de observancia obligatoria que reguló su actuación en materia de control interno. Por medio de su estudio, se identificaron como disposiciones principales a la Ley de Auditoría y Control Interno de la Administración Pública de la Ciudad de México, publicada en la *Gaceta Oficial de la Ciudad de México* núm. 146 Ter del 1o. de septiembre de 2017; y a los Lineamientos de Control Interno de la Administración Pública de la Ciudad de México, publicados en la *Gaceta Oficial de la Ciudad de México* núm. 235 del 8 de enero de 2018.

De conformidad con los numerales 1 y 2 del Noveno de los lineamientos referidos, se comprobó que el sujeto fiscalizado instaló su Comité de Administración de Riesgos y Evaluación de Control Interno (CARECI) para el ejercicio de 2019, mediante acta de sesión del 28 de enero de 2019. Dicho comité se integró por los titulares de la Alcaldía Tláhuac (Presidente); de la Dirección General de Administración en la Alcaldía Tláhuac (Secretario Técnico); de las Direcciones Generales de Desarrollo Social, de Participación Ciudadana, de Servicios Urbanos, de Desarrollo Económico y Rural y de Obras y Desarrollo Urbano (Vocales); de la Dirección General Jurídico y de Gobierno (Asesor); y del Órgano Interno de Control en la Alcaldía Tláhuac (Órgano Interno de Control).

Para el funcionamiento del CARECI, de acuerdo con el numeral 1, fracción XVI, del lineamiento Noveno de los Lineamientos de Control Interno de la Administración Pública de la Ciudad de

México, el órgano político administrativo elaboró el Manual de Integración y Funcionamiento del Comité de Administración de Riesgos y Evaluación de Control Interno Institucional de la Alcaldía Tláhuac, el cual fue dictaminado procedente por la Coordinación General de Evaluación, Modernización y Desarrollo Administrativo (CGEMDA), mediante el oficio núm. SAF/CGEMDA/0362/2020 del 11 de marzo de 2020. En la revisión de la documentación proporcionada se observó que, debido a las medidas establecidas ante la contingencia sanitaria por el virus SARS-CoV2, dicho manual se encuentra en espera de ser registrado por la CGEMDA, para su posterior publicación en la *Gaceta Oficial de la Ciudad de México*.

Mediante las actas de sesiones del 19 de marzo, 19 de junio, 3 de octubre y 19 de diciembre, todas de 2019, se constató que en el desarrollo de sus funciones los miembros del CARECI de la Alcaldía Tláhuac llevaron a cabo cuatro sesiones ordinarias en 2019, en las que se trataron temas relacionados principalmente con el estudio e implementación de los controles internos: “control canino”, “manifestaciones y licencias de construcción en obra pública tipo A, B, C y especiales”, “obra pública, seguimiento al control interno en planeación, presupuestación y ejecución de obras” y “otros riesgos, dotación de combustible”; ninguno de estos controles está vinculado directamente con las funciones del CESAC en la alcaldía.

En las respuestas al cuestionario de control interno, la Alcaldía Tláhuac señaló al CARECI como el responsable de atender y dar seguimiento a todo lo relacionado con el control interno; sin embargo, no presentó documentación comprobatoria para identificar de manera formal a la persona servidora pública designada por el titular del sujeto fiscalizado, de conformidad con el lineamiento Octavo, numeral 2.3, de los Lineamientos de Control Interno de la Administración Pública de la Ciudad de México, que señala: “Responsable del Control Interno: Persona servidora pública designada por el titular del ente obligado, encargada de la implementación, supervisión, seguimiento, envío de información o atención a las observaciones generadas de la verificación a los controles internos”.

Respecto al marco normativo que reguló el desarrollo de las funciones del personal adscrito al CESAC, el sujeto fiscalizado manifestó haber contado con el Código de Ética de la Administración Pública de la Ciudad de México, publicado en la *Gaceta Oficial de la Ciudad de México* núm. 26 del 7 de febrero de 2019; no obstante, también informó que no contó con un Código de Conducta publicado dentro de los 90 días naturales siguientes a la entrada en

vigor del Código de Ética, en el que se especificara de manera puntual y concreta la forma en que las personas servidoras públicas aplicarían los principios, valores y reglas de integridad del Código de Ética; por lo que incumplió la disposición Décima Segunda y Transitorio Segundo del Código de Ética de la Administración Pública de la Ciudad de México.

En la documentación proporcionada, también se identificó que el actuar del personal adscrito al CESAC estuvo normado por los “Principios de la Atención Ciudadana” y las “Obligaciones del Personal de Atención Ciudadana”, establecidos en los numerales 3 y 4 de los Lineamientos mediante los que se establece el Modelo Integral de Atención Ciudadana de la Administración Pública del Distrito Federal, publicados en la *Gaceta Oficial del Distrito Federal* núm. 1963 del 13 de octubre de 2014, vigentes hasta el 1o. de julio de 2019; y en los numerales 7 y 8 de los Lineamientos mediante los que se establece el Modelo Integral de Atención Ciudadana de la Administración Pública de la Ciudad de México, publicados en la *Gaceta Oficial de la Ciudad de México* núm. 125 del 2 de julio de 2019.

La Alcaldía Tláhuac manifestó que difundió el Código de Ética entre el personal que operó el CESAC, mediante el formato “Tengo conocimiento del Código de Ética de la Administración Pública de la Ciudad de México publicado el 07 de febrero de 2019 y me comprometo a cumplir”, en el cual se identificó que los servidores públicos registraron su nombre, fecha y firma. Sin embargo, no presentó documentación comprobatoria de haber implementado mecanismos de control para promover entre el personal un comportamiento ético hacia el servicio público, ni para la verificación de su cumplimiento.

Respecto a la recepción de quejas o denuncias relacionadas con el incumplimiento del Código de Ética de la Administración Pública de la Ciudad de México y su seguimiento, en la información proporcionada se tuvo conocimiento de que en el ejercicio de 2019, el CESAC en la Alcaldía Tláhuac contó con un buzón de quejas, en el que la ciudadanía podía presentar cualquier queja relacionada con algún servicio en el que, a su consideración, no se le hubiese otorgado una atención adecuada por parte del personal adscrito al CESAC.

Derivado de lo anterior, se observó que, si bien contó con un buzón de quejas, el sujeto fiscalizado no presentó documentación comprobatoria de la formalización de dicho mecanismo en algún documento oficial (manual administrativo, lineamientos, circulares, etc.); tampoco presentó

evidencia de su implementación, ya que mediante la tarjeta informativa del 24 de julio de 2020, la Alcaldía Tláhuac manifestó que “haciendo una revisión en los archivos del CESAC de las observaciones periódicas que se llevan a cabo por los Asesores en el período del año 2019, no se encontró queja alguna por parte de la Ciudadanía de algún servidor público asignado a esa área de Atención”.

Para el desarrollo de sus funciones, el sujeto fiscalizado contó con el Dictamen de Estructura Orgánica sin número que lo identifique, publicado en la *Gaceta Oficial de la Ciudad de México* núm. 461 del 28 de noviembre de 2018, en el que se observó que la Alcaldía Tláhuac contó con 210 plazas de estructura, de las cuales sólo se identificó una, que correspondió a la SCESAC, área encargada del CESAC en dicho órgano político administrativo.

Se constató que el sujeto fiscalizado contó con el Manual Administrativo con el registro núm. MA-07/240417-OPA-TLH-1/2013, publicado en la *Gaceta Oficial de la Ciudad de México* núm. 74 del 24 de mayo de 2017; sin embargo, dicho manual no fue actualizado en 2019, en concordancia con el Dictamen de Estructura Orgánica emitido en 2018, y a la fecha de la ejecución de esta auditoría, con base en dicho dictamen, el sujeto fiscalizado informó que ya emitió un nuevo Manual Administrativo, con el registro núm. MA-08/170120-OPA-TLH-G461/2019, publicado en la *Gaceta Oficial de la Ciudad de México* núm. 283 del 14 de febrero de 2020.

En el estudio del Manual Administrativo vigente en 2019, se constató que establece la misión, visión y objetivos institucionales del órgano político administrativo; así como los objetivos y las funciones de la SCESAC. Se verificó que el manual contó con los apartados de organización y de procedimientos, en los que se definieron las áreas, puestos, líneas de comunicación, funciones y procedimientos con base en los cuales el CESAC realizó sus actividades en la Alcaldía Tláhuac.

Respecto al nivel de conocimiento y habilidades de los servidores públicos que operaron el CESAC en la Alcaldía Tláhuac, se identificó que de conformidad con los numerales 24, 24.1, 24.2 y 24.2.1, Apartados A y B, de los Lineamientos mediante los que se establece el Modelo Integral de Atención Ciudadana de la Administración Pública del Distrito Federal, vigentes hasta el 1o. de julio de 2019; y con los numerales 21, 21.1 y 21.2, Apartados A y B,

de los Lineamientos mediante los que se establece el Modelo Integral de Atención Ciudadana de la Administración Pública de la Ciudad de México, vigentes a partir del 2 de julio de 2019; el CESAC contó con perfiles de puesto para el personal de atención ciudadana, en los que estableció los requisitos mínimos para su contratación, divididos en un “perfil escolar” y un “perfil personal”, éste último, también clasificado según su modalidad de atención (presencial, digital o telefónica).

Se observó que durante el ejercicio de 2019, el sujeto fiscalizado realizó 10 evaluaciones de desempeño al personal encargado de operar el CESAC, por medio del documento “Matriz de Evaluación de Indicadores de Desempeño y/o Competencias”, con el que se evaluó a 10 servidores públicos técnico-operativos y de estructura adscritos a la SCESAC, conforme a 33 y 27 rubros, respectivamente, que contemplaron la evaluación de habilidades básicas y específicas, de acuerdo con una escala de cuatro niveles (insatisfactorio, mínimo necesario, satisfactorio y sobresaliente).

En relación con la capacitación se identificó que para el ejercicio de 2019 la Alcaldía Tláhuac elaboró el Diagnóstico de Necesidades de Capacitación (DNC) y el Programa Anual de Capacitación (PAC) a que se refiere la Normatividad en materia de Administración de Recursos para las Delegaciones de la Administración Pública del Distrito Federal (Circular Uno Bis 2015), publicada en la *Gaceta Oficial del Distrito Federal* núm. 179, Tomo I, del 18 de septiembre de 2015, vigente en 2019.

Por tanto, de acuerdo con el Modelo de Evaluación del Control Interno para la Fiscalización Superior de la Cuenta Pública de la Ciudad de México emitido por la ASCM, el componente Ambiente de Control implementado por la Alcaldía Tláhuac tuvo un nivel medio, ya que no contó con un Código de Conducta, de conformidad con la disposición Décima Segunda y Transitorio Segundo del Código de Ética de la Administración Pública de la Ciudad de México; en consecuencia, no promovió el comportamiento ético, no implementó algún mecanismo de control para verificar la observancia de dicho código y no formalizó los mecanismos de control implementados para la recepción de quejas o denuncias; por lo que es necesario atender las áreas de oportunidad que fortalezcan el control interno institucional.

En confronta, realizada por escrito con fecha 23 de septiembre de 2020, mediante el oficio núm. DGA/995/2020 del 21 de septiembre de 2020, el sujeto fiscalizado proporcionó los oficios núm. ATH/247/2018 del 19 de diciembre de 2018 y núm. ATH/069/2020 del 16 de enero de 2020, con los que el titular de la Alcaldía Tláhuac nombró a los servidores públicos que fungirían como Presidente Suplente y Secretaría Técnica del CARECI en el órgano político administrativo para los ejercicios de 2018 y 2020, respectivamente. También proporcionó tres tarjetas informativas sin fecha que ya habían sido enviadas durante la ejecución de esta auditoría. En la revisión de la documentación presentada se observó que si bien el órgano político administrativo contó con los oficios de nombramiento señalados, en ninguno se especificó que se les designó como los responsables del control interno, de conformidad con el numeral 2.3 del Octavo de los Lineamientos de Control Interno de la Administración Pública de la Ciudad de México. Por lo que se refiere al resto de la documentación proporcionada por la Alcaldía Tláhuac, fue considerada y analizada en la ejecución de la presente auditoría, pero no modifica las observaciones presentadas.

#### Administración de Riesgos

De acuerdo con las respuestas al cuestionario de control interno, el sujeto fiscalizado manifestó haber contado con un programa en el que se establecieron los objetivos y metas estratégicas respecto al CESAC en el ejercicio de 2019. Para su verificación, proporcionó el documento "Programa Provisional de Gobierno, 2019-2020", publicado en la *Gaceta Oficial de la Ciudad de México* núm. 66 del 5 de abril de 2019, que en su apartado IX "Honestidad y Transparencia", se identificó que la Alcaldía Tláhuac incluyó en materia de atención ciudadana un objetivo y cuatro líneas de acción para 2019. Asimismo, presentó el Manual Administrativo vigente en 2019, en el que se establecieron los objetivos de la SCESAC, área encargada de operar la unidad administrativa en dicho órgano político administrativo.

Por lo que se refiere a la difusión de los documentos mencionados en el párrafo anterior, el sujeto fiscalizado no contó con evidencia comprobatoria de que hubiesen sido difundidos entre el personal responsable de su cumplimiento y aplicación en el ejercicio de 2019.

Respecto a la programación, presupuestación y asignación de los recursos, en respuesta al cuestionario de control interno, la Alcaldía Tláhuac manifestó haberlas realizado con base en

los objetivos establecidos para el CESAC en 2019. No obstante, mediante nota informativa del 26 de julio de 2020, el sujeto fiscalizado también declaró que el CESAC “no contó con un presupuesto asignado para el cumplimiento de sus funciones [y que la] multicitada área al no contar con un presupuesto dentro del POA 2019, no estuvo contemplada en el analítico de claves autorizado en el techo presupuestal para 2019”. En ese sentido y en razón de que el CESAC no contó con un presupuesto asignado, el sujeto fiscalizado no presentó documentación comprobatoria de que la presupuestación y asignación de recursos se hubiese realizado con base en los objetivos establecidos.

En relación con la implantación de indicadores para medir el cumplimiento de los objetivos y metas establecidos para el CESAC, por medio de su portal de transparencia, el sujeto fiscalizado publicó cuatro indicadores. El análisis y los resultados obtenidos a partir de dichos indicadores serán detallados en el 8. Resultado, Mecanismos de Medición y Evaluación del presente informe.

Por lo que se refiere a la identificación de riesgos, de acuerdo con los numerales 1.2, 1.2.1, 1.2.2 y 1.2.3 del lineamiento Octavo “Etapas de Control Interno”, de los Lineamientos de Control Interno de la Administración Pública de la Ciudad de México; el sujeto fiscalizado en relación con el CESAC proporcionó los formatos denominados: “Identificación de los Objetivos de la Unidad de Gobierno”, “Análisis de Áreas de Riesgo”, “Análisis de Procedimientos de Riesgo”, “Cédulas de Evaluación de Áreas de Riesgo” y “Cédula de Descripción de Riesgos en las Funciones”. De su revisión se observó que la Alcaldía Tláhuac, por medio de la SCESAC, identificó, evaluó y agrupó los riesgos reales o probables que pudieron haber dificultado o limitado el cumplimiento parcial o total de los objetivos establecidos para dicho Centro, como se muestra a continuación:

Riesgos reales o probables	Nivel de riesgo*
“Falta de capacitación y actualización en el conocimiento de los nuevos lineamientos del MIAC.”	“Medio”
“La falta de seguimiento y respuestas de las áreas operativas de la Alcaldía provoca un rezago y lentitud en la atención de las respuestas de las demandas en los tiempos establecidos.”	“Medio”
“Falta de Control en el ingreso y turnado, provoca estancamientos o negativas.”	“Medio”
“La falta de datos sobre los registros en las demandas ciudadanas en la plataforma o la deficiente información en la descripción de las peticiones en sus escritos provoca que no se le de atención necesaria a la solicitud realizada por la ciudadanía.”	“Medio”

\* Nivel de Riesgo: Bajo, Medio, Alto

A fin de verificar los mecanismos de control implementados por el sujeto fiscalizado para la administración de los riesgos identificados, de acuerdo con los numerales 2 y 2.6 del Octavo de los Lineamientos de Control Interno de la Administración Pública de la Ciudad de México, se solicitó a la Alcaldía Tláhuac el Programa Anual de Control Interno (PACI) realizado en el ejercicio de 2019, así como las medidas preventivas y correctivas establecidas para la gestión de los riesgos señalados.

En respuesta, el sujeto fiscalizado únicamente proporcionó el Acta de la Sesión de Instalación del CARECI en la Alcaldía Tláhuac celebrada el 28 de enero de 2019, con la que se tuvo conocimiento de la presentación del PACI del ejercicio de 2019, en el que se programaron para su revisión, los controles internos: “control canino”, “manifestaciones y licencias de construcción en obra pública tipo A, B, C y especiales”, “obra pública, seguimiento al control interno en planeación, presupuestación y ejecución de obras” y “otros riesgos, dotación de combustible”; de los cuales no se identificó vinculación alguna con los riesgos señalados por la SCESAC en la alcaldía.

Derivado de lo anterior, mediante el oficio núm. DGA/694/2020 del 3 de julio de 2020, la SCESAC informó que, si bien en el PACI no se incluyeron los riesgos de la unidad administrativa y las acciones para su atención, para su administración de manera interna el área estableció las medidas preventivas y correctivas siguientes:

Riesgos reales o probables	Nivel de riesgo*	Control
“Supervisar el registro de las solicitudes de los servicios públicos, realizadas por la ciudadanía”	“Medio”	“Supervisar el llenado completo de los datos en los formatos que emite la plataforma, solicitar al ciudadano que detalle lo más preciso posible su petición para evitar que no se le dé la atención necesaria a su solicitud”
“Turnar a las Áreas competentes las solicitudes de servicios públicos, acompañadas de la documentación correspondiente”	“Medio”	“Revisión constante de la información al ingresar, turnar y recepción de respuestas por parte de las áreas evita estancamientos o negativas”
“Garantizar que las Áreas de la Alcaldías emitan las respuestas de las demandas en los tiempos establecidos”	“Medio”	“Un seguimiento mensual reiterando a las áreas de sus ingresos y faltantes permite tenerlos actualizados”

\* Nivel de Riesgo: Bajo, Medio, Alto.

