

**LXXI. INFORME FINAL DE AUDITORÍA,  
DERIVADA DE LA REVISIÓN DE LA CUENTA PÚBLICA  
DE LA CIUDAD DE MÉXICO CORRESPONDIENTE  
AL EJERCICIO DE 2015**

---



**ÓRGANO POLÍTICO-ADMINISTRATIVO**

**DELEGACIÓN TLALPAN**

AUDITORÍA DE CUMPLIMIENTO

**Ventanilla Única Delegacional**

Auditoría ASCM/87/15

**FUNDAMENTO LEGAL**

La auditoría se llevó a cabo con fundamento en los artículos 122, apartado A, fracción II, sexto y séptimo párrafos, en relación con el 74, fracción VI, de la Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos; 42, fracción XIX; y 43 del Estatuto de Gobierno del Distrito Federal; 10, fracción VI, de la Ley Orgánica de la Asamblea Legislativa del Distrito Federal; 1; 2, fracciones XIII y XXI, inciso a); 3; 8, fracciones I, II, IV, VI y XIX; 9; 10, incisos a) y b); 14, fracciones I, VIII, XVII, XX y XXIV; 22; 24; 27; 28; 30; 32; 33; 34; 35; 36, primer párrafo; y 37, fracción II, de la Ley de Fiscalización Superior de la Ciudad de México; y 1; 4; 5, fracción I, inciso b); 6, fracciones V y VII; y 30 del Reglamento Interior de la Auditoría Superior de la Ciudad de México.

**ANTECEDENTES**

En el Acuerdo por el que se establecen las Atribuciones de las Ventanillas Únicas Delegacionales publicado en la *Gaceta Oficial del Distrito Federal* el 2 de julio de 2012 y vigente en 2015, se establece que las Ventanillas Únicas Delegacionales están facultadas para orientar, informar, recibir, integrar, registrar, gestionar y entregar documentos, en el ámbito de sus respectivas demarcaciones territoriales, que se relacionen con solicitudes, avisos y manifestaciones que presente la ciudadanía respecto a las materias de agua y servicios hidráulicos, construcciones y obras, espectáculos públicos, establecimientos mercantiles, industria, mercados públicos, protección civil, servicios legales y uso de suelo.

**OBJETIVO**

El objetivo de la revisión consistió en verificar que los procedimientos y actividades implementados por la Delegación Tlalpan en la operación de la Ventanilla Única Delegacional

se hayan ejecutado de conformidad con la normatividad y ordenamientos aplicables; y permitan el cumplimiento de las obligaciones y atribuciones del órgano político-administrativo.

## CRITERIOS DE SELECCIÓN

Esta auditoría se propuso de conformidad con los criterios generales de selección “Propuesta e Interés Ciudadano”, por tratarse de un rubro que por su naturaleza e impacto social es de interés y tiene repercusión para los habitantes de la Delegación Tlalpan; y “Presencia y Cobertura”, porque el rubro no ha sido objeto de fiscalización específica por parte de la Auditoría Superior de la Ciudad de México (ASCM) y por ser susceptible de auditarse al estar contenido en la Cuenta Pública de la Ciudad de México. Dichos criterios generales se encuentran contenidos en el Manual de Selección de Auditorías de esta entidad de fiscalización.

## ALCANCE Y DETERMINACIÓN DE LA MUESTRA

Los trabajos de auditoría se llevaron a cabo en la Coordinación de Ventanilla Única Delegacional, adscrita a la Oficina de la Jefatura Delegacional en Tlalpan, por ser la unidad administrativa encargada de gestionar los trámites que la ciudadanía requiere y que son competencia de la Delegación Tlalpan; dar orientación e información a los particulares acerca de los requisitos que se deben cumplir; coordinar el funcionamiento del área de atención al público para que los documentos de cada trámite se reciban oportunamente y de forma correcta y se integren a los expedientes respectivos, para que éstos se gestionen y se envíen a las unidades administrativas respectivas para su atención, seguimiento y dictaminación.

### Evaluación del Control Interno

1. Se verificó que la Delegación Tlalpan hubiese contado con mecanismos de control suficientes para prevenir y minimizar el impacto de los riesgos que pudieran afectar la eficacia y eficiencia de las operaciones, la obtención de información confiable y oportuna, el cumplimiento de la normatividad y la consecución de los objetivos.
2. Se analizaron los manuales administrativos de la Delegación Tlalpan vigentes en 2015, para identificar las atribuciones, misión, objetivos, funciones, facultades y responsabilidades de los puestos que la integran y los que intervinieron en la operación de la Ventanilla

Única Delegacional (VUD), así como los procedimientos que realizan en ejercicio de las atribuciones y facultades conferidas por los ordenamientos jurídicos y administrativos. También, se verificó que los organigramas de sus unidades administrativas correspondieran a las estructuras orgánicas aprobadas y dictaminadas; y que los manuales administrativos hubiesen sido autorizados y registrados por la Coordinación General de Modernización Administrativa (CGMA), publicados en la *Gaceta Oficial del Distrito Federal* y difundidos entre el personal del sujeto fiscalizado, así como actualizados con base en la normatividad aplicable al rubro revisado en el ejercicio de 2015.

3. Se realizaron entrevistas y se aplicaron cuestionarios de control interno y de entorno de control al responsable y a los operadores de la VUD, por ser los servidores públicos responsables de orientar, informar y recibir de los particulares los documentos relacionados con los trámites ingresados (solicitudes, avisos y manifestaciones); así como la integración, registro, gestión y entrega de dichos documentos a las unidades administrativas competentes de su atención.
4. Se examinó el sistema de control interno y se evaluó si los mecanismos establecidos hicieron factible la administración de los riesgos de irregularidades e ineficiencias a que estuvieron sujetas las operaciones revisadas.

#### Procedimientos y Actividades

1. Se verificó que el titular del órgano político-administrativo, por conducto de la Dirección General de Administración, hubiese registrado a la VUD ante la CGMA para que le asignara una Clave Única de Registro (alfanumérica), la integrara al “Padrón de las Áreas y Unidades de Atención Ciudadana” y publicara dicho padrón en su página de internet.
2. Se constató que la VUD hubiese contado con una estructura ajustada a las disposiciones establecidas en el manual administrativo del órgano político-administrativo, con un responsable y con operadores de la misma, y que éstos hubiesen estado registrados en el Padrón de Personal de Atención Ciudadana publicado en la página de internet de la CGMA.
3. Se verificó que el órgano político-administrativo hubiese enviado a la CGMA su Padrón de Personal de Atención Ciudadana en el mes de enero de 2015.

4. Se revisó que el reclutamiento, evaluación, selección, contratación y credencialización del responsable y de los operadores de la VUD se hubiese ajustado a las disposiciones generales que para el caso emitió la Contraloría General del Distrito Federal (CGDF) en 2015.
5. Se comprobó que los servidores públicos que ocuparon los puestos de responsable y de operadores de la VUD hubiesen contado como mínimo con título a nivel de educación superior y certificado de educación media superior o superior (este último en carreras relacionadas con las materias sobre las que se dio la atención), respectivamente; y que cumplieran el perfil y nivel de conocimientos y capacidades requerido para dichos puestos.
6. Se verificó que la Dirección General de Administración del órgano político-administrativo hubiese resguardado los expedientes de los servidores públicos que ocuparon los puestos de responsable y operadores de la VUD.
7. Se verificó que la Dirección General de Administración del órgano político-administrativo hubiese entregado a la CGMA un informe con el número de gafete asignado al personal de la VUD y la fecha de su contratación; así como el archivo electrónico con su fotografía y su Registro Federal de Contribuyentes (RFC), para su registro en el Padrón del Personal de Atención Ciudadana y su publicación correspondiente.
8. Se verificó que la VUD se hubiese dividido en módulos que despacharan los asuntos siguientes:
  - a) Módulo de orientación: Encargado de brindar información, asesoría y orientación al público sobre los trámites que contempla la normatividad aplicable y sobre las demás disposiciones jurídicas y administrativas que regulan algunas de sus actividades.
  - b) Módulo de recepción: Encargado de recibir las solicitudes, avisos o manifestaciones que el público dirige a la autoridad por medio de la VUD; y de registrar, en su caso, las manifestaciones de construcción, integrar debidamente la documentación recibida y efectuar la gestión ante las áreas operativas correspondientes.

- c) Módulo de seguimiento e información: Encargado de dar seguimiento a las promociones en las áreas operativas y ofrecer a los interesados información sobre el estado en que se encuentran.
  - d) Módulo de entrega: Encargado de proporcionar a los interesados las resoluciones que sobre sus planteamientos o peticiones haya emitido la autoridad.
9. Se constató que la VUD hubiese contado con mecanismos de identificación de expedientes (que consideraran, entre otros datos, el número progresivo, la fecha y la clave de la materia que corresponda) y que los hubiese registrado en el Libro de Gobierno bajo su resguardo o en sus sistemas informáticos.
10. Se constató que la VUD hubiese operado con tecnología que promoviera el mejoramiento y agilización de la atención al público, en correspondencia con la suficiencia presupuestal existente; y que hubiese contado con un registro electrónico de los trámites y servicios señalados en el Manual de Trámites y Servicios al Público del Distrito Federal vigente en 2015.
11. Se comprobó que el órgano político-administrativo hubiese elaborado planes anuales de mejora en la atención ciudadana, con motivo de las recomendaciones emitidas por la CGMA y, en su caso, que los hubiese entregado en enero de 2015, así como los informes semestrales de avance en los planes de mejora.
12. Se revisó que el órgano político-administrativo hubiese remitido a la CGMA, en los primeros cinco días hábiles del mes siguiente al que se reportó, un informe mensual de los trámites y servicios que se gestionaron en la VUD y que dicho informe hubiese contenido la información solicitada.
13. Se verificó que la VUD hubiese integrado, registrado, gestionado y entregado los expedientes de los particulares a las unidades administrativas competentes; y que su operación hubiese garantizado el cumplimiento de las obligaciones y atribuciones del órgano político-administrativo en las materias de su competencia.
14. Se revisó que las actividades en las que intervino la VUD hubiesen sido realizadas en los plazos establecidos en la normatividad aplicable.

15. Se verificó que el órgano político-administrativo hubiese notificado y recabado los acuses de las prevenciones emitidas a los particulares que no cumplieron los requisitos establecidos en la normatividad aplicable.

