



CDMX
CIUDAD DE MÉXICO

Ciudad de México., a 7 de junio de 2017
CIDT/SAOA/JUDAOA "C"/ 1020 /2017

Asunto: Alcance a la orden de Auditoría
05J/2017

DRA. CLAUDIA SHEINBAUM PARDO
JEFA DELEGACIONAL EN TLALPAN
P R E S E N T E

En alcance al oficio CIDT/SAOA/JUDAOA "C"/702/2017 del 12 de abril de 2017, mediante el cual se le notificó el inicio de la auditoría 05 J clave 410 denominada "Otras Intervenciones Centros de Atención (Ventanilla Única Delegacional y Centro de Servicios y Atención Ciudadana), con fundamento en el artículo 113, fracciones II, IV, y XXX del Reglamento Interior de la Administración Pública del Distrito Federal, se le notifica que además de las áreas mencionadas en el oficio en mención, se incorpora para la revisión correspondiente, la Dirección General de Administración.

Asimismo, le agradeceré instruya a quien corresponda a efecto de que el personal comisionado tenga acceso a las instalaciones de esa unidad y se le brinden las facilidades necesarias para la expedita realización de su comisión.

Hago propicia la ocasión para enviar a usted un cordial saludo.

ATENTAMENTE
LA CONTRALORA INTERNA


LIC. ISIS JENNIFER BARBA CABRALES



C.c.c.e.p. C. Maria de Jesús Herros Vázquez - Directora General de Administración.-(dgadministración@tlalpan.gob.mx)

JBC/JCG/MRM



Contraloría General de la Ciudad de México
Dirección General de Contralorías Internas en Delegaciones
Contraloría Interna en la Delegación Tlalpan
Subdirección de Auditoría Operativa y Administrativa
J.U.D. de Auditoría Operativa Y administrativa "C"

Av. San Fernando 84, primer piso
Col. Tlalpan Centro, Delegación Tlalpan C.P. 14000
cdt.gob.mx
contraloria.dg.gob.mx
Tel. 5655 4843

Anexo al oficio CIDI/SAOA/JUDAOA/A/0702/2017

Requerimiento de información

1. Relación de la normatividad a la que se sujetan la Ventanilla Única Delegacional y el Centro de Servicios y Atención Ciudadana. -
2. Copia de Políticas, Bases y Lineamientos aplicables a la Ventanilla Única Delegacional y al Centro de Servicios y Atención Ciudadana.
3. Estructura Orgánica actual de la Dirección del Centro de Servicios y Atención Ciudadana, y de la Coordinación de Ventanilla Única Delegacional.
4. Plantilla del personal que laboró en el ejercicio 2016 en la Ventanilla Única Delegacional y Centro de Servicios y Atención Ciudadana, indicando nombre completo, denominación del puesto, funciones que realiza, horario laboral, fecha de alta y baja del área (en los casos que aplique).
5. Base de datos completa de todos los trámites ingresados en el ejercicio 2016 (formato electrónico).
6. Base de datos completa de las solicitudes de servicios públicos en el ejercicio 2016 (formato electrónico).
7. Base de datos detallada de las demandas de servicios públicos que hayan sido solicitados de manera verbal al Jefe Delegacional durante sus giras o audiencias públicas.
8. Programa anual de capacitación 2016, debidamente registrado y su actualización dirigido a los responsables y coordinadores del Centro de Servicios y Atención Ciudadana (CESAC) y Ventanilla Única Delegacional (VUD).
9. Informes denominados acumulado anual de servicios; Informe mensual de servicios; Tiempos de respuesta promedio de servicios e Informe Trimestral, así como el acuse de recibo.
10. Solicitud de la Delegación y autorización de la Coordinación General de Modernización Administrativa de registro de alta del personal acreditado en el Padrón de Personal en Funciones de Atención al Público.
11. Programa Anual de Actividades para el ejercicio 2016 de la VUD y CESAC.
12. Resultado del Proceso de evaluación del personal de la Coordinación del Centro de Servicios y Atención Ciudadana y de la Ventanilla Única Delegacional, así como su autorización de contratación de estos.
13. Registro de la ubicación de la Ventanilla Única Delegacional y Centro de Servicios y Atención Ciudadana.
14. Planes de Mejora de la Ventanilla Única Delegacional y Centro de Servicios y Atención Ciudadana e Informe de avances de dichos planes.
15. Expedientes personales de la plantilla del personal adscrito a las áreas de Ventanilla Única Delegacional y Centro de Servicios y Atención Ciudadana en los ejercicios señalados.
16. Relación y/o integración de los trámites atendidos por la Ventanilla Única Delegacional ("VUD") en el ejercicio fiscal de 2016, incluyendo tipo de trámite (expediciones, solicitudes, autorizaciones, refrendos, licencias, registros, renovaciones, avisos, etc.) tiempo de respuesta, documentación a obtener, requisitos y costos.
17. Integración y/o relación de las solicitudes de servicio presentadas en la VUD en el ejercicio fiscal 2016, incluidas en el Libro de Gobierno y medios electrónicos correspondientes.
18. Integración y/o relación de las solicitudes de servicio presentadas en la VUD y concluidas en el ejercicio fiscal 2016.
19. Integración y/o relación de las conciliaciones periódicas de la VUD con las áreas responsables de dictaminar los trámites en el ejercicio fiscal 2016.
20. Integración y/o relación de los trámites rechazados o con prevención en el correspondiente registro del Libro de Gobierno.
21. Integración y/o relación de las solicitudes de servicios atendidas por el Centro de Servicios y Atención Ciudadana ("CESAC") en el ejercicio fiscal de 2016, incluidas en el Libro de Gobierno y medios electrónicos correspondientes.
22. Integración y/o relación de las respuestas (de las áreas responsables) a las solicitudes de servicios de los particulares presentadas ante el CESAC.

La información y documentación antes solicitada, deberá estar validada y rubricada por el servidor público responsable que corresponda, en caso de no contar con ésta favor de expedir la(s) causa(s) o motivo(s) legales del respecto.



Contraloría General de la Ciudad de México
Dirección General de Contralorías Internas en Delegaciones
Contraloría Interna en la Delegación Tlalpan
J.U.D. de Auditoría Operativa y Administrativa "A"
Av. San Fernando 84, primer piso
Col. Tlalpan Centro, Delegación Tlalpan C.P. 14000
tlalpan@contraloriadf.gob.mx
cdmx.gob.mx
contraloria.cdmx.gob.mx
Tel. 54831500 Ext. 5507



CDMX
CIUDAD DE MÉXICO

REPORTE DE OBSERVACIONES DE AUDITORÍA			
Auditoría	No. de Observación	Año/Trimestre	
05 J	01	2017/02	

Emisor:	CONTRALORÍA INTERNA EN EL ÓRGANO POLÍTICO ADMINISTRATIVO EN TLALPAN			
Unidad Administrativa	0314	Delegación Tlalpan	Ejercicio Auditado	2016
Área Específica	Jefatura Delegacional (Ventanilla Única).		Monto observado (miles)	0
Clave de la Auditoría	410	"Otras Intervenciones Centros de Atención Ciudadana (VUD-CESAC)"	Fecha de Incidencia	30/12/2016
			Fecha Compromiso	7 Septiembre 2017

OBSERVACIONES, CAUSA, EFECTO Y FUNDAMENTO LEGAL				
RECOMENDACIONES				

De la visita realizada a Ventanilla Única Delegacional el nueve de mayo de dos mil diecisiete, se instrumentó acta de hechos y cédula de verificación física con el objeto de constatar la accesibilidad universal, condiciones que deben cumplir los entornos, así como los objetos e instrumentos, herramientas, dispositivos para ser comprensibles utilizables y practicables por todas las personas en condiciones de seguridad y comodidad de conformidad a los Lineamientos mediante los que se establece el Modelo Integral de Atención Ciudadana de la Administración Pública del Distrito Federal, se determina la siguiente:

OBSERVACIÓN:

INCUMPLIMIENTO EN LOS ELEMENTOS ESTABLECIDOS EN LOS LINEAMIENTOS EN LOS CUALES SE ESTABLECE EL MODELO INTEGRAL (ÁREA, PROCESOS Y PERSONAL).

1.-ÁREA

1a. Las señalizaciones de seguridad, sanidad y protección civil, no están fabricadas en material fotoluminiscente y de uso rudo, no cuentan con la franja o marco verde y carecen de señalizaciones de Protección Civil, como son "No fumar", que hacer en caso de sismos, conforme al numeral 16.2 y 14.5 de los Lineamientos mediante los cuales se establece el Modelo Integral de Atención Ciudadana y la SECCIÓN III "Señalización de Seguridad y Sanidad" del Manual de Identidad Gráfica que señala "...Las señales de seguridad deben fabricar en material fotoluminiscente y de uso rudo, deben mantenerse siempre en buen estado y en todo momento deberá de consultarse con la Secretaría de Protección Civil, dentro del área de la VUD llevarán una franja o marco verde..."

La Dirección General de Administración en coordinación con el Centro de Servicios y Atención Ciudadana y la Coordinación de Ventanilla Única Delegacional, deberán realizar las gestiones conducentes que acrediten a la Contraloría Interna en Tlalpan, lo siguiente:

CORRECTIVA:

1.- Llevar a cabo las acciones necesarias a efecto de acreditar el cumplimiento de los elementos establecidos en los Lineamientos que establece el Modelo Integral respecto a: AREA, PROCESOS Y PERSONAL.

PREVENTIVA:

1.-La instrucción oficial al responsable de la Ventanilla Única Delegacional, para que vigile el cumplimiento de los Lineamientos Mediante el cual se establece el Modelo Integral de Atención Ciudadana.

Remitir a la Contraloría Interna de la Delegación Tlalpan, los documentos que acrediten las acciones correctivas y preventivas realizadas para solventar la observación.

ÁREA AUDITADA		RESPONSABLE DE ATENCIÓN		RESPONSABLE DE AUDITORÍA	REVISÓ	AUTORIZÓ
TITULAR						
C. María de Jesús Herros Vázquez Directora General de Administración	Lic. Ernesto Alvarado Ruiz Director del Centro de Servicios y Atención Ciudadana	Mtro. Silverio Chávez López Coordinador de Ventanilla Única	Lic. María E. Reyes Morales J. U.D. de Auditoría Operativa y Administrativa "C"	Atq. Luis A. Rodríguez Subdirector de Auditoría Operativa y Administrativa	Lic. Isis Jennifer Barba Cabrales Contraloría Interna	

REPORTE DE OBSERVACIONES DE AUDITORÍA			
Auditoría	No. de Observación	Año/Trimestre	
05 J	01	2017/02	

Emisor:	CONTRALORÍA INTERNA EN EL ÓRGANO POLÍTICO ADMINISTRATIVO EN TLALPAN			
Unidad Administrativa	0314	Delegación Tlalpan	Ejercicio Auditado	2016
Área Específica	Jefatura Delegacional (Ventanilla Única).		Monto observado (miles)	0
Clave de la Auditoría	410	"Otras Intervenciones Centros de Atención Ciudadana (VUD-CESAC)"	Fecha de Incidencia	30/12/2016
			Fecha Compromiso	7 Septiembre 2017

OBSERVACIONES, CAUSA, EFECTO Y FUNDAMENTO LEGAL				
RECOMENDACIONES				

- 1b) No se localizaron letreros que identifiquen en la entrada principal en el que se identifique "Bienvenidos" a la "Ventanilla Única Delegacional", conforme al numeral 16.2 y 14.5 de los Lineamientos mediante los cuales se establece el Modelo Integral de Atención Ciudadana y de acuerdo a la Sección IV "ESPACIOS FÍSICOS" numeral 1 de los Elementos Mínimos Obligatorios que señala el Manual de Identidad Gráfica que a la letra cita: "Letreros de señalización en entradas y áreas de atención".
- 1c) La gestión de trámites NO se realiza mediante turnos electrónicos, se cuenta con el contador electrónico, pero no está en funcionamiento, conforme al numeral 16.2 y 14.5 de los Lineamientos mediante los cuales se establece el Modelo Integral de Atención Ciudadana, incumpliendo la Sección IV "Espacios Físicos" numeral 3 de los Elementos Mínimos Obligatorios que señala el Manual de Identidad Gráfica que a la letra cita "Módulo de informes y gestión de turnos con toma-turnos electrónicos y pantalla informativa para la logística en la atención".
- 1d) Los horarios de atención no se encuentran en un lugar visible y no existen un cartel informativo para quejas en la Contraloría Interna, conforme al numeral 16.2 y 14.5 de los Lineamientos mediante los cuales se establece el Modelo Integral de Atención Ciudadana y de acuerdo la Sección IV apartado "Elementos Mínimos Obligatorios" numeral 5 señalado en el Manual de Identidad Gráfica que a la letra cita "Directorio de trámites, servicios y horarios de atención con información para quejas en la Contraloría Interna".
- 1e) Los Módulos de Atención, no cuentan con mamparas divisoras, conforme al numeral 16.2 y 14.5 de los Lineamientos mediante los cuales se establece el Modelo Integral de Atención Ciudadana, así como la sección IV en el apartado "Elementos mínimos obligatorios", numeral 7 del Manual de Identidad Gráfica que a la letra cita: "Módulos de atención con mamparas divisoras".

TITULAR		RESPONSABLE DE ATENCIÓN		RESPONSABLE DE AUDITORÍA	REVISÓ	AUTORIZÓ
C. María de Jesús Herros Vázquez	Directora General de Administración	Lic. Ernesto Alvarado Ruiz	Director del Centro de Servicios y Atención Ciudadana	Lic. María E. Reyes Morales	Subdirector de Auditoría Operativa y Administrativa "C"	Lic. Isis Jennifer Barba Cabrales
		Mtro. Silverio Chávez López	Coordinador de Ventanilla Única			

REPORTE DE OBSERVACIONES DE AUDITORIA			
Auditoría	No. de Observación	Año/Trimestre	
05 J	01	2017/02	

Emisor	CONTRALORÍA INTERNA EN EL ÓRGANO POLÍTICO ADMINISTRATIVO EN TLALPAN		
Unidad Administrativa	0314	Delegación Tlalpan	
Área Específica	Jefatura Delegacional (Ventanilla Única).		
Clave de la Auditoría	410	"Otras Intervenciones Centros de Atención Ciudadana (VUD-CESAC)"	
Ejercicio Auditado	2016	Criterio	01
Monto observado (miles)	0		
Fecha de Incurrencia	30/12/2016		
Fecha Compromiso	7 Septiembre 2017		

RECOMENDACIONES

OBSERVACIONES, CAUSA, EFECTO Y FUNDAMENTO LEGAL

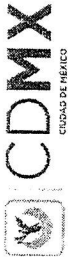
1f). La Ventanilla Única Delegacional, únicamente cuenta con baños para el uso exclusivo del personal de la VUD, y no para el público en general, conforme al numeral 16.2 y 14.5 de los Lineamientos mediante los cuales se establece el Modelo Integral de Atención Ciudadana, así como señala en la sección IV "Elementos Mínimos Obligatorios", numeral 8 del Manual de Identidad Gráfica que a la letra cita: "Baños para hombres, mujeres y personas con discapacidad con cambiadores y contenedores para pañales".

