



# JEFATURA DELEGACIONAL EN TLALPAN

DIRECCIÓN DEL CENTRO DE SERVICIOS Y ATENCIÓN CIUDADANA

"2017, año del Centenario de la Promulgación de la Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos"

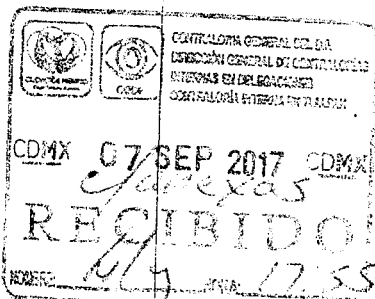
Tlalpan, CDMX, a 7 de septiembre de 2017

Oficio No. DT/CESAC/505/2017

LIC. ISIS JENNIFER BARBA CABRALES  
CONTRALORA INTERNA EN TLALPAN  
PRESENTE

Referente al oficio CDT/SAOA/JUDAOA"C"/1205/2017 recibido en la Jefatura Delegacional el 18 de julio del presente, mediante el que se presenta Informe y Reporte de Observaciones de la Auditoría 05 J Clave 410 denominada "Otras Intervenciones Centros de Atención Ciudadana (VUD-CESAC)", me permito entregar la siguiente información:

OBSERVACIÓN	RECOMENDACIONES	ATENCIÓN Y/O DOCUMENTACIÓN ENTREGADA
<p>Observación 2.</p> <p>INCUMPLIMIENTO EN LOS ELEMENTOS ESTABLECIDOS EN LOS LINEAMIENTOS EN LOS CUALES SE ESTABLECE EL MODELO INTEGRAL: (ÁREA, PROCESOS Y PERSONAL).</p>	<p><b>CORRECTIVA:</b></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: ÁREA, PROCESOS Y PERSONAL.</p>	<p><b>1.- ÁREA</b></p> <p>1a) Se colocaron señalizaciones de seguridad, sanidad y protección civil elaboradas con material fotoluminiscente, adecuadas para uso rudo que contienen diversas leyendas: "No Fumar", "Que hacer en caso de sismos o incendio", "extintores" y "Ruta de evacuación". Fotografías 1 y 2</p> <p>1b) Se reemplazó el letrero que identifica la entrada principal en el que se indica: "Bienvenidos al Centro de Servicios y Atención Ciudadana". Fotografía 3</p> <p>1c) Se renovaron los anuncios de horarios de atención ubicados en lugar visible y se colocó cartel informativo con datos de referencia para quejas ante la Contraloría Interna. Fotografías 4 y 5</p> <p>1d) Está en curso el proceso de adaptación de la Guía Táctil para bastón de invidentes y débiles visuales, acción que deberá concluirse a la brevedad con el apoyo de la Dirección General de Obras, de conformidad con los compromisos institucionales contraídos. Copia de Minuta de trabajo del 29 de mayo de 2017</p> <p>1e) Se amplió el espacio del personal acreditado, disponiendo ahora de una superficie superior para atender a la ciudadanía con una extensión adicional de 2.10 x 3.50 mts. Fotografías 6 y 7</p> <p>1f) Se colocaron elementos en sistema Braille para invidentes y débiles visuales en acceso y baños, se construyeron rampas de acceso y se señalizaron símbolos de accesibilidad universal en entradas (tanto en el exterior como en el interior). Fotografías 8 y 9</p> <p>1g) Se renovó y se volvió a colocar a la vista de los usuarios del CESAC el Directorio de Servidores Públicos acreditados ante la CGMA. Fotografía 10</p> <p>Copia de Oficios: OM/CGMA/1069/2017 de fecha 17 de mayo de 2017 firmado por el Mtro. Oliver Castañeda Correa, Coordinador General de Modernización Administrativa y titular de la Unidad de Mejora Regulatoria de la CDMX; Minuta de trabajo de CESAC-Obras de fecha 29 de mayo de 2017; DT/CESAC/344/2017 de fecha 22 de junio de 2017 dirigido al Mtro. Oliver Castañeda Correa, Coordinador General de Modernización Administrativa y titular de la Unidad de Mejora Regulatoria de la CDMX; DT/CESAC/350/2017 de fecha 26 de junio de 2017 dirigido a la Lic. María de Jesús Herros Vázquez, Directora General de Administración.</p>