A fin de verificar que los mecanismos de control señalados hubiesen sido implementados por el sujeto fiscalizado en el ejercicio de 2019, se solicitó a la Alcaldía Tláhuac evidencia comprobatoria; en respuesta, mediante el oficio núm. DGA/849/2020 del 5 de agosto de 2020, el órgano político administrativo remitió los documentos “Informe y Seguimiento Mensual”

e “Informe y Seguimiento Trimestral”, mediante los cuales demostró la implementación de mecanismos de control para la atención, seguimiento y resolución de las solicitudes ingresadas. Asimismo, informó que llevó a cabo periódicamente reuniones de trabajo para una mejor comunicación, desempeño y seguimiento de las actividades realizadas.

De conformidad con el numeral 22 de los Lineamientos mediante los que se establece el Modelo Integral de Atención Ciudadana de la Administración Pública del Distrito Federal, vigentes hasta el 1o. de julio de 2019; y el numeral 19 de los Lineamientos mediante los que se establece el Modelo Integral de Atención Ciudadana de la Administración Pública de la Ciudad de México, también proporcionó los “Planes de Mejora a Corto y Mediano Plazo de las Áreas de Atención Ciudadana” para el ejercicio de 2019, así como los informes de avance de dichos planes, con los que se observó que la Alcaldía Tláhuac llevó a cabo la actualización de la imagen del CESAC, además de otras medidas como cursos de actualización en atención ciudadana, el mantenimiento a la plataforma interna del CESAC, la actualización de usuarios en dicha plataforma y la certificación de operadores presenciales.

En la revisión de la documentación comprobatoria remitida, incluido el archivo fotográfico de los espacios físicos ocupados por el CESAC en la Alcaldía, de la imagen gráfica y de la señalética actualizada, se comprobó que para el ejercicio en revisión, el CESAC contó con una metodología para la identificación y administración de riesgos, que consistió en el establecimiento de objetivos, la identificación de los riesgos reales o probables que pudieron haber dificultado el cumplimiento parcial o total de los objetivos establecidos, el análisis y evaluación de los riesgos de acuerdo con su probabilidad de ocurrencia y grado de impacto, así como el establecimiento de acciones preventivas y correctivas para su atención.

Por tanto, de acuerdo con el Modelo de Evaluación del Control Interno para la Fiscalización Superior de la Cuenta Pública de la Ciudad de México emitido por la ASCM, el componente de Administración de Riesgos implementado por la Alcaldía Tláhuac tuvo un nivel medio; ya que se observaron deficiencias en la difusión de los objetivos y metas establecidos para el CESAC entre el personal responsable de su cumplimiento en 2019 así como en la programación, presupuestación y asignación de los recursos de acuerdo con los objetivos establecidos para la unidad administrativa por lo cual es necesario atender las áreas de oportunidad que fortalezcan el control interno institucional.

En confronta, realizada por escrito con fecha 23 de septiembre de 2020, mediante el oficio núm. DGA/995/2020 del 21 de septiembre de 2020, el sujeto fiscalizado manifestó por medio de la nota informativa del 18 de septiembre de 2020, que “la presupuestación del Centro de Servicios y Atención Ciudadana (CESAC) se encontró contemplada en el Programa Operativo Anual (POA) 2019 en el área funcional 1.8.5.201 (Apoyo Administrativo), misma que se realizó en razón de sus objetivos [y que] la presupuestación del área funcional 1.8.5.201 (Apoyo Administrativo), abarcó no sólo acciones realizadas por el CESAC, sino de todas aquellas áreas que dentro de la Alcaldía Tláhuac reciben trámites administrativos, programas y servicios”. Para su comprobación remitió el Programa Operativo Anual (POA) y el Anteproyecto del Presupuesto de Egresos de la Alcaldía Tláhuac, ambos de 2019, que ya habían sido enviados durante la ejecución de esta auditoría; asimismo, proporcionó la circular núm. DGA/038/2020 del 10 de agosto de 2020, por medio de la cual solicitó a la SCESAC la remisión de información para la elaboración del Anteproyecto del Programa Operativo Anual 2021. En la revisión de la documentación presentada y en razón de las precisiones realizadas por el órgano político administrativo, se observó que lo señalado contradice lo también manifestado por la propia alcaldía durante el ejecución de esta auditoría, en la que afirmó que el CESAC no contó con un presupuesto asignado para el cumplimiento de sus funciones; en este sentido, el sujeto fiscalizado no explicó el porqué de estas discrepancias, ni presentó nueva documentación que comprobara que la presupuestación y asignación de recursos se hubiese realizado con base en los objetivos establecidos para la unidad administrativa; por tanto, la información y documentación proporcionadas por la Alcaldía Tláhuac no modifican las observaciones presentadas.

#### Actividades de Control Interno

En el estudio realizado al apartado de organización del Manual Administrativo vigente en 2019, se constató que la Alcaldía Tláhuac definió los niveles de responsabilidad y las funciones del personal encargado de operar el CESAC en dicho órgano político administrativo. Asimismo, en el apartado de procedimientos se identificó el procedimiento sustantivo relacionado directamente con la operación del CESAC, denominado “Operación General del Centro de Servicios y Atención Ciudadana (CESAC)”.

A fin de conocer las actividades de control implantadas por el sujeto fiscalizado para el cumplimiento de los objetivos establecidos, así como para la validación de la documentación generada, se revisó el procedimiento mencionado y se identificó que la Alcaldía Tláhuac contó con las actividades de control siguientes:

Etapa del procedimiento	Actividades de Control
Registro de la solicitud entrante, sello, asignación de folio y especificación de fecha de respuesta.	Requisición del formato denominado “comprobante de servicio” con el que se registra y canaliza la solicitud. Captura de dicha solicitud en la plataforma interna del CESAC en la Alcaldía Tláhuac. Registro en el libro de gobierno del CESAC.
Canalización al área correspondiente en la Alcaldía para su atención.	Remisión al área correspondiente para su atención del formato denominado “comprobante de servicio” con el que se registró la solicitud. Recepción y devolución del formato denominado “comprobante de servicio”, el cual es firmado al calce indicando que ya fue atendido.
Recepción y entrega del oficio de respuesta por parte de la Dirección General encargada de su atención, con la determinación de procedencia o improcedencia.	Oficio con el que se informa la atención realizada a la solicitud ingresada. En su caso, copia de la orden de trabajo con el que se atiende la solicitud.

Con objeto de constatar la aplicación de las actividades de control señaladas, mediante el oficio núm. DGA/849/2020 del 5 de agosto de 2020, el sujeto fiscalizado proporcionó la documentación de tres solicitudes ingresadas por cada uno de los 12 meses, 36 (0.15%) de las 23,923 solicitudes ingresadas en 2019, de cuya revisión se observó lo siguiente:

1. Las 36 solicitudes fueron registradas y remitidas de manera interna por medio de los formatos “Comprobantes de Servicios”, con los que se constató el registro del folio, la fecha de ingreso, el nombre del operador que recibió la solicitud, los datos del solicitante, la fecha compromiso de respuesta, el medio por el que fue presentada, el tipo de servicio solicitado y su ubicación.
2. A las 36 solicitudes se les dio seguimiento mediante los “Comprobantes de Servicios”, los cuales contaron con las firmas al calce de los servidores públicos encargados de las áreas determinadas para su atención, acompañadas de leyendas con las que se indicó la atención dada a las solicitudes recibidas.
3. En concordancia con el procedimiento mencionado, el sujeto fiscalizado presentó 36 oficios con los que las áreas dieron respuesta a la solicitud ingresada; asimismo, proporcionó las copias de las órdenes de trabajo por medio de las cuales se dio la atención.

De igual manera, el sujeto fiscalizado proporcionó 24 registros realizados en su plataforma interna denominada “Sistema del Centro de atención Ciudadana CESAC de la Alcaldía Tláhuac” y un archivo fotográfico del “Libro de Gobierno del CESAC”, en ellos se verificó, que el órgano político administrativo mantuvo control sobre el registro y respaldo de las solicitudes ingresadas.

Derivado de lo anterior, se observó que la Alcaldía Tláhuac, por medio del CESAC, integró actividades de control interno para el registro y atención de las solicitudes presentadas por los ciudadanos. Además, las actividades clave que integraron el procedimiento señalado se distribuyeron entre los operadores del CESAC, el titular de la SCESAC y las áreas responsables de los servicios solicitados (Direcciones Generales), con lo que se verificó que los deberes y responsabilidades fueron asignados sistemáticamente a fin evitar el incumplimiento de la normatividad aplicable y en su caso prevenir actos de corrupción. No obstante, se identificó que en el procedimiento no se contemplaron actividades de verificación con las que se comprobara el correcto registro, canalización y respaldo de las solicitudes ingresadas; así como la debida atención a los solicitantes.

Respecto a las respuestas emitidas por el sujeto fiscalizado al cuestionario de control interno sobre las actividades de control, la Alcaldía Tláhuac manifestó no haber contado con algún programa para fortalecer el control interno en el ejercicio de 2019.

En cuanto al ejercicio del gasto, se constató que el sujeto fiscalizado a nivel institucional contó con procedimientos administrativos relacionados con cada uno de los momentos contables del gasto, los cuales se integraron en el Manual Administrativo vigente en 2019, lo cual denotó el interés del sujeto fiscalizado para cumplir las leyes, reglamentos, normas, políticas y otras disposiciones de observancia obligatoria vinculadas con el ejercicio del gasto.

Por lo que se refiere a los informes relacionados con la operación del CESAC, se tuvo conocimiento de que la SCESAC generó los informes “Resumen Mensual”, “Informes Trimestrales”, “Informe y Seguimiento Mensual” e “Informe y Seguimiento Trimestral”, mediante los cuales se informó al titular de la Alcaldía Tláhuac, a las Direcciones Generales, a la Agencia Digital de Innovación Pública (ADIP), y al Responsable de la Unidad de Transparencia en el órgano político administrativo, el número de servicios solicitados y la situación que guardaban a la fecha de elaboración de dichos reportes.

En cuanto a los sistemas informáticos que apoyaron la operación del CESAC, el sujeto fiscalizado manifestó que de manera interna contó con el sistema siguiente:

Nombre del Sistema	Descripción
Sistema del Centro de Atención Ciudadana CESAC de la Alcaldía Tláhuac	Plataforma interna en la que se lleva a cabo el registro de las solicitudes ciudadanas y en donde se tienen las bases de datos con la información de las solicitudes generadas.

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

1. El acceso al sistema puede ser local (intranet) o global (internet), para su utilización es necesaria la creación y autorización de un usuario y una contraseña por el área de Tecnologías de la Información y la Comunicación de la Alcaldía Tláhuac.
2. El sistema cuenta con ocho módulos de trabajo, los cuales permiten, entre otras cosas, revisar avisos importantes relacionados con el uso del sistema; visualizar acciones realizadas por los usuarios del sistema; buscar folios de solicitudes ingresadas; registrar solicitudes; cambiar estatus de los folios; cancelar solicitudes; turnar y “desturnar” folios; adjuntar documentación anexa; ingresar la respuesta o dictamen emitido por las áreas encargadas de su atención; generar reportes mensuales en formato Excel; realizar consultas en formato exportable de acuerdo con criterios como: fechas, nombre del solicitante, estatus, servicio, área receptora o área ejecutora; y visualizar los mapas de ubicación de las peticiones ciudadanas.

Por tanto, de acuerdo con el Modelo de Evaluación del Control Interno para la Fiscalización Superior de la Cuenta Pública de la Ciudad de México emitido por la ASCM, el componente Actividades de Control Interno implementado por la Alcaldía Tláhuac tuvo un nivel alto; no obstante, el sujeto fiscalizado careció de documentación comprobatoria sobre la integración de etapas o actividades de verificación en el procedimiento “Operación General del Centro de Servicios y Atención Ciudadana (CESAC)”, con las que se comprobaba el correcto registro, canalización y respaldo de las solicitudes ingresadas; así como de la elaboración, emisión

y aplicación de algún programa para fortalecer el control interno, por lo que es importante fortalecer su autoevaluación y mejora continua.

En confronta, realizada por escrito con fecha 23 de septiembre de 2020, mediante el oficio núm. DGA/995/2020 del 21 de septiembre de 2020, el sujeto fiscalizado proporcionó dos tarjetas informativas sin fecha, copia del organigrama de la Oficina de la Jefatura Delegacional y del procedimiento “Operación General del Centro de Servicios y Atención Ciudadana (CESAC)”, correspondientes al Manual Administrativo con el registro núm. MA-07/240417-OPA-TLH-1/2013, vigente en 2019; y los Lineamientos mediante los que se establece el Modelo Integral de Atención Ciudadana de la Administración Pública del Distrito Federal, documentación que ya había sido enviada, analizada y considerada en la ejecución de esta auditoría. En la revisión de la documentación presentada, se observó que el sujeto fiscalizado no proporcionó nueva documentación que atendiera las deficiencias identificadas; por tanto, la información y documentación proporcionada por la Alcaldía Tláhuac no modifica las observaciones presentadas.

#### Información y Comunicación

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

En cuanto a la formalización, se identificó que en el registro de una solicitud ingresada, la SCESAC integró para su atención, la siguiente documentación: formato único denominado “Comprobante de Servicio”, “Libro de Gobierno del CESAC”, oficio de respuesta de procedencia o improcedencia, e informes sobre el avance, desarrollo y seguimiento de las solicitudes registradas.

Con el fin de comprobar si se contó con dicha documentación, se revisaron 36 (0.15%) de las 23,923 solicitudes ingresadas en 2019, en las que se observó que todas contaron con el formato único denominado “Comprobante de Servicio” y con el oficio de respuesta emitido por el área encargada de su atención. Por lo que se refiere al “Libro de Gobierno

del CESAC”, mediante archivo fotográfico, se comprobó que el sujeto fiscalizado registró las solicitudes recibidas en el ejercicio de 2019, de acuerdo con un número consecutivo, folio nombre del peticionario, teléfono, fecha de ingreso, colonia, estatus y descripción del servicio. Adicionalmente, se verificó que la SCESAC contó con los informes “Resumen Mensual”, “Informes Trimestrales”, “Informe y Seguimiento Mensual” e “Informe y Seguimiento Trimestral”, correspondientes a los 12 meses y a los cuatro trimestres de 2019.

Respecto al archivo y resguardo de la información, por medio del archivo fotográfico se tuvo conocimiento de que el CESAC en la Alcaldía Tláhuac contó con un archivo físico, en el que, de acuerdo con lo descrito por la SCESAC, concentró los 23,923 folios asignados al mismo número de solicitudes recibidas en el ejercicio de 2019, en 120 carpetas con 200 folios cada una.

En cuanto a la información del avance en el logro de metas y objetivos, seguimiento y resultados de las solicitudes presentadas por los ciudadanos, se constató que el CESAC elaboró de manera interna los informes “Resumen Mensual”, “Informes Trimestrales”, “Informe y Seguimiento Mensual” e “Informe y Seguimiento Trimestral”, mediante los cuales informó al titular de la Alcaldía Tláhuac, a las Direcciones Generales, a la ADIP y al Responsable de la Unidad de Transparencia en el órgano político administrativo, el número de servicios solicitados y la situación que guardaban a la fecha de elaboración de dichos reportes.

Por lo que se refiere a la comunicación, mediante el oficio núm. DGA/849/2020 del 5 de agosto de 2020, se tuvo conocimiento de que el sujeto fiscalizado utilizó de manera interna como medios formales para el intercambio de información: oficios, memorándums, circulares, tarjetas informativas y los correos electrónicos *cesactlahuac@cdmx.gob.mx* y *scesac@tlahuac.cdmx.gob.mx*.

En materia de comunicación externa, se constató que el sujeto fiscalizado contó con la página de internet <http://www.tlahuac.cdmx.gob.mx/servicios/>, por medio de la cual estuvo a disposición de las personas interesadas en la información del CESAC, como el teléfono de contacto, el horario de atención, ubicación de la oficina, los datos del responsable, el correo electrónico y el catálogo de los servicios que atiende. También contó con dípticos referentes de los seis servicios atendidos por la alcaldía (alumbrado público, poda de árboles, bacheo de carpeta asfáltica, desazolve de drenaje, retiro de puestos y comerciantes ambulantes, así

como fugas de agua potable), con los que proporcionó al público interesado una descripción de los servicios mencionados, a quienes están dirigidos, en dónde se realizan y los requisitos para su trámite.

Respecto a las respuestas emitidas en el cuestionario de control interno, se observó que el sujeto fiscalizado hizo del conocimiento de su personal los objetivos del CESAC y sus responsabilidades vinculadas con su operación, por medio del Manual Administrativo vigente en 2019; sin embargo, no contó con la documentación comprobatoria relacionada con la difusión del manual en dicho ejercicio.

Por lo que se refiere a las Tecnologías de la Información y Comunicaciones (TIC), la Alcaldía Tláhuac declaró no contar con documentación comprobatoria relativa a la implantación de una metodología para evaluar el control interno y los riesgos en la materia.

Por tanto, de acuerdo con el Modelo de Evaluación del Control Interno para la Fiscalización Superior de la Cuenta Pública de la Ciudad de México emitido por la ASCM, el componente Información y Comunicación implementado por la Alcaldía Tláhuac tuvo un nivel bajo, ya que se observaron deficiencias de control en la difusión del Manual Administrativo vigente en 2019 y en la implantación de una metodología para la evaluación del control interno y los riesgos en el ambiente de las TIC.