1g). No se cuenta con la Guía Táctil para bastón de invidentes y débiles visuales, conforme a lo señalado en la Sección IV en el apartado "Elementos Mínimos Obligatorios" numeral 16 del Manual de Identidad Gráfica que a la letra cita: "Guía táctil para bastón de invidentes y débiles visuales".

1h). Los espacios en los que ejercen sus labores los operadores cuentan actualmente con diferentes medidas como son 2m x 2m; 2.30m x 1.90m y 2.30m x 2m, mismos que no son adecuados conforme a las medidas requeridas de 2.10 x 2.40m= 5.04m², incumpliendo la Sección IV. "Espacios Físicos" en el apartado de Planeación de los Espacios del Manual de Identidad Gráfica que se señala "área mínima para el personal: 2.10x2.40m=5.04m²."

1i). Las rampas para la comunicación entre los diferentes niveles de acceso al público no están debidamente señalizados para personas con discapacidad; asimismo, carecen de un sistema adecuado para invidentes y débiles visuales, falta de barandales para las personas con discapacidad, señalización del símbolo de accesibilidad, ubicación de la entrada accesible más próxima, de acuerdo a lo señalado en la Sección V. "Atención Ciudadana con accesibilidad universal y atención prioritaria" del Manual de Identidad Gráfica que señala: "... Los edificios y espacios abiertos de uso público deberán contar con rampas para la comunicación entre los diferentes niveles de acceso al público y estar debidamente señalizados. Todos los edificios de uso público deberán proporcionar alternativas de comunicación vertical

ÁREA AUDITADA		RESPONSABLE DE AUDITORIA	REVISÓ	AUTORIZÓ
TITULAR	RESPONSABLE DE ATENCIÓN			
C. María de Jesús Herros Vázquez Directora General de Administración	Lic. Ernesto Alvarado Ruiz Director del Centro de Servicios y Atención Ciudadana	Lic. Marcial E. Reyes Morales J. U. D. de Auditoría Operativa y Administrativa "C"	Art. Luis A. Rodríguez Rodríguez Subdirector de Auditoría Operativa y Administrativa	Lic. Isis Jennifer Barba Cabrales Contralora Interna



REPORTE DE OBSERVACIONES DE AUDITORIA			
Auditoría	No. de Observación	Año/Trimestre	
05 J	01	2017/02	

Emisor:	CONTRALORÍA INTERNA EN EL ÓRGANO POLÍTICO ADMINISTRATIVO EN TLALPAN			
Unidad Administrativa	0314	Delegación Tlalpan	Ejercicio Auditado	2016
Área Específica	Jefatura Delegacional (Ventanilla Única).		Monto observado (miles)	0
Clave de la Auditoría	410	"Otras Intervenciones Centros de Atención Ciudadana (VUD-CESAC)"	Fecha de Incurrencia	30/12/2016
			Fecha Compromiso	7 septiembre 2017

OBSERVACIONES, CAUSA, EFECTO Y FUNDAMENTO LEGAL				
RECOMENDACIONES				

(elevadores y/o rampas a las personas con discapacidad. Siempre que exista una diferencia de nivel entre la calle y la entrada principal, deberá existir una rampa debidamente señalizada.

2.-PROCESOS.

El sistema utilizado (Ventanilla Net), lo instalaron en 2004, es muy antiguo en referencia con el avance tecnológico; ya que no ofrece todas las facilidades a los usuarios, en poder consultar el estatus del trámite a través de su celular, o la posibilidad de ingresar trámites en línea, no se puede ofrecer geo referencia, el Coordinador de Ventanilla Única manifestó en el acta de hechos celebrada el 9 de mayo del año en curso, que no es un sistema actualizado que brinde a los usuarios la facilidad para realizar sus trámites, de conformidad a lo señalado en el Capítulo **DÉCIMO PRIMERO** del Acuerdo por el que se establecen las atribuciones de las Ventanillas Únicas Delegacionales, 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.

3.-PERSONAL

El personal de Ventanilla Única, no labora con vestimenta formal, portan chaleco con los emblemas de la VUD y su vestimenta es con combinaciones que impide una imagen homogénea, conforme a lo señalado en el Numeral 7.1.5. Imagen personal e institucional que a la letra señala "...Cuidar el aspecto de los servidores públicos en su trato con la ciudadanía en materia de atención ciudadana. Si se cuenta con uniforme, portarlo siempre, sin combinaciones que impidan una imagen homogénea; de lo contrario, vestir pulcro, portar el gafete autorizado a la vista de los ciudadanos, evitar comer en el área de trabajo, no hacer ni recibir llamadas telefónicas que no sean urgentes al estar atendiendo a un ciudadano, no usar aparatos

ÁREA AUDITADA		RESPONSABLE DE ATENCIÓN		RESPONSABLE DE AUDITORIA	REVISO	AUTORIZO
TITULAR						
C. María de Jesús Herros Vázquez Directora General de Administración	Lic. Ernesto Alvarado Ruiz Director del Centro de Servicios y Atención Ciudadana	Mtro. Silverio Chávez López Coordinador de Ventanilla Única	Lic. Marcia E. Reyes Morales J.U. de Auditoría Operativa y Administrativa "C"	Arq. Luis A. Rodríguez Subdirector de Auditoría Operativa y Administrativa		Lic. Isis Jennifer Barba Cabrales Contralora Interna



REPORTE DE OBSERVACIONES DE AUDITORÍA			
Auditoría	No. de Observación	Año/Trimestre	
05 J	01	2017/02	

Emisor:	CONTRALORÍA INTERNA EN EL ÓRGANO POLÍTICO ADMINISTRATIVO EN TLALPAN			
Unidad Administrativa	0314	Delegación Tlalpan	Ejercicio Auditado	2016
Área Específica	Jefatura Delegacional (Ventanilla Única).		Monto observado (miles)	0
Clave de la Auditoría	410	"Otras Intervenciones Centros de Atención Ciudadana (VUD-CESAC)"	Fecha de Incurrencia	30/12/2016
			Fecha Compromiso	7 septiembre 2017
OBSERVACIONES, CAUSA, EFECTO Y FUNDAMENTO LEGAL				
RECOMENDACIONES				

que distraigan, tales como: teléfonos móviles, radios, etcétera; no utilizar audifonos dentro del área de trabajo, no platicar frente al ciudadano temas ajenos a la atención que se le otorga y mantener el lugar de trabajo organizado y limpio, evitando tener papeles desordenados... y 24.2.1 inciso b Numeral 4 de los Lineamientos mediante el cual se establece el Modelo Integral de Atención Ciudadana que a la letra cita: "Los aspirantes a ocupar puestos vacantes en la UNAC deberán cumplir como mínimo con los siguientes requisitos: Buena presentación, con vestimenta formal".

CAUSAS:

- Falta de interés de los servidores públicos responsables en transformar la atención ciudadana tradicional a través de una oficina integral que pueda ofrecer una mayor eficiencia y eficacia en su atención Ciudadana.
- Inexistencia de medios electrónicos que proporcionan las nuevas tecnologías para aplicarlas a los servicios de atención ciudadana para el rediseño funcional y simplificación del procedimiento, proceso o servicio.
- Falta homogenizar el vestuario del personal que brinda atención al público.

EFFECTOS:

- Incumplimiento normativo en los Lineamientos mediante los cuales se establece el Modelo Integral de Atención Ciudadana.
- Carencia de una buena imagen Institucional.
- Que no se brinde una atención adecuada y oportuna como respuesta a las necesidades y particularidades de la población por la falta de tecnología e instalaciones apropiadas.

ÁREA AUDITADA		RESPONSABLE DE AUDITORÍA	REVISÓ	AUTORIZÓ
TITULAR	RESPONSABLE DE ATENCIÓN			
C. María de Jesús Herros Vázquez Directora General de Administración	Lic. Ernesto Alvarado Ruiz Director del Centro de Servicios y Atención Ciudadana	Lic. Marcia E. Reyes Morales J U D. de Auditoría Operativa y Administrativa "C"	Arq. Luis A. Rodríguez Rodríguez Subdirector de Auditoría Operativa y Administrativa	Lic. Isis Jennifer Barba Cabañales Contralora Interna



REPORTE DE OBSERVACIONES DE AUDITORÍA			
Auditoría	No. de Observación	Año/Trimestre	
05 J	01	2017/02	

Emitor:	CONTRALORÍA INTERNA EN EL ÓRGANO POLÍTICO ADMINISTRATIVO EN TLALPAN			
Unidad Administrativa	0314	Delegación Tlalpan	Ejercicio Auditado	2016
Área Específica	Jefatura Delegacional (Ventanilla Única).			Criterio 0
Clave de la Auditoría	410	"Otras Intervenciones Centros de Atención Ciudadana (VUD-CESAC)"	Fecha de Incurrencia	30/12/2016
			Fecha Compromiso	7 Septiembre 2017

OBSERVACIONES, CAUSA, EFECTO Y FUNDAMENTO LEGAL	RECOMENDACIONES
---	-----------------

FUNDAMENTO LEGAL:

- Lineamientos mediante los cuales se establece el Modelo Integral de Atención Ciudadana, lineamientos numerales 16.2, 7.1.5, 14.4 y 14.5 publicados el 13 de octubre de 2014 en la Gaceta Oficial del Distrito Federal.
- Manual de Identidad Gráfica, SECCIÓN III "Señalización de Seguridad y Sanidad", numeral 3 de los Elementos Mínimos Obligatorios, Sección V. "Atención Ciudadana con accesibilidad universal y atención prioritaria.
- Manual de Organización del Órgano Político-Administrativo en Tlalpan con Número de Registro MA-313-11/12, publicado el 14 de agosto de 2015, funciones vinculadas con el objetivo 2, punto 2, de la Coordinación de Ventanilla Única Delegacional.
- Acuerdo por el que se establecen las atribuciones de las Ventanillas Únicas Delegacionales, Capítulo Decimo Primero, publicada el 2 de julio de 2012.

ÁREA AUDITADA		RESPONSABLE DE ATENCIÓN		RESPONSABLE DE AUDITORÍA	REVISÓ	AUTORIZÓ
TITULAR						
C. María de Jesús Herros Vázquez Directora General de Administración	Lic. Ernesto Alvarado Ruiz Director del Centro de Servicios y Atención Ciudadana	Mtro. Silverio Chávez López Coordinador de Ventanilla Única	Lic. Marcia E. Reyes Morales U.D. de Auditoría Operativa y Administrativa "C"	Ara. Luis A. Rodríguez Subdirector de Auditoría Operativa y Administrativa	Lic. Isis Jennifer Barba Cabrales Contralora Interna	

CONTRALORIA GENERAL DEL DISTRITO FEDERAL

CDMX

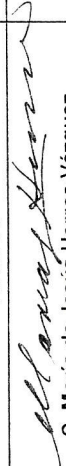
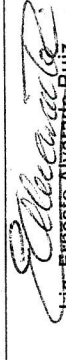
REPORTE DE OBSERVACIONES DE AUDITORIA

Auditoria	No. de Observación	Año/Trimestre
05 J	02	2017/02

Emisor:	CONTRALORIA INTERNA EN EL ÓRGANO POLÍTICO ADMINISTRATIVO EN TILAPAN			Ejercicio Auditado	2016	Criterio	01
Unidad Administrativa	0314	Delegación Tlalpan		Monto observado (miles)	0		
Área Específica	Jefatura Delegacional (CESAC).			Fecha de Incurrencia	30/12/2016		
Clave de la Auditoria	410	"Otras Intervenciones Centros de Atención Ciudadana (VUD-CESAC)"			Fecha Compromiso	7 septiembre 2017	

OBSERVACIONES, CAUSA, EFECTO Y FUNDAMENTO LEGAL							
RECOMENDACIONES							

<p>De la visita realizada al Centro de Servicios y Atención Ciudadana el diecinueve de mayo de dos mil diecisiete, se instrumentó acta de hechos y cédula de verificación física con el objeto de constatar la accesibilidad universal, condiciones que deben cumplir los entornos, así como los objetos e instrumentos, herramientas, dispositivos para ser comprensibles utilizables y practicables por todas las personas en condiciones de seguridad y comodidad de conformidad a los Lineamientos mediante los que se establece el Modelo Integral de Atención Ciudadana de la Administración Pública del Distrito Federal, se determina la siguiente:</p> <p>OBSERVACIÓN:</p> <p><u>INCUMPLIMIENTO EN LOS ELEMENTOS ESTABLECIDOS EN LOS LINEAMIENTOS EN LOS CUALES SE ESTABLECE EL MODELO INTEGRAL: (ÁREA, PROCESOS Y PERSONAL).</u></p> <p>1.-AREA</p> <p>1a. Las señalizaciones de seguridad, sanidad y protección civil, no están fabricadas en material fotoluminiscente y de uso rudo, no cuentan con la franja o marco verde y carecen de señalizaciones de Protección Civil, como son "No fumar", que hacer en caso de sismos, conforme al numeral 16.2. y 14.5 de los Lineamientos mediante los cuales se establece el Modelo Integral de Atención Ciudadana y la SECCIÓN III "Señalización de Seguridad y Sanidad" del Manual de Identidad Gráfica que señala "....Las señales de seguridad deben fabricar en material fotoluminiscente y de uso rudo, deben mantenerse siempre en buen estado y en todo momento deberá de consultarse con la Secretaría de Protección Civil, dentro del área de la VUD llevarán una franja o marco verde....".</p>	<p>La Dirección del Centro de Servicios y Atención Ciudadana en Coordinación con la Dirección General de Administración, deberán realizar las gestiones conducentes que acrediten a la Contraloría Interna en Tlalpan, lo siguiente:</p> <p>CORRECTIVA:</p> <p>1.- Llevar a cabo las acciones necesarias a efecto de acreditar el cumplimiento de los elementos establecidos en los Lineamientos que establece el Modelo Integral respecto a: AREA, PROCESOS Y PERSONAL.</p> <p>PREVENTIVA:</p> <p>1.-La instrucción oficial al responsable del Centro de Servicios y Atención Ciudadana, para que vigile el cumplimiento de los Lineamientos Mediante el cual se establece el Modelo Integral de Atención Ciudadana.</p> <p>Remitir a la Contraloría Interna de la Delegación Tlalpan, los documentos que acrediten las acciones correctivas y preventivas realizadas para solventar la observación.</p>
--	---

ÁREA AUDITADA		RESPONSABLE DE AUDITORIA	REVISÓ	AUTORIZÓ
TITULAR	RESPONSABLE DE ATENCIÓN	Lic. Marcia E. Reyes Morales J.U.D. de Auditoria Operativa y Administrativa "C"	Arq. Luis A. Rodriguez Rodriguez Supdirector de Auditorias Operativa y Administrativa	Lic. Isis Jennifer-Barba Cabrales Contraloría Interna
 C. Maria de Jesus Herros Vazquez Directora General de Administración	 Lic. Ernesto Alvarado Ruiz Director del Centro de Servicios y Atención Ciudadana			

