



GOBIERNO DE LA SECRETARÍA DE LA CONTRALORÍA GENERAL  
DIRECCIÓN GENERAL DE COORDINACIÓN DE  
ORGANOS INTERNOS DE CONTROL EN ALCALDÍAS  
CIUDAD DE MÉXICO

REPORTE DE OBSERVACIONES DE REVISIÓN			
Intervención	No. de Observación	Año/Trimestre	
R-1/2019	01	2019/01	
Órgano Interno de Control en la Alcaldía de Tlalpan		Año Intervención	2019
Ente Público		Clave	02
Unidad Administrativa		Monito observado	0.0
Clave de la Intervención		Fecha de Incurrencia	02 de Enero 2019
		Fecha Compromiso	15-ene-2019
ACCIONES			

OBSERVACIÓN 01 IRREGULARIDADES EN LA OPERACIÓN DE LA VENTANILLA ÚNICA DE LA ALCALDÍA TLALPAN

La Alcaldía en Tlalpan en el ejercicio 2018, operó con 02 áreas de Atención Ciudadana con Atención Presencial para trámites y servicios, 01 Ventanilla Única (VU) y 01 Centro de Servicios y Atención Ciudadana (CESAC), así como con 7 áreas de atención Telefónica, y Digital como se muestra a continuación:

No.	Área	Ubicación	Atención	No de registro
1	Ventanilla Única	Plaza de la Constitución número 1, Planta Baja, Tlalpan Centro	Atención Presencial	VUD-14/NEAVUDD/12207/05
2	CESAC	Calle Moneda sin esquina insurgentes Sur	Atención Presencial	CESAC-1401-DTCSAC-03-10-14
3	CESAC	Calle Moneda sin esquina insurgentes Sur	Atención Telefónica	CAT-1403-DTLPLT1-27-06-17
4	CESAC	Calle Moneda sin esquina insurgentes Sur	Atención Telefónica	CAT-1404-DTLPLT2-27-06-17
5	CESAC	Calle Moneda sin esquina insurgentes Sur	Atención Digital	SIAC-1402-DTLPCE-27-06-17
6	CESAC	Calle Moneda sin esquina insurgentes Sur	Atención Digital	SIAC-1405-DTLPTWITTER2-21-08-2018
7	CESAC	Calle Moneda sin esquina insurgentes Sur	Atención Digital	SIAC-1406-DTLPCE2-21-08-2018

El universo de trámites que ingresaron a través de la Ventanilla Única de la Alcaldía Tlalpan, durante los meses de enero y febrero del 2019, comprenden 1856 solicitudes correspondientes a 38 temas.

Para su revisión se seleccionaron de los trámites con mayor frecuencia solicitados, cinco rubros con 1,577 trámites ingresados a través de la Ventanilla Única de la Alcaldía Tlalpan, durante los meses de enero y febrero del 2019, que representan el 85% del total, como se muestra a continuación:

ÁREA INTERVENIDA			
TITULAR Y RESPONSABLE DE ATENCIÓN	RESPONSABLE DE ATENCIÓN	RESPONSABLE DE ATENCIÓN	ELABORÓ
Lic. Adela Castro Torres Directora del Centro de Servicios y Atención Ciudadana	Mtro. Eric Gaytan Soto Subdirector de Ventanilla Única	Lic. Alejandro Méndez Martínez Director General de Administración	L.C. Dulce Rocío Hernández Méndez J.U.D. de Auditoría Operativa, "A"

Con fundamento en el artículo 136 fracción XXII del Reglamento Interior del Poder Ejecutivo y de la Administración Pública de la Ciudad de México, este Órgano Interno de Control, tiene a bien emitir las siguientes acciones, considerando que la Dirección del Centro de Servicios, deberá en coordinación con la Subdirección de Ventanilla Única y la Dirección General de Administración, llevar a cabo las acciones correspondientes para que en el ámbito de sus atribuciones, funciones y competencias atiendan lo siguiente:

CORRECTIVAS:

01

Acreditar el debido seguimiento de los 1,103 trámites solicitados por los ciudadanos, observados como pendientes de dar atención: Autorización de Programa Interno de Protección Civil (32); Expedición de constancia de alineamiento y/o número oficial (26); Refrendo de la cédula de empadronamiento para ejercer actividades comerciales en mercados públicos (1045), de conformidad con lo señalado en el numeral Noveno del Acuerdo por el que se establecen las atribuciones de las Ventanilla Únicas Delegacionales; lineamiento 5. Definiciones, fracción XVI. Personal de Atención Ciudadana; lineamiento 23. del Padrón del Personal de Atención Ciudadana, 23.1, de los Lineamientos mediante los cuales se establece el Modelo Integral de Atención, y las funciones vinculadas al objetivo 1, punto 3, del Manual de Organización del Órgano Político-Administrativo en Tlalpan con número de Registro

REVISÓ	AUTORIZÓ
L.C. Dulce Janeth Ramírez Lugo Subdirectora de Auditoría Operativa, Administrativa y Control Interno	Lic. Isis Jennifer Barba Cabrales Titular del Órgano Interno de Control en la Alcaldía de Tlalpan









GOBIERNO DE LA SECRETARÍA DE LA CONTRALORÍA GENERAL  
DIRECCIÓN GENERAL DE COORDINACIÓN DE  
ORGANOS INTERNOS DE CONTROL EN ALCALDÍAS

Emisor:	Órgano Interno de Control en la Alcaldía de Tlalpan			
Ente Público	0314	Alcaldía en Tlalpan		
Unidad Administrativa	Dirección General de Administración, Dirección del Centro de Servicios y Atención Ciudadana y la Subdirección de Ventanilla Única			
Clave de la Intervención	13	Otras Intervenciones "Centros de Atención Ciudadana (VU-CESAC)"		
IRREGULARIDAD Y FUNDAMENTO LEGAL				
ACCIONES				

MA-05/230317-OPA-TLP-24/011015.

02 Comprobar documentalmente ante este Órgano de Control Interno la acreditación del Subdirector de Ventanilla Única, y de los 6 operadores, que actualmente se encuentran brindando atención a la ciudadanía, así como las acciones necesarias para su respectiva publicación en el del Personal de Atención Ciudadana del portal de CGMA, conforme lo señalan el numeral Octavo del Acuerdo por el que se establecen las atribuciones de los centros de servicios y atención ciudadana y los numerales 23.2 y 24.6.4, de los Lineamientos Mediante los que se Establece el Modelo Integral de Atención Ciudadana de la Administración Pública del Distrito Federal.

03 Acreditar el cumplimiento de los requerimientos señalados en el Manual de Identidad Gráfica de las Unidades de Atención Ciudadana, proporcionando reporte fotográfico y copia de la evidencia documental de las acciones y gestiones realizadas respecto a:

a) Colocar las fichas debidamente formalizadas de los servidores públicos actuales en el directorio.  
b) Utilización de los gafetes.  
c) Utilización del uniforme requerido para la correcta atención al público  
d) La señalización en sistema braille.

Cons.	TRÁMITE SOLICITADO EN VENTANILLA ÚNICA	CANTIDAD TRÁMITES ENE-FEB	PORCENTAJE DE LA MUESTRA
1	Autorización de Programa Interno de Protección Civil	40	85 %
2	Expedición de Certificado de residencia	73	
3	Expedición de constancia de alineamiento y/o número oficial.	151	
4	Reintegro de la cédula de empadronamiento para ejercer actividades comerciales en mercados públicos.	1255	
5	Visto Bueno de seguridad y operación.	58	
Total de trámites ingresados en Ventanilla Única		1577	

Con el objeto de constatar el cumplimiento del Manual de Identidad Gráfica de las Unidades de Atención Ciudadana así como de los Lineamientos mediante los cuales se establece el Modelo Integral de Atención Ciudadana de la Administración Pública del Distrito Federal, el Acuerdo por el que se establecen las atribuciones de los centros de servicios y atención ciudadana, se realizaron verificaciones físicas a la Ventanilla Única de la Alcaldía de Tlalpan, los días 26 de febrero y 21 de marzo de 2019, respectivamente, en las que se instrumentaron Actas de Hechos y cédulas de reportes fotográficos, advirtiendo las siguientes inconsistencias:

1. DEFICIENTE SEGUIMIENTO A LOS TRÁMITES QUE SON SOLICITADOS POR LOS CIUDADANOS A TRAVÉS DE LA VENTANILLA ÚNICA.

Del análisis realizado a la información proporcionada a través del oficio AT/CESAC/0053/2019 de fecha 08 de febrero de 2019, relativo a 05 rubros de trámites ingresados correspondiente al mes de enero de 2019: Autorización de Programa Interno de Protección Civil (40); Expedición de Certificado de residencia

TITULAR Y RESPONSABLE DE ATENCIÓN		RESPONSABLE DE ATENCIÓN		ELABORÓ	REVISÓ	AUTORIZÓ
	Lic. Adela Castro Torres Directora del Centro de Servicios y Atención Ciudadana		Mtro. Eric Gaytan Soto Subdirector de Ventanilla Única		L.C. Dulce Janeth Ramírez Lugo Subdirectora de Auditoría Operativa, Administrativa y Control Interno	









REPORTE DE OBSERVACIONES DE REVISIÓN			
Intervención	No. de Observación	Año/Trimestre	
R-1/2019	01	2019/01	
Año Intervención	2019	Clave	02
Monto observado	0.0		
Fecha de Incurriencia	02 de Enero 2019		
Fecha Compromiso	15-ene-2019		

**ACCIONES**

e) Acreditar el envío de la plantilla del personal registrado, validada y actualizada, indicando el personal que causó baja, de nuevo ingreso o readscrito.

De conformidad a lo establecido en el Numeral 7.1.5. Imagen personal e institucional, 23.4 Para la actualización del Padrón de Personal de Atención y 24.2.1 inciso b Numeral 4 Lineamientos mediante el cual se establece el Modelo Integral de Atención Ciudadana y los Lineamientos mediante los cuales se establece el Modelo Integral de Atención Ciudadana de la Administración Pública del Distrito Federal, Sección II: Identificación y Sección III: Señalización, del Manual de Identidad Gráfica de las Unidades de Atención Ciudadana.

**04**

Acreditar ante el Órgano Interno de Control la documentación señalada como faltante en los expedientes del personal del Centro de Servicios y Atención Ciudadana conforme lo señala el numeral Octavo del Acuerdo por el que se establecen las atribuciones de los centros de servicios y atención ciudadana, y los numerales 24, 24.1, 24.4, 24.2, 24.2.1, inciso A, Fracciones I, II, III, IV fracción I del inciso A, 24.2.1, fracción V., de los Lineamientos mediante los cuales se establece el Modelo Integral de Atención Ciudadana de la Administración Pública del Distrito Federal.

**05**

(73); Expedición de constancia de alineamiento y/o número oficial (151); Refrendo de la cédula de empadronamiento para ejercer actividades comerciales en mercados públicos (1255), y Visto Bueno de seguridad y operación (58), que en su conjunto suman 1,577 trámites se advirtió que el área de Ventanilla Única no cuenta con un seguimiento para que los trámites solicitados por los ciudadanos se realicen en tiempo y forma, toda vez que se detectó dilación en la atención y respuesta:

- **Autorización de Programa Interno de Protección Civil**, presentan hasta 29 días de retraso en emitir la respuesta del trámite.
- **Expedición de constancia de alineamiento y/o número oficial**, se detectó hasta 45 días de atraso para emitir la respuesta al ciudadano.
- **Refrendo de la cédula de empadronamiento para ejercer actividades comerciales en mercados públicos, se presentaron hasta 36 días de retraso en emitir la respuesta del trámite. Anexo 1.**

Lo anterior, debido a que la Ventanilla Única, no cuenta con un mecanismo de control que permita tener y documentar el registro del seguimiento de los trámites solicitados por los interesados desde su ingreso hasta que se determine su atención por las diversas áreas de la Alcaldía, lo anterior se constató a través del Acta de Hechos de fecha 21 de marzo de 2019, Anexo 2, en la que el Subdirector de Ventanilla Única, argumentó que:

"...no se cuentan con mecanismos adicionales al sistema electrónico Ventanilla.net, libros de gobierno, oficios de envío y respuesta de trámites a las áreas correspondientes..."

ÁREA INTERVENIDA			ELABORÓ	REVISÓ	AUTORIZÓ
TITULAR Y RESPONSABLE DE ATENCIÓN	RESPONSABLE DE ATENCIÓN	RESPONSABLE DE ATENCIÓN			
Lic. Adela Castro Torres Directora del Centro de Servicios y Atención Ciudadana	Mtro. Eric Gaylan Soto Subdirector de Ventanilla Única	Lic. Alejandro Mendoza Martínez Director General de Administración	L.C. Dulce Rocio Hernández Méndez J.U.D. de Auditoría Operativa, Administrativa y Control Interno "A"	L.C. Dulce Janeth Ramírez Lugo Subdirectora de Auditoría Operativa, Administrativa y Control Interno	Lic. Isis Jennifer Barba Cabrales Titular del Órgano Interno de Control en la Alcaldía de Tlalpan









GOBIERNO DE LA SECRETARÍA DE LA CONTRALORÍA GENERAL  
DIRECCIÓN GENERAL DE COORDINACIÓN DE  
CIUDAD DE MÉXICO  
ORGANOS INTERNOS DE CONTROL EN ALCALDÍAS

REPORTE DE OBSERVACIONES DE REVISIÓN				
Intervención	No. de Observación	Año/Timestre		
R-1/2019	01	2019/01		
Año Intervención	2019	Clave	02	
Monto observado	0.0			
Fecha de Incurriencia	02 de Enero 2019			
Fecha Compromiso	15-abril-2019			
ACCIONES				

Emisor:	Órgano Interno de Control en la Alcaldía de Tlalpan
Ente Público	0314 Alcaldía en Tlalpan
Unidad Administrativa	Dirección General de Administración, Dirección del Centro de Servicios y Atención Ciudadana y la Subdirección de Ventanilla Única
Clave de la Intervención	13 Otras Intervenciones "Centros de Atención Ciudadana (VU-CESAC)"
IRREGULARIDAD Y FUNDAMENTO LEGAL	

Al respecto, se constató que el Sistema *Ventanilla.net*, no genera información o reportes del estatus en tiempo real, así como el seguimiento de los tramites, por lo que no advierte la existencia de algún otro mecanismo implementado por lo que se da cumplimiento a lo señalado el numeral Noveno del Acuerdo por el que se establecen las atribuciones de las Ventanilla Únicas Delegacionales, que indica que:

*"...Noveno.-Las Ventanillas Únicas Delegacionales, para el adecuado conocimiento de los trámites que por su conducto se realizan y para el correspondiente seguimiento y control de sus actividades, deberán rendir en los en los formatos y con la periodicidad que se les solicite..."*

Así como lo señalado en los Lineamientos mediante los cuales se establece el Modelo Integral de Atención, específicamente el lineamiento 5. Definiciones donde define al personal de atención ciudadana como persona que realiza funciones de "...XVI. Personal de Atención Ciudadana: A los servidores públicos que realizan funciones de orientación, información, asesorías, recepción de solicitudes, gestión interna, seguimiento y entrega de resoluciones, en las áreas presenciales, digitales y telefónicas de los órganos del Gobierno del Distrito Federal; a lo establecido en el lineamiento 23. Del Padrón del Personal de Atención Ciudadana" ...23.1. El Padrón del Personal de Atención Ciudadana, está integrado por todo el personal técnico operativo de base, técnico operativo de confianza o personal de estructura que realicen funciones de orientar, informar, asesorar, recibir, canalizar y dar seguimiento solicitudes de trámites, servicios u otras demandas así como entrega de respuestas o resoluciones a las mismas, en las modalidades presencial, telefónica y digital, de las AAC y UNAC..."

Tampoco cumple con las funciones señaladas en el Manual de Organización del Órgano Político-Administrativo en Tlalpan con número de Registro MA-05/230317-OPA-TLP-24/011015, relativas a la Coordinación de Ventanilla Única Delegacional, señaladas en sus funciones vinculadas al objetivo 1, punto 3, que a la letra indica:

PREVENTIVAS:

01 Implementar un mecanismo control y supervisión que permita dar un adecuado seguimiento de las solicitudes ingresadas, atendidas y pendientes de atención, para que estas se concluyan en tiempo y forma, de conformidad con lo señalado en el numeral Noveno del Acuerdo por el que se establecen las atribuciones de las Ventanilla Únicas Delegacionales; lineamiento 5. Definiciones, fracción XVI. Personal de Atención Ciudadana; lineamiento 23. del Padrón del Personal de Atención Ciudadana, 23.1, de los Lineamientos mediante los cuales se establece el Modelo Integral de Atención, y las funciones vinculadas al objetivo 1, punto 3, del Manual de Organización del Órgano Político-Administrativo en Tlalpan con número de Registro MA-05/230317-OPA-TLP-24/011015.

ÁREA INTERVENIDA			ELABORÓ	REVISÓ	AUTORIZÓ
TITULAR Y RESPONSABLE DE ATENCIÓN	RESPONSABLE DE ATENCIÓN	RESPONSABLE DE ATENCIÓN			
Lic. Adela Castro Torres Directora del Centro de Servicios y Atención Ciudadana	Mtro. Eric Gaytan Soto Subdirector de Ventanilla Única	Lic. Alejandro Mendoza Martínez Director General de Administración	L.C. Dulce Rocío Hernández Méndez J.U.D. de Auditoría Operativa, Administrativa y Control Interno "A"	L.C. Dulce Janelth Ramírez Lugo Subdirectora de Auditoría Operativa, Administrativa y Control Interno	Lic. Jis Jennifer Barba Cabrales Titular del Órgano Interno de Control en la Alcaldía de Tlalpan









Emisor:		Órgano Interno de Control en la Alcaldía de Tlalpan	
Ente Público	0314	Alcaldía en Tlalpan	
Unidad Administrativa	Dirección General de Administración, Dirección del Centro de Servicios y Atención Ciudadana y la Subdirección de Ventanilla Única		
Clave de la Intervención	13	Otras Intervenciones "Centros de Atención Ciudadana (VU-CESAC)"	
IRREGULARIDAD Y FUNDAMENTO LEGAL			
ACCIONES			

“... **Objetivo 1:** Gestionar ante las unidades administrativas respectivas la atención a solicitud de trámites enviados, cuidando que el desarrollo y resolución se apege a los tiempos de atención establecidos para cada trámite...”

2. **OPERADORES EN LA VENTANILLA ÚNICA QUE NO SE ENCUENTRAN ACREDITADOS.**

De las visitas físicas realizadas el 20 de febrero y 21 de marzo del 2019, en las cuales se aplicaron cuestionarios al Subdirector de Ventanilla Única, y al personal que brinda atención a la ciudadanía, así como el Acta de Hechos, se constató que existe personal que da atención al público, que no se encuentra acreditado, como se muestra a continuación:

Cons.	Nombre	Función
1	Eric Gaytan Soto	Subdirector de Ventanilla Única
2	Julia López Arroyo	Operador
3	Francisco Javier Flores López	Operador
4	Jaine Belli López	Operador
5	Alyne Yarey Ruiz García	Operador
6	Ana Cecilia Gil Jiménez	Operador
7	María del Carmen González Muñoz	Operador

Así mismo, se verificó la página de internet de la Coordinación General de Modernización Administrativa (<https://www.cgma.cdmx.gob.mx/herramientas-tecnologicas/padron-de-personal-de-atencion-ciudadana>), en la cual se muestra al personal acreditado que se encarga de brindar atención ciudadana, constatándose que no se han publicado y registrado en el padrón de personal de atención al público, los siete servidores públicos antes mencionados, no obstante, se encuentran prestando el servicio al público, por lo que se no se observó lo señalado en el numeral Octavo del Acuerdo por el que se establecen las atribuciones de los

ÁREA INTERVENIDA		ELABORÓ	REVISÓ	AUTORIZÓ
TITULAR Y RESPONSABLE DE ATENCIÓN	RESPONSABLE DE ATENCIÓN			
Lic. Adela Castro Torres Directora del Centro de Servicios y Atención Ciudadana	Mtro. Eric Gaytan Soto Subdirector de Ventanilla Única	Lic. Dulce Rocío Hernández Méndez J.U.D. de Auditoría Operativa, "A"	Lic. Dulce-Jeaneth Ramírez Lugo Subdirectora de Auditoría Operativa, Administrativa y Control Interno	Lic. Isis Jennifer Barba Cabrales Titular del Órgano Interno de Control en la Alcaldía de Tlalpan









REPORTE DE OBSERVACIONES DE REVISIÓN				
Intervención	No. de Observación	Año/Trimestre		
R-1/2019	01	2019/01		
Año Intervención	2019	Clave	02	
Monto observado	0.0			
Fecha de Incurriencia	02 de Enero 2019			
Fecha Compromiso	15-ene-2019			
ACCIONES				

que se establecen las atribuciones de los centros de servicios y atención ciudadana, y los numerales 24, 24.1, 24.4, 24.2, 24.2.1, inciso A. Fracciones I, II, III, IV fracción I del inciso A, 24.2.1, fracción V., de los Lineamientos mediante los cuales se establece el Modelo Integral de Atención Ciudadana de la Administración Pública del Distrito Federal.

05 Implementar mecanismos de control y supervisión para que se de cumplimiento de Imagen Gráfica de la Ventanilla Única, en los materiales impresos, digitales, vestimenta, con las medidas y proporciones de los logotipos, así como los colores e imagen institucional de la Ventanilla Única, en cumplimiento a lo señalado en procedimiento número 2.1 denominado Autorización de Imagen Gráfica en su actividad 1, del Manual de Organización del Órgano Político-Administrativo en Tlalpan con número de Registro MA-05/230317-OPA-TLP-24/011015.

De las acciones anteriores, se deberá turnar al Órgano Interno de Control el soporte documental respectivo en el que consten las acciones que sean realizadas para su debida atención.

ÁREA INTERVENIDA				REVISÓ	AUTORIZÓ
TITULAR Y RESPONSABLE DE ATENCIÓN	RESPONSABLE DE ATENCIÓN	RESPONSABLE DE ATENCIÓN	ELABORÓ		
Lic. Adela Castro Torres Directora del Centro de Servicios y Atención Ciudadana	Mtro. Eric Gaytan Soto Subdirector de Ventanilla Única	Lic. Alejandro Mendoza Martínez Director General de Administración	L.C. Dulce Rocio Hernández Méndez J.U.D. de Auditoría Operativa, "A" Administrativa y Control Interno	L.C. Dulce Jameth Ramírez Lugo Subdirectora de Auditoría Operativa, Administrativa y Control Interno	Lic. Isis-Jennifer Barba Cabrales Titular del Órgano Interno de Control en la Alcaldía de Tlalpan









REPORTE DE OBSERVACIONES DE REVISIÓN			
Intervención	No. de Observación	Año/Trimestre	
R-1/2019	01	2019/01	
Año Intervención	2019	Clave	02
Montos observados	0.0		
Fecha de incurrencia	02 de Enero 2019		
Fecha Compromiso	15-abril-2019		
ACCIONES			

encuentra con las fichas de los empleados actuales, conforme lo señala la Sección III: Señalización, que indica "... el Directorio se puede realizar en un pizarrón blanco metálico, sobre el cual se colocaran las fichas de los empleados, indicando su nombre completo y su función actual..." **Anexo 5.**

**3.3 Respecto a la portación de gafetes** tanto el Subdirector de Ventanilla Única como el personal que se encuentra laborando en la Ventanilla Única, no porta el gafete visible a los ciudadanos, como lo señala la Sección II: Identificación del Manual de Identidad Gráfica que indica: "...El uso de gafetes es personal e intransferible, deben mantenerse en buen estado y siempre visible a la vista del público usuario..." **Anexo 6.**

**3.4 El personal no labora con vestimenta formal**, portan únicamente chaleco con los emblemas de la Ventanilla Única 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..." 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". Anexo 6.*

**3.5 Plantilla de Personal no actualizada**, se proporcionó copia de la plantilla con corte al 31 de diciembre de 2018, indicándose que no se proporciona la actualizada al mes de enero debido a que aún están en movimientos de personal, sin embargo, no se remitió la plantilla del personal

ÁREA INTERVENIDA			
TITULAR Y RESPONSABLE DE ATENCIÓN	RESPONSABLE DE ATENCIÓN	ELABORÓ	REVISÓ
Lic. Adela Castro Torres Directora del Centro de Servicios y Atención Ciudadana	Mtro. Eric Gaytán Soto Subdirector de Ventanilla Única	Lic. Dulce Rocío Hernández Méndez J.U.D. de Auditoría Operativa, Administrativa y Control Interno "A"	L.C. Dulce Janeth Ramírez Lugo Subdirectora de Auditoría Operativa, Administrativa y Control Interno
		AUTORIZÓ	
		Lic. Isis Jennifer Barba Cabrales Titular del Órgano Interno de Control en la Alcaldía de Tlalpan	









REPORTE DE OBSERVACIONES DE REVISIÓN			
Intervención	No. de Observación	Año/Trimestre	
R-1/2019	01	2019/01	
Año Intervención	2019	Clave	02
Monto observado		0.0	
Fecha de Incidencia		02 de Enero 2019	
Fecha Compromiso		15-enero-2019	

Emisor:	Órgano Interno de Control en la Alcaldía de Tlalpan
Ente Público	0314 Alcaldía en Tlalpan
Unidad Administrativa	Dirección General de Administración, Dirección del Centro de Servicios y Atención Ciudadana y la Subdirección de Ventanilla Única
Clave de la Intervención	13 Otras Intervenciones "Centros de Atención Ciudadana (VU-CESAC)"
IRREGULARIDAD Y FUNDAMENTO LEGAL	
ACCIONES	

registrado, validadas y actualizadas, indicando el personal que causó baja, de nuevo ingreso o readscrito en el mes de enero por lo que incumple lo establecido en el numeral 23.4 de los Lineamientos mediante los cuales se establece el Modelo Integral de Atención Ciudadana de la Administración Pública del Distrito Federal, que indica: "... 23.4 Para la actualización del Padrón de Personal de Atención Ciudadana y su publicación, los Órganos de la APDF, deberán enviar a la CGMA, en el mes de enero de cada año a través de su DGA, las plantillas del personal registrado, debidamente validadas y actualizadas indicando el personal que causó baja, de nuevo ingreso o readscrito..." Anexo 7.

#### 4. INCUMPLIMIENTO EN EL PERFIL Y DOCUMENTACIÓN DEL PERSONAL DE LA VENTANILLA ÚNICA:

De la revisión y análisis a los expedientes proporcionados por la Dirección General de Administración, mediante oficio AT/DGA/DRH/0729/2019 de fecha 01 de marzo de 2019, respecto del personal que integra la Ventanilla Única, se determinó que de las 16 personas en las plantillas de capital humano de base y estructura y de Estabilidad Laboral, se detectó la falta de integración de la documentación que acredite los requisitos establecidos en los Lineamientos mediante los que se establece el Modelo Integral de Atención Ciudadana de la Administración Pública del Distrito Federal, misma que de describe a detalle en el Anexo 8:

- 2 no se encuentra relacionadas en las plantillas ni se tiene documentación de su expediente.
- 4 incumplen con la fracción II. Certificado de educación media y superior.
- 12 incumplen con la fracción III. Curriculum Vitae de los cuales 4 son operadores
- 15 incumplen con la fracción IV. Acta de nacimiento.
- 6 incumplen con la fracción V. Identificación oficial con fotografía y

ÁREA INTERVENIDA			ELABORÓ	REVISÓ	AUTORIZÓ
TITULAR Y RESPONSABLE DE ATENCIÓN	RESPONSABLE DE ATENCIÓN	RESPONSABLE DE ATENCIÓN			
Lic. Adela Castro Torres Directora del Centro de Servicios y Atención Ciudadana	Mtro. Eric Gaylan Soto Subdirector de Ventanilla Única	Lic. Alejandro Mendoza Martínez Director General de Administración	L.C. Dulce Rocio Hernández Méndez J.U.D. de Auditoría-Operativa, Administrativa y Control Interno "A"	L.C. Dulce Janet Ramirez-Lugo Subdirectora de Auditoría Operativa, Administrativa y Control Interno	Lic. Isis-Jennifer Barba Cabrales Titular del Órgano Interno de Control en la Alcaldía de Tlalpan









GOBIERNO DE LA  
SECRETARÍA DE LA CONTRALORÍA GENERAL  
DIRECCIÓN GENERAL DE COORDINACIÓN DE  
CIUDAD DE MÉXICO  
ORGANOS INTERNOS DE CONTROL EN ALCALDÍAS

REPORTE DE OBSERVACIONES DE REVISIÓN			
Intervención	No. de Observación	Año/Trimestre	
R-1/2019	01	2019/01	
Año Intervención	2019	Clave	02
Monto observado	0.0		
Fecha de Incurriencia	02 de Enero 2019		
Fecha Compromiso	15-ago-2019		
ACCIONES			
IRREGULARIDAD Y FUNDAMENTO LEGAL			

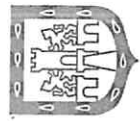
<p>➤ 12 incumplen con la fracción VI. Comprobante de domicilio, con no más de 60 días de emisión.</p> <p>Aunado a lo anterior, no se integró documental que acredite el cumplimiento del perfil del personal adscrito a la Ventanilla Única de conformidad con los Lineamientos mediante los que se establece el Modelo Integral de Atención Ciudadana de la Administración Pública del Distrito Federal, para ocupar los cargos de operadores y personal administrativo, como se detalla a continuación:</p> <p>➤ 2 no se encuentra su nombre relacionado en las plantillas y no se recibió la copia de sus expedientes.</p> <p>➤ 3 incumplen con la fracción II. Certificado de Educación Media Superior al no presentar documentación de su expediente laboral para determinarlo.</p> <p>➤ 2 incumplen con la fracción III. Experiencia laboral mínima de un año en puesto a fin al no presentar documentación de su expediente laboral para determinarlo.</p> <p>➤ 10 incumplen con la fracción V. Paquetería de computación e internet al no presentar documentación o no describirlo en su curriculum vitae.</p> <p>Anexo 9.</p> <p>Derivado de lo anterior, se incumple con lo señalado en el numeral Octavo del Acuerdo por el que se establecen las atribuciones de los centros de servicios y atención ciudadana, que indica:</p> <p>"...Octavo.- Las Delegaciones, a través de su Director General de Administración, será responsables de los procesos de reclutamiento, evaluación, selección, contratación y credencialización de los responsables y operadores de la Ventanilla Única Delegacional, para ello ajustarse a las disposiciones generales que para el caso emita la Contraloría General del Distrito Federal...", y en lo dispuesto por los Lineamientos mediante los cuales se establece el Modelo Integral de Atención Ciudadana de la Administración Pública del Distrito Federal,</p>	
--	--