En confronta, realizada por escrito con fecha 23 de septiembre de 2020, mediante el oficio núm. DGA/995/2020 del 21 de septiembre de 2020, el sujeto fiscalizado proporcionó copia del procedimiento "Operación General del Centro de Servicios y Atención Ciudadana (CESAC)" integrado en el Manual Administrativo con el registro núm. MA-07/240417-OPA-TLH-1/2013, vigente en 2019 y una lista con firmas del personal asignado al CESAC en el ejercicio de 2019, denominada "Tengo conocimiento del Manual Administrativo Tláhuac 2017 Objetivos Generales". En la revisión de la documentación presentada, se observó que si bien el sujeto fiscalizado contó con la lista mencionada, este documento no tenía las fechas de elaboración y de recibo con las que se comprobara que dicha difusión correspondió al ejercicio de 2019; tampoco contó con un oficio o membrete que permitiera identificar su carácter de documento oficial; por tanto, la información y documentación proporcionada por la Alcaldía Tláhuac no modifica las observaciones presentadas.

## Supervisión y Mejora Continua

En relación con el componente de Supervisión y Mejora Continua, de acuerdo con las respuestas proporcionadas por la Alcaldía Tláhuac al cuestionario de control interno, el sujeto fiscalizado manifestó haber promovido en el 2019 la mejora continua de controles internos. Para su verificación proporcionó las actas de las cuatro sesiones ordinarias realizadas por el CARECI, en las que se observó que el órgano político administrativo por medio del mismo Comité, revisó los controles internos: “control canino”, “manifestaciones y licencias de construcción en obra pública tipo A, B, C y especiales”, “obra pública, seguimiento al control interno en planeación, presupuestación y ejecución de obras” y “otros riesgos, dotación de combustible”.

En la documentación proporcionada se identificó que la SCESAC elaboró el Plan Anual de Mejora en la Atención Ciudadana, así como los informes de avance correspondientes, en cumplimiento de lo dispuesto en el numeral 22 de los Lineamientos mediante los que se establece el Modelo Integral de Atención Ciudadana de la Administración Pública del Distrito Federal, vigentes hasta el 1o. de julio de 2019.

En la revisión del Plan Anual de Mejora en la Atención Ciudadana, se tuvo conocimiento de que éste consistió en la programación a corto plazo (semestral) de actividades que el CESAC previó implementar en 2019 para una mejor operación, como la realización de cursos de actualización en atención ciudadana, el mantenimiento al Sistema del Centro de Atención Ciudadana CESAC, la actualización a los usuarios en el mismo sistema y la promoción de la certificación de operadores presenciales.

Derivado de lo anterior, y de la revisión a los informes de avance del plan de mejora proporcionados mediante el oficio núm. DGA/694/2020 del 3 de julio de 2020, y a la evidencia fotográfica anexa, en concordancia con el Plan Anual de Mejora en la Atención Ciudadana, se tuvo conocimiento de que el sujeto fiscalizado en el primer semestre 2019 realizó cursos de actualización en atención ciudadana, dio mantenimiento al Sistema del Centro de Atención Ciudadana CESAC, actualizó a los usuarios en el mismo sistema y promovió la certificación de operadores presenciales.

En relación con el monitoreo de las operaciones, se identificó que el sujeto fiscalizado elaboró los informes “Resumen Mensual”, “Informes Trimestrales”, “Informe y Seguimiento Mensual”

e “Informe y Seguimiento Trimestral” mediante los cuales informó al titular de la Alcaldía Tláhuac, a las Direcciones Generales, a la ADIP y al Responsable de la Unidad de Transparencia en el órgano político administrativo, el número de servicios solicitados y la situación que guardaban a la fecha de su elaboración.

Respecto a la existencia de algún calendario donde se hubiesen establecido la fecha, hora y lugar para llevar a cabo supervisiones a las operaciones del CESAC, en respuesta al cuestionario de control interno, el sujeto fiscalizado manifestó no haber elaborado ninguno, por lo cual se determinó que la Alcaldía Tláhuac careció de mecanismos de control relacionados con las supervisiones internas al CESAC.

Por lo que se refiere a las evaluaciones realizadas por el órgano político administrativo, órgano fiscalizador o alguna otra instancia, que hayan verificado la suficiencia y efectividad de los mecanismos de control interno establecidos en 2019, el sujeto fiscalizado informó que el CESAC fue auditado de manera externa por la Dirección de Vigilancia Móvil de la Secretaría de la Contraloría General de la Ciudad de México (SCGCDMX), de acuerdo con la información siguiente:

Clave	Tipo de auditoría	Órgano revisor	Nombre	Observaciones realizadas
R-120 Clave 13	Externa	Dirección de Vigilancia Móvil de la SCGCDMX	Revisión de los procedimientos, personal e instalaciones del Centro de Servicios y Atención Ciudadana de la Alcaldía Tláhuac.	5

En la revisión de la documentación proporcionada, se observó que la Dirección de Vigilancia Móvil de la SCGCDMX respecto a la auditoría R-120, Clave 13, mediante el oficio núm. SCG/DVM/0652/2019 del 8 de agosto de 2019, emitió cinco observaciones relacionadas con temas de recursos humanos, espacios físicos ocupados por el CESAC y solicitudes pendientes de atención.

Mediante el estudio general de la información publicada en el Atlas de Fiscalización de la ASCM, se verificó que para la Cuenta Pública de 2018, la ASCM practicó a la Alcaldía Tláhuac tres auditorías Financieras y de Cumplimiento a los capítulos de gasto 4000 “Transferencias, Asignaciones, Subsidios y Otras Ayudas”, 5000 “Bienes Muebles, Inmuebles

e Intangibles” y 6000 “Inversión Pública”, con claves ASCM/83/18, ASCM/84/18 y ASCM/85/18, respectivamente, de las cuales resultaron la emisión de tres recomendaciones.

Por tanto, de acuerdo con el Modelo de Evaluación del Control Interno para la Fiscalización Superior de la Cuenta Pública de la Ciudad de México emitido por la ASCM, el componente Supervisión y Mejora Continua implementado por la Alcaldía Tláhuac tuvo un nivel medio ya que el sujeto fiscalizado careció de un programa calendarizado para llevar a cabo supervisiones a las operaciones del CESAC por lo cual es necesario atender las áreas de oportunidad que fortalezcan el control interno.

En la evaluación realizada a la implantación del Control Interno llevada a cabo por la Alcaldía Tláhuac en el ejercicio de 2019, específicamente para el CESAC en el órgano político administrativo, se concluye que el sistema de control interno implantado por el sujeto fiscalizado proporcionó una seguridad razonable para el logro de los objetivos y la prevención de actos de corrupción, no así para el adecuado uso y salvaguarda de los recursos; por lo que, ante las deficiencias de control identificadas, de acuerdo con el Modelo de Evaluación del Control Interno para la Fiscalización Superior de la Cuenta Pública de la Ciudad de México, emitido por la ASCM, la Alcaldía Tláhuac presentó un sistema en nivel medio, por lo cual es necesario atender las áreas de oportunidad que fortalezcan el control interno institucional.

Recomendación

ASCM-162-19-1-TLH

Es necesario que la Alcaldía Tláhuac, por medio de la Dirección General de Administración, lleve a cabo acciones para la elaboración del Código de Conducta de dicho órgano político administrativo, de conformidad con lo establecido en el Código de Ética de la Administración Pública de la Ciudad de México.

Recomendación

ASCM-162-19-2-TLH

Es conveniente que la Alcaldía Tláhuac, por medio de la Subdirección del Centro de Servicios y Atención Ciudadana, implemente acciones para promover el comportamiento ético entre el personal adscrito al Centro de Servicios y Atención Ciudadana, verificar el cumplimiento del Código de Ética; y formalizar los mecanismos de control relativos a la recepción y atención a quejas o denuncias relacionadas con incumplimientos del Código de Ética.

Recomendación

ASCM-162-19-3-TLH

Es conveniente que la Alcaldía Tláhuac, por medio de la Subdirección del Centro de Servicios y Atención Ciudadana, lleve a cabo acciones para difundir formalmente el Manual Administrativo entre el personal responsable de su cumplimiento, así como los objetivos y las metas para el Centro de Servicios y Atención Ciudadana, entre el personal responsable de su cumplimiento.

Recomendación

ASCM-162-19-4-TLH

Es conveniente que la Alcaldía Tláhuac, por medio de la Subdirección del Centro de Servicios y Atención Ciudadana y de la Dirección General de Administración implemente acciones para la emisión de un programa para fortalecer el control interno; así como para la elaboración de una metodología para la evaluación del control interno y los riesgos en el ambiente de las Tecnologías de la Información y Comunicación.

Recomendación

ASCM-162-19-5-TLH

Es conveniente que la Alcaldía Tláhuac, por medio de la Subdirección del Centro de Servicios y Atención Ciudadana, lleve a cabo acciones para el establecimiento de un programa calendarizado de supervisiones internas que le permitan verificar el cumplimiento del manual administrativo en cuanto a las funciones del Centro de Servicios y Atención Ciudadana.

## **Competencia de los actores**

### 2. Resultado

#### Competencia Legal del Sujeto Fiscalizado

Con la finalidad de identificar en el marco jurídico aplicable a la Alcaldía Tláhuac si contó con la facultad legal para la operación del CESAC durante el ejercicio de 2019, y que dicha operación se haya llevado a cabo conforme a la normatividad aplicable, se implementaron las técnicas de auditoría de investigación y de estudio general.

En el estudio de la normatividad aplicable y vigente durante 2019, se identificó el marco jurídico siguiente: artículo 122, apartado A, fracción VI, párrafo segundo, de la Constitución

Política de los Estados Unidos Mexicanos; artículo 56, numeral 2, fracción VI, de la Constitución Política de la Ciudad de México; artículo 207, fracción VII de la Ley Orgánica de Alcaldías de la Ciudad de México; Acuerdo por el que se establecen las atribuciones de los Centros de Servicio y Atención Ciudadana; Acuerdo por el que se establecen las atribuciones de las áreas de Atención Ciudadana de las Dependencias, Órganos Desconcentrados y Entidades de la Administración Pública de la Ciudad de México; numeral 9.2 de los Lineamientos mediante los que se establece el Modelo Integral de Atención Ciudadana de la Administración Pública del Distrito Federal; numeral 5.2 de los Lineamientos mediante los que se establece el Modelo Integral de Atención Ciudadana de la Administración Pública de la Ciudad de México; así como del Manual Administrativo de la Alcaldía Tláhuac con el registro núm. MA-07/240417-OPA-TLH-1/2013.

El artículo 122, apartado A, fracción VI, párrafo segundo, de la Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos, establece: “El gobierno de las demarcaciones territoriales de la Ciudad de México estará a cargo de las Alcaldías, sujeto a las previsiones de ingresos de la hacienda pública de la Ciudad de México, la Legislatura aprobará el presupuesto de las Alcaldías, las cuales lo ejercerán de manera autónoma en los supuestos y términos que establezca la Constitución Política local”.

El artículo 56, fracción VI, numeral 2, de la Constitución Política de la Ciudad de México; y el artículo 207, fracción VII, de la Ley Orgánica de Alcaldías de la Ciudad de México, señala que los integrantes de las Alcaldías deberán: “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”.

Los artículos Primero, fracciones I, II y III; y Segundo, fracciones I, II, III, IV, V y VI, del Acuerdo por el que se establecen las atribuciones de los Centros de Servicio y Atención Ciudadana, publicado en la *Gaceta Oficial del Distrito Federal* núm. 1385 Ter del 2 de julio de 2012, indican lo siguiente:

“Primero. Los Centros de Servicios y Atención Ciudadana, en cada una de las Delegaciones del Distrito Federal, están facultados para orientar, informar, recibir, integrar, registrar gestionar y entregar documentos, en el ámbito de sus respectivas Demarcaciones Territoriales, relacionados con las solicitudes de servicios públicos que les presenten los interesados para ser

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

"I. Agua y Servicios Hidráulicos

"a) Atención a faltas de agua;

"b) Desazolve de drenaje; y

"c) Suministro de agua en carros tanque.

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

El artículo Quinto, fracciones I, II y III, del Acuerdo por el que se establecen las atribuciones de las áreas de Atención Ciudadana de las Dependencias, Órganos Desconcentrados y Entidades de la Administración Pública de la Ciudad de México, publicado en la *Gaceta Oficial de la Ciudad de México* núm. 462 del 29 de noviembre de 2018, dispone lo siguiente:

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

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

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

"III. Recibir y gestionar las solicitudes de los trámites, servicios y actividades de similar naturaleza de los particulares en los mismos términos en los que hayan sido inscritos en el Registro Electrónico de Trámites y Servicios de la Ciudad de México."

El numeral 9.2 de los Lineamientos mediante los que se establece el Modelo Integral de Atención Ciudadana de la Administración Pública del Distrito Federal, señala: "9.2. La UNAC, es la unidad de los Órganos Político Administrativos, diseñada para atender en

forma directa y continua a los ciudadanos que requieren información, demandan trámites, servicios y asesorías, por medio de las Ventanillas Únicas Delegacionales (VUD) que atienden exclusivamente trámites y los Centros de Servicios y Atención Ciudadana (CESAC) que atienden solamente servicios”.

El numeral 5.2 de los Lineamientos mediante los que se establece el Modelo Integral de Atención Ciudadana de la Administración Pública de la Ciudad de México, indica: “5.2. Para las Alcaldías, las AAC atenderán en forma directa y continúa a los ciudadanos que requieren información, solicitan trámites, servicios y asesorías, a través de las VUT que atienden exclusivamente trámites y los CESAC que atienden servicios”.

La misión y los objetivos 1 y 2 de la SCESAC, del manual administrativo de la Alcaldía Tláhuac, con el registro núm. MA-07/240417-OPA-TLH-1/2013, vigente en 2019, se señalan en seguida: “Misión: Diseñar un instrumento integral de planeación, coordinación, monitoreo y evaluación de estrategias para la aplicación de las políticas públicas que permitan desarrollar oportunidades a los habitantes de la delegación, a través de programas y servicios donde se asegure el respeto, promoción, protección y garantías de la inclusión a los mismos, así como la aplicación de criterios de disponibilidad, accesibilidad, calidad en garantía del ejercicio pleno de los derechos de los individuos para dar certeza del cumplimiento de los objetivos de este Órgano Político Administrativo.

”Objetivo 1: Brindar una asesoría objetiva a la ciudadanía sobre el trámite y proceso de las demandas solicitadas, así como el tiempo establecido de respuesta, el cual dependerá de la complejidad de lo requerido en estricto apego a la normatividad aplicable.

”Objetivo 2: Coordinar la canalización de las demandas ciudadanas ante las áreas operativas para su atención.”

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

### 3. Resultado

#### Competencia Profesional de los Servidores Públicos

Con la finalidad de constatar que el personal contara con las competencias y conocimientos necesarios para desempeñar su cargo y que la Alcaldía Tláhuac, por medio del CESAC, se sujetara a la normatividad aplicable y vigente en 2019 para su contratación, se aplicaron las técnicas de auditoría de estudio general, en este caso, de la información relacionada con el personal que participó en la operación del CESAC; de investigación, para reunir más datos; y como prueba de auditoría, la revisión de la documentación integrada en los expedientes de personal.

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

A fin de verificar que los servidores públicos que participaron en la operación del CESAC tuvieron la competencia profesional de acuerdo con la normatividad aplicable y vigente en 2019 para su contratación, mediante los oficios núms. DGAE-A/20/119, DGAE-A/20/162 y DGAE-A/20/170 del 19 de junio, 17 de julio y 7 de agosto de 2020, se solicitó al sujeto fiscalizado que proporcionara la plantilla de personal adscrito al CESAC en 2019, los perfiles de puesto autorizados en el mismo ejercicio, el Manual Administrativo vigente y el Dictamen de Estructura Orgánica.

En respuesta, por medio de los oficios núm. DGA/694/2020, núm. DGA/849/2020 y núm. DGA/887/2020, del 3 julio, 5 y 18 de agosto de 2020, respectivamente, la Alcaldía Tláhuac proporcionó la documentación siguiente:

Plantilla de personal en formato Excel, en la que se identificaron 13 servidores públicos, incluyendo personal de estructura y técnico-operativo, que participaron en la operación CESAC en 2019.

En cuanto a la estructura organizacional, se constató que el sujeto fiscalizado emitió el “Aviso por el cual, se da a conocer la Estructura Organizacional, que ha sido registrada ante la Secretaría de Finanzas de la Ciudad de México, de acuerdo a lo señalado en el Oficio SFCDMX/SSACH/DGAOCH/13279/2018”, publicado en la *Gaceta Oficial de la Ciudad de México* núm. 461 del 28 de noviembre de 2020, y entró en vigor a partir del 1o. de octubre de 2018; la estructura organizacional del área encargada del CESAC estuvo integrada por una Subdirección y una plaza de Líder Coordinador de Proyectos “A”, que sumaron 2 plazas de estructura en el período en revisión.

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

Por lo anterior, se identificó que el sujeto fiscalizado dispuso sólo de perfiles de puesto vigentes durante 2019 para el personal denominado “Responsables” y “Operadores” (en las modalidades de atención presencial, telefónica y digital), ambos del CESAC; se contemplaron dos apartados: el primero, denominado “perfil escolar” integrado por requisitos de escolaridad, experiencia laboral y conocimientos; y el segundo, denominado “perfil personal”, que contempló habilidades necesarias para desempeñar funciones en las diferentes modalidades de atención.

En ese sentido, si bien se determinó una muestra de 7 servidores públicos, el sujeto fiscalizado sólo contó con el soporte documental de 4 servidores públicos seleccionados, por tanto, la revisión se circunscribió al 30.8% de la plantilla de personal del CESAC en el ejercicio de 2019; con la finalidad de constatar que el personal contratado haya cumplido los requisitos establecidos en los perfiles de puesto vigentes (perfil escolar), de acuerdo con lo dispuesto en los numerales 24.2.1, 24.3, fracciones I, II, III y V, y 24.5.1, fracciones I, II, III, IV y V, de los

Lineamientos mediante los que se establece el Modelo Integral de Atención Ciudadana de la Administración Pública del Distrito Federal; y 21.2, 21.3, fracciones I, II, III y V, y 21.5, fracciones I, II, III, IV y V, los Lineamientos mediante los que se establece el Modelo Integral de Atención Ciudadana de la Administración de la Ciudad de México”, ambos vigentes en 2019.

