

ALCALDÍA

ALCALDÍA TLALPAN

AUDITORÍA DE DESEMPEÑO

2 “VIVIENDA Y SERVICIOS A LA COMUNIDAD”,
E187 “SERVICIOS PÚBLICOS”

Auditoría ASCM/262/24

FUNDAMENTO LEGAL

La presente auditoría se llevó a cabo con fundamento en los artículos 122, apartado A, base II, párrafo sexto, de la Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos; 29, apartado D, inciso h) y 62, numeral 2, de la Constitución Política de la Ciudad de México; 13, fracción CXI, de la Ley Orgánica del Congreso de la Ciudad de México; 1, 2, fracciones XIV y XLII, inciso a), 3, 8, fracciones I, II, VI, VII, VIII, IX, XXVI y XXIX, 9, 10, párrafo primero, incisos a) y b), 14, fracciones I, VIII, XVII, XX y XXIV, 22, 24, 27, 28, 30, 32, 34, 35, 37, fracción II, 56, 64 y 67, de la Ley de Fiscalización Superior de la Ciudad de México; y 1, 6, fracciones VI, VII y VIII, 8, fracción XXIII y 17, fracciones III, VI, VIII, IX y X, del Reglamento Interior de la Auditoría Superior de la Ciudad de México.

ANTECEDENTES

En la revisión del Informe de Cuenta Pública de 2024, respecto al Eje 2 “Ciudad Sustentable”, Sub Eje 2 “Desarrollo urbano sustentable e incluyente”, se identificó que la Alcaldía Tlalpan reportó en el Programa Presupuestario E187 “Servicios Públicos” una meta física programada de 412,600 toneladas de residuos sólidos y una alcanzada de 455,908 toneladas de dichos residuos, lo que implica una variación positiva del 10.5%; asimismo, reportó un presupuesto aprobado de 698,163.5 miles de pesos, y uno ejercido de 690,760.0 miles de pesos, que originó una variación de 7,403.5 miles de pesos, lo que representa una variación negativa del 1.1%.

CRITERIOS DE SELECCIÓN

Esta auditoría se planteó de conformidad con los criterios contenidos en el Manual de Selección de Auditorías vigente de la Auditoría Superior de la Ciudad de México (ASCM):

Propuesta e Interés Ciudadano: Por tratarse de una actividad que, por su naturaleza, impacto social o trascendencia, es de interés para los habitantes de la Ciudad de México.

Presencia y Cobertura: A fin de garantizar que todos los sujetos y conceptos se encuentren sujetos de ser revisados, por estar incluidos en la Cuenta Pública de la Ciudad de México.

OBJETIVO

Consistió en revisar y evaluar las acciones realizadas por la Alcaldía Tlalpan, para cumplir el objetivo y las metas establecidas en el Programa Presupuestario E187 “Servicios Públicos”, consistente en suministrar los servicios públicos a la población, en cuanto al componente C1 “Recolección de los residuos orgánicos e inorgánicos realizada”.

ALCANCE Y DETERMINACIÓN DE LA MUESTRA

Se evaluaron los resultados obtenidos, durante el ejercicio de 2024, por la Alcaldía Tlalpan, respecto de las actividades realizadas para operar el Programa Presupuestario E187 “Servicios Públicos”, componente C1 “Recolección de los residuos orgánicos e inorgánicos realizada” (C1). La revisión comprendió el resultado de la Evaluación del Control Interno, la Competencia Legal y los principios de Eficacia, Eficiencia, Economía y Calidad.

Se evaluó el control interno implementado por el sujeto de fiscalización, a fin de comprobar el estatus que guardó en sus aspectos de diseño, implementación y eficacia operativa; por lo que se identificaron y revisaron los controles implementados para cada uno de los cinco componentes denominados: Ambiente de Control, Administración de Riesgos, Actividades de Control Interno, Información y Comunicación, así como Supervisión y Mejora Continua, que se indican en la Ley de Auditoría y Control Interno de la Administración Pública de la Ciudad de México; y en el Marco Integrado de Control Interno (MICI).

En cuanto a la Competencia Legal, se verificó que la Alcaldía Tlalpan haya contado con las atribuciones jurídicas necesarias para operar el Programa Presupuestario E187 “Servicios Públicos”, componente C1 “Recolección de los residuos orgánicos e inorgánicos realizada”, durante el ejercicio de 2024.

Para la Eficacia, se revisaron los resultados alcanzados respecto de la metas y objetivo establecidos en el programa presupuestario en revisión; se verificó la transparencia y rendición de cuentas, específicamente lo reportado en el Informe de Cuenta Pública 2024 y en su portal de transparencia; se analizó el diseño, y la aplicación de la Matriz de Indicadores para Resultados (MIR).

En cuanto a la Eficiencia, se identificó y analizaron los procedimientos aplicados por el sujeto de fiscalización en la operación del programa en revisión; así como los recursos humanos, materiales y financieros utilizados para operar el Programa Presupuestario E187 “Servicios Públicos”, componente C1 “Recolección de los residuos orgánicos e inorgánicos realizada”, de conformidad con la normatividad aplicable.

En relación a la Economía, se verificó si el sujeto de fiscalización contó con medidas de racionalidad y austeridad, y si la aplicación del gasto contribuyó al cumplimiento de las metas y objetivo establecidos en el programa presupuestario en revisión.

Por lo que respecta a la Calidad, se analizaron los mecanismos establecidos de atención a quejas ciudadanas del servicio público de limpia, así como su implementación. Lo anterior se comprobó mediante la aplicación de cuestionarios a la población usuaria, respecto a la atención de las quejas que hayan presentado, relacionadas con la prestación del servicio.

En función del tiempo que se dispuso para la ejecución de la presente auditoría, en los principios de eficacia, eficiencia, economía y calidad, el muestreo se llevó a cabo mediante el empleo de los métodos por conveniencia o aleatorio simple. El primero, consistió en seleccionar las unidades elementales de la población de acuerdo con el criterio y experiencia profesional del auditor con base en la importancia cualitativa y cuantitativa de la información que se proporcionó. Mientras que, el segundo, es un procedimiento probabilístico en donde cada elemento de la población objetivo tiene la misma oportunidad de ser elegido.

La muestra fiscalizable fue seleccionada conforme a la Norma Internacional de Auditoría (NIA) 530 “Muestreo de Auditoría” emitida por la Federación Internacional de Contadores (IFAC); la Norma Internacional de las Entidades Fiscalizadoras Superiores (ISSAI) 1530 “Muestreo de Auditoría” emitida por el Comité de Normas Profesionales de la Organización Internacional de Entidades Fiscalizadoras Superiores (INTOSAI) y en el Manual del Proceso General de Fiscalización de la ASCM.

El gasto de la Alcaldía Tlalpan, con cargo al Programa Presupuestario E187 “Servicios Públicos”, ascendió a 690,757.3 miles de pesos, mientras que el componente C1 “Recolección de los residuos orgánicos e inorgánicos realizada”, ascendió a 44,328.3 miles de pesos, que representó el 6.4% del total del presupuesto del programa presupuestario en revisión, mediante 29 Cuentas por Liquidar Certificadas (CLC), con cargo a 2 capítulos (2000 “Materiales y Suministros” y 3000 “Servicios Generales”), las cuales se pagaron con recursos federales, que representan el 100.0% del presupuesto ejercido en el componente C1.

(Miles de pesos y por cientos)

Programa Presupuestario E187 “Servicios Públicos”, Componente C1 “Recolección de los residuos orgánicos e inorgánicos realizada”	Universo				Muestra			
	Cantidad Registros		Presupuesto Ejercido	%	Cantidad Registros		Presupuesto Ejercido	%
	CLC	Documento múltiple	(1)	(1)/(n)*100	CLC	Documento múltiple	(2)	(2)/(1)*100
Capítulo 2000 “Materiales y Suministros”	55	1	47,692.6	6.9	2	0	1,616.3	3.4
Capítulo 3000 “Servicios Generales”	546	47	405,747.7	58.7	27	0	42,712.0	10.5
Otros Capítulos	698	22	237,317.0	34.4	0	0	0.0	0.0
Total	<u>1,299</u>	<u>70</u>	<u>690,757.3</u>	<u>100.0</u>	<u>29</u>	<u>0</u>	<u>44,328.3</u>	<u>6.4</u>

NOTA: Los datos pueden no coincidir con su fuente original debido al redondeo.

n: Corresponde a 690,757.3 miles de pesos, que es el total del presupuesto ejercido del Programa Presupuestario E187 “Servicios Públicos”.

El universo del presupuesto ejercido (690,757.3 miles de pesos) y la muestra sujeta a revisión (44,328.3 miles de pesos), corresponden a los recursos y fondos o programas siguientes:

(Miles de pesos)

Origen de los recursos				Fondo o programa al que pertenecen los recursos de origen federal			
Locales		Federales		Universo		Muestra	
Universo	Muestra	Universo	Muestra	Denominación del fondo o programa	Importe	Denominación del fondo o programa	Importe
15,881.6	0.0	674,857.7	44,328.3	15O240 ¹	230,181.0	15O240	9,757.7
				15O340 ²	65,958.5	15O340	1,166.5
				15O440 ³	2,553.2	15O440	449.9
				15O540 ⁴	5,574.6	25P140	32,954.2
				15O640 ⁵	4,945.4		
				15OG40 ⁶	3,856.5		
				15OZ44 ⁷	825.9		
				25P140 ⁸	358,815.9		
				25P144 ⁹	2,164.7		
Total	15,881.6	0.0	674,857.7	44,328.3	674,875.7		44,328.3

¹No Etiquetado Recursos Federales-Participaciones a Entidades Federativas y Municipios-Fondo General de Participaciones-2024-Original de la URG.