ÁREA INTERVENIDA		ELABORÓ	REVISÓ	AUTORIZÓ
TITULAR Y RESPONSABLE DE ATENCIÓN	RESPONSABLE DE ATENCIÓN			
Lic. Adela Castro Torres Directora del Centro de Servicios y Atención Ciudadana	Mtro. Eric Gaylan Soto Subdirector de Ventanilla Única	Lic. Alejandro Mendoza Martínez Director General de Administración	L.C. Dulce Janeth Ramírez Lugo Subdirectora de Auditoría Operativa, Administrativa y Control Interno	Lic. Leticia Jennifer Barba Cabrales Titular del Órgano Interno de Control en la Alcaldía de Tlalpan









REPORTE DE OBSERVACIONES DE REVISIÓN			
Intervención	No. de Observación	Año/Timestre	
R-1/2019	01	2019/01	
Año Intervención	2019	Clave	02
Monto observado	0.0		
Fecha de Incurrencia	02 de Enero 2019		
Fecha Compromiso	15-año-2019		

Emisor:	Órgano Interno de Control en la Alcaldía de Tlalpan		
Ente Público	0314	Alcaldía en Tlalpan	
Unidad Administrativa	Dirección General de Administración, Dirección del Centro de Servicios y Atención Ciudadana y la Subdirección de Ventanilla Única		
Clave de la Intervención	13	Otras Intervenciones "Centros de Atención Ciudadana (VU-CESAC)"	
IRREGULARIDAD Y FUNDAMENTO LEGAL			

<p>en su lineamiento 24. Reclutamiento, evaluación, selección y contratación del personal de atención ciudadana de las AAC y UNAC, en las modalidades Presencial, Telefónica y Digital "...24.1. El proceso de reclutamiento, evaluación, selección y contratación del Personal de Atención Ciudadana, estará a cargo de las DGA de los Órganos de la APDF: así como del numeral 24.4. Los expedientes de los aspirantes a personal de atención ciudadana, permanecerá bajo resguardo de la DGA; 24.2. Reclutamiento del personal de atención ciudadana; 24.2.1. Los aspirantes a ocupar puestos vacantes en las AAC y UNAC, deberán cumplir como mínimo con los siguientes requisitos: A. Perfil escolar: I. Titulado a nivel de educación superior, para Responsables de VUD, CESAC y AAC; II. Certificado de educación media superior o superior, este último en carreras relacionadas con las materias sobre las que se brinde la atención ciudadana, para Operadores de VUD, CESAC y AAC; III. Experiencia laboral mínima de un año en puesto afín, preferentemente en la Administración Pública; IV. Experiencia laboral en puestos de mando, aplicable para la fracción I., del inciso A., del numeral 24.2.1. V. Manejo de paquetería de computación e Internet..."</p> <p>5. INCUMPLIMIENTO EN LA AUTORIZACIÓN DE LA IDENTIDAD GRAFICA DE LA VENTANILLA ÚNICA</p> <p>Mediante el oficio número SCG/DGCD/CI-TJUDAOACI/A/0371/2019 de fecha 11 de marzo de 2019, se solicitó se acreditara la solicitud y autorización de Imagen Gráfica a la Dirección de Gestión y Comunicación Social de la Alcaldía Tlalpan para mantener una imagen homogénea en los materiales impresos, digitales, vestimenta, conservando las medidas y proporciones originales de los logotipos, así como los colores e imagen institucional de la Ventanilla Única.</p> <p>Derivado de lo anterior, mediante el oficio número AT/SVU/350/2019 de fecha 13 de marzo de 2019, el Subdirector de Ventanilla Única, remitió copia simple de los oficios números DT/CVU/696/2016 y DT/CVU/738/2016 de fechas 15 y 23 de junio de 2016, mediante los cuales se indica que:</p> <p>Anexo 10</p>			
---	--	--	--

TITULAR Y RESPONSABLE DE ATENCIÓN		ÁREA INTERVENIDA		ELABORÓ	REVISÓ	AUTORIZÓ
RESPONSABLE DE ATENCIÓN	RESPONSABLE DE ATENCIÓN	RESPONSABLE DE ATENCIÓN	RESPONSABLE DE ATENCIÓN			
Lic. Adela Castro Torres Directora del Centro de Servicios y Atención Ciudadana	Mtro. Eric Gaylan Soto Subdirector de Ventanilla Única	Lic. Alejandro Mendoza Martínez Director General de Administración	L.C. Dulce Rocío Jarambá Méndez J.U.D. de Auditoría Operativa, Administrativa y Control Interno "A"	L.C. Dulce Jarambá Ramírez Lugo Subdirectora de Auditoría Operativa, Administrativa y Control Interno	Lic. Jis Jarambá Barba-Gabreles Titular del Órgano Interno de Control en la Alcaldía de Tlalpan	









Emisor:		Órgano Interno de Control en la Alcaldía de Tlalpan	
Ente Público	0314	Alcaldía en Tlalpan	
Unidad Administrativa	Dirección General de Administración, Dirección del Centro de Servicios y Atención Ciudadana y la Subdirección de Ventanilla Única		
Clave de la Intervención	13	Otras Intervenciones "Centros de Atención Ciudadana (VU-CESAC)"	
IRREGULARIDAD Y FUNDAMENTO LEGAL			
ACCIONES			
Intervención		No. de Observación	Año/Trimestre
R-1/2019		01	2019/01
Año Intervención	2019	Clave	02
Monto observado	0.0		
Fecha de Incurricia	02 de Enero 2019		
Fecha Compromiso	15-a br-2019		

"...el entonces Coordinador de Ventanilla Única solicitó a la Dirección General de Administración realizar las gestiones necesarias para actualizar la identidad grafica de la Ventanilla Única Delegación, con apego a lo establecido en el Manual de Identidad Grafica y envió de un disco con los archivos de los carteles y la señalización de la Ventanilla Única en formato PDF para su impresión; asimismo informó que no se encontró ningún tipo de documental como respuesta por lo que a través del oficio AT/SVU/349/2019 de fecha 13 de marzo de 2019, solicitó a la Dirección General de Administración documental que compruebe la respuesta..."

Sobre el particular, se constató que si bien se realizó la solicitud a la fecha no se proporcionó la autorización correspondiente por parte de la Dirección de Gestión y Comunicación Social de Imagen Gráfica de la Ventanilla Única, con la que se mantenga una imagen homogénea en los materiales impresos, digitales, vestimenta, conservando las medidas y proporciones originales de los logotipos, así como los colores e imagen institucional de la Ventanilla Única, incumpliendo lo señalado en procedimiento número 2.1 del Manual de Organización del Órgano Político-Administrativo en Tlalpan con número de Registro MA-05/230317-OPA-TLP-24/011015, denominado Autorización de Imagen Gráfica en su actividad 1 "...Área solicitante, Solicitar por "Oficio" la autorización de Imagen Gráfica, anexa el "Dummy" o información del gráfico..."

FUNDAMENTO LEGAL

- Acuerdo por el que se establecen las Atribuciones de las Ventanillas Únicas Delegacionales, publicado en la Gaceta Oficial del Distrito Federal el 02 de julio del 2012.
- Manuales de Identidad Gráfica de las Áreas de Atención Ciudadana (AAC) y de las Unidades de Atención Ciudadana (UNAC) para las Dependencias, Órganos Desconcentrados, Órganos Político Administrativos y Entidades de la Administración Pública del Distrito Federal, publicado en la

TITULAR Y RESPONSABLE DE ATENCIÓN		RESPONSABLE DE ATENCIÓN		ELABORÓ	REVISÓ	AUTORIZÓ
Lic. Adela Castro Torres Directora del Centro de Servicios y Atención Ciudadana		Mtro. Eric Gaylan Soto Subdirector de Ventanilla Única		Lic. Alejandro Mendoza Martínez Director General de Administración	L.C. Dulce Janeth Ramírez Lugo Subdirectora de Auditoría Operativa, Administrativa y Control Interno	Lic. Isis Jenner Baha Cabrales Titular del Órgano Interno de Control en la Alcaldía de Tlalpan









Emisor:		Órgano Interno de Control en la Alcaldía de Tlalpan		REPORTE DE OBSERVACIONES DE REVISIÓN	
Ente Público	0314	Alcaldía en Tlalpan		Intervención	Año/Trimestre
Unidad Administrativa	Dirección General de Administración, Dirección del Centro de Servicios y Atención Ciudadana y la Subdirección de Ventanilla Única			R-1/2019	2019/01
Clave de la Intervención	13	Otras Intervenciones "Centros de Atención Ciudadana (VU-CESAC)"		01	
IRREGULARIDAD Y FUNDAMENTO LEGAL			ACCIONES		
Gaceta Oficial del Distrito Federal el 27 de julio del 2015.					
Manual de Organización del Órgano Político-Administrativo en Tlalpan con número de Registro MA-05/230317-OPA-TLP-24/011015.					
Lineamientos mediante los que se establece el Modelo Integral de Atención Ciudadana de la Administración Pública del Distrito Federal, publicados en la Gaceta Oficial de la Ciudad de México, el 13 de octubre del 2014.					
Año Intervención			2019	Clave	02
Monto observado			0.0		
Fecha de Incurriencia			02 de Enero 2019		
Fecha Compromiso			15-abril-2019		

TITULAR Y RESPONSABLE DE ATENCIÓN		RESPONSABLE DE ATENCIÓN		ELABORÓ		REVISÓ		AUTORIZÓ	
Lic. Adela Castro Torres Directora del Centro de Servicios y Atención Ciudadana		Mtro. Eric Gaytan Soto Subdirector de Ventanilla Única		Lic. Dulce Rocío Hernández Méndez J.U.D. de Auditoría Operativa, Administrativa y Control Interno "A"		L.C. Dulce Janeth Ramírez Lugo Subdirectora de Auditoría Operativa, Administrativa y Control Interno		Lic. Isis Jennifer Barba Cabrales Titular del Órgano Interno de Control en la Alcaldía de Tlalpan	



551315 99  
EXT 2816





GOBIERNO DE LA  
CIUDAD DE MÉXICO



SECRETARÍA DE LA CONTRALORÍA GENERAL  
DIRECCIÓN GENERAL DE  
INTERNAS EN ALCALDÍAS

Unidad Administrativa	Alcaldía de Iztapalapa	Requerimiento de Información o Documentación	SCGDGDCI/CI-T/07/2019	Rubro	Otras Intervenciones "Centros de Atención Ciudadana (VU y CESAC)"	Año / Trimestre	2019/I
Área Revisada	Dirección del Centro de Servicios y Atención Ciudadana	No. de Auditoría o Intervención		R-1/2019	Clave y Tipo de Auditoría	13	

Anexo 1

ANEXO 1  
DÍAS DE DESFASE TRÁMITES VU PARA EMISIÓN DE RESPUESTA

DÍAS TRANSCURRIDOS	1	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18	19	20	21	22
Autorización de Programa Interno de Protección Civil								6		4	8	4	1		4	2				1	1
Expedición de constancia de alineamiento y/o número oficial.	1	1	3	11	1	11	19	14	9	13	7	11	6	2	7			1	1		
Refrendo de la cédula de empadronamiento para ejercer actividades comerciales en mercados	8				14	6	16	7	60		1	7	30	6	8	38	99	79	118	71	137

DÍAS TRANSCURRIDOS	23	24	25	26	27	28	29	30	31	32	33	34	35	36	38	40	41	42	43	44	45	TOTAL
Autorización de Programa Interno de Protección Civil		3		3	1		1															40
Expedición de constancia de alineamiento y/o número oficial.				4	2	3	1						1	2	2	3	2	1	2	5	3	151
Refrendo de la cédula de empadronamiento para ejercer actividades comerciales en mercados	37	17	68	38	33	63	56	56	31	42	4	46	4	45								1255

Handwritten signature

Handwritten signature

Handwritten signature

Handwritten signature







# ANEXO 2



GOBIERNO DE LA  
CIUDAD DE MÉXICO

SECRETARÍA DE LA CONTRALORÍA GENERAL  
DIRECCIÓN GENERAL DE COORDINACIÓN DE ÓRGANOS  
INTEROS DE CONTROL EN ALCALDÍAS  
ÓRGANO DE CONTROL INTERNO EN TLALPAN

Área Revisada:	Alcaldía en Tlalpan	Oficio de inicio de Revisión:	SCG/DGCID/CI-T/072/2019/072/2019
Área Específica:	Dirección General de Administración Dirección del Centro de Servicios y Atención Ciudadana (CESAC) Subdirección de Ventanilla Única (VU)	Auditoría:	R-1/2019 con clave 13, denominada Otras intervenciones, "Ventanilla Única Delegacional y Centro de Servicios y Atención Ciudadana (VU-CESAC)".

## ACTA DE HECHOS

En la Ciudad de México, siendo las 11:00 horas del día 21 de marzo de dos mil diecinueve los C.C. L.C. **Dulce Rocío Hernández Méndez**, J.U.D. de Auditoría Operativa, Administrativa y Control Interno "A", la **Lic. María Teresa López Tomas**, Analista, y el **C. Fernando Rosales Caballero**, adscritos al Órgano Interno de Control en la Alcaldía de Tlalpan, con fundamento en 16 párrafo primero de la Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos; 61 fracción III de la Constitución Política de la Ciudad de México; 5, 9, 39, 40 fracción I y 41 de la Ley de Auditoría y Control Interno de la Administración Pública de la Ciudad de México; 28 fracciones VI, VII, XV, XVI de la Ley Orgánica del Poder Ejecutivo y de la Administración Pública de la Ciudad de México; 136 fracciones VII, XVII, XVIII, XXI y XXII del Reglamento Interior del Poder Ejecutivo y de la Administración Pública de la Ciudad de México, Lineamiento Séptimo. Tipos de Intervenciones, inciso a) Revisiones de los Lineamientos de las Intervenciones de la Administración Pública de la Ciudad de México y demás normatividad aplicable, y con base en el oficio de orden de Revisión número **SCG/DGCID/CI-T/072/2019/072/2019** del 23 de febrero de 2019, mediante el que se informó el inicio de la Revisión **R-01/2019**, clave 13, denominada **Otras intervenciones, "Centros de Atención Ciudadana (VU-CESAC)"**, en cumplimiento al **Programa de Auditoría 2019**, y a efecto de realizar una revisión en las oficinas de la Ventanilla Única (VU), ubicada en Plaza de la Constitución #1, P.B., Colonia Tlalpan Centro, Alcaldía Tlalpan, Código Postal 14000, ante la presencia de los C.C. **Mtro. Eric Gaytan Soto**, Subdirector de Ventanilla Única, y **Rocio Torres Contreras**, precediendo a identificarse y con el objeto de consignar los siguientes:

### HECHOS

#### 1. VERIFICACIÓN FÍSICA DE LA VENTANILLA ÚNICA DE LA ALCALDÍA DE TLALPAN:

1.1 Cuantos operadores, se encuentran dando atención a los ciudadanos a la fecha de la presente visita:

6 Operadores

1.2 Señalar nombre, cargo, función y tipo de contratación de los operadores que se encuentran dando atención a los ciudadanos:

**Eric Gaytan Soto**. Subdirector de Ventanilla Única. Gestión interna y atención ciudadana.  
**Julia López Arroyo**. Operador. Ingreso de trámites e informes. Estructura Estructura  
**Francisco Javier Flores López**. Ingreso de trámites e informes. Operador. Estructura  
**Jaime Belli López**. Operador. Ingreso de trámites e informes. Estructura.  
**Alyne Yarey Ruiz García**. Operador. Ingreso de trámites e informes. Nómina 8  
**Ana Cefilia Gil Jiménez**. Operador. Ingreso de trámites e informes. Nómina 8  
**María del Carmen González Muñoz**. Operador. Ingreso de trámites e informes. Estructura  
**Rocio Torres Contreras**. Auxiliar Administrativo. Respuestas. Base





1.3 Nombre de los operadores que se encuentran en atención a la ciudadanía indicar cuales se encuentran certificados:

Rocio Torres Contreras. VUD-14/A/EA/VUD/1/22/07/05-2017-0008  
Se anexa oficio número (copia simple) DT/CVV/271/2017 en donde se envía a la Dirección de Recursos Humanos el listado de los Operadores de Ventanilla Única vigentes para 2017 y 2018, misma que a la fecha se encuentra en funciones.

1.4 Nombre de los operadores que están en atención al público sin contar con la debida certificación:

Julia López Arroyo. Operador.  
Francisco Javier Flores López. Operador.  
Jaime Belli López. Operador.  
Alyne Yarey Ruiz García. Operador.  
Ana Cecilia Gil Jiménez. Operador.  
María del Carmen González Muñoz. Operador.  
Enric Guzmán Soto. Subdirector.

1.5 Señalar el nombre, cargo y tipo de contratación del Coordinador de las Áreas de Atención Ciudadana de la Ventanilla Única de la Alcaldía de Tlalpan:

No se ha definido al CORAC por parte de la Alcaldía

1.6 Mecanismo de control que tiene implementados la Ventanilla Única, para realizar el seguimiento de los servicios solicitados por los ciudadanos desde su ingreso hasta que se determine su cumplimiento:

- Sistema electrónico Ventanilla.net
- Libros de gobierno
- Oficios de envío de trámites a las áreas correspondientes.
- Oficios de respuesta de las áreas correspondientes a la Ventanilla Única.
- No se cuenta con mecanismos adicionales.

1.7 De qué forma garantiza el cumplimiento del seguimiento y estado de las solicitudes ciudadanas:

A través del sistema electrónico Ventanilla.net, aquí aparece el estatus de las solicitudes ciudadanas (desde el ingreso y hasta la entrega de la respuesta).  
También a través de los libros de gobierno, ya que se registra el estatus del trámite y cuando éste concluye el ciudadano firma de recibido.





1.8 Cuáles son las líneas de comunicación con las que cuenta la Ventanilla Única, a fin de obtener información sobre el estado que guardan los servicios requeridos por el ciudadano:

- Oficinas
- Llamadas telefónicas con las áreas correspondientes.
- Correo electrónico.
- Mensajes de whatsapp.

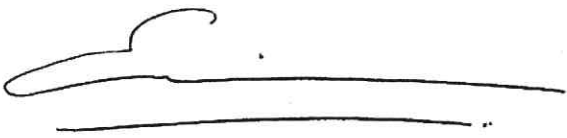
1.9 Cursos de capacitación que han tomado tanto el titular de la Ventanilla Única, como los operadores y demás personal, proporcionar copia de la constancia que acredite el curso señalado:


Únicamente los Operadores Julia López Arroyo, Francisco Javier Flores López y María del Carmen González Muñoz realizaron el curso de "Atención ciudadana de calidad en la Ciudad de México" impartido por la Escuela de Administración Pública de la Ciudad de México". Se anexan copias simples de las calificaciones obtenidas en cada unidad del curso.

Derivado de lo anterior y en uso de la palabra por el Mtro. Eric Gaytan Soto, Subdirector de Ventanilla Única, manifiesta que: No tengo nada más que manifestar.

A continuación, y no habiendo más hechos que hacer constar, se da por concluida la presente acta en la fecha de su inicio siendo las 12 con 12 minutos, firmando al margen y al calce, para constancia los que en ella intervinieron.

Por el área revisada  
"Ventanilla Única"

  
Mtro. Eric Gaytan Soto  
Subdirector de Ventanilla Única

  
Raúl Torres Contreras  
Asesor Administrativo





GOBIERNO DE LA  
CIUDAD DE MÉXICO

SECRETARÍA DE LA CONTRALORÍA GENERAL  
DIRECCIÓN GENERAL DE COORDINACIÓN DE ÓRGANOS  
INTERNOS DE CONTROL EN ALCALDÍAS  
ÓRGANO DE CONTROL INTERNO EN TLALPAN

Por el Órgano Interno en la Alcaldía de Tlalpan

L.C. Dulce Rocío Hernández Méndez  
J.U.D. de Auditoría Operativa,  
Administrativa y Control Interno "A"

Lic. María Teresa López-Tomas  
Analista

C. Fernando Rosales Caballero  
Analista





# Alcaldía de Tlalpan

Ventanilla Única

❖ Julia López Arroyo. Enlace de Atención Ciudadana (operadora) CALIFICACIÓN GLOBAL 9.6

## UNIDAD 1



Atención Ciudadana de Calidad en la Ciudad de México (Aspirantes)

Página Principal (home) ▶ Mis cursos ▶ General ▶ ACC\_A ▶ Unidad I ▶ Evaluación - Unidad I

### Evaluación - Unidad I

Intentos permitidos: 2

Método de calificación: Calificación más alta

### Resumen de sus intentos previos

Intento	Estado	Calificación / 10.00	Revisión	Comentario de retroalimentación
1	Terminado	9.00	Revisión	

Fin de la prueba: 20 de Noviembre de 2016 13:23



¡Felicidades! Has acreditado satisfactoriamente la unidad. Te invitamos a continuar con las siguientes unidades.

[Regresar al menú principal](#)

Calificación más alta: 9.00 / 10.00.

Retroalimentación global según calificación



Handwritten signatures and initials: J.B., E.M.R., and H.A.









# Alcaldía de Tlalpan

Ventanilla Única

## UNIDAD 2

**CDMX**  
CIUDAD DE MÉXICO

**eapdf**  
PLATAFORMA VIRTUAL DE PROGRAMAS A DISTANCIA DE FORMACIÓN Y CAPACITACIÓN PARA PERSONAS SERVIDORAS PÚBLICAS DEL GOBIERNO DE LA CIUDAD DE MÉXICO

  
Unidad 2 | Registrado como: JUAN LÓPEZ ARRIAGA (Salir)

Atención Ciudadana de Calidad en la Ciudad de México (Aspirantes)

Página Principal (Home) ▶ Mis cursos ▶ General ▶ ACC\_A ▶ Unidad II ▶ Evaluación ▶ Unidad II

### Evaluación - Unidad II

Integros por intentos: 2  
Máximo de calificación: Calificación más alta

#### Resumen de sus intentos previos

Intento	Estado	Calificación	10.00	Revisión	Comentario de retroalimentación
1	Terminado	10.00	10.00	Revisión	

Fin de Evaluación: 26/02/2015 10:45



¡Felicidades! Has alcanzado satisfactoriamente la unidad. Te invitamos a continuar con las siguientes unidades.

[Regresar al menú principal](#)

Calificación más alta: 10.00 / 10.00.

Retroalimentación global según calificación

*[Handwritten signature]*

*[Handwritten signature]*  
*[Handwritten signature]*  
*[Handwritten signature]*  
*[Handwritten signature]*



6.





# Alcaldía de Tlalpan

Ventanilla Única

## UNIDAD 3



Plataforma Virtual de Programas a Distancia de  
Formación y Capacitación para Personas Servidoras  
Públicas del Gobierno de la Ciudad de México

Únase aquí registrado como Juan López Arroyo (Salu)

Atención Ciudadana de Calidad en la Ciudad de México (Aspirantes)

Página Principal (home) ▶ Mis cursos ▶ General ▶ ACC\_A ▶ Unidad III ▶ Evaluación - Unidad III

Evaluación - Unidad III

Intentos permitidos: 2

Método de calificación: Calificación más alta

Resumen de sus intentos previos

Intento	Estado	Calificación / 10.00	Revisión	Comentario de retroalimentación
1	Terminado	9.00	Revisión	

Existe feedback 11 de noviembre de 2016 13:34



¡Felicidades! Has acreditado satisfactoriamente la Unidad. Te invitamos a continuar con las siguientes unidades.

[Regresar al menú principal](#)

Calificación más alta: 9.00 / 10.00.

Retroalimentación global según calificación

*[Handwritten signatures and initials]*





# Alcaldía de Tlalpan

Ventanilla Única

## UNIDAD 4



Plataforma Virtual de Programas a Distancia de  
Formación y Capacitación para Personas Servidoras  
Públicas del Gobierno de la Ciudad de México

Usado está provisto como Juan López Arroyo (Cali)

Atención Ciudadana de Calidad en la Ciudad de México (Aspirantes)

Página Principal (home) ▶ Mis cursos ▶ General ▶ ACC\_A ▶ Unidad IV ▶ Evaluación - Unidad IV

Evaluación - Unidad IV

Intentos permitidos: 2

Máximo de calificación: Calificación más alta

Resumen de sus intentos previos

Intento	Estado	Calificación / 10.00	Revisión	Comentario de retroalimentación
1	Terminado	10.00	Resolución	

*[Handwritten signature]*

*[Handwritten signature]*



¡Felicidades! Has acreditado satisfactoriamente la unidad. Te invitamos a continuar con las siguientes unidades.

[Regresar al menú principal](#)

Calificación más alta: 10.00 / 10.00.

Retroalimentación global según calificación

*[Handwritten signature]*

*[Handwritten signature]*





# Alcaldía de Tlalpan

Ventanilla Única

## UNIDAD 5

**CDMX**  
CIUDAD DE MÉXICO

**eapdf**  
Plataforma Virtual de Programas a Distancia de  
Formación y Capacitación para Personas Servidoras  
Públicas del Gobierno de la Ciudad de México

  
Unidad 044 registrada como ASES (CPEM) (CART)

Atención Ciudadana de Calidad en la Ciudad de México (Aspirantes)

Página Principal (home) ▶ Mis cursos ▶ General ▶ ACC\_A ▶ Unidad V ▶ Evaluación - Unidad V

Evaluación - Unidad V

Intentos permitidos: 2

Método de calificación: Calificación más alta

Resumen de sus intentos previos

Intento	Estado	Calificación / 10.00	Revisión	Comentario de retroalimentación
1	Terminado	10.00	Revisión	

Fin de Turno: 12 de noviembre de 2016, 12:00



**CDMX**  
CIUDAD DE MÉXICO



**eapdf**  
Plataforma Virtual de Programas a Distancia de  
Formación y Capacitación para Personas Servidoras  
Públicas del Gobierno de la Ciudad de México

¡Felicidades! Has alcanzado satisfactoriamente la unidad. Te invitamos a continuar con las siguientes unidades.

[Regresar al menú principal](#)

Calificación más alta: 10.00 / 10.00.

Retroalimentación global según calificación

Handwritten signatures and marks at the bottom of the page.





# Alcaldía de Tlalpan

Ventanilla Única

❖ Francisco Javier Flores López. Enlace de Atención Ciudadana (operador) CALIFICACIÓN GLOBAL 10

## UNIDAD 1



Atención Ciudadana de Calidad en la Ciudad de México (Aspirantes)

Página Principal (home) ▶ Mis cursos ▶ General ▶ ACC\_A ▶ Unidad I ▶ Evaluación - Unidad I

Evaluación - Unidad I

Resumen de sus intentos previos

Intento	Estado	Calificación	10.00	Revisión	Comentario de retroalimentación
1	Terminado	10.00	Revisión		



¡Felicidades! Has sido calificado satisfactoriamente la unidad. Te invitamos a continuar con las siguientes unidades.

[Regresar al menú principal](#)

Calificación más alta: 10.00 / 10.00.

Retroalimentación global según calificación

*[Handwritten signatures and initials]*





# Alcaldía de Tlalpan

Ventanilla Única

## UNIDAD 2



CDMX eapdf  
CUIDAD DE MÉXICO

Plataforma Virtual de Programas a Distancia de  
Formación y Capacitación para Personas Servidoras  
Públicas del Gobierno de la Ciudad de México

Unidad está registrada como Francisco Javier Flores López (SOL)

Atención Ciudadana de Calidad en la Ciudad de México (Aspirantes)

Página Principal (home) ▶ Mis cursos ▶ General ▶ ACC\_A ▶ Unidad II ▶ Evaluación - Unidad II

Evaluación - Unidad II

Intentos permitidos: 2

Intento de calificación: Calificación más alta:

Resumen de sus intentos previos

Intento	Estado
1	Terminado

Enviado a: 15/05/2015 10:00

Calificación más alta: 10.00 / 10.00.

Calificación / 10.00

10.00

Revisión

09/06/15

Reintentar el examen

Handwritten signature and initials: *ASE. R m st*

Handwritten mark: *2*





# Alcaldía de Tlalpan

Ventanilla Única

## UNIDAD 3



Plataforma Virtual de Programas a Distancia de Formación y Capacitación para Personas Servidoras Públicas del Gobierno de la Ciudad de México

Unidad está registrada como Francisca o Javier Pérez López (Sak)

Atención Ciudadana de Calidad en la Ciudad de México (Aspirantes)

Página Principal (home) ▶ Mis cursos ▶ General ▶ ACC\_A ▶ Unidad II ▶ Evaluación - Unidad III

Evaluación - Unidad III

Pruebas periódicas 2  
Módulo de evaluación: Calificación más alta

Resumen de sus intentos previos

Intento	Estado	Calificación / 10.00	Revisión	Comentario de retroalimentación
1	Terminado	10.00	Revisión	



¡Felicidades! Has acreditado satisfactoriamente la unidad. Te invitamos a continuar con las siguientes unidades.

Regresar al menú principal

Calificación más alta: 10.00 / 10.00.

Retroalimentación global según calificación

Handwritten signatures and initials, including a large 'A' and 'R' with '06/04'.





# Alcaldía de Tlalpan

Ventanilla Única

## UNIDAD 4

**CDMX**  
CIUDAD DE MÉXICO

**eapdf**  
eapdf

Plataforma Virtual de Programas a Distancia de  
Formación y Capacitación para Personas Servidoras  
Públicas del Gobierno de la Ciudad de México

  
Unidad 4: Evaluación como Francisco Javier Flores López (SAR)

Atención Ciudadana de Calidad en la Ciudad de México (Aspirantes)

Página Principal (home) ▶ Mis cursos ▶ General ▶ Acc\_A ▶ Unidad IV ▶ Evaluación - Unidad IV

Evaluación - Unidad IV

Intentos permitidos: 2

Método de calificación: Calificación más alta

### Resumen de sus intentos previos

Intento	Estado	Calificación / 10.00	Revisión	Comentario de retroalimentación
1	Terminado	10.00	Revisión	
Evaluación: 12 de Noviembre de 2019 12:22				



¡Felicidades! Has alcanzado satisfactoriamente la unidad. Te invitamos a continuar con las siguientes unidades.

[Regresar al menú principal](#)

Calificación más alta: 10.00 / 10.00.

Retroalimentación global según calificación

*Handwritten signature*

*Handwritten signature and initials*





# Alcaldía de Tlalpan

Ventanilla Única

## UNIDAD 5

**CDMX**  
CIUDAD DE MÉXICO

**eapdf**  
EAPDF  
EAPDF

Plataforma Virtual de Programas a Distancia de  
Formación y Capacitación para Personas Servidoras  
Públicas del Gobierno de la Ciudad de México

 Usted está registrado como Francisco Javier Flores López (SAT)

Atención Ciudadana de Calidad en la Ciudad de México (Aspirantes)

Página Principal (home) ▶ Mis cursos ▶ General ▶ ACC\_A ▶ Unidad V ▶ Evaluación - Unidad V

Evaluación - Unidad V

Intentos permitidos: 2  
Intención de calificación: Calificación más alta

Resumen de sus intentos previos

Intento	Estado	Calificación / 10.00	Revisión	Comentario de retroalimentación
1	Terminado	10.00	Revisión	

Último intento: 12 de noviembre de 2019 12:18



¡Felicidades! Ha sido aceptado satisfactoriamente la unidad. Te invitamos a continuar con las siguientes unidades.