En la información revisada de los servidores públicos seleccionados se consideraron las variables de escolaridad (nivel de estudios, grado de avance, carrera), experiencia, conocimientos, así como habilidades (manejo de equipo de cómputo e internet).

En cuanto a la escolaridad (nivel de estudios, grado de avance y carrera), del total de documentos revisados, se constató que el 100.0% de los servidores públicos seleccionados cumplieron los requisitos solicitados tanto para el personal denominado “Responsable” como para el “Operador” y el “Auxiliar administrativo”; respecto a la experiencia solicitada, un servidor público no cubrió el requisito, de acuerdo a la información de su currículum vitae; dos servidores públicos no mencionaron en su currículum vitae la información de las actividades realizadas en los puestos ocupados anteriormente; el resto del personal cumplió la experiencia solicitada para el desempeño del puesto; además, el 50.0% de los servidores públicos omitieron mencionar si contaban con las habilidades requeridas en el perfil escolar.

Respecto a la documentación que debieron de proporcionar los servidores públicos, se identificaron sólo dos constancias de la entrevista de trabajo realizada en el momento de su contratación, y únicamente tres exámenes psicométricos; además de la falta de la evaluación curricular y de calificación numérica en los exámenes de conocimiento en el 100% del personal revisado.

Derivado de lo anterior, se concluye que la Alcaldía Tláhuac contó con perfiles de puesto para el personal encargado de la operación del CESAC y que todo el personal contratado, seleccionado y revisado cumplió los requisitos de escolaridad; sin embargo, en la revisión documental se constató que únicamente tuvo el soporte documental de la información de cuatro de los siete servidores públicos seleccionados; también se observó que un servidor público no contó con la experiencia solicitada de acuerdo con la información de su currículum vitae; dos servidores públicos no mencionaron en su currículum vitae sobre las actividades

realizadas en los puestos ocupados anteriormente; asimismo, el 50.0% de los servidores públicos omitieron mencionar si contaban con las habilidades necesarias en el perfil escolar, por lo que se incumplió lo dispuesto en los numerales 24.2.1, apartado A, fracciones IV y V; y 24.5.1, fracciones I, II y IV, de los Lineamientos mediante los que se establece el Modelo Integral de Atención Ciudadana de la Administración Pública del Distrito Federal, vigentes en 2019.

En confronta, realizada por escrito con fecha 23 de septiembre de 2020, el sujeto fiscalizado no proporcionó información adicional relacionada con el presente resultado, por lo que éste no se modifica.

Recomendación

ASCM-162-19-6-TLH

Es necesario que la Alcaldía Tláhuac, por medio de la Dirección General de Administración en conjunto con la Subdirección del Centro de Servicios y Atención Ciudadana, diseñe e implemente mecanismos de control y supervisión a fin de garantizar que, antes de la contratación del personal para el Centro de Servicios y Atención Ciudadana, los candidatos cumplan la totalidad de los requisitos contemplados en los perfiles de puesto, de acuerdo con lo establecido en la normatividad aplicable.

Recomendación

ASCM-162-19-7-TLH

Es necesario que la Alcaldía Tláhuac, por medio de la Dirección General de Administración, elabore los expedientes de personal de la totalidad de los trabajadores adscritos al Centro de Servicios y Atención Ciudadana, de acuerdo con lo establecido en la normatividad aplicable.

Recomendación

ASCM-162-19-8-TLH

Es necesario que la Alcaldía Tláhuac, por medio de la Dirección General de Administración en conjunto con la Subdirección del Centro de Servicios y Atención Ciudadana, diseñe e implemente mecanismos de control para asegurarse de que los expedientes y demás documentación del personal adscrito al Centro de Servicios y Atención Ciudadana, se encuentre actualizada, de acuerdo con lo establecido en la normatividad aplicable.

#### 4. Resultado

##### Capacitación del personal adscrito al Centro de Servicios y Atención Ciudadana

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

Lo anterior se realizó para constatar que el sujeto fiscalizado atendió lo dispuesto en los numerales 2.1.1, 2.1.2, 2.1.4, 2.1.6 y 2.2.10, fracción I, inciso c), de la Normatividad en materia de Administración de Recursos para las Delegaciones de la Administración Pública del Distrito Federal (Circular Uno Bis 2015), vigente en 2019; y 23.3 y 23.5, de los Lineamientos mediante los que se establece el Modelo Integral de Atención Ciudadana de la Administración Pública de la Ciudad de México.

Mediante los oficios núm. DGAE-A/20/119, núm. DGAE-A/20/162 y núm. DGAE-A/20/170, del 19 de junio, 17 de julio y 7 de agosto de 2020, respectivamente, se solicitó al sujeto fiscalizado que proporcionara el DNC, el PAC, el listado de los cursos de capacitación impartidos, las listas de asistencia y las constancias de acreditación de los cursos, generados durante el período en revisión.

En respuesta, mediante los oficios núm. DGA/694/2020, núm. DGA/849/2020 y núm. DGA/887/2020, del 3 julio, 5 y 18 de agosto de 2020, respectivamente, la Alcaldía Tláhuac proporcionó la Matriz de Evaluación de Indicadores de Desempeño y/o Competencias personal Técnico-operativo, la Matriz de Evaluación de Indicadores de Desempeño y/o Competencias personal Estructura, la Matriz para la caracterización del personal Técnico-operativo y el PAC 2019 de la Alcaldía Tláhuac.

Con el propósito de constatar si la Alcaldía Tláhuac determinó las necesidades del personal adscrito al CESAC, se revisaron las Matrices de Evaluación de Indicadores de Desempeño y/o Competencias, para el personal Técnico-operativo, se identificaron 19 indicadores de habilidades

básicas, y 3 indicadores de habilidades específicas, que fueron evaluados como “insatisfactorio” y “mínimo necesario”; para el personal de estructura se observaron 17 indicadores de habilidades básicas y 16 indicadores de habilidades específicas, evaluados en su totalidad como “mínimo necesario”; asimismo, se observó que para el personal técnico-operativo se detectaron necesidades de capacitación en los temas “conducción con respeto y dignidad hacia las demás personas”, “mostrar una conducta ética”, “comunicación oral y escrita acorde al contexto laboral” y “atención a normas de higiene, seguridad y disciplina”; mientras que para los servidores públicos de estructura, fue principalmente el tema “dirección de equipos de trabajo”.

En ese sentido, se revisó el PAC de la Alcaldía Tláhuac para el ejercicio de 2019, en el cual se observó que en la vertiente técnico-operativa genérica en modalidad con costo se programaron 37 cursos; 53 en la vertiente técnico-operativa específica, modalidad con costo; 3 en la vertiente directiva, modalidad con costo; y 4 respecto a la vinculación institucional, modalidad sin costo.

Derivado de la revisión al PAC 2019 aprobado, se identificó que en cumplimiento del numeral 2.1.4 de la Normatividad en materia de Administración de Recursos para las Delegaciones de la Administración Pública del Distrito Federal (Circular Uno Bis 2015), vigente en 2019, se programaron 97 cursos de capacitación, enfocados al personal de estructura y técnico-operativo, divididos en competencias directivas, transversales, tecnológicas, técnicas y genéricas.

Con la finalidad de verificar que los cursos programados estuvieron vinculados con la operación del CESAC en la Alcaldía Tláhuac durante el ejercicio de 2019, se solicitaron los Formatos de Registro de Programas de Capacitación del Personal de Atención Ciudadana los Formatos de Informe de Resultados de Capacitación del Personal de Atención Ciudadana; en respuesta, mediante nota informativa del 13 de julio de 2020, el sujeto fiscalizado informó que en el ejercicio de 2019 los cursos en materia de atención ciudadana fueron: “Ética y conducta del servidor público” y “Actitud de servicio y prevención de la discriminación en la atención del público”; adicionalmente, proporcionó las listas de asistencia internas y de la institución responsable de la impartición de los cursos; sin embargo, el sujeto fiscalizado no entregó el soporte documental de los formatos establecidos en los numerales 23.3 y 23.5 de los Lineamientos mediante los que se establece el Modelo Integral de Atención Ciudadana de la Administración Pública de la Ciudad de México.

En ese sentido, se observó que los cursos impartidos y vinculados con la operación del CESAC fueron contemplados en el PAC 2019 de la propia alcaldía y que estuvieron relacionados principalmente con el fomento de los valores institucionales, ética, respeto a la diversidad y participación incluyente, así como habilidades orientadas a la calidad y el servicio.

Para constatar que los servidores públicos recibieron la capacitación programada en 2019, se revisaron los Formatos Únicos de Seguimiento y Evaluación de los Cursos de Capacitación del PAC 2019 y las listas de asistencia correspondientes a los tres cursos de capacitación vinculados con la operación del CESAC; en ambos documentos se observó el nombre de los servidores públicos que participaron en los distintos cursos programados, el porcentaje de asistencia y la calificación obtenida en cada uno de ellos; por lo anterior, se corroboró que cuatro servidores públicos adscritos al CESAC tomaron uno de los tres cursos vinculados con atención ciudadana mencionados en el PAC 2019 y que obtuvieron una calificación aprobatoria; de igual forma, contaron con constancias de acreditación del curso de capacitación mencionado.

Por lo anterior, se concluye que en el ejercicio en revisión, la Alcaldía Tláhuac determinó las necesidades de capacitación del CESAC, elaboró su PAC para el ejercicio de 2019 e impartió cursos vinculados con las actividades sustantivas que realiza, por lo que coadyuvaron al cumplimiento de su objetivo y sus funciones; además, dispuso de documentación comprobatoria de la participación de cuatro servidores públicos, mediante las listas de asistencia de los cursos impartidos y los formatos Únicos de Seguimiento y Evaluación de los Cursos de Capacitación del PAC 2019, de conformidad con los numerales 2.1.1, 2.1.2, 2.1.4 y 2.1.6, de la Normatividad en materia de Administración de Recursos para las Delegaciones de la Administración Pública del Distrito Federal (Circular Uno Bis 2015), vigente en 2019; y con los Lineamientos mediante los que se establece el Modelo Integral de Atención Ciudadana de la Administración Pública de la Ciudad de México. Sin embargo, en virtud de que el sujeto fiscalizado careció del soporte documental de los Formatos de Inscripción a los Cursos de Capacitación del Personal de Atención Ciudadana y de Resultados de Capacitación del Personal de Atención Ciudadana en 2019, la Alcaldía Tláhuac incumplió los numerales 23.3 y 23.5, de los Lineamientos mediante los que se establece el Modelo Integral de Atención Ciudadana de la Administración Pública de la Ciudad de México, vigente en 2019.

En confronta, realizada por escrito con fecha 23 de septiembre de 2020, mediante la nota informativa sin fecha y el oficio núm. SDPyMA/17/2020 del 21 de septiembre de 2020, el sujeto fiscalizado proporcionó documentación de los servidores públicos que participaron en los cursos de capacitación en 2019, entregó el soporte documental de las constancias de acreditación del curso de capacitación vinculado con atención ciudadana y precisó sobre la aplicación de los Lineamientos mediante los que se establece el Modelo Integral de Atención Ciudadana de la Administración Pública vigentes en 2019; sin embargo, no entregó el soporte documental de los formatos mencionados en los numerales 23.3 y 23.5 de los lineamientos mencionados; por tanto, la información y documentación entregada por la Alcaldía Tláhuac, modifican parcialmente el presente resultado.

Recomendación

ASCM-162-19-9-TLH

Es necesario que la Alcaldía Tláhuac, por medio de la Dirección General de Administración, diseñe e implemente un mecanismo de control, a fin de contar con la documentación completa y actualizada en materia de capacitación del Centro de Servicios y Atención Ciudadana, de acuerdo con lo establecido en los Lineamientos mediante los que se establece el Modelo Integral de Atención Ciudadana de la Administración Pública de la Ciudad de México.

## **Eficacia**

### 5. Resultado

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

Con el propósito de conocer los mecanismos empleados por el CESAC de la Alcaldía Tláhuac para la programación de la meta física, se utilizó como procedimiento de auditoría el análisis de la documentación proporcionada por dicho órgano político administrativo, así como el estudio general al marco normativo aplicable; como prueba de auditoría se aplicó un cuestionario a dos servidores públicos vinculados con la operación de dicho Centro, así como la revisión y comparación de los datos contenidos en la documentación presentada.

Por otra parte, se analizó el artículo 28, párrafo primero, de la Ley de Austeridad, Transparencia en Remuneraciones, Prestaciones y Ejercicio de Recursos de la Ciudad de

México, vigente en 2019, que dispone: “La programación y presupuestación anual del gasto público se realizará con apoyo en los Anteproyectos de Presupuesto que elaboren las [...] Alcaldías [...] para cada ejercicio fiscal...”.

El artículo 51, párrafo segundo, de la ley mencionada, establece que “las Unidades Responsables del Gasto deberán contar con sistemas de control presupuestario que promuevan la programación, presupuestación, ejecución, registro e información del gasto de conformidad con los criterios establecidos en el párrafo tercero del artículo 1 de esta Ley, así como que contribuyan al cumplimiento de los objetivos y metas aprobados en el Presupuesto de Egresos”.

El Manual de Programación-Presupuestación para la Formulación del Anteproyecto de Presupuesto de Egresos 2019 Alcaldías, en su apartado IV, establece que el Módulo de Integración por Resultados deberá estar constituido por el Guion del Programa Operativo Anual y el Marco de Política Pública, correspondiente a cada una de las actividades institucionales de la unidad responsable de gasto.

El Guion del Programa Operativo Anual y el Marco de Política Pública deberán estar integrados por la misión y la visión de la unidad administrativa correspondiente, el diagnóstico general del entorno actual, los objetivos anuales, las estrategias y metas previstas; adicionalmente, el Marco de Política Pública también deberá agrupar la información prioritaria de las actividades institucionales que se ejecutarán durante el ejercicio fiscal, entre ellas, la relativa al fin y propósito de cada actividad institucional, meta física, demanda identificada, fuentes, métodos y herramientas empleados para determinar los valores expresados en la meta física y en la demanda identificada, y las acciones generales que se desarrollarán para producir los bienes o proporcionar los servicios que permitan alcanzar el propósito de la actividad institucional.

Con el propósito de conocer el mecanismo implementado por el CESAC para la programación de su meta, por medio de los oficios núm. DGAE-A/20/119, núm. DGAE-A/20/162 y núm. DGAE-A/20/0170, del 19 de junio, 17 de julio y 7 de agosto de 2020, respectivamente, se solicitaron a la Alcaldía Tláhuac, los papeles de trabajo y memorias con la información cuantitativa y cualitativa correspondiente al diagnóstico, fin, propósito y población objetivo del CESAC, así como la estimación del recurso financiero solicitado para tal efecto.

En respuesta, mediante los oficios núm. DGA/694/2020, núm. DGA/849/2020 y núm. DGA/887/2020, del 3 de julio, 5 y 18 de agosto de 2020, respectivamente, la Dirección de Recursos Financieros en Tláhuac señaló que el CESAC “no cuenta dentro del Programa Operativo Anual con un presupuesto asignado para el cumplimiento de sus funciones, por tal motivo no ejerce presupuesto alguno, lo que se traduce en una imposibilidad de enviar cualquier información y/o documentación relacionada con temas presupuestales y financieros, así como tampoco se ven reflejadas metas (*sic*)”.

En la revisión del Informe de Cuenta Pública de la Alcaldía Tláhuac 2019, no se identificaron objetivos, metas alcanzadas, acciones realizadas o presupuesto ejercido exclusivamente para el CESAC. Adicionalmente, se revisó el Anteproyecto de Presupuesto de Egresos de 2019, proporcionado por el sujeto fiscalizado, y no se observó un fin, propósito, meta identificada y presupuesto en particular.

Mediante el oficio núm. DGAE-A/20/119 del 19 de junio de 2020, se solicitó al sujeto fiscalizado que proporcionara el Programa de Trabajo 2019 de la Alcaldía Tláhuac, que detallara las metas y objetivos del CESAC; al respecto, la alcaldía proporcionó un segmento del documento “Informe por Alcaldía diciembre 2018-septiembre 2019” en el que dicho órgano político administrativo estableció para la actividad denominada “atención ciudadana” una meta que consistió en “atender el 100.0% de las solicitudes” en el ejercicio de 2019; sin embargo, en la información proporcionada no se identificó un universo determinado o determinable de solicitudes.

Con base en lo anterior, mediante los cuestionarios aplicados, se le solicitó que se explicara si implementaron alguna metodología (mecanismos de planeación y programación) para calcular su meta y las solicitudes de servicio presentadas por la ciudadanía que requerirían de atención en 2019 por parte de la Alcaldía Tláhuac. Derivado de las respuestas obtenidas, se informó que la metodología consistió en: “implementar el Modelo Integral de Atención Ciudadana y asegurar su cumplimiento y funcionamiento” y en “establecer mecanismos de evaluación tales como: registros, reuniones periódicas, entrevistas personales o telefónicas, cuestionarios, encuestas, análisis estadístico, que contemplen aspectos de satisfacción ciudadana, desempeño del personal, clima organizacional, entre otras, a fin de conocer el grado de cumplimiento de los objetivos proyectados”. Adicionalmente, se reiteró que el CESAC no contó dentro del Programa Operativo Anual (POA) con un presupuesto asignado para el cumplimiento de sus funciones, debido a que éstas son de atención directa por el personal

asignado a su área administrativa y los gastos son cubiertos por la nómina de la alcaldía, lo cual se traduce en que no se programa un presupuesto como tal para calcular sus metas dentro del POA de manera específica, por ser un área de atención ciudadana.