REPORTE DE OBSERVACIONES DE AUDITORÍA			
Auditoría	No. de Observación	Año/Trimestre	
05 J	02	2017/02	

Emisor:	CONTRALORÍA INTERNA EN EL ÓRGANO POLÍTICO ADMINISTRATIVO EN TLALPAN			
Unidad Administrativa	0314	Delegación Tlalpan	Ejercicio Auditado	2016
Área Específica	Jefatura Delegacional (CESAC).		Monto observado (miles)	0
Clave de la Auditoría	410	"Otras Intervenciones Centros de Atención Ciudadana (VUD-CESAC)"	Fecha de Incurrencia	30/12/2016
			Fecha Compromiso	7 septiembre 2017

OBSERVACIONES, CAUSA, EFECTO Y FUNDAMENTO LEGAL

OBSERVACIONES, CAUSA, EFECTO Y FUNDAMENTO LEGAL		RECOMENDACIONES	
<p>1b) No se localizaron letreros que identifiquen en la entrada principal en el que se indique: "Bienvenidos" a la "Ventanilla Única Delegacional", conforme al numeral 16.2 y 14.5 de los Lineamientos mediante los cuales se establece el Modelo Integral de Atención Ciudadana y de acuerdo a la Sección IV. ESPACIOS FÍSICOS, Numeral 1 de los Elementos Mínimos Obligatorios que señala el Manual de Identidad Gráfica que a la letra cita: "Letreros de señalización en entradas y áreas de atención".</p> <p>1c) Los horarios de atención no se encuentran en un lugar visible y no existen un cartel informativo para quejas en la Contraloría Interna, conforme al numeral 16.2 y 14.5 de los Lineamientos mediante los cuales se establece el Modelo Integral de Atención Ciudadana y de acuerdo a la Sección IV apartado "Elementos Mínimos Obligatorios" numeral 5 señalado en el Manual de Identidad Gráfica que a la letra cita "Directorio de trámites, servicios y horarios de atención con información para quejas en la Contraloría Interna".</p> <p>1d) No se cuenta con la Guía Táctil para bastón de invidentes y débiles visuales, conforme a lo señalado en la Sección IV en el apartado "Elementos Mínimos Obligatorios" del Manual de Identidad Gráfica que a la letra cita "Guía táctil para bastón de invidentes y débiles visuales".</p> <p>1e) Los espacios del personal que opera en el CESAC cuentan actualmente con diferentes medidas como son 3.25x2.40; 4mx2.40m; 2.40x3.30m; 1.50m x4m y el personal que está acreditado dispone de espacios insuficientes para operar adecuadamente (espacios que miden 1m x 1m), incumpliendo la Sección IV. "Espacios Físicos" en el apartado de Planeación de los Espacios del Manual de Identidad Gráfica que se señala "área mínima para el personal: 2.10x2.40m05.04m2.</p> <p>1f) Carecen de un sistema adecuado para invidentes y débiles visuales, falta de barandales para las personas con discapacidad, señalización del símbolo de</p>			

ÁREA AUDITADA		RESPONSABLE DE AUDITORÍA	REVISÓ	AUTORIZÓ
TITULAR	RESPONSABLE DE ATENCIÓN			
 C. María de Jesús Herros Vázquez Directora General de Administración	 Lic. Ernesto Avarado Ruiz Director del Centro de Servicios y Atención Ciudadana	Lic. Marcia B. Reyes Morales J.U.D. de Auditoría Operativa y Administrativa "C"	 Av. Luis A. Rodríguez Subdirector de Auditoría Operativa y Administrativa	Lic. Isis Jennifer Barba Cabrales Contraloría Interna

REPORTE DE OBSERVACIONES DE AUDITORÍA			
Auditoría	No. de Observación	Año/Trimestre	
05 J	02	2017/02	

Emisor:	CONTRALORÍA INTERNA EN EL ÓRGANO POLÍTICO ADMINISTRATIVO EN TLALPAN			
Unidad Administrativa	0314	Delegación Tlalpan	Ejercicio Auditado	2016
Área Específica	Jefatura Delegacional (CESAC).		Monto observado (miles)	0
Clave de la Auditoría	410	"Otras Intervenciones Centros de Atención Ciudadana (VUD-CESAC)"	Fecha de Incurrencia	30/12/2016
			Fecha Compromiso	7 de septiembre 2017

OBSERVACIONES, CAUSA, EFECTO Y FUNDAMENTO LEGAL

accesibilidad, ubicación de la entrada accesible más próxima, contraviniendo lo señalado en el numeral 16.2 y 14.5 de los Lineamientos mediante los cuales se establece el Manual de Identidad Grafica Sección V "Atención Ciudadana con accesibilidad universal y atención prioritaria" de Manual de Identidad Grafica.

1g) No existe el Directorio de Servidores Públicos acreditados por la Coordinación General de Modernización Administrativa, contraviniendo lo señalado en el Manual de Identidad Grafica, Sección III, Señalización "... Directorio de funcionarios en tamaño de 1 metro de largo el alto dependerá de la cantidad de operadores..."

2.-PROCESOS.

El sistema utilizado (Cesac Net), tiene una antigüedad de 13-14 años y no es un sistema confiable es muy antiguo en referencia con el avance tecnológico, ya que no ofrece todas las facilidades a los usuarios, como lo son poder consultar el estatus del servicio a través de aplicaciones móviles, no ofrece georeferenciación, se satura y se cae el sistema, genera duplicidad en los números de folios y las estadísticas las tienen que sacar manualmente, por lo que el Director del Centro de Servicios y Atención Ciudadana considera que no es un sistema actualizado que brinde a los usuarios la facilidad para realizar sus servicios de conformidad a lo señalado en el Capítulo DÉCIMO PRIMERO. - Las Delegaciones, por conducto de su Director General de Administración, cuidarán que el Centro de Servicio y Atención Ciudadana opere con la tecnología de punta más adecuada para el mejoramiento y agilización de la atención al público, la que deberá incluir infraestructura telefonica para brindar atención por este medio, equipo y sistemas de cómputo que coadyuven a la atención oportuna y eficiente de los servicios, medios impresos y electrónicos para proporcionar información completa y confiable a los particulares, todo ello en correspondencia con la suficiencia presupuestal existente.

ÁREA AUDITADA		RESPONSABLE DE ATENCIÓN	REVISÓ	AUTORIZÓ
TITULAR				
C. María de Jesús Herros Vázquez Directora General de Administración	Lic. Ernesto Alvarado Ruiz Director del Centro de Servicios y Atención Ciudadana	Lic. Marcia E. Reyes Morales J U D. de Auditoría Operativa y Administrativa "C"	Arq. Luis A. Rodríguez Subdirector de Auditoría Operativa y Administrativa	Lic. Isis Jennifer Barba Gabriles Contralora Interna



REPORTE DE OBSERVACIONES DE AUDITORÍA

Auditoría	No. de Observación	Año/Trimestre
05 J	02	2017/02

Emisor:	CONTRALORÍA INTERNA EN EL ÓRGANO POLÍTICO ADMINISTRATIVO EN TLALPAN			
Unidad Administrativa	0314	Delegación Tlalpan	Ejercicio Auditado	2016
Área Específica	Jefatura Delegacional (CESAC).		Monto observado (miles)	0
Clave de la Auditoría	410	"Otras Intervenciones Centros de Atención Ciudadana (VUD-CESAC)"	Fecha de Incurrencia	30/12/2016
			Fecha Compromiso	7 de septiembre 2017

RECOMENDACIONES

3.-PERSONAL

El personal del Centro de Servicios y Atención Ciudadana, no labora con vestimenta formal, portan chaleco y una camisa y su vestimenta es con combinaciones que impide una imagen homogénea, conforme a lo señalado en el Numeral 7.1.5. Imagen personal e institucional que a la letra señala "...Cuidar el aspecto de los servidores públicos en su trato con la ciudadanía en materia de atención ciudadana. Si se cuenta con uniforme, portarlo siempre, sin combinaciones que impidan una imagen homogénea; de lo contrario, vestir pulcro, portar el gafete autorizado a la vista de los ciudadanos, evitar comer en el área de trabajo, no hacer ni recibir llamadas telefónicas que no sean urgentes al estar atendiendo a un ciudadano, no usar aparatos que distraigan, tales como: teléfonos móviles, radios, etcétera; no utilizar audífonos dentro del área de trabajo, no platicar frente al ciudadano temas ajenos a la atención que se le otorga, y mantener el lugar de trabajo organizado y limpio, evitando tener papeles desordenados..." y 24.2.1 inciso b Numeral 4 de los Lineamientos mediante el cual se establece el Modelo Integral de Atención Ciudadana que a la letra cita: "Los aspirantes a ocupar puestos vacantes en la UNAC deberán cumplir como mínimo con los siguientes requisitos: Buena presentación, con vestimenta formal".

CAUSAS:

- Falta de interés de los servidores públicos responsables en transformar la atención ciudadana tradicional a través de una oficina integral que pueda ofrecer una mayor eficiencia en la atención Ciudadana.
- Inexistencia de medios electrónicos que proporcionan las nuevas tecnologías para aplicarlas a los servicios de atención ciudadana para el rediseño funcional y simplificación del procedimiento, proceso o servicio.
- Falta homogenizar el vestuario del personal que brinda atención al público.

ÁREA AUDITADA		RESPONSABLE DE AUDITORÍA	REVISÓ	AUTORIZÓ
TITULAR	RESPONSABLE DE ATENCIÓN			
C. María de Jesús Herros Vázquez Directora General de Administración	Lic. Ernesto Alvarado Ruiz Director del Centro de Servicios y Atención Ciudadana	Lic. Marcia E. Reyes Morales J.U.D. de Auditoría Operativa y Administrativa "C"	Arq. Luis A. Rodríguez Subdirector de Auditoría Operativa y Administrativa	Lic. Isis Jennifer Barba Cabrales Contralora Interna

CDMX

GOBIERNO DE LA CIUDAD DE MEXICO

Contraloría General del Distrito Federal

Dirección General de Contralorías Internas en Delegaciones

Dirección de Contralorías Internas en Delegaciones "A"

Contraloría Interna en Tlalpan

REPORTE DE OBSERVACIONES DE AUDITORIA

Auditoria

05 J

No. de Observación

02

Año/Trimestre

2017/02

Emisor:	CONTRALORÍA INTERNA EN EL ÓRGANO POLÍTICO ADMINISTRATIVO EN TLALPAN			
Unidad Administrativa	0314	Delegación Tlalpan	Ejercicio Auditado	2016
Área Específica	Jefatura Delegacional (CESAC).		Monto observado (miles)	0
Clave de la Auditoria	410	"Otras Intervenciones Centros de Atención Ciudadana (VUD-CESAC)"	Fecha de Incurrencia	30/12/2016
			Fecha Compromiso	7 de septiembre 2017

OBSERVACIONES, CAUSA, EFECTO Y FUNDAMENTO LEGAL	RECOMENDACIONES
---	-----------------

<p>EFFECTOS:</p> <ul style="list-style-type: none">Incumplimiento normativo en los Lineamientos mediante los cuales se establece el Modelo Integral de Atención Ciudadana.Carencia de una buena imagen institucional.Que no se brinde una atención adecuada y oportuna como respuesta a las necesidades y particularidades de la población por la falta de tecnología e instalaciones apropiadas. <p>FUNDAMENTO LEGAL:</p> <ul style="list-style-type: none">Lineamientos mediante los cuales se establece el Modelo Integral de Atención Ciudadana, lineamientos numerales 16.2, 7.1.5, 14.4, 14.5 y 24.2.1, publicados el 13 de octubre de 2014 en la Gaceta Oficial del Distrito Federal.Manual de Identificación Gráfica, SECCIÓN III "Señalización de Seguridad y Sanidad", numeral 3 de los Elementos Mínimos Obligatorios, Sección V. "Atención Ciudadana con accesibilidad universal y atención prioritaria.Acuerdo por el que se establecen las atribuciones de los Centros de Servicios y Atención Ciudadana, Capítulo Decimo Primero, publicada el 2 de julio de 2012.	
---	--

ÁREA AUDITADA		RESPONSABLE DE AUDITORIA	REVISÓ	AUTORIZÓ
TITULAR	RESPONSABLE DE ATENCIÓN			
 C. María de Jesús Herros Vázquez Directora General de Administración	 Lic. Ernesto Alvarado Ruiz Director del Centro de Servicios y Atención Ciudadana	Lic. Marcia Reyes Morales J.U.D. de Auditoría Operativa y Administrativa "C"	Alc. Luis A. Rodríguez Rodríguez Subdirector de Auditoría Operativa y Administrativa	Lic. Isis Jennifer Barba Cabrales Contralora Interna



REPORTE DE OBSERVACIONES DE AUDITORÍA			
Auditoría	No. de Observación	Año/Trimestre	
05 J	03	2016/02	

Emisor	CONTRALORÍA INTERNA EN EL ÓRGANO POLÍTICO ADMINISTRATIVO EN TLALPÁN			
Unidad Administrativa	0314	Delegación Tlalpán	Ejercicio Auditado	2016
Área Específica	Jefatura Delegacional/Dirección General de Administración		Monto observado (miles)	0
Clave de la Auditoría	410	"Otras Intervenciones Centros de Atención Ciudadana (VUD-CESAC)"	Fecha de Incurrencia	1/02/2016
			Fecha Compromiso	7 Septiembre 2017
OBSERVACIONES, CAUSA, EFECTO Y FUNDAMENTO LEGAL				
RECOMENDACIONES				

Del análisis realizado al cumplimiento normativo en la entrega de informes a la Coordinación General de Modernización Administrativa, relativos a: 1) Planes Anuales de Mejora, 2) informes de los avances semestrales, 3) Plantillas del personal registrado debidamente validadas y actualizadas, indicando el personal que causo baja, de nuevo ingreso o readscrito y 4) Formato de Informe de Resultados de la Capacitación del Personal de Atención Ciudadana, durante el ejercicio 2016, se detectaron las siguientes inconsistencias:

OBSERVACIÓN:

1.- INCUMPLIMIENTO EN LOS PLAZOS DE ENTREGA DE INFORMES A LA COORDINACIÓN GENERAL DE MODERNIZACIÓN ADMINISTRATIVA.

De la revisión realizada a los informes 1) Plan Anual de Mejora, 2) Plantillas del personal registrado debidamente validadas y actualizadas, indicando el personal que causo baja, de nuevo ingreso o readscrito, presentados durante el año 2016, se observó que:

- 1) Se advirtió que el Plan anual de mejora fue enviado mediante oficio DT/DGA/1133/2016 el 26 de mayo de 2016, a la Coordinación General de Modernización Administrativa, debiendo ser en el mes de enero teniendo un desfase de 4 meses, *contraviniendo lo dispuesto en Los Lineamientos mediante los cuales se establece el Modelo Integral de Atención Ciudadana de la Administración Pública del Distrito Federal, numeral 22.1 de los Planes de Mejora que señalan "...Los Órganos de la Administración Pública del Distrito Federal*

La Dirección General de Administración en coordinación con la Dirección del Centros de Servicios y Atención Ciudadana y la Coordinación de Ventanilla Única, deberán acreditar a la Contraloría Interna en Tlalpán, lo siguiente:

CORRECTIVA:

- 1.- Los documentales que motiven y funden la entrega de los informes fuera de los plazos legales establecidos en los Lineamientos mediante los cuales se establece el Modelo Integral de Atención Ciudadana de la Administración Pública del Distrito Federal.