²No Etiquetado Recursos Federales-Participaciones a Entidades Federativas y Municipios-Fondo de Fomento Municipal-2024-Original de la URG.

³No Etiquetados Recursos Federales-Participaciones a Entidades Federativas y Municipios Participaciones en el Impuesto Especial sobre Producción y Servicios 2024-Original de la URG.

⁴No Etiquetados Recursos Federales-Participaciones a Entidades Federativas y Municipios-Fondo de Fiscalización y Recaudación 2024 Original de la URG.

⁵No Etiquetados Recursos Federales-Participaciones a Entidades Federativas y Municipios-Participaciones a la venta final de Gasolina y Diésel 024-Original de la URG.

⁶No Etiquetado Recursos Federales-Participaciones a Entidades Federativas y Municipios-Incentivo por la Recaudación del ISR de Bienes Inmuebles 2024 Original de la URG.

⁷No Etiquetado Recursos Federales-Participaciones a Entidades Federativas y Municipios Rendimientos Financieros 2024.

⁸Etiquetado Recursos Federales-Aportaciones Federales para Entidades Federativas y Municipios-Fondo de Aportaciones para el Fortalecimiento de los Municipios y las Demarcaciones Territoriales del Distrito Federal (FORTAMUN)-2024-Original de la URG.

⁹Etiquetado Recursos Federales-Aportaciones Federales para Entidades Federativas y Municipios-Fondo de Aportaciones para el Fortalecimiento de los Municipios y las Demarcaciones Territoriales del Distrito Federal (FORTAMUN)-2024-Líquida de Interés de Recursos Adicionales de Principal.

Para evaluar la Eficacia del programa presupuestario, se analizó la evidencia documental del cumplimiento de las metas físicas y financieras programadas. Para lo anterior, se revisó el 100.0% de los indicadores estratégicos y de gestión aplicados por la alcaldía para evaluar el cumplimiento de las acciones sustantivas realizadas en el ejercicio en revisión. De igual forma se consideró comprobar que el sujeto de fiscalización haya cumplido sus obligaciones en materia de transparencia.

Respecto a la Eficiencia, se revisó que el Programa Delegacional de Prestación del Servicio Público de Limpia, que es competencia del sujeto de fiscalización, cumplió los requisitos para su elaboración, aprobación y publicación, a efecto de identificar y evaluar si el 100.0% de los recursos humanos, materiales y financieros fueron empleados en el cumplimiento de las metas y objetivos del programa presupuestario en estudio.

En la Economía, se verificó el 100.0% de las medidas de racionalidad y austeridad establecidas por el sujeto de fiscalización para el ejercicio de 2024.

Para la Calidad, se verificó que la Alcaldía Tlalpan reportó 801 quejas de la ciudadanía atendidas y ninguna pendiente por atender del servicio de recolección de residuos sólidos correspondiente al componente C1 del Informe de Avance Presupuestal e Indicadores (IAPI), apartado 2, del Informe de Cuenta Pública de 2024 de la alcaldía. Derivado de los trabajos que se llevaron a cabo en la fase de planeación de la auditoría, se determinó revisar 53 quejas ciudadanas de dicho servicio, así como su documentación justificativa y comprobatoria que acredite la atención de la alcaldía, las que representan el 6.6% del total de las solicitudes reportadas. Asimismo, se aplicarán de manera aleatoria cuestionarios a la población usuaria respecto a la atención de las quejas que presentaron, relacionadas con la prestación del servicio público de limpia.

CONFRONTA

En la confronta realizada por escrito el 11 de diciembre de 2025, conforme al “Acuerdo para la Realización de las Reuniones de Confrontas a través de Videoconferencias o por escrito mediante Plataformas Digitales, a partir de la Revisión de la Cuenta Pública 2020 y Posteriores”, publicado en la *Gaceta Oficial de la Ciudad de México* núm. 677 del 6 de septiembre de 2021, la cual fue notificada en cumplimiento de lo establecido en el artículo 36, párrafo segundo, de la Ley de Fiscalización Superior de la Ciudad de México a la Alcaldía Tlalpan mediante el oficio núm. ASCM/DGAE-A/570/2025 del 26 de noviembre de 2025, para que, en un término de 10 días hábiles, remitiera información y documentación relacionadas con el Informe de Resultados de Auditoría para Confronta (IRAC), el sujeto de fiscalización proporcionó el oficio núm. AT/DGAyF/SCAyRC/1662/2025 de 11 de diciembre de 2025.

PROCEDIMIENTOS, RESULTADOS Y OBSERVACIONES

La auditoría se realizó conforme a los procedimientos y técnicas de auditoría de estudio general, análisis, inspección, indagación, verificación, observación y recálculo, a fin de examinar los hechos o circunstancias relativos a la información revisada y, con ello,

proporcionar elementos de juicio, así como evidencia suficiente y adecuada para emitir una opinión objetiva y profesional.

Evaluación del Control Interno

1. Resultado

Conforme a los procedimientos y técnicas de auditoría de estudio general, indagación mediante la aplicación de un cuestionario y análisis cualitativo así como cuantitativo de la información y documentación presentadas, se evaluó el control interno del sujeto de fiscalización con objeto de diagnosticar el estatus de su diseño e implementación, identificar posibles áreas de oportunidad y, con ello, que el sujeto de fiscalización determine las acciones de mejora que deberá realizar para su fortalecimiento.

La evaluación se efectuó con base en la metodología y elementos del Modelo de Evaluación del Control Interno para la Fiscalización Superior de la Cuenta Pública de la Ciudad de México, considerando los cinco componentes del control interno (Ambiente de Control, Administración de Riesgos, Actividades de Control Interno, Información y Comunicación, así como Supervisión y Mejora Continua) previstos en la Ley de Auditoría y Control Interno de la Administración Pública de la Ciudad de México y en el Marco Integrado de Control Interno (MICI) acordado por el Sistema Nacional de Fiscalización (SNF).

El resultado general de la evaluación del control interno se encuentra en el Informe Individual de Auditoría con clave ASCM/87/24, practicada al mismo sujeto de fiscalización.

Respecto de la eficacia operativa en la administración eficiente de los riesgos inherentes al desarrollo de la unidad administrativa encargada de las operaciones o procesos que fueron objeto de revisión, se determinaron los resultados que se describen a continuación:

Competencia de los Actores

2. Resultado

Competencia Legal

Con la finalidad de verificar la competencia legal del sujeto de fiscalización, durante el ejercicio fiscal de 2024, para llevar a cabo la operación del Programa Presupuestario E187 “Servicios Públicos”, componente C1, se aplicaron las técnicas y procedimientos de auditoría de estudio general, análisis y observación.

De la información proporcionada por el sujeto de fiscalización, mediante los oficios núms. AT/DGAyF/SCAyRC/0974/2025 del 30 de junio y AT/DGAyF/SCAyRC/1335/2025 del 25 de septiembre; como respuesta a los requerimientos realizados con los oficios núms. ASCM/DGAE-A/0216/25 del 10 de junio y ASCM/DGAE-A/443/25 del 12 de septiembre, todos emitidos en 2025, se desprende, lo siguiente:

El sujeto de fiscalización contó con las atribuciones jurídicas necesarias para realizar las acciones contenidas en el programa presupuestario en revisión, de conformidad con los artículos 1; y 4, párrafo séptimo, de la Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos (actualmente párrafo noveno, por modificación realizada en decreto, publicado en el *Diario Oficial de la Federación* del 2 de diciembre de 2024); 7, fracción VI; 8; 9; 10; y 137 de la Ley General del Equilibrio Ecológico y la Protección al Ambiente, publicada en el *Diario Oficial de la Federación* del 28 de enero de 1988 (última reforma, publicada en el *Diario Oficial de la Federación* el 1° de abril de 2024); y 1; 2; 9; 10; 11; y 37 de la Ley General para la Prevención y Gestión Integral de los Residuos, publicada en el *Diario Oficial de la Federación* del 8 de mayo de 2023, vigentes en el ejercicio de 2024.

Las actividades del componente C1, tales como el barrido manual y mecánico, recolección domiciliar y la atención a tiraderos clandestinos, se encuentran vinculadas a la meta 11.6 “Mejorar la Gestión de Residuos”, del Objetivo 11 “Ciudades y Comunidades Sostenibles”, de la Agenda 2030, suscrita por México, en 2015, ante la Organización de las Naciones Unidas (ONU) que busca, entre otras cosas, reducir el impacto ambiental negativo de las ciudades principalmente por medio de la mejora de la gestión de residuos; así como a la

Observación General núm. 4., denominada “El Derecho a una Vivienda Adecuada”, adoptada por el Comité de Derechos Económicos, Sociales y Culturales en el sexto periodo de sesiones (1991), en la que se reconoce que para vivir con seguridad, paz y dignidad es indispensable contar con una vivienda adecuada que disponga de servicios básicos, incluida la accesibilidad permanente a la eliminación de desechos, para que sea un espacio que proteja a sus ocupantes de cualquier riesgo a su salud.