En conclusión, se identificó que la Alcaldía Tláhuac no programó una meta física objetiva y formalmente establecida que reflejara cuantitativamente el avance físico de las acciones realizadas como parte de la operación del CESAC; además, careció del soporte documental de la elaboración de papeles de trabajo que incluyeran la información de la demanda física programada para el ejercicio en revisión, así como de un programa de trabajo en el que se detallaran sus metas y objetivos, por lo que incumplió lo dispuesto en los artículos 28 y 51 de la Ley de Austeridad, Transparencia en Remuneraciones, Prestaciones y Ejercicio de Recursos de la Ciudad de México, vigente en 2019.

En confronta, realizada por escrito con fecha 23 de septiembre de 2020, mediante el oficio núm. DGA/995/2020 del 21 de septiembre de 2020, el sujeto fiscalizado proporcionó la nota informativa sin número del 18 de septiembre de 2020, con la cual la Dirección de Recursos Financieros en Tláhuac manifestó que, en relación con la observación de que el CESAC no programó una meta física objetiva y formalmente establecida, se ha solicitado información a la SCESAC para la elaboración del anteproyecto del presupuesto de egresos del ejercicio fiscal de 2021, por medio de la circular núm. DGA/038/2020 del 10 de agosto de 2020; sin embargo, dichos documentos no desvirtúan las observaciones del presente resultado, ya que las acciones implementadas por el sujeto fiscalizado hacen referencia a un ejercicio posterior al que se revisó, por lo que el resultado no se modifica.

Recomendación

ASCM-162-19-10-TLH

Es necesario que la Alcaldía Tláhuac, por medio de la Dirección General de Administración, elabore e implemente una metodología para programar y presupuestar la meta física y financiera del Centro de Servicios y Atención Ciudadana, en la que se incluyan las fuentes, métodos y herramientas empleadas en la determinación de la meta física y financiera, tomando en cuenta los factores que puedan influir en su cumplimiento, de conformidad con el Manual de Programación-Presupuestación para la Formulación del Anteproyecto de Presupuesto de Egresos.

Es necesario que la Alcaldía Tláhuac, elabore papeles de trabajo que contengan los objetivos, metas, fin y propósito del Centro de Servicios y Atención Ciudadana para el ejercicio fiscal que corresponda, con el objetivo de identificar la contribución de dicha área en la programación y presupuestación anual del gasto público de la Alcaldía Tláhuac y asegurarse de que dicha programación y presupuestación se realicen con apoyo en los Anteproyectos de Presupuesto de Egresos, de acuerdo a lo establecido en la Ley de Austeridad, Transparencia en Remuneraciones, Prestaciones y Ejercicio de Recursos de la Ciudad de México.

## 6. Resultado

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

Con objeto de constatar el cumplimiento de la meta física del CESAC, se implementó como procedimiento de auditoría el análisis de la documentación proporcionada por la Alcaldía Tláhuac, que consistió en el Informe de Cuenta Pública y en la base de datos de las solicitudes ingresadas en 2019; asimismo, se aplicó un cuestionario a dos servidores públicos vinculados con la operación de la unidad administrativa.

Al respecto, el artículo 51 de la Ley de Austeridad, Transparencia en Remuneraciones, Prestaciones y Ejercicio de Recursos de la Ciudad de México, vigente en 2019, establece lo siguiente:

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

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

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

En ese sentido, de la revisión al Informe de Cuenta Pública y del Anteproyecto de Presupuesto de Egresos, ambos de 2019, tal como se desarrolló en el resultado anterior, no se identificó una meta física que reflejara cuantitativamente las acciones realizadas por el CESAC; sin embargo, en el “Informe por Alcaldía diciembre 2018-septiembre 2019”, para la actividad “atención ciudadana” se estableció la meta de “atender el 100.0% de las solicitudes”.

Adicionalmente, se analizó la base de datos de solicitudes ingresadas en el CESAC, en el período de enero a diciembre de 2019 y se identificó el registro de 23,923 solicitudes. Asimismo, en el documento “Porcentaje de Atención Ejercicio 2019”, se observó el estatus de las solicitudes recibidas en la unidad administrativa, de las cuales 21,307 (89.1%) solicitudes fueron atendidas por el sujeto fiscalizado, y las 2,606 (10.9%) restantes se encontraron en estatus “por atender”.

Derivado de lo anterior, se estudió el Manual de Usuario del Sistema del Centro de Atención Ciudadana CESAC de la Alcaldía Tláhuac-CDMX, y se identificó que el estatus “atendido” se le asigna a la solicitud que tiene la respuesta por parte del área competente. Además, en las respuestas proporcionadas mediante los cuestionarios aplicados, respecto a las causas por las cuales no se les dio atención al 100.0% de las solicitudes ingresadas en el ejercicio en revisión, se observó que los folios del estatus “turnados” que se encuentran en proceso en cada una de las áreas operativas correspondientes, están en espera de respuesta; el CESAC únicamente es el área de gestión de la solicitud del ciudadano ante las unidades operativas, y da seguimiento informando mensualmente sobre el estatus de las demandas que ingresan y las faltantes por atender en el compendio del año a las Direcciones de la propia alcaldía.

Se revisaron los oficios de los informes mensuales turnados a cada una de las áreas ejecutoras, en los que se observó la cantidad de ingresos de solicitudes que se tuvieron en el

mes, el número de solicitudes atendidas y el total de las que faltan por atender, con la finalidad de coadyuvar en el seguimiento y respuesta de los folios CESAC del ejercicio de 2019.

Por lo anterior, se concluye que la Alcaldía Tláhuac estableció como meta “atender el 100.0% de las solicitudes”; en ese sentido, se identificó que durante el ejercicio de 2019 se recibieron 23,923 solicitudes en el CESAC, y en la revisión del documento “Porcentaje de Atención Ejercicio 2019”, se corroboró que únicamente fueron atendidas 21,307 solicitudes, es decir, el 89.1%; por lo expuesto, se afirma que el sujeto fiscalizado no cumplió la meta mencionada. Sin embargo, proporcionó evidencia de que se debió a rezagos de las áreas ejecutoras y contó con mecanismos de control respecto de las solicitudes ingresadas y canalizadas a las áreas competentes, además de implementar acciones de seguimiento para aquellas solicitudes pendientes de respuesta.

En confronta, realizada por escrito con fecha 23 de septiembre de 2020, el sujeto fiscalizado no proporcionó información adicional relacionada con el presente resultado, por lo que éste no se modifica.

En el resultado núm. 5, recomendación ASCM-162-19-10-TLH del presente informe, se considera la implementación de una metodología para programar y presupuestar la meta física y financiera del Centro de Servicios y Atención Ciudadana, en la que se incluyan las fuentes, métodos y herramientas empleadas en la determinación de la meta física y financiera, tomando en cuenta los factores que puedan influir en su cumplimiento, por lo que se dará tratamiento a dicha circunstancia como parte del seguimiento de la recomendación citada.

## 7. Resultado

### Cumplimiento del Objetivo del Centro de Servicios y Atención Ciudadana

Con el propósito de constatar que en el ejercicio de 2019 la Alcaldía Tláhuac haya cumplido el objetivo, fin y propósito del CESAC previstos, se aplicó como técnica de auditoría el estudio general de la información proporcionada por el sujeto fiscalizado y como prueba de cumplimiento se revisó el soporte documental de las solicitudes ingresadas; asimismo, se aplicó un cuestionario a dos servidores públicos vinculados con la operación del Centro.

El artículo 51, párrafo primero, de la Ley de Austeridad, Transparencia en Remuneraciones, Prestaciones y Ejercicio de Recursos de la Ciudad de México vigente en 2019, establece: “Los titulares de las Unidades Responsables del Gasto y los servidores públicos encargados de su administración [...] serán los responsables [...] del cumplimiento de [...] metas [...] contenidas en el presupuesto autorizado [...] de la guarda y custodia de los documentos que los soportan...”.

En ese sentido, se revisó el Anteproyecto de Presupuestos del ejercicio fiscal de 2019, pero no se identificó un fin y propósito establecido específicamente para el CESAC en la Alcaldía Tláhuac; adicionalmente, la alcaldía careció de los papeles de trabajo y memorias correspondientes al diagnóstico, fin, propósito y población objetivo del CESAC; además, en el cuestionario aplicado el personal no dio respuesta a la pregunta de si dicho Centro estableció un fin y propósito.

El Acuerdo por el que se establecen las atribuciones de los Centros de Servicio y Atención Ciudadana, publicado en la *Gaceta Oficial del Distrito Federal* núm. 1385 Ter del 2 de julio de 2012, faculta a los CESAC de cada alcaldía para “orientar, informar, recibir, integrar, registrar, gestionar y entregar documentos, en el ámbito de sus respectivas Demarcaciones Territoriales, relacionados con las solicitudes de servicios públicos que les presenten los interesados para ser atendidas y resueltas por las áreas competentes...”.

El Manual Administrativo de la Alcaldía Tláhuac, con registro núm. MA-07/240417-OPA-TLH-1/2013, vigente en 2019, estableció para la SCESAC los objetivos siguientes:

“Objetivo 1: Brindar una asesoría objetiva a la ciudadanía sobre el trámite y proceso de las demandas solicitadas, así como el tiempo establecido de respuesta el cual dependerá de la complejidad de lo requerido en estricto apego a la normalidad aplicable.

”Objetivo 2: Coordinar la canalización de las demandas ciudadanas ante las áreas operativas para su atención.”

En las respuestas obtenidas por medio de los cuestionarios aplicados, se observó que se contó con dos objetivos y con acciones para contribuir a su cumplimiento; respecto al objetivo 1, la función del CESAC es orientar e informar al ciudadano; recibir, integrar, registrar, gestionar

ante las áreas competentes, la o las demandas; dar seguimiento y respuesta a las solicitudes gestionadas por el ciudadano, conforme a los principios de simplificación, agilidad, precisión, legalidad, transparencia e imparcialidad, en particular, en la orientación al ciudadano “se le pregunta en qué se le puede ayudar, se escucha su petición y en base a eso se le informa que requisitos necesitaríamos [...] se le comenta a qué área se canalizaría su gestión y el tiempo aproximado para que reciba una posible emisión de respuesta al gestionar su solicitud dependiendo que tipo de servicio es el que necesita”.

Por lo que se refiere al objetivo 2, el CESAC debe notificar y dar seguimiento de los folios con las áreas operativas para que conozcan sus rezagos, para lo cual se elaboran informes de estatus en atención mensuales y trimestrales de cada una de las áreas para que la solicitud de cada uno de los ciudadanos pueda ser atendida en tiempo y forma; con base en dichos informes, se generan oficios para cada una de las Direcciones Generales de la alcaldía, en los que se hacen de su conocimiento las estadísticas sobre el número de solicitudes ingresadas, atendidas y por atender, con la finalidad de evitar rezagos en la atención.

Por lo anterior, se revisaron los informes mensuales llevados a cabo en 2019, con los que se corroboró que el CESAC notificó a las áreas operativas del número de folios en los estatus de recibido, sin respuesta, atendidos, en proceso, no procede y cancelada en el período en revisión. Por tanto, se constató que el sujeto fiscalizado contó con mecanismos para llevar un control de la atención de las solicitudes ingresadas y registradas en 2019.

Para conocer si el CESAC otorgó una asesoría objetiva a la ciudadanía sobre el trámite y proceso de las demandas solicitadas y si observaron los principios de atención ciudadana establecidos en los Lineamientos mediante los que se establece el Modelo Integral de Atención Ciudadana de la Administración Pública de la Ciudad de México, publicados en la *Gaceta Oficial de la Ciudad de México* el 2 de julio de 2019, se determinó la revisión de las quejas ingresadas en el buzón del CESAC de la Alcaldía Tláhuac en 2019 y aquellas que, en su caso, se hubieran remitido al Órgano Interno de Control (OIC) en el período en revisión; así como las encuestas de satisfacción que se hubieran aplicado.

En respuesta, por medio de la tarjeta informativa sin número del 24 de julio de 2020, el área de Asesoría del Alcalde en Tláhuac informó que “de una revisión en los archivos del CESAC de

las observaciones periódicas que se llevan a cabo por Asesores en el período del año 2019, no se encontró queja alguna por parte de la ciudadanía de algún servidor público asignado a esa área de atención”. Y en cuanto a las encuestas de satisfacción, de las respuestas a los cuestionarios aplicados, se tuvo conocimiento de que la SCESAC no aplicó ese instrumento durante 2019.

Al respecto, se analizaron las bases de datos de los servicios solicitados y del padrón de ciudadanos que presentaron solicitud de servicios en el período del 2 de enero al 13 de diciembre de 2019, en las que se identificó que el CESAC recibió y registró 23,923 solicitudes de servicios, de las cuales 3,747 correspondieron a solicitudes de “Servicio de mecanización agrícola para trabajos de barbecho, surcado y roturación de terrenos”, equivalente al 15.7% del total; 3,401 solicitudes de “Reparación y mantenimiento de alumbrado público”, es decir, 14.2%; y 2,066 solicitudes de “Suministro de agua en carros tanque o pipas”, correspondientes al 8.6%, y estas solicitudes fueron las más representativas en el ejercicio de 2019. En cuanto al estatus de las solicitudes recibidas en dicho período y con actualización al 28 de junio de 2020, se identificaron 17,257 servicios “atendidos”, 3,814 servicios “no procedentes”, 2,625 solicitudes “turnadas”, 217 solicitudes “en proceso” y 10 solicitudes “canceladas”, correspondientes al 72.1%, 15.9%, 11.0%, 0.9% y menos del 0.1%, respectivamente.

Para verificar que el estatus de las solicitudes de servicio correspondieran a lo establecido en la base de datos proporcionada por el sujeto fiscalizado, se determinó mediante la técnica de muestreo estadístico denominado “aleatorio simple de tipo estratificado”, con un grado de confianza del 95.0% y un margen de error de  $\pm 5.0\%$ ; esta técnica consiste en la división previa del universo de estudio en grupos o clases homogéneas respecto a características que se van a estudiar y sobre las cuales se llevaron a cabo pruebas de cumplimiento. Asimismo, el tamaño de las muestras se determinó con base en la experiencia y criterio del personal auditor, en función del tiempo establecido para la ejecución de la auditoría. Por lo que la muestra se circunscribió a 381 solicitudes recibidas durante el ejercicio de 2019.

Con base en la muestra mencionada, se revisaron 274 solicitudes con estatus de atendida, 60 con el estatus de no procedente, 42 con el estatus de turnada, 3 con el estatus de en proceso y 2 canceladas, en las cuales se observó lo siguiente:

1. En el 100.0% de las solicitudes, el CESAC proporcionó documentación relacionada con el ingreso de la petición, destacando el formato “comprobante del servicio”, así como los escritos llevados por el propio solicitante.
2. Respecto de las solicitudes atendidas el sujeto fiscalizado proporcionó 276 (dos más de las determinadas en la muestra), y, además de la documentación de ingreso, el CESAC proporcionó la contestación de las áreas ejecutoras del servicio, destacando oficios de respuesta y órdenes de trabajo.
3. En cuanto a las 60 solicitudes con estatus de no procedente, se identificaron los comprobantes de ingreso de la solicitud; asimismo, proporcionó los oficios mediante los cuales el área ejecutora establece las razones por las que no procedió la solicitud, los motivos principales fueron: no contar con los recursos materiales, humanos o presupuestales para llevar a cabo la solicitud de servicio; no contar con el material o herramienta para llevar a cabo el servicio; no encontrar al ciudadano en el domicilio señalado en la solicitud; no encontrar el domicilio indicado; o no encontrar las condiciones de servicio señaladas en la solicitud (por ejemplo, no encontrar las ramas o individuos arbóreos a retirar).
4. De las 42 solicitudes turnadas, el CESAC proporcionó el comprobante de servicio y en su caso, los escritos de los ciudadanos con los que fue ingresada y turnada la solicitud a las áreas ejecutoras encargadas de realizar el servicio. La totalidad de las solicitudes proporcionadas en este estatus correspondieron al mes de agosto de 2019; sin embargo, esta información por sí sola no reflejó el motivo o la circunstancia por la que el área ejecutora no se ha pronunciado sobre una resolución, aun cuando en 11 de las 42 solicitudes en las que se ingresaron escritos se estableció en el documento como fecha límite de compromiso el 23 de agosto de 2019 en todos los casos. Cabe resaltar que en el Catálogo de Servicios del CESAC, en ningún caso el tiempo máximo de resolución supera los 15 días hábiles. Entre las solicitudes con este estatus destacan los servicios de desazolve con 17 solicitudes turnadas, así como 7 relacionadas con el mantenimiento a los componentes y accesorios de la red de drenaje secundaria.
5. Respecto de la fecha compromiso, la SCESAC informó: “Todas las solicitudes ingresadas al momento de generar el folio CESAC también genera una fecha compromiso, que es el número de días en que se debe de atender la petición ciudadana (calculada a partir

del servicio, este valor no se puede cambiar porque está asociado al Catálogo de Servicios de la CDMX) y esto (varía en la atención al folio dependiendo de la carga de trabajo o la logística de cada área operativa) esto determina un tiempo estimado a atender la solicitud ciudadana y determinar si la atención fue realizada en tiempo y forma o fuera de tiempo”.

6. Por lo que se refiere a las 3 solicitudes en proceso, se identificó que en una solicitud las áreas ejecutoras se encuentran en revisión de la factibilidad del servicio solicitado; en otra, se pretende realizar estudios ingenieriles de tránsito y movilidad; y, en la tercera, ingresada vía SUAC se encontró canalizada al área responsable de dar el seguimiento correspondiente. Por tanto, se corroboró la definición del estatus en proceso incluida en el Manual de Usuario del Sistema del Centro de Atención Ciudadana CESAC de la Alcaldía Tláhuac-CDMX, el cual señala que “el folio se encuentra en proceso porque no se puede atender de forma inmediata por no contar con la mano de obra o con los insumos necesarios para completar el servicio”.
7. Sobre el estatus de canceladas no se identificó solicitud en la documentación proporcionada, y en la base de datos analizada se observó que éstas fueron ingresadas por una misma persona. Al respecto, mediante nota informativa núm. JUDTIC/18/2020 la titular de la JUD de Tecnologías de Información y la Comunicación precisó que “los folios en *status* de cancelados en el Sistema de CESAC, es porque el área de Tecnologías de la Información y la Comunicación realiza actualizaciones al sistema y la plataforma no te permite eliminarlos, estos folios son únicamente para verificar el buen funcionamiento del mismo”.
8. Se corroboró que la base de datos sobre las solicitudes registradas en 2019, proporcionada por el CESAC corresponde con la documentación de ingreso y atención en el período fiscalizado.