PREVENTIVA:

- 1.- La solicitud oficial al responsable de elaborar y entregar a la Coordinación General de Modernización Administrativa los informes, para que vigile el cumplimiento del plazo legal establecido en el numeral 22.1, 22.3, 23.4 de los Lineamientos mediante los cuales se establece el Modelo Integral de Atención Ciudadana.
- 2.- Implementar un mecanismo de control que garantice que los informes se envíen en tiempo y forma, enviando a este Órgano de Control Interno la documentación que lo acredite.

ÁREA AUDITADA		RESPONSABLE DE ATENCIÓN		RESPONSABLE DE AUDITORÍA	REVISÓ	AUTORIZÓ
TITULAR						
C. María de Jesús Herros Vázquez Directora General de Administración	Lic. Ernesto Alvarado Ruiz Director del Centro de Servicios y Atención Ciudadana	Mtro. Silverio Chávez López Coordinador de Ventanilla Única	Lic. Marcia Eloisa Reyes Morales J.U.D. de Auditoría Operativa y Administrativa "C"	Arq. Luis A. Rodríguez Rodríguez Subdirector de Auditoría Operativa y Administrativa		Lic. Isis Jennifer Barba Cabrales Contralora Interna



Contraloría General del Distrito Federal
Dirección General de Contralorías Internas en Delegaciones
Dirección de Contralorías Internas en Delegaciones "A"
Contraloría Interna en Tlalpan



CDMX
CIUDAD DE MÉXICO

REPORTE DE OBSERVACIONES DE AUDITORÍA			
Auditoría	No. de Observación	Año/Trimestre	
05 J	03	2016/02	

Emisor:	CONTRALORÍA INTERNA EN EL ÓRGANO POLÍTICO ADMINISTRATIVO EN TLALPAN			
Unidad Administrativa	0314	Delegación Tlalpan	Ejercicio Auditado	2016
Área Específica	Jefatura Delegacional/Dirección General de Administración		Monto observado (miles)	0
Clave de la Auditoría	410	"Otras Intervenciones Centros de Atención Ciudadana (VUD-CESAC)"	Fecha de Incurriencia	1/02/2016
			Fecha Compromiso	7 Septiembre 2017

OBSERVACIONES, CAUSA, EFECTO Y FUNDAMENTO LEGAL	RECOMENDACIONES
---	-----------------

están obligados a elaborar Planes de Mejora en la Atención Ciudadana, incluidos proceso, personal y espacios, con motivo de las recomendaciones emitidas por la CGMA, misma que deberán entregarse a la CGMA en el mes de enero."

- 2) Las plantillas de personal registrado debidamente validado y actualizado, indicando el personal que causo baja, de nuevo ingreso o readscrito, se enviaron el 25 de febrero mediante oficio DGA/DRFP/470/2016 a la Coordinación de Modernización, el cual debió haberse enviado en el mes de enero, con un desfase de un mes, incumpliendo lo dispuesto en Los lineamientos mediante los cuales se establece el Modelo Integral de Atención Ciudadana de la Administración Pública del Distrito Federal; numeral 23.4 "...Deberán enviar a la CGMA a través de la DGA, en el mes de enero las plantillas del personal registrado debidamente validadas y actualizadas...."

CAUSAS:

- 1.-Falta de interés de los servidores públicos responsables en cumplir cabalmente con la normatividad aplicable, con los plazos establecidos para la entrega de informes y reportes a la Coordinación General de Modernización Administrativa.
- 2.-Deficiente supervisión por parte de los servidores públicos responsables de vigilar las actividades de las áreas sujetas a su supervisión.

Remitir a la Contraloría Interna de la Delegación Tlalpan, los documentos que acrediten las acciones correctivas y preventivas realizadas para solventar la observación.

ÁREA AUDITADA		RESPONSABLE DE AUDITORÍA	REVISÓ	AUTORIZÓ
TITULAR	RESPONSABLE DE ATENCIÓN	Lic. Marcia Eloisa Reyes Morales J.U.D. de Auditoría Operativa y Administrativa "C"	Arq. Luis A. Rodríguez Subdirector de Auditoría Operativa y Administrativa	Lic. Isis Jehnifer Barba Cabrales Contralora Interna
C. María de Jesús Herros Vázquez Directora General de Administración	Lic. Ernesto Alvarado Ruiz Director del Centro de Servicios y Atención Ciudadana	Mtro. Silverio Chávez López Coordinador de Ventanilla Única		



REPORTE DE OBSERVACIONES DE AUDITORÍA			
Auditoría	No. de Observación	Año/Trimestre	
05 J	03	2016/02	

Emisor	CONTRALORÍA INTERNA EN EL ÓRGANO POLÍTICO ADMINISTRATIVO EN TLALPAN		
Unidad Administrativa	0314	Delegación Tlalpan	
Área Específica	Jefatura Delegacional/Dirección General de Administración		
Clave de la Auditoría	410	"Otras Intervenciones Centros de Atención Ciudadana (VUD-CESAC)"	

Ejercicio Auditado	2016	Criterio	01
Monto observado (miles)			0
Fecha de Incurrencia			1/02/2016
Fecha Compromiso			7 septiembre 2017

OBSERVACIONES, CAUSA, EFECTO Y FUNDAMENTO LEGAL

EFFECTOS:

- 1.-Ocasionar atrasos en la consolidación de reportes que emite la Coordinación de Modernización Administrativa.
- 2.-Incumplimiento en la normatividad aplicable al no cumplir con los plazos establecidos para la entrega de Informes.

FUNDAMENTO LEGAL:

- Numerales 22, 22.1, 23, 23.4, de los Lineamientos mediante los cuales se establece el Modelo Integral de Atención Ciudadana de la Administración Pública del Distrito Federal, publicado el 13 de octubre de 2014.
- Funciones vinculadas con el objetivo 2, punto 3, Manual Administrativo de la Delegación Tlalpan con número de registro MA-313-11/12, publicado el 14 de agosto de 2015.

ÁREA AUDITADA		RESPONSABLE DE ATENCIÓN	RESPONSABLE DE AUDITORÍA	REVISÓ	AUTORIZÓ
TITULAR					
C. María de Jesús Herros Vázquez Directora General de Administración	Lic. Ernesto Alvarado Ruiz Director del Centro de Servicios y Atención Ciudadana	Mtro. Silverio Chávez López Coordinador de Ventanilla Única	Lic. Marcia Eloisa Reyes Morales J.U.D. de Auditoría Operativa y Administrativa "C"	Arq. Luis A. Rodríguez Rodríguez Subdirector de Auditoría Operativa y Administrativa	Lic. Isis Jennifer Barba Cabrales Contralora Interna

REPORTE DE OBSERVACIONES DE AUDITORÍA			
Auditoría	No. de Observación	Año/Trimestre	
05 J	04	2017/02	

CONTRALORÍA INTERNA EN EL ÓRGANO POLÍTICO ADMINISTRATIVO EN TLALPÁN			
Emisor:	0314	Delegación Tlalpán	
Unidad Administrativa	Ventanilla Única Delegacional en Tlalpán		
Área Específica	Otras Intervenciones "Centros de Atención y Ventanilla Única Delegacional"		
Clave de la Auditoría	410		
Ejercicio Auditado	2016	Criterio	01
Monto observado (miles)		04	
Fecha de Incurrencia	19/02/2016		
Fecha Compromiso	07/09/2017		

OBSERVACIONES, CAUSA, EFECTO Y FUNDAMENTO LEGAL	RECOMENDACIONES
---	-----------------

De un universo de 35 conceptos distintos solicitados en Ventanilla Única Delegacional (VUD), se seleccionó una muestra de 10, que representa el 30% del universo; se revisaron 5 expedientes por cada concepto (50 trámites), con el objeto de verificar su cumplimiento normativo en la captación de documentos y en los tiempos establecidos en específico de: **Autorización de Programa Interno de Protección Civil; Autorización para Romper el Pavimento o hacer cortes en Banquetas; Escritos Libres; Expedición de Constancia de Alineamiento y/o Número Oficial; Expedición de Copias Certificadas de los Documentos que Obren en los Archivos de la Delegación; Permiso para la Presentación de Espectáculos Públicos; Refrendo de la Cédula de Empadronamiento para Ejercer Actividades Comerciales en Mercados Públicos; Renovación de Visto Bueno de Seguridad y Operación; Revalidación de Programa Interno de Protección Civil; Visto Bueno de Seguridad y Operación, durante el ejercicio 2016, detectando lo siguiente:**

OBSERVACIÓN:

1.- TRAMITES QUE NO CUMPLEN CON LOS TIEMPOS ESTABLECIDOS EN LA NORMATIVIDAD APLICABLE Y SUS REQUISITOS.

1.1 Autorización para Romper el Pavimento o hacer cortes en Banquetas:



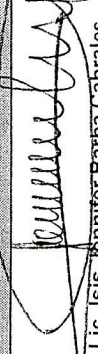
De la revisión para la autorización para romper el Pavimento o hacer cortes en Banquetas, se pudo observar que 2 (dos) se encuentran rechazados, 1 (uno) autorizado y 1 (uno) que a la fecha se informó como en proceso; de lo anterior

La Ventanilla Única Delegacional en Tlalpán, en conjunto con las áreas responsables, deberán acreditar a la Contraloría Interna en Tlalpán, lo siguiente:

CORRECTIVA:

1.- Justificar las razones por las cuales existen días de desfase en la respuesta de los trámites siguientes: **Autorización para Romper el Pavimento o hacer cortes en Banquetas; Expedición de Constancia de Alineamiento y/o Número Oficial; Autorización del Programa Interno de Protección Civil; Expedición de copias certificadas; Permiso para la Presentación de Espectáculos Públicos; Refrendo de la Cédula de Empadronamiento para ejercer Actividades comerciales en Mercados Públicos y la Renovación del Programa Interno de Protección Civil; asimismo acreditar las acciones que se realizaron ante las áreas responsables de los trámites enunciados.**

2.- Presentar un informe detallado acompañado de la documental correspondiente, debidamente fundado que aclare y justifique los motivos de la autorización de los tramites de **Autorización para Romper el Pavimento o hacer cortes en Banquetas, Expedición de Constancia de Alineamiento y Numero Oficial, Autorización del Programa Interno de Protección Civil, Expedición de copias**

ÁREA AUDITADA		RESPONSABLE DE ATENCIÓN	RESPONSABLE DE AUDITORÍA	REVISÓ	AUTORIZÓ
TITULAR		 Mtro. Silverio Chávez López Coordinación de Ventanilla Única Delegacional	Lic. Marcia Eloisa Reyes Morales J.U.D. de Auditoría Operativa y Administrativa "C"	 Arq. Luis Alberto Rodríguez Subdirector de Auditoría Operativa y Administrativa	 Lic. Isis Jennifer Barba Cabrales Contraloría Interna
Lic. Ernesto Alvarado Ruiz Director del Centro de Servicios y Atención Ciudadana					

REPORTE DE OBSERVACIONES DE AUDITORÍA			
Auditoría	No. de Observación	Año/Trimestre	
05 J	04	2017/02	

Emisor	CONTRALORÍA INTERNA EN EL ÓRGANO POLÍTICO ADMINISTRATIVO EN TLALPAN			
Unidad Administrativa	0314	Delegación Tlalpan	Ejercicio Auditado	2016
Área Específica	Ventanilla Única Delegacional en Tlalpan		Monto observado (miles)	04
Clave de la Auditoría	410	Otras Intervenciones "Centros de Atención y Ventanilla Única Delegacional"	Fecha de Incurrencia	19/02/2016
			Fecha Compromiso	02/09/2017

OBSERVACIONES, CAUSA, EFECTO Y FUNDAMENTO LEGAL	RECOMENDACIONES
---	-----------------

se constató que no fueron atendidos en el plazo correspondiente de 10 días hábiles, detectándose un desfase de hasta 217 días, contraviniendo lo señalado en el artículo 10 del Reglamento de Construcciones para el Distrito Federal y el Catalogo Único de Trámites y Servicios, que se encuentra en la página: [http://www.tramitesyservicios.df.gob.mx/wb/TyS/autorizacion_para_romper_el_pavimento_o_hacer_cort; \(Anexo 1\).](http://www.tramitesyservicios.df.gob.mx/wb/TyS/autorizacion_para_romper_el_pavimento_o_hacer_cort; (Anexo 1).)

1.2 Expedición de Constancia de Alineamiento y/o Número Oficial:

De la revisión para la autorización para la Expedición de Constancia de Alineamiento y/o Número Oficial, se pudo observar que 2 (dos) se encuentran rechazados, 2 (dos) autorizados y 1 (uno) a la fecha se informó como en proceso; de lo anterior se constató que no fueron atendidos en el plazo correspondiente de 5 días hábiles, detectándose un desfase de hasta 23 días, contraviniendo lo señalado en el Acuerdo por el que se expide el Manual de Trámites y Servicios al Público del Distrito Federal, y el Catalogo Único de Trámites y Servicios, que se encuentra en la página: [http://www.tramitesyservicios.df.gob.mx/wb/TyS/expedicion_de_constancia_de_alineamiento_y_numero_ \(Anexo 1\).](http://www.tramitesyservicios.df.gob.mx/wb/TyS/expedicion_de_constancia_de_alineamiento_y_numero_ (Anexo 1).)

1.3 Autorización del Programa Interno de Protección Civil:

De la revisión para la autorización del Programa Interno de Protección Civil, se pudo observar que 1 (uno) con estatus de autorizado, se constató que no fue atendido en el plazo correspondiente de 30 días naturales, detectándose un desfase de hasta 29 días, por lo que incumple con lo señalado en el Acuerdo

certificadas y permiso para presentación de espectáculos públicos expedidos por las instancias correspondientes, en caso contrario deberán iniciar los procedimientos correspondientes para determinar la responsabilidad de quien hubiere formulado la autorización de dichos trámites sin cumplir con los requisitos señalados en el Catalogo Único de Trámites y Servicios, asimismo acreditar las acciones que se realizaron ante las áreas responsables.

PREVENTIVA:

1.-Instaurar y enterar al Órgano de Control Interno de la implementación de mecanismos de control que garanticen la revisión de los tiempos y requisitos señalados en la normatividad aplicable.

Remitir a la Contraloría Interna de la Delegación Tlalpan, los documentos que acrediten las acciones correctivas y preventivas realizadas para solventar la observación.