#### Cumplimiento

1. Se verificó que la VUD hubiese cumplido la normatividad aplicable; asegurado la observancia de las leyes, reglamentos, lineamientos, normas, políticas, manuales, instrumentos jurídicos o cualquier otro mecanismo en vigor establecido para regular las actuaciones del responsable y operadores de la VUD en relación con el rubro en revisión; ajustado su funcionamiento a las disposiciones contenidas en el Acuerdo por el que se establecen las Atribuciones de las Ventanillas Únicas Delegacionales; e implementado acciones de control y vigilancia para tal efecto.
2. Se verificó que el sujeto fiscalizado hubiese elaborado e implantado un programa anual de capacitación y actualización, dirigido al responsable y a los operadores de la VUD y, en su caso, que se hubiese orientado a la mejora continua de la atención ciudadana en cumplimiento de la normatividad aplicable.
3. Se constató que la VUD estuviese en un espacio delimitado y señalizado; y que hubiese contado con áreas de atención prioritaria, de espera, de archivo y otros servicios que se requirieran, con acceso a baños públicos, con infraestructura para las personas con discapacidad y con señalización de protección civil, sanitaria e informativa, entre otros elementos.
4. Se revisó que la VUD hubiese ajustado su imagen, identificación y demás aspectos de calidad en la atención y en las disposiciones generales que para tal efecto se emitieron en 2015.

Los procedimientos sustantivos se efectuaron para verificar si las operaciones relacionadas con el rubro auditado produjeron los resultados deseados, si se presentaron desviaciones o deficiencias y si existieron oportunidades de mejora.

Particularmente, los procedimientos consistieron en integrar el universo de trámites registrados por la VUD en 2015; verificar que en el portal de internet de la CGMA se

encontrara registrada la VUD y que hubieran sido publicados los Padrones de Personal de Atención Ciudadana y de las Áreas y Unidades de Atención Ciudadana; verificar que la VUD hubiese implementado el registro electrónico para los trámites y servicios señalados en el Manual de Trámites y Servicios al Público del Distrito Federal vigente en 2015; verificar que los informes mensuales de los trámites y servicios que se gestionaron en la VUD sean congruentes con la información registrada en el Libro de Gobierno; verificar que los expedientes de los solicitantes de trámites ante la VUD se encuentren debidamente resguardados por las unidades administrativas competentes de su atención; y realizar una visita de inspección física al área que ocupa la VUD para verificar su funcionamiento.

Derivado de los trabajos que se llevaron a cabo en la fase de planeación de la auditoría y del estudio y evaluación del sistema de control interno, se determinó verificar los procedimientos y actividades llevadas a cabo por la VUD en Tlalpan para orientar, informar y recibir de los particulares los documentos relacionados con 18 trámites de solicitudes, avisos y manifestaciones (tres en materia de agua y servicios hidráulicos; tres en espectáculos públicos; tres en establecimientos mercantiles; tres en mercados públicos; tres en protección civil; y tres en servicios legales), así como la integración, registro, gestión y entrega de dichos documentos a las unidades administrativas competentes de su atención.

Para determinar la muestra sujeta a revisión de los trámites atendidos por la Coordinación de Ventanilla Única Delegacional, se aplicaron los siguientes criterios:

1. Se integró el universo de trámites que atendió la Coordinación de Ventanilla Única Delegacional y se clasificaron por materia, como se muestra a continuación:

Materia	Número de trámites
Agua y servicios hidráulicos	35
Construcciones y obras	2,504
Espectáculos públicos	148
Establecimientos mercantiles	1,141
Industria	0
Mercados públicos	1,752
Protección civil	477
Servicios legales	1,633
Uso de suelo	0
Total	<u>7,690</u>

2. Se integró el total de trámites ingresados por cada una de las materias en que la VUD participó en 2015, se identificó el trámite más recurrente en cada una y se seleccionó por lo menos un trámite.
3. En la materia de agua y servicios hidráulicos, se identificó que los 35 trámites solicitados fueron para la instalación, reconstrucción y cambio de diámetro; supresión de tomas de agua potable, tomas de agua residual tratada y descargas domiciliarias; armado de cuadro; e instalación de medidores, de los cuales se seleccionaron para su revisión tres trámites por orden de ingreso a la VUD, que fueron el primero, el intermedio y el último.
4. La materia de construcciones y obras fue excluida de la muestra de auditoría, toda vez que será sujeta de análisis en la auditoría con clave ASCM/86/15 al rubro de Ingresos por Derechos por los Servicios de Expedición de Licencias (por la Expedición de Licencias de Construcción o por el Registro de Manifestación de Construcciones).
5. En la materia de espectáculos públicos, se identificó que el trámite ingresado más recurrente fue “Permiso para la Presentación de Espectáculos Públicos” (139 de 148 trámites), del cual se seleccionaron para su revisión tres trámites por orden de ingreso a la VUD, que fueron el primero, el intermedio y el último.
6. En la materia de establecimientos mercantiles, se identificó que el trámite ingresado más recurrente fue “Establecimiento Mercantil con Giro de Bajo Impacto” (1,017 de 1,141 trámites), del cual se seleccionaron para su revisión tres trámites por orden de ingreso a la VUD, que fueron el primero, el intermedio y el último.
7. En la materia de mercados públicos, se identificó que el trámite ingresado más recurrente fue “Refrendo de Empadronamiento para ejercer Actividades Comerciales en Mercados Públicos” (1,610 de 1,752 trámites), del cual se seleccionaron para su revisión tres trámites por orden de ingreso a la VUD, que fueron el primero, el intermedio y el último.
8. En la materia de protección civil, se identificó que el trámite más recurrente fue “Autorización del Programa Interno de Protección Civil” (443 de 477 trámites), del cual se seleccionaron para su revisión tres trámites por orden de ingreso a la VUD, que fueron el primero, el intermedio y el último.

9. En la materia de servicios legales, se identificó que el trámite más recurrente fue “Expedición de Certificado de Residencia” (1,397 de 1,633 trámites), del cual se seleccionaron para su revisión tres trámites por orden de ingreso a la VUD, que fueron el primero, el intermedio y el último.

La muestra por auditar de los trámites gestionados por la VUD ante las unidades administrativas competentes se determinó mediante un método de muestreo no estadístico, con fundamento en la Norma Internacional de Auditoría (NIA) 530, “Muestreo de Auditoría”, emitida por la Federación Internacional de Contadores (IFAC) y en el Manual del Proceso General de Fiscalización de la ASCM.

## RESULTADOS

### Evaluación del Control Interno

#### 1. Resultado

Con objeto de identificar las unidades administrativas de la Delegación Tlalpan que estuvieron relacionadas con la operación de la VUD; conocer sus funciones, objetivos, actividades y procedimientos aplicados; constatar si garantizaron razonablemente el cumplimiento de las leyes, reglamentos, normas, políticas y otras disposiciones de observancia obligatoria; y contar con una base para determinar la naturaleza, extensión y oportunidad de las pruebas de auditoría, se analizaron el marco normativo, los dictámenes de estructura orgánica y los manuales administrativos del órgano político-administrativo vigentes en 2015. Al respecto, se determinó lo siguiente:

#### Estructura Orgánica

En 2015, la Delegación Tlalpan contó con los dictámenes de estructura orgánica núms. 11/2012 y OPA-TLP-24/011015; la primera fue dictaminada favorablemente por la CGMA, de conformidad con el oficio núm. CG/485/2012 del 25 de octubre de 2012 y estuvo vigente a partir del 16 del mismo mes y año; la segunda fue dictaminada favorablemente por la CGMA, de acuerdo con el oficio núm. OM/0671/2015 del 16 de octubre de 2015, y estuvo vigente a partir del 1o. del mismo mes y año.

En el dictamen de estructura orgánica núm. 11/2012 se previeron una oficina de la Jefatura Delegacional, nueve Direcciones Generales (Jurídica y de Gobierno, de Administración, de Obras y Desarrollo Urbano, de Servicios Urbanos, de Desarrollo Social, de Ecología y Desarrollo Sustentable, de Cultura, y de Participación y Concertación Ciudadana, y de Desarrollo Económico y Fomento Cooperativo) y una Dirección Ejecutiva de Mejora Comunitaria.

El dictamen de estructura orgánica núm. OPA-TLP-24/011015 previó una oficina de la Jefatura Delegacional y ocho Direcciones Generales (Jurídica y de Gobierno, de Administración, de Obras y Desarrollo Urbano, de Servicios Urbanos, de Desarrollo Social, de Medio Ambiente y Desarrollo Sustentable, de Cultura, y de Participación y Gestión Ciudadana).

#### Manual Administrativo

En relación con los manuales administrativos de la Delegación Tlalpan vigentes en 2015, que reflejan las atribuciones, misión, visión, objetivos y funciones de los puestos de mandos medios y superiores que integran el órgano político-administrativo, así como los procedimientos que realizan sus unidades administrativas, se observó lo siguiente:

1. El Manual Administrativo de la Delegación Tlalpan, apartado de organización, fue registrado por la CGMA con el núm. MA-313-11/12, quien le comunicó dicho registro al órgano político-administrativo mediante el oficio núm. OM/CGMA/0314/2014 del 28 de abril de 2014, correspondió al dictamen de estructura orgánica núm. 11/2012 y fue publicado en la *Gaceta Oficial del Distrito Federal* el 21 de mayo de 2014, con vigencia a partir del día siguiente.

Dicho manual está integrado por los apartados de presentación, antecedentes, marco jurídico, atribuciones, misión, visión, objetivo, estructura orgánica, descripción de funciones y glosario.

Posteriormente, la Delegación Tlalpan actualizó su manual administrativo, elaborado conforme al dictamen de estructura orgánica núm. 11/2012, el cual fue registrado por la CGMA con el núm. MA-19/200715-OPA-TLAL-11/2012 y comunicado mediante el oficio núm. OM/CGMA/1330/2015 del 20 de julio de 2015; asimismo, en la *Gaceta Oficial del Distrito Federal* del 14 de agosto de 2015 se publicó el “Aviso por el que se da a conocer

el enlace electrónico donde podrá ser consultado el Manual Administrativo del órgano político-administrativo en Tlalpan, con número de registro MA-19/200715-OPA-TLAL-11/2012”, de cuya consulta se constató su publicación y vigencia a partir del día siguiente.

Dicho manual está integrado por los apartados de marco jurídico de actuación; atribuciones; misión, visión y objetivos institucionales; organigrama de la estructura básica; organización y procedimientos; glosario; y aprobación del manual administrativo.

2. En 2015, la Delegación Tlalpan contó con 380 procedimientos elaborados conforme al dictamen de estructura orgánica núm. 17/2009, los que conforman el apartado de procedimientos del manual administrativo que la CGMA registró con el núm. MA-02D14-17/09 que hizo del conocimiento del órgano político-administrativo por medio de los oficios núms. CG/CGMA/DDO/1153/2011, CG/CGMA/3945/2011, CG/CGMA/DEDDEO/4293/2011 y CG/CGMA/DEDDEO/4576/2011, del 2 de marzo, 12 de septiembre, 11 de octubre y 22 de noviembre de 2011, en ese orden. Los listados de los 380 procedimientos se publicaron en la *Gaceta Oficial del Distrito Federal* el 17 de junio y el 22 de noviembre de 2011; y el 1o. de febrero de 2012.