Derivado de lo anterior, se concluye que la Alcaldía Tláhuac por medio del CESAC, cumplió los objetivos establecidos en el Manual Administrativo con registro núm. MA-07/240417-OPA-TLH-1/2013, y las atribuciones previstas en el Acuerdo por el que se establecen las atribuciones de los Centros de Servicio y Atención Ciudadana, ambos

vigentes en 2019; no obstante, respecto al fin y propósito, el sujeto fiscalizado no contó con información que permitiera realizar el análisis y evaluación de su cumplimiento para el ejercicio en revisión, por lo que incumplió lo dispuesto en la Ley de Austeridad, Transparencia en Remuneraciones, Prestaciones y Ejercicio de Recursos de la Ciudad de México, vigente en 2019.

En confronta, realizada por escrito con fecha 23 de septiembre de 2020, el sujeto fiscalizado no proporcionó información adicional relacionada con el presente resultado, por lo que éste no se modifica.

En el resultado núm. 5, recomendación ASCM-162-19-11-TLH del presente informe, se considera la elaboración de papeles de trabajo en los que se establezcan los objetivos, metas, fin y propósito del Centro de Servicios y Atención Ciudadana, con la finalidad de que determine la contribución de dicha área en la programación y presupuestación anual del gasto público de la Alcaldía Tláhuac y asegurar que dicha programación y presupuestación se realicen con apoyo en los Anteproyectos de Presupuesto de Egresos, de acuerdo con la normatividad aplicable, por lo que se dará tratamiento a dicha circunstancia como parte del seguimiento de la recomendación citada.

## 8. Resultado

### Mecanismos de Medición y Evaluación

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

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

“La información presupuestaria y programática que forme parte de la cuenta pública deberá relacionarse, en lo conducente, con los objetivos y prioridades de la planeación del desarrollo.

Asimismo, deberá incluir los resultados de la evaluación del desempeño de los programas federales, de las entidades federativas, municipales y de las demarcaciones territoriales del Distrito Federal, respectivamente, así como los vinculados al ejercicio de los recursos federales que les hayan sido transferidos.

”Para ello, deberán utilizar indicadores que permitan determinar el cumplimiento de las metas y objetivos de cada uno de los programas, así como vincular los mismos con la planeación del desarrollo.”

Al respecto, con la finalidad de constatar si el CESAC de la Alcaldía Tláhuac dispuso de mecanismos de medición y evaluación implantados para conocer el grado de avance y cumplimiento de las metas y objetivos, así como los resultados alcanzados, por medio del oficio núm. DGAE-A/20/119 del 19 de junio de 2020, se solicitó a la alcaldía los indicadores estratégicos y de gestión aplicados durante 2019.

En respuesta, mediante el oficio núm. DGA/694/2020 del 3 de julio de 2020, la Alcaldía Tláhuac proporcionó la documentación por medio de la cual la SCESAC remitió al área de asesoría de la alcaldía los informes de actividades mensuales del CESAC, así como un documento en formato Excel de las frecuencias mensuales de la Ventanilla Única de Trámites y del CESAC en 2019; información que se generó a partir de una solicitud de la ADIP para elaborar reportes de mecanismos de colaboración para el intercambio de información en materia de trámites y servicios con los que cuentan las alcaldías y otras unidades de gobierno.

Derivado de lo anterior, se determinó que la información mencionada constituyó un mecanismo de control sobre las actividades realizadas por parte del CESAC; sin embargo, no se pueden considerar como indicadores de gestión o resultados, en virtud de que no contempla la dimensión a medir, su definición, método de cálculo, unidad de medida, frecuencia de medición, línea base y meta.

En ese sentido, el artículo 121, fracción V, de la Ley de Transparencia, Acceso a la Información Pública y Rendición de Cuentas de la Ciudad de México, vigente en 2019, estableció la obligación de contar con los indicadores relacionados con temas de interés público o trascendencia social que conforme a sus funciones, deban establecer los sujetos obligados.

En la revisión del portal de transparencia de la Alcaldía Tláhuac, en el apartado 121, fracción V, se observó que los indicadores del último trimestre del ejercicio fiscal de 2019 fueron: “Solicitud recibida en forma presencial (más escritas y audiencias públicas), correo electrónico, telefónicas, PROSOC, LOCATEL y 072”, “Captura en el Sistema, sellado y asignación de folio en forma escrita, personal, correo electrónico, y telefónica”, “Solicitud recibida, captura en el sistema, sellado y asignación de folio en forma escrita, personal, correo electrónico, y telefónica” y “Se recibe oficio de respuesta”. Asimismo, se observó que el CESAC fue el área responsable de generar, publicar y actualizar la información de dichos indicadores.

La totalidad de los indicadores revisados establecieron como dimensión a medir “solicitudes: presenciales (más escritas y audiencias públicas), correo electrónico, telefónicas y SUAC: 4,707” (*sic*); una unidad de medida denominada “solicitud”; una frecuencia de medición trimestral; especificándose una línea base “ascendente”; y como método de cálculo, la “división del número total de solicitudes en el trimestre entre cada mes”; adicionalmente se identificó la información siguiente:

Nombre del indicador	Definición del indicador	Metas programadas	Avance de las metas al período que se informa
Solicitud recibida en forma presencial (más escritas y audiencias públicas), correo electrónico, telefónicas, PROSOC, LOCATEL y 072.	El ciudadano es informado y orientado en la forma que puede realizar su solicitud de servicio.	Atender la solicitud en un máximo de 15 minutos.	99
Captura en el Sistema, sellado y asignación de folio en forma escrita, personal, correo electrónico, y telefónica.	Se recibe la Solicitud de Servicios se captura en Sistema, se sella y se asigna folio.	Atender la solicitud en un máximo de 15 minutos. Revisar y turnar en el mismo día que ingresó la solicitud.	99
Solicitud recibida, captura en el sistema, sellado y asignación de folio en forma escrita, personal, correo electrónico, y telefónica.	Ya asignado el folio, se turna a la Dirección General, Dirección y/o Áreas Operativas.	Revisar y turnar en el mismo día que ingreso la solicitud.	99
Se recibe oficio de respuesta.	Se recibe oficio de respuesta de procedencia y/o improcedencia revisando que no se encuentre en Sistema de CESAC y Correo Institucional.	Revisar diariamente las respuestas de las áreas para dar seguimiento a las solicitudes ingresadas.	70

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

En respuesta, el sujeto fiscalizado proporcionó la circular núm. UT/003/2020 del 14 de agosto de 2020, firmada por el Responsable de la Unidad de Transparencia y dirigida a las Direcciones Generales y la SCESAC, donde se establece que de la información del portal de transparencia

(la correspondiente al artículo 121, fracción V de la Ley de Transparencia, Acceso a la Información Pública y Rendición de Cuentas de la Ciudad de México, vigente en 2019) se han detectado áreas de oportunidad para el fortalecimiento de las metas programadas; por ello, solicitó el apoyo de las direcciones para realizar un análisis de la elaboración de su información, en todos los rubros contenidos en la tabla de los indicadores de dicho apartado, y de ser necesario se realicen las modificaciones pertinentes, observándose especial cuidado en los rubros de: línea base, metas programadas y metas ajustadas, con la finalidad de que la carga de información respecto al tercer trimestre (julio-septiembre 2020), se pueda visualizar con un enfoque más claro y objetivo.

En la información mencionada se verificó que el sujeto fiscalizado no contó con información soporte de su elaboración, explicación sobre su interpretación y los datos que sirvieron de cálculo para determinar el resultado alcanzado; no obstante, contó con los mecanismos de control solicitados por la ADIP para el intercambio de información entre las unidades de gobierno.

Por lo anterior, se concluye que la Alcaldía Tláhuac, estableció y publicó cuatro indicadores en su portal de transparencia; sin embargo, careció del soporte documental de su elaboración, explicación sobre su interpretación y los datos que sirvieron de cálculo para determinar el resultado alcanzado; así como de indicadores estratégicos y de gestión que permitieran valorar objetivamente el desempeño y el cumplimiento de metas y objetivos del CESAC en el ejercicio de 2019, por lo que incumplió el artículo 54 de la Ley General de Contabilidad Gubernamental vigente en 2019, que establece: “La información presupuestaria y programática que forme parte de la cuenta pública deberá relacionarse, en lo conducente, con los objetivos y prioridades de la planeación del desarrollo. Asimismo, deberá incluir los resultados de la evaluación del desempeño de los programas federales, de las entidades federativas, municipales y de las demarcaciones territoriales del Distrito Federal, respectivamente, así como los vinculados al ejercicio de los recursos federales que les hayan sido transferidos. [...] Para ello, deberán utilizar indicadores que permitan determinar el cumplimiento de las metas y objetivos de cada uno de los programas, así como vincular los mismos con la planeación del desarrollo”.

En confronta, realizada por escrito con fecha 23 de septiembre de 2020, el sujeto fiscalizado no proporcionó información adicional relacionada con el presente resultado, por lo que éste no se modifica.

Recomendación

ASCM-162-19-12-TLH

Es necesario que la Alcaldía Tláhuac, por medio de la Subdirección del Centro de Servicios y Atención Ciudadana elabore e implemente indicadores estratégicos y de gestión mediante la metodología del marco lógico, que permitan evaluar y medir el cumplimiento de las metas y objetivos del Centro de Servicios y Atención Ciudadana, de acuerdo con la Ley General de Contabilidad Gubernamental.

Recomendación

ASCM-162-19-13-TLH

Es necesario que la Alcaldía Tláhuac, por medio de la Subdirección del Centro de Servicios y Atención Ciudadana, elabore y resguarde la documentación de la metodología, criterios y cifras que se utilicen para calcular los indicadores que se publiquen en su portal de transparencia, con objeto de proporcionar certeza sobre su integración y publicación, de acuerdo con la Ley de Transparencia, Acceso a la Información Pública y Rendición de Cuentas de la Ciudad de México.

## 9. Resultado

### Rendición de Cuentas y Transparencia

Con objeto de evaluar si la Alcaldía Tláhuac, por medio del CESAC, cumplió la rendición de cuentas, se utilizó como técnica de auditoría el estudio general de la información proporcionada; y como prueba de cumplimiento, la consulta de la página de transparencia del sujeto fiscalizado.

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, vigente en 2019, establece que la rendición de cuentas es la potestad del individuo para exigir al poder público que informe y ponga a disposición en medios adecuados, las acciones y decisiones emprendidas derivadas del desarrollo de su actividad, así como los indicadores que permitan el conocimiento y la forma en que las llevó a cabo, incluyendo los resultados obtenidos.

En el artículo 121 de dicho ordenamiento, se señala que “los sujetos obligados, deberán mantener impresa para consulta directa de los particulares, difundir y mantener actualizada a

través de los respectivos medios electrónicos, de sus sitios de internet y de la Plataforma Nacional de Transparencia, la información, por lo menos, de los temas, documentos y políticas según les corresponda[...] [entre los que destacan, fracción I] el marco normativo aplicable [...] [fracción V] los indicadores relacionados con temas de interés público o trascendencia social [...] [fracción VI] los indicadores que permitan rendir cuenta de sus objetivos, metas y resultados[...] [fracción XIX] Los servicios que ofrecen señalando los requisitos para acceder a ellos [...] [fracción XXI] la información financiera sobre el presupuesto asignado, de los últimos tres ejercicios fiscales, la relativa al presupuesto asignado en lo general y por programas, así como los informes trimestrales sobre su ejecución...”; entre otros.

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

Se analizó la base de datos de las solicitudes ingresadas en el CESAC proporcionada por el sujeto fiscalizado en la que se identificaron 23,923 solicitudes registradas de enero a diciembre de 2019. En la revisión de la información proporcionada, se observó que la unidad administrativa no contó con una actividad institucional en la que se reportara de forma particular una meta física alcanzada y un presupuesto ejercido; por tal motivo careció de información que permitiera hacer constar que lo asentado en sus registros internos fuera congruente y correspondiera a lo reportado en los distintos documentos programático-presupuestales.

En la revisión del Informe de Cuenta Pública de la Alcaldía Tláhuac, se observó que fue integrado por los formatos que normativamente le resultan aplicables, de acuerdo con la Guía para la Integración de la Cuenta Pública de la Ciudad de México 2019 Formatos e Instructivos, Poder Ejecutivo, proporcionada por el sujeto fiscalizado; por tanto, se corroboró que integró los formatos establecidos en el apartado “VIII.- Información Programática-Presupuestal del Poder Ejecutivo”, relacionada con los principales resultados obtenidos por

las unidades responsables del gasto durante el ejercicio de 2019; con ello dio cumplimiento a lo establecido en la Ley General de Contabilidad Gubernamental y en la Ley de Disciplina Financiera de las Entidades Federativas y los Municipios, ambos vigentes en 2019.

Con el propósito de determinar el grado de cumplimiento de la Alcaldía Tláhuac sobre la legislación y normatividad en materia de Rendición de Cuentas, se consultó el sitio de transparencia de dicho órgano político administrativo el 5 de agosto de 2020. Para lo cual, se estudiaron las obligaciones de transparencia comunes establecidas en el artículo 121 en la Ley de Transparencia, Acceso a la Información Pública y Rendición de Cuentas de la Ciudad de México, en particular las relacionadas con su marco normativo, indicadores de interés público y los relacionados con objetivos, metas, resultados, así como la información financiera sobre el presupuesto asignado, y se observó lo siguiente:

1. La información publicada se encuentra actualizada al primer trimestre de 2020, sin que se identificara información correspondiente al segundo trimestre de 2020.
2. El vínculo del marco normativo no coincide con la información que despliega, debido a que remite a la relacionada con los montos destinados a gastos relativos a comunicación social y a publicidad oficial.
3. La incorporación de información en cuanto a las acciones realizadas, los resultados obtenidos, así como la información contable, presupuestaria y programática, se efectúa de acuerdo con la clasificación establecida en el artículo 46 de la Ley General de Contabilidad Gubernamental.
4. Respecto del artículo 121, fracción V de la Ley de Transparencia, Acceso a la Información Pública y Rendición de Cuentas de la Ciudad de México, vigente en 2019, se identificó la incorporación de indicadores por cada área de la alcaldía responsable de reportar información. En el caso específico del CESAC contó con los indicadores siguientes: “Solicitud recibida en forma presencial (más escritas y audiencias públicas), correo electrónico, telefónicas, SUAC”, “Captura en el Sistema, sellado y asignación de folio en forma escrita, personal, correo electrónico, y telefónica”, “Solicitud recibida, captura en el sistema, sellado y asignación de folio en forma escrita, personal, correo electrónico, y telefónica” y “Se recibe oficio de respuesta”. Por tanto, la alcaldía cumplió su obligación de reportar indicadores de interés público en su portal de transparencia.

5. Cumplió la obligación establecida en el artículo 121, fracción XIX de la Ley de Transparencia, Acceso a la Información Pública y Rendición de Cuentas de la Ciudad de México, vigente en 2019, toda vez que, en el portal de transparencia de la Alcaldía Tláhuac, se identificó el Catálogo de Servicios del CESAC integrado por 109 servicios, con información actualizada al 31 de marzo de 2020 y que incluye cada uno de los requisitos necesarios para presentar la solicitud.

Por lo anterior, se concluye que la Alcaldía Tláhuac elaboró su Informe de Cuenta Pública de conformidad con lo dispuesto en la Guía para la Integración de la Cuenta Pública de la Ciudad de México 2019 Formatos e Instructivos Poder Ejecutivo; además contó con información actualizada de los temas, documentos, políticas de su competencia en sus respectivos medios electrónicos, indicadores y servicios; no obstante, careció de información que permitiera verificar que lo asentado en sus registros internos fuera congruente y correspondiera a lo reportado en materia programático-presupuestal durante 2019; así como de la correspondiente al marco normativo, por lo que incumplió lo dispuesto en el artículo 121, fracción I, de la Ley de Transparencia, Acceso a la Información Pública y Rendición de Cuentas de la Ciudad de México, vigente en 2019.

En confronta, realizada por escrito con fecha 23 de septiembre de 2020, el sujeto fiscalizado no proporcionó información adicional relacionada con el presente resultado, por lo que éste no se modifica.

Recomendación

ASCM-162-19-14-TLH

Es necesario que la Alcaldía Tláhuac, elabore e implemente registros auxiliares en materia programático-presupuestal que permitan identificar la contribución en la operación del Centro de Servicios y Atención Ciudadana, con la finalidad de que sean utilizados en la integración de los Informes de Avance Trimestral y de Cuenta Pública de la alcaldía del ejercicio que corresponda, de acuerdo con la Ley de Austeridad, Transparencia en Remuneraciones, Prestaciones y Ejercicio de Recursos de la Ciudad de México.

Recomendación

ASCM-162-19-15-TLH

Es necesario que la Alcaldía Tláhuac, por medio de su Unidad de Transparencia, elabore e implemente mecanismos de supervisión con la finalidad de que lo reportado en su portal

de transparencia sea congruente con lo establecido en la Ley de Transparencia, Acceso a la Información Pública y Rendición de Cuentas de la Ciudad de México.

## **Eficiencia**

### 10. Resultado

#### Instrumentos, Métodos y Procedimientos del CESAC

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

Con el fin de verificar que la Alcaldía Tláhuac tuvo manuales y procedimientos que le permitieran operar el CESAC, mediante el oficio núm. DGAE-A/20/119 del 19 de junio de 2020, se solicitó al sujeto fiscalizado que proporcionara el Marco Normativo que reguló la operación de la unidad administrativa, así como el Manual Administrativo de la Alcaldía Tláhuac, vigente en el ejercicio de 2019.