ÁREA AUDITADA		RESPONSABLE DE AUDITORÍA	REVISO	AUTORIZO
TITULAR	RESPONSABLE DE ATENCIÓN	Lic. Marcia Eloisa Reyes Morales J.U.D. de Auditoría Operativa y Administrativa "C"	Arq. Luis Alberto Rodríguez Rodríguez Subdirector de Auditoría Operativa y Administrativa	Lic. Isis Jennifer Barba Cabrales Contralora Interna
Lic. Ernesto Alvarado Ruiz Director del Centro de Servicios y Atención Ciudadana	Mtro. Silverio Chávez López Coordinación de Ventanilla Única Delegacional			

REPORTE DE OBSERVACIONES DE AUDITORÍA			
Auditoría	No. de Observación	Año/Trimestre	
05 J	04	2017/02	

Emisor:	CONTRALORÍA INTERNA EN EL ÓRGANO POLÍTICO ADMINISTRATIVO EN TLALPAN			
Unidad Administrativa	0314	Delegación Tlalpan	Ejercicio Auditado	2016
Área Específica	Ventanilla Única Delegacional en Tlalpan		Monto observado (miles)	04
Clave de la Auditoría	410	Otras Intervenciones "Centros de Atención y Ventanilla Única Delegacional"	Fecha de incurrencia	19/02/2016
			Fecha Compromiso	07/09/2017

OBSERVACIONES, CAUSA, EFECTO Y FUNDAMENTO LEGAL				
RECOMENDACIONES				

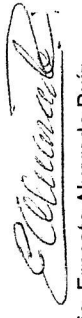


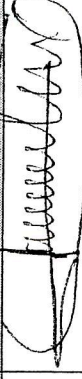
por el que se establecen los Procedimientos Únicos para la Atención de Trámites y Servicios, publicado en Gaceta Oficial del Distrito Federal el 02 de julio de 2012 y en el Catalogo Único de Trámites y Servicios, que se encuentra en la página: http://www.tramitesyservicios.df.gob.mx/wb/TyS/autorizacion_del_progr_ama_interno_de_proteccion_ci (Anexo 1).

1.4 Expedición de copias certificadas de los documentos que obren en los archivos de la Delegación:

De la revisión a los expedientes para la Expedición de copias certificadas de los documentos que obren en los archivos de la Delegación, se pudo observar que 2 (dos) se encuentran rechazados, 2 (dos) autorizados y 1 (uno) a la fecha está en proceso; se constató que no fueron atendidos en el plazo correspondiente de 3 días hábiles, detectándose un desfase de hasta 325 días, por lo que incumple con lo señalado en el Acuerdo por el que se expide el Manual de Trámites y Servicios al Público del Distrito Federal en específico lo correspondiente a la Expedición de copias Certificadas, publicado en Gaceta Oficial el 2 de julio de 2012. (Anexo 1).

1.5 Permiso para la Presentación de Espectáculos Públicos:

De la revisión para la autorización para el Permiso para la Presentación de Espectáculos Públicos, se pudo observar que 1 (uno) se encuentra rechazado, 1 (uno) autorizado y 1 (uno) que a la fecha se informó como en proceso; no fueron atendidos en el plazo correspondiente de 5 días hábiles detectándose un

ÁREA AUDITADA		RESPONSABLE DE AUDITORIA	REVISOR	AUTORIZO
TITULAR	RESPONSABLE DE ATENCIÓN			
 Lic. Ernesto Alvarado Ruiz Director del Centro de Servicios y Atención Ciudadana	 Mtro. Silverio Chávez López Coordinación de Ventanilla Única Delegacional	Lic. Marcia Eloisa Reyes Morales J.U.D. de Auditoría Operativa y Administrativa "C"	 Arq. Luis Alberto Rodríguez Subdirector de Auditoría Operativa y Administrativa	 Lic. Isis Jennifer Barba Cabrales Contralora Interna



REPORTE DE OBSERVACIONES DE AUDITORÍA			
Auditoría	No. de Observación	Año/Trimestre	
05 J	04	2017/02	

Emisor:	CONTRALORÍA INTERNA EN EL ÓRGANO POLÍTICO ADMINISTRATIVO EN TLALPAN		
Unidad Administrativa	0314	Delegación Tlalpan	
Área Específica	Ventanilla Única Delegacional en Tlalpan		
Clave de la Auditoría	410	Otras Intervenciones "Centros de Atención y Ventanilla Única Delegacional"	
Ejercicio Auditado	2016	Criterio	01
Monto observado (miles)	04		
Fecha de Incurriencia	19/02/2016		
Fecha Compromiso	67/09/2017		

OBSERVACIONES, CAUSA, EFECTO Y FUNDAMENTO LEGAL	RECOMENDACIONES
---	-----------------

desfase de hasta 19 días, lo que incumple con lo señalado en el Acuerdo por el que se expide el Manual de Trámites y Servicios al Público del Distrito y lo señalado en el Catálogo Único de Trámites y Servicios, que se encuentra en la página: http://www.tramitesyservicios.df.gob.mx/wb/TyS/permiso_para_la_presentacion_de_espectaculos_publi, (Anexo 1).

1.6 Refrendo de la Cédula de Empadronamiento para ejercer Actividades comerciales en Mercados Públicos:

De la revisión para la autorización para el Refrendo de la Cédula de Empadronamiento para ejercer Actividades comerciales en Mercados Públicos, se observa que 1 (uno) se encuentra rechazado, 1 (dos) autorizado y 1 (uno) a la fecha se reportó en proceso; mismos que no fueron atendidos en el plazo correspondiente de 15 días hábiles, detectándose un desfase de hasta 360 días, incumpliendo lo señalado en el Acuerdo por el que se expide el Manual de Trámites y Servicios al Público del Distrito Federal y el Catálogo Único de Trámites y Servicios, que se encuentra en la página: http://www.tramitesyservicios.df.gob.mx/wb/TyS/refrendo_de_la_cedula_de_empadronamiento_para_ejer (Anexo 1).

2. AUTORIZACIÓN DE TRAMITES CON EXPEDIENTES INCOMPLETOS CONFORME A LA NORMATIVIDAD APLICABLE.

De la verificación realizada a los expedientes de 10 conceptos Autorización de Programa Interno de Protección Civil; Autorización para Romper el

ÁREA AUDITADA		RESPONSABLE DE AUDITORÍA	REVISÓ	AUTORIZÓ
TITULAR	RESPONSABLE DE ATENCIÓN	Lic. Marcia Eloisa Reyes Morales J.U.D. de Auditoría Operativa y Administrativa "C"	Arq. Luis Alberto Rodríguez Subdirector de Auditoría Operativa y Administrativa	Lic. Isis Jennifer Barba Cabrales Contralora Interna
Lic. Ernesto Alvarado Ruiz Director del Centro de Servicios y Atención Ciudadana	Mtro. Silverio Chávez López Coordinación de Ventanilla Única Delegacional			



Contraloría General del Distrito Federal
Dirección General de Contralorías Internas en Delegaciones
Dirección de Contralorías Internas en Delegaciones "A"
Contraloría Interna en Tlalpan



CDMX
CIUDAD DE MÉXICO

REPORTE DE OBSERVACIONES DE AUDITORÍA			
Auditoría	No. de Observación	Año/Trimestre	
05 J	04	2017/02	

Emisor:	CONTRALORÍA INTERNA EN EL ÓRGANO POLÍTICO ADMINISTRATIVO EN TLALPAN			
Unidad Administrativa	0314	Delegación Tlalpan		
Área Específica	Ventanilla Única Delegacional en Tlalpan			
Clave de la Auditoría	410	Otras Intervenciones "Centros de Atención y Ventanilla Única Delegacional"		
Ejercicio Auditado	2016	Criterio	01	
Monto observado (miles)	04			
Fecha de Incurriencia	19/02/2016			
Fecha Compromiso	07/09/2017			
RECOMENDACIONES				

Pavimento o hacer cortes en Banquetas; Escritos Libres; Expedición de Constancia de Alineamiento y/o Número Oficial; Expedición de Copias Certificadas de los Documentos que Obren en los Archivos de la Delegación; Permiso para la Presentación de Espectáculos Públicos; Refrendo de la Cédula de Empadronamiento para Ejercer Actividades Comerciales en Mercados Públicos; Renovación de Visto Bueno de Seguridad y Operación; Revalidación de Programa Interno de Protección Civil; Visto Bueno de Seguridad y Operación, se observó que 6 conceptos no cumplen con la documentación mínima requerida para su solicitud, señalada en el Acuerdo por el que se expide el Manual de Trámites y Servicios al Público del Distrito Federal, el Acuerdo por el que se establecen los Procedimientos Únicos para la Atención de Trámites y Servicios, publicados en Gaceta Oficial el 2 de julio de 2012, así como el Catálogo Único de Trámites y servicios en la página:
http://www.tramitesyservicios.df.gob.mx/wb/TyS/tramites_y_servicios_delegacionales; como se aprecia a continuación:

2.1 Autorización para Romper el Pavimento o hacer cortes en Banquetas:

De los expedientes revisados para la autorización para romper el Pavimento o hacer cortes en Banquetas, se pudo observar que 2 (dos) fueron autorizados 1 (uno) reportado a la fecha como en proceso; sin acreditar la documentación siguiente:

- 2 no cuentan con el documento con el que se acredite la representación legal.

ÁREA AUDITADA		RESPONSABLE DE AUDITORIA	REVISÓ	AUTORIZÓ
TITULAR	RESPONSABLE DE ATENCIÓN			
 Lic. Ernesto Alvarado Ruiz Director del Centro de Servicios y Atención Ciudadana	 Mtro. Silverio Chávez López Coordinación de Ventanilla Única Delegacional	Lic. Marcia Eloisa Reyes Morales J.U.D. de Auditoría Operativa y Administrativa "C"	 Arq. Luis Alberto Rodríguez Rodríguez Subdirector de Auditoría Operativa y Administrativa	 Lic. Isis Jennifer Barba Cabrales Contralora Interna

Emisor:	CONTRALORÍA INTERNA EN EL ÓRGANO POLÍTICO ADMINISTRATIVO EN TLALPAN			
Unidad Administrativa	0314	Delegación Tlalpan	Ejercicio Auditado	2016
Área Específica	Ventanilla Única Delegacional en Tlalpan		Monto observado (miles)	04
Clave de la Auditoría	410	Otras Intervenciones "Centros de Atención y Ventanilla Única Delegacional"	Fecha de Incurrencia	19/02/2016
			Fecha Compromiso	07/09/2017



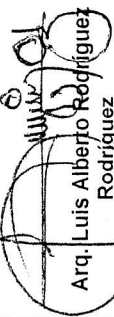
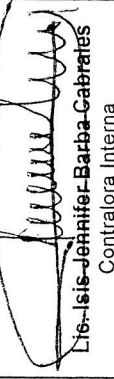
OBSERVACIONES, CAUSA, EFECTO Y FUNDAMENTO LEGAL	RECOMENDACIONES
---	-----------------

<p>el Acuerdo por el que se establecen los Procedimientos Únicos para la Atención de Trámites y Servicios, en específico el correspondiente a la "Expedición de Constancia de Alineamiento y/o Número Oficial" publicados en Gaceta Oficial del Distrito Federal el 02 de julio de 2012 y el Catalogo Único de Trámites y Servicios, que se encuentra en la página: http://www.tramitesyservicios.df.gob.mx/wb/TyS/expedicion_de_constancia_de_alineamiento_y_numero_ y en su procedimiento punto 1 que señala "Se recibe del usuario el formato y revisa que este llenado correctamente y que la documentación anexa está completa y se entrega al solicitante un acuse de recibo en el que se indica la fecha de respuesta.</p> <p>2.3 Autorización del Programa Interno de Protección Civil:</p> <p>De los expedientes revisados para la Autorización del Programa Interno de Protección Civil se pudo observar que 3 (tres), 2 (dos) con estatus de autorizados y 1 (uno) en proceso; no cuentan con la documentación siguiente:</p> <ul style="list-style-type: none">3 no cuentan con el Formato PC-01 (Programa Especial) o en su caso PC-02 (Programa Interno), requiritando en original con firmas autógrafas2 no cuentan con Carta de responsabilidad formulada por la empresa y/o de responsabilidad expedida por Terceros Acreditados (empresas capacitadoras, de consultoría y estudio de riesgo vulnerabilidad e instructores profesionales independientes) que tengan registro ante la Secretaría de Protección Civil del D. F.3 no acredita Lineamientos de capacitación2 no acreditan la Póliza de seguro vigente de cobertura amplia de	
---	--

ÁREA AUDITADA		RESPONSABLE DE AUDITORIA	REVISÓ	AUTORIZÓ
TITULAR	RESPONSABLE DE ATENCIÓN	Lic. Marcia Eloisa Reyes Morales J.U.D. de Auditoría Operativa y Administrativa "C"	Arq. Luis Alberto Rodríguez Rodríguez Subdirector de Auditoría Operativa y Administrativa	Lic. Isis Jennifer Barba Cabrales Contralora Interna
Lic. Ernesto Alvarado Ruiz Director del Centro de Servicios y Atención Ciudadana	Mtro. Silverio Chávez López Coordinación de Ventanilla Única Delegacional			

Emisor:	CONTRALORIA INTERNA EN EL ÓRGANO POLÍTICO ADMINISTRATIVO EN TLALPAN			
Unidad Administrativa	0314	Delegación Tlalpan	Ejercicio Auditado	2016
Área Específica	Ventanilla Única Delegacional en Tlalpan		Monto observado (miles)	04
Clave de la Auditoría	410	Otras Intervenciones "Centros de Atención y Ventanilla Única Delegacional"	Fecha de Incurriencia	19/02/2016
			Fecha Compromiso	07/09/2017
OBSERVACIONES, CAUSA, EFECTO Y FUNDAMENTO LEGAL				
RECOMENDACIONES				

<ul style="list-style-type: none">responsabilidad civil y daños a terceros.3 no acreditan los términos de referencia en materia de protección civil. (Anexo 3) <p>Lo anterior contraviene lo señalado en el <i>Acuerdo por el que se establecen los Procedimientos Únicos para la Atención de Trámites y Servicios, en específico el correspondiente a la "Autorización del Programa Interno de Protección Civil", y el Catalogo Único de Trámites y Servicios de la página: http://www.tramitesyservicios.df.gob.mx/wb/TyS/autorizacion_del_programa_interno_de_proteccion_ci y en su procedimiento punto 1 que señala "Se recibe del usuario el formato y revisa que este llenado correctamente y que la documentación anexa está completa y se entrega al solicitante un acuse de recibo en el que se indica la fecha de respuesta.</i></p> <p>2.4 Expedición de copias certificadas de los documentos que obren en los archivos de la Delegación:</p> <p>De los expedientes revisados para la Expedición de copias certificadas se observó que el correspondiente a Luis Fernando Ramos Torres, con número de folio 305-5-2016, con estatus de autorizado; no acredita Documento del que se solicita la certificación y Comprobante de pago de derechos, por lo que incumple con lo señalado en el Acuerdo por el que se expide el Manual de Trámites y Servicios al Público del Distrito Federal Publicado en Gaceta Oficial del Distrito Federal el 2 de julio de 2012, en específico lo correspondiente a la Expedición de Copias Certificadas.</p>	
---	--