De igual manera, el componente C1, se encuentra relacionado con el objetivo general 2.3.3 “Programa Integral de Residuos Sólidos”, del Eje 2 “Ciudad Sustentable” del Programa de Gobierno 2019-2024 de la Ciudad de México, encaminado a promover el manejo sustentable de los residuos sólidos de la ciudad; lo que se relaciona con el número 5 “Catálogo Clasificación Funcional del Gasto 2024”, función 2.2. “Vivienda y Servicios a la Comunidad”, del Acuerdo por el que se dan a conocer los Formatos de Clasificación Programática, Clasificación por Fuentes de Financiamiento, Resultados y Proyecciones de Egresos e Informes sobre Estudios Actuariales de las Pensiones, así como para armonizar la Presentación de la Información Adicional del Presupuesto de Egresos de la Ciudad de México para el Ejercicio Fiscal 2024, publicado en la *Gaceta Oficial de la Ciudad de México* núm. 1265 del 28 de diciembre de 2023 vigente durante 2024.

La atribución de las alcaldías en materia de residuos tiene su fundamento en los artículos 4; 9, apartado E (reformado por decreto, publicado en la *Gaceta Oficial de la Ciudad de México* núm. 1359 del 16 de mayo de 2024); 52, numeral 4; y 53, apartado B, numeral 3, inciso a), fracción XIX, de la Constitución Política de la Ciudad de México; y 42, fracción VIII, de la Ley Orgánica de Alcaldías de la Ciudad de México, publicada en la *Gaceta Oficial de la Ciudad de México* núm. 314, Tomo I, del 4 de mayo de 2018, vigente durante 2024.

Finalmente, en cuanto a la operación de dicho programa, las obligaciones de las alcaldías en materia de residuos se encuentran en el Programa de Gestión Integral de Residuos para la Ciudad de México (PGIR) 2021-2025, publicado en la *Gaceta Oficial de la Ciudad de México* núm. 654 Bis, del 4 de agosto del 2021, cuyo objetivo principal fue “trazar las estrategias, metas y acciones dirigidas a reducir la generación de residuos, fortalecer la innovación, la infraestructura y el manejo, e incrementar el aprovechamiento para avanzar

hacia una economía circular con la generación mínima de residuos en la Ciudad de México en el periodo 2021-2025”.

Lo anterior, obliga a las alcaldías a elaborar, revisar, modificar y publicar en la *Gaceta Oficial de la Ciudad México* su Programa para la Prestación del Servicio Público de Limpia cada cinco años, contados a partir del año posterior a la entrada en vigor del citado programa, en cumplimiento de los artículos 5; 6; 10; y 11 de la Ley de Residuos Sólidos del Distrito Federal, publicada en la *Gaceta Oficial de la Ciudad de México* núm. 33, del 22 de abril de 2003 (última reforma, publicada en la *Gaceta Oficial de la Ciudad de México* núm.1404 del 8 de julio de 2023); 4; 5; 5 Bis; 7; y 8 del Reglamento de la Ley de Residuos Sólidos del Distrito Federal, publicado en la *Gaceta Oficial de la Ciudad de México* núm. 436, del 7 de octubre de 2008 (última reforma, publicada en la *Gaceta Oficial de la Ciudad de México* núm. 295 Bis, el 3 de marzo del 2020), vigentes durante 2024, y con base en los Lineamientos para la Elaboración de los Programas para la Prestación del Servicio Público de Limpia de la Ciudad de México, emitidos por la Secretaría del Medio Ambiente del Gobierno de la Ciudad de México (SEDEMA) el 6 de julio de 2022, los cuales fueron aplicables durante el ejercicio fiscal de 2024, y pueden consultarse mediante liga electrónica https://www.sedema.cdmx.gob.mx/storage/app/media/DGEIRA/PGIR/LPPSPL_CDMX.pdf.

Se solicitó al sujeto de fiscalización el Programa para Prestación del Servicio Público de Limpia de su competencia. En respuesta, la Alcaldía Tlalpan presentó los avances de dicho programa, el cual se encuentra en revisión por parte de la SEDEMA para su actualización. En su revisión, se identificaron las capturas de pantalla de las reuniones sostenidas con el personal de dicha institución; sin que ésta haya proporcionado algún otro soporte documental.

Por lo anterior, se concluye que la Alcaldía Tlalpan, en cuanto a su competencia legal, durante el ejercicio fiscal de 2024, contó con una base normativa que le permitió ejecutar sus atribuciones en materia de residuos; sin embargo, no contó con la actualización dentro del plazo de un año posterior a la entrada en vigor del Programa de Gestión Integral de Residuos para la Ciudad de México 2021-2025, el cual fue publicado en la *Gaceta Oficial de la Ciudad de México* núm. 654 Bis, el 4 de agosto de 2021, con base en los lineamientos establecidos en el mismo programa.

Observación 1

La Alcaldía Tlalpan no contó con el Programa para la Prestación del Servicio Público de Limpia de su competencia durante el ejercicio fiscal de 2024.

Por lo anterior, incumplió los artículos 10, fracción I, de la Ley de Residuos Sólidos del Distrito Federal; y 8 del Reglamento de la Ley de Residuos Sólidos del Distrito Federal; así como el capítulo I “Objetivo y Ámbito de Validez”, último párrafo, de los Lineamientos para la Elaboración de los Programas para la Prestación del Servicio Público de Limpia de la Ciudad de México.

El artículo 10, de la Ley de Residuos Sólidos del Distrito Federal establece:

“Artículo 10.- Corresponde a las Delegaciones el ejercicio de las siguientes facultades:

”I. Formular, [...] el programa delegacional de prestación del servicio público de limpia de su competencia, con base en los lineamientos establecidos en el Programa de Gestión Integral de los Residuos Sólidos...”

El Reglamento de la Ley de Residuos Sólidos del Distrito Federal señala:

“Artículo 8. [...] los programas de las alcaldías respectivos serán revisados y, en su caso, modificados y publicados en la *Gaceta Oficial de la Ciudad México* al año posterior a la entrada en vigencia del Programa de Gestión Integral de los Residuos Sólidos...”

Los Lineamientos para la Elaboración de los Programas para la Prestación del Servicio Público de Limpia de la Ciudad de México establecen:

“I. OBJETIVO Y ÁMBITO DE VALIDEZ [...]

”Los presentes Lineamientos son de observancia obligatoria para las alcaldías, dentro de la jurisdicción territorial de la Ciudad de México, sin perjuicio de las atribuciones que, conforme a las disposiciones legales y reglamentarias aplicables, pudieran corresponder a otras autoridades.”

En confronta, la Alcaldía Tlalpan entregó el oficio núm. DGSU/DPyPSU/SL/832/2025 del 5 de diciembre de 2025, mediante el cual, la Subdirección de Limpia manifestó no tener información adicional a la proporcionada durante la ejecución de la auditoría respecto de este resultado.

El sujeto de fiscalización proporcionó información; sin embargo, ésta no fue suficiente para solventar, modificar o desvirtuar las observaciones, por lo que este resultado prevalece en los términos expuestos.

Recomendación

ASCM-262-24-1-TLA

Es necesario que la Alcaldía Tlalpan formule el Programa para la Prestación del Servicio Público de Limpia de su demarcación, de conformidad con la normatividad aplicable.

Eficacia

3. Resultado

Meta Física y Objetivo del Programa Presupuestario

Para verificar la programación y cumplimiento de la meta física establecida y del objetivo del programa presupuestario en revisión, se aplicaron las técnicas y procedimientos de auditoría de estudio general, análisis y recálculo.

De la información proporcionada por el sujeto de fiscalización, mediante los oficios núms. AT/DGAyF/SCAyRC/0974/2025 del 30 de junio y AT/DGAyF/SCAyRC/1335/2025 del 25 de septiembre; como respuesta a los requerimientos realizados con los oficios núms. ASCM/DGAE-A/0216/25 del 10 de junio y ASCM/DGAE-A/443/25 del 12 de septiembre, todos emitidos en 2025, se identificaron las metas y la metodología empleada para la programación; se comparó la meta alcanzada contra la programada; se analizaron las causas de las variaciones; y se verificaron las actividades sustantivas realizadas y los resultados obtenidos en cuanto al cumplimiento del objetivo.

Con la finalidad de verificar las cifras contenidas en el Anteproyecto del Presupuesto de Egresos y el Programa Operativo Anual (POA) 2024, en relación con el Programa Presupuestario E187 “Servicios Públicos”; y constatar que se hubiera contado con una metodología para la programación de la meta física de 455,908 toneladas de residuos sólidos urbanos, se revisaron las memorias de cálculo y los papeles de trabajo para la determinación de la meta.

En el Anteproyecto del Presupuesto de Egresos se identificaron la misión, visión, diagnóstico general, objetivo estratégico, estrategias y metas; las acciones por desarrollar; y las fases de planeación, programación y presupuestación del gasto; en el apartado “Programa Presupuestario y su Alineación” se identificó el objetivo del programa presupuestario; y en el apartado “Planeación Operativa” el problema definido, población objetivo o área de enfoque, objetivos operativos y el valor público generado.

En el Plan de Acción del Programa Presupuestario se especifican la definición y el indicador de la meta, la meta proyectada, la unidad de medida del indicador establecido, el comportamiento de la meta durante el ejercicio, y las acciones por desarrollar, elementos propios del programa presupuestario auditado.

En el apartado de “Acciones del Programa Presupuestario”, se enlistan las actividades siguientes:

“1. Mantener y conservar las calles de la alcaldía libres de desechos, ofreciendo espacios saludables para el esparcimiento de quienes ahí acuden, limpios y libres de contaminación, bien iluminados, evitando la acumulación de desechos orgánicos e inorgánicos. Contar con un programa eficiente de recolección de los residuos orgánicos e inorgánicos, conservación y mantenimiento del alumbrado público, áreas verdes y de espacios públicos; mejoramiento en la movilidad.