Por medio del oficio núm. DGA/694/2020 del 3 de julio de 2020, la alcaldía proporcionó el Manual Administrativo con registro núm. MA-07/240417-OPA-TLH-1/2013, publicado en la *Gaceta Oficial de la Ciudad de México*, núm. 74 del 24 de mayo de 2017. De su revisión, se identificó a la SCESAC, como el área específica encargada de la operación; y, estuvo integrado por 189 procedimientos.

Derivado del estudio de la totalidad de los procedimientos administrativos referidos, se observó que únicamente uno estuvo relacionado con la operación del CESAC: "Operación General del Centro de Servicios y Atención Ciudadana", cuyo objetivo fue: orientar, recibir, revisar, turnar, gestionar ante las áreas operativas y entregar a los ciudadanos las respuestas a sus solicitudes de servicios, dando cumplimiento a los principios de simplificación, agilidad, legalidad, transparencia e imparcialidad.

Para corroborar que la Alcaldía Tláhuac cumpliera lo dispuesto en el procedimiento “Operación General del Centro de Servicios y Atención Ciudadana” y considerando que en su objetivo está el orientar a la ciudadanía, por medio del oficio núm. DGAE-A/20/162 del 17 de julio de 2020, se solicitó al sujeto fiscalizado que explicara qué tipo de información y orientación se dio a los ciudadanos interesados en ingresar una solicitud; al respecto, mediante el oficio núm. DGA/849/2020 del 5 de agosto de 2020, manifestó que se le pregunta al solicitante en qué se le puede ayudar, se escucha su petición y se identifica el tipo de servicio que solicita, se le informa cuáles son los requisitos, a que área se canalizará su atención y el tiempo aproximado de respuesta; asimismo, se cuenta con dípticos que son proporcionados a la ciudadanía para orientarlos respecto a los servicios otorgados por la Alcaldía Tláhuac.

Adicionalmente, el sujeto fiscalizado proporcionó una base de datos, la cual se analizó y se identificó que se enumeran los servicios que otorga la Alcaldía Tláhuac, que en total fueron 180 y para cada uno de ellos se estableció su fundamento legal; si contaron con modalidades; se describió qué puede o debe realizarse para cumplir el servicio; quién puede solicitarlo, si se expidió algún documento; si se solicitó una inspección, verificación o visita domiciliaria; tiempo de resolución; si tuvo algún costo el servicio; fundamento legal del costo; si se dirigió a personas físicas, morales o a la atención de grupos vulnerables.

En el procedimiento “Operación General del Centro de Servicios y Atención Ciudadana”, se identificó que las solicitudes de servicios se captan cuando los ciudadanos asisten a audiencias, van a recorridos con el Alcalde con o sin escrito, por vía telefónica o correo electrónico.

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

1. Presencial con o sin escrito. Personal del CESAC proporciona información, orienta al ciudadano acerca de los requisitos, si se requiere algún tipo de donación o si tiene algún costo el servicio solicitado, si se recibe con o sin escrito y da fecha compromiso de respuesta (en caso de no existir escrito deberá solicitar datos al ciudadano para captura en el sistema).

2. Correo electrónico. El operador del CESAC revisa en plataformas digitales el ingreso de solicitudes de servicios, realiza su descarga, asigna folio y remite al área de la alcaldía responsable del servicio.
3. Vía telefónica. El operador que atiende la llamada proporciona información, orienta al ciudadano acerca de los datos necesarios para realizar la solicitud del servicio, y da fecha compromiso de respuesta, registra en el sistema, asigna folio y remite al área correspondiente.

Con el objetivo de identificar qué porcentaje de las solicitudes generadas en 2019 correspondió a cada uno de los medios de solicitud establecidos en el Manual Administrativo de la Alcaldía Tláhuac vigente en 2019, se revisó la base de datos proporcionada por el sujeto fiscalizado, y se observó que se reportaron 23,923 servicios otorgados; además, se contó con medios de solicitud diversos a los señalados en su manual, como fueron la Procuraduría Social de la Ciudad de México (PROSOC) y el Servicio Público de Localización Telefónica (LOCATEL).

Por lo expuesto, se solicitó al sujeto fiscalizado que explicara de qué manera se recibieron las solicitudes generadas por medios que no estuvieron incluidos en su procedimiento administrativo en revisión, y señaló los siguientes:

1. PROSOC. La Procuraduría gira un oficio a la alcaldía con las peticiones competencia de ésta, se revisan, asigna folio CESAC, se turnan al área ejecutora competente y al término de la atención a la solicitud se envía un oficio a PROSOC para informar sobre el estatus que guardan las solicitudes.
2. LOCATEL. El personal del CESAC ingresa a la plataforma de LOCATEL adonde llegan las peticiones competencia de la alcaldía, se descargan, asigna folio, se adjunta documentación descargada y se turna al área ejecutora correspondiente.

Sobre el particular, se observaron dos formas de recepción por medio de las cuales ingresaron solicitudes de servicios, adicionales a las establecidas en el Manual Administrativo de la Alcaldía Tláhuac vigente en 2019; no obstante, fueron registradas en su sistema, y se les asignó el folio correspondiente a cada una de las solicitudes.

A fin de identificar si el procedimiento “Operación General del Centro de Servicios y Atención Ciudadana”, se aplicó de conformidad a lo establecido en el Manual Administrativo de la Alcaldía Tláhuac vigente en 2019 y considerando que el CESAC registró 23,923 solicitudes de servicio; se determinó mediante la técnica de muestreo estratificado, con un grado de confianza del 95.0% y un margen de error de  $\pm 5.0\%$ , una muestra de 381 solicitudes, de las que se revisó la documentación generada en cada una de ellas, y se observó lo siguiente:

Por la forma de ingreso de las solicitudes, se identificó que 2 (0.5%) se recibieron por correo electrónico, 101 (26.5%) mediante escrito, 12 (3.1%) por medio de LOCATEL, 118 (31.0%) fueron presenciales, 14 (3.7%) por medio de la PROSOC, 43 (11.3%) mediante el SUAC y 91 (23.9%) por teléfono.

Se identificó que para el caso de las solicitudes que son recibidas de manera presencial, PROSOC y vía telefónica, se generó un formato de comprobante de servicios con los siguientes datos: folio, fecha, nombre de quien lo capturó, datos del solicitante (nombre y dirección), fecha de compromiso (que se refiere a la fecha aproximada en que se tendrá una respuesta), forma de captación, servicio, descripción del servicio y dirección del servicio; además, se observó que el formato aparece el número telefónico del CESAC y un aviso de privacidad, 223 solicitudes, es decir 58.5%, contaron con este formato. También se identificó que 339 presentaron una respuesta del área competente para dar atención al servicio solicitado, en éstas se describieron las acciones realizadas, y en algunos casos la solicitud también tuvo una orden de servicio, lo que representa el 89.0% de las solicitudes revisadas.

Respecto a las solicitudes que fueron recibidas mediante LOCATEL, se observó que cuentan con una solicitud adicional que contiene los siguientes datos: folio, registro,-operador, datos del “reportante” (nombre, sexo, edad, CURP, correo electrónico, teléfonos, entidad, delegación, colonia, código postal, calle, número exterior y número interior), datos de la queja (tipo, subtipo, tipo de calle, alcaldía, colonia, código postal, calle, entre calle, número exterior, número interior), referencias y motivo de la queja; del total de la muestra seleccionada el 3.1%, es decir, 12 solicitudes contaron con el formato mencionado.

De acuerdo con lo establecido en el procedimiento “Operación General del Centro de Servicios y Atención Ciudadana”, la solicitud que es recibida, se registra en el sistema, se sella, se le asigna folio y se da fecha de respuesta; sin embargo, se identificó que únicamente

183 (48.0%) solicitudes estaban selladas y 238 (62.5%) solicitudes tuvieron una fecha comprometida de respuesta.

Por lo que hace a la fecha de respuesta que el CESAC asignó como comprometida, se identificó que 137 solicitudes revisadas no cumplieron con la fecha, lo que representó el 36%. Para el caso de las solicitudes que sí contaron con una fecha comprometida, se observó que ésta fue programada 10 días naturales después de la fecha de ingreso de la solicitud.

Además, se identificó que 43 solicitudes que fueron recibidas por medio del SUAC carecieron de fecha de compromiso, lo que correspondió al 11.3% de las solicitudes revisadas.

En el caso de las solicitudes ingresadas vía presencial, se observó que cuando el ciudadano presentó un escrito, éste únicamente se selló; sin embargo, no se generó una solicitud como en los demás supuesto de recepción; y en las solicitudes que fueron turnadas, se identificó que carecieron de una respuesta para el ciudadano en donde se le informe a qué área o autoridad se turnaron.

Respecto al estatus de las solicitudes de acuerdo con la base de datos de la Alcaldía Tláhuac mediante la cual se registraron un total de 23,923 solicitudes generadas en 2019, en la muestra se identificaron 276 atendidas que se refieren a cuando el servicio solicitado por la ciudadanía fue realizado, y 72.4% de la muestra seleccionada correspondió a este estatus; 60 no procedentes, estatus que se asigna cuando el servicio solicitado por el ciudadano no puede realizarse, por no ser de su competencia, porque es un servicio que ya no se otorga o por carecer de los recursos suficientes, entre otras razones, 15.7% de total revisado correspondieron a este estado; 3 en proceso, en este caso se identificó que estas solicitudes se encuentran en ese estatus debido a que se está a la espera de la respuesta de otra entidad, porque fue canalizada a otra área o porque se está a la espera de la realización de un estudio para poder emitir una respuesta, el 0.8% de las solicitudes se identificaron en este estado y 42 turnadas que correspondieron al 11.1% de las 381 solicitudes que fueron analizadas.

Del estudio a los Lineamientos mediante los que se establece el Modelo Integral de Atención Ciudadana de la Administración Pública del Distrito Federal publicados en la *Gaceta Oficial del Distrito Federal* del 13 de octubre de 2014 y los Lineamientos mediante los que se establece el Modelo Integral de Atención Ciudadana de la Administración Pública de

la Ciudad de México, publicados en la *Gaceta Oficial de la Ciudad de México* el 2 de julio de 2019, se identificó lo expuesto a continuación:

1. Atención presencial, entre la que se encuentran áreas de atención y módulos de atención ciudadana; áreas móviles incluyendo vehículos y stands, audiencias públicas de titulares o representantes de alcaldías y demás entes públicos.
2. La Atención Telefónica, considera centros telefónicos de atención ciudadana integrados en el número único de contacto ciudadano 5658-1111.
3. Atención Digital que podrá generarse desde sitios web, aplicaciones móviles, medios digitales, *chatbot*, kioscos interactivos, correo electrónico, servicios de mensajería SMS, SUAC, y demás aplicables.

Adicionalmente, se ingresó a la página electrónica <http://www.tlahuac.cdmx.gob.mx/> en la que se observó un ícono denominado Centro de Servicios y Atención Ciudadana (CESAC) y al hacer clic sobre éste, redirige a la página de internet <http://www.tlahuac.cdmx.gob.mx/servicios/> en donde se señala qué es el CESAC, cuáles son los servicios que ofrece (en cada uno de los servicios la página de internet señala el nombre del trámite, en qué consiste, a quién está dirigido, dónde se realiza, costo y resultado) y los medios de recepción, establece la ubicación de las oficinas del CESAC, horario de atención y los números telefónicos a los que puede comunicarse el ciudadano para solicitar un servicio. Además, se observó que la página cuenta con un ícono denominado SUAC, que direcciona a la página de internet <https://atencionciudadana.cdmx.gob.mx/>, correspondiente al Sistema Unificado de Atención Ciudadana mediante el cual se pueden consultar los folios que ya han sido generados; además, el ciudadano puede crear un nuevo reporte, para ello, debe identificar el tipo de solicitud que quiere realizar; ingresar una descripción, ubicación (calle, manzana, lote, número exterior e interior, Código Postal, colonia y alcaldía), referencia del lugar, entre calles de donde se solicita el servicio, mapa de la Ciudad de México para una referencia más exacta, datos del solicitante (nombre, primer apellido, segundo apellido, correo electrónico, sexo, número telefónico fijo, número de teléfono móvil, edad, Código Postal, colonia, alcaldía y se cuenta con la opción de adjuntar imágenes o archivos en PDF con tamaño máximo de 5 *Megabytes*. Antes de enviar la solicitud, se deberán aceptar los términos y condiciones.

Para el caso de las solicitudes que son captadas vía telefónica, como prueba de cumplimiento, el 19 de agosto de 2020 se realizó una llamada telefónica al número señalado en la página de internet de la Alcaldía Tláhuac, y el operador que atendió la llamada manifestó que estaba hablando al Centro de Servicios y Atención Ciudadana: preguntó cuál era el servicio que se quería solicitar, y orientó sobre los requisitos que se necesitaban, además informó que los datos personales y los datos de ubicación del servicio son capturados y se asigna un folio para que se le dé seguimiento a la solicitud.

Respecto al espacio físico en el que operó el CESAC en 2019, el sujeto fiscalizado proporcionó 35 fotografías como evidencia del área de atención ciudadana de la Alcaldía Tláhuac, en las que se observó el letrero de bienvenida en la entrada, cintillos de logos en la entrada, módulo de informes debidamente señalado, cintillo de logos en el módulo de informes, módulos de recepción y entrega de documentos debidamente señalizados, sala de espera, todos con la señalización de las áreas de atención ciudadana; el directorio de servidores públicos; buzón de quejas y sugerencias; módulo de atención prioritaria a grupos vulnerables; señalización en sistema braille; rampa para silla de ruedas. Con ello, se constató que cada área se encuentra identificada con el logotipo y señalética que establece el Manual de Identidad Gráfica de las Áreas de Atención Ciudadana.

Por lo que se refiere a la facultad de generar material de apoyo para la atención ciudadana y calidad en el servicio, el sujeto fiscalizado proporcionó un formato de apoyo de solicitud de datos requeridos para llenado de los ciudadanos, integrado por los siguientes apartados: fecha, datos del ciudadano que solicita el servicio (calle, colonia, Código Postal, número telefónico), apartado donde se describe el servicio solicitado y la dirección y al final el ciudadano anota nombre o firma. Además, proporcionó evidencia de seis dípticos correspondientes a los servicios de alumbrado público, poda de árboles, bacheo de carpeta asfáltica, drenaje, retiro de puestos y comerciantes ambulantes, fugas de agua potable; cada uno de los dípticos contó con una descripción del servicio, a quién está dirigido, dónde se realiza y los requisitos para solicitarlo.

Derivado de lo anterior, se constató que el sujeto fiscalizado llevó a cabo la recepción de solicitudes de manera presencial, digital (mediante el SUAC) y vía telefónica: que contó con material de apoyo mediante dípticos y el formato de apoyo de solicitud; y que el espacio

físico ocupado por el CESAC cumplió el logotipo y la señalética que estableció el Manual de Identidad Gráfica de las Áreas de Atención Ciudadana.

En el procedimiento “Operación General del Centro de Servicios y Atención Ciudadana” se identificaron dos medios adicionales que no estuvieron previstos en el Manual Administrativo vigente en 2019; no obstante, el medio en que se recibieron las solicitudes, se verificó que fueron registradas en el sistema y se les asignó el folio correspondiente para su atención.

De la totalidad de la muestra revisada, se identificó que 223 (58.8%) solicitudes de la muestra revisada contaron con un formato de solicitud, 339 (89.0%) solicitudes tuvieron una respuesta para el ciudadano, 183 (48.0%) solicitudes de las solicitudes fueron selladas tal como lo establece el Manual Administrativo vigente en 2019, 238 (62.5%) solicitudes presentaron una fecha comprometida de respuesta y la totalidad de las solicitudes identificadas con estatus de turnadas careció de una respuesta para el ciudadano.

En conclusión, la Alcaldía Tláhuac por medio del CESAC, implementó dos medios de recepción de solicitudes no formalizados, careció de respuesta al ciudadano en las solicitudes con estatus turnadas y de mecanismos de control que garantizaran que la totalidad de solicitudes contaran con el sello de recibido y con la fecha de compromiso en el ejercicio de 2019, por lo tanto, incumplió el procedimiento “Operación General del Centro de Servicios y Atención Ciudadana” y las acciones establecidas en el Manual Administrativo con registro núm. MA-07/240417-OPA-TLH-1/2013, publicado en la *Gaceta Oficial de la Ciudad de México* núm. 74 del 24 de mayo de 2017; con los Lineamientos mediante los que se establece el Modelo Integral de Atención Ciudadana de la Administración Pública del Distrito Federal publicados en la *Gaceta Oficial del Distrito Federal* del 13 de octubre de 2014; y con 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* del 2 de julio de 2019.

En confronta, realizada por escrito con fecha 23 de septiembre de 2020, el sujeto fiscalizado no proporcionó información adicional relacionada con el presente resultado, por lo que éste no se modifica.

Recomendación

ASCM-162-19-16-TLH

Es conveniente que la Alcaldía Tláhuac, por medio de la Subdirección del Centro de Servicios y Atención Ciudadana, implemente acciones con la finalidad de formalizar la atención de las solicitudes que son canalizadas o captadas por el Centro de Servicios y Atención Ciudadana por medios adicionales a los establecidas en su Manual Administrativo aplicable.

Recomendación

ASCM-162-19-17-TLH

Es necesario que la Alcaldía Tláhuac, por medio de la Subdirección del Centro de Servicios y Atención Ciudadana, elabore e implemente un mecanismo de control con la finalidad de que la totalidad de las solicitudes que ingresen al Centro de Servicios y Atención Ciudadana cuenten con sello de recibido y fecha de compromiso de atención de conformidad con lo establecido en su Manual Administrativo aplicable.