El órgano político-administrativo también contó con 190 procedimientos elaborados conforme al dictamen de estructura orgánica núm. 11/2012, los que se integraron al manual administrativo que la CGMA registró con el núm. MA-19/200715-OPA-TLAL-11/2012 que hizo del conocimiento del órgano político-administrativo por medio del oficio núm. OM/CGMA/1330/2015 del 20 de julio de 2015, cuyo enlace electrónico fue publicado en la *Gaceta Oficial del Distrito Federal* el 14 de agosto de 2015. Mediante su consulta, se constató su publicación y vigencia a partir del día siguiente.

Del total de 570 procedimientos (380 registrados con el núm. MA-02D14-17/09 y 190 con el núm. MA-19/200715-OPA-TLAL-11/2012), 4 están relacionados con el rubro auditado (“Operación Interna de la Ventanilla Única Delegacional”, “Autorización de Programas Internos de Protección Civil”, “Refrendo de Cédula de Empadronamiento para Ejercer Actividades Comerciales en Mercados Públicos” y “Autorización para la Presentación de Espectáculos en la Vía Pública, Parques y Espacios Públicos”). Dichos procedimientos permitieron cumplir los objetivos de control y fueron elaborados con base en el Acuerdo por el que se establecen Procedimientos Únicos para la Atención de Trámites y Servicios

publicado en la *Gaceta Oficial del Distrito Federal* el 2 de julio de 2012, expedido por el Jefe de Gobierno del Distrito Federal y vigente en 2015, hacen referencia a los trámites en que participa la VUD y consideran las operaciones o actividades sustantivas que tienen a su cargo las unidades administrativas involucradas.

3. La Delegación Tlalpan no actualizó su manual administrativo conforme al dictamen de estructura orgánica núm. OPA-TLP-24/011015.

En la reunión de confronta, celebrada el 16 de diciembre de 2016, la Directora General de Administración de la Delegación Tlalpan, en representación de la titular del órgano político-administrativo, no proporcionó información respecto de la presente observación, por lo que ésta no se modifica.

Por no haber actualizado su manual administrativo conforme al dictamen de estructura orgánica núm. OPA-TLP-24/011015, la Delegación Tlalpan incumplió los lineamientos quinto, fracción II; vigésimo tercero, fracciones I, II, III y IV; y vigésimo cuarto de los Lineamientos Generales para el Registro de Manuales Administrativos y Específicos de Operación de la Administración Pública del Distrito Federal emitidos por la Oficialía Mayor del Gobierno del Distrito Federal (OM), publicados en la *Gaceta Oficial del Distrito Federal* el 30 de diciembre de 2014 y vigentes en 2015, que establecen lo siguiente:

"Quinto. Los Órganos de la Administración [...] tendrán respectivamente las siguientes obligaciones [...]

"II. Elaborar y aprobar, por conducto de su titular, el Manual Administrativo en estricto apego a la estructura orgánica dictaminada vigente [...]

"Vigésimo Tercero. Los Órganos de la Administración [...] deberán actualizar sus Manuales cuando se presenten los supuestos siguientes:

"I. Creación, modificación o cancelación de normas jurídicas o disposiciones administrativas que incidan en sus funciones, atribuciones o procedimientos;

"II. Asignación de nuevas funciones y responsabilidades;

"III. Inclusión, actualización o eliminación de procedimientos derivados de la dinámica organizacional;

"IV. Aplicación de medidas que impliquen mejora de la gestión pública y que impacten en funciones, atribuciones o procedimientos [...]

"Vigésimo Cuarto. Los Órganos de la Administración [...] deberán enviar mediante oficio signado por su titular, la exposición fundada y motivada mediante la cual se infiere la necesidad de realizar una actualización de sus Manuales ante la Coordinación General, dentro del plazo de 5 días hábiles contados a partir del día hábil siguiente al que se presenten los supuestos establecidos en las fracciones del lineamiento Vigésimo Tercero."

4. La Delegación Tlalpan difundió sus manuales administrativos, apartados de organización y de procedimientos, registrados con los núms. MA-313-11/12 y MA-02D14-17/09, respectivamente, entre los servidores públicos responsables de su aplicación mediante 12 oficios emitidos entre el 5 de julio y el 23 de noviembre de 2011; y su manual administrativo registrado con el núm. MA-19/200715-OPA-TLAL-11/2012 mediante el oficio núm. DT/0291/2015 del 17 de agosto de 2015, el cual fue incorporado a la normateca de la Delegación Tlalpan para consulta de los servidores públicos, en cumplimiento de la normatividad aplicable.

Adicionalmente, se realizaron entrevistas y se aplicaron cuestionarios de control interno en la Coordinación de Ventanilla Única Delegacional en Tlalpan, en particular al responsable y a los operadores de la misma, por ser los servidores públicos responsables de orientar, informar, recibir, integrar, registrar, gestionar y entregar documentos, en el ámbito del órgano político-administrativo, relacionados con solicitudes, avisos y manifestaciones que presenten los particulares; además, se identificaron los riesgos de las operaciones revisadas y de los objetivos específicos de control.

Una vez recopilada y analizada la información general de las áreas y operaciones sujetas a revisión, a partir de su flujo general y de los objetivos específicos y mecanismos de control identificados en cada proceso, se elaboró una matriz de control para evaluar si los mecanismos

establecidos hicieron factible la administración de los riesgos de irregularidades e ineficiencias y disminuyeron las debilidades detectadas.

Como resultado del estudio y evaluación del sistema de control interno establecido por la Coordinación de Ventanilla Única Delegacional en Tlalpan para realizar sus actividades relativas a orientar, informar, recibir, integrar, registrar, gestionar y entregar documentos, en el ámbito del órgano político-administrativo, relacionados con solicitudes, avisos y manifestaciones que presenten los particulares, de conformidad con la normatividad y ordenamientos aplicables, se determinó que dicho sistema es razonable para administrar los riesgos de irregularidades e ineficiencias que afectan dichas actividades y el cumplimiento de objetivos del órgano político-administrativo relacionados con la operación de la VUD. Lo anterior, toda vez que si bien dicha unidad administrativa está estructurada conforme a las funciones definidas en el manual administrativo, apartado de organización, elaborado conforme al Dictamen de Estructura Orgánica núm. 11/2012, el cual fue difundido entre sus unidades administrativas y publicado en la *Gaceta Oficial del Distrito Federal* y estableció de manera formal mecanismos y actividades de control para promover y supervisar la aplicación de los procedimientos implementados; para garantizar la integridad, calidad, oportunidad, suficiencia y consistencia de la información y documentación generadas; y para propiciar la comunicación e interacción de las áreas operativas de la Delegación Tlalpan encargadas de la atención de las solicitudes, avisos y manifestaciones que presentan los particulares, su manual administrativo registrado con el núm. MA-19/200715-OPA-TLAL-11/2012 no ha sido actualizado con base en su estructura orgánica vigente, tal como lo disponen los Lineamientos Generales para el Registro de Manuales Administrativos y Específicos de Operación de la Administración Pública del Distrito Federal.

En la revisión de la Cuenta Pública de 2013, en el Informe Final de la Auditoría con clave AFLB/150/13 practicada a la Delegación Tlalpan, resultado núm. 1, recomendación AFLB-150-13-18-TLA, se contempla el mecanismo para que el manual administrativo del sujeto fiscalizado se actualice de conformidad con su estructura orgánica, en cumplimiento de la normatividad aplicable, por lo que se dará tratamiento a dicha circunstancia como parte del seguimiento de la recomendación citada.

## **Procedimientos y Actividades**

### **2. Resultado**

Con objeto de verificar que el Jefe Delegacional en Tlalpan, por medio del Director General de Administración, hubiese registrado a la VUD ante la CGMA para la asignación de una Clave Única de Registro y que ésta la hubiera integrado al “Padrón de las Áreas y Unidades de Atención Ciudadana” y publicado en su página de internet, en cumplimiento del numeral 16.3 del lineamiento 16, “De las AAC y UNAC Presencial”, de los Lineamientos mediante los que se establece el Modelo Integral de Atención Ciudadana de la Administración Pública del Distrito Federal emitidos por la OM, publicados en la *Gaceta Oficial del Distrito Federal* el 13 de octubre de 2014 y vigentes en 2015, la Coordinación de Ventanilla Única Delegacional, mediante el oficio núm. DT/CVU/1011/2016 del 26 de agosto de 2016, remitió información relacionada con el registro de la VUD ante la CGMA.

De su análisis, se desprende que la VUD del órgano político-administrativo fue registrada por la CGMA con la Clave Única de Registro VUD-14/A/EA/VUD/1/22/07/05 e integrada al “Padrón de las Áreas y Unidades de Atención Ciudadana”, los cuales fueron publicados en su página de internet ([http://www.cgma.df.gob.mx/wb/cgma/vud\\_pauac](http://www.cgma.df.gob.mx/wb/cgma/vud_pauac)), en cumplimiento de la normatividad aplicable.

Por lo expuesto, se determinó que la VUD está registrada ante la CGMA y que su Clave Única de Registro y el padrón respectivo fueron publicados en la página de internet de dicha dependencia.

### **3. Resultado**

Se verificó que la Delegación Tlalpan haya remitido a la CGMA la plantilla del personal de la VUD en el mes de enero de 2015 y 2016 (por los movimientos de baja generados en el ejercicio de 2015); realizado el proceso de reclutamiento, evaluación y selección del personal de la VUD; e informado a la CGMA sobre los gafetes asignados al personal de la VUD y la fecha de su contratación, en cumplimiento de los lineamientos 23, “Del Padrón del Personal de Atención Ciudadana”; 24, “Reclutamiento, Evaluación, Selección y Contratación del Personal de Atención Ciudadana de las AAC y UNAC, en las Modalidades Presencial,

Telefónica y Digital”; y 25, “Expedición y Uso de los Gafetes de Identificación para el Personal de Atención Ciudadana de las AAC y UNAC, en la Modalidad Presencial”, de los Lineamientos mediante los que se establece el Modelo Integral de Atención Ciudadana de la Administración Pública del Distrito Federal vigentes en 2015. Al respecto, la Coordinación de Ventanilla Única Delegacional, mediante los oficios núms. DT/CVJU/1011/2016 y DT/CVJU/1366/2016 del 26 de agosto y 8 de noviembre de 2016, respectivamente; y la Dirección General de Administración, ambas de la Delegación Tlalpan, mediante el oficio núm. DT/DGA/2191/2016 del 3 de octubre del 2016, remitieron información relacionada con la plantilla, reclutamiento, evaluación y selección del personal de la VUD y los informes sobre los gafetes y fechas de contratación presentados a la CGMA.