[Regresar al menú principal](#)

Calificación más alta: 10.00 / 10.00.

Retroalimentación global según calificación

E. M. R. 28



CURSO EN LÍNEA: ATENCIÓN CIUDADANA DE CALIDAD

UNIDAD 1. CALIDAD EN LA ATENCIÓN

Atención Ciudadana de Calidad en la Ciudad de México (Aspirantes)

Página Principal (home) ▶ Mis cursos ▶ General ▶ ACCA ▶ Unidad ▶ Evaluación - Unidad I

**Navegación dentro del examen**

1 2 3 4 5 6

7 8 9 10

Mostrar todas las preguntas en una página

Finalizar revisión

Comenzado el: Sunday, 18 de November de 2018, 15:24

Estado: Terminado

Finalizado en: Sunday, 18 de November de 2018, 15:39

Tiempo empleado: 14 minutos 37 segundos

Calificación: 10.00 de un total de 10.00 (100%)

Comentario de retroalimentación:

**CDMX** CIUDAD DE MÉXICO

**eapdf**

¡Felicitaciones! Has completado satisfactoriamente la unidad. Te invitamos a continuar con las siguientes unidades.

Regresar al menú principal

Pregunta 1

Comprende la definición de los servicios públicos que establece que los usuarios deben poseer la en el momento que la necesitan, y se les debe ofrecer en forma clara y precisa.

Seleccione una:

a. Ofrecer calidad en la atención

10:11 p.m.  
18/11/2018

Atención Ciudadana de Calidad en la Ciudad de México (Aspirantes)

Página Principal (home) ▶ Mis cursos ▶ General ▶ ACCA ▶ Unidad ▶ Evaluación - Unidad I

**Evaluación - Unidad I**

Items permitidos: 2

Verbo de calificación: Calificas en más de 2

**Resumen de sus intentos previos**

Intento	Estado	Calificación	Revisión	Comentario de retroalimentación
1	Terminado	10.00	Revisión	

**CDMX** CIUDAD DE MÉXICO

**eapdf**

¡Felicitaciones! Has completado satisfactoriamente la unidad. Te invitamos a continuar con las siguientes unidades.

Regresar al menú principal

Calificación más alta: 10.00 - 10.00

Retroalimentación global según calificación

**CDMX** CIUDAD DE MÉXICO

**eapdf**

¡Felicitaciones! Has completado satisfactoriamente la unidad. Te invitamos a continuar con las siguientes unidades.

Regresar al menú principal

10:22 p.m.  
18/11/2018



## UNIDAD 2. INTRODUCCIÓN A LA ATENCIÓN CIUDADANA

Atención Ciudadana de Calidad en la Ciudad de México (Aspirantes)

Página Principal (home) ▶ Mis cursos ▶ General ▶ ACC\_A ▶ Unidad II ▶ Evaluación - Unidad II

### Evaluación - Unidad II

Intentos permitidos: 2

Método de calificación: Calificación más alta

Resumen de sus intentos previos

Intento	Estado	Calificación / 10.00	Revisión
1	Terminado	10.00	Revisión

Calificación más alta: 10.00 / 10.00.

[Reintentar el examen](#)

11:43 p.m. 19/11/2018

Atención Ciudadana de Calidad en la Ciudad de México (Aspirantes)

Página Principal (home) ▶ Mis cursos ▶ General ▶ ACC\_A ▶ Unidad II ▶ Evaluación - Unidad II

**¡Felicitaciones! Ha aprobado satisfactoriamente la unidad. Te invitamos a continuar con las siguientes unidades.**

[Regresar al menú principal](#)

**Pregunta 1**

Un elemento obligatorio que establece el Modelo de Atención Ciudadana es:

Seleccione una:

☒ Servicio de coté para los ciudadanos que esperan ser atendidos

11:35 p.m. 19/11/2018



### UNIDAD 3. TÉCNICAS DE ATENCIÓN CIUDADANA

Atención Ciudadana de Calidad en la Ciudad de México (Aspirantes)

Página Principal (home) ▶ Mis cursos ▶ General ▶ ACC\_A ▶ Unidad III ▶ Evaluación - Unidad III

**Navegación dentro del examen**

1 2 3 4 5 6  
7 8 9 10  
Mostrar todas las preguntas en una página  
Finalizar revisión

Comenzado el: **Viernes, 21 de Noviembre de 2016 15:02**  
Estado: **Terminado**  
Finalizado en: **Viernes, 21 de Noviembre de 2016 15:10**  
Tiempo empleado: **8 minutos 19 segundos**  
Calificación: **10.00 de un total de 10.00 (100%)**  
Comentario de retroalimentación

**CDMX** **eapdf**  
Plataforma Virtual de Programas a Distancia de Formación y Capacitación para Personas Servidoras Públicas del Gobierno de la Ciudad de México

¡Felicidad! Has completado satisfactoriamente la unidad. Te invitamos a continuar con las siguientes unidades.  
Regresar al menú principal

Pregunta 1  
Categoría: **Selección de una**  
Puntuación: **1.00**  
V. Servidor(a): **a. Terminando la prestación del servicio**

Explicar con claridad las actividades o pasos que hacen parte del trámite con el fin de garantizar una atención completa y oportuna a la y el ciudadano es una competencia que se realiza

09:43 p.m.  
21/11/2016

Atención Ciudadana de Calidad en la Ciudad de México (Aspirantes)

Página Principal (home) ▶ Mis cursos ▶ General ▶ ACC\_A ▶ Unidad III ▶ Evaluación - Unidad III

**Evaluación - Unidad III**

Intentos permitidos: 2  
Mejores de calificación: Calificación más alta

**Resumen de sus intentos previos**

Intento	Estado	Calificación	Revisión	Comentario de retroalimentación
1	Terminado	10.00	Revisión	

**CDMX** **eapdf**  
Plataforma Virtual de Programas a Distancia de Formación y Capacitación para Personas Servidoras Públicas del Gobierno de la Ciudad de México

¡Felicidad! Has completado satisfactoriamente la unidad. Te invitamos a continuar con las siguientes unidades.  
Regresar al menú principal

Calificación más alta: 10.00 / 10.00.  
Retroalimentación global según calificación

09:45 p.m.  
21/11/2016



## UNIDAD 4. SOLUCIÓN DE CONFLICTOS EN LA ATENCIÓN CIUDADANA

En el reactivo 9 de la Unidad 4 no es clara la pregunta únicamente aparece: e) Autodiagnóstico, ¿Cuál es la respuesta correcta en este caso?

Atención Ciudadana de Calidad en la Ciudad de México (Aspirantes)

Página Principal (home) > Mis cursos > General > ACC\_A > Unidad IV > Evaluación Unidad IV

**Reactivos**

Reactivos 9

Selecciona una

1. a. Responsabilidad

2. b. Empatía

3. c. Asertividad

4. d. Autodiagnóstico

5. e. Autoevaluación

Reactivos 10

Selecciona una

1. a. Incompromiso entre las partes involucradas

2. b. Resultado

3. c. Surgimiento de intenciones

4. d. Incompromiso entre las partes involucradas

5. e. Autoevaluación

**Siguiente**

Usado está ingresado como María del Carmen González Muñoz (Salir)

**eapdf**

11:47 a.m.  
21/11/2018

Atención Ciudadana de Calidad en la Ciudad de México (Aspirantes)

Página Principal (home) > Mis cursos > General > ACC\_A > Unidad IV > Evaluación Unidad IV

**Evaluación - Unidad IV**

Intentos permitidos: 2

Metodología de evaluación: Calificación más alta

**Resumen de sus intentos previos**

Intento	Estado	Calificación	Revisión	Comentarios de retroalimentación
1	Terminado	9.00	Revisión	

**CDMX eapdf**

Plataforma Virtual de Programas a Distancia de Formación y Capacitación para Personas Servidoras Públicas del Gobierno de la Ciudad de México

Usado está ingresado como María del Carmen González Muñoz (Salir)

**CDMX eapdf**

Plataforma Virtual de Programas a Distancia de Formación y Capacitación para Personas Servidoras Públicas del Gobierno de la Ciudad de México

Usado está ingresado como María del Carmen González Muñoz (Salir)

**Resumen de sus intentos previos**

Intento	Estado	Calificación	Revisión	Comentarios de retroalimentación
1	Terminado	9.00	Revisión	

**CDMX eapdf**

Plataforma Virtual de Programas a Distancia de Formación y Capacitación para Personas Servidoras Públicas del Gobierno de la Ciudad de México

Usado está ingresado como María del Carmen González Muñoz (Salir)

**Calificación más alta: 9.00 / 10.00.**

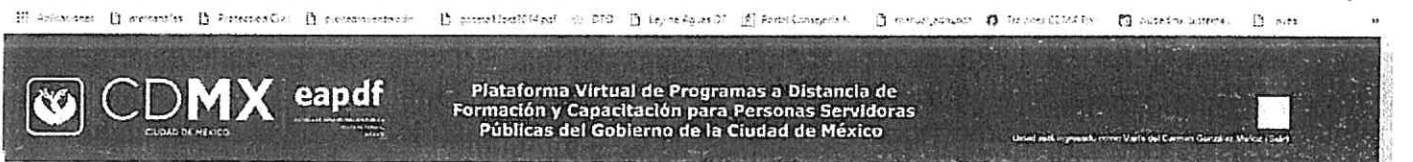
**Retroalimentación global según calificación**

**Regresar al menú principal**



## UNIDAD 5.

En la evaluación 5 no se pueden abrir las diapositivas, mis compañeros me las tuvieron que mandar por Whats App y la información que se observa pasando el mouse por las imágenes no aparece. No pude ver el título de la unidad.



Atención Ciudadana de Calidad en la Ciudad de México (Aspirantes)

Página Principal (home) > Mis cursos > General > ACC\_A > Unidad V > Evaluación - Unidad V

Evaluación - Unidad V

Intentos permitidos: 2

Método de calificación: Calificación más alta

Resumen de sus intentos previos

Intento	Estado	Calificación / 10.00	Revisión	Comentarios de retroalimentación
---------	--------	----------------------	----------	----------------------------------

1	Terminado	10.00	Revisión	
---	-----------	-------	----------	--



(Fidelidad del más alto intento subsecuentemente la unidad. Te invitamos a continuar con los siguientes cursos)

Regresar al menú principal

Calificación más alta: 10.00 / 10.00

Retroalimentación global según calificación











## JEFATURA DELEGACIONAL EN TLALPAN

COORDINACIÓN DE VENTILLA ÚNICA DELEGACIONAL



Tlalpan, CD. MX., a 27 de febrero de 2018.

Oficio número: DT/VCU/271/2017.

LIC. MARÍA LUISA LETICIA SILVA CANAÁN  
Directora de Recursos Humanos.  
PRESENTE.



Por medio del presente hago entrega de los formatos de "Recibo" (9) de los gafetes de identificación de los Operadores de Ventanilla Única Delegacional vigentes para 2018; así como los gafetes de identificación de los Operadores de Ventanilla que estuvieron vigentes para el año 2017, para su archivo en el expediente correspondiente de:

-María Angélica Silva Sánchez	VUD-14/A/EA/VUD/1/22/07/05-2017-0009
-Rocío Torres Contreras	VUD-14/A/EA/VUD/1/22/07/05-2017-0008
-Silverio Chávez López	VUD-14/A/EA/VUD/1/22/07/05-2017-0001
-Omecuahtlecoatzin Puebla Ramiro	VUD-14/A/EA/VUD/1/22/07/05-2017-0005
Jorge Domínguez Luna	VUD-14/A/EA/VUD/1/22/07/05-2017-0003
-Rodrigo Adrián García Hernández	VUD-14/A/EA/VUD/1/22/07/05-2017-0004
-Horacio Cruz García	VUD-14/A/EA/VUD/1/22/07/05-2017-0002
-Citlally González Chávez	VUD-14/A/EA/VUD/1/22/07/05-2017-0006
Grecia Michel Páez Membrillo	VUD-14/A/EA/VUD/1/22/07/05-2017-0007

Sin más por ahora, le extiendo un cordial saludo.

Atentamente

Mtro. Silverio Chávez López.  
Coordinador de Ventanilla Única Delegacional.





CDMX  
CIUDAD DE MEXICO



Rocio  
Torres Contreras

ATENCION CIUDADANA



Este gafete es únicamente un medio de identificación, su uso es obligatorio  
y deberá portarse en un lugar visible durante el tiempo de permanencia en la

Unidad de Atención Ciudadana

VUD-14/A/EA/VUD/1/22/07/05-2018-0009

Act. Fernando Aureliano Hernández Palacios Mirón  
Director General Jurídico y de Gobierno y  
Encargado del Despacho de la Jefatura  
Delegacional en Tlalpan  
Nombre / Cargo / Firma

Maria de Jesús Herros Vázquez  
Directora General de Administración  
Nombre / Cargo / Firma

Este gafete es propiedad del Gobierno de la CDMX

CDMX  
CIUDAD DE MEXICO



Unidad de  
Atención  
Ciudadana





## ALCALDÍA TLALPAN

DIRECCIÓN DEL CENTRO DE SERVICIOS Y ATENCIÓN  
CIUDADANA  
SUBDIRECCIÓN DE VENTANILLA ÚNICA

### ANEXO 10

Ciudad de México, Tlalpan, a 13 de marzo de 2019  
Oficio número: AT/SVU/350/2019

**LIC. ISIS JENNIFER BARBA CABRALES**  
**TITULAR DEL ÓRGANO INTERNO DE CONTROL**  
**EN LA ALCALDÍA DE TLALPAN**  
**PRESENTE**

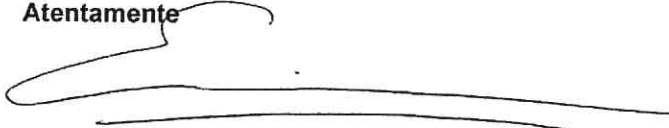
En atención a su oficio SCG/DGCID/CI-T/JUDAOACI"A"/0371/2019 me permito anexarle:

1. Copia simple del oficio DT/CVU/696/2016 de fecha 15 de junio de 2016 en donde el entonces Coordinador de Ventanilla Única solicitó a la Directora General de Administración "...realizar las gestiones necesarias para actualizar la identidad gráfica de la Ventanilla Única Delegacional con apego a lo establecido en el Manual de Identidad Gráfica para las Unidades de Atención Ciudadana vigente emitido por la Coordinación General de Modernización Administrativa del Gobierno de la Ciudad de México".
2. Copia simple del oficio DT/CVU/738/2016 de fecha 23 de junio de 2016 el cual es un complemento del oficio referido en el párrafo anterior, mediante el cual se entregó un disco compacto con los archivos de los carteles y la señalización de la Ventanilla Única en formato PDF para su impresión.

Toda vez que en el área de la Ventanilla Única no se encontró ningún tipo de documental como respuesta a los oficios antes referidos, se anexa copia simple del oficio AT/SVU/349/2019 de fecha 13 de marzo de 2019 dirigido a la Dirección General de Administración, en el cual se le solicita una copia simple de los oficios que soporten la respuesta (en caso de existir), haciendo referencia a la solicitud de información requerida a la Ventanilla Única por el Órgano Interno de Control en la Alcaldía de Tlalpan.

Sin más por el momento, le envío un cordial saludo.

Atentamente

  
**Mtro. Eric Gaytán Soto**  
**Subdirector de Ventanilla Única**

ACT/ass







Tlalpan, Ciudad de México, a 23 de junio de 2016  
Oficio número: DT/CVU/738/2016

Lic. María de Jesús Ferreros  
Directora General de Administración  
Presente

En alcance al oficio DT/CVU/696/2016, de fecha 15 de junio de 2016, mediante el cual se solicita la actualización de la identidad gráfica de la Ventanilla Única Delegacional de acuerdo a lo establecido en el Manual de Identidad Gráfica para las Unidades de Atención Ciudadana vigente emitido por la Coordinación General de Modernización Administrativa del Gobierno de la Ciudad de México, le envío anexo al presente un disco compacto que contiene los archivos de carteles y señalización en formato PDF para su impresión.

No omito señalar que la última evaluación realizada a esta unidad de atención ciudadana indicó que los señalamientos actuales de la Ventanilla Única Delegacional no corresponden a los establecidos por la normatividad vigente para la Áreas de Atención Ciudadana, por lo que la atención a la presente solicitud contribuirá al correcta funcionamiento del área a mi cargo.

- Se anexa disco compacto.

Sin otro particular por el momento, le envío un cordial saludo.

Atentamente

El Coordinador

Mtro. Silverio Chávez López

C.c.p. - Archivo  
SCL/jdl\*

2741  
23 JUN 2016 17:23





Tlalpan, Ciudad de México, a 15 de junio de 2016  
Oficio número: DT/CVU/696/2016

Lic. Mariano Jesús Hernández  
Director General de Administración  
Presente



Derivado de la evaluación de la imagen institucional para las Unidades de Atención Ciudadana realizada a la Coordinación de Ventanilla Única, le solicito amablemente gire sus instrucciones a quien corresponda a fin de realizar las gestiones necesarias para actualizar la identidad gráfica de la Ventanilla Única Delegacional con apego a lo establecido en el Manual de Identidad Gráfica para las Unidades de Atención Ciudadana vigente emitido por la Coordinación General de Modernización Administrativa del Gobierno de la Ciudad de México.

No omito mencionar que la última evaluación realizada a esta unidad de atención ciudadana indicó que los señalamientos con los que se cuenta no cumplen la normatividad establecida como lo muestra la evaluación que se anexa al presente.

Sin otro particular por el momento, le envío un cordial saludo.

Atentamente

El Coordinador

Mtro. Silverio Chávez López

2596  
Monte 15 JUN 2016 17:30

SCL/jdl\*







**ALCALDÍA TLALPAN**  
DIRECCIÓN DEL CENTRO DE SERVICIOS Y ATENCIÓN  
CIUDADANA  
SUBDIRECCIÓN DE VENTANILLA ÚNICA

Ciudad de México, Tlalpan, a 13 de marzo de 2019  
Oficio número: AT/SVU/349/2019

**LIC. ALEJANDRO MENDOZA MARTÍNEZ**  
**DIRECTOR GENERAL DE ADMINISTRACIÓN**  
**PRESENTE**

Esperando que se encuentre muy bien, me permito distraerlo de sus responsabilidades.

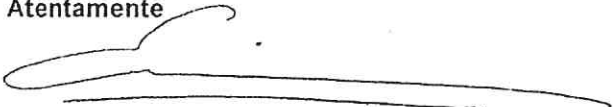
En la Ventanilla Única se está llevando a cabo la Revisión número R-01/2019 con clave 13 y denominada Otras Intervenciones "Centros de Atención Ciudadana (VU-CESAC). Derivado del oficio SCG/DGCID/CI-T/JUDAOACI/A"/0371/2019 el Órgano Interno de Control en la Alcaldía Tlalpan solicitó a la Ventanilla Única **"Copia del oficio a través del cual se autorizó el uso de la imagen gráfica en la Ventanilla Única"**.

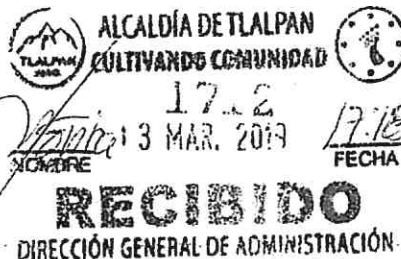
~~El 15 de junio de 2016 la Ventanilla Única solicitó a la Dirección General de Administración~~  
mediante el oficio DT/CVU/696/2016 "...realizar las gestiones necesarias para actualizar la identidad gráfica de la Ventanilla Única Delegacional con apego a lo establecido en el Manual de Identidad Gráfica para las Unidades de Atención Ciudadana vigente emitido por la Coordinación General de Modernización Administrativa del Gobierno de la Ciudad de México", y el 23 de junio de 2016 con el oficio DT/CVU/738/2016 se entregó un disco compacto con los archivos de los carteles y la señalización de la Ventanilla Única en formato PDF para su impresión.

Toda vez que en el área de la Ventanilla Única no se encontró ningún tipo de documental de contestación a los oficios antes referidos, y con la finalidad de dar respuesta completa de manera formal al requerimiento del Órgano Interno de Control en la Alcaldía Tlalpan, **le solicito de la manera más atenta una copia simple de los oficios que soporten la respuesta (si es que esto ocurrió)**, ya que la actualización de la imagen gráfica de la Ventanilla Única si se ejecutó en su momento, la cual sigue vigente.

Sin más por el momento, agradezco su amable atención y aprovecho para enviarle un cordial saludo.

Atentamente

  
Mtro. Eric Gaytán Soto  
Subdirector de Ventanilla Única



ACT/ass 





GOBIERNO DE LA  
CIUDAD DE MÉXICO

SECRETARÍA DE LA CONTRALORÍA GENERAL  
DIRECCIÓN GENERAL DE CONTRALORÍAS  
INTERNAS EN ALCALDÍAS



Unidad Administrativa	Alcaldía de Tlalpan	Requerimiento de Información o Documentación	SCG/DGCID/CI-T/072/2019	Rubro	Otras Intervenciones "Centros de Atención Ciudadana (VU y CESAC)"	Año / Trimestre	2019/1
Área Revisada	Dirección del Centro de Servicios y Atención Ciudadana	No. de Auditoria o Intervención	R-1/2019	Clave de Intervención	13		

ANEXO 3  
PORTAL "PADRÓN DE PERSONAL DE ATENCIÓN CIUDADANA"

Padrón de Personal de Atención Ciudadana

https://www.cgma.cdmx.gob.mx/herramientas-tecnologicas/padron-de-personal-de-atencion-ciudadana

Aplicaciones Sitios sugeridos Bicentenario Bicentenario

Inicio Dependencia Herramientas Tecnológicas Temas de Modernización

### Herramientas Tecnológicas

- Sistema Electronico Institucional de Dictaminación de Estructuras Orgánicas y Registro de Manuales
- Sistema de Monitoreo y Evaluación de la Gestión Gubernamental
- Agenda de Innovación Gubernamental de la Ciudad de México
- Sistema de Servicios y Atención Ciudadana
- Registro Electrónico de Trámites y Servicios CDMX
- Portal Trámites CDMX
- Padrón de Personal de Atención Ciudadana

### Padrón de Personal de Atención Ciudadana

Regresar

7  
Nombre: Silverio Chávez López  
Cargo: Responsable de VUD  
Área de Adscripción: Jefe Delegacional  
Dependencia: Delegación Tlalpan  
No. Gafete: VUD-14/A/EA/VUD-2017-0001

Regresar

8  
Nombre: Vania Brauer Hernández  
Cargo: Operador de CESAC  
Área de Adscripción: Jefe Delegacional  
Dependencia: Delegación Tlalpan  
No. Gafete: CESAC-1401-DTC SAC-2017-0004

Regresar

COMPARTIR IMPRIMIR

10:12 22/01/2019

Padrón de Personal de Atención Ciudadana

https://www.cgma.cdmx.gob.mx/herramientas-tecnologicas/padron-de-personal-de-atencion-ciudadana

Aplicaciones Sitios sugeridos Bicentenario Bicentenario

Inicio Dependencia Herramientas Tecnológicas Temas de Modernización

### Herramientas Tecnológicas

- Sistema Electronico Institucional de Dictaminación de Estructuras Orgánicas y Registro de Manuales
- Sistema de Monitoreo y Evaluación de la Gestión Gubernamental
- Agenda de Innovación Gubernamental de la Ciudad de México
- Sistema de Servicios y Atención Ciudadana
- Registro Electrónico de Trámites y Servicios CDMX
- Portal Trámites CDMX
- Padrón de Personal de Atención Ciudadana

### Padrón de Personal de Atención Ciudadana

Regresar

5  
Nombre: Omecuahtecoztlin Puebla Ramiro  
Cargo: Operador de VUD  
Área de Adscripción: Jefe Delegacional  
Dependencia: Delegación Tlalpan  
No. Gafete: VUD-14/A/EA/VUD-2017-0002

Regresar

6  
Nombre: Rodrigo Adrián García Hernández  
Cargo: Operador de VUD  
Área de Adscripción: Jefe Delegacional  
Dependencia: Delegación Tlalpan  
No. Gafete: VUD-14/A/EA/VUD-2017-0004

Regresar

7

COMPARTIR IMPRIMIR

10:12 22/01/2019









GOBIERNO DE LA  
CIUDAD DE MÉXICO

SECRETARÍA DE LA CONTRALORÍA GENERAL  
DIRECCIÓN GENERAL DE CONTRALORÍAS  
INTERNAS EN ALCALDÍAS



Unidad Administrativa	Alcaldía de Tlalpan	Requerimiento de Información o Documentación	SCG/DGCID/CI-T/072/2019	Rubro	Otras Intervenciones "Centros de Atención Ciudadana (VU y CESAC)"	Año / Trimestre	2019/1
Área Revisada	Dirección del Centro de Servicios y Atención Ciudadana	No. de Auditoría o Intervención	R-1/2019	Clave de Intervención	13		

ANEXO 4  
BAÑO SIN SEÑALIZACIÓN EN BRAILLE











GOBIERNO DE LA  
CIUDAD DE MÉXICO

SECRETARÍA DE LA CONTRALORÍA GENERAL  
DIRECCIÓN GENERAL DE CONTRALORÍAS  
INTERNAS EN ALCALDÍAS



Unidad Administrativa	Alcaldía de Tlalpan	Requerimiento de Información o Documentación	SCG/DGCID/CI-T/072/2019	Rubro	Otras Intervenciones "Centros de Atención Ciudadana (VU y CESAC)"	Año / Trimestre	2019/1
Área Revisada	Dirección del Centro de Servicios y Atención Ciudadana	No. de Auditoría o Intervención	R-1/2019	Clave de Intervención	13		

ANEXO 5  
DIRECTORIO DE SERVIDORES

**RESPONSABLE 1**

**DIRECTORIO**

**OPERADORES**

**CDMX**  
CIUDAD DE MÉXICO

**TLALPÁN**

**CITILALLY GONZÁLEZ CHÁVEZ**  
OPERADOR

**ROCÍO TORRES CONTRERAS**  
ATENCIÓN CIUDADANA

**MARIA ANGÉLICA SILVA SÁNCHEZ**  
ATENCIÓN CIUDADANA

**GRECIA MICHELL PAEZ MEMBRILLO**  
ATENCIÓN CIUDADANA

**RESPONSABLE 1**

**DIRECTORIO**

**OPERADORES**

**CDMX**  
CIUDAD DE MÉXICO

**TLALPÁN**

**CITILALLY GONZÁLEZ CHÁVEZ**  
OPERADOR

**ROCÍO TORRES CONTRERAS**  
ATENCIÓN CIUDADANA

**MARIA ANGÉLICA SILVA SÁNCHEZ**  
ATENCIÓN CIUDADANA

**GRECIA MICHELL PAEZ MEMBRILLO**  
ATENCIÓN CIUDADANA

**Ventanilla Única Delegacional**

**SALA DE ESPERA**









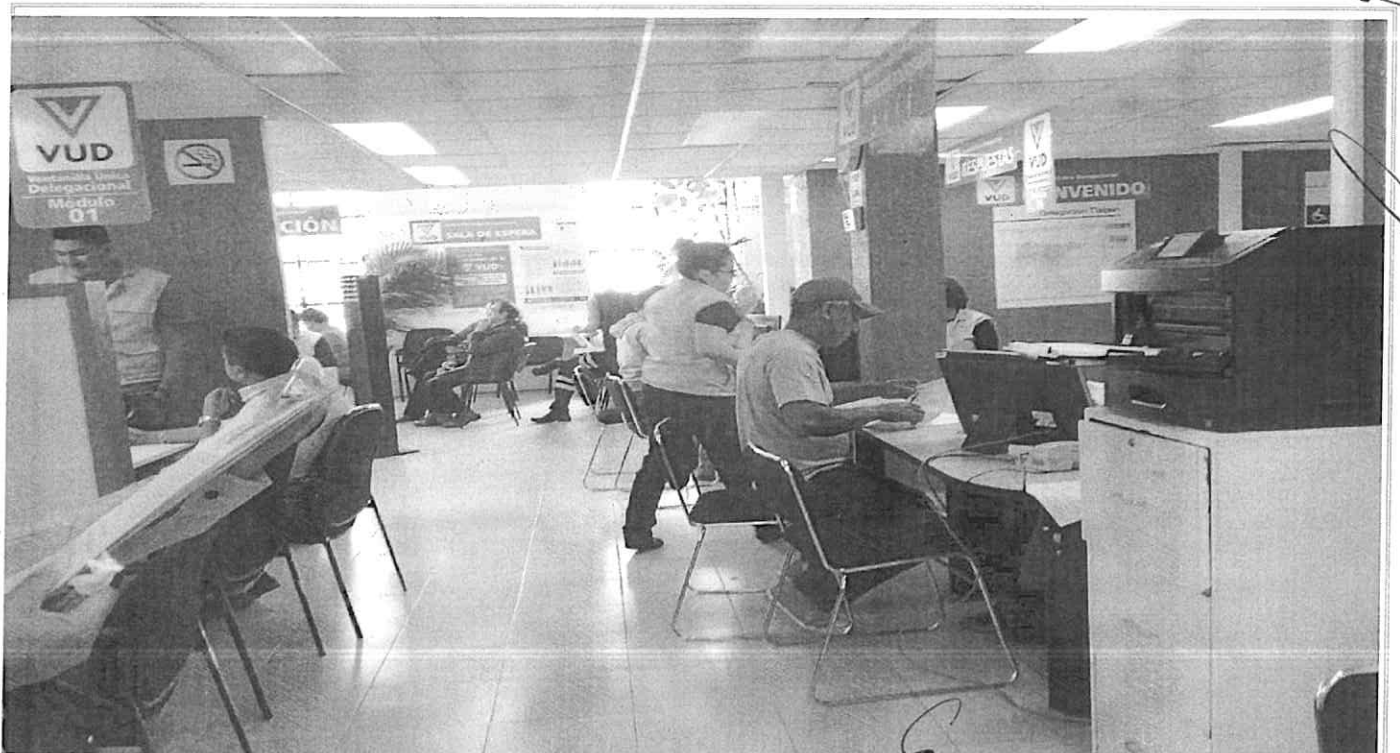
GOBIERNO DE LA  
CIUDAD DE MÉXICO

SECRETARÍA DE LA CONTRALORÍA GENERAL  
DIRECCIÓN GENERAL DE CONTRALORÍAS  
INTERNAS EN ALDALDÍAS



Unidad Administrativa	Alcaldía de Tlalpan	Requerimiento de Información o Documentación	SCG/DGCID/CI-T/072/2019	Rubro	Otras Intervenciones "Centros de Atención Ciudadana (VU y CESAC)"	Año / Trimestre	2019/I
Área Revisada	Dirección del Centro de Servicios y Atención Ciudadana		No. de Auditoría o Intervención	R-1/2019	Clave de Intervención	13	