“2. Proporcionar el mantenimiento a la infraestructura vial, zonas verdes y espacios públicos.

“3. Contribuir al derecho de la población a contar con el agua potable en sus viviendas, principalmente en las zonas de marginación.”

Por lo anterior, se constató que la alcaldía incluyó en el Anteproyecto del Presupuesto de Egresos los componentes del Programa Presupuestario E187, como establece el Manual para la Formulación del Anteproyecto de Presupuesto de Egresos del Ejercicio Fiscal 2024.

Con objeto de verificar que el sujeto de fiscalización contó con una MIR del Programa Presupuestario E187, en el ejercicio de 2024, se consultó la página electrónica de la Secretaría de Administración y Finanzas (SAF), en la que se constató que sí dispuso de ella, la cual se consultó en la liga electrónica https://procesos.finanzas.cdmx.gob.mx/PbR/public/Matrices_Alcaldia_Tlalpan_2024.

De su análisis, se identificó que, para el Programa Presupuestario E187 contó con 5 componentes y 21 actividades; se constató que en cada componente, así como en sus actividades, se repetían los objetivos, el nombre del indicador, la definición, el método de cálculo, la unidad de medida, el numerador y el denominador, por lo que no fue posible identificar las variables que integran las fórmulas de cálculo; no se incluyó la ficha técnica de los indicadores, específicamente lo referente a “Frecuencia de Medición”, “Unidad de Medida” y “Método de Cálculo”, por lo que no fueron adecuados para la medición del efecto generado por las acciones realizadas.

También se solicitó al sujeto de fiscalización la metodología utilizada en la construcción de su MIR. En respuesta, la alcaldía proporcionó los documentos Diseño y Diagnóstico del Programa Presupuestario E187. De su análisis, se identificó un avance en la elaboración de éstos, en el que se realiza la identificación del problema, así como la definición del objetivo, cobertura y análisis de los involucrados de la MIR, del Programa Presupuestario E187; sin embargo, se constató que los documentos se encuentran incompletos y no presentó evidencia de que fueron enviados a la SAF. Por lo anterior, no se pudo identificar que el citado documento haya sido considerado como base para la elaboración de la MIR, y, por lo tanto, que ésta se haya elaborado con la Metodología del Marco Lógico, por lo que no fue construida de conformidad con la normatividad aplicable.

Se comprobó que, en materia programática, los Informes de Avances Trimestrales contienen información sobre el cumplimiento de las metas específicas del Programa

Presupuestario E187, con lo que se cumple lo indicado en las guías y formatos emitidos por la SAF, para dicho informe de los trimestres del ejercicio de 2024.

Se verificó que la estructura del Informe de Cuenta Pública de la alcaldía cumplió lo indicado en la Guía para la Integración de la Cuenta Pública de la Ciudad de México de 2024. En la revisión de su contenido se constató que los datos asentados en el Informe de Avance Presupuestal y de Indicadores (IAPI) corresponden al cumplimiento de las metas físicas del componente C1 “Recolección de los residuos orgánicos e inorgánicos”.

En el Decreto por el que se expide el Presupuesto de Egresos de la Ciudad de México para el Ejercicio Fiscal 2024, publicado en la *Gaceta Oficial de la Ciudad de México* núm. 1263, Tomo II, del 26 de diciembre de 2023, el presupuesto aprobado para la Alcaldía Tlalpan ascendió a 3,114,028.3 miles de pesos; de los cuales 690,757.3 miles de pesos serían destinados al desarrollo del Programa Presupuestario E187, que comprende las acciones relativas a la prestación del servicio de recolección de residuos sólidos, de acuerdo con lo indicado en el POA 2024.

Con la finalidad de identificar la información y documentación de los criterios y metodología para programar la meta física, se solicitaron al sujeto de fiscalización los papeles de trabajo y memorias de cálculo para el Programa Presupuestario E187, componente C1. En respuesta, mediante nota informativa dio a conocer lo siguiente:

“...el método de cálculo por la cual se determinó la meta de 412,600 toneladas, se estableció con base en la programación de ejercicios de años anteriores, en donde además se realizó un análisis para verificar la cantidad establecida como meta de recolección, y es en relación al número de camiones recolectores (parque vehicular) de las áreas operativas con la capacidad de los mismos y los días y/o periodo evaluado (mes), mismo que al realizar dicho ejercicio; esta cantidad de residuos recolectados es multiplicada por los 12 meses del ejercicio (año). Por lo que a su vez puede ser medida por periodos trimestrales para efectos en el avance de metas y observar el cumplimiento de las mismas.

”Cabe señalar que el histórico reportado en los ejercicios anteriores, que, de acuerdo con los archivos, se calcula en 410,000 toneladas y se considera que esta meta fue aumentada en relación a las acciones que realiza el personal.

”El cálculo de las toneladas de residuos recolectadas por mes y por año se lleva a cabo tomando en cuenta la capacidad de carga de los vehículos, los cuales se agrupan por sector y por tipo; y se consideran las cifras por volumen, que se desglosan en la base de datos denominada ‘Informe Mensual de Avance Programático 2024’.”

En el formato “Componentes y Actividades por Programa Presupuestario” autorizado por la SAF, la meta programada del componente C1 fue de 410,000 toneladas de residuos sólidos recolectados (domiciliarios, barrido manual-mecánico, contenedores de polietileno, programa “Escuela Limpia”, mercados públicos, tianguis, establecimientos industriales, terminales, recolección de cascajo, arrastres de lluvia, animales muertos, llantas, tiraderos clandestinos).

En cuanto a la unidad de medida, se informó que se utiliza la tonelada en atención a que ésta se emplea de manera estándar en el sistema de recolección y transferencia de residuos sólidos urbanos, lo que facilita la transmisión de información con diversas autoridades de la Ciudad de México, y unidades administrativas de la propia alcaldía; incluso las especificaciones técnicas de capacidad de la mayoría del parque vehicular destinado para la recolección de residuos sólidos urbanos, se encuentra establecido en dicha unidad de medida (tonelada).

Con la finalidad de analizar la eficacia de la Alcaldía Tlalpan, se revisó su Informe de Cuenta Pública de 2024, en el que se identificó el formato IAPI, que presenta al final del ejercicio el 110.0% de avance realizado, como se muestra en la tabla siguiente:

Informe de Avance Presupuestal y de Indicadores

Componente C1	Recolección de los residuos orgánicos e inorgánicos realizada.	C1A1	Supervisión de rutas de recolección de residuos orgánicos e inorgánicos
Indicador	Mide el porcentaje de las toneladas de residuos orgánicos e inorgánicos recolectadas en domicilios y contenedores.		Mide el porcentaje de cumplimiento mediante supervisión de las rutas de recolección.
Descripción	Se realizó la recolección de residuos sólidos orgánicos e inorgánicos alcanzado 455,908 toneladas mediante las siguientes actividades: recolección de residuos industriales 1,097 toneladas; barrido con equipo mecánico 848 toneladas; basura domiciliaria 264,534 toneladas; recolección en contenedores de metal 11,802 toneladas; contenedores de plástico 5,433 toneladas; "Escuela Limpia" 5,855 toneladas; recolección de cascajo 7,712 toneladas; recolección en tiraderos clandestinos 270 toneladas; contenedores terminales 8,984 toneladas; recolección en mercados 2,957 toneladas; recolección en tianguis 2,030 toneladas; papeleras 60 toneladas; recolección de barrido manual 143,600 toneladas: en jornadas 550 toneladas, y arrastre de lluvias 176 toneladas.		Se realizaron 141 recorridos de supervisión en las rutas de recolección de residuos orgánicos e inorgánicos programadas.
Denominador absoluto programado anual	412,600		141
Numerador absoluto programado anual	455,908		141
Avance realizado (%)	110		100

Para corroborar lo anterior, se revisaron los Informes de Avances Trimestrales y el Informe de Cuenta Pública de la alcaldía del ejercicio de 2024, en los que se identificó la evolución y avance de la meta física del programa presupuestario en revisión, los cuales resultaron congruentes entre sí, como se muestra en la tabla siguiente:

Toneladas

Periodo	Registros internos	Informe de Avance Presupuestal y de Indicadores	Variación absoluta	Variación relativa (%)
	(1)	(2)	(1)-(2) (3)	(3)/(1)*100 (4)
1er. trimestre	119,670	119,670	0	0
2do. trimestre	237,718	237,718	0	0
3er. trimestre	360,328	360,328	0	0
4to trimestre	455,908	455,908	0	0

En cuanto al cumplimiento de la meta, se realizó un comparativo entre lo programado (412,600 toneladas) y lo reportado como alcanzado (455,908 toneladas) y se determinó una

variación absoluta positiva de 43,308 toneladas, que representa una variación porcentual positiva de 10.5%. Por tanto, el porcentaje de avance de la meta física original respecto de lo realizado es del 110.0%; por ser dicha diferencia representativa positivamente, se concluye que se cumplió la meta.

Con la finalidad de comprobar la meta física alcanzada así como el cumplimiento del objetivo, se solicitaron los registros auxiliares (registros de control interno, archivos, bases de datos, reportes mensuales, etc.) utilizados en el ejercicio de 2024, para llevar el control del avance y evolución de la meta física del Programa Presupuestario E187, componente C1, en los que se desglosaron las metas alcanzadas en cada una de las acciones efectuadas y cuantificadas en el total reportado en el Informe de Cuenta Pública de 2024.