En 2015, la Delegación Tlalpan contó con dos estructuras orgánicas. Por lo que se refiere al período del 1o. de enero al 30 de septiembre de 2015, la VUD se integró con un responsable (Coordinador de Ventanilla Única Delegacional) y cuatro operadores (Líder Coordinador de proyectos “A”); y a partir del 1o. de octubre del mismo año, se integró por un responsable (Coordinador de Ventanilla Única Delegacional) y cuatro operadores (Enlace de Atención Ciudadana “A”, “B”, “C” y “D”). En la revisión del “Padrón del Personal de Atención Ciudadana” y los procesos de reclutamiento, evaluación, selección y alta del personal de atención ciudadana en la VUD, se determinó lo siguiente:

1. El órgano político-administrativo no acreditó con evidencia documental que la Dirección General de Administración hubiese enviado a la CGMA, durante el período de enero a septiembre de 2015, las plantillas del personal como lo confirmó la Directora de Recursos Humanos de la Delegación Tlalpan con el oficio núm. DT/DGA/DRH/2190/2016 del 3 de octubre de 2016, en el sentido de que no se encontró información alguna del envío a la CGMA de la plantilla del personal que fue registrado, causó baja, de nuevo ingreso o que fue readscrito. En cuanto al período del 1o. de octubre al 31 de diciembre del 2015, mediante los oficios núms. DT/DGA/0482/2015 y DT/DGA/470/2016 del 18 de noviembre de 2015 y 25 de febrero de 2016, respectivamente, la Directora General de Administración de la Delegación Tlalpan remitió a la Directora Ejecutiva de Diseño de Estrategias de Atención Ciudadana de la CGMA el “Formato para el Registro de Documentación del Personal Evaluado” y el “Formato Registro de Personal de Atención Ciudadana” para solicitar el alta del personal operativo en el Padrón de Personal de Atención Ciudadana

que brindaría atención durante el período en comento; así como la plantilla del personal de VUD actualizada, el “Formato de Evaluación Laboral Final del Personal de Atención Ciudadana” de una persona que causó baja durante 2015 y que fungió como “Enlace de Atención Ciudadana B” durante el mismo período, el “Formato de Registro de Documentación del Personal Evaluado” del personal que causó alta a partir de 2016 y el “Formato para el Registro del Personal de Atención Presencial”, integrada entre otros datos con el nombre del operador y su fecha de ingreso.

En la reunión de confronta, celebrada el 16 de diciembre de 2016, la Directora General de Administración de la Delegación Tlalpan, en representación de la titular del órgano político-administrativo, no proporcionó información al respecto, por lo que la presente observación no se modifica.

Por no enviar a la CGMA las plantillas actualizadas y validadas por el período de enero a septiembre de 2015, la Delegación Tlalpan incumplió el numeral 23.4 del lineamiento 23, “Del Padrón del Personal de Atención Ciudadana”, de los Lineamientos mediante los que se establece el Modelo Integral de Atención Ciudadana de la Administración Pública del Distrito Federal vigentes en 2015, que señala lo siguiente:

“23.4. Para la actualización del Padrón de Personal de Atención Ciudadana y su publicación, los Órganos de la APDF deberán enviar a la CGMA en el mes de enero de cada año, a través de su DGA, las plantillas del personal registrado, debidamente validadas y actualizadas, indicando el personal que causó baja, de nuevo ingreso o readscrito.”

Durante la ejecución de la presente auditoría (15 de noviembre de 2016), se consultó la página de internet de la CGMA (<http://www.cgma.df.gob.mx/wb/cgma/padron>) y se constató la publicación del “Padrón del Personal de Atención Ciudadana” de la VUD en la Delegación Tlalpan, el cual incluye la información del responsable y de los cuatro operadores activos.

2. Respecto del proceso de reclutamiento de personal, la Delegación Tlalpan no acreditó que el responsable y los operadores de la VUD activos durante el período del 1o. de enero al 30 de septiembre de 2015, hayan cubierto el proceso de reclutamiento, evaluación y selección del personal establecidos en los Lineamientos mediante los que

se establece el Modelo Integral de Atención Ciudadana de la Administración Pública del Distrito Federal vigentes en 2015, la cual se le requirió con el oficio núm. ACF-B/87-15/16/003 del 27 de septiembre de 2016.

Lo expuesto fue confirmado por la Dirección General de Administración mediante el oficio núm. DT/DGA/2191/2016 del 3 de octubre de 2016, en el que indicó que de enero a septiembre de 2015 “no se encontró información alguna”. Asimismo, para el período de octubre a diciembre del mismo año, el sujeto fiscalizado informó que “la designación del personal a ocupar las plazas autorizadas para el VUD [...] es una atribución de la Jefa Delegacional vigilando que todo el personal cuente con la escolaridad y la experiencia requerida para ocupar dichos cargos, quienes presentaron las evaluaciones correspondientes acreditando con esto el conocimiento de los trámites y servicios que prestan a la ciudadanía”. Lo anterior se constató al revisar los expedientes del responsable y de los operadores de la VUD.

En la reunión de confronta, celebrada el 16 de diciembre de 2016, la Directora General de Administración de la Delegación Tlalpan, en representación de la titular del órgano político-administrativo, no proporcionó información al respecto, por lo que la presente observación no se modifica.

Por no haber cubierto el proceso de reclutamiento, evaluación y selección del personal durante el período del 1o. de enero al 30 de septiembre de 2015, la Delegación Tlalpan incumplió los numerales 24.2, “Reclutamiento del Personal de Atención Ciudadana”, 24.3, 24.4 y 24.5, “Evaluación y Selección del Personal de Atención Ciudadana”, del lineamiento 24, “Reclutamiento, Evaluación, Selección y Contratación del Personal de Atención Ciudadana de las AAC y UNAC, en las Modalidades Presencial, Telefónica y Digital”, de los Lineamientos mediante los que se establece el Modelo Integral de Atención Ciudadana de la Administración Pública del Distrito Federal vigentes en 2015, que indican lo siguiente:

“24.2. Reclutamiento del personal de atención ciudadana

”24.2.1. Los aspirantes a ocupar puestos vacantes en las AAC y UNAC, deberán cumplir como mínimo con los siguientes requisitos:

**"A. Perfil escolar**

"I. Titulado a nivel de educación superior, para Responsables de VUD, CESAC y AAC.

"II. Certificado de educación media superior o superior, este último en carreras relacionadas con las materias sobre las que se brinde la atención ciudadana, para Operadores de VUD, CESAC y AAC;

"III. Experiencia laboral mínima de un año en puesto afín, preferentemente en la Administración Pública;

"IV. Experiencia laboral en puestos de mando, aplicable para la fracción I., del inciso A., del numeral 24.2.1.;

"V. Manejo de paquetería de computación e Internet;

**"B. Perfil personal:**

"I. Modalidad de atención Presencial:

"1. Actitud de servicio para brindar atención al público;

"2. Facilidad de comunicación verbal;

"3. Apego a reglas y procedimientos;

"4. Buena presentación, con vestimenta formal, y

"5. Habilidad de supervisión de personal, para el Responsable de VUD, CESAC y AAC.

"II. Modalidad de Atención Telefónica:

"Adicionalmente a los requisitos establecidos en la fracción I., del inciso B., numeral 24.2.1.,

"1. Tono de voz con timbre agradable, y

"2. Pronunciación adecuada, hablar con correcta nitidez, articulación y vocalización.

"III. Modalidad de Atención Digital:

"Adicionalmente a los requisitos establecidos en la fracción I., del inciso B., numeral 24.2.1.,

"1. Buena redacción y ortografía.

"24.3. Los aspirantes, deberán presentar a las DGA, en original para cotejo o copia certificada y copia simple, la documentación siguiente:

"I. Título y Cédula Profesional, para el Responsable de VUD, CESAC y AAC;

"II. Constancia de Estudios expedida por la Institución Académica respectiva, para Operadores de VUD, CESAC y AAC;

"III. Currículum Vitae actualizado con fotografía reciente;

"IV. Acta de nacimiento;

"V. Identificación oficial vigente con fotografía, y

"VI. Comprobante de domicilio, con no más de 60 días de emisión.

"24.4. Los expedientes de los aspirantes a personal de atención ciudadana, permanecerá bajo resguardo de la DGA.

"24.5. Evaluación y selección del personal de atención ciudadana

"24.5.1. El proceso de evaluación comprenderá las etapas siguientes:

"I. Evaluación curricular;

"II. Entrevista;

"III. Examen de conocimientos;

"IV. Examen psicométrico, y

"V. Curso en línea en materia de Atención Ciudadana.

"24.5.2. El examen de conocimientos deberá abarcar temas específicos relacionados con las funciones de las AAC y UNAC en las modalidades presencial, telefónica y digital.

"24.5.3. El examen de conocimientos deberá realizarse conforme a la guía de estudio elaborada por la DGA.

"24.5.4. El examen deberá elaborarse en formato de opción múltiple, con un mínimo de 60 reactivos.

"24.5.5. La DGA, previo al inicio de la evaluación de conocimientos, deberá enviar a la CGMA, el examen en archivo magnético y la guía de estudio, para su visto bueno y en su caso, registro del examen.

"24.5.6. Los aspirantes a personal de atención ciudadana, deberán obtener una calificación mínima aprobatoria de siete en el examen de conocimientos efectuado.

"24.5.7. El examen psicométrico deberá emplear instrumentos confiables y válidos que midan la inteligencia, personalidad, valores y aquellos que permitan evaluar habilidades específicas para el trabajo administrativo y de atención ciudadana.

"24.5.8. Los aspirantes deberán obligatoriamente tomar y aprobar el curso en línea en materia de Atención Ciudadana, que en su momento desarrolle la CGMA en coordinación con otras áreas."

Por lo que corresponde al período de octubre a diciembre de 2015, con el oficio núm. DT/DGA/204/2015 del 21 de octubre de 2015, la Dirección General de Administración de la Delegación Tlalpan remitió a la CGMA el examen y la guía de estudio para su visto bueno y, en su caso, registro, en cumplimiento del numeral 24.5.5 del lineamiento 24,

“Reclutamiento, Evaluación, Selección y Contratación del Personal de Atención Ciudadana de las AAC y UNAC, en las Modalidades Presencial, Telefónica y Digital”, de los Lineamientos mediante los que se establece el Modelo Integral de Atención Ciudadana de la Administración Pública del Distrito Federal vigentes en 2015.