Recibido por Lic. Mena





# JEFATURA DELEGACIONAL EN TLALPAN

## DIRECCIÓN DEL CENTRO DE SERVICIOS Y ATENCIÓN CIUDADANA

"2017, año del Centenario de la Promulgación de la Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos"

OBSERVACIÓN	RECOMENDACIONES	ATENCIÓN Y/O DOCUMENTACIÓN ENTREGADA
		<p><b>2.- PROCESOS</b></p> <p>Se inició el proceso para renovar el sistema CESAC.Net con plataforma tecnológica moderna y robusta que, entre otros atributos, ofrezca facilidades a usuarios, brinde opciones de georreferenciación de solicitudes y permita elaborar reportes más oportunos. Actualmente está en la fase de pruebas cargando los archivos históricos y, una vez confeccionadas las perfecciones necesarias, deberá estar en pleno funcionamiento a finales del presente año.</p> <p>Copia de Oficios: DT/CESAC/090/2017 de fecha 20 de febrero de 2017 dirigido a la Lic. María de Jesús Herros Vázquez, Directora General de Administración (con anexo de la solicitud de servicios); DT/DGA/DRMSG/01535/2017 de fecha 16 de mayo de 2017 firmado por Mtro. Celso Sánchez Fuentevilla, Director de Recursos Materiales y Servicios Generales; DT/CESAC/420/2017 de fecha 1 de agosto de 2017 dirigido al Mtro. Celso Sánchez Fuentevilla, Director de Recursos Materiales y Servicios Generales; DT/CESAC/465/2017 de fecha 21 de agosto de 2017 dirigido a la Lic. María de Jesús Herros Vázquez, Directora General de Administración; CFDI con folio fiscal 652CA1E3-4DE5-42B0-B9D7-54F5D1A95E36 de fecha 22 de agosto de 2017 con Factura del primer pago a GICISA Soluciones Integrales S.A. de C.V. desarrollador del nuevo sistema para CESAC y VUD.</p> <p><b>3.- PERSONAL</b></p> <p>Se instruyó a todos los colaboradores del CESAC para mejorar la presentación personal, señalándoles la necesidad de portar forzosamente su uniforme consistente en camisas, blusas, pullovers y chalecos, diseñados conforme a la normatividad, utilizando combinaciones preestablecidas y adecuadas. En las nuevas requisiciones se añaden reemplazos de atuendos y nuevos elementos de identidad homogéneos consistentes en corbatas, mascadas, botones de solapa y correas portagafetes, los cuales es previsible se usen a partir del 2018.</p> <p>Fotografías: 11, 12, 13, 14</p> <p>Circular a Todo el Personal de CESAC sobre disposiciones para uso del uniforme de fecha 7 de agosto; Oficio DT/CESAC/492/2017 de fecha 5 de septiembre de 2017, dirigido a la Lic. María de Jesús Herros Vázquez, Directora General de Administración.</p> <p>Se giraron instrucciones al personal acreditado para atender a la ciudadanía a efecto de garantizar mecanismos de control que contribuyan al cumplimiento de los lineamientos contenidos en el MIAC.</p> <p>Copia de Oficios: DT/DGA/1497/2017 de fecha de julio de 2017 firmado por la Lic. María de Jesús Herros Vázquez, Directora General de Administración DT/DGA/1818/2017 de fecha 20 de agosto de 2017 firmado por la Lic. María de Jesús Herros Vázquez, Directora General de Administración; Circular Interna de fecha 31 de agosto de 2017 firmado por el Lic. Ernesto Alvarado Ruiz, Director del CESAC, dirigido al personal de estructura.</p>
	<p><b>PREVENTIVA:</b></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>	