Al respecto, el sujeto de fiscalización proporcionó la base de datos denominada Resumen Actividades Realizadas en la Recolección de Basura 2024, en la que se registró, de manera mensual, el total de toneladas recolectadas por cada una de las actividades llevadas a cabo por los cuatro sectores en los que se divide la alcaldía para realizar la recolección de residuos orgánicos e inorgánicos, con los datos siguientes:

Resumen de Actividades Realizadas en la Recolección de Basura, 2024

Denominación	Enero	Febrero	Marzo	Abril	Mayo	Junio	Julio	Agosto	Septiembre	Octubre	Noviembre	Diciembre	Total
Recolección de residuos industriales.	125	118	39	130	138	33	115	100	0	121	119	59	1,097
Recolección de barrido mecánico	89	77	45	88	82	43	58	88	62	87	80	49	848
Recolección de basura domiciliaria	25,167	23,135	24,076	23,157	25,163	24,095	24,157	25,089	25,085	15,170	15,160	15,080	264,534
Contenedores metálicos	1,062	978	834	1,044	1,020	768	1,044	1,098	1,050	1,056	1,062	786	11,802
Contenedores plásticos	565	428	248	555	569	281	555	541	267	563	549	312	5,433
Escuela limpia	610	479	256	552	682	325	552	332	230	759	713	365	5,855
Cascajo	976	691	277	996	819	157	950	328	510	914	828	266	7,712
Tiraderos clandestinos	23	23	18	23	23	18	23	25	23	18	23	30	270
Recolección de contenedores terminales	815	815	616	815	815	616	550	881	815	616	815	815	8,984
Mercados	149	149	1,158	149	149	158	149	220	149	158	149	220	2,957
Tianguis	167	167	167	167	167	167	167	180	167	167	167	180	2,030
Calles (papeleras)	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	60
Recolección de barrido manual	12,400	11,600	11,000	11,600	13,000	9,400	9,400	14,600	13,000	11,000	13,600	13,000	143,600
Jornadas	40	26	18	33	31	5	25	10	0	141	106	115	550
Arrastre de lluvia	20	9	0	0	0	0	0	0	0	100	40	7	176
Total de toneladas	42,213	38,700	38,757	39,314	42,663	36,071	37,750	43,497	41,363	30,875	33,416	31,289	455,908

Con lo anterior, se comprobó que el sujeto de fiscalización contó con registros auxiliares mensuales consolidados en los que se reportó el total de toneladas por vehículo; sin embargo, el conteo final del ejercicio revisado se sustentó en un aproximado de los viajes realizados al centro de transferencia, sin un control diario de éstos.

Por otro lado, se advirtió una diferencia de 143,517.9 toneladas entre lo reportado como recolectado por los vehículos de residuos sólidos en el Inventario de Residuos Sólidos 2024 (312,390.1) y el Informe de Cuenta Pública de 2024 del sujeto de fiscalización (455,908).

Adicional a lo anterior, en el Inventario de Residuos Sólidos 2024, se identificaron el total de toneladas recolectadas: 105,528.2 corresponden a residuos sólidos orgánicos recolectados; 335.89 a residuos sólidos inorgánicos reciclables; 182,189.8 a residuos inorgánicos no reciclables; 24,336 a residuos mezclados; sin que dicha clasificación pueda identificarse en los registros internos y en el Informe de Cuenta Pública de 2024 de la alcaldía.

A fin de verificar las actividades realizadas y los resultados obtenidos para el cumplimiento del objetivo del Programa Presupuestario E187, se revisó el Anteproyecto de Presupuesto de Egresos 2024, en el que se plasmó como su objetivo el siguiente:

“Suficiente prestación de servicios públicos básicos en la Alcaldía.”

Derivado de lo anterior, se solicitó al sujeto de fiscalización que proporcionara las acciones desarrolladas para el cumplimiento del objetivo del componente C1, del Programa Presupuestario E187. En respuesta, mediante nota informativa del 19 de junio de 2025, la Subdirección de Limpia informó lo siguiente:

“Objetivo del programa:

”Recolectar los residuos domiciliarios y tiraderos clandestinos, conforme al calendario y rutas de recolección establecidas, con la finalidad de evitar la propagación de enfermedades infectocontagiosas, generación de fauna nociva y daños a la salud, mejorando con esto el medio ambiente y la calidad de vida de la comunidad de Tlalpan.”

Para llevar a cabo la ejecución del citado objetivo, se realizaron las actividades que se señalan a continuación:

1. Barrido manual en la vía pública.
2. Recolección de residuos sólidos urbanos.
3. Recolección de residuos sólidos en tambos o contenedores plásticos.
4. Recolección de residuos sólidos en tiraderos clandestinos.
5. Recolección de manejo especial de residuos, considerándolos como no peligrosos y voluminosos.
6. Jornada integral de limpia.
7. Barrido mecánico en calles y avenidas.
8. Programa “Escuela Limpia”.
9. Recolección de residuos sólidos en industrias, factorías o altos generadores.
10. Retiro de animales muertos.

Por lo anterior, se concluye que la Alcaldía Tlalpan elaboró su Anteproyecto de Presupuesto de Egresos conforme a lo establecido en el Manual para la Formulación del Anteproyecto de Presupuesto de Egresos Ejercicio Fiscal 2024, en donde se identificaron los componentes del Programa Presupuestario E187 “Servicios Públicos”.

La Alcaldía Tlalpan no elaboró la MIR para el Programa Presupuestario E187, conforme a la Metodología del Marco Lógico, establecido en la Guía para el Diseño y Construcción de Indicadores emitida por la SAF, consultada en la liga https://procesos.finanzas.cdmx.gob.mx/PbR/public/Guias_Manuales.

En cuanto al componente C1 “Recolección de los residuos orgánicos e inorgánicos realizada”, la alcaldía presentó la documentación que soporta el cálculo de la meta física programada, así como la justificación de la unidad de medida empleada; y se constató que existió coincidencia entre la meta física reportada como alcanzada en los Informes de Avances Trimestrales, en el Informe de Cuenta Pública y en los registros auxiliares proporcionados por el sujeto de fiscalización; asimismo, se constató que cumplió el objetivo, y que derivado de las acciones realizadas, se reflejó el avance en los resultados del componente C1; sin embargo, el conteo final del ejercicio revisado se sustentó en un aproximado de los viajes realizados al centro de transferencia, sin un control diario de éstos.

Observación 1

La MIR del Programa Presupuestario E187, publicada en la página de la SAF, presentó inconsistencias en su construcción conforme a la Metodología del Marco Lógico; adicionalmente, los indicadores presentados fueron distintos a los que se encuentran en el IAPI.

Lo anterior, contraviene lo dispuesto en la regla Décima Primera de las Reglas de Carácter General para la Elaboración e Integración de los Anteproyectos de Presupuesto de Egresos de las Dependencias, Órganos Desconcentrados, Entidades y Alcaldías de la Ciudad de México para el Ejercicio Fiscal 2024, cuyo contenido es el siguiente:

“DÉCIMA PRIMERA. Las URG elaborarán sus MIR a través del SSIAP, mismas (sic) deberán contener el Diagnóstico, Documento de Diseño, Carátula de la MIR y Fichas Técnicas de Indicadores. Esta información deberá estar requisitada en su totalidad en el SSIAP para su posterior validación por parte de la DDPPCEG. La FID se integrará mediante el formato denominado ‘Ficha de Indicador del Desempeño’ que se encuentra disponible en el Micrositio PbR de la Secretaría y contendrá el marco legal, problemática identificada, objetivo del Pp y cobertura, así como, alineación a los Instrumentos de Planeación, datos del indicador, serie de información disponible, línea base, metas del ciclo presupuestario y características de las variables.”

Observación 2

La Alcaldía Tlalpan no proporcionó soporte documental del sistema de cálculo utilizado para medir las toneladas de residuos sólidos urbanos recolectados, y no lleva un control de los viajes realizados a los centros de transferencia, dato indispensable para cuantificar el total de toneladas recolectadas diariamente.

Por lo anterior, se detectó una debilidad de control interno.

En la confronta, el sujeto de fiscalización, respecto de la observación 1 del presente resultado, proporcionó los oficios núms. AT/DGA/0645 2024, del 6 de marzo y AT/DGA/0820 2024, del 20 de marzo; y las Circulares núms. SAF/SE/003/2024, del 28 de febrero y SAF/SE/003/2024, del 15 de marzo, todos de 2024, mediante los cuales fueron recibidas las observaciones por parte de la SAF a las diferentes MIR de sus programas presupuestarios; adicionalmente, se anexaron los “Formatos de Componentes y Actividades por Programa Presupuestario” (FOCAPP); sin embargo, no se remitió la evidencia de que dichas observaciones fueron atendidas y tomadas en cuenta para la elaboración de su MIR.

Respecto a la observación 2 del presente resultado, el sujeto de fiscalización no presentó información adicional a la proporcionada durante la ejecución de la auditoría, por lo que prevalece en los términos expuestos.

El sujeto de fiscalización proporcionó información; sin embargo, ésta no fue suficiente para solventar, modificar o desvirtuar las observaciones, por lo que este resultado prevalece en los términos expuestos.

Recomendación

ASCM-262-24-2-TLA

Es necesario que la Alcaldía Tlalpan elabore mecanismos de control y de supervisión a fin de que el diseño de la Matriz de Indicadores para Resultados del Programa Presupuestario E187 se realice conforme a la normatividad aplicable.