3. Se constató que el 10. de octubre de 2015, la titular de la Jefatura Delegacional en Tlalpan nombró al responsable y a los cuatro operadores de la VUD; sin embargo, éstos fueron registrados ante la CGMA hasta el 18 de noviembre del mismo año, según consta en el oficio núm. DT/DGA/0482/2015 de la misma fecha, mediante el cual la Encargada del Despacho de la Dirección General de Administración de la Delegación Tlalpan remitió a la CGMA los formatos de registro de la documentación del personal evaluado, a fin de que fueran registrados en el Padrón de Personal de Atención Ciudadana y contaran con la acreditación necesaria para iniciar operaciones.

Lo anterior denota que el responsable y los operadores de la VUD de la Delegación Tlalpan ya se encontraban en operaciones sin contar con la acreditación de la CGMA.

En la reunión de confronta, celebrada el 16 de diciembre de 2016, la Directora General de Administración de la Delegación Tlalpan, en representación de la titular del órgano político-administrativo, no proporcionó información al respecto, por lo que la presente observación no se modifica.

Por haber nombrado al Coordinador de Ventanilla Única Delegacional y sus cuatro operadores para atender la VUD sin contar de manera previa con la acreditación y registro ante CGMA, la Delegación Tlalpan incumplió el numeral 24.6.4 de los Lineamientos mediante los que se establece el Modelo Integral de Atención Ciudadana de la Administración Pública del Distrito Federal vigentes en 2015, que dispone lo siguiente:

“24.6.4. El personal de atención ciudadana, entrará en operaciones hasta que se encuentre debidamente acreditado y registrado en el Padrón de Personal de Atención al Público.

”En caso de iniciar operaciones sin haber obtenido la acreditación, la CGMA lo hará del conocimiento de la Contraloría Interna del Órgano de la APDF omiso, para los efectos conducentes.”

4. Se verificó que para el período del 1o. de enero al 30 de septiembre de 2015, la Delegación Tlalpan no remitió a la CGMA el informe con el número de gafete asignado al personal de la VUD y la fecha de contratación, al que adjuntaría en archivo electrónico la fotografía y el RFC respectivo, para su registro en el Padrón del Personal de Atención Ciudadana y publicación del responsable y operadores de la VUD, como lo confirmó la Directora de Recursos Humanos de la Delegación Tlalpan con el oficio núm. DT/DGA/RH/2190/2016 del 30 de septiembre de 2016, en el sentido de que no se encontró información alguna de enero a septiembre de 2015.

Por lo que corresponde al período del 1o. de octubre al 31 de diciembre de 2015, con los oficios núms. DT/DGA/0482/2015 del 18 de noviembre de 2015 y DT/DGA/1124/2016 del 25 de mayo de 2016, la Delegación Tlalpan remitió a la CGMA el citado informe, situación que fue confirmada por la CGMA con el oficio núm. OM/CGMA/DEDEAC/646/2016 del 25 de octubre de 2016.

En la reunión de confronta, celebrada el 16 de diciembre de 2016, la Directora General de Administración de la Delegación Tlalpan, en representación de la titular del órgano político-administrativo, no proporcionó información al respecto, por lo que la presente observación no se modifica.

Por no remitir a la CGMA el informe con el número de gafete asignado al personal de la VUD y la fecha de contratación, al que adjuntaría en archivo electrónico la fotografía y el RFC respectivo, para su registro en el Padrón del Personal de Atención Ciudadana y publicación del responsable y operadores de la VUD, durante el período de enero a septiembre de 2015, la Delegación Tlalpan incumplió el numeral 25.4 de los Lineamientos mediante los que se establece el Modelo Integral de Atención Ciudadana de la Administración Pública del Distrito Federal vigentes en 2015, que señala lo siguiente:

“25.4 Las DGA deberán entregar por oficio a la CGMA, un informe que contenga el número de gafete asignado al Personal de Atención Ciudadana de las AAC y UNAC y la fecha de contratación, adjuntando en archivo electrónico la fotografía y el Registro Federal de Contribuyentes respectivo, a fin de que sea registrado en el Padrón del Personal de Atención Ciudadana y publicación correspondiente.”

Por lo expuesto, se determinó que la Delegación Tlalpan no acreditó que la Dirección General de Administración hubiese enviado a la CGMA las planillas del personal que fue registrado, causó baja, de nuevo ingreso o readscrito; no cubrió el proceso de reclutamiento, evaluación y selección de personal; no remitió a la CGMA el informe con el número de gafete asignado al personal de la VUD y la fecha de su contratación, al que adjuntaría en archivo electrónico la fotografía y el RFC, durante el período de enero a septiembre de 2015; y que el responsable de la VUD y sus operadores fueron nombrados y entraron en operación antes de su registro y acreditación ante la CGMA.

Recomendación

ASCM-87-15-1-TLA

Es necesario que la Delegación Tlalpan establezca mecanismos de control para garantizar que las plantillas del personal de la Ventanilla Única Delegacional registrado, debidamente validadas y actualizadas, en las que se indique el personal que causó baja, de nuevo ingreso y readscrito, se remitan a la Coordinación General de Modernización Administrativa en el mes de enero de cada año, de conformidad con los Lineamientos mediante los que se establece el Modelo Integral de Atención Ciudadana de la Administración Pública del Distrito Federal.

Recomendación

ASCM-87-15-2-TLA

Es necesario que la Delegación Tlalpan establezca mecanismos de control para garantizar que quienes ocupen los puestos vacantes en la Ventanilla Única Delegacional cubran el proceso de reclutamiento, evaluación y selección del personal que disponen los Lineamientos mediante los que se establece el Modelo Integral de Atención Ciudadana de la Administración Pública del Distrito Federal.

Recomendación

ASCM-87-15-3-TLA

Es necesario que la Delegación Tlalpan establezca mecanismos de control para garantizar que el personal de la Ventanilla Única Delegacional entre en operaciones una vez que se encuentre debidamente acreditado por la Coordinación General de Modernización Administrativa y registrado en el Padrón de Personal de Atención al Público, de conformidad con los Lineamientos mediante los que se establece el Modelo Integral de Atención Ciudadana de la Administración Pública del Distrito Federal.

Es necesario que la Delegación Tlalpan establezca mecanismos de control para garantizar el envío del informe que contenga el número de gafete asignado al personal de la Ventanilla Única Delegacional y la fecha de su contratación, a la Coordinación General de Modernización Administrativa junto con el archivo electrónico con la fotografía y el Registro Federal de Contribuyentes respectivo, para que sea registrado en el Padrón de Atención Ciudadana y publicado en el sitio de internet de dicha unidad administrativa, de conformidad con los Lineamientos mediante los que se establece el Modelo Integral de Atención Ciudadana de la Administración Pública del Distrito Federal.

#### 4. Resultado

Con objeto de verificar que la Delegación Tlalpan hubiese contado con los módulos de orientación, de recepción, de seguimiento e información y de entrega a cargo de la VUD, en cumplimiento del punto de acuerdo tercero del Acuerdo por el que se establecen las Atribuciones de las Ventanillas Únicas Delegacionales expedido por el Jefe de Gobierno del Distrito Federal, publicado en la *Gaceta Oficial del Distrito Federal* núm. 1385 Ter el 2 de julio de 2012 y vigente en 2015, se realizó una verificación física a la VUD.

En dicha verificación física, realizada el 29 de septiembre de 2016 por personal de esta entidad de fiscalización de la Ciudad de México y el responsable de la VUD, se suscribió el Acta de Verificación Física sin número de la misma fecha y se constató que la VUD se dividió en cuatro módulos (ingreso, respuestas, recepción y registro), situados en el mismo espacio físico, en cumplimiento del punto de acuerdo tercero del Acuerdo por el que se establecen las Atribuciones de las Ventanillas Únicas Delegacionales vigente en 2015, las que despacharon los asuntos que se describen a continuación:

1. Módulo de ingreso: Destinado a orientar, informar, recibir, integrar y registrar respecto de las solicitudes de trámite presentadas por los ciudadanos ante la VUD.
2. Módulo de respuestas: Destinado a entregar contestaciones (prevención, rechazo o autorización) de las solicitudes de trámites presentadas por los ciudadanos ante la VUD.

3. Módulo de recepción: Destinado a la entrega y recepción de documentos ante las distintas áreas de la Jefatura Delegacional.
4. Módulo de registro: Destinado a registrar en el Libro de Gobierno a los ciudadanos que diariamente acuden a la VUD para presentar solicitudes de trámites o solicitar información referente a los mismos.

Por lo expuesto, se determinó que la VUD de la Delegación Tlalpan se dividió en módulos de atención ciudadana situados en el mismo espacio físico, conforme a lo previsto en el punto de acuerdo tercero del Acuerdo por el que se establecen las Atribuciones de las Ventanillas Únicas Delegacionales vigente en 2015.

## 5. Resultado

Se verificó que la Delegación Tlalpan haya contado con mecanismos de identificación de expedientes (que consideren, entre otros datos, el número progresivo, la fecha y la clave de la materia que corresponda) y los haya registrado en el Libro de Gobierno, en cumplimiento del punto de acuerdo cuarto del Acuerdo por el que se establecen las Atribuciones de las Ventanillas Únicas Delegacionales vigente en 2015. Al respecto, mediante el oficio núm. DT/DGA/1546/2016 del 21 de julio de 2016, la Dirección General de Administración remitió información relacionada con los Libros de Gobierno de la VUD.

Mediante su análisis, se constató que de un universo de 7,680 trámites, la VUD de la Delegación Tlalpan registró las solicitudes correspondientes a 18 trámites seleccionados como muestra en las materias de agua y servicios hidráulicos (instalación, reconstrucción y cambio de diámetro; supresión de tomas de agua potable, tomas de agua residual tratada y descargas domiciliarias; armado de cuadro; e instalación de medidores), espectáculos públicos (permiso para la presentación de espectáculos públicos), establecimientos mercantiles (establecimiento mercantil con giro de bajo impacto), mercados públicos (refrendo de empadronamiento para ejercer actividades comerciales en mercados públicos), protección civil (autorización del Programa Interno de Protección Civil) y servicios legales (expedición de certificado de residencia), en el Libro de Gobierno que estableció por cada materia, en el que se identificaron los expedientes con el folio del trámite, número progresivo, nombre del trámite, nombre del solicitante, clave de la materia y fecha de solicitud del trámite, en cumplimiento de la normatividad aplicable.