# JEFATURA DELEGACIONAL EN TLALPAN

## DIRECCIÓN DEL CENTRO DE SERVICIOS Y ATENCIÓN CIUDADANA

"2017, año del Centenario de la Promulgación de la Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos"

OBSERVACIÓN	RECOMENDACIONES	ATENCIÓN Y/O DOCUMENTACIÓN ENTREGADA
<p>Observación 3.</p> <p>INCUMPLIMIENTO EN LOS PLAZOS DE ENTREGA DE INFORMES A LA COORDINACIÓN GENERAL DE MODERNIZACIÓN ADMINISTRATIVA.</p>	<p><b>CORRECTIVA:</b></p> <p>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.</p> <p><b>PREVENTIVA:</b></p> <p>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.</p> <p>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.</p>	<p>El titular de la Dirección del CESAC asumió funciones 4 meses después del plazo de entrega del Informe correspondiente, por lo que una de sus primeras tareas fue regularizar esta situación de conformidad con la petición de la Dirección Ejecutiva de Diseño de Estrategias de Atención Ciudadana que estableció como plazo el mes de mayo. Se envió el Plan de mejoras respectivo y se emprendieron acciones inmediatas para corregir las deficiencias, mejorando la calificación de 2.0 a 8.5 entre el primero y el segundo semestre del año.</p> <p>Copia de Oficios: OM/CGMA/DEDEAC/335/2016 firmado por la Mtra. María del Pilar Paredes Arroyo Bribiesca, Directora Ejecutiva de Diseño de Estrategias de Atención Ciudadana de fecha 28 de abril de 2016; DT/DGA/1027/2016 firmado por la Lic. María de Jesús Herros Vázquez, Directora General de Administración de fecha 11 de mayo de 2016; DT/CESAC/359/2016 dirigido a la Lic. María de Jesús Herros Vázquez, Directora General de Administración de fecha 26 de mayo de 2016; Oficio sin número enviado por correo electrónico a la dirección <a href="mailto:pparedes@cdmx.gob.mx">pparedes@cdmx.gob.mx</a> el 28 de junio de 2016 y reenviado a <a href="mailto:vhuertab@cdmx.gob.mx">vhuertab@cdmx.gob.mx</a> ambos de la Dirección Ejecutiva de Diseño de Estrategias de Atención Ciudadana con reporte de avances en las mejoras del CESAC y oficio OM/CGMA/355/2017 de fecha 10 de marzo de 2017 con la Evaluación del Índice de cumplimiento del MIAC durante el 2° semestre de 2016.</p> <p>Se giraron instrucciones al personal responsable de integrar y entregar los informes a efecto de garantizar mecanismos de control que contribuyan al cumplimiento de los lineamientos contenidos en el MIAC.</p> <p>Copia de Oficios: DT/DGA/1497/2017 de fecha de julio de 2017 firmado por la Lic. María de Jesús Herros Vázquez, Directora General de Administración; DT/DGA/1859/2017 firmado por la Lic. María de Jesús Herros Vázquez, Directora General de Administración de fecha 04 de septiembre de 2017; Nota Informativa N° 151 dirigida a José Alberto González Reyes, Líder Coordinador de Proyectos de Atención Ciudadana.</p> <p>Se giraron instrucciones al personal encargado de integrar informes a efecto de se contribuya al cumplimiento de los plazos establecidos.</p> <p>Copia de Oficio: Nota Informativa 152 de fecha 5 de septiembre de 2017 con Calendario y/o bitácora de entregas</p>