Es conveniente que la Alcaldía Tlalpan establezca un método para el cálculo de las toneladas de residuos sólidos recolectadas, con la finalidad de obtener una medición objetiva.

4. Resultado

Rendición de Cuentas y Transparencia

Con el propósito de identificar los mecanismos para la rendición de cuentas y transparencia, se aplicaron las técnicas de auditoría de estudio general y análisis.

De la información proporcionada por el sujeto de fiscalización, mediante los oficios núms. AT/DGAyF/SCAyRC/0974/2025 del 30 de junio y AT/DGAyF/SCAyRC/1335/2025 del 25 de septiembre; como respuesta a los requerimientos realizados con los oficios núms. ASCM/DGAE-A/0216/25 del 10 de junio y ASCM/DGAE-A/443/25 del 12 de septiembre, todos emitidos en 2025, se desprende, lo siguiente:

En materia programática, los Informes de Avances Trimestrales del sujeto de fiscalización incluyen información sobre el cumplimiento de las metas específicas consideradas del Programa Presupuestario E187, de acuerdo con lo indicado en las Guías y Formatos para el Informe de Avance Trimestral, de la totalidad de los trimestres del ejercicio de 2024, emitidas por la SAF, disponibles en la liga https://procesos.finanzas.cdmx.gob.mx/PbR/public/Guias_Manuales.

Se verificó que la estructura del Informe de Cuenta Pública cumplió lo indicado en la Guía para la Integración de la Cuenta Pública de la Ciudad de México de 2024. En su revisión, se constató que los datos asentados en el IAPI corresponden al cumplimiento de las metas físicas previstas del programa presupuestario en revisión, lo que es indispensable para identificar los alcances del programa.

En cuanto a la transparencia, derivado del análisis efectuado al portal de transparencia del sujeto de fiscalización, se comprobó que conforme a los artículos 6; y 121, fracciones V, VI, XXI, inciso d), y XXVI, inciso a), de la Ley de Transparencia, Acceso a la Información Pública

y Rendición de Cuentas de la Ciudad de México, el sujeto de fiscalización publicó en sus medios electrónicos los resultados de los indicadores para medir sus objetivos y metas, auditorías internas y externas, presupuesto asignado, informes trimestrales, e Informes de Cuenta Pública de los ejercicios de 2022, 2023 y 2024.

También se consultó el resultado de la Evaluación Censal 2024, respecto al artículo 121 referido, en la página del Instituto de Transparencia, Acceso a la Información Pública, Protección de Datos Personales y Rendición de Cuentas de la Ciudad de México (INFO), mediante la liga electrónica <https://infocdmx.org.mx/evaluacioncdmx/evaluaciones-2024.php>, y se identificó lo siguiente:

Evaluación Censal, 2024

Fracciones evaluadas	Concepto	Resultado obtenido %
V.	"Indicadores relacionados con temas de interés público o trascendencia social que, conforme a sus funciones, deban establecer."	75.0
VI.	"Indicadores que permitan rendir cuenta de sus objetivos, metas y resultados".	75.0
XXI.	"Información financiera sobre el presupuesto asignado de los últimos tres ejercicios fiscales."	75.0
XXVI.	"Informes de resultados de las auditorías al ejercicio presupuestal y revisiones."	75.0

Adicionalmente, en el Índice Global de Cumplimiento de Obligaciones de Transparencia (IGOT), la alcaldía obtuvo un resultado de 65.47 puntos de 100.0, lo cual se comprobó mediante la consulta realizada en la liga electrónica <https://infocdmx.org.mx/evaluacioncdmx/evaluaciones-2024.php>.

Sin embargo, en el primer trimestre de 2025, el sujeto de fiscalización obtuvo un resultado de 92.59 puntos de 100.0 en el IGOT de la Evaluación Censal, como se verificó mediante la liga electrónica <https://infocdmx.org.mx/evaluacioncdmx/evaluaciones-2025.php>.

Por lo anterior, el sujeto de fiscalización cumplió los artículos 6, fracción XXXVIII; y 121, fracciones V, VI, XXI, inciso d); y XXVI, inciso a), de la Ley de Transparencia, Acceso a la Información Pública y Rendición de Cuentas de la Ciudad de México, publicada en la *Gaceta Oficial de la Ciudad de México* núm. 66 Bis, del 6 de mayo de 2016, vigente

en 2024, al señalar las acciones y decisiones emprendidas y tomadas como resultado del desarrollo de su actividad; y al publicar la información y mantenerla para consulta directa de los particulares mediante sus sitios de internet.

Por lo anterior, para este resultado no se emiten observaciones.

El sujeto de fiscalización no proporcionó información, debido a que en el Informe de Resultados de Auditoría para Confronta, este resultado no incluyó observaciones, por lo que prevalece en los términos expuestos.

Eficiencia

5. Resultado

Instrumentos, Métodos y Procedimientos

Con objeto de verificar si la Alcaldía Tlalpan dispuso de procedimientos formalizados utilizados en la operación del programa presupuestario en revisión, y su vinculación con las acciones realizadas, se aplicaron técnicas de auditoría de estudio general, análisis, investigación y observación.

De la información proporcionada por el sujeto de fiscalización, mediante los oficios núms. AT/DGAYF/SCAYRC/0974/2025 del 30 de junio y AT/DGAYF/SCAYRC/1335/2025 del 25 de septiembre; como respuesta a los requerimientos realizados con los oficios núms. ASCM/DGAE-A/0216/25 del 10 de junio y ASCM/DGAE-A/443/25 del 12 de septiembre, todos emitidos en 2025, se desprende, lo siguiente:

La Alcaldía Tlalpan contó, en el ejercicio fiscal de 2024, con dos manuales administrativos registrados por la Dirección Ejecutiva de Dictaminación y Procedimientos Organizacionales de la SAF. El primero, núm. MA-02/2601/22-OPA-TLP11/01/08/19, cuyo enlace electrónico fue publicado en la *Gaceta Oficial de la Ciudad de México* núm. 795 el 22 de febrero de 2022, para su consulta; y el segundo, núm. MA-TLP-24-4CF34303, cuyo enlace electrónico fue publicado en la *Gaceta Oficial de la Ciudad de México* núm. 1415 el 2 de agosto

de 2024 para su consulta; en ambos documentos se establece que la Dirección General de Servicios Urbanos fue la encargada de ejecutar el programa presupuestario en revisión.

En los apartados de procedimientos de cada uno de los citados manuales, se establece que la Dirección General de Servicios Urbanos contó con 13 procedimientos para garantizar a los habitantes de la demarcación territorial el servicio público de limpia. Asimismo, la Subdirección de Limpia informó que consideró los procedimientos “Recolección de Desechos Domiciliarios y Tiraderos Clandestinos”, “Barrido y Papeleo en Vialidades Primarias y Secundarias”, “Escuela Limpia y Barrido Mecánico en Vialidades Primarias”, “Recolección de Escombro” y “Recepción de Residuos Sólidos No Peligrosos (Recolección Industrial)”, en los que se establecen las etapas que deben seguir las personas servidoras públicas titulares de las áreas involucradas en la recolección de residuos sólidos para el correcto desempeño de sus funciones, y cuyas actividades, se describen en la tabla siguiente:

Nombre del procedimiento	Objetivo general
“Recolección de los desechos domiciliarios y tiraderos clandestinos”	“Recolectar los desechos domiciliarios y tiraderos clandestinos, conforme al calendario y rutas establecidas, con la finalidad de evitar propagación de enfermedades infectocontagiosas, generación de fauna nociva y daños a la salud, mejorando con esto el medio ambiente y la calidad de vida de la población Tlalpense.”
“Barrido y papeleo en vialidades primarias y secundarias”	“Realizar el barrido y papeleo para la funcionalidad y limpieza de las vialidades primarias y secundarias, evitando la acumulación de desechos sólidos y basura en banquetas, guarniciones, camellones, tréboles, plazas en calles y avenidas, que ocasionan el azolve de la red de alcantarillado de la ciudad, logrando mejorar la imagen urbana de la alcaldía.”
“Escuela limpia y barrido mecánico en vialidades primarias”	“Atender el programa ‘Escuela Limpia’ y recolección de basura en contenedores instalados en la demarcación por medio de calendarización para el retiro de desechos sólidos en las vías primarias (ejes viales, avenidas principales y accesos carreteros) de la demarcación evitando su acumulación, en beneficio de los habitantes de la alcaldía.”
“Recolección de escombro”	“Efectuar la recolección de cascajo, tierra, arena, lodo, arrastre de lluvia, en su caso terraceo, etc., a fin de evitar focos de infección, obstrucción de la vía pública, azolve de coladeras, para evitar inundaciones con las lluvias y encharcamientos, mejorando con ello la imagen urbana, el acceso peatonal y vehicular, así como la calidad de vida de los habitantes de esta alcaldía.”
“Recepción de residuos sólidos no peligrosos (recolección industrial)”	“Realizar el servicio de recepción, recolección y traslado de desechos sólidos industriales y/o mercantiles considerados no peligrosos, a fin de realizar el manejo adecuado de la basura, evitando su dispersión y la proliferación de fauna nociva en la población, desde su lugar de origen hasta el sitio de disposición final.”