Por lo expuesto, se determinó que la Delegación Tlalpan contó con un control para la identificación de expedientes de solicitudes de trámites y que los registró en los Libros de Gobierno, de conformidad con lo dispuesto en el punto de acuerdo cuarto del Acuerdo por el que se establecen las Atribuciones de las Ventanillas Únicas Delegacionales vigente en 2015.

## 6. Resultado

Con objeto de verificar que la Delegación Tlalpan haya operado con tecnología que promueva el mejoramiento y agilización de la atención al público, en correspondencia con la suficiencia presupuestal existente; y que haya contado con un registro electrónico de los trámites y servicios, en cumplimiento del punto de acuerdo décimo primero del Acuerdo por el que se establecen las Atribuciones de las Ventanillas Únicas Delegacionales, y del artículo décimo del Manual de Trámites y Servicios al Público del Distrito Federal expedido por el Jefe de Gobierno del Distrito Federal y publicado en la *Gaceta Oficial del Distrito Federal* el 12 de noviembre de 2013, ambos vigentes en 2015, se realizó una verificación física a la VUD.

En respuesta al cuestionario aplicado al responsable y a los operadores de la VUD el 13 octubre de 2016, dichos servidores públicos expresaron que la tecnología con la que opera la VUD para la atención al público no es suficiente y que requieren la instalación de una impresora por cada operador, así como la actualización del sistema informático “ventanilla.net”. Asimismo, derivado de la inspección física realizada el 29 de septiembre del mismo año, la ASCM confirmó que la VUD cuenta con cinco computadoras con paquetería básica de office, acceso a internet y una impresora, y opera con el sistema informático citado, respecto del cual los operadores reiteraron que no está actualizado, por lo que no permite registrar ni dar seguimiento a las solicitudes de los ciudadanos oportunamente.

En la reunión de confronta, celebrada el 16 de diciembre de 2016, la Directora General de Administración de la Delegación Tlalpan, en representación de la titular del órgano político-administrativo, no proporcionó información al respecto, por lo que la presente observación no se modifica.

Por no operar con tecnología suficiente (equipo de cómputo e impresoras) para el mejoramiento y agilización de la atención al público (actualización del sistema informático “ventanilla.net”),

la Delegación Tlalpan no cumplió el punto de acuerdo décimo primero del Acuerdo por el que se establecen las Atribuciones de las Ventanillas Únicas Delegacionales vigente en 2015, que dispone lo siguiente:

“Décimo Primero. Las Delegaciones, por conducto de su Director General de Administración, cuidarán que la Ventanilla Única Delegacional opere con la tecnología de punta más adecuada al mejoramiento y agilización de la atención al público, en correspondencia con la suficiencia presupuestal existente.”

De lo anterior, se concluye que la VUD no opera con la infraestructura tecnológica ni un sistema informático suficientes para el mejoramiento y agilización de la atención al público en la VUD, toda vez que requiere de impresoras, así como de la actualización del sistema denominado “ventanilla.net”.

Recomendación

ASCM-87-15-5-TLA

Es necesario que la Delegación Tlalpan establezca mecanismos de control para garantizar que la Ventanilla Única Delegacional opere con la infraestructura tecnológica y un sistema informático suficientes que le permita mejorar y agilizar la atención al público, en cumplimiento del Acuerdo por el que se establecen las Atribuciones de las Ventanillas Únicas Delegacionales.

## 7. Resultado

Se verificó que la Delegación Tlalpan haya elaborado Planes Anuales de Mejora en la Atención Ciudadana, con motivo de recomendaciones emitidas por la CGMA y los haya entregado a dicha unidad administrativa en el mes de enero de 2015 y que haya elaborado los informes semestrales de avance en dichos planes de mejora, en cumplimiento de los numerales 22.1, 22.2 y 22.3 del lineamiento 22, “De los Planes de Mejora en las AAC y UNAC”, de los Lineamientos mediante los que se establece el Modelo Integral de Atención Ciudadana de la Administración Pública del Distrito Federal vigentes en 2015. Al respecto, en respuesta al oficio de solicitud de información núm. ACF-B/87-15/16/002 del 23 de agosto de 2016, mediante el oficio núm. DT/CVU/1011/2016 del 26 de agosto de 2016, la Coordinación de Ventanilla Única Delegacional informó que “de momento no se cuenta con

un programa o plan anual de mejora en la atención ciudadana, pero el mismo se encuentra en etapa de diseño”.

En la reunión de confronta, celebrada el 16 de diciembre de 2016, la Directora General de Administración de la Delegación Tlalpan, en representación de la titular del órgano político-administrativo, no proporcionó información al respecto, por lo que la presente observación no se modifica.

Por no haber elaborado un Plan Anual de Mejora ni los informes semestrales de avance, la Delegación Tlalpan incumplió los numerales 22.1, 22.2 y 22.3 del lineamiento 22, “De los Planes de Mejora en las AAC y UNAC”, de los Lineamientos mediante los que se establece el Modelo Integral de Atención Ciudadana de la Administración Pública del Distrito Federal vigentes en 2015, que disponen lo siguiente:

“22.1. Las [sic] Órganos de la APDF, están obligados a elaborar Planes Anuales de Mejora en la Atención Ciudadana, incluidos procesos, personal y espacios, con motivo de las recomendaciones emitidas por la CGMA, mismos que deberán entregarse a la CGMA en el mes de enero.

“22.2. Para la elaboración de los planes se deberán emplear los ‘Formatos para Planes de Mejora a Corto y Mediano Plazo’, disponibles en el sitio web oficial [www.cgma.df.gob.mx](http://www.cgma.df.gob.mx).

“22.3. Cada semestre se deberá realizar y enviar a la CGMA por oficio, un informe de avance en los Planes de Mejora, a los cuales se anexarán fotografías que demuestren su cumplimiento.”

Por lo expuesto, se determinó que la VUD de la Delegación Tlalpan no elaboró el Plan Anual de Mejora en la Atención Ciudadana ni sus avances semestrales.

Recomendación

ASCM-87-15-6-TLA

Es necesario que la Delegación Tlalpan establezca mecanismos de control para garantizar que se elabore el Plan Anual de Mejora en la Atención Ciudadana, que considere las recomendaciones emitidas por la Coordinación General de Modernización Administrativa

en cuanto a procesos, personal y espacios físicos, así como los informes de avance semestrales del Plan Anual de Mejora en los que se incluyan fotografías que demuestren su cumplimiento y los envíe a la Coordinación General de Modernización Administrativa oportunamente, en cumplimiento de los Lineamientos mediante los que se establece el Modelo Integral de Atención Ciudadana de la Administración Pública del Distrito Federal.

## 8. Resultado

Se verificó el control del registro del ingreso de las solicitudes de trámites en la VUD y la presentación oportuna de los informes mensuales de los trámites y servicios que se gestionaron en la VUD, en cumplimiento del punto de acuerdo cuarto del Acuerdo por el que se establecen las Atribuciones de las Ventanillas Únicas Delegacionales y el numeral 30.1 del apartado 30, “De la Estadística de Trámites y Servicios de las AAC y UNAC”, de los Lineamientos mediante los que se establece el Modelo Integral de Atención Ciudadana de la Administración Pública del Distrito Federal, ambos vigentes en 2015. Al respecto, mediante el oficio núm. DT/DGA/1546/2016 del 21 de julio de 2016, la Coordinación de Ventanilla Única Delegacional remitió información relacionada con el Libro de Gobierno, los expedientes de los trámites seleccionados para su revisión y los informes mensuales antes referidos. De su análisis, se desprende lo siguiente:

1. Se revisaron los informes mensuales de los trámites y servicios que se gestionaron en la VUD remitidos a la CGMA; los Libros de Gobierno; y los expedientes seleccionados como muestra en las materias de agua y servicios hidráulicos (instalación, reconstrucción y cambio de diámetro; supresión de tomas de agua potable, tomas de agua residual tratada y descargas domiciliarias; armado de cuadro; e instalación de medidores), espectáculos públicos (permiso para la presentación de espectáculos públicos), establecimientos mercantiles (aviso para el funcionamiento de establecimientos mercantiles con giro de bajo impacto), mercados públicos (refrendo de empadronamiento para ejercer actividades comerciales en mercados públicos), protección civil (autorización del Programa Interno de Protección Civil), y servicios legales (expedición de certificado de residencia). Al respecto, se determinó que todos los trámites y servicios se encuentran registrados en los Libros de Gobierno de la VUD.

2. En la revisión de los informes mensuales de trámites que la Coordinación de Ventanilla Única Delegacional de la Delegación Tlalpan remitió a la CGMA por medio del formato “Informe Mensual de Trámites” (VUD-01), se determinó que fueron presentados con desfases de 1 a 26 días hábiles, como se muestra a continuación:

Mes	Oficio de envío		Plazo límite de entrega	Días hábiles de desfase
	Número	Fecha		
		De emisión	De entrega	
Enero	DT/CVUD/165/15	10/II/15	16/II/15	9/II/15 5
Febrero	*	*	*	6/III/15 n.d.
Marzo	DT/CVUD/0397/15	9/IV/15	24/IV/15	7/IV/15 13
Abril	DT/CVUD/0074/15	11/V/15	13/V/15	11/V/15 2
Mayo	DT/CVUD/0223/15	5/VI/15	8/VI/15	5/VI/15 1
Junio	DT/CVUD/0353/15	6/VII/15	8/VII/15	7/VII/15 1
Julio	DT/CVUD/0454/15	7/VIII/15	11/VIII/15	7/VIII/15 2
Agosto	DT/CVUD/0652/15	22/IX/15	28/IX/15	7/IX/15 14
Septiembre	DT/CVUD/0690/15	12/X/15	15/X/15	7/X/15 6
Octubre	DT/CVUD/0847/15	17/XI/15	18/XI/15	9/XI/15 7
Noviembre	DT/CVUD/0942/15	8/XII/15	10/XII/15	7/XII/15 3
Diciembre	DT/CVUD/185/15	15/II/16	16/II/16	8/I/16 26

\* La CGMA informó que la Delegación Tlalpan remitió el informe mediante correo electrónico, sin indicar la fecha de envío.  
n.d. No determinable.

Asimismo, los datos asentados en los informes mensuales de trámites corresponden a los registros asentados en los Libros de Gobierno de la VUD, excepto en dos de los seis tipos de trámite seleccionados como muestra, toda vez que el trámite “Autorización del Programa Interno de Protección Civil” tiene 54 registros de más en el Libro de Gobierno (443 trámites) a los reportados a la CGMA (389 trámites); y el trámite “Establecimiento Mercantil con Giro de Bajo Impacto” no fue reportado a dicha unidad administrativa.

3. Los informes mensuales de los trámites que la Delegación Tlalpan remitió a la CGMA no contienen el total de personas pertenecientes a grupos vulnerables que fueron atendidas mensualmente.