# JEFATURA DELEGACIONAL EN TLALPAN

DIRECCIÓN DEL CENTRO DE SERVICIOS Y ATENCIÓN CIUDADANA

"2017, año del Centenario de la Promulgación

OBSERVACIÓN	RECOMENDACIONES	ATENCIÓN Y/O DOCUMENTACIÓN ENTREGADA
<p>Observación 5.</p> <p>OPERADORES QUE BRINDAN ATENCIÓN Y NO CUENTAN CON REGISTRO ANTE LA COORDINACIÓN GENERAL DE MODERNIZACIÓN ADMINISTRATIVA; SERVICIOS TELEFÓNICO EN OPERACIÓN SIN CLAVE; SERVICIOS FUERA DE LOS TIEMPOS ESTABLECIDOS Y FALTA DE REGISTROS EN EL LIBRO DE GOBIERNO</p>	<p><b>CORRECTIVA:</b></p> <p>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.</p> <p>2.- Realizar las gestiones ante la CGMA para solicitar la clave de registro de los servicios que se captan mediante los medios telefónicos.</p>	<p>No obstante que los 5 servidores públicos referidos cumplen con funciones de apoyo administrativo y captura de datos, se iniciaron trámites para ampliar el equipo de personal acreditado para la atención directa a la ciudadanía, a través de cumplir con los 5 pasos que establece la normatividad. Se definieron tres bloques de atención: PRIMER BLOQUE compuesto por 4 candidatas, de las cuales tres continuaron con el proceso y han culminado satisfactoriamente estando en espera de su gafete; SEGUNDO BLOQUE compuesto por 4 candidatos y 1 candidata, de los cuales todos están cubriendo el cuarto paso; y TERCER BLOQUE (que deberá ser aprobado por la CGMA, previas consultas) compuesto por tres candidatas que cuentan con nivel de estudios incompletos pero que disponen de experiencia de hasta 10 años en este tipo de tareas, por lo que se está consultando a la CGMA sobre la posibilidad de revalidar sus estudios por experiencia laboral, para que en caso de ser aceptada la petición puedan tener la oportunidad de iniciar su proceso de acreditación, de no ser así, continuarían con sus funciones de personal de apoyo administrativo.</p> <p>Copia de Oficios: DT/DGA/0918/2017 de fecha 27 de abril de 2017 firmado por la Lic. María de Jesús Herros Vázquez, Directora General de Administración; DT/DGA/0933/2017 de fecha 5 de mayo firmado por la Lic. María de Jesús Herros Vázquez, Directora General de Administración; DT/DGA/0963/2017 de fecha 10 de mayo firmado por la Lic. María de Jesús Herros Vázquez, Directora General de Administración; DT/DGA/1421/2017 de fecha 3 de julio de 2017 firmado por la Lic. María de Jesús Herros Vázquez, Directora General de Administración; DT/DGA/DRH/1184/2017 de fecha 26 de julio de 2017, firmado por la Lic. María Luisa Leticia Silva Canaán, Directora de Recursos Humanos; DT/DGA/DMAI/0216/2017 de fecha 3 de agosto, firmado por la Lic. Elizabeth Medina Martínez, Directora de Modernización Administrativa e Informática; DT/CESAC/464/2017 de fecha 21 de agosto de 2017 enviado a la Lic. María de Jesús Herros Vázquez, Directora General de Administración; DT/DGA/DRH/1361/2017 de fecha 25 de agosto de 2017, firmado por la Lic. María Luisa Leticia Silva Canaán, Directora de Recursos Humanos; DT/DGA/DRH/1363/2017 de fecha 28 de agosto de 2017, firmado por la Lic. María Luisa Leticia Silva Canaán, Directora de Recursos Humanos; DT/DGA/DRH/1373/2017 de fecha 28 de agosto de 2017, firmado por la Lic. María Luisa Leticia Silva Canaán, Directora de Recursos Humanos; DT/CESAC/488/2017 de fecha 01 de septiembre de 2017 dirigido a la Lic. María de Jesús Herros Vázquez, Directora General de Administración.</p> <p>Se emprendieron las gestiones correspondientes ante la CGMA y se obtuvo en el mes de junio la clave única de registro de 4 áreas de atención ciudadana, siendo estas: Twitter, correo electrónico y dos números telefónicos.</p> <p>Copia de Oficios: OM/CGMA/DEDEAC/408/2017, de fecha 28 de junio de 2017 firmado por la Mtra. María del Pilar Paredes Arroyo Bribiesca, Directora Ejecutiva de Diseño de Estrategias de Atención Ciudadana; DT/DGA/1450/2017 de fecha 7 de julio de 2017 firmado por la Lic. María de Jesús Herros Vázquez, Directora General de Administración.</p>