ANEXO 6  
IMAGEN PERSONAL: GAFETES Y UNIFORME HOMOGÉNEO









Unidad Administrativa	Alcaldía de Tlalpan	Requerimiento de Información o Documentación	SCG/DGCID/CI-T/072/2019	Rubro	Otras Intervenciones "Centros de Atención Ciudadana (VU y CESAC)"	Año / Trimestre	2019/1
Área Revisada	Dirección del Centro de Servicios y Atención Ciudadana	No. de Auditoría o Intervención	R-1/2019	Clave de Intervención	13		

## ANEXO 7 PLANTILLA PERSONAL DE ATENCIÓN CIUDADANA"

Padrón de Personal de Atención Ciudadana

Inicio Dependencia Herramientas Tecnológicas Temas de Modernización

### Herramientas Tecnológicas

- Sistema Electrónico Institucional de Dictaminación de Estructuras Orgánicas y Registro de Manuales
- Sistema de Monitoreo y Evaluación de la Gestión Gubernamental
- Agenda de Innovación Gubernamental de la Ciudad de México
- Sistema de Servicios y Atención Ciudadana
- Registro Electrónico de Trámites y Servicios CDMX
- Portal Trámites CDMX
- Padrón de Personal de Atención Ciudadana

### Padrón de Personal de Atención Ciudadana

	Nombre: Silvano Chávez López Cargo: Responsable de VUD Área de Adscripción: Jefe Delegacional Dependencia: Delegación Tlalpan No. Gafete: VUD-14/A/EA/VUD-2017-0001	Regresar
	Nombre: Vania Brauer Hernández Cargo: Operador de CESAC Área de Adscripción: Jefe Delegacional Dependencia: Delegación Tlalpan No. Gafete: CESAC-1401-DTC SAC-2017-0004	Regresar

COMPARTIR IMPRIMIR

Padrón de Personal de Atención Ciudadana

Inicio Dependencia Herramientas Tecnológicas Temas de Modernización

### Herramientas Tecnológicas

- Sistema Electrónico Institucional de Dictaminación de Estructuras Orgánicas y Registro de Manuales
- Sistema de Monitoreo y Evaluación de la Gestión Gubernamental
- Agenda de Innovación Gubernamental de la Ciudad de México
- Sistema de Servicios y Atención Ciudadana
- Registro Electrónico de Trámites y Servicios CDMX
- Portal Trámites CDMX
- Padrón de Personal de Atención Ciudadana

### Padrón de Personal de Atención Ciudadana

	Nombre: Omecuahtlecoatzin Puebla Ramiro Cargo: Operador de VUD Área de Adscripción: Jefe Delegacional Dependencia: Delegación Tlalpan No. Gafete: VUD-14/A/EA/VUD-2017-0002	Regresar
	Nombre: Rodrigo Adrián García Hernández Cargo: Operador de VUD Área de Adscripción: Jefe Delegacional Dependencia: Delegación Tlalpan No. Gafete: VUD-14/A/EA/VUD-2017-0004	Regresar

COMPARTIR IMPRIMIR







## ANEXO 8. CUMPLIMIENTO DE DOCUMENTOS PERSONAL DE VUD

CONS	NOMBRE DEL SERVIDOR PÚBLICO	ÁREA	PUESTO	I. TITULADO Y CÉDULA PROFESIONAL PARA RESPONSABLE DE VUD Y CESAC		II. CONSTANCIA DE ESTUDIOS EXPEDIDA POR LA INSTITUCIÓN ACADÉMICA RESPECTIVA		III. CURRÍCULUM VITAE CON FOTOGRAFÍA RECIENTE		IV. ACTA DE NACIMIENTO		V. IDENTIFICACIÓN OFICIAL VIGENTE CON FOTOGRAFÍA		VI. COMPROBANTE DE DOMICILIO, CON NO MÁS DE 60 DÍAS DE EMISIÓN		OBSERVACIONES POR EL O.I.C.
				SI	NO	SI	NO	SI	NO	SI	NO	SI	NO	SI	NO	
1	Eric Gaylán Solo	VU	Subdirector de	7097161		✓		✓			X	✓		✓		Incumple con el numeral 24.3, fracción IV. Acta de nacimiento, se consideró la Cédula Profesional como su identificación oficial.
2	Francisco Javier Flores López	VU	Enlace "A"		N/A	✓		✓			X	✓		✓		Incumple con el numeral 24.3, fracción V. Acta de nacimiento.
3	Maria del Carmen González Muñoz	VU	Enlace "A"		N/A	✓		✓			X	✓		✓		Incumple con el numeral 24.3, fracciones IV. Acta de nacimiento; V. Identificación oficial vigente con fotografía; y VI. Comprobante de domicilio, con no más de 60 días de emisión.
4	Julia López Arroyo	VU	Enlace "A"	3471524		✓		✓			X	✓		✓		Incumple con el numeral 24.3, fracción IV. Acta de nacimiento.
			Auxiliar													Incumple con los numerales:
5	Rocio Torres Contreras	VU	Administra		N/A				X		X	✓			X	24.2.1 fracción II. Certificado de educación media y superior al señalar en la escolaridad nivel secundaria con estudios comerciales de 2 años, 24.3. fracciones II. Constancia de Estudios expedida por la Institución Académica respectiva, para Operadores de VUD, CESAC y AAC; III. Curriculum Vitae; IV. Acta de nacimiento, V. Identificación oficial con fotografía y VI. Comprobante de domicilio, con no más de 60 días de emisión.
6	Jaime Bell López	VU	Enlace "A"		N/A				X		X		X		X	Incumple con el numeral 24.3, fracciones IV. Acta de nacimiento; V. Identificación oficial vigente con fotografía; y VI. Comprobante de domicilio, con no más de 60 días de emisión.
			Operador		N/A				X		X		X		X	Incumple con los numerales:
7	Alyne Yarey Ruiz Garcia	VU	Operador		N/A				X		X		X		X	24.2.1 fracción II. Certificado de educación media y superior. 24.3. fracciones II. Constancia de Estudios expedida por la Institución Académica respectiva, para Operadores de VUD, CESAC y AAC; III. Curriculum Vitae; IV. Acta de nacimiento, V. Identificación oficial con fotografía y VI. Comprobante de domicilio, con no más de 60 días de emisión.
			Operador		N/A				X		X		X		X	Incumple con los numerales:
8	Ana Cecilia Gil Jiménez	VU	Operador		N/A				X		X		X		X	24.2.1 fracción II. Certificado de educación media y superior. 24.3. fracciones II. Constancia de Estudios expedida por la Institución Académica respectiva, para Operadores de VUD, CESAC y AAC; III. Curriculum Vitae; IV. Acta de nacimiento, V. Identificación oficial con fotografía y VI. Comprobante de domicilio, con no más de 60 días de emisión.
			Secretaria del Sr.		N/A				X		X		X		X	Incumple con el numeral:
9	Maria Cruz Hernández Reyes	VU	Particular Auxiliar		N/A				X		X		X		X	24.3, fracciones III. Curriculum Vitae con fotografía; V. Acta de nacimiento; y VI. Comprobante de domicilio, con no más de 60 días de emisión.
			Administrador		N/A				X		X		X		X	Incumple con el numeral:
10	Refugio Mejía Alexander	VU	Administrador		N/A				X		X		X		X	24.3, fracciones III. Curriculum Vitae con fotografía; V. Acta de nacimiento; y VI. Comprobante de domicilio, con no más de 60 días de emisión.
			Administrador		N/A				X		X		X		X	Incumple con el numeral:
11	Maria Luisa Molina Hernández	VU	Auxiliar		N/A	✓			X		X		X		X	24.2.1 fracción II. Certificado de educación media y superior al presentar acreditación de nivel secundaria, menciona tener estudios de bachillerato.
			Auxiliar		N/A				X		X		X		X	24.3. fracciones III. Curriculum Vitae (sin fotografía); V. Acta de nacimiento; V. Identificación oficial vigente con fotografía, y VI. Comprobante de domicilio, con no más de 60 días de emisión.
12	Enrique Neri Guzmán	VU	Administrador		N/A	✓			X		X		X		X	Incumple con los numerales:
			Administrador		N/A				X		X		X		X	24.2.1 fracción II. Certificado de educación media y superior al presentar acreditación de nivel secundaria, menciona tener estudios de bachillerato.



CONS	NOMBRE DEL SERVIDOR PÚBLICO	ÁREA	PUESTO	I. TITULADO Y CEDULA PROFESIONAL PARA RESPONSABLE DE VUD Y CESAC		II. CONSTANCIA DE ESTUDIOS EXPEDIDA POR LA INSTITUCIÓN ACADÉMICA RESPECTIVA		III. CURRÍCULUM VITAE CON FOTOGRAFÍA RECIENTE		IV. ACTA DE NACIMIENTO		V. IDENTIFICACIÓN OFICIAL VIGENTE CON FOTOGRAFÍA		VI. COMPROBANTE DE DOMICILIO, CON NO MÁS DE 60 DÍAS DE EMISIÓN		OBSERVACIONES POR EL O.I.C.
				SI	NO	SI	NO	SI	NO	SI	NO	SI	NO	SI	NO	
13	Maria Angelica Silva Sanchez	VU	Secretaría		N/A	✓			X		X	✓			X	Incumple con el numeral 24.3, fracciones III, Curriculum Vitae (sin fotografía); V. Acta de nacimiento y VI. Comprobante de domicilio, con no más de 60 días de emisión.
14	Grecia Michell Paez Membrillo	VU	Auxiliar Administrativa		N/A	✓			X	✓		✓			X	Incumple con el numeral 24.3, fracciones III, Curriculum Vitae con fotografía y VI. Comprobante de domicilio, con no más de 60 días de emisión.
15	Juan Ignacio Garcia Bocanegra	VU	Atención directa al ciudadano, manejo normativo de trámites y/o servicios		N/A		N/A		X		X		X		X	Incumple con numeral: 24.3, fracciones II. Constancia de Estudios expedida por la Institución Académica respectiva, para Operadores de VUD, CESAC y AAC; III. Curriculum Vitae; IV. Acta de nacimiento, V. Identificación oficial con fotografía y VI. Comprobante de domicilio, con no más de 60 días de emisión.
16	Citally González Luna	VU	Atención directa al ciudadano, manejo normativo de trámites y/o servicios		N/A		N/A		X		X		X		X	Incumple con numeral: 24.3, fracciones II. Constancia de Estudios expedida por la Institución Académica respectiva, para Operadores de VUD, CESAC y AAC; III. Curriculum Vitae; IV. Acta de nacimiento, V. Identificación oficial con fotografía y VI. Comprobante de domicilio, con no más de 60 días de emisión.



ANEXO 9. CUMPLIMIENTO DE REQUISITOS PARA CUBRIR PERFIL DE PUESTO DE PERSONAL DE VUD

No. CONS	NOMBRE DEL SERVIDOR PÚBLICO	ÁREA	PUESTO	I. TITULADO A NIVEL DE EDUCACIÓN SUPERIOR PARA RESPONSABLES DE VUD Y CESAC				II. CERTIFICADO DE EDUCACIÓN				III. EXPERIENCIA LABORAL MÍNIMA DE UN AÑO EN PUESTO A FIN				IV. EXPERIENCIA LABORAL EN PUESTOS DE MANDO		V. MANEJO DE PAQUETERÍA DE COMPUTACIÓN E INTERNET		OBSERVACIONES	
				PARA RESPONSABLES DE VUD Y CESAC		SUPERIOR		MEDIA SUPERIOR		SUPERIOR		MEDIA SUPERIOR		LABORAL MÍNIMA DE UN AÑO EN PUESTO A FIN		LABORAL EN PUESTOS DE MANDO		MANEJO DE PAQUETERÍA DE COMPUTACIÓN E INTERNET			
				SI	NO	SI	NO	SI	NO	SI	NO	SI	NO	SI	NO	SI	NO	SI	NO		
1	Janna Balli López	VU	Enlace "D"		N/A	✓				N/A			✓					N/A	✓		Incumple con el numeral 24.2.1. Perfil escolar. Al no presentar documentación incumple con las fracción IV. Experiencia laboral en puestos de mando, aplicable para la fracción I, del inciso A, del numeral 24.2.1.
2	Alyne Yarey Ruiz Garcia	VU	Operador		N/A					N/A				x				N/A		x	El 20 de febrero contestó el cuestionario para servidores públicos de VU de la Alcaldía de Tlalpan, no se encuentra relacionada en las plantillas de capital humano de base y estructura ni en la de Estabilidad Laboral del periodo del 16 al 31 de enero de 2019, y el listado de áreas de atención del 28/02/2019.
3	Ana Cecilia Gál Jiménez	VU	Operador		N/A					N/A				x				N/A		x	El 21 de marzo se realizó verificación física de la Ventanilla Única de la Alcaldía de Tlalpan y en el que el Subdirector la mencionó como Operadora para el "Ingreso de Trámites e Informes" con tipo de contratación de Nómina 8; no se encuentra relacionada en las plantillas de capital humano de base y estructura ni en la de Estabilidad Laboral del periodo del 16 al 31 de enero de 2019, y el listado de áreas de atención del 28/02/2019.
4	Rocio Torres Contreras	VU	Atención directa al ciudadano, manejo normativo de trámites y/o servicios		N/A					N/A			✓					N/A		x	Incumple con el numeral 24.2.1. Perfil escolar. fracciones II. Certificado de educación media superior o superior, IV. Experiencia laboral en puestos de mando, aplicable para la fracción I, del inciso A, del numeral 24.2.1. V. Manejo de paquetería de computación e Internet al no haber referencia en su curriculum.
5	María Cruz Hernández Reyes	VU	Secretaría del Srto. Particular		N/A					N/A					N/A			N/A		x	Incumple con el numeral 24.2.1. Perfil escolar. fracción V. Manejo de paquetería de computación e Internet.
6	Rodrigo Mejía Alexander	VU	Auxiliar Administrativo		N/A					N/A			✓					N/A		x	Incumple con el numeral 24.2.1. Perfil escolar. fracción V. Manejo de paquetería de computación e Internet.
7	María Luisa Molina Hernández	VU	Auxiliar Administrativo	3471524	N/A	✓				N/A			✓					N/A		x	Incumple con el numeral 24.2.1. Perfil escolar. fracción V. Manejo de paquetería de computación e Internet.
8	Enrique Neri Guzmán	VU	Auxiliar Administrativo		N/A					N/A					N/A			N/A		x	Incumple con el numeral 24.2.1. Perfil escolar. fracción V. Manejo de paquetería de computación e Internet.
9	María Angélica Silva Sánchez	VU	Atención directa al ciudadano, manejo normativo de trámites y/o servicios		N/A					N/A			✓					N/A		x	Incumple con el numeral 24.2.1. Perfil escolar. fracción V. Manejo de paquetería de computación e Internet.
10	Gretha Michell Pérez Membrillo	VU	Atención directa al ciudadano, manejo normativo de trámites y/o servicios		N/A					N/A					N/A			N/A		x	Incumple con el numeral 24.2.1. Perfil escolar. fracción V. Manejo de paquetería de computación e Internet.
11	Juan Ignacio García Bocanegra	VU	Atención directa al ciudadano, manejo normativo de trámites y/o servicios		N/A					N/A					N/A			N/A		x	Incumple con el numeral 24.2.1. Perfil escolar. fracción V. Manejo de paquetería de computación e Internet.
12	Cristhaly González Luna	VU	Atención directa al ciudadano, manejo normativo de trámites y/o servicios		N/A					N/A					N/A			N/A		x	Incumple con el numeral 24.2.1. Perfil escolar. fracción V. Manejo de paquetería de computación e Internet.









## ALCALDÍA TLALPAN

DIRECCIÓN DEL CENTRO DE SERVICIOS Y ATENCIÓN  
CIUDADANA  
SUBDIRECCIÓN DE VENTANILLA ÚNICA

### ANEXO 10

Ciudad de México, Tlalpan, a 13 de marzo de 2019  
Oficio número: AT/SVU/350/2019

**LIC. ISIS JENNIFER BARBA CABRALES**  
**TITULAR DEL ÓRGANO INTERNO DE CONTROL**  
**EN LA ALCALDÍA DE TLALPAN**  
**PRESENTE**

En atención a su oficio SCG/DGCID/CI-T/JUDAOACI"A"/0371/2019 me permito anexarle:

1. Copia simple del oficio DT/CVU/696/2016 de fecha 15 de junio de 2016 en donde el entonces Coordinador de Ventanilla Única solicitó a la Directora General de Administración "...realizar las gestiones necesarias para actualizar la identidad gráfica de la Ventanilla Única Delegacional con apego a lo establecido en el Manual de Identidad Gráfica para las Unidades de Atención Ciudadana vigente emitido por la Coordinación General de Modernización Administrativa del Gobierno de la Ciudad de México".
2. Copia simple del oficio DT/CVU/738/2016 de fecha 23 de junio de 2016 el cual es un complemento del oficio referido en el párrafo anterior, mediante el cual se entregó un disco compacto con los archivos de los carteles y la señalización de la Ventanilla Única en formato PDF para su impresión.

Toda vez que en el área de la Ventanilla Única no se encontró ningún tipo de documental como respuesta a los oficios antes referidos, se anexa copia simple del oficio AT/SVU/349/2019 de fecha 13 de marzo de 2019 dirigido a la Dirección General de Administración, en el cual se le solicita una copia simple de los oficios que soporten la respuesta (en caso de existir), haciendo referencia a la solicitud de información requerida a la Ventanilla Única por el Órgano Interno de Control en la Alcaldía de Tlalpan.

Sin más por el momento, le envío un cordial saludo.

Atentamente

  
**Mtro. Eric Gaytán Soto**  
**Subdirector de Ventanilla Única**



ACT/ass





Tlalpan, Ciudad de México, a 23 de junio de 2016  
Oficio número: DT/CVU/738/2016

Lic. María de Jesús Ferreros  
Directora General de Administración  
Presente

En alcance al oficio DT/CVU/696/2016, de fecha 15 de junio de 2016, mediante el cual se solicita la actualización de la identidad gráfica de la Ventanilla Única Delegacional de acuerdo a lo establecido en el Manual de Identidad Gráfica para las Unidades de Atención Ciudadana vigente emitido por la Coordinación General de Modernización Administrativa del Gobierno de la Ciudad de México, le envío anexo al presente un disco compacto que contiene los archivos de carteles y señalización en formato PDF para su impresión.

No omito señalar que la última evaluación realizada a esta unidad de atención ciudadana indicó que los señalamientos actuales de la Ventanilla Única Delegacional no corresponden a los establecidos por la normatividad vigente para la Áreas de Atención Ciudadana, por lo que la atención a la presente solicitud contribuirá al correcta funcionamiento del área a mi cargo.

- Se anexa disco compacto.

Sin otro particular por el momento, le envío un cordial saludo.

Atentamente

El Coordinador

Mtro. Silverio Chávez López

C.c.p. - Archivo  
SCL/jdl\*

2741  
23 JUN 2016 17:23





✓

Tlalpan, Ciudad de México, a 15 de junio de 2016  
Oficio número: DT/CVU/696/2016

Lic. Mariano Jesús Hernández  
Director General de Administración  
Presente



Derivado de la evaluación de la imagen institucional para las Unidades de Atención Ciudadana realizada a la Coordinación de Ventanilla Única, le solicito amablemente gire sus instrucciones a quien corresponda a fin de realizar las gestiones necesarias para actualizar la identidad gráfica de la Ventanilla Única Delegacional con apego a lo establecido en el Manual de Identidad Gráfica para las Unidades de Atención Ciudadana vigente emitido por la Coordinación General de Modernización Administrativa del Gobierno de la Ciudad de México.

✓

No omito mencionar que la última evaluación realizada a esta unidad de atención ciudadana indicó que los señalamientos con los que se cuenta no cumplen la normatividad establecida como lo muestra la evaluación que se anexa al presente.

Sin otro particular por el momento, le envío un cordial saludo.

Atentamente

El Coordinador

Mtro. Silverio Chávez López

2596  
Monte 15 JUN 2016 17:30

SCL/jdl\*

Atención Ciudadana





**ALCALDÍA TLALPAN**  
DIRECCIÓN DEL CENTRO DE SERVICIOS Y ATENCIÓN  
CIUDADANA  
SUBDIRECCIÓN DE VENTANILLA ÚNICA

Ciudad de México, Tlalpan, a 13 de marzo de 2019  
Oficio número: AT/SVU/349/2019

**LIC. ALEJANDRO MENDOZA MARTÍNEZ**  
**DIRECTOR GENERAL DE ADMINISTRACIÓN**  
**PRESENTE**

Esperando que se encuentre muy bien, me permito distraerlo de sus responsabilidades.

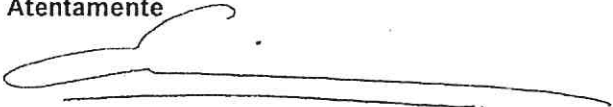
En la Ventanilla Única se está llevando a cabo la Revisión número R-01/2019 con clave 13 y denominada Otras Intervenciones "Centros de Atención Ciudadana (VU-CESAC). Derivado del oficio SCG/DGCID/CI-T/JUDAOACI/A"/0371/2019 el Órgano Interno de Control en la Alcaldía Tlalpan solicitó a la Ventanilla Única **"Copia del oficio a través del cual se autorizó el uso de la imagen gráfica en la Ventanilla Única"**.

~~El 15 de junio de 2016 la Ventanilla Única solicitó a la Dirección General de Administración mediante el oficio DT/CVU/696/2016 "...realizar las gestiones necesarias para actualizar la identidad gráfica de la Ventanilla Única Delegacional con apego a lo establecido en el Manual de Identidad Gráfica para las Unidades de Atención Ciudadana vigente emitido por la Coordinación General de Modernización Administrativa del Gobierno de la Ciudad de México", y el 23 de junio de 2016 con el oficio DT/CVU/738/2016 se entregó un disco compacto con los archivos de los carteles y la señalización de la Ventanilla Única en formato PDF para su impresión.~~

Toda vez que en el área de la Ventanilla Única no se encontró ningún tipo de documental de contestación a los oficios antes referidos, y con la finalidad de dar respuesta completa de manera formal al requerimiento del Órgano Interno de Control en la Alcaldía Tlalpan, **le solicito de la manera más atenta una copia simple de los oficios que soporten la respuesta (si es que esto ocurrió)**, ya que la actualización de la imagen gráfica de la Ventanilla Única si se ejecutó en su momento, la cual sigue vigente.

Sin más por el momento, agradezco su amable atención y aprovecho para enviarle un cordial saludo.

Atentamente

  
Mtro. Eric Gaytán Soto  
Subdirector de Ventanilla Única



ACT/ass





ANEXO 7

ALCALDIA DE TLALPAN  
Dirección General de Administración  
Dirección de Recursos Humanos  
J.U.D. de Registro y Movimientos de Personal

PERIODO DEL 16 AL 31 DE DICIEMBRE DE 2018 PLANTILLA DE CAPITAL HUMANO DE BASE Y ESTRUCTURA

Nº. EMPLEADO	NOMBRE	R.F.C.	FECHA DE INGRESO	T.N. U	No. PLAZA	PERCEPCION MENSUAL BRUTA	NIVEL	PUESTO	CATEGORIA	FUNCION REAL
SUBDIRECCION DE VENTANILLA UNICA DELEGACIONAL										
3089909	CHAMOSA ORELLANA FRANCISCO DAVID	CAOF920220HJA	01/10/2018	1	K	10109716	13,534.00	205	CF21152	ENLACE "A"
3089915	FLORES LOPEZ FRANCISCO JAVIER	FOLF910411755	01/10/2018	1	K	10109715	13,534.00	205	CF21152	ENLACE "A"
30891540	GAYTAN SOTO ERIC	GASE821029LJ5	01/11/2018	1	M	10021273	34,999.00	295	CF01092	SUBDIRECTOR DE AREA "A"
3089913	GONZALEZ MUÑOZ MARIA DEL CARMEN	GOMC761207BW6	01/10/2018	1	K	10109714	13,534.00	205	CF21152	ENLACE "A"
47172	HERNANDEZ REYES MARIA CRUZ	HERC5605038G4	01/01/1998	1	O	6100001	11,560.00	189	T06038	ANALISTA DE DESARROLLO DE PROCESO
3089569	LOPEZ ARROYO JULIA	LOAJ691210PY6	01/10/2018	1	K	10109713	13,534.00	205	CF21152	ENLACE "A"
3072988	MEJIA ALEXANDER REFUGIO	MEAX800508MH6	01/05/2015	1	O	6105556	6,845.00	89	S07009	PEON
308083	MOLINA HERNANDEZ MARIA LUISA	MOHL640215M80	01/11/1991	5	O	6102619	9,402.00	169	P34ED01	PROFESIONAL "A"-ESCALAFON DIGITAL
307366	NERI GUZMAN ENRIQUE	NEGE930817SP9	01/05/2015	1	O	6105595	6,845.00	89	S07009	PEON
3084090	SILVA SANCHEZ MARIA ANGELICA	SISA590919RF4	16/06/2006	5	O	10035005	6,845.00	89	A01993	AUX. OPERATIVO EN OFNAS. ADMVAS.
3076656	TORRES CONTRERAS ROCIO	TOCR570524JB4	01/06/2008	1	O	6101511	6,845.00	89	A08003	SECRETARIA DE JEFE DE OFICINA

ANEXO 5

00-227

A

24





ALCALDIA DE TLALPAN  
Dirección General de Administración  
Dirección de Recursos Humanos  
J.U.D. de Registro y Movimientos de Personal

PERIODO DEL 16 AL 31 DE DICIEMBRE DE 2018

PLANTILLA DE CAPITAL HUMANO DE ESTABILIDAD LABORAL

No. EMPLEADO	NOMBRE	R.F.C.	FECHA DE INGRESO	T.N. U	No. PLAZA	PERCEPCION MENSUAL BRUTA	NIVEL PUESTO	CATEGORIA	FUNCION REAL
8111994	GARCIA BOCANEGRA JUAN IGNACIO	GAB800128TU2	01/02/2001	8 PR	16504199	11,146.00	1028 PTP084	PROF. EN CARRERA ECON.-ADMVO.-PR "B"	OPERADOR
992720	BAJA POR RENUNCIA 31-12-2018 GONZALEZ CHAVEZ CITLALLY	GOCC840926HT4	01/01/2016	8 PR	16504198	11,146.00	1028 PTP084	PROF. EN CARRERA ECON.-ADMVO.-PR "B"	OPERADOR
10015068	PAEZ MEMBRILLO GRECIA MICHELL	PAMG950101LA4	01/01/2017	8 PR	16504021	3,386.00	1003 PTS009	OPERATIVO ASIGNADO-PR "A"	AUXILIAR OPERADOR

TOTAL DE EMPLEADOS 3

ERICK  
SUBDIRECTOR DE VENT.

00-229

CESAR/G/D





Emisor:		Órgano Interno de Control en la Alcaldía de Tlalpan	
Ente Público	0314	Alcaldía en Tlalpan	
Unidad Administrativa	Dirección General de Administración, Dirección del Centro de Servicios y Atención Ciudadana y la Subdirección de Ventanilla Única		
Clave de la Intervención	13	Otras Intervenciones "Centros de Atención Ciudadana (VU-CESAC)"	
IRREGULARIDAD Y FUNDAMENTO LEGAL			
ACCIONES			
Intervención		No. de Observación	Año/Trimestre
R-1/2019		02	2019/01
Año Intervención	2019	Clave	02
Monto observado	0.0		
Fecha de Incurriencia	02 de Enero 2019		
Fecha Compromiso	15-12-2019		

**OBSERVACIÓN 02 IRREGULARIDADES EN LA OPERACIÓN DEL CENTRO DE SERVICIOS Y ATENCIÓN CIUDADANA DE LA ALCALDÍA TLALPAN**

La Alcaldía en Tlalpan en el ejercicio 2018, operó con 02 áreas de Atención Ciudadana con Atención Presencial para trámites y servicios, 01 Ventanilla Única (VU) y 01 Centro de Servicios y Atención Ciudadana (CESAC), así como con 7 áreas de atención Telefónica, y Digital como se muestra a continuación:

No.	Área	Ubicación	No de registro
1	Ventanilla Única	Plaza de la Constitución número 1, Planta Baja, Tlalpan Centro	VUD-14/AEAVUDD/122/07/05
2	CESAC	Calle Moneda s/n esquina insurgentes Sur	CESAC-1401-DTCSAC-03-10-14
3	CESAC	Calle Moneda s/n esquina insurgentes Sur	CAT-1403-DTLP/11-27-06-17
4	CESAC	Calle Moneda s/n esquina insurgentes Sur	CAT-1404-DTLP/12-27-06-17
5	CESAC	Calle Moneda s/n esquina insurgentes Sur	SIAC-1402-DTLP/27-06-17
6	CESAC	Calle Moneda s/n esquina insurgentes Sur	SIAC-1405-DTLP/TWITTER2-21-08-2018
7	CESAC	Calle Moneda s/n esquina insurgentes Sur	SIAC-1406-DTLP/CE2-21-08-2018

El universo de solicitudes de servicios que ingresaron a través del Centro de Servicio y Atención Ciudadana de la Alcaldía Tlalpan, durante los meses de enero y febrero del 2019, comprenden 4,005 correspondientes a 38 materias.

Para su revisión se seleccionaron las gestiones con mayor demanda solicitada relativa a tres materias con 1,350 gestiones ingresados a través del CESAC de la Alcaldía Tlalpan, durante los meses de enero y

Con fundamento en el artículo 136 fracción XXII del Reglamento Interior del Poder Ejecutivo y de la Administración Pública de la Ciudad de México, este Órgano Interno de Control, tiene a bien emitir las siguientes acciones, considerando que la Dirección del Centro de Servicios, deberá en coordinación con la Dirección General de Administración, llevar a cabo las acciones correspondientes para que en el ámbito de sus atribuciones, funciones y competencias atiendan las siguientes acciones:

**CORRECTIVAS:**

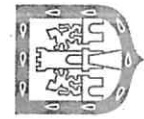
01  
Acreditar el debido seguimiento de los servicios solicitados por los ciudadanos, observados como pendientes de dar atención: Limpia (32) Obras (276) y Alumbrado público (123), de conformidad con lo señalado en el numeral Segundo fracción IV del Acuerdo por el que se establecen las Atribuciones de los Centros de Servicios y Atención Ciudadana; lineamiento 5. Definiciones, fracción XVI. Personal de Atención Ciudadana; lineamiento 23. Del Padrón del Personal de Atención Ciudadana de los Lineamientos mediante los cuales se establece el Modelo Integral de Atención, y al Objetivo 1, punto 3, Objetivo 2, sus funciones vinculadas al objetivo 2, punto 2, del Manual de Organización del Órgano Político-Administrativo en Tlalpan con número de Registro MA-05/230317-OPA-TLP-24/011015.