ÁREA AUDITADA		RESPONSABLE DE AUDITORIA	REVISÓ	AUTORIZÓ
TITULAR	RESPONSABLE DE ATENCIÓN			
 Lic. Ernesto Alvarado Ruiz Director del Centro de Servicios y Atención Ciudadana	 Mtro. Silverio Chávez López Coordinación de Ventanilla Única Delegacional	Lic. Marcia Eloisa Reyes Morales J.U.D. de Auditoría Operativa y Administrativa "C"	 Arq. Luis Alberto Rodríguez Subdirector de Auditoría Operativa y Administrativa	 Lic. Isis-Jennifer Barba Gabrantes Contralora Interna

REPORTE DE OBSERVACIONES DE AUDITORÍA			
Auditoría	Nº de Observación	Año/Timestre	
05 J	04	2017/02	





Emisor:	CONTRALORÍA INTERNA EN EL ÓRGANO POLÍTICO ADMINISTRATIVO EN TLALPAN			
Unidad Administrativa	0314	Delegación Tlalpan	Ejercicio Auditado	2016
Área Específica	Ventanilla Única Delegacional en Tlalpan		Monto observado (miles)	04
Clave de la Auditoría	410	Otras Intervenciones "Centros de Atención y Ventanilla Única Delegacional"	Fecha de Incidencia	19/02/2016
			Fecha Compromiso	07/09/2017

OBSERVACIONES, CAUSA, EFECTO Y FUNDAMENTO LEGAL				
RECOMENDACIONES				

2.5 Permiso para la Presentación de Espectáculos Públicos:

De los expedientes revisados para la autorización para Permiso para la Presentación de Espectáculos Públicos; 2 (dos) con estatus de autorizados y 1 (uno) reportado con prevención, no cuentan con la documentación siguiente:

- 1 no acreditó el Registro Federal de Contribuyentes
- 3 no acreditan el Certificado Único de Zonificación de Uso del Suelo o Certificado de acreditación de uso del suelo por derechos adquiridos, con el que acredite que el espectáculo público que pretende realizar está permitido en el lugar de que se trate
- 1 no presenta el Visto Bueno de Seguridad y Operación suscrito por un Director Responsable de Obra, en su caso
- 1 no cuenta con Responsiva de un Corresponsable en seguridad estructural, en los términos del Reglamento de Construcciones del Distrito Federal
- 1 no acredita Póliza de seguro de responsabilidad civil que cubra cualquier eventualidad, riesgo, siniestro, daño, robo, lesión, muerte, en el lugar y durante el desarrollo del espectáculo que puedan sufrir espectadores y participantes.
- 3 no presentan la constancia de adeudos para acreditar que están al corriente en el pago de las contribuciones previstas en el artículo 141 fracción II y en su caso 191 y 193, todos del Código fiscal del Distrito Federal

ÁREA AUDITADA		RESPONSABLE DE ATENCIÓN	RESPONSABLE DE AUDITORIA	REVISÓ	AUTORIZÓ
TITULAR					
 Lic. Ernesto Alvarado Ruiz Director del Centro de Servicios y Atención Ciudadana	 Mtro. Silverio Chávez López Coordinación de Ventanilla Única Delegacional	Lic. Marcia Eloísa Reyes Morales J.U.D. de Auditoría Operativa y Administrativa "C"	 Arq. Luis Alberto Rodríguez Subdirector de Auditoría Operativa y Administrativa	 Lic. Isis-Jennifer Barba Cabrales Contralora Interna	



Contraloría General del Distrito Federal
Dirección General de Contralorías Internas en Delegaciones "A"
Contraloría Interna en Tlalpan



REPORTE DE OBSERVACIONES DE AUDITORÍA			
Auditoría	No. de Observación	Año/Trimestre	
05 J	04	2017/02	

Emisor:	CONTRALORÍA INTERNA EN EL ÓRGANO POLÍTICO ADMINISTRATIVO EN TLALPAN			
Unidad Administrativa	0314	Delegación Tlalpan	Ejercicio Auditado	2016
Área Específica	Ventanilla Única Delegacional en Tlalpan		Monto observado (miles)	04
Clave de la Auditoría	410	Otras Intervenciones "Centros de Atención y Ventanilla Única Delegacional"	Fecha de Incurriencia	19/02/2016
			Fecha Compromiso	07/09/2017

OBSERVACIONES, CAUSA, EFECTO Y FUNDAMENTO LEGAL				
RECOMENDACIONES				

<ul style="list-style-type: none">3 no cuentan con el comprobante de Pago de derechos a que se refiere el artículo 190 del Código Fiscal del Distrito Federal. (ANEXO 4), <p>Por lo anterior se incumple con lo señalado en el Acuerdo por el que se expide el Manual de Trámites y Servicios al Público del Distrito Federal en específico lo correspondiente al Permiso para Presentación de Espectáculos Públicos, y lo señalado en el Catálogo Único de Trámites y Servicios, que se encuentra en la página: http://www.tramitesyservicios.df.gob.mx/wb/TyS/permiso_para_la_presentacion_de_espectaculos_publici y en su procedimiento punto 1 que señala "Se recibe del usuario el formato y revisa que este llenado correctamente y que la documentación anexa está completa y se entrega al solicitante un acuse de recibo en el que se indica la fecha de respuesta.</p> <p>2.6 Refrendo de la Cédula de Empadronamiento para ejercer Actividades comerciales en Mercados Públicos:</p> <p>De los expedientes revisados para la autorización para Refrendo de la Cédula de Empadronamiento para ejercer Actividades comerciales en Mercados Públicos, se observó que 2 (dos) fueron autorizados y 1 (uno) en proceso; sin acreditar la documentación siguiente:</p> <ul style="list-style-type: none">2 No cuentan con Cédula de empadronamiento original.2 Falta acreditar el Formato de Pago de Derechos por el Uso y Utilización de Locales de Mercados Públicos del Distrito Federal (Artículo 264 del Código Fiscal del Distrito Federal*) de los 5 años anteriores a la fecha de solicitud2 No acreditaron Copia de identificación oficial.				
--	--	--	--	--

ÁREA AUDITADA		RESPONSABLE DE AUDITORÍA	REVISÓ	AUTORIZÓ
TITULAR	RESPONSABLE DE ATENCIÓN			
 Lic. Ernesto Alvarado Ruiz Director del Centro de Servicios y Atención Ciudadana	 Mtro. Silverio Chávez López Coordinación de Ventanilla Única Delegacional	Lic. Marcia Eloisa Reyes Morales J.U.D. de Auditoría Operativa y Administrativa "C"	 Arq. Luis Alberto Rodríguez Subdirector de Auditoría Operativa y Administrativa	 Lic. Isis Jennifer Barba Cabrales Contralora Interna

REPORTE DE OBSERVACIONES DE AUDITORÍA			
Auditoría	No. de Observación	Año/Trimestre	
05 J	04	2017/02	

Emisor:	CONTRALORÍA INTERNA EN EL ÓRGANO POLÍTICO ADMINISTRATIVO EN TLALPAN			
Unidad Administrativa	0314	Delegación Tlalpan	Ejercicio/Auditado	2016
Área Específica	Ventanilla Única Delegacional en Tlalpan		Monfo observado (miles)	04
Clave de la Auditoría	410	Otras Intervenciones "Centros de Atención y Ventanilla Única Delegacional"	Fecha de Incurriencia	19/02/2016
			Fecha Compromiso	07/07/2017
OBSERVACIONES, CAUSA, EFECTO Y FUNDAMENTO LEGAL				
RECOMENDACIONES				

<ul style="list-style-type: none">2 Carecen del Documento que acredite su representación legal en original o copia certificada (en su caso). (ANEXO 5). <p>Lo anterior incumple lo señalado en el <i>Acuerdo por el que se establecen los Procedimientos Únicos para la Atención de Trámites y Servicios</i>, en específico lo correspondiente al "Refrendo de la Cédula de Empadronamiento para ejercer Actividades comerciales en Mercados Públicos", publicados en Gaceta Oficial del Distrito Federal el 02 de julio de 2012, y en el Catálogo Único de Trámites y Servicios, que se encuentra en la página: http://www.tramitesyservicios.df.gob.mx/wb/TyS/refrendo_de_la_cedula_de_empadronamiento_para_ejer_y_en_su_procedimiento_punto_1_que_señala_Se_recibe_del_usuario_el_formato_y_revisa_que_este_llenado_correctamente_y_que_la_documentación_anexa_está_completa_y_se_entrega_al_solicitante_un_acuse_de_recibo_en_el_que_se_indica_la_fecha_de_respuesta_lo_que_quedó_asentado_en_el_acta_de_hechos_celebrada_el_23_de_junio_de_2017.</p> <p>CAUSAS:</p> <ul style="list-style-type: none">Falta de interés de los servidores públicos responsables en cumplir cabalmente con la normatividad aplicable, con los plazos establecidos para la respuesta de los trmites solicitados.Deficiente supervisión por parte de los servidores públicos responsables de vigilar la integración de los expedientes de los trámites solicitados. <p>EFFECTOS:</p>	
--	--

ÁREA AUDITADA		RESPONSABLE DE AUDITORIA	REVISÓ	AUTORIZÓ
TITULAR	RESPONSABLE DE ATENCIÓN			
Lic. Ernesto Alvarado Ruiz Director del Centro de Servicios y Atención Ciudadana	Mtro. Silverio Chávez López Coordinación de Ventanilla Única Delegacional	Lic. Marcia Eloisa Reyes Morales J.U.D. de Auditoría Operativa y Administrativa "C"	Arq. Luis Alberto Rodríguez Rodríguez Subdirector de Auditoría Operativa y Administrativa	Lic. Isis Jennifer Barba Cabrales Contralora Interna



REPORTE DE OBSERVACIONES DE AUDITORÍA			
Auditoría	No. de Observación	Año/Trimestre	
05 J	04	2017/02	

Emisor:	CONTRALORÍA INTERNA EN EL ÓRGANO POLÍTICO ADMINISTRATIVO EN TLALPAN			
Unidad Administrativa	0314	Delegación Tlalpan	Ejercicio Auditado	2016
Área Específica	Ventanilla Única Delegacional en Tlalpan		Monto observado (miles)	04
Clave de la Auditoría	410	Otras Intervenciones "Centros de Atención y Ventanilla Única Delegacional"	Fecha de Incurriencia	19/02/2016
			Fecha Compromiso	02/07/2017

OBSERVACIONES, CAUSA, EFECTO Y FUNDAMENTO LEGAL	RECOMENDACIONES
---	-----------------

<ul style="list-style-type: none">Incumplimiento en la normatividad aplicable al no cumplir con los plazos establecidos para la respuesta de trámites solicitados por la Ciudadanía. <p>FUNDAMENTO LEGAL:</p> <ul style="list-style-type: none">Reglamento de Construcciones para el Distrito Federal.Manual Administrativo de la Delegación Tlalpan con número de registro MA-19/200715-OPA-TLAL-11/2012 Publicado en Gaceta Oficial del Distrito Federal, el 14 de agosto de 2015.Manual de Organización del Órgano Político-Administrativo en Tlalpan con Número de Registro MA-313-11/12, publicado el 14 de agosto de 2015, funciones vinculadas con el objetivo 2, punto 1, de la Coordinación de Ventanilla Única Delegacional.Manual de Trámites y Servicios al Público del Distrito Federal Publicado en Gaceta Oficial del Distrito Federal el 2 de julio de 2012.Acuerdo por el que se establecen los Procedimientos Únicos para la Atención de Trámites y Servicios, publicado en Gaceta Oficial del Distrito Federal el 02 de julio de 2012Catálogo Único de Trámites y Servicios http://www.tramitesyservicios.df.gob.mx/wb/TyS/tramites_y_servicios_del_egacionales	
--	--

ÁREA AUDITADA		RESPONSABLE DE ATENCIÓN	RESPONSABLE DE AUDITORIA	REVISÓ	AUTORIZÓ
TITULAR		 Lic. Ernesto Alvarado Ruiz Director del Centro de Servicios y Atención Ciudadana	 Mtro. Silverio Chávez López Coordinación de Ventanilla Única Delegacional	 Arq. Luis Alberto Rodríguez Subdirector de Auditoría Operativa y Administrativa	 Lic. Jennifer Barba Cabrales Contralora Interna



Contraloría General de la Ciudad de México
Dirección General de Contralorías Internas en Delegaciones
Dirección de Contralorías Internas en Delegaciones "A"
Contraloría Interna en Tlalpan



CDMX
CIUDAD DE MÉXICO

ANEXO 1

Delegación:	Tlalpan
Área a Auditar:	Oficina de la Jefatura Delegacional/ Coordinación de Ventanilla Única Delegacional/ Centro de Servicios y Ventanilla Ciudadana
No. de Auditoría:	05.11 Clave: 410
Rubro:	Citas Intervenciones "Centros de Atención y Ventanilla Única Delegacional"
Fecha:	17 Abril 2017
Trimestre:	2do Trimestre

CEDULA SUMARIA DE LOS DÍAS DE DESFASE EN LOS TRAMITE REALIZADOS EN VENTANILLA ÚNICA DELEGACIONAL DURANTE EL EJERCICIO 2016