# JEFATURA DELEGACIONAL EN TLALPAN

DIRECCIÓN DEL CENTRO DE SERVICIOS Y ATENCIÓN CIUDADANA

TL OBSERVACIÓN	RECOMENDACIONES	ATENCIÓN Y/O DOCUMENTACIÓN ENTREGADA
	<p>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 qué acciones se realizaron al respecto.</p> <p>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.</p> <p>PREVENTIVA:</p> <p>1.- Girar instrucciones, a fin de que se evalúe 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 en el Padrón de Personal de Atención al Público y que porten gafetes de identificación para el personal de atención ciudadana.</p> <p>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.</p>	<p>Se solicitó a los Directores Generales correspondientes se informara al respecto.</p> <p>Copia de Oficios: DT/CESAC/480/2017 de fecha 29 de agosto de 2017 dirigido al Act. Fernando Aureliano Hernández Palacios, Director General Jurídico y de Gobierno; DT/CESAC/481/2017 de fecha 29 de agosto de 2017 dirigido al Arq. Manuel Santiago Quijano, Director General de Obras y Desarrollo Urbano; DOO/SOH/2017/239 de fecha 5 de septiembre de 2017, firmado por el Ing. René Calderón García, Subdirector de Operación Hidráulica; SOH/UDOASYD "A"/464/2017 de fecha 4 de septiembre de 2017, firmado por el Ing. José Javier Mancebo del Castillo Gandy, JUD de Agua, Saneamiento y Drenaje "A"; DGODU/DOO/SOH/JUDAPP/179/2017 de fecha 4 de septiembre de 2017, firmado por el Ing. José del Carmen Reyes Jiménez, JUD de Agua Potable en Pipas; DT/DGJG/6621/2017 de fecha 6 de septiembre de 2017, firmado el Act. Fernando Aureliano Hernández Palacios Mirón, Director General Jurídico y de Gobierno.</p> <p>A partir del mes de agosto se implementó el Libro de Gobierno con los datos requeridos y el control se complementará a través del registro electrónico en el sistema CESAC.net con la garantía de que el mismo se reforzará con la puesta en marcha de la nueva plataforma tecnológica.</p> <p>Esta Recomendación preventiva se atiende con la información que se entrega en la Recomendación correctiva 1 de esta misma observación.</p> <p>Copia de Oficios: DT/DGA/1497/2017 de fecha de julio de 2017 firmado por la Lic. María de Jesús Herros Vázquez, Directora General de Administración</p> <p>Copia de: Anexo Único del Contrato Número: DT-2017-065 ADQ, pp. 13, 14 y 15, (correspondiente al nuevo software que registrará la información del CESAC) que describe el Dash Board o Tablero de Control de Seguimiento Ejecutivo y la opción de Descargo/Seguimiento Solicitudes (módulo que permitirá registrar las actividades realizadas para dar atención a la solicitud ingresada y estatus de la solicitud que fue remitida al área operativa).</p>





# JEFATURA DELEGACIONAL EN TLALPAN

DIRECCIÓN DEL CENTRO DE SERVICIOS Y ATENCIÓN CIUDADANA

"2017, año del Centenario de la Promulgación de la Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos"

En forma adjunta, sírvase encontrar la carpeta de soporte con las fotografías, oficios, circulares, notas informativas, minutas de trabajo y demás documentales que respaldan los señalamientos vertidos en el cuadro anterior.