ÁREA INTERVENIDA		ELABORÓ	REVISÓ	AUTORIZÓ
TITULAR Y RESPONSABLE DE ATENCIÓN	RESPONSABLE DE ATENCIÓN			
Lic. Adela Castro Torres Directora del Centro de Servicios y Atención Ciudadana	Lic. Alejandro Mendoza Martínez Director General de Administración	L.C. Dulce-Rocio Hernández Méndez J.U.D. de Auditoría Operativa, Administrativa y Control Interno "A"		
		L.C. Dulce-Jennifer Ramírez Lugo Subdirectora de Auditoría Operativa, Administrativa y Control Interno		
		Lic. Isis Jennifer Berba-Cabral Titular del Órgano Interno de Control en la Alcaldía de Tlalpan		









GOBIERNO DE LA SECRETARÍA DE LA CONTRALORÍA GENERAL  
DIRECCIÓN GENERAL DE COORDINACIÓN DE  
ORGANOS INTERNOS EN ALCALDÍAS

Emisor:		Órgano Interno de Control en la Alcaldía de Tlalpan	
Ente Público	0314	Alcaldía en Tlalpan	
Unidad Administrativa	Dirección General de Administración, Dirección del Centro de Servicios y Atención Ciudadana y la Subdirección de Ventanilla Única		
Clave de la Intervención	13	Otras Intervenciones "Centros de Atención Ciudadana (VU-CESAC)"	
IRREGULARIDAD Y FUNDAMENTO LEGAL			
ACCIONES			
Intervención		No. de Observación	Año/Trimestre
R-1/2019		02	2019/01
Año Intervención	2019	Clave	02
Monto observado	0.0		
Fecha de Incuruencia	02 de Enero 2019		
Fecha Compromiso	15-12-2019		

febrero del 2019, como se detalla a continuación:

Cons.	MATERIA	SERVICIOS ENERO 2019	PORCENTAJE DE LA MUESTRA
1	Limpia	229	34%
2	Obras	369	
3	Alumbrado Público	752	
Total de gestiones		1,350	

Con el objeto de constatar el cumplimiento del Manual de Identidad Gráfica de las Unidades de Atención Ciudadana así como de los Lineamientos mediante los cuales se establece el Modelo Integral de Atención Ciudadana de la Administración Pública del Distrito Federal, el Acuerdo por el que se establecen las Atribuciones de los Centros de Servicios y Atención Ciudadana, se realizaron verificaciones físicas al Centro de Servicio y Atención Ciudadana de la Alcaldía de Tlalpan, los días 26 de febrero, 13 y 21 de marzo de 2019, respectivamente, en las que se instrumentaron Actas de Hechos y cédulas de reportes fotográficos, advirtiendo las siguientes inconsistencias:

1. DEFICIENTE SEGUIMIENTO A LOS SERVICIOS SOLICITADOS POR LOS CIUDADANOS EN EL CENTRO DE SERVICIOS Y ATENCIÓN CIUDADANA.

Del análisis realizado a la información proporcionada a través del oficio número AT/CESAC/0053/2019 de fecha 08 de febrero de 2019, relativa a los servicios ingresados en el mes de enero de 2019, de 3

02 Comprobar documentalmente a este Órgano de Control Interno la acreditación de la Titular del Centro de Servicios y Atención Ciudadana, de los 7 operadores, que actualmente se encuentran brindando atención a la ciudadanía, así como las acciones necesarias para su respectiva publicación del Padrón de del personal de Atención Ciudadana en el portal de CGMA, conforme lo señala el Acuerdo Octavo del Acuerdo por el que se establecen las atribuciones de los Centros de Servicios y Atención Ciudadana y los numerales 23.2 y 24.6.4., de Lineamientos Mediante los que se Establece el Modelo Integral de Atención Ciudadana de la Administración Pública del Distrito Federal.

03 Acreditar el cumplimiento de los requerimientos señalados en el Manual de Identidad Gráfica de las Unidades de Atención Ciudadana, remitiendo reporte fotográfico y copia de la evidencia documental respecto de las acciones y gestiones realizadas respecto a:

- a) Colocación de las fichas debidamente formalizadas de los servidores públicos actuales en el directorio.
- b) Implementación de uso y portación de los gafetes.
- c) Utilización del uniforme requerido para la correcta atención al público.
- d) El envío de la plantilla del personal registrado, validada y actualizada,

ÁREA INTERVENIDA		ELABORÓ	REVISÓ	AUTORIZÓ
TITULAR Y RESPONSABLE DE ATENCIÓN	RESPONSABLE DE ATENCIÓN			
Lic. Adela Castro Torres Directora del Centro de Servicios y Atención Ciudadana	Lic. Alejandro Mendoza Martínez Director General de Administración	L.C. Dulce-Janeeth-Ramírez Lugo Subdirectora de Auditoría Operativa, Administrativa y Control Interno	Lic. Isela Jennifer Barba-Gabriel Titular del Órgano Interno de Control en la Alcaldía de Tlalpan	









REPORTE DE OBSERVACIONES DE REVISIÓN			
Intervención	No. de Observación	Año/Trimestre	
R-1/2019	02	2019/01	
Año Intervención	2019	Clave	02
Montos observados	0.0		
Fecha de Incurrencia	02 de Enero 2019		
Fecha Compromiso	15-01-2019		
ACCIONES			

Emisor:	Órgano Interno de Control en la Alcaldía de Tlalpan
Ente Público	0314 Alcaldía en Tlalpan
Unidad Administrativa	Dirección General de Administración, Dirección del Centro de Servicios y Atención Ciudadana y la Subdirección de Ventanilla Única
Clave de la Intervención	13 Otras Intervenciones "Centros de Atención Ciudadana (VU-CESAC)"
IRREGULARIDAD Y FUNDAMENTO LEGAL	
<p>materias: 1. Limpia (229) 2. Obras (369) y 3. Alumbrado público (752), que en su conjunto suman 1,350 servicios, se solicitó el acceso al Sistema Integral de Información Tlalpan (SIIT), utilizado para la gestión de los mismos, para constatar si los servicios fueron atendidos en tiempo y forma, de lo cual se dejó constancia mediante Acta de Hechos de fecha 13 de marzo de 2019, de las inconsistencias siguientes:</p> <ul style="list-style-type: none"><li>➢ El sistema no señala la fecha de cierre o atención por parte de las áreas responsables, únicamente refiere "1900-01-01", se anexa captura de pantalla del Sistema Integral de Información Tlalpan (SIIT), para mejor proveer, Anexo 1.</li><li>➢ No es posible determinar la fecha de cierre o atención del servicio solicitado por la ciudadanía.</li><li>➢ A la fecha de la visita únicamente se puede constatar que de los 1,350 servicios se tienen atendidos 197 de los 229 de Limpia, 93 de los 639 de obras y 629 de los 752 servicios solicitados para alumbrado público.</li></ul> <p>Lo anterior debido a que el Centro de Servicios y Atención Ciudadana, no cuenta con un mecanismo que permita tener y documentar el registro del seguimiento de los servicios solicitados por los interesados desde su ingreso hasta que se determine su atención por las diversas áreas de la Alcaldía, lo anterior quedo constatado en el Acta de Hechos de fecha 21 de marzo de 2019, en la que la Directora del Centro de Servicios y Atención Ciudadana, argumentó respecto al mecanismo de control y la forma realiza el seguimiento y cumplimiento de las solicitudes ciudadanas es mediante:</p> <p><b>Anexo 2</b></p>	
indicando el personal que causó baja, de nuevo ingreso o readscrito.	
De conformidad a lo establecidos en el Manual de Identidad Gráfica de las Unidades de Atención Ciudadana, remitir reporte fotográfico y copia de la evidencia documental respecto de las gestiones realizadas, conforme lo establece el Numeral 7.1.5. Imagen personal e institucional, 23.4 Para la actualización del Padrón de Personal de Atención y 24.2.1 inciso b Numeral 4 Lineamientos mediante el cual se establece el Modelo Integral de Atención Ciudadana y los Lineamientos mediante los cuales se establece el Modelo Integral de Atención Ciudadana de la Administración Pública del Distrito Federal, Sección II: Identificación y Sección III: Señalización, del Manual de Identidad Gráfica de las Unidades de Atención Ciudadana.	
04 Acreditar ante el Órgano Interno de Control la documentación señalada como faltante en los expedientes del personal del Centro de Servicios y Atención Ciudadana conforme lo señala el numeral Octavo del Acuerdo por el que se establecen las atribuciones de los centros de servicios y atención ciudadana, y los numerales 24, 24.1, 24.2, 24.3, 24.4, 24.2.1, inciso A, Fracciones I, II, III, IV fracción I del inciso A, 24.2.1, fracción V., de los Lineamientos mediante los cuales se establece el Modelo Integral de Atención Ciudadana de la Administración Pública del Distrito Federal.	

ÁREA INTERVENIDA		ELABORÓ	REVISÓ	AUTORIZÓ
TITULAR Y RESPONSABLE DE ATENCIÓN	RESPONSABLE DE ATENCIÓN			
Lic. Adela Castro Torres Directora del Centro de Servicios y Atención Ciudadana	Lic. Alejandro Mendoza Martínez Director General de Administración	L.C. Dulce Rocio Hernández Méndez J.U.D. de Auditoría Operativa, Administrativa y Control Interno "A"	L.C. Dulce Janeth Ramírez Lugo Subdirectora de Auditoría Operativa, Administrativa y Control Interno	Lic. Isis Jennifer Barba Cebrales Titular del Órgano Interno de Control en la Alcaldía de Tlalpan









Emisor:		Órgano Interno de Control en la Alcaldía de Tlalpan	
Ente Público	0314	Alcaldía en Tlalpan	
Unidad Administrativa	Dirección General de Administración, Dirección del Centro de Servicios y Atención Ciudadana y la Subdirección de Ventanilla Única		
Clave de la Intervención	13	Otras intervenciones "Centros de Atención Ciudadana (VU-CESAC)"	
IRREGULARIDAD Y FUNDAMENTO LEGAL			
ACCIONES			
Intervención		No. de Observación	Año/Trimestre
R-1/2019		02	2019/01
Año Intervención	2019	Clave	02
Monto observado	0.0		
Fecha de Incurrencia	02 de Enero 2019		
Fecha Compromiso	15-10-2019		

<p>“... Sistema Integral de Sistema SiIT el área realiza la canalización de los folios a las distintas áreas de la Alcaldía y estas cuando dan tramite al servicio lo ingresan en el sistema y de esta forma se refleja en el sistema el estatus de las peticiones...”</p> <p>Al respecto, se constató que el Sistema no genera información o reportes del estatus en tiempo real, así como las fechas de atención de los servicios solicitados por los ciudadanos, por lo que, no se da cumplimiento a lo señalado el Acuerdo Segundo fracción IV del Acuerdo por el que se establecen las atribuciones de los Centros de Servicios y Atención Ciudadana, que indica que:</p> <p><b>Segundo.-</b> Los Centros de Servicios y Atención Ciudadana de las Delegaciones del Distrito Federal contarán con las atribuciones siguientes:</p> <p>[...]</p> <p>“...IV. Realizar las gestiones que sean necesarias ante las áreas encargadas de prestar los servicios públicos a que se refiere este Acuerdo, a efecto de obtener la oportuna prestación de los servicios requeridos...”</p> <p>Tampoco se observó lo señalado en los Lineamientos mediante los cuales se establece el Modelo Integral de Atención, específicamente al lineamiento 5. Definiciones donde define al personal de atención ciudadana como persona que realiza funciones de “...XVI. Personal de Atención Ciudadana: A los servidores públicos que realizan funciones de orientación, información, asesorías, recepción de solicitudes, gestión interna, seguimiento y entrega de resoluciones, en las áreas presenciales, digitales y telefónicas de los órganos del Gobierno del Distrito Federal; a lo establecido en el lineamiento 23. Del Padrón del Personal de Atención Ciudadana “...23.1. El Padrón del Personal de Atención Ciudadana, está integrado por todo el personal técnico operativo de base, técnico operativo de confianza o personal de estructura que realicen funciones de orientar, informar, asesorar, recibir, canalizar y dar seguimiento</p>	<p><b>05</b></p> <p>Acreditar la solicitud y autorización de Imagen Gráfica de la Centro de Servicios y Atención Ciudadana, en los materiales impresos, digitales, vestimenta, con las medidas y proporciones de los logotipos, así como los colores e imagen institucional del Centro de Servicios y Atención Ciudadana, en cumplimiento a lo señalado en procedimiento número 2.1 denominado Autorización de Imagen Gráfica en su actividad 1.</p>
<p><b>PREVENTIVAS:</b></p> <p><b>01</b></p> <p>Implementar un mecanismo control y supervisión que permita dar un adecuado seguimiento de las solicitudes ingresadas, atendidas y pendientes de atención, para que estas se concluyan en tiempo y forma de conformidad con lo señalado en el numeral Segundo fracción IV del Acuerdo por el que se establecen las Atribuciones de los Centros de Servicios y Atención Ciudadana; lineamiento 5. Definiciones, fracción XVI. Personal de Atención Ciudadana; lineamiento 23. Del Padrón del Personal de Atención Ciudadana de los Lineamientos mediante los cuales se establece el Modelo Integral de Atención, y al Objetivo 1, punto 3, Objetivo 2, sus funciones vinculadas al objetivo 2, punto 2, del Manual de Organización del Órgano Político-Administrativo en Tlalpan con número de Registro MA-05/230317-OPA-TLP-24/011015.</p>	

ÁREA INTERVENIDA		ELABORÓ	REVISÓ	AUTORIZÓ
TITULAR Y RESPONSABLE DE ATENCIÓN	RESPONSABLE DE ATENCIÓN			
<p>Lic. Adela Castro Torres Directora del Centro de Servicios y Atención Ciudadana</p>	<p>Lic. Alejandro Mendoza Martínez Director General de Administración</p>	<p>L.C. Dulce Rocío Hernández Méndez J.U.D. de Auditoría Operativa, Administrativa y Control Interno “A”</p>	<p>L.C. Dulce-Jeneth-Ramírez Lugo Subdirectora de Auditoría Operativa, Administrativa y Control Interno</p>	<p>Lic. Isis-Jennifer Barba Cabrales Titular del Órgano Interno de Control en la Alcaldía de Tlalpan</p>









REPORTE DE OBSERVACIONES DE REVISIÓN			
Intervención	No. de Observación	Año/Trimestre	
R-1/2019	02	2019/01	
Año Intervención	2019	Clave	02
Monto observado	0.0		
Fecha de Incurrencia	02 de Enero 2019		
Fecha Compromiso	15-16-2019		
ACCIONES			
IRREGULARIDAD Y FUNDAMENTO LEGAL			

**solicitudes de trámites, servicios u otras demandas así como entrega de respuestas o resoluciones a las mismas, en las modalidades presencial, telefónica y digital, de las AAC y UNAC...**

Así mismo, no cumple con las funciones señaladas en el Manual de Organización del Órgano Político-Administrativo en Tlalpan con número de Registro MA-05/230317-OPA-TLP-24/011015, para la Dirección del Centro de Servicios y Atención Ciudadana señaladas en el objetivo 1, las funciones vinculadas al Objetivo 1, punto 3, Objetivo 2, sus funciones vinculadas al objetivo 2, punto 2, que a la letra indican:

“... **Objetivo 1:** Asegurar la gestión de las solicitudes ciudadanas de servicios públicos registradas, dando seguimiento a las mismas de manera eficaz y permanente, ante las áreas operativas competentes hasta que se determine su cumplimiento...”

**Funciones vinculadas al objetivo 1, punto 3:** dar seguimiento a las solicitudes ciudadanas registradas, a través de revisiones directas con las áreas operativas correspondientes sobre el estado que guardan las mismas.

**Objetivo 2:** Contar oportunamente con la información necesaria para informar al ciudadano el estado que farda el trámite ingresado.

**Funciones vinculadas al objetivo 2, punto 2:** Obtener información referente al estado que guardan las solicitudes de servicios públicos, para informar al ciudadano y concluir satisfactoriamente el servicio...”

**2. OPERADORES EN EL CENTRO DE ATENCIÓN CIUDADANA QUE NO SE ENCUENTRAN ACREDITADOS.**

- 02**

Establecer mecanismos de control y supervisión para que los servidores públicos adscritos al Centro de Servicios y Atención Ciudadana, se encuentren debidamente acreditados y registrados en el Padrón de Personal de Atención Ciudadana y porten los gafetes de identificación autorizados, conforme lo señala el Acuerdo Octavo del Acuerdo por el que se establecen las atribuciones de los Centros de Servicios y Atención Ciudadana y los numerales 23.2 y 24.6.4., de Lineamientos Mediante los que se Establece el Modelo Integral de Atención Ciudadana de la Administración Pública del Distrito Federal.
- 03**

Implementar mecanismos de control y supervisión para que se de cumplimiento a los Manuales de Identidad Gráfica de las Áreas de Atención Ciudadana (AAC) y de las Unidades de Atención Ciudadana (UNAC) en relación a los espacios físicos, señalizaciones y gafetes.
- 04**

Establecer los mecanismos de control y supervisión necesarios para que durante el proceso de contratación del personal de las Áreas de Atención Ciudadana, se cumplan la totalidad de los requisitos establecidos, conforme lo señala el numeral Octavo del Acuerdo por el

ÁREA INTERVENIDA		ELABORÓ	REVISÓ	AUTORIZÓ
TITULAR Y RESPONSABLE DE ATENCIÓN	RESPONSABLE DE ATENCIÓN			
Lic. Adela Castro Torres Directora del Centro de Servicios y Atención Ciudadana	Lic. Alejandro Mendoza Martínez Director General de Administración	L.C. Dulce Rocío Hernández Méndez J.U.D. de Auditoría Operativa, Administrativa y Control Interno "A"	L.C. Dulce Janeth-Ramírez Lugo Subdirectora de Auditoría Operativa, Administrativa y Control Interno	Lic. Isis Jennifer Barba Cabrales Titular del Órgano Interno de Control en la Alcaldía de Tlalpan









REPORTE DE OBSERVACIONES DE REVISIÓN			
Intervención	No. de Observación	Año/Trimestre	
R-1/2019	02	2019/01	
Año Intervención	2019	Clave	02
Monto observado	0.0		
Fecha de Incurrencia	02 de Enero 2019		
Fecha Compromiso	15-10-2019		
ACCIONES			
IRREGULARIDAD Y FUNDAMENTO LEGAL			

De la visitas físicas realizadas al Centro de Servicios y Atención Ciudadana de la Alcaldía en Tlalpan, en la cual se aplicaron cuestionarios de control a la titular del Centro de Servicios y Atención Ciudadana y al personal que brinda atención a la ciudadanía los días 21 de febrero de 2019 y 21 de marzo de 2019, se constató que existe personal que da atención al público, que no se encuentran acreditados, como se muestra a continuación:

Cons.	Nombre	Función
1	Adela Castro Torres	Directora del Centro de Servicios y Atención Ciudadana
2	María Beatriz Martínez Flores	Operador
3	Miguel Suárez Velázquez	Operador
4	Miguel Ángel Gil Rodríguez	Operador
5	Irma García Trejo	Operador
6	Angélica Escamilla Martínez	Operador
7	Héctor Eduardo Ruiz Lozada	Operador
8	Geraldine Alejandra Rincón Romero	Operador

Así mismo, se verificó la página de internet de la Coordinación General de Modernización Administrativa (<https://www.cgma.cdmx.gob.mx/herramientas-tecnologicas/padron-de-personal-de-atencion-ciudadana>), en la cual se muestra al personal que se encarga de brindar atención ciudadana, constatándose que no se han publicado y registrado en el padrón de personal de atención al público, los ocho servidores públicos antes mencionados, no obstante, se encuentran prestando el servicio al público, por lo que se incumple con lo señalado en el Acuerdo Octavo del Acuerdo por el que se establecen las atribuciones de los Centros de Servicios y Atención Ciudadana, que indica que: **Anexo 3**

"... Octavo.- Las Delegaciones, a través de su Director General de Administración, será responsables de los

ÁREA INTERVENIDA			ELABORÓ	REVISÓ	AUTORIZÓ
TITULAR Y RESPONSABLE DE ATENCIÓN	RESPONSABLE DE ATENCIÓN				
Lic. Adela Castro Torres Directora del Centro de Servicios y Atención Ciudadana	Lic. Alejandro Mendoza Martínez Director General de Administración	L.C. Dulce Rocío Hernández Méndez J.U.D. de Auditoría Operativa, Administrativa y Control Interno "A"			
			L.C. Dulce Janeth Ramírez Lugo Subdirectora de Auditoría Operativa, Administrativa y Control Interno		
			L.C. Dulce Rocío Hernández Méndez J.U.D. de Auditoría Operativa, Administrativa y Control Interno		
			L.C. Dulce Janeth Ramírez Lugo Subdirectora de Auditoría Operativa, Administrativa y Control Interno		









Emisor:		Órgano Interno de Control en la Alcaldía de Tlalpan		REPORTE DE OBSERVACIONES DE REVISIÓN	
Ente Público	0314	Alcaldía en Tlalpan		Intervención	No. de Observación
Unidad Administrativa	Dirección General de Administración, Dirección del Centro de Servicios y Atención Ciudadana y la Subdirección de Ventanilla Única		R-1/2019		2019/01
Clave de la Intervención	13	Otras Intervenciones "Centros de Atención Ciudadana (VU-CESAC)"		Año Intervención	Clave
				2019	02
				Monto observado	0.0
				Fecha de Incurrencia	02 de Enero 2019
				Fecha Compromiso	15-10-2019
ACCIONES					

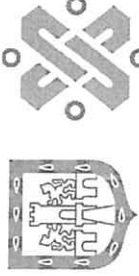
proceso de reclutamiento, evaluación, selección, contratación y credencialización de los responsables y coordinadores del Centro de Servicios y Atención Ciudadana, debiendo para ello ajustarse a los lineamientos para tal efecto emita la Contraloría General... y en lo señalado en los Lineamientos Mediante los que se establece el Modelo Integral de Atención Ciudadana de la Administración Pública del Distrito Federal, numerales: 23.2. El Padrón del Personal de Atención Ciudadana, estará publicado en el sitio web oficial www.cgma.df.gob.mx, con el objeto de que las personas puedan consultar y conocer a los servidores públicos o prestadores de servicios de las AAC y UNAC, así como el "...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..."		3. INCUMPLIMIENTO EN LOS ELEMENTOS ESTABLECIDOS EN EL MANUAL DE IDENTIDAD GRÁFICA DE LAS UNIDADES DE ATENCIÓN CIUDADANA Y EN LOS LINEAMIENTOS MEDIANTE LOS CUALES SE ESTABLECE EL MODELO INTEGRAL DE ATENCIÓN CIUDADANA DE LA ADMINISTRACIÓN PÚBLICA DEL DISTRITO FEDERAL:	
De la verificación física realizada al Centro de Servicios y Atención Ciudadana el día 26 de febrero del 2019, y de la cual se instrumentó Acta de Hechos, se advirtió lo siguiente:			
3.1 El Centro de Servicios y Atención Ciudadana, si bien cuenta con un directorio a la vista de los ciudadanos, este no se encuentra debidamente formalizado con las fichas de los empleados actuales, conforme lo señala la Sección III: Señalización, del Manual de Identidad Gráfica de las Unidades de Atención Ciudadana, que indica: "... el Directorio se puede realizar en un pizarrón blanco metálico, sobre el cual se colocaran las fichas de los empleados, indicando su nombre completo y su función actual..." Anexo 4.			
3.2 Respecto a la portación de gafetes tanto la Directora del Centro de Servicios y Atención			

TITULAR Y RESPONSABLE DE ATENCIÓN		RESPONSABLE DE ATENCIÓN		ELABORÓ		REVISÓ		AUTORIZÓ	
Lic. Adela Castro Torres Directora del Centro de Servicios y Atención Ciudadana		Lic. Alejandro Mendoza Martínez Director General de Administración		L.C. Dulce Rocío Hernández Méndez J.U.D. de Auditoría Operativa, Administrativa y Control Interno "A"		L.C. Dulce Janelth Ramírez Lugo Subdirectora de Auditoría Operativa, Administrativa y Control Interno		Lic. Isis Jequiel Barba Cabrales Titular del Órgano Interno de Control en la Alcaldía de Tlalpan	









Emisor:		Órgano Interno de Control en la Alcaldía de Tlalpan		Reporte de Observaciones de Revisión	
Ente Público	0314	Alcaldía en Tlalpan		Intervención	Año/Trimestre
Unidad Administrativa	Dirección General de Administración, Dirección del Centro de Servicios y Atención Ciudadana y la Subdirección de Ventanilla Única		No. de Observación		2019/01
Clave de la Intervención	13	Otras Intervenciones "Centros de Atención Ciudadana (VU-CESAC)"		R-1/2019	02
				Año Intervención	2019
				Monto observado	Clave
				0.0	02
				Fecha de Incurrencia	02 de Enero 2019
				Fecha Compromiso	15-01-2019
ACCIONES					

Ciudadana, como el personal que se encuentra laborando en el Centro de Servicios y Atención Ciudadana, no porta el gafete visible a los ciudadanos, como lo señala la Sección II: Identificación del Manual de Identidad Grafica de las Unidades de Atención Ciudadana que indica: "...El uso de gafetes es personal e intransferible, deben mantenerse en buen estado y siempre visible a la vista del público usuario...". Anexo 5.

3.3 El personal no labora con vestimenta formal, portan únicamente chaleco con los emblemas del Centro de Servicios y Atención Ciudadana 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..." 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". Anexo 5.

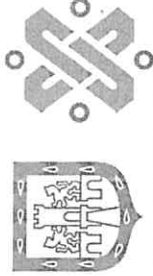
3.4 Plantilla de Personal no actualizada, se proporcionó copia de la plantilla con corte al 31 de diciembre de 2018, indicándose que no se proporciona la actualizada al mes de enero debido a que aún están en movimientos de personal, sin embargo no se remitió la plantilla del personal registrado, validadas y actualizadas, indicando el personal que causó baja, de nuevo ingreso o readscrito en el mes de enero por lo que incumple lo establecido en el numeral 23.4 de los Lineamientos mediante los cuales se establece el Modelo Integral de Atención Ciudadana de la Administración Pública del Distrito Federal, que indica: "... 23.4 Para la actualización del Padrón de Personal de Atención Ciudadana y su publicación, los Órganos de la APDF, deberán enviar a la

ÁREA INTERVENIDA		ELABORÓ		REVISÓ		AUTORIZÓ	
TITULAR Y RESPONSABLE DE ATENCIÓN	RESPONSABLE DE ATENCIÓN	L.C. Dulce Rocio Hernández Méndez J.U.D. de Auditoría Operativa, Administrativa y Control Interno "A"		L.C. Dulce Janeth Ramírez Lugo Subdirectora de Auditoría Operativa, Administrativa y Control Interno		Lic. Isis Jennifer Barba-Gabriel Titular del Órgano Interno de Control en la Alcaldía de Tlalpan	
Lic. Adela Castro Torres Directora del Centro de Servicios y Atención Ciudadana	Lic. Alejandro Mendoza Martínez Director General de Administración						









Emisor:		Órgano Interno de Control en la Alcaldía de Tlalpan		REPORTE DE OBSERVACIONES DE REVISIÓN	
Ente Público	0314	Alcaldía en Tlalpan		Intervención	No. de Observación
Unidad Administrativa	Dirección General de Administración, Dirección del Centro de Servicios y Atención Ciudadana y la Subdirección de Ventanilla Única			R-1/2019	2019/01
Clave de la intervención	13	Otras intervenciones "Centros de Atención Ciudadana (VUL-CESAC)"		Año Intervención	2019
				Monto observado	Clave
				Fecha de Incurrencia	0.0
				Fecha Compromiso	02 de Enero 2019
				15-10-2019	
				ACCIONES	

CGMA, en el mes de enero de cada año a través de su DGA, las plantillas del personal registrado, debidamente validadas y actualizadas indicando el personal que causó baja, de nuevo ingreso o readscrito..." Anexo 6.

4. INCUMPLIMIENTO EN EL PERFIL Y DOCUMENTACIÓN DEL PERSONAL DEL CENTRO DE SERVICIOS Y ATENCIÓN CIUDADANA:

De la revisión y análisis a los expedientes proporcionados por la Dirección General de Administración, mediante oficio AT/DGA/DRH/0729/2019 de fecha 01 de marzo de 2019, del personal que integra el Centro de Servicios y Atención Ciudadana, se determinó que de las 17 personas reportadas en las plantillas de capital humano de base y estructura y de Estabilidad Laboral del Centro de Servicios y Atención Ciudadana, se advirtió la falta de integración de documentación que acredite los requisitos establecidos en el numeral 24.2. Reclutamiento del personal de atención ciudadana fracciones II, III, IV, V y VI de los Lineamientos mediante los cuales se establece el Modelo Integral de Atención Ciudadana de la Administración Pública del Distrito Federal, misma que de describe a detalle en el Anexo 7:

- 3 incumplen con la fracción II. Certificado de educación media y superior.
- 15 incumplen con la fracción III. Curriculum Vitae;
- 15 incumplen con la fracción IV. Acta de nacimiento.
- 6 incumplen con la fracción V. Identificación oficial con fotografía y
- 16 incumplen con la fracción VI. Comprobante de domicilio, con no más de 60 días de emisión.

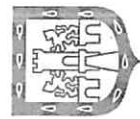
Aunado a lo anterior, no se integró documental que acredite el cumplimiento del perfil del personal adscrito al Centro de Servicios y Atención Ciudadana de conformidad con el lineamiento 24.3. Los aspirantes, deberán presentar a las DGA, en original para cotejo o copia certificada y copia simple, la Documentación,

TITULAR Y RESPONSABLE DE ATENCIÓN		ÁREA INTERVENIDA		ELABORÓ		REVISÓ		AUTORIZÓ	
Lic. Adela Castro Torres Directora del Centro de Servicios y Atención Ciudadana		RESPONSABLE DE ATENCIÓN Lic. Alejandro Mendoza Martínez Director General de Administración		L.C. Dulce Rocío Hernández Méndez J.U.D. de Auditoría Operativa, Administrativa y Control Interno "A"		L.C. Dulce-Janeeth Ramírez Lugo Subdirectora de Auditoría Operativa, Administrativa y Control Interno		Lic. Isis Jennifer Barba-Gabalea Titular del Órgano Interno de Control en la Alcaldía de Tlalpan	









GOBIERNO DE LA  
SECRETARÍA DE LA CONTRALORÍA GENERAL  
DIRECCIÓN GENERAL DE COORDINACIÓN DE  
CIUDAD DE MÉXICO  
ORGANOS INTERNOS EN ALCALDÍAS

REPORTE DE OBSERVACIONES DE REVISIÓN			
Intervención	No. de Observación	Clave	Año/Trimestre
R-1/2019	02	2019	2019/01
Año Intervención	2019	Clave	02
Monto observado	0.0		
Fecha de Incurriencia	02 de Enero 2019		
Fecha Compromiso	15-10-2018		

IRREGULARIDAD Y FUNDAMENTO LEGAL

ACCIONES

fracciones II, III y V de los Lineamientos mediante los que se establece el Modelo Integral de Atención Ciudadana de la Administración Pública del Distrito Federal para ocupar los cargos de operadores de atención al público, como se detalla a continuación:

- 3 incumplen con la fracción II. Certificado de Educación Media Superior, al no presentar documentación.
- 5 incumplen con la fracción III. Experiencia laboral mínima de un año en puesto a fin al no presentar documentación o no describirlo en su curriculum vitae.
- 5 incumplen con la fracción V. Paquetería de computación e internet al no presentar documentación o no describirlo en su curriculum vitae.