Del análisis de los procedimientos mencionados, se constató que éstos se ejecutan desarrollando las misma etapas y actividades que se relacionan a continuación:

“1. Recepción de la demanda ciudadana (recolección de desechos domiciliarios, tiraderos clandestinos, barrido en vialidades primarias o secundarias, escuela limpia, barrido mecánico en vialidades primarias o secundarias, recolección de escombros y recepción de residuos sólidos).

”2. Revisión de la demanda y canalización al área correspondiente para su atención.

”3. Elaboración de la orden de trabajo.

”4. Recepción de orden de trabajo y asignación de rutas para la atención de la demanda ciudadana.

”5. Ejecución y conclusión de la orden de trabajo según el tipo de demanda ciudadana.

”6. Recepción del formato de ruta con la conclusión de la demanda ciudadana, para su captura y archivo.”

La Subdirección de Limpia del sujeto de fiscalización informó que para la ejecución de las actividades correspondientes a la recolección de residuos sólidos orgánicos e inorgánicos, las 267 colonias que conforman la alcaldía se agruparon en cuatro sectores (campamentos), los que se mencionan a continuación:

1. Piñanona
2. Calle Chica
3. Huipulco
4. Villa Coapa

El barrido manual se lleva a cabo en calles y avenidas de la alcaldía, con el personal asignado por la Subdirección de Limpia con los siguientes elementos:

Barrido Manual

Concepto	Resultado
Personal asignado	705
Kilómetros ejecutados	537 (km/día)
Tramos realizados	358
Carritos asignados	358

La recolección de residuos domiciliarios se llevó a cabo de manera diferenciada (orgánicos e inorgánicos) en las colonias y pueblos que conforman la alcaldía, por medio de vehículos tipo carga trasera, algunos de doble tolva y de tipo volteo, con los elementos siguientes:

Recolección de Residuos Sólidos Domiciliaria

Concepto	Resultado
Personal asignado	430
Número de vehículos	175
Rutas	176
Toneladas recolectadas por día	1,537
Residuos orgánicos	572
Residuos inorgánicos	965

En lo referente a la recolección de residuos de barrido mecánico, consiste en el barrido de calles y avenidas de la alcaldía, por medio de barredoras mecánicas en rutas preestablecidas se ejecutaron de la siguiente manera:

Barrido Mecánico

Concepto	Resultado
Personal asignado	7
Número de vehículos	3
Toneladas recolectadas por día	5.38
Kilómetros recorridos por día	104

De acuerdo con la información proporcionada por la Subdirección de Limpia, se identificó una base de datos, en la que se constataron las rutas establecidas para la recolección de residuos sólidos domiciliaria, las colonias, calles, placas del vehículo, capacidad y sector al que pertenecen las unidades recolectoras; sin embargo, no se identifican los días de

operación ni los horarios establecidos de acuerdo con sus sectores ni los planos o imágenes aéreas describiendo su localización.

En lo referente al barrido manual y mecánico, no se identificaron las calles, avenidas y rutas establecidas para dichas actividades.

Adicional a las 3 acciones referidas anteriormente (barrido manual y mecánico, y recolección domiciliaria de residuos sólidos), la Subdirección de Limpia proporcionó 13 actividades complementarias para llevar a cabo los trabajos correspondientes al componente C1, las cuales se describen a continuación:

- "1. Recolección de residuos en contenedores de polietileno.
- "2. Programa 'Escuela Limpia'.
- "3. Residuos industriales.
- "4. Residuos en terminales.
- "5. Recolección de cascajo, residuos de construcción y demolición.
- "6. Arrastre de lluvia y retiro de arenilla.
- "7. Animales muertos.
- "8. Retiro de llantas.
- "9. Tiraderos clandestinos.
- "10. Residuos de mercados.
- "11. Residuos en tianguis.
- "12. Limpieza en papeleras.
- "13. Jornadas de limpieza."

La Subdirección de Limpia respaldó las acciones realizadas con la información proporcionada por cada uno de sus sectores, y registró en una base de datos la recolección de residuos en sus 16 actividades por cada mes de 2024.

Respecto a la erradicación de tiraderos clandestinos, la Subdirección de Limpia por conducto de la Jefatura de Unidad Departamental de Sistemas Básicos de Recolección, proporcionó un listado de 47 tiraderos clandestinos ubicados en las diferentes colonias de la alcaldía, los cuales se identifican en 17 ocasionales y 30 permanentes, conforme se muestra a continuación:

Tiraderos Clandestinos Permanentes

Número	Ubicación	Colonia
1	División del Norte entre carreta y Caporal	Unidad Habitacional Narciso Mendoza
2	Ingenio Jesús Gómez González	Prados Coapa 2da. Sección
3	Avenida División del Norte	Vergel de Coyoacán
4	Rancho Piomo	Nueva Oriental Coapa
5	Rancho Calichal	Nueva Oriental Coapa
6	Calzada de Las Brujas	Nueva Oriental Coapa
7	Hacienda de Cristo	Granjas Coapa
8	Fed. Mexicana de Futbol entre Acoxpa	Villa Lázaro Cárdenas
9	Viaducto Tlalpan de México Xochimilco a Acoxpa	Villa Lázaro Cárdenas
10	San Juan de Dios Federación Mexicana de Futbol	Villa Lázaro Cárdenas
11	Avenida Transmisiones	AMSA
12	Parque Toriello Guerra	Toriello Guerra
13	Calzada de Tlalpan entre periférico y La Joya	Toriello Guerra Tlalpan Centro
14	Parque Cuauhtémoc	Toriello Guerra
15	Viaducto Tlalpan entre san Juan Bosco y Acoxpa	San Lorenzo Huipulco
16	Corregidora esquina Niños Héroe	Miguel Hidalgo 1ra. Sección
17	Sinache esquina Kopoma	Pedregal de San Nicolás 1ra. Sección
18	Contoy esquina Hocaba	Pedregal de San Nicolás
19	Tekal esquina Chicoasen	Torres de Padierna
20	Prolongación Guerrero esquina Cruz Blanca	Pueblo San Miguel Topilejo
21	Avenida Cruz Blanca esquina 5 de mayo	Pueblo San Miguel Topilejo
22	Carretera Federal a Cuernavaca esquina Ahucatitla	Pueblo San Miguel Topilejo
23	Camino Viejo a Cuernavaca hasta la autopista	Pueblo San Miguel Topilejo
24	Laurel esquina Diligencia	Pueblo San Pedro Mártir
25	Carretera a Xatlalaco (la placa), límite estado de Morelos	Pueblo Santo Tomás Ajusco
26	Las Maravillas	Pueblo Parres o el Guarda
27	Avenida Cruz Blanca	Pueblo San Pedro Mártir
28	Carretera Federal a Cuernavaca esquina Cristóbal Colon	Pueblo Chimalcoyotl
29	Estación del Metrobús La Joya esquina calle Mayas	Tlalcoligia
30	Avenida México Ajusco (frente al ruedo)	Pueblo San Miguel Xicalco

Tiraderos Clandestinos Ocasionales

Número	Ubicación	Colonia
1	Periférico Sur de Cañaverales a Cafetales	Granjas Coapa
2	Calzada de Tlalpan esquina Morelos	Tlalpan centro
3	Esmeralda esquina Av. De Las Torres	Valle escondido
4	Privada Mariano Abasolo esquina prolongación La Joya	Fuentes de Tepepan
5	Avenida Fuentes Brotantes equina calle Reynosa	Unidad Habitacional Fovisste Fuentes Brotantes
6	Agua Escondida esquina Triunfo de la Libertad	Tlalpan centro
7	Congreso entre Magisterio e Insurgentes	Tlalpan centro
8	Madero entre Hidalgo y Allende	Tlalpan centro
9	Insurgentes entre La Fama y Fuentes Brotantes	Barrio La Fama
10	Tixcandal esquina ciclovía	Pedregal de San Nicolás 2a. Sección
11	Teka esquina ciclovía	Pedregal de San Nicolás 2a. Sección
12	Avenida Mani esquina ciclovía	Pedregal de San Nicolás
13	Calle Dzemul	Pedregal de San Nicolás
14	Sacalum esquina ciclovía	Lomas Altas Padierna
15	Chemas esquina Picacho Ajusco	Lomas de Padierna
16	Avenida Las Torres esquina Galeana	Miguel Hidalgo 2a. Sección
17	Laurel Oriente esquina lateral autopista	Pueblo San Pedro Mártir

De la base de datos proporcionada por la Subdirección de Limpia, se identificó que, para atender los tiraderos permanentes, se realizó el retiro diario de los desechos orgánicos e inorgánicos, por parte de los trabajadores de limpia; y en lo referente a los tiraderos ocasionales se realizó la recolección de desechos tres veces por semana.

Como resultado del análisis de la información presentada por el sujeto de fiscalización se constató que, en 2024, no realizó acciones entre la población que promovieran la erradicación de los tiraderos clandestinos en su demarcación.

En cuanto a la supervisión del servicio de limpia, la Subdirección de Limpia informó, mediante nota informativa, del 24 de octubre de 2025, que, “no se encontró en nuestros archivos evidencia documental o gráfica de la supervisión a las labores de recolección y barrido manual de residuos sólidos en nuestra alcaldía; sin embargo, durante el presente ejercicio se está llevando a cabo dicha supervisión tanto a los camiones recolectores, a los tramos de barrido manual, así como a las quejas que emite el ciudadano respecto de las deficiencias del servicio público de limpia”.