Hago propicia la ocasión para agradecerle las atenciones y recomendaciones hechas por usted y su equipo de colaboradores, quienes no obstante las incomodidades padecidas al emprender las tareas propias de esta auditoría en medio de las acciones cotidianas de atención a la ciudadanía, siempre mostraron una actitud sumamente respetuosa y comprensiva.

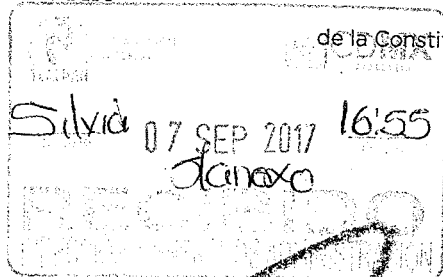
Sin otro particular, hago propicia la ocasión para enviarle un cordial saludo.

ATENTAMENTE

LIC. ERNESTO ALVARADO RUIZ  
DIRECTOR DEL CESAC



"2017, año del Centenario de la Promulgación de la Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos"



Tlalpan CD.MX., 7 de septiembre de 2107

Oficio No. DT/CVU/1100 /2017

Asunto: Se envía respuesta a  
REPORTE DE OBSERVACIONES DE AUDITORÍA  
Auditoría: 05J, Clave 410.

LIC. ISIS JENNIFER BARBA CABRALES  
Contralora Interna en Tlalpan  
Presente

En atención al oficio CDT/SAOA/JUDAOA"C"/1205/2017 de fecha 18 de julio de 2017 dirigido a la Dra. Claudia Sheinbaum Pardo, Jefa Delegacional y a las observaciones derivadas de la auditoría 05J, clave 410, denominada "Otras intervenciones: Centros de Atención Ciudadana: (VUD Y CESAC)", correspondientes al ejercicio 2016. Por este conducto se informa lo siguiente:

**OBSERVACIÓN 01: INCUMPLIMIENTO EN LOS ELEMENTOS ESTABLECIDOS EN LOS LINEAMIENTOS EN LOS CUALES SE ESTABLECE EL MODELO INTEGRAL: (ÁREA, PROCESOS, Y PERSONAL).**

1. AREA

**Observaciones: 1a, 1b, 1d, 1e, 1g, 1h, 1i.** Durante el mes de agosto se llevaron a cabo las acciones observadas. Se anexa archivo fotográfico. ANEXO I

Respecto de la observación 1c "La gestión de trámites no se realiza mediante turnos electrónicos", se envía oficio DT/CVU/1095/2017, mediante el cual se hace nuevamente la solicitud para la adquisición de un toma turnos electrónico. ANEXO I

Respecto de la observación 1f "La Ventanilla Única no cuenta con baños para el público en general". Al respecto se informa que los baños para los usuarios de la Ventanilla se encuentran ubicados en la planta baja dentro del edificio delegacional, entrando por la puerta principal. Cabe aclarar que ofrecer baño público dentro del área específica de la Ventanilla es materialmente imposible por las limitaciones de espacio físico.

## 2. PROCESOS

**"El sistema utilizado (Ventanilla.Net) lo instalaron en 2004, es muy antiguo en referencia con el avance tecnológico..."**

Se anexa oficio DT/DGA/DMA/0235/2017 de fecha 17 de agosto del presente donde se informa por parte de la DGA respecto del estado actual del proceso de adquisición de un nuevo sistema informático. **ANEXO I.**

## 3. PERSONAL

**"El personal de Ventanilla Única no labora con vestimenta formal..."**

Al respecto se informa que desde el mes de Junio de 2016 el personal cuenta con chaleco, playera tipo polo y camisa blanca, diseñados en apego a la imagen institucional que se señala en el Manual de Identidad Gráfica y en los Lineamientos mediante los Cuales se Establece el Modelo de Atención Ciudadana. Se anexa oficio DT/DGA/DRMSG/2430/2016, fotocopia simple de la requisición 0434 de fecha 9 de junio de 2016 para la adquisición de uniformes y archivo fotográfico. **ANEXO I.**