En la reunión de confronta, celebrada el 16 de diciembre de 2016, la Directora General de Administración de la Delegación Tlalpan, en representación de la titular del órgano político-administrativo, no proporcionó información al respecto, por lo que la presente observación no se modifica.

Por entregar los informes mensuales de trámites fuera del plazo establecido y sin la totalidad de los requisitos solicitados, la Delegación Tlalpan incumplió los numerales 30.1 y 30.3, letra A, fracción III, del lineamiento 30, "De la Estadística de Trámites y Servicios de las AAC y UNAC", de los Lineamientos mediante los que se establece el Modelo Integral de Atención Ciudadana de la Administración Pública del Distrito Federal vigentes en 2015, que disponen lo siguiente:

"30.1. Los Titulares de los Órganos de la APDF, en los primeros cinco días hábiles del mes siguiente al que se reporta, remitirán a la CGMA un informe mensual de los trámites y servicios que se gestionan en las AAC y UNAC, a fin de integrar información que permita generar estadísticas [...]

"30.3. Los informes deberán contener:

"A. Atención presencial

"III. Total de personas pertenecientes a grupos vulnerables atendidas mensualmente."

Por lo expuesto, se determinó que la Delegación Tlalpan remitió a la CGMA informes mensuales con desfases de 1 a 26 días hábiles y no reportó a la CGMA el total de personas pertenecientes a grupos vulnerables que fueron atendidas mensualmente.

Recomendación

ASCM-87-15-7-TLA

Es necesario que la Delegación Tlalpan establezca mecanismos de control para garantizar que el informe de los trámites y servicios que se gestionan ante la Ventanilla Única Delegacional se elabore y se remita a la Coordinación General de Modernización Administrativa en los primeros cinco días de cada mes con la totalidad de los trámites y operaciones llevados a cabo por la Ventanilla Única Delegacional, de conformidad con los Lineamientos mediante los que se establece el Modelo Integral de Atención Ciudadana de la Administración Pública del Distrito Federal.

## 9. Resultado

Se verificó que se haya integrado, registrado, gestionado y entregado a las unidades administrativas competentes los trámites en materias de agua y servicios hidráulicos (instalación, reconstrucción y cambio de diámetro; supresión de tomas de agua potable, tomas de agua residual tratada y descargas domiciliarias; armado de cuadro; e instalación de medidores), espectáculos públicos (permiso para la presentación de espectáculos públicos), establecimientos mercantiles (aviso para el funcionamiento de establecimientos mercantiles con giro de bajo impacto), mercados públicos (refrendo de empadronamiento para ejercer actividades comerciales en mercados públicos), protección civil (autorización del Programa Interno de Protección Civil) y de servicios legales (expedición de certificado de residencia), en los plazos establecidos en sus respectivas Cédulas de Trámite Ciudadano del Manual de Trámites y Servicios al Público del Distrito Federal, publicado en la *Gaceta Oficial del Distrito Federal* el 2 de julio de 2012, que estuvieron vigentes hasta en tanto no se dieran a conocer las cédulas y formatos inscritos en el Registro Electrónico de Trámites y Servicios a que hace referencia el artículo tercero transitorio del Manual de Trámites y Servicios al Público del Distrito Federal publicado en la *Gaceta Oficial del Distrito Federal* el 12 de noviembre de 2013, ambos vigentes en 2015. Al respecto, en respuesta al oficio de solicitud de información núm. ACF-B/87-15/16/001 del 22 de agosto de 2016, mediante el oficio núm. DT/CVU/1012/2016 del 26 de agosto de 2016, la Coordinación de Ventanilla Única Delegacional remitió 15 de los 18 expedientes de los trámites seleccionados para su revisión.

Se revisaron las solicitudes ingresadas en la VUD, los informes diarios con los que la VUD entregó dichas solicitudes a las áreas operativas de la Delegación Tlalpan encargadas de su atención y las determinaciones que, en su caso, se integraron en los 15 expedientes entregados por la Delegación Tlalpan de los 18 seleccionados como muestra de auditoría. Al respecto, se determinó lo siguiente:

1. Los tres trámites de los que no se proporcionó su expediente correspondieron a la materia de establecimientos mercantiles, en específico al trámite “Aviso para el Funcionamiento de Establecimientos Mercantiles con Giro de Bajo Impacto”, en el cual los particulares ingresan al Sistema Electrónico de Avisos y Permisos de Establecimientos Mercantiles (SIAPEM), requisitan su formato y lo remiten a la Delegación Tlalpan por

medio del sistema mencionado y ahí concluye el trámite. Es decir, no se genera un expediente, conforme al Acuerdo por el que se establecen Procedimientos Únicos para la Atención de Trámites y Servicios vigente en 2015.

2. Los 15 trámites restantes fueron ingresados por los solicitantes en la VUD mediante los formatos “SA-01” (instalación, reconstrucción y cambio de diámetro; supresión de tomas de agua potable, tomas de agua residual tratada y descargas domiciliarias; armado de cuadro; e instalación de medidores), “VU-EP-03” (permiso para la presentación de espectáculos públicos), “MER-06” (refrendo de empadronamiento para ejercer actividades comerciales en mercados públicos), “PC-02” (autorización del Programa Interno de Protección Civil) y “VU-17” (expedición de certificado de residencia).

Dichos trámites fueron remitidos con diversos oficios, previo registro en los Libros de Gobierno, a las diferentes áreas operativas de la Delegación Tlalpan encargadas de su atención (Dirección General Jurídica y de Gobierno, Dirección General de Obras y Desarrollo Urbano, Dirección de Gobierno y Dirección de Protección Civil), de uno a cinco días hábiles posteriores a la fecha en que fueron recibidos, como se muestra a continuación:

Materia	Folio	Fecha		Días hábiles transcurridos
		Ingreso del trámite	Recepción en el área operativa	
Instalación, reconstrucción, cambio de diámetro y supresión de tomas de agua potable, tomas de agua residual tratada y descargas domiciliarias, armado de cuadro e instalación de medidores.	1	27/I/15	27/I/15	0
Instalación, reconstrucción, cambio de diámetro y supresión de tomas de agua potable, tomas de agua residual tratada y descargas domiciliarias, armado de cuadro e instalación de medidores.	17	22/IV/15	24/IV/15	2
Instalación, reconstrucción, cambio de diámetro y supresión de tomas de agua potable, tomas de agua residual tratada y descargas domiciliarias, armado de cuadro e instalación de medidores.	35	16/XII/15	18/XII/15	2
Autorización para la presentación de espectáculos públicos en vía pública, parques y espacios públicos.	1	12/I/15	13/I/15	1
Autorización para la presentación de espectáculos públicos en vía pública, parques y espacios públicos.	69	10/VIII/15	11/VIII/15	1
Autorización para la presentación de espectáculos públicos en vía pública, parques y espacios públicos.	150	9/XII/15	10/XII/15	1
Refrendo de empadronamiento para ejercer actividades comerciales en mercados públicos.	1	5/I/15	12/I/15	5
Refrendo de empadronamiento para ejercer actividades comerciales en mercados públicos.	885	22/I/15	27/I/15	3
Refrendo de empadronamiento para ejercer actividades comerciales en mercados públicos.	1753	15/XII/15	16/XII/15	1
Autorización de Programa Interno de Protección Civil.	1	6/I/15	8/I/15	2
Autorización de Programa Interno de Protección Civil.	223	4/VI/15	4/VI/15	0
Autorización de Programa Interno de Protección Civil.	477	16/XII/15	18/XII/15	2
Expedición de certificado de residencia.	03	5/I/15	6/I/16	1
Expedición de certificado de residencia.	694	28/IV/15	29/IV/15	1
Expedición de certificado de residencia.	1633	16/XII/15	IV/I/16	1

Luego de analizar el cuadro anterior, se determinó lo siguiente:

- a) Los expedientes de los trámites “Instalación, Reconstrucción, Cambio de Diámetro y Supresión de Tomas de Agua Potable, Tomas de Agua Residual Tratada y Descargas Domiciliarias, Armado de Cuadro e Instalación de Medidores”, “Autorización para la Presentación de Espectáculos Públicos en la Vía Pública, Parques y Espacios Públicos” y “Expedición de Certificado de Residencia”, fueron remitidos por la VUD a las áreas operativas de la Delegación Tlalpan encargadas de su atención, de conformidad con el Manual de Trámites y Servicios al Público del Distrito Federal y con el procedimiento “Autorización para la Presentación de Espectáculos en la Vía Pública, Parques y Espacios Públicos” de la Delegación Tlalpan, cuya denominación fue publicada *en la Gaceta Oficial del Distrito Federal* el 22 de noviembre de 2011, ambos vigentes en 2015.
- b) Los expedientes del trámite “Refrendo de la Cédula de Empadronamiento para Ejercer Actividades Comerciales en Mercados Públicos”, fueron remitidos por la VUD a la Dirección de Gobierno, ambas de la Delegación Tlalpan, con desfase de uno hasta cinco días hábiles posteriores a su recepción, en lugar de hacerlo dentro de las 24 horas siguientes.

En la reunión de confronta, celebrada el 16 de diciembre de 2016, la Directora General de Administración de la Delegación Tlalpan, en representación de la titular del órgano político-administrativo, no proporcionó información al respecto, por lo que la presente observación no se modifica.

Por no remitir los expedientes al área operativa respectiva, dentro de las 24 horas siguientes a su recepción, la VUD de la Delegación Tlalpan incumplió la actividad 8 del apartado “Descripción de la actividad”, del procedimiento “Cédula de Empadronamiento para Ejercer Actividades Comerciales en Mercados Públicos”, del Acuerdo por el que se establecen Procedimientos Únicos para la Atención de Trámites y Servicios vigente en 2015, que dispone lo siguiente:

“8. Ventanilla Única. Realiza relación diaria de ingresos y turna el formato y requisitos al área responsable de los trámites de mercados. Tiempo. 1 día.”

- c) Los expedientes del trámite “Autorización de Programa Interno de Protección Civil” fueron remitidos por la VUD a la Dirección de Protección Civil, ambas de la Delegación Tlalpan, con desfase de hasta dos días hábiles posteriores su recepción, en lugar de hacerlo dentro de las 24 horas siguientes.

En la reunión de confronta, celebrada el 16 de diciembre de 2016, la Directora General de Administración de la Delegación Tlalpan, en representación de la titular del órgano político-administrativo, no porporcionó información al respecto, por lo que la presente observación no se modifica.