No. cons.	Interesado	No de folio	Estatus	Tiempo máximo de respuesta o realización del trámite	Fecha de ingreso de la solicitud	Fecha de respuesta	Días de desfase
Autorización para romper el pavimento o hacer cortes en las banquetas y guarniciones de la vía pública para la ejecución de obras públicas o privadas.							
1	Inmuebles Lombanos S.A De C.V	2642-5-16	Rechazado	10 días	09/11/2016	02/03/2017	71
2	David Ruiz Lopez	1112-5-16	Autorizado	10 días	17/05/2016	17/06/2017	13
3	Salud Digna Para Todos I.A.P.	1815-5-16	En proceso	10 días	11/08/2016	—	217
4	Promolcales S.A De C.V	2560-5-16	Rechazado	10 días	31/10/2016	05/12/2016	14
Expedición de constancia de alineamiento y/o número oficial.							
5	Arturo Garcia	1557-5-16	Autorizado	5 días hábiles	06/07/2016	09/08/2016	19
6	Elsa Bohorquez Pérez	2299-5-16	Rechazado	5 días hábiles	03/10/2016	11/11/2016	23
7	Luis Raúl Ruiz Escalera	42-5-16	Autorizado	5 días hábiles	08/01/2016	26/01/2016	3
8	Octavio Rodríguez Toro	179-5-16	En Proceso	5 días hábiles	27/01/2016	17/02/2016	10
9	José Ernesto Munguía Roano	265-5-16	Rechazado	5 días hábiles	09/02/2016	19/02/2016	3
Autorización de Programa Interno de Protección Civil							
10	Javier Elizalde Velez	64-20-16	Autorizado	30 días naturales	15/04/2016	07/07/2016	29
Expedición de copias certificadas de los documentos que obren en los archivos de la Delegación. (OBRAS)							
11	Maria Elizabeth Soenksen Martínez	893-5-2016	Autorizado	3 días hábiles	25/08/2016	11/11/2016	52
12	Lito Offset 2001 S.A De C.V	952-5-2016	Rechazado	3 días hábiles	09/09/2016	02/03/2017	120
13	Luis Fernando Ramos Torres	305-5-2016	Autorizado	3 días hábiles	23/03/2016	—	325
14	Mabri S.A De C.V	313-5-2016	Rechazado	3 días hábiles	23/03/2016	01/04/2016	4
15	Silvia Salome Alcalá Gutiérrez	544-5-2016	En Proceso	3 días hábiles	01/06/2016	08/08/2016	24
Permiso para la presentación de espectáculos públicos							
16	Alejandro Antonio Ramirez González / Daniela Ramirez Luna	7-6-16	Autorizado	5 días hábiles	19/02/2016	14/03/2016	19
17	Leonardo Guzmán Sánchez	38-6-16	Rechazado	5 días hábiles	05/05/2016	20/05/2016	6
18	Becerril Pérez Rogelio	75	En Proceso	5 días hábiles	17/08/2016	07/09/2016	10
Refrendo de la cédula de empadronamiento para ejercer actividades comerciales en mercados públicos.							
20	Ofelia Beatriz Padilla Castillo	16-10-16	Autorizado	15 días hábiles	04/01/2016	18/05/2016	80
21	Maria De Lourdes Angeles Saldivar	42	Rechazado	15 días hábiles	04/01/2016	17/08/2016	145
22	Dulce Karina Carrera Martínez	244	En Proceso	15 días hábiles	08/01/2016	—	360



ANEXO 2

Delegación: Tlalpán	
Área a Auditar:	Oficina de la Jefatura Delegacional/ Coordinación de Ventanilla Única Delegacional/ Centro de servicios y Atención Ciudadana
No. de Auditoría:	05 J
Rubro:	Clave: 410
	Fecha: 17 Abril 2017
	Trimestre: 2do Trimestre

EXPEDIENTES DE TRÁMITES QUE NO CUMPLEN CON TODOS LOS REQUISITOS PARA LA AUTORIZACIÓN PARA ROMPER EL PAVIMENTO O HACER CORTES EN LAS BANQUETAS Y GUARNICIONES DE LA VÍA PÚBLICA PARA LA EJECUCIÓN DE OBRAS PÚBLICAS O PRIVADAS SOLICITADOS DURANTE EL EJERCICIO 2016 EN VENTANILLA ÚNICA DELEGACIONAL (VUD)

No. CONS.	Tipo de Trámite Solicitado	Interesado	No de folio	Estatus	En su caso:				Comprobante de pago de derechos	Observaciones
					Documento con el que se acredite la representación legal	Registro de manifestación de construcción especial o licencia de construcción en las que funda su petición para la autorización (copia simple). Documento con el que se acredite la personalidad del representante legal	Acreditar que se está al corriente en el pago de las contribuciones e impuestos predial y derechos por servicio de agua con la "Constancia de Adeudos" prevista en el artículo 20 del Código del Distrito Federal.	Agregar como anexos:		
1	Autorización para romper el pavimento o hacer cortes en las banquetas y guarniciones de la vía pública para la ejecución de obras públicas o privadas.	Jorge Contreras	889-5-16	Autorizado	NO	SI	NO	SI	NO	Falta acreditar: Documento con el que se acredite la representación legal. El pago por servicio de agua con la "Constancia de Adeudos".
2	Autorización para romper el pavimento o hacer cortes en las banquetas y guarniciones de la vía pública para la ejecución de obras públicas o privadas.	David Ruiz Lopez	1112-5-16	Autorizado	NO	SI	NO	SI	NO	Falta acreditar: Documento con el que se acredite la representación legal. El pago por servicio de agua con la "Constancia de Adeudos".
3	Autorización para romper el pavimento o hacer cortes en las banquetas y guarniciones de la vía pública para la ejecución de obras públicas o privadas.	Salud Digna Para Todos I.A.P.	1815-5-16	En Proceso	SI	NO	NO	NO	NO	Falta acreditar: Registro de manifestación de construcción o licencia de construcción especial o razones en las que funda su petición para la autorización (copia simple). Documento con el que se acredite la personalidad del representante legal. Acreditar que se está al corriente en el pago de las contribuciones de impuesto predial y derechos por servicio de agua con la "Constancia de Adeudos" prevista en el artículo 20 del Código Fiscal del Distrito Federal. Un reporte fotográfico (para demostrar el estado actual de la banqueta)
TOTAL DE EXPEDIENTES INCOMPLETOS					2	1	3	1		

Handwritten signatures and initials.



Delegación:	Tlalpan			
Área a Auditar:	Oficina de la Subjefatura Delegacional/ Coordinación de Ventanilla Única Delegacional/ Centro de servicios y Atención Ciudadana			
No. de Auditoría:	05 J	Clave:	410	Fecha:
Rubro:	Otras Intervenciones "Centros de Atención y Ventanilla Única Delegacional"			Trimestre: 17 Abril 2017 2do Trimestre

CEDULA ANALITICA DE EXPEDIENTES DE TRAMITES PARA LA AUTORIZACIÓN DEL PROGRAMA INTERNO DE PROTECCIÓN CIVIL SOLICITADOS DURANTE EL EJERCICIO 2016 EN VENTANILLA UNICA DELEGACIONAL (VUD)

No. CON S.	Tipo de Trámite Solicitado	Interesado	No de folio	Formatos y/o Requisitos				Tratándose de empresas de mediano y alto riesgo deberán presentar además:		Observaciones
				Ingresa el formato PC-01 (Programa Especial) o en su caso PC-02 (Programa Interno), en el requerido original con firmas autógrafas	Carta de responsabilidad formulada por la empresa y/o expedida por Terceros Acreditados (empresas capacitadoras, de consultoría y estudio de riesgo vulnerabilidad e instructores profesionales independientes) que tengan registro ante la Secretaría de Protección Civil del D. F.	Lineamientos de capacitación	Póliza de seguro vigente de cobertura amplia de responsabilidad civil y daños a terceros.	Acreditar los terminos de referencia en materia de protección civil.	los de terminos de referencia en materia de protección civil.	
1	Autorización de Programa Interno de Protección Civil	Oliver Nicolás Martínez Reyes	34-20-16	NO	NO	NO	NO	NO	NO	No se acredita el Formato PC-01, carta de responsabilidades, lineamientos de capacitación, póliza de seguro y los terminos en materia de protección civil
2	Autorización de Programa Interno de Protección Civil	María Sofía Minerva Herrera Salazar	139-20-16	NO	NO	NO	NO	NO	NO	No se acredita el Formato PC-01, carta de responsabilidades, lineamientos de capacitación, póliza de seguro y los terminos en materia de protección civil
3	Autorización de Programa Interno de Protección Civil	Javier Elizalde Velez	64-20-16	NO	SI	NO	SI	NO	NO	No se acredita el Formato PC-01, lineamientos de capacitación, póliza de seguro y los terminos en materia de protección civil.
TOTAL DE EXPEDIENTES INCOMPLETOS				3	2	3	2	3	3	

Handwritten signature and initials.

Delegación:	Tlalapan
Área a Auditar:	Oficina de la Infraestructura Delegacional/ Coordinación de Ventanilla Única Delegacional/ Centro de servicios y Atención al Ciudadano
No. de Auditoría:	06 J Clave 410
Rubro:	Otras Intervenciones / Centro de Atención y Ventanilla Única
	Fecha: 17 Abril 2017
	Trimestre: 2do Trimestre

CEDULA SUMARIA DE EXPEDIENTES DE TRAMITES DE PERMISO PARA LA PRESENTACIÓN DE ESPECTÁCULOS PÚBLICOS SOLICITADOS DURANTE EL EJERCICIO 2016 EN VENTANILLA ÚNICA DELEGACIONAL (VUD)

Requisitos												
Además presentar original o copia certificada y copia simple para copia de lo siguiente:												
No. CONS.	Tipo de Trámite Solicitado	Interesado	No de Folio	Estatus	Registro Federal Contribuyentes	Certificado Único de Zonificación de Uso del Suelo o Certificado de acreditación de uso del suelo por derechos adquiridos, con el que acredite que el espectáculo público que pretende realizar esta en el lugar de que se trate	Visto Bueno de Seguridad y Operación suscrito por un Director Responsable de Obra, en su caso	Responsable de un Corresponsable en seguridad estructural, en los términos del Reglamento de Construcciones del Distrito Federal	Póliza de seguro de responsabilidad civil que cubra cualquier eventualidad, riesgo, siniestro, daño, robo, lesión, muerte, en el lugar y durante el desarrollo del espectáculo que puedan sufrir espectadores y participantes	Constancia de adeudos para acreditar que esta al corriente en el pago de las contribuciones previstas en los artículos 141, fracción II y en su caso 191 y 193, todos del Código Fiscal del Distrito Federal	El comprobante de Pago de derechos a que se refiere el artículo 190 del Código Fiscal del Distrito Federal	Observaciones
1	Permiso para la presentación de espectáculos públicos	Ricardo Guzmán Sánchez	53-6-16	Autorizado	SI	NO	SI	SI	SI	NO	NO	Falta acreditar: -Certificado Único de Zonificación de Uso del Suelo o Certificado de acreditación de uso del suelo por derechos adquiridos, con el que acredite que el espectáculo público que pretende realizar esta permitido en el lugar de que se trate -Constancia de adeudos para acreditar que esta al corriente en el pago de las contribuciones previstas en los artículos 141, fracción II y en su caso 191 y 193, todos del Código fiscal del Distrito Federal -El comprobante de Pago de derechos a que se refiere el artículo 190 del Código Fiscal del Distrito Federal.
2	Permiso para la presentación de espectáculos públicos	Alejandro Antonio Ramirez González / Daniela Ramirez Luna	7-6-16	Autorizado	NO	NO	SI	SI	SI	NO	NO	Falta acreditar: -Registro Federal de Contribuyentes -Certificado Único de Zonificación de Uso del Suelo o Certificado de acreditación de uso del suelo por derechos adquiridos, con el que acredite que el espectáculo público que pretende realizar esta permitido en el lugar de que se trate -Constancia de adeudos para acreditar que esta al corriente en el pago de las contribuciones previstas en los artículos 141, fracción II y en su caso 191 y 193, todos del Código fiscal del Distrito Federal -El comprobante de Pago de derechos a que se refiere el artículo 190 del Código Fiscal del Distrito Federal
3	Permiso para la presentación de espectáculos públicos	Becerril Pérez Rogelio	75	En Proceso	SI	NO	NO	NO	NO	NO	NO	Falta acreditar: - El acuse de recibo por parte del usuario -Certificado Único de Zonificación de Uso del Suelo o Certificado de acreditación de uso del suelo por derechos adquiridos, con el que acredite que el espectáculo público que pretende realizar esta permitido en el lugar de que se trate -Visto Bueno de Seguridad y Operación suscrito por un Director Responsable de Obra, en su caso -Responsiva de un Corresponsable en seguridad estructural, en los términos del Reglamento de Construcciones del Distrito Federal. -Póliza de seguro de responsabilidad civil que cubra cualquier eventualidad, riesgo, siniestro, daño, robo, lesión, muerte, en el lugar y durante el desarrollo del espectáculo que puedan sufrir espectadores y participantes -Constancia de adeudos para acreditar que esta al corriente en el pago de las contribuciones previstas en los artículos 141, fracción II y en su caso 191 y 193, todos del Código fiscal del Distrito Federal -El comprobante de Pago de derechos a que se refiere el artículo 190 del Código Fiscal del Distrito Federal
TOTAL DE EXPEDIENTES INCOMPLETOS												

ANEXO 5

Delegación: Tlalpan		Oficina de la Jefatura Delegacional/ Coordinación de Ventanilla Única Delegacional/ Centro de servicios y Atención Ciudadana	
Área a Auditar:	05 J	Clave:	410
No. de Auditoría:	Fecha: 17 Abril 2017		
Rubro:	Trimestre: 2do Trimestre		
		Otras intervenciones: Centros de Atención y Ventanilla Única Delegacional	

CEDULA SUMARIA DE EXPEDIENTES DE TRÁMITES DE REFERENDO DE LA CÉDULA DE EMPADRONAMIENTO PARA EJERCER ACTIVIDADES COMERCIALES EN MERCADOS PÚBLICOS SOLICITADOS DURANTE EL EJERCICIO 2016 EN VENTANILLA ÚNICA DELEGACIONAL (VUD)

No. CONS.	Tipo de Trámite Solicitado	Interesado	No de folio	Estatus	Requisitos			Observaciones
					Cédula de empadronamiento original.	Formato de Pago de Derechos por el Uso y Utilización de Locales de Mercados Públicos del Distrito Federal (Artículo 264 del Código Fiscal del Distrito Federal) de los 5 años anteriores a la fecha de solicitud	Documento que acredite su representación legal en original o copia certificada (en su caso).	
1	Referendo de la cédula de empadronamiento para ejercer actividades comerciales en mercados públicos.	Salvador Salgado Aguilar	325-10-16	Autorizado	NO	NO	SI	Falta acreditar: Cédula de empadronamiento original. Formato de Pago de Derechos por el Uso y Utilización de Locales de Mercados Públicos del Distrito Federal (Artículo 264 del Código Fiscal del Distrito Federal) de los 5 años anteriores a la fecha de solicitud
2	Referendo de la cédula de empadronamiento para ejercer actividades comerciales en mercados públicos.	Ofelia Beatriz Padilla Castillo	16-10-16	Autorizado	NO	SI	NO	Falta acreditar: Cédula de empadronamiento original. Copia de identificación oficial. Documento que acredite su representación legal en original o copia certificada (en su caso)
3	Referendo de la cédula de empadronamiento para ejercer actividades comerciales en mercados públicos.	Dulce Karina Carrera Martinez	244	En Proceso	SI	NO	NO	Falta acreditar: Formato de Pago de Derechos por el Uso y Utilización de Locales de Mercados Públicos del Distrito Federal (Artículo 264 del Código Fiscal del Distrito Federal) de los 5 años anteriores a la fecha de solicitud. Copia de identificación oficial. Documento que acredite su representación legal en original o copia certificada (en su caso).
TOTAL DE EXPEDIENTES INCOMPLETOS					2	2	2	

Handwritten signature and initials.