---

## **OBSERVACIÓN 03. INCUMPLIMIENTO EN LOS PLAZOS DE ENTREGA DE INFORMES A LA COORDINACIÓN DE MODERNIZACIÓN ADMINISTRATIVA**

---

Se anexa oficio DT/JD/00342/2017 mediante el cual la jefa Delegacional Dra. Claudia Sheinbaum P., instruye para que en lo sucesivo se vigile el cumplimiento del numeral 22.3 de los Lineamientos Mediante los Cuales se Establece el Modelo Integral de Atención Ciudadana, relativo a la entrega en tiempo y forma a la Coordinación General de Modernización Administrativa del Plan Anual de Mejora. **ANEXO II.**

Se anexan oficios DT/341/2017 y DT/DGA/1859/2017 mediante los cuales se instruye al área encargada dentro de la DGA, para que en lo sucesivo se vigile el cumplimiento del numeral 23.4 de los Lineamientos Mediante los Cuales se Establece el Modelo Integral de Atención Ciudadana, relativo a la entrega en tiempo y forma a la Coordinación General de Modernización Administrativa de las plantillas del personal de la Ventanilla Única debidamente validadas y actualizadas. **ANEXO II.**



"2017, año del Centenario de la Promulgación  
de la Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos"

Se anexa fotocopia simple del "Plan Anual de Mejora 2017" y del "Informe de Avance del Plan Anual de Mejora 2017", ambos enviados por la Coordinación a mi cargo en tiempo y forma. ANEXO II.

---

**OBSERVACIÓN 04.****1. TRÁMITES QUE NO CUMPLEN CON LOS TIEMPOS ESTABLECIDOS EN LA  
NORMATIVIDAD APLICABLE Y SUS REQUISITOS**

---

**Respecto de los trámites:****1.1 Autorización para romper el pavimento o hacer cortes en Banquetas****1.2 Expedición de Constancia de Alineamiento y/o Número Oficial****1.4 Expedición de copias certificadas de los documentos que obren en los archivos de la  
delegación**

Se anexa copia simple de oficio DGODU/DDU/2117/2017 de fecha 4 de septiembre de 2017 dirigido al coordinador de la Ventanilla Única, mediante el cual la Dirección de Desarrollo Urbano da respuesta a las observaciones a estos trámites que son del ámbito de su competencia. ANEXO III.

**Respecto de los trámites:****1.3 Autorización de programa Interno de Protección Civil**

Se anexa fotocopia simple de oficio DT/JD/DPC/2417/PE/989/2017 de fecha 6 de septiembre de 2017 dirigido al Coordinador de la Ventanilla Única, mediante el cual la Dirección de Protección Civil da respuesta a las observaciones al presente trámite que es del ámbito de su competencia. ANEXO III.

"2017, año del Centenario de la Promulgación  
de la Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos"

**Respecto de los trámites:****1.5 Permiso para la presentación de espectáculos públicos**

Se anexa fotocopia simple de oficio DT/CVU/0947-4/17 mediante el cual esta coordinación solicitó a la Unidad Departamental de Giros Mercantiles y Espectáculos Públicos la información respectiva, sin que a la fecha de entrega del presente oficio, se haya obtenido respuesta. ANEXO III.

**Respecto del trámite:****1.6 Refrendo de cédula de empadronamiento para ejercer actividades comerciales en mercados públicos**

Se anexa fotocopia simple de oficio DT/DGJG/JUDMyC/1447/2017 de fecha 21 de agosto de 2017 dirigido al Coordinador de la Ventanilla Única, mediante el cual la Unidad Departamental de Mercados y Concentraciones responde a las observaciones realizadas al presente trámite, que es del ámbito de su competencia. ANEXO III.