Anexo 8

Derivado de lo anterior, se incumple con lo señalado en el numeral Octavo del Acuerdo por el que se establecen las atribuciones de los centros de servicios y atención ciudadana, que indica que:

"... Octavo.- Las Delegaciones, a través de su Director General de Administración, será responsables de los procesos de reclutamiento, evaluación, selección, contratación y credencialización de los responsables y coordinadores del Centro de Servicios y Atención Ciudadana, debiendo para ello ajustarse a los lineamientos para tal efecto emita la Contraloría General...", y en lo dispuesto por los Lineamientos mediante los cuales se establece el Modelo Integral de Atención Ciudadana de la Administración Pública del Distrito Federal, en su lineamiento 24. Reclutamiento, evaluación, selección y contratación del personal de atención ciudadana de las AAC y UNAC, en las modalidades Presencial, Telefónica y Digital "...24.1. El proceso de reclutamiento, evaluación, selección y contratación del Personal de Atención Ciudadana, estará a cargo de las DGA de los Órganos de la APDF: así como del numeral 24.4. Los expedientes de los aspirantes a personal de atención ciudadana, permanecerá bajo resguardo de la DGA; 24.2. Reclutamiento del personal de atención ciudadana; 24.2.1. Los aspirantes a ocupar puestos vacantes en las AAC y UNAC, deberán cumplir como mínimo con los



ÁREA INTERVENIDA			ELABORÓ	REVISÓ	AUTORIZÓ
TITULAR Y RESPONSABLE DE ATENCIÓN	RESPONSABLE DE ATENCIÓN				
Lic. Adela Castro Torres Directora del Centro de Servicios y Atención Ciudadana	Lic. Alejandro Mendoza Martinez Director General de Administración		L. C. Dulce Rocio Hernández Méndez J.U.D. de Auditoría Operativa, Administrativa y Control Interno "A"	L.C. Dulce Janeth Ramírez-Lugo Subdirectora de Auditoría Operativa, Administrativa y Control Interno	Lic. Isis Jennifer-Barba Cebrales Titular del Órgano Interno de Control en la Alcaldía de Tlalpa









										GOBIERNO DE LA SECRETARÍA DE LA CONTRALORÍA GENERAL DIRECCIÓN GENERAL DE COORDINACIÓN DE CIUDAD DE MÉXICO ÓRGANOS INTERNOS EN ALCALDÍAS																																		
<table><tr><th colspan="5">REPORTE DE OBSERVACIONES DE REVISIÓN</th></tr><tr><th colspan="2">Intervención</th><th>No. de Observación</th><th colspan="2">Año/Trimestre</th></tr><tr><td colspan="2">R-1/2019</td><td>02</td><td colspan="2">2019/01</td></tr><tr><td colspan="2">Año Intervención</td><td>2019</td><td colspan="2">Clave</td></tr><tr><td colspan="2">Monto observado</td><td colspan="3">0.0</td></tr><tr><td colspan="2">Fecha de Incidencia</td><td colspan="3">02 de Enero 2019</td></tr><tr><td colspan="2">Fecha Compromiso</td><td colspan="3">15-12-2019</td></tr></table>					REPORTE DE OBSERVACIONES DE REVISIÓN					Intervención		No. de Observación	Año/Trimestre		R-1/2019		02	2019/01		Año Intervención		2019	Clave		Monto observado		0.0			Fecha de Incidencia		02 de Enero 2019			Fecha Compromiso		15-12-2019			ACCIONES				
					REPORTE DE OBSERVACIONES DE REVISIÓN																																							
					Intervención		No. de Observación	Año/Trimestre																																				
					R-1/2019		02	2019/01																																				
					Año Intervención		2019	Clave																																				
Monto observado		0.0																																										
Fecha de Incidencia		02 de Enero 2019																																										
Fecha Compromiso		15-12-2019																																										
Emisor:					Órgano Interno de Control en la Alcaldía de Tlalpan					IRREGULARIDAD Y FUNDAMENTO LEGAL																																		
Ente Público					0314		Alcaldía en Tlalpan																																					
Unidad Administrativa					Dirección General de Administración, Dirección del Centro de Servicios y Atención Ciudadana y la Subdirección de Ventanilla Única																																							
Clave de la Intervención					13		Otras Intervenciones "Centros de Atención Ciudadana (VU-CESAC)"																																					

IRREGULARIDAD Y FUNDAMENTO LEGAL				
<p>siguientes requisitos: A. Perfil escolar: I. Titulado a nivel de educación superior, para Responsables de VUD, CESAC y AAC; II. Certificado de educación media superior o superior, este último en carreras relacionadas con las materias sobre las que se brinda la atención ciudadana, para Operadores de VUD, CESAC y AAC; III. Experiencia laboral mínima de un año en puesto afín, preferentemente en la Administración Pública; IV. Experiencia laboral en puestos de mando, aplicable para la fracción I., del inciso A., del numeral 24.2.1. V. Manejo de paquetería de computación e Internet...</p> <p><b>5. INCUMPLIMIENTO EN LA AUTORIZACIÓN DE LA IDENTIDAD GRAFICA DEL CENTRO DE SERVICIOS Y ATENCIÓN CIUDADANA</b></p> <p>Mediante oficio SCG/DGCID/CI-T/JUDAOACI/A/0370/2019, de fecha 11 de marzo de 2019, se solicitó se acreditara la solicitud y autorización de Imagen Gráfica con la que se mantiene una imagen homogénea en los materiales impresos, digitales, conservando las medidas y proporciones originales de los logotipos, así como los colores e imagen institucional del al Centro de Servicios y Atención Ciudadana.</p> <p>Derivado de lo anterior, mediante el oficio AT/CESAC/0132/2019 de fecha 13 de marzo de 2019, la Titular del Centro de Servicios y Atención Ciudadana, remite copia simple del oficio AT/CESAC/0027/2019, de fecha 23 de enero de 2019, en el cual remite a la Dirección General de Administración el "...Informe de avance den los planes de mejora de CESAC y remite el anexo fotográfico del segundo semestre de 2017 correspondiente a Ventanilla Única..."</p> <p><b>Anexo 9</b></p> <p>Sobre el particular se constató, que no se han llevado a cabo las gestiones necesarias de solicitud y autorización por parte del Centro de Servicios y Atención Ciudadana, ante la Dirección de Gestión y Comunicación Social para la Imagen Gráfica de la Ventanilla Única, con la que se mantenga una imagen</p>				

ÁREA INTERVENIDA			ELABORÓ	REVISÓ	AUTORIZÓ
TITULAR Y RESPONSABLE DE ATENCIÓN	RESPONSABLE DE ATENCIÓN				
Lic. Adela Castro Torres Directora del Centro de Servicios y Atención Ciudadana	Lic. Alejandro Mendoza Martínez Director General de Administración		L.C. Dulce Rocio Hernández Méndez J.U.D. de Auditoría Operativa, Administrativa y Control Interno "A"	L.C. Dulce Janeth Ramírez Lugo Subdirectora de Auditoría Operativa, Administrativa y Control Interno	Lic. Isis Jennifer Barba Cabrales Titular del Órgano Interno de Control en la Alcaldía de Tlalpan









GOBIERNO DE LA  
CIUDAD DE MÉXICO  
SECRETARÍA DE LA CONTRALORÍA GENERAL  
DIRECCIÓN GENERAL DE COORDINACIÓN DE  
ÓRGANOS INTERNOS EN ALCALDÍAS

Emisor:		Órgano Interno de Control en la Alcaldía de Tlalpan		REPORTE DE OBSERVACIONES DE REVISIÓN	
Ente Público	0314	Alcaldía en Tlalpan		Intervención	No. de Observación
Unidad Administrativa	Dirección General de Administración, Dirección del Centro de Servicios y Atención Ciudadana y la Subdirección de Ventanilla Única			R-1/2019	02
Clave de la Intervención	13	Otras Intervenciones "Centros de Atención Ciudadana (VU-CESAC)"		Año Intervención	2019
				Monto observado	Clave
				Fecha de Incurriencia	0.0
				Fecha Compromiso	02 de Enero 2019
				15-AJ-2014	
				ACCIONES	

homogénea en los materiales impresos, digitales, vestimenta, conservando las medidas y proporciones originales de los logotipos, así como los colores e imagen institucional del Centro de Servicios y Atención Ciudadana, incumpliendo lo señalado en procedimiento número 2.1 del Manual de Organización del Órgano Político-Administrativo en Tlalpan con número de Registro MA-05/230317-OPA-TLP-24/011015, denominado Autorización de Imagen Gráfica en su actividad 1 "Área solicitante, Solicitar por "Oficio" la autorización de Imagen Gráfica, anexa el "Dummy" o información del grafico...."

FUNDAMENTO LEGAL

- Acuerdo por el que se establecen las Atribuciones de los Centros de Servicios y Atención Ciudadana, publicado en la Gaceta Oficial del Distrito Federal el 02 de julio del 2012.
- Manuales de Identidad Gráfica de las Áreas de Atención Ciudadana (AAC) y de las Unidades de Atención Ciudadana (UNAC) para las Dependencias, Órganos Desconcentrados, Órganos Político Administrativos y Entidades de la Administración Pública del Distrito Federal, publicado en la Gaceta Oficial del Distrito Federal el 27 de julio del 2015.
- Manual de Organización del Órgano Político-Administrativo en Tlalpan con número de Registro MA-05/230317-OPA-TLP-24/011015.
- Lineamientos mediante los que se establece el Modelo Integral de Atención Ciudadana de la Administración Pública del Distrito Federal publicados en la Gaceta Oficial de la Ciudad de México, el 13 de octubre del 2014.

ÁREA INTERVENIDA		ELABORÓ		REVISÓ		AUTORIZÓ	
TITULAR Y RESPONSABLE DE ATENCIÓN	RESPONSABLE DE ATENCIÓN	L.C. Dulce Rocio Hernández Méndez J.U.D. de Auditoría Operativa, Administrativa y Control Interno "A"		L.C. Dulce Janeth Ramírez Lugo Subdirectora de Auditoría Operativa, Administrativa y Control Interno		Lc. Isis Jennifer Barba Cabrales Titular del Órgano Interno de Control en la Alcaldía de Tlalpan	
Lic. Adela Castro Torres Directora del Centro de Servicios y Atención Ciudadana	Lic. Alejandro Mendoza Martínez Director General de Administración						









Área Revisada:	Alcaldía en Tlalpan	Oficio de inicio de Revisión:	SCG/DGCID/CI-T/072/2019/072/2019
Área Específica:	Dirección General de Administración Dirección del Centro de Servicios y Atención Ciudadana (CESAC) Subdirección de Ventanilla Única (VU)	Auditoría:	R-1/2019 con clave 13, denominada Otras intervenciones, "Ventanilla Única Delegacional y Centro de Servicios y Atención Ciudadana (VU-CESAC)".

## ANEXO 2

### ACTA DE HECHOS

En la Ciudad de México, siendo las 10:00 horas del día 21 de marzo de dos mil diecinueve los C.C. L.C. Dulce Rocío Hernández Méndez, J.U.D. de Auditoría Operativa, Administrativa y Control Interno "A", la C. Abdel Jasai Gómez Hernández, Analista, adscritos al Órgano Interno de Control en la Alcaldía de Tlalpan, con fundamento en 16 párrafo primero de la Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos; 61 fracción III de la Constitución Política de la Ciudad de México; 5, 9, 39, 40 fracción I y 41 de la Ley de Auditoría y Control Interno de la Administración Pública de la Ciudad de México; 28 fracciones VI, VII, XV, XVI de la Ley Orgánica del Poder Ejecutivo y de la Administración Pública de la Ciudad de México; 136 fracciones VII, XVII, XVIII, XXI y XXII del Reglamento Interior del Poder Ejecutivo y de la Administración Pública de la Ciudad de México, Lineamiento Séptimo. Tipos de Intervenciones, inciso a) Revisiones de los Lineamientos de las Intervenciones de la Administración Pública de la Ciudad de México y demás normatividad aplicable, y con base en el oficio de orden de Revisión número SCG/DGCID/CI-T/072/2019/072/2019 del 23 de febrero de 2019, mediante el que se informó el inicio de la Revisión R-01/2019, clave 13, denominada Otras intervenciones, "Centros de Atención Ciudadana (VU-CESAC)", en cumplimiento al Programa de Auditoría 2019, y a efecto de realizar una revisión en las oficinas del Centro de Servicios y Atención Ciudadana (CESAC), ubicada en Calle Moneda S/N esq. Insurgentes Sur, Colonia Tlalpan Centro, Alcaldía Tlalpan, Código Postal 14000, ante la presencia de los C.C. Lic. Adela Castro Torres, Directora del Centro de Servicios y Atención Ciudadana, y el C. Héctor Eduardo Ruiz Lozada, Servidor Público designado como enlace para la Revisión, precediendo a identificarse y con el objeto de consignar los siguientes:

#### HECHOS

#### 1. VERIFICACIÓN FÍSICA DEL CENTRO DE SERVICIOS Y ATENCIÓN CIUDADANA DE LA ALCALDÍA DE TLALPAN:

1.1 Cuantos operadores, se encuentran dando atención a los ciudadanos a la fecha de la presente visita:

6 operadores al momento de la visita.

1.2 Señalar nombre, cargo, función y tipo de contratación de los operadores que se encuentran dando atención a los ciudadanos:

- Héctor Eduardo Ruiz Lozada - Estructura - OPERADOR. 1401-DTCSAC-03-10-14-2018-00
- Gerardine Alejandra Rincón Romero - Nomina 8 - DTCSAC-03-10-14-2017-0007.
- Angelica Escamilla Martinez - Base - CESAC - 1401-DTCSAC-03-10-14-2018-0005
- Irma García Trejo - Base - Cesac - 1401-DTCSAC-03-10-14-2018-0006.
- Miguel Angel Gil Rodríguez - Cesac - 1401-DTCSAC-03-10-14-2018-0009.
- Miguel Suárez Velázquez - Base - Cesac - 1401-DTCSAC-03-10-14-2018-0012.
- María Beatriz Martínez Flores - Base - Cesac - 1401-DTCSAC-03-10-14-2018-0011
- Adela Torres Castro - Estructura - EN PROCESO DE CERTIFICACIÓN





1.3 Nombre de los operadores que se encuentran en atención a la ciudadanía indicar cuales se encuentran certificados:

Los 6 operadores están debidamente acreditados con los no. oficios DT/CESAC/023/2018, DT/DGA/DRH/211/2018, los cuales son los que atienden a usuarios. (Oficios de solicitud de certificación)

1.4 Nombre de los operadores que están en atención al público sin contar con la debida certificación:

Maria Beatriz Martinez Flores.  
Miguel Suarez Velazquez.  
Miguel Angel Gil Rodriguez.  
Irma Garcia Trejo.  
Angelica Escamilla Martinez.  
Hector Eduardo Ruiz Lozada.  
Gerardine Alejandra Rincón Romero.

1.5 Señalar el nombre, cargo y tipo de contratación del Coordinador de las Áreas de Atención Ciudadana del Centro de Servicios y Atención Ciudadana de la Alcaldía de Tlalpan:

Adela Castro Torres. - Directora de Cesac. - Estructura.

1.6 Mecanismo de control que tiene implementados el Centro de Servicios y Atención Ciudadana para realizar el seguimiento de los servicios solicitados por los ciudadanos desde su ingreso hasta que se determine su cumplimiento:

Sistema SII

1.7 De qué forma garantiza el cumplimiento del seguimiento y estado de las solicitudes ciudadanas:

A través del sistema SII  
El área realiza la canalización de los folios a las distintas áreas de la Alcaldía y estas cuando dan trámite al servicio lo ingresan en el sistema y de esta forma se refleja en el sistema el estatus de las peticiones.





1.8 Cuáles son las líneas de comunicación con las que cuenta el Centro de Servicios y Atención Ciudadana, a fin de obtener información sobre el estado que guardan los servicios requeridos por el ciudadano:

A través del sistema SIIT.

1.9 Cursos de capacitación que han tomado tanto el titular del Centro de Servicios y Atención Ciudadana como los operadores y demás personal, proporcionar copia de la constancia que acredite el curso señalado:

\* Atención de Calidad ala ciudadanía con un enfoque de Igualdad y no discriminación

\* Construcción social del Genero y Políticas Públicas

Las constancias estan en Recursos Humanos.

Se entrega copia circular DT/DGA/1060/2018.

Derivado de lo anterior y en uso de la palabra la Lic. Adela Castro Torres, Directora del Centro de Servicios y Atención Ciudadana, manifiesta que: Se aclara que el personal enlistado en el numeral 1.2 está debidamente certificado y es el mismo que se enlistó en el punto 1.4, por lo que solicito que se considere el mencionado en el numeral 1.2. También manifiesto que CGMA, ahora GOBIERNO DIGITAL, no ha cumplimentado la parte de la certificación para el personal de nueva ingreso aunque ya aprobamos las etapas previas y sólo falta que nos absten la plataforma para proceder a la acreditación final. Asimismo, manifiesto que al momento de la inspección ocular se encontraba operando sólo personal certificado.

A continuación, y no habiendo más hechos que hacer constar, se da por concluida la presente acta en la fecha de su inicio siendo las \_\_\_\_\_ con \_\_\_\_\_ minutos, firmando al margen y al calce, para constancia los que en ella intervinieron.





GOBIERNO DE LA  
CIUDAD DE MÉXICO

SECRETARÍA DE LA CONTRALORÍA GENERAL  
DIRECCIÓN GENERAL DE COORDINACIÓN DE ÓRGANOS  
INTERNOS DE CONTROL EN ALCALDÍAS  
ÓRGANO DE CONTROL INTERNO EN TLALPAN

Por el área revisada  
"Centro de Servicios y Atención Ciudadana"

**Lic. Adela Castro Torres**  
Directora del Centro de Servicios y  
Atención Ciudadana

**C. Héctor Eduardo Ruiz Lozada**  
Servidor Público designado como enlace  
para la Revisión

Por el Órgano Interno en la Alcaldía de Tlalpan

**L.C. Dulce Rocío Hernández Méndez**  
J.U.D. de Auditoría Operativa,  
Administrativa y Control Interno "A"

**C. Abdel Jasai Gómez Hernández**  
Analista





GOBIERNO DE LA  
CIUDAD DE MÉXICO

SECRETARÍA DE LA CONTRALORÍA GENERAL  
DIRECCIÓN GENERAL DE CONTRALORÍAS  
INTERNAS EN ALCALDÍAS



Unidad Administrativa	Alcaldía de Tlalpan	Requerimiento de Información o Documentación	SCG/DGCID/CI-T/072/2019	Rubro	Otras Intervenciones "Centros de Atención Ciudadana (VU y CESAC)"	Año / Trimestre	2019/1
Área Revisada	Dirección del Centro de Servicios y Atención Ciudadana	No. de Auditoría o Intervención	R-1/2019	Clave de Intervención	13		

### ANEXO1. SISTEMA INTEGRAL DE INFORMACIÓN TLALPAN (SIIT)

Delegación Tlalpan - Caminando Juntos en Tierra Firme - Google Chrome

No es seguro | siit.tlalpan.gob.mx/cgi-bin/cesac/registros\_consulta\_folio\_unico.cgi

**CESAC**

Fecha / Hora de Registro: 2019-01-08 / 17:20:23 Folio Único / Provisional: 561 / 638

Organización: REPRESENTACIÓN INDIVIDUAL

Solicitante: C MAURICIO VILLANUEVA MANZANO

Género: MASCULINO Edad:

RFC: CURP:

Dirección: LIRIOS, MIRADOR 1, C.P. 0

Teléfono: Email:

Observaciones Solicitante:

Capturó Registro: MIGUEL SUAREZ VELAZQUEZ

---

**Datos de la Solicitud**

Fecha Compromiso: 2019-02-05 Fecha Cierre: 1900-01-01

Entrega Documentos: NO Hora Cierre: 00:00:00

Estatus Servicio: ATENDIDA FAVORABLEME Estatus Acuse Electrónico: ACUSE ELECTRÓNICO RECIBIDO

Captación: 072

Área: DIRECCIÓN GENERAL DE OBRAS Y DESARROLLO URBANO

Responsable: ING FRANCISCO ALDRETE AGUILAR

Servicio: BACHEO DE CARPETA ASFÁLTICA (HASTA 1 M2)

Materia: OBRAS

Descripción: VÍA 072 SOLICITA LA REPARACIÓN DE 6 BACHE, TICKET EN ANEXO

Referencia:

Dirección: LIRIOS, MIRADOR 1, C.P. 0.

Delegación Tlalpan - Caminando Juntos en Tierra Firme - Google Chrome

No es seguro | siit.tlalpan.gob.mx/cgi-bin/cesac/registros\_consulta\_folio\_unico.cgi

**CESAC**

Fecha / Hora de Registro: 2019-01-08 / 15:46:11 Folio Único / Provisional: 551 / 628

Organización: REPRESENTACIÓN INDIVIDUAL

Solicitante: C YANELI SILVA CRUZ

Género: FEMENINO Edad:

RFC: CURP:

Dirección: CAMINO REAL AL AJUSCO 24, SAN ANDRÉS TOTOLTEPEC, C.P. 14400

Teléfono: CASA (58-4913-21) Email:

Observaciones Solicitante:

Capturó Registro: HECTOR EDUARDO LOZADA RUÍZ

---

**Datos de la Solicitud**

Fecha Compromiso: 2019-01-22 Fecha Cierre: 1900-01-01

Entrega Documentos: SI Hora Cierre: 00:00:00

Estatus Servicio: NO PROCEDENTE Estatus Acuse Electrónico: ACUSE ELECTRÓNICO RECIBIDO

Captación: COMPARECENCIA PERSONAL

Área: DIRECCIÓN GENERAL DE OBRAS Y DESARROLLO URBANO

Responsable: ING FRANCISCO ALDRETE AGUILAR

Servicio: TRABAJOS DE MANTENIMIENTO MENOR A ESCUELAS PÚBLICAS

Materia: OBRAS

Descripción: LA ESCUELA SECUNDARIA "GUSTAVO CABRERA ACEVEDO" SOLICITA EL MANTENIMIENTO DEL PLANTEL SEGÚN ESCRITO.

Referencia:

Dirección: CAMINO REAL AL AJUSCO 24, SAN ANDRÉS TOTOLTEPEC, C.P. 14400.

Anexos: PETICIÓN.

Observaciones Solicitud:

Capturó: JESSICA JAZMIN CRUZ HERNÁNDEZ

Nombre Archivo	Fecha	Hora	Folio Único	Archivo
551.pdf	2019-01-08	15:45:45	551	

cannot write file data









**JEFATURA DELEGACIONAL EN TLALPAN**  
**DIRECCIÓN GENERAL DE ADMINISTRACIÓN**

Tlalpan CDMX, 17 de mayo de 2018

CIRCULAR DT/DGA/ 1060 /2018



**SECRETARÍA PARTICULAR**  
**DIRECTORES Y DIRECTORAS GENERALES**  
**DIRECTORES Y DIRECTORAS DE ÁREA**  
**SUBDIRECTORES Y SUBDIRECTORAS**  
**JEFES Y JEFAS DE UNIDAD DEPARTAMENTAL**  
**P R E S E N T E**

En cumplimiento a lo establecido en el numeral 2.2.9, fracción III de la Circular Uno Bis vigente, al artículo 82 fracción VI y 151 y 152 de las Condiciones Generales de Trabajo del Gobierno del Distrito Federal vigentes, se hacen de su conocimiento los cursos que se tienen programados impartir el próximo mes de JUNIO, mismos que forman parte del Programa Anual de Capacitación 2018 (PAC 2018), se anexa la relación correspondiente.

Con la finalidad de impulsar el desarrollo de competencias y habilidades de todos los servidores públicos que laboran en el Órgano Político Administrativo en Tlalpan, le solicito difunda el Programa mencionado, entre el Personal Técnico-Operativo (Base y Estabilidad Laboral) y Estructura adscrito a sus respectivas áreas.

Podrán inscribirse en: La Jefatura de Unidad Departamental de Capacitación y Desarrollo de Personal, para lo cual deberán presentar la siguiente documentación:

- 1.- solicitud de registro de inscripción, la cual deberá firmar el jefe inmediato
- 2.- último recibo de pago
- 3.- copia de identificación oficial

Se anexa formato de solicitud de registro de inscripción, para mayor información, comunicarse al número telefónico 54831500 extensión 83312 y 5113.

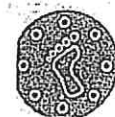
Sin otro particular, reciba un cordial saludo.

**ATENTAMENTE**

**MARÍA DE JESÚS HERROS VÁZQUEZ**  
**DIRECTORA GENERAL DE ADMINISTRACIÓN**

MJHV/MLLSC/MEGC

Atendido  
Archivar







## JEFATURA DELEGACIONAL EN TLALPAN

DIRECCIÓN DEL CENTRO DE SERVICIOS Y ATENCIÓN CIUDADANA

Tlalpan, Ciudad de México a 11 de enero del 2018  
Oficio No.DT/CESAC/023/2018

**MARÍA DE JESÚS HERROS VÁZQUEZ**  
Directora General de Administración  
**PRESENTE.**

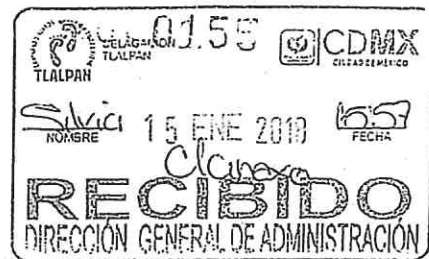
En atención a su oficio *DT/DGA/0064/2018* referente a la Validación del Personal Acreditado ante la Coordinación General de Modernización Administrativa (CGMA) que actualmente brinda atención a la ciudadanía en esta Dirección del Centro de Servicios y Atención Ciudadana, se anexa Formato de Validación debidamente requisitado con el objeto de dar diligencia oportuna a los trámites administrativos a los que haya lugar.

Respecto a los gafetes de identificación 2017 del personal en mención, se solicitó, desde la Dirección de Recursos Humanos, que se devuelvan para su debida cancelación al momento de ser requeridos en intercambio con los del año en curso.

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

**ATENTAMENTE**

**ERNESTO ALVARADO RUIZ**  
Director del Centro de Servicios y Atención Ciudadana



EAR/LIGR







## JEFATURA DELEGACIONAL EN TLALPAN

Dirección General de Administración

Tlalpan, D.F. a 10 de enero de 2018  
Oficio: DT/DGA/ 0004 /2018

**ERNESTO ALVARADO RUIZ**  
Director del Centro de Servicios y Atención Ciudadana  
Presente.

A fin de dar cumplimiento a lo señalado en los Lineamientos mediante los que se establece el Modelo Integral de Atención Ciudadana de la Administración Pública del Distrito Federal, publicados en la Gaceta Oficial del Distrito Federal el 10 de octubre de 2014, mismos que se encuentran vigentes; solicito a usted sea validado el personal que actualmente brinda atención Ciudadana en esa área a su cargo.

Por lo antes expuesto anexo al presente la plantilla del personal que actualmente se encuentra acreditado, para que a más tardar el **próximo viernes 12 de enero** contemos con la validación ( en caso de existir alguna observación colocarlo en la última columna del formato) y estar en condiciones de emitir los gafetes correspondientes al presente año.

No omito comentar que será necesario que con la validación sean enviados los gafetes de 2017 para su cancelación.

Sin más por el momento, reciba un cordial saludo.

ATENTAMENTE

*Maria de Jesús Herros Vázquez*  
**MARÍA DE JESÚS HERROS VÁZQUEZ**  
DIRECTORA GENERAL DE ADMINISTRACIÓN




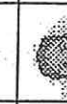





*MJHV/MLLSC/dhpl\**





## DELEGACIÓN TLALPAN

1	CECAC-1491-01/CECAC-0310-14	Enseña	Arizóna	Boji	Centro de Simposios y Atención Ciudadana	Director del Centro de Simposios y Atención Ciudadana	Atención directa al ciudadano para el suministro de bienes y/o servicios, información de personal de atención ciudadana.	14 de abril de 2016	Enseña	\$11,814.00 (DUEC43)112151	Loc. en Psicología Toluca	X		
2	CECAC-1491-01/CECAC-0310-14	Guadalupe	Arizóna	Boji	Centro de Simposios y Atención Ciudadana	Uger Coordinador del Proceso de Atención Ciudadana	Atención directa al ciudadano para el suministro de bienes y/o servicios, información de personal de atención ciudadana.	14 de abril de 2016	Enseña	\$18,632.00 (DUEC43)112151	Loc. en Sistema de Computación	X		
3	CECAC-1491-01/CECAC-0310-14	Guadalupe	Arizóna	Boji	Centro de Simposios y Atención Ciudadana	Edgar de Información y Seguimiento a Solicitudes de Simposios y Atención Ciudadana	Atención directa al ciudadano para el suministro de bienes y/o servicios	14 de octubre de 2015	Enseña	\$13,334.00 (DUEC43)112151	Universidad en Tecnología Informática	X		
4	CECAC-1491-01/CECAC-0310-14	Guadalupe	Arizóna	Boji	Centro de Simposios y Atención Ciudadana	Edgar de Información y Seguimiento a Solicitudes de Simposios y Atención Ciudadana	Atención directa al ciudadano para el suministro de bienes y/o servicios	14 de octubre de 2015	Enseña	\$13,334.00 (DUEC43)112151	Universidad en Ciencias Políticas y Administración Pública	X		
5	CECAC-1491-01/CECAC-0310-14	Guadalupe	Arizóna	Boji	Centro de Simposios y Atención Ciudadana	Guillermo Díaz y W. Cruz D.H.	Atención directa al ciudadano para el suministro de bienes y/o servicios	15 de septiembre de 2017	Base	\$2,511.00 (DUEC43)112151	Arquitectura (Cecobas)	X		
6	CECAC-1491-01/CECAC-0310-14	Guadalupe	Arizóna	Boji	Centro de Simposios y Atención Ciudadana	Jefe de Oficina	Atención directa al ciudadano para el suministro de bienes y/o servicios	15 de septiembre de 2017	Base	\$2,511.00 (DUEC43)112151	Biología (Cecobas)	X		
7	CECAC-1491-01/CECAC-0310-14	Guadalupe	Arizóna	Boji	Centro de Simposios y Atención Ciudadana	Ignacio García y W. Cruz D.H.	Atención directa al ciudadano para el suministro de bienes y/o servicios	15 de septiembre de 2017	Base	\$2,511.00 (DUEC43)112151	Biología (Cecobas)	X		

Responsable de Elaboración  
Nombre MARIA LUISA LETICIA SILVA CANAAN

**Firma**

Nombre ERNESTO ALVARADO RUIZ

Firma

## Puesto Directora de Recursos Humanos

**Puesto Director del Centro de Servicio y Atención Ciudadana**

Fecha de Validación: 12/01/2018

12/01/2018





## JEFATURA DELEGACIONAL EN TLALPAN

DIRECCIÓN GENERAL DE ADMINISTRACIÓN  
DIRECCIÓN DE RECURSOS HUMANOS

00117

Tlalpan, D.F. a 13 de febrero de 2018  
Oficio: DT/DGA/DRH/211/2018

**ERNESTO ALVARADO RUIZ**  
Director del Centro de Servicios y Atención Ciudadana  
Presente.

*Se envió inf. vía  
correo electrónico.*

A fin de concluir el proceso de **evaluación del personal de base, técnico operativo, de confianza y nómina 8**, adscritas al Centro de Servicios y Atención Ciudadana, y a fin de atender el oficio OM/CGMA/DEDEAC/051/2018 signado por la Directora Ejecutiva de Diseño de Estrategias de Atención Ciudadana, Mtra. María del Pilar Arrollo Bribiesca.