Recomendación

ASCM-162-19-18-TLH

Es necesario que la Alcaldía Tláhuac, por medio de la Subdirección del Centro de Servicios y Atención Ciudadana, elabore e implemente un mecanismo de control con la finalidad de que las solicitudes que reciba el Centro de Servicios y Atención Ciudadana, cuenten con su respectiva respuesta para el ciudadano de conformidad con lo establecido en el Manual Administrativo aplicable.

## 11. Resultado

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

Con el propósito de conocer si los recursos humanos, materiales y financieros fueron suficientes para la operación del CESAC, se utilizó la técnica de auditoría de análisis de la información proporcionada por el sujeto fiscalizado, en atención a las solicitudes realizadas por esta entidad de fiscalización, y se analizó el artículo 134, primer párrafo, de la Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos vigente en 2019, el cual establece que “los recursos económicos de que dispongan la Federación, las entidades federativas, los Municipios y

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

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

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

Con objeto de verificar la eficiencia en la utilización de los recursos humanos, materiales y financieros con los que contó el CESAC, mediante el oficio núm. DGAE-A/20/119 del 19 de junio de 2020, se solicitó a la Alcaldía Tláhuac la plantilla del personal asignado a dicho Centro. Al respecto, con el oficio núm. DGA/694/2020 del 3 de julio de 2020, el sujeto fiscalizado proporcionó la base de datos solicitada en formato Excel. Del análisis a dicha información se observó que, durante 2019, fueron asignadas al CESAC 13 personas, correspondientes a 10 puestos, ya que dos servidores públicos causaron baja en 2019 y otro más en 2020.

A fin de conocer la contribución del personal que participó en la operación del CESAC en 2019, se solicitó a la Alcaldía Tláhuac, con el oficio núm. DGAE-A/20/162 del 17 de julio de 2020, que explicara de manera detallada cuáles fueron las funciones que desempeñó el personal adscrito a la unidad administrativa; en respuesta, el sujeto fiscalizado proporcionó una tarjeta informativa mediante la cual informó el proceso para el ingreso de demandas de servicios, quejas o peticiones al CESAC; derivado de lo anterior, se observó lo siguiente:

Cargo	Función en el área
Subdirector	<p>Implementa el Modelo Integral de Atención Ciudadana y asegura su cumplimiento y funcionamiento dentro de Área de atención.</p> <p>Supervisa la entrega de información, recepción, control, seguimiento y conclusión de servicios.</p> <p>Asesora, apoya y acuerda entre las demás áreas administrativas de la alcaldía que ejecutan los servicios, con el fin de agilizar los tiempos de atención.</p> <p>Establece mecanismos de evaluación como reuniones periódicas, entrevistas personales y telefónicas, cuestionarios sobre el desempeño del personal, el clima organizacional para conocer el grado de cumplimiento de los objetivos y dar una buena atención a la ciudadanía.</p>
Operadores	<p>Atiende a los ciudadanos conforme van llegando.</p> <p>Orienta y asesora al ciudadano sobre los requisitos para presentar su demanda, petición o queja.</p> <p>Ingresa los datos al sistema CESAC.</p> <p>Informa al ciudadano sobre los pasos a seguir para darle continuidad al proceso y fecha aproximada de realización del servicio.</p> <p>Recibe a los ciudadanos que acuden por una respuesta, de ser el caso le entrega el documento generado.</p> <p>Descarga, registra y gestiona las solicitudes que ingresan digitalmente, para su atención a las áreas ejecutoras.</p>
Archivo	<p>Recibe los documentos de las respuestas de las gestiones que generan otras áreas de la alcaldía para dar atención a la solicitud del ciudadano.</p> <p>Archiva la documentación que recibe.</p> <p>Archiva la copia de la respuesta que fue entregada al ciudadano.</p> <p>Revisa en la plataforma el cambio de estatus cuando una respuesta es entregada.</p>
Apoyo Administrativo	Sella, rubrica y pone hora de recepción a la documentación que presentan otras áreas de la alcaldía.
Auxiliar Administrativo	Los documentos que generan otras áreas de la alcaldía en respuesta a la petición de servicios de los ciudadanos son registrados en un libro.

En el cuadro anterior se observó que todas las acciones descritas se encuentran directamente vinculadas con la operación del CESAC, tal y como se establece en el procedimiento administrativo “Operación General del Centro de Servicios y Atención Ciudadana”, establecido en el Manual Administrativo de la Alcaldía Tláhuac vigente en 2019. Por tanto, se constató que los recursos humanos con los que contó el sujeto fiscalizado en el ejercicio en revisión contribuyeron en la operación del CESAC.

Respecto a los recursos materiales utilizados para la operación del CESAC, por medio del oficio núm. DGAE-A/20/119 del 19 de junio de 2020, se solicitó al sujeto fiscalizado que proporcionara un listado de los bienes inmuebles, equipo de cómputo, mobiliario, vehículos y demás recursos utilizados en la operación del CESAC; al respecto, mediante el oficio núm. DGA/849/2020 del 3 de julio de 2020, la Alcaldía Tláhuac presentó una base de datos en formato Excel con contiene la descripción de 68 bienes, entre los que se incluyen: cuatro aparatos telefónicos, tres archiveros, seis archiveros de metal, un banco de metal, ocho CPU con monitor, un enfriador y calentador de agua, una engrapadora, un escritorio de madera, un foliador, dos impresoras, una impresora láser color para grupos pequeños de

impresión, una máquina de escribir electrónica, 10 mesas, una mesa para computadora, un nicho bandera, un no-break con regulador apc *back ups*, cuatro *no-break*, una perforadora, dos *scanner*, 15 sillas, dos sillas giratorias y unas tijeras.

Con la finalidad de verificar si se contó con los materiales señalados por la Alcaldía Tláhuac, considerando la contingencia sanitaria por el virus SARS-CoV2, y siguiendo las recomendaciones de los gobiernos federal y local, se solicitó a la Alcaldía Tláhuac que proporcionara fotografías de los recursos materiales con que operó el CESAC; al respecto, el sujeto fiscalizado presentó 68 tarjetas de control de bienes instrumentales, cada una de ellas integradas por el nombre de la dependencia, la descripción del bien, fecha de alta, marca, modelo, serie y una tabla denominada "Listado de bienes muebles", que incluye: el número de inventario, descripción (nombre del bien), fecha (de alta), precio de adquisición, estado físico, ubicación y fotografía del bien. De lo anterior, se determina que el sujeto fiscalizado dispuso de los recursos materiales que le permitieron la operación del CESAC y la atención a los ciudadanos que desean solicitar un servicio mediante éste.

Respecto de los recursos financieros, por medio del oficio núm. DGAE-A/20/119 del 19 de junio de 2020, se solicitó al sujeto fiscalizado que indicara la clave presupuestal de las actividades institucionales en los cuales se reportó lo concerniente al CESAC, y que proporcionara un listado con las Cuentas por Liquidar Certificadas (CLC) y Documentos Múltiples (DM) que se autorizaron y tramitaron para la unidad administrativa en el ejercicio de 2019.

En respuesta, mediante el oficio núm. DGA/694/2020 del 9 de julio de 2020, la Alcaldía Tláhuac proporcionó una nota informativa, donde informó que el CESAC no contó dentro del Programa Operativo Anual con un presupuesto asignado para el cumplimiento de sus funciones, por lo que no ejerció un presupuesto.

Derivado de lo anterior, se realizó el estudio al Informe de Cuenta Pública de la Alcaldía Tláhuac para el 2019, y se identificaron, entre las acciones reportadas para la actividad institucional 201 "Apoyo administrativo" la modernización y actualización de los recursos materiales, humanos e instalaciones para otorgar un servicio eficiente en la atención de la ciudadanía que acude al CESAC; por tanto, se solicitó al sujeto fiscalizado que informara sobre el porcentaje asignado al CESAC de la actividad referida; además, de ser el caso, que proporcionara las CLC y DM, así como un desglose por capítulo y partidas del presupuesto ejercido.

Al respecto, la Alcaldía Tláhuac, mediante nota informativa del 26 de julio de 2020, reiteró que el CESAC no cuenta con un presupuesto asignado para el cumplimiento de sus funciones, debido a ello la Dirección General de Administración fue la encargada de suministrar de artículos de papelería y cómputo al CESAC.

Por tanto, se concluye que en el ejercicio de 2019, la Alcaldía Tláhuac contó con los recursos humanos y materiales que le permitieron operar el CESAC; no obstante, la Dirección General de Administración suministró de insumos (papelería y equipos de cómputo) a la unidad administrativa con la finalidad de que pudiera llevar a cabo su actividad sustantiva, que consistió en la recepción de solicitudes de servicios por parte de la ciudadanía, a cargo el capítulo 1000, correspondiente a sueldos y salarios del personal adscrito al CESAC.

En confronta, realizada por escrito con fecha 23 de septiembre de 2020, el sujeto fiscalizado no proporcionó información adicional relacionada con el presente resultado, por lo que éste no se modifica.

En el resultado núm. 5, recomendación ASCM-162-19-10-TLH del presente informe, se considera la implementación de una metodología para programar y presupuestar la meta física y financiera del Centro de Servicios y Atención Ciudadana, en la que se incluyan las fuentes, métodos y herramientas empleadas en la determinación de la meta física y financiera, tomando en cuenta los factores que puedan influir en su cumplimiento, por lo que se dará tratamiento a dicha circunstancia como parte del seguimiento de la recomendación citada.

## **Economía**

### 12. Resultado

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

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

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

Mediante los oficios núm. DGAE-A/20/119, núm. DGAE-A/20/162 y núm. DGAE-A/20/170 del 19 de junio, 17 de julio y 7 de agosto de 2020, respectivamente, se solicitó al sujeto fiscalizado que proporcionara la información correspondiente a las medidas de racionalidad y austeridad implementadas durante el ejercicio de 2019, su programa de austeridad, así como los lineamientos de austeridad elaborados para el ejercicio de 2019.

En respuesta, mediante los oficios núms. DGA/694/2020, DGA/849/2020 y DGA/887/2020, del 3 julio, 5 y 18 de agosto de 2020, respectivamente, por lo que se refiere a la implementación de medidas de racionalidad y austeridad, la Alcaldía Tláhuac proporcionó y manifestó lo siguiente:

Por medio de la nota informativa del 14 de julio de 2019, el sujeto fiscalizado manifestó que el CESAC “no cuenta dentro del Programa Operativo Anual un presupuesto asignado para el cumplimiento de sus funciones, por tal motivo no ejerce presupuesto alguno, lo que se traduce en una imposibilidad de enviar cualquier información y/o documentación relacionada con temas presupuestales y financieros, así como tampoco se ven reflejadas metas ni se lleva a cabo evaluación de ese tipo”.

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

Mediante nota informativa del 26 de julio de 2020, se tuvo conocimiento de que “este órgano político administrativo, se adhirió completamente a los programas de austeridad implementados por la Presidencia de la República, y de la Jefatura de Gobierno de la Ciudad de México [...]

Por tales motivos, se siguieron los recortes sugeridos por la Secretaría de Administración y Finanzas de la Ciudad de México, en la forma y medida solicitada por dicha secretaría”.

Por lo anterior, se tuvo conocimiento de que el sujeto fiscalizado careció de evidencia de las medidas de racionalidad y austeridad implementadas en el CESAC, así como en la propia alcaldía; adicionalmente, no contó con el soporte documental de los montos de ahorros generados, metodología para su determinación, del comparativo con el ejercicio fiscal anterior, ni de la elaboración de su programa y lineamientos de austeridad, o de su publicación en la *Gaceta Oficial de la Ciudad de México* en 2019.

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

(Miles de pesos)

Partida	Ejercido 2018	Original 2019	Ejercido 2019	Variación	
				Absoluta (3) – (1)	Absoluta (3) – (2)
				(4)	(5)
2211 “Productos Alimenticios y Bebidas para Personas”	10,757.6	10,599.5	9,745.1	(1,012.5)	(854.4)
2611 “Combustibles, Lubricantes y Aditivos”	56,580.1	54,788.2	58,887.3	2,307.2	4,099.1
3112 “Servicio de Energía Eléctrica”	87,856.9	59,798.6	80,713.1	(7,143.8)	20,914.5
3131 “Agua Potable”	6,400.3	5,828.0	6,069.4	(330.9)	241.4
3141 “Telefonía Tradicional”	2,210.7	2,500.0	2,500.0	289.3	0.0
3351 “Servicios de Investigación Científica y Desarrollo”	40,908.0	9,280.0	7,696.0	(33,212.0)	(-1,584.0)
3361 “Servicios de Apoyo Administrativo y Fotocopiado”	1,276.0	942.6	640.4	(635.6)	(302.2)
3611 “Difusión por Radio, Televisión y Otros Medios de Mensajes sobre Programas y Actividades Gubernamentales”	5,351.3	6,764.3	5,442.7	91.4	(1,321.6)
3722 “Pasajes Terrestres al Interior del Distrito Federal”	1,358.7	1,300.0	1,563.1	204.4	263.1
3821 “Espectáculos Culturales”	15,218.7	20,520.0	17,895.5	2,676.8	(2,624.5)
3822 “Gastos de Orden Social”	805.4	1,054.8	2,676.3	1,870.9	(1,621.5)
3831 “Congresos y Convenciones”	s/p	250.0	0.0	0.0	(250.0)
5111 “Muebles de Oficina y Estantería”	1,421.2	0.0	95.3	(1,325.9)	95.3
5151 “Equipo de Cómputo y de Tecnologías de la Información”	3,190.6	0.0	2,858.6	(332.0)	2,858.6
<b>Total</b>	<b><u>233,335.5</u></b>	<b><u>173,626.0</u></b>	<b><u>196,782.8</u></b>	<b><u>(36,552.7)</u></b>	<b><u>23,156.8</u></b>

S/P: Sin partida en el ejercicio 2018.

De acuerdo con la información de los montos reportados en el ejercicio de 2019, se identificó que las partidas de gasto sujetas a racionalidad y austeridad presupuestal seleccionadas, en comparación con el presupuesto ejercido en 2018, en términos generales, presentaron una disminución de 36,552.7 miles de pesos.

En particular las partidas que presentaron un aumento en 2019 en comparación de 2018 fueron la 2611, 3141, 3611, 3722, 3821 y 3822, conceptos que debieron ser considerados para su racionalidad y austeridad, de acuerdo con lo establecido en los artículos 90, 91 de la Ley de Austeridad, Transparencia en Remuneraciones, Prestaciones y Ejercicio de Recursos de la Ciudad de México; y 28 del Decreto por el que se expide el Decreto de Presupuesto de Egresos de la Ciudad de México para el ejercicio de 2019.

En cuanto a los presupuestos original y ejercido durante 2019, se observó que el sujeto fiscalizado ejerció menores recursos en siete de las partidas presupuestarias: 2211, 3351, 3361, 3611, 3821, 3822 y 3831; sin embargo, estos ahorros corresponden a la totalidad de actividades institucionales previstas en el ejercicio de 2019 por la Alcaldía Tláhuac, por lo cual no puede ser atribuible únicamente para la operación del CESAC.

Por tanto, se concluye que en el ejercicio de 2019, la Alcaldía Tláhuac presentó optimización en el uso de los recursos en 7 de las 14 partidas presupuestarias analizadas respecto del presupuesto aprobado en el mismo ejercicio; sin embargo el sujeto fiscalizado careció de evidencia de las medidas de racionalidad y austeridad implementadas en el CESAC y en la propia alcaldía; no contó con el soporte documental de los montos de ahorros generados, metodología para su determinación, comparativo con los ejercicios fiscales anteriores; ni de la elaboración de su programa y lineamientos de austeridad, o de su publicación en la *Gaceta Oficial de la Ciudad de México* en 2019, por lo que incumplió lo dispuesto en los artículos 28 del Decreto de Presupuesto de Egresos de la Ciudad de México para el Ejercicio Fiscal 2019; 12, 90 y 91 de la Ley de Austeridad, Transparencia en Remuneraciones, Prestaciones y Ejercicio de Recursos de la Ciudad de México; numerales 7.2.1, fracciones I a la V, 7.5.2, fracciones I a la XI, 7.5.3, 7.9.1, 7.9.2, 7.9.4, 7.9.5, 8.6.3 y 8.6.5 de la Normatividad en materia de Administración de Recursos para las Delegaciones de la Administración Pública del Distrito Federal (Circular Uno Bis 2015) y los Lineamientos con los que se dictan medidas de austeridad, racionalidad y disciplina presupuestal para contener el gasto en la administración pública del Distrito Federal, vigentes en 2019.

En confronta, realizada por escrito con fecha 23 de septiembre de 2020, el sujeto fiscalizado no proporcionó información adicional relacionada con el presente resultado, por lo que éste no se modifica.

Recomendación

ASCM-162-19-19-TLH

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

Recomendación

ASCM-162-19-20-TLH

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

## RESUMEN DE OBSERVACIONES Y ACCIONES

Se determinaron 12 resultados; de éstos, 11 resultados generaron 40 observaciones, las cuales corresponden a 20 recomendaciones.

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

## JUSTIFICACIONES Y ACLARACIONES

La documentación e información presentadas por el sujeto fiscalizado mediante el oficio núm. DGA/995/2020 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 públicos aplicables a la práctica de la auditoría.

Este dictamen se emite el 16 de octubre de 2020, una vez concluidos los trabajos de la auditoría, la cual se practicó sobre la información proporcionada por el sujeto fiscalizado, que es responsable de su veracidad. Con base en los resultados obtenidos en la auditoría, cuyo objetivo fue verificar que los procedimientos y actividades implementados por la Alcaldía Tláhuac, en la operación del CESAC, se hayan ejecutado de acuerdo con la normatividad y ordenamientos aplicables; y permitan el cumplimiento de las obligaciones y atribuciones del órgano político administrativo, y específicamente respecto de la muestra revisada que se establece en el apartado relativo al alcance y determinación de la muestra, se concluye que, en términos generales, el sujeto fiscalizado cumplió parcialmente las disposiciones legales y normativas aplicables en la materia.

## PERSONAS SERVIDORAS PÚBLICAS A CARGO DE REALIZAR LA AUDITORÍA

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

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