Se anexan acuses de recibido de la Dirección de Desarrollo Urbano, de la Dirección de Protección Civil, de la Unidad Departamental de Mercados y Concentraciones y de la Unidad Departamental de Giros Mercantiles del oficio DT/CVU/1088/2017 mediante el cual la Ventanilla Única solicita que se respeten los tiempos legales en la entrega de las respuestas a los trámites e informa de la implementación de un mecanismo de supervisión al respecto, en apego a las facultades de esta Coordinación estipuladas en el Manual Administrativo. ANEXO III.

Se anexa fotocopia simple del acuse de ingreso y de la relación de envío a las áreas operativas de todos los trámites observados, mediante los cuales se muestra que la Ventanilla Única cumplió en tiempo con la entrega de los trámites observados a las áreas respectivas, posterior a lo cual, es responsabilidad del área competente para elaborar la respuesta correspondiente, el tiempo que la misma ocupe en elaborar la respuesta y hacerla llegar a esta ventanilla para su entrega al usuario. ANEXO III.

---

#### OBSERVACIÓN 4

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

---

##### De los trámites:

2.1 Autorización para romper el pavimento o hacer cortes en las banquetas

2.2 Expedición de constancia de alineamiento y número oficial y,

2.4 Expedición de copias certificadas de los documentos que obren en los archivos de la delegación.

Se anexa copia simple de oficio DGODU/DDU/2117/2017 de fecha 4 de septiembre de 2017 dirigido al coordinador de la Ventanilla Única, mediante el cual la Dirección de Desarrollo Urbano da respuesta a las observaciones a estos trámites que son del ámbito de su competencia. ANEXO IV.

##### De los trámites:

#### 2.3 Autorización de programa interno de protección civil

Se anexa fotocopia simple de oficio DT/JD/DPC/2417/PE/989/2017 de fecha 6 de septiembre de 2017 dirigido al Coordinador de la Ventanilla Única, mediante el cual la Dirección de Protección Civil da respuesta a las observaciones al presente trámite que es del ámbito de su competencia. ANEXO IV.

##### De los trámites:

#### 2.5 Permiso para la presentación de espectáculos públicos

Se anexa fotocopia simple de oficio DT/CVU/0947-4/17 mediante el cual esta coordinación solicitó a la Unidad Departamental de Giros Mercantiles y Espectáculos Públicos la información respectiva, sin que a la fecha de entrega del presente oficio se haya obtenido respuesta. ANEXO IV.



# JEFATURA DELEGACIONAL EN TLALPAN

COORDINACIÓN DE VENTILLA ÚNICA DELEGACIONAL



"2017, año del Centenario de la Promulgación  
de la Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos"

## De los trámites:

### 2.6 Refrendo de cédula de empadronamiento para ejercer actividades comerciales en mercados públicos

Se anexa fotocopia simple de oficio DT/DGJG/JUDMyC/1447 de fecha 21 de agosto de 2017 dirigido al Coordinador de la Ventanilla Única, mediante el cual la Unidad Departamental de Mercados y Concentraciones responde a las observaciones realizadas al presente trámite, que es del ámbito de su competencia. **ANEXO IV.**

Se anexa fotocopia simple del acuse de ingreso y de la relación de envío a las áreas operativas de todos los trámites observados, mediante los cuales se muestra que la Ventanilla Única cumplió en forma con la entrega de los trámites observados a las áreas respectivas, posterior a lo cual, es responsabilidad del área competente para elaborar la respuesta correspondiente, los términos en que la misma decida elaborar la respuesta y hacerla llegar a esta ventanilla para su entrega al usuario. **ANEXO IV.**

Atentamente

Silverio Chávez López

Coordinador de la Ventanilla Única Delegacional

c.c.p.- Ma. De Jesús Herros Vázquez, Directora General de Administración

opr/SCL



Unidad de  
Atención Ciudadana  
UNAC