Solicito a usted envíe el archivo fotográfico de los siguientes trabajadores a más tardar el próximo **viernes 16**.

No.	NOMBRE	PATERNO	MATERNO	CONTRATACIÓN
1	BOTELLO	HERNÁNDEZ	GERARDO	NÓMINA 8
2	GIL	RODRÍGUEZ	MIGUEL ÁNGEL	BASE
3	RUIZ	LOZADA	HÉCTOR EDUARDO	BASE
4	MARTÍNEZ	FLORES	MARÍA BEATRIZ	BASE
5	SUAREZ	VELÁZQUEZ	MIGUEL	BASE

Lo anterior a fin de estar en posibilidades de expedir los gafetes de identificación, y actualizar la Plantilla de Personal de Atención Ciudadana 2018, no omito comentarle que el archivo fotográfico deberá contener los siguientes requisitos:

- Fotografía tamaño infantil (encuadre hasta los hombros), a color sobre fondo blanco
- Persona viendo a la cámara (la frente y orejas descubiertas), con vestimenta formal, o en su caso portando uniforme
- Mujeres: con maquillaje discreto, cabello recogido y arreglado
- Hombres: con cabello arreglado; barba y/o bigote recortados (deben verse los labios)
- Las personas que utilicen lentes en forma regular deberán tomarse la foto con ellos puestos
- Formato.jpg a 150 dpi
- Medida: 2.5 cm de base x 3.0 cm de altura (tamaño infantil)

Sin mas por el momento, reciba un cordial saludo.

Atentamente

*María Luisa Leticia Silva Canaán*  
**María Luisa Leticia Silva Canaán**  
Directora de Recursos Humanos

C.c.p. Lic. María Luisa Leticia Silva Canaán.-Directora de Recursos Humanos.- Presente  
C.c.p. Lic. Isis Jennifer Barba Cabrales.-Contralora Interna en Tlalpan.- Presente

Contesta Vol. DGA/1800655 y DRH/0527  
MJHV/MLLSC/dhpl\*



Calvario No. 61, Col. Tlalpan Centro, Delegación Tlalpan, C.P. 14000, México, CDMX  
Tels. 51 71 40 14 y 51 71 40 15





## Envío de archivo fotográfico - 2°Bloque CESAC

0 10 v

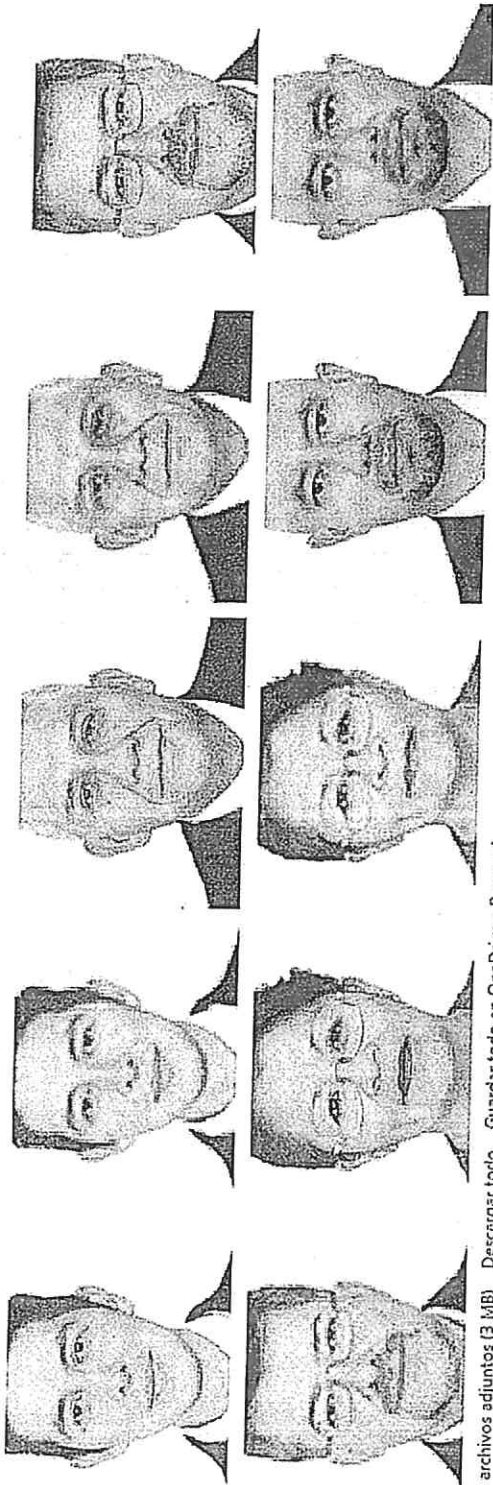


LAURA GUEVARA RAMÍREZ

Hoy, 05:33 p.m.

letycanaan@gmail.com v

Responder | v



10 archivos adjuntos (3 MB) Descargar todo Guardar todo en OneDrive · Personal

Buen día Lic. Canaán:

En atención al oficio DT/DGA/DRH/211/2018, envío archivo fotográfico de los trabajadores adscritos al CESAC, para la expedición de los gafetes de identificación y concluir así el proceso de acreditación de este 2° Bloque de personal.

Gracias  
Laura I. Guevara Ramírez  
Enlace "A"  
CESAC  
2253

*[Handwritten signature]*



Este galile es únicamente un medio de identificación, su uso es obligatorio y deberá portarse en un lugar visible durante el tiempo de permanencia en la

## Unidad de Atención Ciudadana

Centro de Servicio y Atención Ciudadana  
CESAC-1401-DTCSAC-03-10-14-2011-0007

*Claudia Sheinbaum*

Dra. Claudia Sheinbaum Pardo  
Jefa Delegacional en Tlalpan

Nombre / Cargo / Firma

*Maria de Jesús Herros Vázquez*  
Directora General de Administración

Nombre / Cargo / Firma

Este galile es propiedad del Gobierno de la CDMX



CDMX  
GOBIERNO DEL ESTADO DE MEXICO



Unidad de  
Atención  
Ciudadana  
CDMX

**CESAC**  
CENTRO DE SERVICIO Y ATENCIÓN CIUDADANA

ATENCIÓN CIUDADANA

Gerardine Alejandra  
Rincón Romero



CDMX  
CIUDAD DE MEXICO





Este galete es únicamente un medio de identificación, su uso es obligatorio y deberá portarse en un lugar visible durante el tiempo de permanencia en la

## Unidad de Atención Ciudadana

Centro de Servicio y Atención Ciudadana  
CESAC-1401-DTCSAC-03-10-14-2018-0010

Act. Fernando Aureliano Hernández Palacios Mirón

Director General Jurídico y de Gobierno y

Encargado del Despacho de la Jefatura

Delegacional en Tlalpan

Nombre / Cargo / Firma

*[Firma]*

Maria de Jesús Herros Vázquez  
Directora General de Administración

Nombre / Cargo / Firma

Este galete es propiedad del Gobierno de la CDMX



Unidad de  
Atención  
Ciudadana



CENTRO DE SERVICIOS Y ATENCIÓN CIUDADANA

ATENCIÓN CIUDADANA

Hector Eduardo  
Ruiz Lozada



CDMX  
CIUDAD DE MÉXICO



Este gafete es únicamente un medio de identificación, su uso es obligatorio y deberá portarse en un lugar visible durante el tiempo de permanencia en la

## Unidad de Atención Ciudadana

Centro de Servicio y Atención Ciudadana  
CESAC-1401-DTCSAC-03-10-14-2018-0005

*[Firma]*

Act. Fernando Aureliano Hernández Palacios Mirón

Director General Jurídico y de Gobierno y

Encargado del Despacho de la Jefatura

Delegacional en Tlalpan

Nombre / Cargo / Firma

*[Firma]*

María de Jesús Herros Vázquez

Directora General de Administración

Nombre / Cargo / Firma

Este gafete es propiedad del Gobierno de la CDMX

CDMX

GOBIERNO DE LA CIUDAD DE MEXICO



Unidad de  
Atención  
Ciudadana

CESAC

CENTRO DE SERVICIOS Y ATENCIÓN CIUDADANA

ATENCIÓN CIUDADANA

Angélica  
Escamilla Martínez



CDMX

CIUDAD DE MEXICO



Este galete es únicamente un medio de identificación, su uso es obligatorio y deberá portarse en un lugar visible durante el tiempo de permanencia en la

## Unidad de Atención Ciudadana

Centro de Servicio y Atención Ciudadana  
CESAC-1401-DTCSAC-03-10-14-2018-0006

Act. Fernando Aureliano Hernández Palacios Mirón  
Director General Jurídico y de Gobierno y  
Encargado del Despacho de la Jefatura

Delegacional en Tlalpan  
Nombre / Cargo / Firma

*Maria de Jesus Herros Vázquez*  
Directora General de Administración

Nombre / Cargo / Firma

Este galete es propiedad del Gobierno de la CDMX

CDMX



Unidad de  
Atención  
Ciudadana



CDMX

CIUDAD DE MÉXICO



Irma  
García Trejo

ATENCIÓN CIUDADANA

CESAC

CENTRO DE SERVICIOS Y ATENCIÓN CIUDADANA



Este gafete es únicamente un medio de identificación, su uso es obligatorio y deberá portarse en un lugar visible durante el tiempo de permanencia en la

## Unidad de Atención Ciudadana

Centro de Servicio y Atención Ciudadana  
CESAC-1401-DTCSAC-03-10-14-2018-0009

Act. Fernando Aureliano Hernández Palacios Mirón

Director General Jurídico y de Gobierno y

Encargado del Despacho de la Jefatura

Delegacional en Tlalpan

Nombre / Cargo / Firma

*[Firma]*  
María de Jesús Herros Vázquez

Directora General de Administración

Nombre / Cargo / Firma

Este gafete es propiedad del Gobierno de la CDMX

CDMX



Unidad de  
Atención  
Ciudadana

CESAC

ATENCIÓN CIUDADANA



Miguel Ángel  
Gil Rodríguez



CDMX



Este galete es únicamente un medio de identificación, su uso es obligatorio y deberá portarse en un lugar visible durante el tiempo de permanencia en la

## Unidad de Atención Ciudadana

Centro de Servicio y Atención Ciudadana  
CESAC-1401-DTCSAC-03-10-14-2018-0012

Act. Fernando Aureliano Hernández Palacios Mirón

Director General Jurídico y de Gobierno y

Encargado del Despacho de la Jefatura

Delegacional en Tlalpan

Nombre / Cargo / Firma

Maria de Jesús Herros Vázquez

Directora General de Administración

Nombre / Cargo / Firma

Este galete es propiedad del Gobierno de la CDMX

CDMX

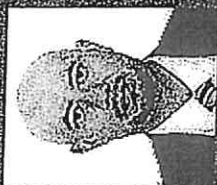


Unidad de  
Atención  
Ciudadana

CDMSAC

ATENCIÓN CIUDADANA

Miguel  
Suárez Velázquez



CDMX

CIUDAD DE MÉXICO



CDMX  
CIUDAD DE MÉXICO



María Beatriz  
Martínez Flores

ATENCIÓN CIUDADANA

CCESAC

CENTRO DE SERVICIOS Y ATENCIÓN CIUDADANA

Este gafete es únicamente un medio de identificación, su uso es obligatorio y deberá portarse en un lugar visible durante el tiempo de permanencia en la

Unidad de Atención Ciudadana

Centro de Servicio y Atención Ciudadana  
CESAC-1401-DTCSAC-03-10-14-2018-0011

Act. Fernando Aureliano Hernández Palacios Mirón  
Director General Jurídico y de Gobierno y  
Encargado del Despacho de la Jefatura

Delegacional en Tlalpan  
Nombre / Cargo / Firma

*[Signature]*

María de Jesús Herros Vázquez  
Directora General de Administración

Nombre / Cargo / Firma

Este gafete es propiedad del Gobierno de la CDMX

CDMX  
CIUDAD DE MÉXICO



Unidad de  
Atención  
Ciudadana







Unidad Administrativa	Alcaldía de Tlalpan	Requerimiento de Información o Documentación	SCG/DGCID/CI-T/072/2019	Rubro	Otras Intervenciones "Centros de Atención Ciudadana (VU y CESAC)"	Año / Trimestre	2019/1
Área Revisada	Dirección del Centro de Servicios y Atención Ciudadana	No. de Auditoría o Intervención	R-1/2019	Clave de Intervención	13		

ANEXO 3  
PORTAL "PADRÓN DE PERSONAL DE ATENCIÓN CIUDADANA"

Padrón de Personal de Atención Ciudadana

Inicio Dependencia Herramientas Tecnológicas Temas de Modernización

### Herramientas Tecnológicas

- Sistema Electrónico Institucional de Dictaminación de Estructuras Orgánicas y Registro de Manuales
- Sistema de Monitoreo y Evaluación de la Gestión Gubernamental
- Agenda de Innovación Gubernamental de la Ciudad de México
- Sistema de Servicios y Atención Ciudadana
- Registro Electrónico de Trámites y Servicios CDMX
- Portal Trámites CDMX
- Padrón de Personal de Atención Ciudadana**

### Padrón de Personal de Atención Ciudadana

Regresar

7 Nombre: Silverio Chávez López  
Cargo: Responsable de VUD  
Área de Adscripción: Jefe Delegacional  
Dependencia: Delegación Tlalpan  
No. Gafete: VUD-14/A/EA/VUD-2017-0001

Regresar

8 Nombre: Vanía Brauer Hernández  
Cargo: Operador de CESAC  
Área de Adscripción: Jefe Delegacional  
Dependencia: Delegación Tlalpan  
No. Gafete: CESAC-1401-DTCSAC-2017-0004

Regresar

COMPARTIR IMPRIMIR

Padrón de Personal de Atención Ciudadana

Inicio Dependencia Herramientas Tecnológicas Temas de Modernización

### Herramientas Tecnológicas

- Sistema Electrónico Institucional de Dictaminación de Estructuras Orgánicas y Registro de Manuales
- Sistema de Monitoreo y Evaluación de la Gestión Gubernamental
- Agenda de Innovación Gubernamental de la Ciudad de México
- Sistema de Servicios y Atención Ciudadana
- Registro Electrónico de Trámites y Servicios CDMX
- Portal Trámites CDMX
- Padrón de Personal de Atención Ciudadana**

### Padrón de Personal de Atención Ciudadana

Regresar

5 Nombre: Omecuahtecoatzin Puebla Ramiro  
Cargo: Operador de VUD  
Área de Adscripción: Jefe Delegacional  
Dependencia: Delegación Tlalpan  
No. Gafete: VUD-14/A/EA/VUD-2017-0002

Regresar

6 Nombre: Rodrigo Adrián García Hernández  
Cargo: Operador de VUD  
Área de Adscripción: Jefe Delegacional  
Dependencia: Delegación Tlalpan  
No. Gafete: VUD-14/A/EA/VUD-2017-0004

Regresar

7

COMPARTIR IMPRIMIR







Unidad Administrativa	Alcaldía de Tlalpan	Requerimiento de Información o Documentación	SCG/DGCID/CI-T/072/2019	Rubro	Otras Intervenciones "Centros de Atención Ciudadana (VU y CESAC)"	Año / Trimestre	2019/1
Área Revisada	Dirección del Centro de Servicios y Atención Ciudadana	No. de Auditoría o Intervención	R-1/2019	Clave de Intervención	13		

ANEXO 4  
"DIRECTORIO DE SERVIDORES"

**RESPONSABLE**


LICENCIADA ADELA CASTRO TORRES  
DIRECTORA DEL CENTRO DE SERVICIOS Y ATENCIÓN CIUDADANA



Unidad de Atención Ciudadana



**DIRECTORIO**


CDMX  
CIUDAD DE MÉXICO



TLALPAN

**OPERADORES**



LICENCIADO VÍCTOR UTE MARTÍNEZ  
SUBDIRECTOR



HECTOR RUIZ LOZADA  
ENLACE A



ANGELICA ESCAMILLA MARTÍNEZ  
OPERADORA



IRMA GARCÍA TREJO  
OPERADORA



MIQUEL A. SUÁREZ VELÁZQUEZ  
OPERADOR



GERARDINE A. RINCÓN ROMERO  
OPERADORA



MIQUEL A. GIL RODRÍGUEZ  
OPERADOR



M. BEATRIZ MARTÍNEZ FLORES  
OPERADORA



GERARDO BOTELLO HERNÁNDEZ  
OPERADOR

**RESPONSABLE**


LICENCIADA ADELA CASTRO TORRES



Unidad de Atención Ciudadana



**DIRECTORIO**


CDMX



TLALPAN

**OPERADORES**



LICENCIADO VÍCTOR UTE MARTÍNEZ



HECTOR RUIZ LOZADA



ANGELICA ESCAMILLA MARTÍNEZ



IRMA GARCÍA TREJO



MIQUEL A. SUÁREZ VELÁZQUEZ



GERARDINE A. RINCÓN ROMERO



MIQUEL A. GIL RODRÍGUEZ



M. BEATRIZ MARTÍNEZ FLORES



GERARDO BOTELLO HERNÁNDEZ









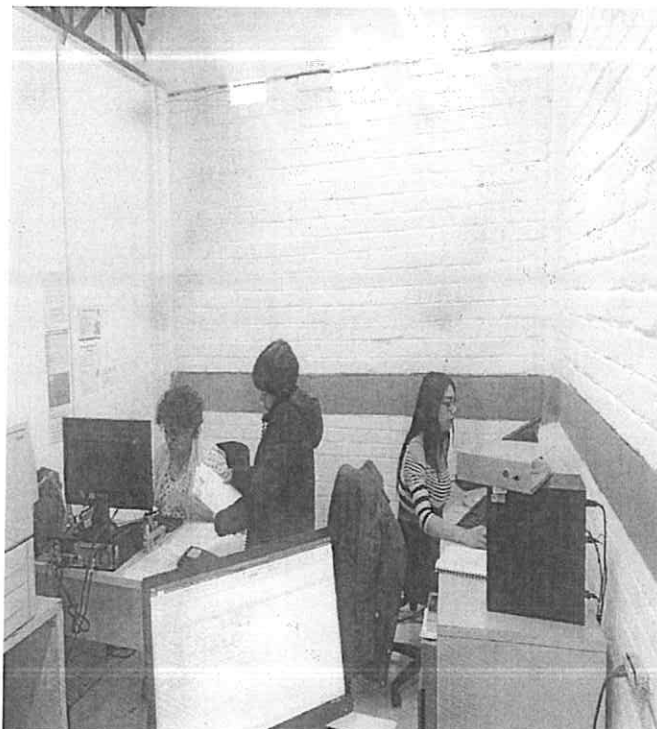
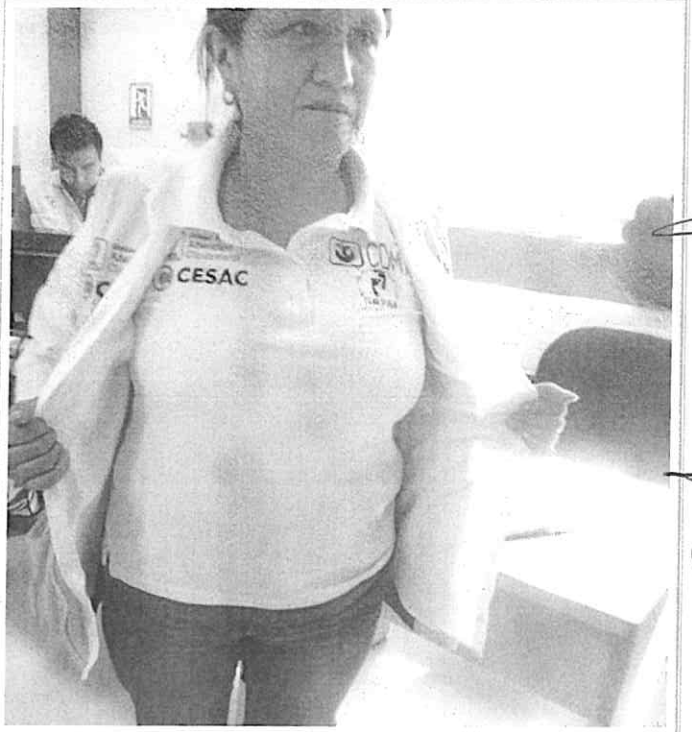
GOBIERNO DE LA  
CIUDAD DE MÉXICO

SECRETARÍA DE LA CONTRALORÍA GENERAL  
DIRECCIÓN GENERAL DE CONTRALORÍAS  
INTERNAS EN ALCALDÍAS



Unidad Administrativa	Alcaldía de Tlalpan	Requerimiento de Información o Documentación	SCG/DGCID/CI-T/072/2019	Rubro	Otras Intervenciones "Centros de Atención Ciudadana (VU y CESAC)"	Año / Trimestre	2019/1
Área Revisada	Dirección del Centro de Servicios y Atención Ciudadana	No. de Auditoría o Intervención	R-1/2019	Clave de Intervención	13		

ANEXO 5. IMAGEN PERSONAL "GAFETES Y VESTIMENTA FORMAL"











ALCALDIA DE TLALPAN

Dirección General de Administración

Dirección de Recursos Humanos

J.U.D. de Registro y Movimientos de Personal

ANEXO 6

PERIODO DEL 16 AL 31 DE DICIEMBRE DE 2018

PLANTILLA DE CAPITAL HUMANO DE BASE Y ESTRUCTURA

No. EMPLEADO	NOMBRE	R.F.C.	FECHA DE INGRESO	T.N. U No. PLAZA	PERCEPCION MENSUAL BRUTA	NIVEL	PUESTO	CATEGORIA	FUNCION REAL	
DIRECCION DEL CENTRO DE SERVICIOS Y ATENCION CIUDADANA										
957765	BOTELLO HERNANDEZ GERARDO	BOHG830603ET9	01/03/2015	1 O	10126385	2,700.00	469	CT34010	ADMINISTRATIVO Y/O SERVICIOS GENERALES	AUXILIAR ADMINISTRATIVO
	Fin de semana cert.									
235132	CASTRO TORRES ADELA	CATA730718UP6	01/11/2018	1 M	10021812	51,874.00	405	CF01913	DIRECTOR DE AREA "B"	DIRECTORA DE AREA
940935	CEDILLO GOMEZ JANETTE JACQUELYNE	CEGJ9506193W5	16/12/2014	1 O	6103519	6,951.00	129	A04021	TECNICO ADMINISTRATIVO	RECEPCION, REGISTRO Y SEGUIMIENTO DE SOLICITUDES SERVICIOS VIA DIGITAL
	Fin de semana administrativo									
955546	ESCAMILLA MARTINEZ ANGELICA	EAMA890718SC7	01/01/2015	1 O	10084399	2,717.00	1036	CF18301	OPERATIVO GENERAL "A" CENDI DEL	AUXILIAR ADMINISTRATIVO
	Apoyo ecografía.									
217740	GARCIA TREJO IRMA	GATI671217NS6	01/04/1995	5 O	6609262	8,780.00	159	A01001	JEFE DE OFICINA	SECRETARIA DE LA COORDINADORA Y RESPONSABLE DEL MA
37245	GIL RODRIGUEZ MIGUEL ANGEL	GIRM560129TZ6	01/11/1991	5 O	7800932	10,665.00	179	A08006	SECRETARIA DE DIRECCION GENERAL FINANZAS	OPERADOR ANALISTA ORIENTADOR Y GESTOR
935836	HERNANDEZ CORTES MARIA DE LA CRUZ	HECC720914J9A	16/03/2014	5 O	6100104	6,845.00	89	S07009	PEON	APOYO EN LA ATENCION CIUDADANA
	Apoyo administrativo									
98883	MARTINEZ FLORES MARIA BEATRIZ	MAFB680812B5	01/01/1987	1 O	6105169	9,402.00	169	T03012	ANALISTA DE PROYECTOS	AUXILIAR ADMINISTRATIVO ARCHIVISTA
	Certificado Operador Telefonico									
922837	PEREZ GONZALEZ FAUSTA	PEGF7409064G7	01/10/2012	5 O	10065864	6,845.00	89	A01026	AUXILIAR ADMINISTRATIVO	MENSAJERA
	Cuestora									
959500	RUIZ LOZADA HECTOR EDUARDO	RULH721115TQA	01/05/1993	5 O	5803959	10,665.00	179	A01815	ADMINISTRATIVO OPERATIVO	APOYO EN LA ATENCION CIUDADANA
	Certificado									
870997	SOTO PEREZ ANA MARIA	SOPA620121G67	01/11/2007	5 O	10035063	8,089.00	139	A01041	AUXILIAR ADMINISTRATIVO "A"	APOYO EN LA ATENCION CIUDADANA
	Apoyo administrativo									
853442	SUAREZ VELAZQUEZ MIGUEL	SUVW760213PA3	01/06/2006	5 O	10034782	6,845.00	89	S46991	AUXILIAR OPERATIVO EN SERVICIOS URBANOS	AUXILIAR ADMINISTRATIVO

00-377





ALCALDIA DE TLALPAN

Dirección General de Administración

Dirección de Recursos Humanos

J.U.D. de Registro y Movimientos de Personal

PERIODO DEL 16 AL 31 DE DICIEMBRE DE 2018

PLANTILLA DE CAPITAL HUMANO DE BASE Y ESTRUCTURA

No. EMPLEADO	NOMBRE	R.F.C.	FECHA DE INGRESO	T.M. U. No. PLAZA	PERCEPCION		NIVEL	PUESTO	CATEGORIA	FUNCION REAL
					MENSUAL	BRUTA				
TOTAL DE EMPLEADOS 12										

ADELA C.

DIRECTORA DEL CENTRO  
CUL

ADELA C.  
DIRECTORA DEL CENTR  
CIL

00-348

CA [Signature] A [Signature]





ALCALDIA DE Tlalpan  
Dirección General de Administración  
Dirección de Recursos Humanos  
J.U.D. de Registro y Movimientos de Personal

PERIODO DEL 16 AL 31 DE DICIEMBRE DE 2018

PLANTILLA DE CAPITAL HUMANO DE ESTABILIDAD LABORAL

No. EMPLEADO	NOMBRE	R.F.C.	FECHA DE INGRESO	T.N. U. No. PLAZA	PERCEPCION MENSUAL BRUTA	NIVEL	PUESTO	CATEGORIA	FUNCION REAL
DIRECCION DEL CENTRO DE SERVICIOS Y ATENCION CIUDADANA									
1000245	BAILON GARCIA ALEXIA	BAGA940705R64	16/07/2016	8 PR 16503889	2,786.00	1001	PTS003	OPERATIVO GENERAL-PR "B"	AUXILIAR ADMINISTRATIVO
1000247	LUNA RIVERA ELIZABETH	LURE760914SH8	16/07/2016	8 PR 16504013	3,386.00	1003	PTS009	OPERATIVO ASIGNADO-PR "A"	AUXILIAR ADMINISTRATIVO
076267	RINCON ROMERO GERARDINE ALEJANDRA	RIRG930118SW4	16/05/2015	8 PR 16022502	2,786.00	1001	PTS003	OPERATIVO GENERAL-PR "B"	AUXILIAR ADMINISTRATIVO
1051536	TIRADO FUENTES JUAN ANTONIO	TIFJ861103BV7	01/03/2018	8 PR 16504020	3,386.00	1003	PTS009	OPERATIVO ASIGNADO-PR "A"	AUXILIAR ADMINISTRATIVO
TOTAL DE EMPLEADOS					4				

ADELA C.