Por no remitir los expedientes al área operativa respectiva dentro de las 24 horas siguientes a su recepción, la VUD de la Delegación Tlalpan incumplió la actividad 12 del apartado “Descripción de la Actividad”, del procedimiento “Autorización del Programa Interno de Protección Civil”, del Acuerdo por el que se establecen Procedimientos Únicos para la Atención de Trámites y Servicios vigentes en 2015, que dispone lo siguiente:

“12. Ventanilla Única. Realiza una relación diaria de ingresos y turna a la Unidad Operativa responsable. Tiempo 1 día.”

Sólo en uno de los trámites (autorización para la presentación de espectáculos públicos en vía pública, parques y espacios públicos) se previno al particular, cuyo acuse debidamente notificado se encontró en el expediente respectivo.

Por lo anterior, se determinó que la Delegación Tlalpan integró, registró, gestionó y entregó a las unidades administrativas los trámites recibidos por los solicitantes; sin embargo, presentó desfases en su remisión a las áreas operativas encargadas de su atención.

Recomendación

ASCM-87-15-8-TLA

Es necesario que la Delegación Tlalpan establezca mecanismos de control para garantizar que la Ventanilla Única Delegacional remita los expedientes de los trámites recibidos por los solicitantes a las unidades administrativas del órgano político-administrativo para su atención dentro de los plazos establecidos, en cumplimiento del Acuerdo por el que se establecen Procedimientos Únicos para la Atención de Trámites y Servicios y, en su caso, de los procedimientos de su manual administrativo.

## **Cumplimiento**

### **10. Resultado**

Se verificó que la Delegación Tlalpan haya supervisado y evaluado la operación de la VUD y, en general, haya observado las leyes, reglamentos, lineamientos, políticas, manuales, instrumentos jurídicos o cualquier otro mecanismo, establecidos para regular las actuaciones del responsable y operadores de la VUD; y que haya ajustado su funcionamiento a las disposiciones contenidas en el Acuerdo por el que se establecen las Atribuciones de las Ventanillas Únicas Delegacionales, en cumplimiento de los numerales 21.1 y 21.6 del lineamiento 21, “De la Supervisión y Evaluación de las AAC y UNAC”; 28.1, 28.2 y 28.4 del lineamiento 28, “Del Material de Apoyo para la Atención Ciudadana y Calidad en el Servicio”; y 29.1, 29.2, 29.3 y 29.4 del lineamiento 29, “De los Protocolos para Personas en Situación de Vulnerabilidad”, de los Lineamientos mediante los que se establece el Modelo Integral de Atención Ciudadana de la Administración Pública del Distrito Federal, ambos vigentes en 2015. Al respecto, mediante el oficio núm. OM/CGA/DEDEAC/646/2016 del 25 de octubre de 2016, la CGMA remitió información relacionada con la supervisión y evaluación que la Delegación Tlalpan llevó a cabo durante el período de octubre a diciembre de 2015. Luego de su revisión, se determinó lo siguiente:

1. En 2015, la CGMA implementó el sistema de autoevaluación a los espacios físicos que utilizó la VUD, el cual fue desarrollado por la Dirección General de Administración y por la Coordinación de Ventanilla Única Delegacional, ambas de la Delegación Tlalpan, pero no ejerció su facultad para realizar visitas a los espacios físicos que utilizó la VUD de la Delegación Tlalpan, la cual sí realizó autoevaluaciones que remitió a la CGMA con el oficio núm. DT/DGA/DMAI/0513/2015 del 2 de septiembre del 2015. Al respecto, con los oficios núms. OM/CGMA/1951/2015 del 9 de octubre de 2015 y OM/CGMA/607/2016 del 23 de marzo de 2016, la CGMA remitió a la Delegación Tlalpan la evaluación del índice de cumplimiento del Modelo Integral de Atención Ciudadana (MIAC) correspondiente al primero y segundo semestres del ejercicio de 2015, otorgando un índice de cumplimiento de 4 y 5 puntos en una escala de 10, respectivamente. Asimismo, la CGMA indicó que “desafortunadamente el órgano a su cargo no ha obtenido un resultado satisfactorio por lo que le solicito instruir a quien corresponda a dar cumplimiento a la normatividad [...] que es de observancia obligatoria”.

Los rubros autoevaluados fueron los relativos a la designación del titular de la Coordinación de Atención Ciudadana (CORAC), designación de enlace, cumplimiento en la resolución de las solicitudes, entrega de estadísticas, entrega a tiempo de las estadísticas, plan de mejora, programa de capacitación, imagen institucional, uniforme, accesibilidad y gafete.

Sin embargo, el órgano político-administrativo no atendió las recomendaciones emitidas por la CGMA.

En la reunión de confronta, celebrada el 16 de diciembre de 2016, la Directora General de Administración de la Delegación Tlalpan, en representación de la titular del órgano político-administrativo, no proporcionó información al respecto, por lo que la presente observación no se modifica.

Por no atender las observaciones y recomendaciones propuestas por la CGMA, la Delegación Tlalpan incumplió el numeral 21.6 del lineamiento 21, “De la Supervisión y Evaluación de las AAC y UNAC”, de los Lineamientos mediante los que se establece el Modelo Integral de Atención Ciudadana de la Administración Pública del Distrito Federal vigentes en 2015, que dispone lo siguiente:

“21.6. El titular de la DGA en coordinación con el CORAC, enviarán a la CGMA, en documento impreso y en archivo magnético, la información del resultado de la autoevaluación, a la que se le adjuntarán las fotografías de los espacios físicos de las AAC y UNAC sujetas a evaluación, para su revisión y análisis.

“Una vez obtenido el diagnóstico correspondiente, la CGMA lo remitirá a los titulares de los Órganos de la APDF, para que éstos tomen las medidas necesarias para atender las observaciones y recomendaciones propuestas.”

2. En 2015, la CGMA remitió a la VUD de la Delegación Tlalpan el material de apoyo para la atención ciudadana y calidad en el servicio consistente en el “Manual de Identidad Gráfica de las Áreas de Atención Ciudadana (AAC)”, el cual se encuentra en la página de internet de la CGMA para su consulta y detalla los temas de identificación gráfica (carteles de derechos y obligaciones), espacios físicos (elementos mínimos obligatorios y acondicionamiento de espacios físicos), accesibilidad universal y atención prioritaria (infraestructura y accesibilidad universal).

3. En 2015, la Delegación Tlalpan designó un módulo para brindar atención a grupos en situación de vulnerabilidad y llevó a cabo el protocolo de atención de forma inmediata para personas con discapacidad para que las gestiones se realizaran en menor tiempo y garantizaran la accesibilidad universal y el trato igualitario; sin embargo, la VUD no cuenta con infraestructura (espacios físicos e instalaciones) que facilite el acceso y desplazamiento a personas que se presenten con silla de ruedas, perros guía, bastones o muletas, entre otros apoyos.

En la reunión de confronta, celebrada el 16 de diciembre de 2016, la Directora General de Administración de la Delegación Tlalpan, en representación de la titular del órgano político-administrativo, no proporcionó información al respecto, por lo que la presente observación no se modifica.

Por no contar la VUD con infraestructura (espacios físicos e instalaciones) que facilite el acceso y desplazamiento a personas que se presenten con silla de ruedas, perros guía, bastones, muletas, entre otros apoyos, la Delegación Tlalpan incumplió el numeral 16.2, fracción VIII, del lineamiento 16, “De las AAC y UNAC Presencial”, de los Lineamientos mediante los que se establece el Modelo Integral de Atención Ciudadana de la Administración Pública del Distrito Federal vigentes en 2015, que dispone lo siguiente:

“16.2. De conformidad con lo establecido en los Manuales de Identidad Gráfica para las AAC, las UNAC, las Ventanillas Únicas, Centros de Atención, Módulos de Atención, Áreas de Atención y Oficinas, Áreas móviles incluyendo vehículos, stands y módulos, deberán homologar el espacio físico y contener obligatoriamente los siguientes elementos [...]”

“VIII. Infraestructura adecuada al número y tipo de usuarios a atender, incluyendo la infraestructura mínima necesaria para la atención prioritaria a grupos vulnerables señalados en los presentes lineamientos.”

4. Durante la visita de inspección física realizada 29 de septiembre de 2016, se constató que la imagen de la VUD obedece a los criterios de identidad gráfica institucional; que el responsable y los cuatro operadores cuentan con un uniforme consistente en un chaleco y un gafete de identificación, con la marca de atención ciudadana y el logotipo con el que se identifica visualmente a la VUD; y que en el espacio físico que ocupa la

VUD se encuentran instalados letreros y señalizaciones con la imagen institucional de la Delegación Tlalpan y con los diseños desarrollados por la CGMA para dar una imagen homogénea a todas las áreas de atención ciudadana, de conformidad con los Lineamientos mediante los que se establece el Modelo Integral de Atención Ciudadana de la Administración Pública del Distrito Federal vigentes en 2015.

Por lo expuesto, se concluye que, con excepción de lo señalado en el desarrollo del presente Informe, la Delegación Tlalpan cumplió las leyes, reglamentos, lineamientos, políticas, manuales, instrumentos jurídicos o cualquier otro mecanismo establecido para regular las actuaciones del responsable y operadores de la VUD y que ajustó su funcionamiento a las disposiciones contenidas en el Acuerdo por el que se establecen las Atribuciones de las Ventanillas Únicas Delegacionales y en los Lineamientos mediante los que se establece el Modelo Integral de Atención Ciudadana de la Administración Pública del Distrito Federal, ambos vigentes en 2015. Asimismo, en 2015 la CGMA no ejerció la facultad de realizar visitas de supervisión a los espacios físicos de la VUD del órgano político-administrativo y éste no atendió las recomendaciones emitidas por la CGMA relacionadas con los sistemas de autoevaluación de los espacios físicos de la VUD ni contó con infraestructura (espacios físicos e instalaciones) que facilitaran el acceso y desplazamiento de grupos vulnerables.

Recomendación ASCM-87-15-9-TLA

Es necesario que la Delegación Tlalpan establezca mecanismos de control para garantizar que se atiendan las observaciones y recomendaciones propuestas por la Coordinación General de Modernización Administrativa, relacionadas con los sistemas de autoevaluación de los espacios físicos de la Ventanilla Única Delegacional, de conformidad con los Lineamientos mediante los que se establece el Modelo Integral de Atención Ciudadana de la Administración Pública del Distrito Federal.

Recomendación ASCM-87-15-10-TLA

Es necesario que la Delegación Tlalpan establezca mecanismos de control para garantizar que la Ventanilla Única Delegacional cuente con infraestructura (espacios físicos e instalaciones) que faciliten el acceso y desplazamiento de grupos vulnerables, en atención a los Lineamientos mediante los que se establece el Modelo Integral de Atención Ciudadana de la Administración Pública del Distrito Federal.