REPORTE DE OBSERVACIONES DE AUDITORÍA			
Auditoría	No. de Observación	Año/T Trimestre	
05 J	05	2017/02	

Emisor:	CONTRALORÍA INTERNA EN EL ÓRGANO POLÍTICO ADMINISTRATIVO EN TLALPAN			
Unidad Administrativa	0314	Delegación Tlalpan	Ejercicio Audifado	2016
Área Específica	Centro de Servicios y Atención Ciudadana (CESAC)		Monto observado (miles)	0
Clave de la Auditoría	410	Otras Intervenciones "Centros de Atención y Ventanilla Única Delegacional"	Fecha de Incurrencia	04/01/2016
			Fecha Compromiso	7 Septiembre 2017

OBSERVACIONES, CAUSA, EFECTO Y FUNDAMENTO LEGAL	RECOMENDACIONES
---	-----------------

De la visita física efectuada el 19 de mayo de 2017 en la cual se realizó la aplicación de cuestionarios a los operadores, los cuales manifestaron que laboraron en el Centro de Servicios y Atención Ciudadana (CESAC), durante el 2016, se observó lo siguiente:

OBSERVACIÓN:

1.- OPERADORES QUE BRINDAN ATENCION Y NO CUENTAN CON REGISTRO ANTE LA COORDINACION GENERAL DE MODERNIZACION ADMINISTRATIVA; SERVICIO TELEFONICO EN OPERACION SIN CLAVE; SERVICIOS FUERA DE LOS TIEMPOS ESTABLECIDOS Y FALTA DE REGISTROS EN EL LIBRO DE GOBIERNO.

Como parte de la auditoria se realizó una visita física el día 19 de mayo de 2017 al Centro de Servicios y Atención Ciudadana (CESAC), para constar la atención brindada y la forma de operar del mismo, para lo cual se aplicaron cuestionarios de control interno a los operadores que se encontraban atendiendo a la ciudadanía, detectando a 8 servidores públicos que realizan actividades de Operador de los cuales 5 no están registrados, ni acreditados en el padrón ante la Coordinación General de Modernización Administrativa (CGMA); asimismo no cuentan con Gafete autorizado por la Dirección General de Administración de la Delegación Tlalpan; lo que se constató con el oficio DT/DGA/1124/2016 de fecha 25 de mayo de 2016, emitido por la Directora General de Administración, mediante el cual señala al personal que presta sus servicios, con los números de gafetes; cabe señalar que es personal que se ha estado desempeñando en la labor de Operador desde 2016 a la fecha: como se detalla a continuación:

El Centro de Servicios y Atención Ciudadana, en conjunto con las áreas responsables, deberán acreditar a la Contraloría Interna en Tlalpan, lo siguiente:

CORRECTIVA:

- 1.- Justificar las razones por las cuales los 5 servidores públicos que fungen como operadores, realizan servicios sin estar acreditados ante CGMA, o comprobar la documental que acredite que se encuentran autorizados, y/o en su caso realizar las gestiones necesarias ante la CGMA.
- 2.- Realizar las gestiones ante la CGMA para solicitar la clave de registro de los servicios que se captan mediante los medios telefónicos.
- 3.- Justificar las razones fundadas y motivadas por las cuales no fueron atendidos los 8 servicios de Agua y Vía pública en los tiempos establecidos y que acciones se realizaron al respecto.
- 4.- Implementar el Libro de Gobierno de manera inmediata que incluya entre otros datos, el número progresivo, la fecha y clave de la materia que corresponda, conforme al Manual Específico de Operación de los Centros de Servicio y Atención Ciudadana, publicado el 8 de octubre de 2004.

ÁREA AUDITADA		RESPONSABLE DE ATENCIÓN	RESPONSABLE DE AUDITORIA	REVISÓ	AUTORIZÓ
TITULAR		C. María de Jesús Herros Vázquez Directora General de Administración	Lic. Ernesto Alvarado Ruiz Director del Centro de Servicios y Atención Ciudadana	Arq. Luis Alberto Rodríguez Subdirector de auditoria operativa y Administrativa	Lic. Isis Jennifer Barba Cabrales Contralora Interna



REPORTE DE OBSERVACIONES DE AUDITORÍA			
Auditoría	No. de Observación	Año/Trimestre	
05 J	05	2017/02	

Emisor:	CONTRALORÍA INTERNA EN EL ÓRGANO POLÍTICO ADMINISTRATIVO EN TLALPAN			
Unidad Administrativa	0314	Delegación Tlalpan	Ejercicio Auditado	2016
Área Específica	Centro de Servicios y Atención Ciudadana (CESAC)		Monto observado (miles)	0
Clave de la Auditoría	410	Otras Intervenciones "Centros de Atención y Ventanilla Única Delegacional"	Fecha de Incurriencia	04/01/2016
			Fecha Compromiso	7 Septiembre 2017

OBSERVACIONES, CAUSA, EFECTO Y FUNDAMENTO LEGAL

No. cons.	Servidor Público	Cargo	Antigüedad en el cargo	Registro ante la CGMA	¿Se acreditó y registró en el Padrón de Ciudadana?	¿Se encuentra en el Padrón de Atención?	No. de gafete asignado
1	Héctor Eduardo Ruiz Lozada	Personal de CESAC	2 años 6 meses	No	No	No	Sin registro
2	Angélica Escamilla Martínez	Personal de CESAC	4 años	No	No	No	Sin registro
3	Elizabeth Luna Rivera	Personal de CESAC	8 meses	No	No	No	Sin registro
4	Ana María Soto Pérez	Personal de CESAC	9 años	No	No	No	Sin registro
5	Alexia Bailón García	Personal de CESAC	10 meses	No	No	No	Sin registro

Lo anterior transgrede lo señalado en los numerales 24.6.4, 25 y 25.1 y de los Lineamientos mediante los que se establece el Modelo Integral de Atención Ciudadana de la Administración, publicados en Gaceta Oficial del Distrito Federal el 13 de octubre de 2014 y que a la letra señalan:

- 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.
25. Expedición y uso de los gafetes de identificación para el personal de atención ciudadana de las AAC y UNAC, en la modalidad presencial.

PREVENTIVA:

- 1.- Girar instrucciones, a fin de que se evalué y registre al personal que se considere necesario conforme las necesidades propias del área, para cubrir la demanda ciudadana con **Operadores** que en lo subsecuente se encuentren debidamente acreditados y registrados en el Padrón de Personal de Atención al Público y que porten gafetes de identificación para el personal de atención ciudadana.
- 2.- Implementar un mecanismo de control interno que permita identificar el estatus de los servicios para evitar que no se cumpla con los plazos establecidos conforme la normatividad aplicable.

Remitir a la Contraloría Interna de la Delegación Tlalpan, los documentos que acrediten las acciones correctivas y preventivas realizadas para solventar la observación.

ÁREA AUDITADA		RESPONSABLE DE ATENCIÓN		RESPONSABLE DE AUDITORÍA	REVISO	AUTORIZO
TITULAR		Lic. Ernesto Alvarado Ruiz Director del Centro de Servicios y Atención Ciudadana		Lic. Marcia Eloisa Reyes Morales J.U.D. de Auditoría Operativa y Administrativa "C"	Arq. Luis Alberto Rodríguez Subdirector de auditoría operativa y Administrativa	Lic. Isis Jennifer Barba Cabrales Contralora Interna
C. María de Jesús Herros Vázquez Directora General de Administración						



CDMX
CIUDAD DE MÉXICO

REPORTE DE OBSERVACIONES DE AUDITORÍA			
Auditoría	No. de Observación	Año/Trimestre	
05 J	05	2017/02	

CONTRALORÍA INTERNA EN EL ÓRGANO POLÍTICO ADMINISTRATIVO EN TILAPAN			
Emisor:	0314	Delegación Tlalpan	
Unidad Administrativa	Centro de Servicios y Atención Ciudadana (CESAC)		
Área Específica	410	Otras Intervenciones "Centros de Atención y Ventanilla Única Delegacional"	
Clave de la Auditoría			
Ejercicio Auditado	2016	Criterio	01
Monto observado (miles)	0		
Fecha de Incurrencia	04/01/2016		
Fecha Compromiso	7 September 2017		
OBSERVACIONES, CAUSA, EFECTO Y FUNDAMENTO LEGAL		RECOMENDACIONES	

el sistema CESAC-NET" contraviniendo lo señalado en el Manual Específico de Operación de los Centros de Servicio y Atención Ciudadana, publicado el 8 de octubre de 2004, en sus atribuciones que a la letra señala:

"...Para el adecuado control del ingreso de las solicitudes de servicios cualquier otra promoción que presenten los particulares, los Centros de servicio y atención Ciudadana, deberán organizar un sistema de identificación de expedientes que considere, entre otros datos, el numero progresivo, la fecha y clave de la materia que corresponda mismos que deberán ser registrados en un libro de gobierno...."

CAUSAS:

- 1.- Desinterés por parte de los servidores públicos tanto responsables como los que se encuentran realizando actividades en el Centro de Atención Ciudadana, para realizar las evaluaciones correspondientes para su acreditación.
- 2.-Falta de supervisión de los titulares ante los servidores públicos responsables en cumplir cabalmente con los plazos establecidos en la atención de los servicios conforme a la normatividad aplicable.

EFFECTOS:

- 1.- Que el personal que se encuentra operando no haya realizado las evaluaciones correspondientes para su acreditación, por lo que es probable que no posea los conocimientos necesarios para el desempeño de sus funciones.

ÁREA AUDITADA		RESPONSABLE DE AUDITORIA	REVISÓ	AUTORIZÓ
TITULAR	RESPONSABLE DE ATENCIÓN			
C. María de Jesús Herros Vázquez Directora General de Administración	Lic. Ernesto Alvarado Ruiz Director del Centro de Servicios y Atención Ciudadana	L.C. Marcia Elbisa Reyes Morales J.U.D. de Auditoría Operativa y Administrativa "C"	Arq. Luis Alberto Rodríguez Rodríguez Subdirector de auditoría operativa y Administrativa	Lic. Isis Jennifer Barba Cabrales Contralora Interna

REPORTE DE OBSERVACIONES DE AUDITORÍA			
Auditoría	No. de Observación	Año/Trimestre	
05 J	05	2017/02	

Emisor:	CONTRALORÍA INTERNA EN EL ÓRGANO POLÍTICO ADMINISTRATIVO EN TLALPAN		
Unidad Administrativa	0314	Delegación Tlalpan	
Área Específica	Centro de Servicios y Atención Ciudadana (CESAC)		
Clave de la Auditoría	410	Otras Intervenciones "Centros de Atención y Ventanilla Única Delegacional"	

Ejercicio Auditado	2016	Criterio	01
Monto observado (miles)	0		
Fecha de Incurriencia	04/01/2016		
Fecha Compromiso	7 Septiembre 2017		

OBSERVACIONES, CAUSA, EFECTO Y FUNDAMENTO LEGAL		RECOMENDACIONES	
<p>2.-Incumplimiento en la normatividad aplicable al no cumplir con los plazos establecidos en la atención de los servicios y no efectuar seguimiento a las demandas ciudadanas.</p>			
<p>FUNDAMENTO LEGAL:</p> <ul style="list-style-type: none"> Manual Administrativo de la Delegación Tlalpan con número de registro MA-19/200715OPA-TLA-11/2012, objetivo 1, funciones vinculadas con el objetivo 1 punto 3. Publicado el 14 de agosto de 2015 en la Gaceta Oficial del Distrito Federal. Manual Especifico de Operación de los Centros de Servicios y Atención Ciudadana en su apartado de atribuciones fracciones IV y V, publicado el 8 de octubre de 2004. Acuerdo por el que se establecen Procedimientos Únicos para la Atención de Trámites y Servicios publicado en la Gaceta Oficial el 2 de julio de 2012. Lineamientos mediante los que se establece el Modelo Integral de Atención Ciudadana de la Administración, numerales 18.3, 24.6.4, 25 y 25.1 publicados en Gaceta Oficial del Distrito Federal el 13 de octubre de 2014. 			

ÁREA AUDITADA		RESPONSABLE DE ATENCIÓN		RESPONSABLE DE AUDITORÍA		REVISÓ		AUTORIZÓ	
TITULAR									
C. María de Jesús Herros Vázquez Directora General de Administración		Lic. Ernesto Alvarado Ruiz Director del Centro de Servicios y Atención Ciudadana		Lic. Marcia Eloísa Reyes Morales J.U.D. de Auditoría Operativa y Administrativa "C"		Arq. Luis Alberto Rodríguez Rodríguez Subdirector de auditoría operativa y Administrativa		Lic. Isis Jennifer Barba Cabrales Contralora Interna	



Contraloría General de la Ciudad de México
Dirección General de Contralorías Internas en Delegaciones
Contralorías Internas en Delegaciones "A"
Contraloría Interna en Tlalpan
Unidad de Auditoría Operativa y Administrativa "C"



CDMX
CIUDAD DE MÉXICO

Delegación:		Tlalpan	
Área a Auditar:		Oficina de la Jefatura Delegacional/ Coordinación de Ventanilla Única Delegacional/ Centro de servicios y Atención Ciudadana	
No. de Auditoría:	05 J	Clave:	410
Rubro:	Otras intervenciones "Centros de Atención y Ventanilla Única Delegacional"		Fecha: 17 Abril 2017 Trimestre: 2do Trimestre

ANEXO 1

CÉDULA DE EXPEDIENTES QUE NO CUMPLEN CON LOS TIEMPOS ESTABLECIDOS

No. CONS	ÁREA ADMINISTRATIVA RESPONSABLE	NOMBRE DEL SOLICITANTE	No. DE FOLIO DE CESAC	SE REGISTRAN EN EL LIBRO DE GOBIERNOS LAS SOLICITUDES		CUMPLE CON EL TIEMPO DE RESPUESTA O REALIZACIÓN DEL SERVICIO		DÍAS DE DESFAZE	OBSERVACIONES
				SI	NO	SI	NO		
1		Claudia Gaitán Ruiz	CESAC/3179-1/16		X		X	50	El servicios no fue otorgado debido a que el domicilio cuenta con red hidráulica, el tiempo de respuesta tiene un desfase de 50 días y no se registra en el libro de gobierno.
2	AGUA Y SERVICIOS HIDRAULICOS	Patricia Morales	CESAC/36376-1/16		X		X	4	El tiempo de respuesta tiene un desfase de 4 días y no se registra en el libro de gobierno.
3		Lilia Ugarte	CESAC/39602-1/16		X		X	7	El tiempo de respuesta tiene un desfase de 7 días y no se registra en el libro de gobierno.
4		Gonzalo Bonilla Herrera	CESAC/27-1/16		X		X	80	El tiempo de respuesta tiene un desfase de 80 días y no se registra en el libro de gobierno.
5	Comercio y Via Publica	Elvira Palma Medina	CESAC/4163-1/16		X		X	323	El tiempo de respuesta tiene un desfase de 323 días y no se registra en el libro de gobierno.
6		Patricia Pastelin García	CESAC/4237-1/16		X		X	115	El tiempo de respuesta tiene un desfase de 115 días y no se registra en el libro de gobierno.
7		Sergio Herrera González	CESAC/17198-1/16		X		X	266	El tiempo de respuesta tiene un desfase de 266 días y no se registra en el libro de gobierno.
8		Stephanie Doneraky Colín Vázquez	CESAC/25072-1/16		X		X	125	El tiempo de respuesta tiene un desfase de 125 días y no se registra en el libro de gobierno.