DIRECTORA DEL CENTRO CIUDADANA

ADELA C/  
DIRECTORA DEL CENTRO  
CIU

00-343







Unidad Administrativa	Alcaldía de Iztapalapa	Requerimiento de Información o Documentación	SCGDCG/CI-17072/2019	Rubro	Otras Intervenciones "Centros de Atención Ciudadana (VU y CESAC)"	Año / Trimestre	2019/1
Área Revisada	Dirección del Centro de Servicios y Atención Ciudadana	No. de Auditoría o Intervención	R-1/2019	Clave y Tipo de Auditoría	1-6-9-10 Administrativa, Ordinaria, Estratégica y Ex Post		

**ANEXO 7  
CUMPLIMIENTO DE DOCUMENTOS DE PERSONAL DE CESAC**

CONS	NOMBRE DEL SERVIDOR PÚBLICO	ÁREA	PUESTO	I. TITULADO Y CÉDULA PROFESIONAL PARA RESPONSABLE DE VUD Y CESAC		II. CONSTANCIA DE ESTUDIOS EXPEDIDA POR LA INSTITUCIÓN ACADÉMICA RESPECTIVA		III. CURRÍCULUM VITAE CON FOTOGRAFÍA RECIENTE		IV. ACTA DE NACIMIENTO		V. IDENTIFICACIÓN OFICIAL VIGENTE CON FOTOGRAFÍA		VI. COMPROBANTE DE DOMICILIO, CON NO MÁS DE 60 DÍAS DE EMISIÓN		OBSERVACIONES
				SI	NO	SI	NO	SI	NO	SI	NO	SI	NO	SI	NO	
1	Gerardo Botello Hernández	CESAC	Auxiliar Administrativo Sábado, domingo y días festivos		N/A		N/A				X	✓			X	Incumple con los numerales: 24.3, fracciones II, Constancia de Estudios expedida por la Institución Académica respectiva, para Operadores de VUD, CESAC y AAC; III, Currículum Vitae con fotografía; IV, Acta de nacimiento y VI, Comprobante de domicilio, con no más de 60 días de emisión.
2	Adela Castro Torres	CESAC	Directora del Centro de Servicios y Atención Ciudadana	4789798			N/A				X	✓		✓		Incumple con el numeral 24.3, fracciones III, Currículum Vitae con fotografía y IV, Acta de nacimiento
3	Víctor Vite Martínez	CESAC	Subdirector	605041			N/A				X	✓			X	Incumple con el numeral 24.3, fracciones III, Currículum Vitae con fotografía; IV, Acta de nacimiento y VI, Comprobante de domicilio, con no más de 60 días de emisión
4	Janette Jacquelyne Cedillo Gómez	CESAC	Recepción, registro y seguimiento de solicitudes de servicios vía digital		N/A		N/A				X	✓			X	Incumple con los numerales: 24.3, fracciones II, Constancia de Estudios expedida por la Institución Académica respectiva, para Operadores de VUD, CESAC y AAC; III, Currículum Vitae; IV, Acta de nacimiento y VI, Comprobante de domicilio, con no más de 60 días de emisión.
5	Angélica Escamilla Martínez	CESAC	Auxiliar Administrativo		N/A	✓					X	✓			X	Incumple con el numeral III, Currículum Vitae (sin fotografía; IV, Acta de nacimiento y VI, Comprobante de domicilio, con no más de 60 días de emisión.
6	Irma García Trejo	CESAC	No relacionado		N/A		X				X		X		X	Incumple con los numerales: 24.2.1 fracción II, Certificado de educación media y superior al presentar certificado nivel secundaria; 24.3, fracciones III, Currículum Vitae con fotografía; V, Acta de nacimiento; VI, Identificación oficial vigente con fotografía y VI, Comprobante de domicilio, con no más de 60 días de emisión.
7	Miguel Ángel Gil Rodríguez	CESAC	Operador Analista Orientador y Gestor		N/A		X				X		X		X	Incumple con los numerales: 24.2.1 fracción II, Certificado de educación media y superior; 24.3, fracciones III, Currículum Vitae con fotografía; V, Acta de nacimiento; VI, Identificación oficial vigente con fotografía y VI, Comprobante de domicilio, con no más de 60 días de emisión.
8	Maria de la Cruz Hernández	CESAC	Apoyo en la atención Ciudadana Auxiliar		N/A		N/A				X	✓			X	Incumple con los numerales: 24.3, fracciones III, Currículum Vitae con fotografía; V, Acta de nacimiento y VI, Comprobante de domicilio, con no más de 60 días de emisión.
9	Maria Beatriz Martínez Flores	CESAC	Administrativo Archivista Sábado, domingo y días festivos		N/A	✓					X	✓			X	Incumple con el numeral 24.3, fracciones III, Currículum Vitae con fotografía; IV, Acta de nacimiento y VI, Comprobante de domicilio, con no más de 60 días de emisión, se consideró la Cédula Profesional como su identificación oficial.
10	Fausta Pérez González	CESAC	Mensajera		N/A		X				X	✓			X	Incumple con el numeral 24.3, fracciones III, Currículum Vitae con fotografía; IV, Acta de nacimiento y VI, Comprobante de domicilio, con no más de 60 días de emisión, se consideró la Cédula Profesional como su identificación oficial.
11	Héctor Eduardo Ruiz Lozada	CESAC	Apoyo en la atención Ciudadana		N/A	✓					X				X	Incumple con el numeral 24.3, fracciones IV, Acta de nacimiento; V, Acta de nacimiento y VI, Comprobante de domicilio, con no más de 60 días de emisión, se consideró la Cédula Profesional como su identificación oficial.
12	Ana María Soto Pérez	CESAC	Apoyo en la atención Ciudadana		N/A		N/A				X		X		X	Incumple con los numerales: 24.3, fracciones III, Currículum Vitae con fotografía; V, Acta de nacimiento; VI, Identificación oficial vigente con fotografía y VI, Comprobante de domicilio, con no más de 60 días de emisión.



CONS	NOMBRE DEL SERVIDOR PÚBLICO	ÁREA	PUESTO	I. TITULADO Y CEDULA PROFESIONAL PARA RESPONSABLE DE VUD Y CESAC		II. CONSTANCIA DE ESTUDIOS EXPEDIDA POR LA INSTITUCIÓN ACADÉMICA RESPECTIVA		III. CURRÍCULUM VITAE CON FOTOGRAFÍA RECIENTE		IV. ACTA DE NACIMIENTO		V. IDENTIFICACIÓN OFICIAL VIGENTE CON FOTOGRAFÍA		VI. COMPROBANTE DE DOMICILIO, CON NO MÁS DE 60 DÍAS DE EMISIÓN		OBSERVACIONES
				SI	NO	SI	NO	SI	NO	SI	NO	SI	NO	SI	NO	
13	Miguel Suárez Velázquez	CESAC	Auxiliar Administrativo		N/A		X		X		X	✓			X	Incumple con los numerales: 24.2.1 fracción II. Certificado de educación media y superior; 24.3. fracciones III. Currículum Vitae con fotografía; V. Acta de nacimiento y VI. Comprobante de domicilio, con no más de 60 días de emisión.
14	Elizabeth Luna Rivera	CESAC	Auxiliar Administrativo		N/A			✓		✓		✓			X	Incumple con el numeral 24.3 fracción VI. Comprobante de domicilio, con no más de 60 días de emisión.
15	Gerardine Alejandra Rincón Romero	CESAC	Auxiliar Administrativo		N/A	✓			X	✓		✓			X	Incumple con el numeral: III. Currículum Vitae (sin fotografía y VI. Comprobante de domicilio, con no más de 60 días de emisión).
16	Jonathan Carlos Sánchez Figueroa	CESAC	Atención Directa al Ciudadano		N/A		N/A		X		X		X		X	Incumple con los numerales: 24.3. fracciones III. Currículum Vitae con fotografía; V. Acta de nacimiento; V. Identificación oficial vigente con fotografía y VI. Comprobante de domicilio, con no más de 60 días de emisión.
17	Carlos Alberto Camacho Ventura	CESAC	No relacionado		N/A	✓			X		X		X		X	Incumple con el numeral 24.3. fracciones II. Constancia de Estudios expedida por la Institución Académica respectiva, para Operadores de VUD, CESAC y AAC; III. Currículum Vitae (sin fotografía, con foto la Solicitud de Empleo de la Delegación Talpan); IV. Acta de nacimiento; V. Identificación oficial vigente con fotografía; y VI. Comprobante de domicilio, con no más de 60 días de emisión.







Unidad Administrativa	Alcaldía de Tlalpan	Requerimiento de Información o Documentación	SCGDGDCIDC-17072019	Rubro	Otras Intervenciones "Centros de Atención Ciudadana (VU y CESAC)"	Año / Trimestre	2019/I
Área Revisada	Dirección del Centro de Servicios y Atención Ciudadana	No. de Auditoría o Intervención	R-1/2019	Clave y Tipo de Auditoría	1-6-9-10 Administrativa, Ordinaria, Estratégica y Ex Post	CESAC-04	

## ANEXO 8 CUMPLIMIENTO DE REQUISITOS PARA CUBRIR PERFIL DE PUESTO DE PERSONAL DE CESAC

No. CONS	NOMBRE DEL SERVIDOR PÚBLICO	ÁREA	PUESTO	I. TITULADO A NIVEL DE EDUCACIÓN SUPERIOR PARA RESPONSABLES DE VUD Y CESAC				II. CERTIFICADO DE EDUCACIÓN:				III. EXPERIENCIA LABORAL MÍNIMA DE UN AÑO EN PUESTO A FIN				IV. EXPERIENCIA LABORAL EN PUESTOS DE MANDO				V. MANEJO DE PAQUETERÍA DE COMPUTACIÓN E INTERNET				OBSERVACIONES
				PARA RESPONSABLES DE VUD Y CESAC		MEDIA SUPERIOR		SUPERIOR		LABORAL MÍNIMA DE UN AÑO EN PUESTO A FIN		LABORAL EN PUESTOS DE MANDO		MANEJO DE PAQUETERÍA DE COMPUTACIÓN E INTERNET										
				SI	NO	SI	NO	SI	NO	SI	NO	SI	NO	SI	NO									
1	Adela Castro Torres	CESAC	Directora del Centro de Servicios y Atención Ciudadana	4789798			N/A	✓			✓			✓									Incumple con el numeral 24.2.1. Perfil escolar, fracción V. Manejo de paquetería de computación e Internet al no presentar documentación ni mencionarlo en su CV.	
2	Irma García Trejo	CESAC	Operador Analista Orientador y Gestor		N/A		×					N/A		×			N/A					×	Incumple con el numeral 24.2.1. Perfil escolar, fracciones II. Certificado de educación media superior o superior, al presentar estudios de nivel secundaria, III. Experiencia laboral mínima de un año en puesto afín, preferentemente en la Administración Pública; V. Manejo de paquetería de computación e Internet.	
3	Miguel Ángel Gil Rodríguez	CESAC	Operador Analista Orientador y Gestor		N/A		×					N/A		×			N/A					×	Al no presentar documentación incumple con el numeral 24.2.1. Perfil escolar, fracciones II. Certificado de educación media superior o superior, III. Experiencia laboral mínima de un año en puesto afín, preferentemente en la Administración Pública; V. Manejo de paquetería de computación e Internet.	
4	Maria Beatriz Martínez Flores	CESAC	Auxiliar Administrativo Archivista Sábado, domingo y días festivos		N/A		N/A	✓						×			N/A					×	Al no presentar documentación incumple con el numeral 24.2.1. Perfil escolar, fracciones III. Experiencia laboral mínima de un año en puesto afín, preferentemente en la Administración Pública; V. Manejo de paquetería de computación e Internet.	
5	Miguel Suárez Velázquez	CESAC	Auxiliar Administrativo		N/A		×					N/A		×			N/A					×	En el acta de hechos del 21/03/2019 lo mencionan como Operador con tipo de contratación de base, en la plantilla aparece como Auxiliar Administrativo. Al no presentar documentación incumple con el numeral 24.2.1. Perfil escolar, fracciones II. Certificado de educación media superior o superior, III. Experiencia laboral mínima de un año en puesto afín, preferentemente en la Administración Pública; V. Manejo de paquetería de computación e Internet.	









## ANEXO 9

### ACALDÍA TLALPAN

DIRECCIÓN DEL CENTRO DE SERVICIOS Y ATENCIÓN CIUDADANA

Tlalpan, Ciudad de México a 13 de marzo de 2019

Oficio No. AT/CESAC/0132/2019

Asunto: RESPUESTA AL OFICIO SCG/DGCID/CI-T/JUDAOACI"A"/0370/2019

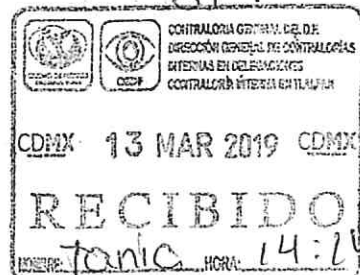
LIC. ISIS JENNIFER BARBA CABRALES  
TITULAR DEL ÓRGANO INTERNO DE CONTROL EN LA ALCALDÍA DE TLALPAN  
P R E S E N T E

En respuesta a su oficio SCG/DGCID/CI-T/JUDAOACI"A"/0370/2019, se le anexa la información solicitada de la Imagen Gráfica de la Dirección de Centro de Servicios y Atención Ciudadana (CESAC) y en Ventanilla Única Delegacional (VUD)

Sin otro particular, aprovecho la oportunidad para enviarle un cordial saludo.

Atentamente

LIC. ADELA CASTRO TORRES  
Directora del Centro de Servicios y Atención Ciudadana



clanex61



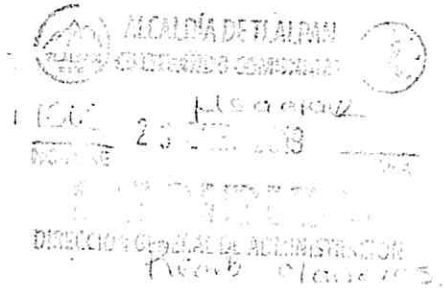


## ACALDÍA TLALPAN

DIRECCIÓN DEL CENTRO DE SERVICIOS Y ATENCION CIUDADANA

Tlalpan, Ciudad de México 23 de enero de 2019  
Oficio No. AT/CESAC/0027/2019  
Asunto: Informe del avance en los planes de mejora.

Lic. Dulce Janet Padrón Valdovinos  
Directora General de Administración  
en la Alcaldía de Tlalpan  
**Presente**



En atención al numeral 22.3 de los Lineamientos del Modelo Integral de Atención Ciudadana de la Administración Pública del Distrito Federal que establece "cada semestre se deberá realizar y enviar a la CGMA por oficio, un informe de avances en el Plan de Mejora implementados en esta Dirección a mi cargo durante el segundo semestre de 2018.

Al respecto se enlistan y describen las actividades y se anexa archivo fotográfico:

### 1.- SEÑALIZACIÓN GENERAL:

- Se colocó letrero de Bienvenida en la entrada de CESAC con señalización en braille para invidentes con la finalidad de atender el acceso a grupos vulnerables.
- Se instaló guía fácil táctil para invidentes que facilita el acceso y desplazamiento de grupos vulnerables al interior de las oficinas.
- Se colocaron letreros con señalización en sistema braille en baños de atención al público para garantizar el acceso a grupos vulnerables.
- Se colocó letrero de "Director" de Servicios y Atención Ciudadana señalando la oficina de este servidor.

### 2.- CERTIFICACION DE PERSONAL

- Se concluyó el proceso de certificación del primer bloque de personal adscrito a esta Dirección, obteniéndose la acreditación de 3 personas más para la atención a la ciudadanía, (se anexa copia de oficio DT/DGA/1836/2017).





## ACALDÍA TLALPAN

DIRECCIÓN DEL CENTRO DE SERVICIOS Y ATENCION CIUDADANA

b) Actualmente se encuentra en la fase final del proceso de acreditación un segundo bloque de personal adscrito a esta Dirección, en espera de respuesta por parte de la CGMA de la validación de los trámites correspondientes y la posterior entrega de gafetes, (se anexa copia de oficio DT/CESAC/031/2018).

Además de las mejoras descritas, me permito informarle que se realizaron trabajos de mantenimiento y colocación de lámparas para mejorar la iluminación interna y externa de las oficinas del CESAC; de igual forma se adquirieron sillas giratorias para mejorar el desplazamiento del personal y archiveros con llave, con la finalidad de garantizar la seguridad y salvaguarda de documentos, así como también se colocaron extensiones en los muretes de los módulos de atención presencial para reducir la contaminación auditiva y favorecer la privacidad en la atención.

Asimismo, anexo el informe del segundo semestre 2017 y el archivo fotográfico correspondiente a la Ventanilla Única de la Alcaldía Tlalpan.

Lo anterior, con el objeto de dar diligencia oportuna a los trámites administrativos a los que haya lugar.

Sin más por el momento, quedo de Usted.

**Atentamente**

  
**LIC. ADELA CASTRO TORRES**

**Directora del Centro de Servicios y Atención Ciudadana**

ACT/elr'



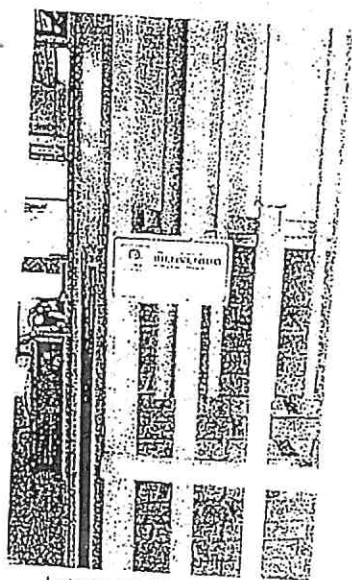


# JEFATURA DELEGACIONAL EN TLALPAN

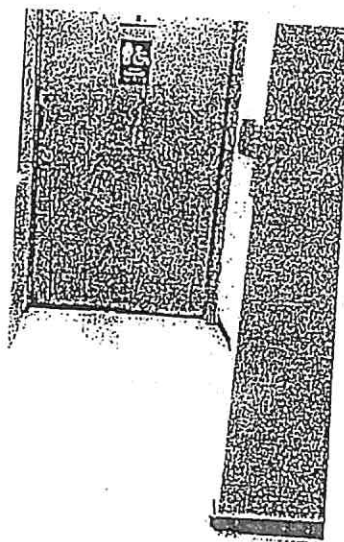
DIRECCIÓN DEL CENTRO DE SERVICIOS Y ATENCIÓN CIUDADANA

## ANEXO FOTOGRÁFICO (1 de 3)

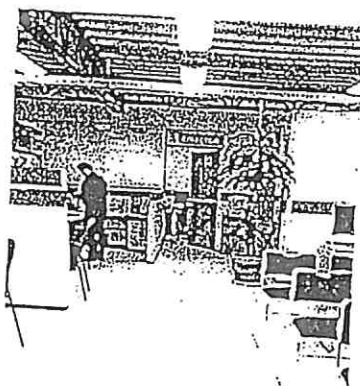
### 1. SEÑALIZACIÓN GENERAL.



Letrero de Bienvenida  
en Sistema Braille



Guía táctil para invidentes



Guía táctil para invidentes



Calle Moneda S/N esq. Insurgentes Sur, Col. Tlalpan Centro, Delegación  
Tlalpan, C.P. 14000, CDMX., Tel 55-13-15-99 y 55-73-41-62.  
[www.tlalpan.df.gob.mx](http://www.tlalpan.df.gob.mx)



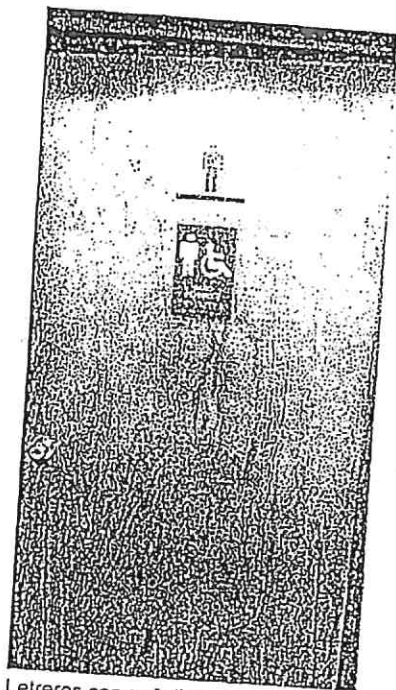




# JEFATURA DELEGACIONAL EN TLALPAN

DIRECCIÓN DEL CENTRO DE SERVICIOS Y ATENCIÓN CIUDADANA

## ANEXO FOTOGRÁFICO (2 de 3)



Letreros con señalización en Sistema Braille en baños



Letrero con los datos de la Contraloría Interna

## 2. CERTIFICACIÓN DE PERSONAL.



Certificación del primer bloque de personal



Calle Moneda S/N esq. Insurgentes Sur, Col. Tlalpan Centro, Delegación Tlalpan, C.P. 14000, CDMX., Tel 55-13-15-99 y 55-73-41-62.





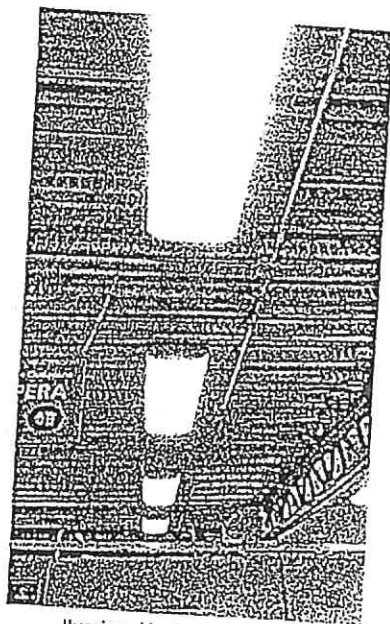


# JEFATURA DELEGACIONAL EN TLALPAN

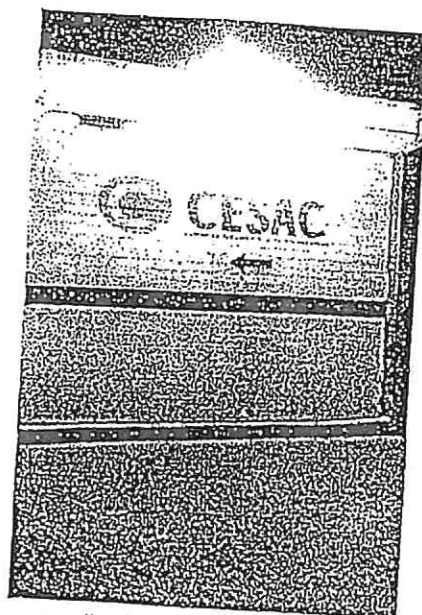
DIRECCIÓN DEL CENTRO DE SERVICIOS Y ATENCIÓN CIUDADANA

## ANEXO FOTOGRÁFICO (3 de 3)

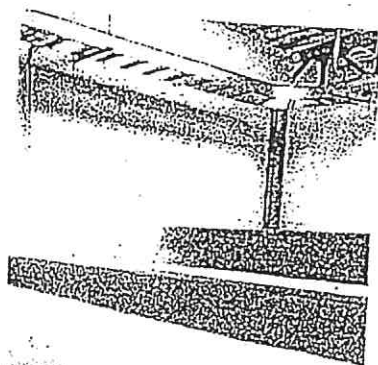
### TRABAJOS DE MANTENIMIENTO



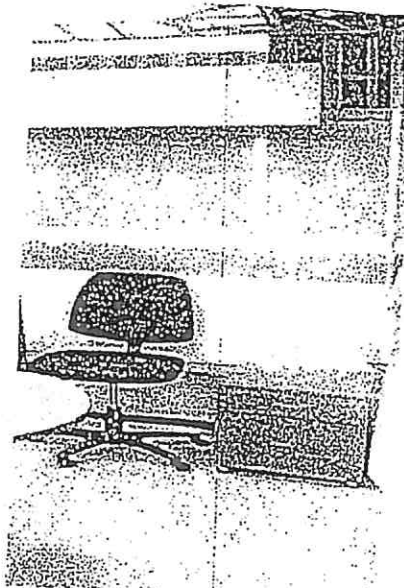
Iluminación Interna



Iluminación Externa



Extensiones en los muretes de los Módulos de Atención



Sillas con ruedas giratorias y Archiveros con llave



Calle Moneda S/N esq. Insurgentes Sur, Col. Tlalpan Centro, Delegación Tlalpan, C.P. 14000, CDMX., Tel 55-13-15-99 y 55-73-41-62.







# JEFATURA DELEGACIONAL EN TLALPAN

## COORDINACIÓN DE VENTANILLA ÚNICA DELEGACIONAL



VUD

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

### INFORME DEL AVANCE EN LOS PLANES DE MEJORA

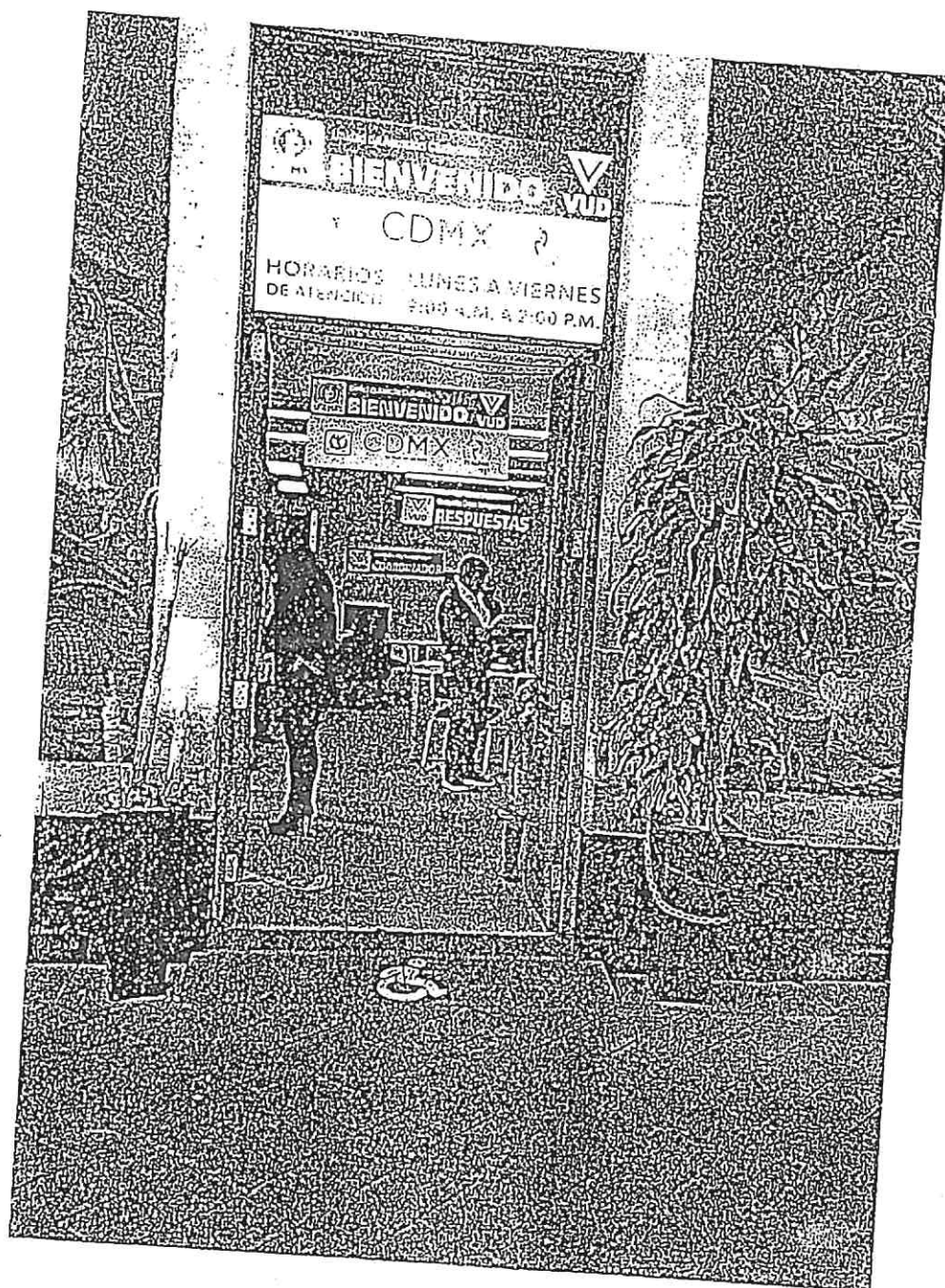
1. Se terminó de actualizar el total de la señalización, de acuerdo a como lo requiere el manual de identidad gráfica.
2. Se implementó un nuevo *tomateros* con panel de opciones.
3. Se reconstruyeron los espacios de los módulos, para adecuarlos a la normatividad vigente.
4. Se llevó a cabo el proceso de acreditación del total del personal de atención ciudadana.



PLAZA DE LA CONSTITUCIÓN NO. 1, TLALPAN CENTRO. C.P. 14000.  
TELS: 5483-1500, EXT: 2221 Y 2222



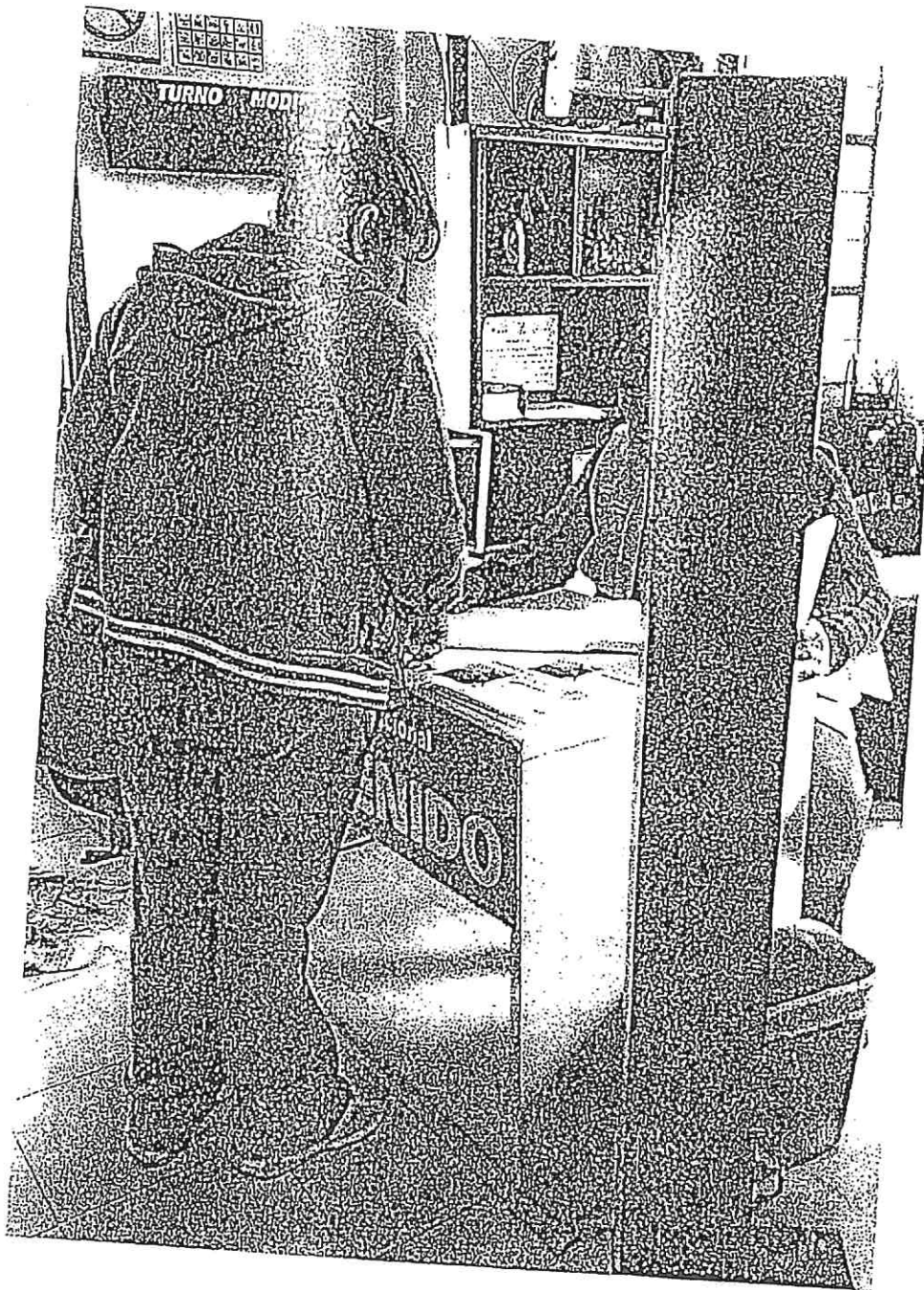




A

ff





✓  
A  
S. J.