De la revisión de la documentación presentada por la Subdirección de Limpia, como evidencia de la citada supervisión, se constataron las órdenes de trabajo relacionadas con diversas solicitudes del servicio de limpia, así como memoria fotográfica de reuniones

llevadas a cabo con vecinos de la demarcación; no obstante, éstos corresponden al ejercicio de 2025.

El 28 de octubre de 2025, personal de la ASCM llevó a cabo una visita a las instalaciones del centro de transferencia, ubicado en carretera Picacho Ajusco, colonia Miguel Hidalgo 4a. Sección, Alcaldía Tlalpan, código postal 14250, en el cual la citada alcaldía realiza el proceso de vaciado de residuos sólidos orgánicos e inorgánicos, con la finalidad de constatar la operación de la recolección de residuos sólidos y las condiciones de protección y seguridad con las cuales se desempeña el personal a cargo de ésta; como resultado, se obtuvo lo siguiente:

1. El equipo de transporte llega al centro de transferencia para descargar los residuos sólidos recolectados, algunos cuentan con separación de residuos orgánicos e inorgánicos. Dicho transporte tiene cajas de diferente capacidad de recolección, clasificadas como chicas, medianas y grandes.
2. Se verificaron las condiciones del equipo de transporte a su ingreso al centro de transferencia, así como el número de placas y número económico que identifica el vehículo.
3. Se constató que la Alcaldía Tlalpan no cuenta con personal que se encuentre a cargo de llevar el registro, que incluya el número de camión, turno, ruta o dependencia, nombre del chófer, viajes al centro de transferencia, toneladas recolectadas de residuos orgánicos e inorgánicos recolectadas, y los kilogramos correspondientes a tiraderos clandestinos.
4. Se realizó un recorrido por el centro de transferencia y se constató la forma en la que el equipo de transporte descarga los residuos sólidos en tráileres; el centro de transferencia visitado tiene cuatro tipos de tolvas para la descarga, tres inorgánicas y una orgánica.
5. Una vez realizada la descarga en las tolvas, los tráileres que llevan los residuos sólidos a los sitios de disposición final, se cubren con una lona y los turnan para su salida con un *ticket* que contiene un folio, número económico, número de caja, operador, destino, nombre de la empresa de acarreos, técnico, técnico de disposición final, salida ruta,

salida disposición final, entrada disposición final; dicho *ticket* es requisitado por el personal encargado del sitio de disposición final, quien confirma el número de vehículo que ingresa, peso bruto, peso tara, peso neto y fecha. El *ticket* se entrega al operador, para que éste lo entregue en el centro de transferencia para su registro.

6. Se efectuaron entrevistas con el personal que opera el equipo de transporte y el de apoyo que los acompañó, con la finalidad de conocer si contaban con medidas de seguridad para la actividad que realizan, quienes indicaron que sí se les dotó de uniformes; aunque se verificó que no todo el personal operativo (chófer de vehículo recolector de residuos sólidos y peones de barrido manual) desarrollan sus actividades utilizando sus uniformes y vestimenta de trabajo (gorra, botas, casco de protección, guantes).
7. En relación con la prevención en materia de su salud, todos los entrevistados señalaron que han sido inmunizados con biológicos para la influenza, COVID-19 y tétanos, en las brigadas de salud que se realizan en sus campamentos para llevar a cabo las inmunizaciones del personal de limpia de la alcaldía.

De lo anterior, se anexa soporte fotográfico de la visita de verificación física:



VISITA AL CENTRO DE TRANSFERENCIA DE LA ALCALDÍA TLAPAN



Utilización de Recursos

Para verificar la utilización de los recursos humanos, materiales y financieros en la operación del programa presupuestario en revisión, componente C1, se aplicaron técnicas y procedimientos de auditoría de estudio general, análisis, recálculo e inspección.

Recursos Humanos

Con el propósito de verificar si la Alcaldía Tlalpan dispuso de manera adecuada de los recursos humanos asignados para el desarrollo de las actividades de recolección de residuos sólidos, se revisaron los Manuales Administrativos registrados por la Dirección Ejecutiva de Dictaminación y Procedimientos Organizacionales de la SAF, núm. MA-02/2601/22-OPA-TLP11/01/08/19, cuyo enlace electrónico fue publicando para su consulta en la *Gaceta Oficial de la Ciudad de México* núm. 795 del 22 de febrero de 2022; y núm. MA-TLP-24-4CF34303, cuyo enlace electrónico fue publicado para su consulta en la *Gaceta Oficial de la Ciudad de México* núm. 1415 del 2 de agosto de 2024, en los que se establece que la Dirección General de Servicios Urbanos, con sus áreas de adscripción, es el área administrativa encargada de proporcionar el servicio público de limpia, mediante el ejercicio de las atribuciones que se describen a continuación:

Atribuciones de las Unidades Administrativas encargadas del Servicio Público de Limpia

Responsable	Funciones
Dirección General de Servicios Urbanos	<ul style="list-style-type: none"> • Conducir el servicio de limpia que se genere en la alcaldía, para beneficio de la población de la Alcaldía Tlalpan. • Llevar los servicios de depósito temporal, recolección y transferencia de los residuos sólidos domiciliarios en unidades habitacionales, edificios públicos, vía pública, tiraderos clandestinos y los generados durante las festividades para el beneficio de la comunidad. • Llevar los servicios de recolección del programa "Escuela Limpia" y barrido mecánico para mantener limpios los espacios dentro de la alcaldía. • Llevar el servicio de recolección y traslado de desechos sólidos industriales o mercantiles considerados no peligrosos para la conservación de un ambiente limpio.
Dirección de Proyectos y Programas de Servicios Urbanos	<ul style="list-style-type: none"> • Coordinar los servicios de depósito temporal, recolección y transferencia de los residuos sólidos domiciliarios en unidades habitacionales, edificios públicos, vía pública, tiraderos clandestinos y los generados durante las festividades para el beneficio de la comunidad. • Planear los servicios de recolección y barrido mecánico permanente y de emergencia que se requiera del programa "Escuela Limpia" en la alcaldía. • Dirigir el servicio de recolección y traslado de desechos sólidos industriales o mercantiles considerados no peligrosos con una corresponsabilidad de la Dirección General de Servicios Urbanos.
Subdirección de Limpia	<ul style="list-style-type: none"> • Coordinar el funcionamiento de los servicios de depósito, de recolección y transferencia de los residuos sólidos en edificaciones destinadas a vivienda, mercados, tianguis, edificios gubernamentales, locales plazas comerciales, vía pública y tiraderos clandestinos; y en las festividades, con la finalidad de evitar la acumulación de residuos y conservar limpia la alcaldía. • Coordinar la recolección de residuos sólidos e inorgánicos de la alcaldía en conjunto con el programa "Separación de Residuos Sólidos en las distintas zonas de la demarcación" para evitar su acumulación. • Supervisar las rutas y traslado de los recorridos de la recolección de residuos sólidos e inorgánicos para gestionar la prestación del servicio. • Coordinar el servicio y atención a escuelas bajo el marco del programa "Escuelas Limpias" y el barrido manual y mecánico en la alcaldía, con el fin de evitar la acumulación de residuos.
Jefatura de Unidad Departamental de Sistema Básico de Recolección	<ul style="list-style-type: none"> • Gestionar el programa "Anual de recolección de residuos urbanos", con el fin de cumplir con las rutas y horarios de acuerdo con las necesidades comunitarias. • Gestionar los procesos de limpieza en vialidades, la recolección de los residuos sólidos y tiraderos clandestinos, conforme al calendario, rutas y frecuencias establecidas para el bienestar de la población en Tlalpan. • Supervisar la aplicación de las normas técnicas y ecológicas en el proceso de recolección y transportación de residuos sólidos y residuos de manejo especial considerados como no peligrosos con el fin de procurar el bienestar comunitario. • Informar la campaña de separación de basura en coordinación con los sectores social y privado para optimizar el manejo de los residuos orgánicos e inorgánicos. • Elaborar programas de capacitación dirigidos a la ciudadanía para la correcta separación de la basura.
Jefatura de Unidad Departamental de Sistema Básico de Recolección	<ul style="list-style-type: none"> • Coordinar las actividades de barrido mecanizado en vías secundarias, calles y avenidas, la recolección de residuos, producto de las actividades económicas en industrias y centros comerciales; y la recolección de residuos de la construcción. • Implantar las rutas, horarios y frecuencia de atención en que deben presentarse los servicios de barrido mecanizado de acuerdo con las necesidades comunitarias de la demarcación. • Gestionar el servicio de recolección y traslado de residuos sólidos de origen industrial o comercial que son competencia de la alcaldía. Así como el retiro de animales muertos y escombros en la vía pública. • Gestionar el servicio de recolección separada de los residuos sólidos mediante la colocación de contenedores en sitios estratégicos como escuelas inscritas en el programa "Escuela Limpia", para su capacitación y traslado a la estación de transferencia correspondiente.

De acuerdo con la información proporcionada por la alcaldía, la plantilla de personal del Programa Presupuestario E187, componente C1, fue de un total de 1,056 personas trabajadoras, con los cargos que se desglosan a continuación:

Plantilla de Personal

Planta laboral	Cantidad
Estructura	5
Personal de base	616
Estabilidad laboral	<u>435</u>
Total	<u><u>1056</u></u>

Para realizar sus actividades, la Subdirección de Limpia tuvo a cargo el personal operativo siguiente:

Personal de Base

Personal operativo	Cantidad
Chófer de camión en servicio de limpia	240
Jefe de sector en servicio de limpia	5
Operador de equipo pesado	10
Peón de barrido manual	585
Peón de barrido mecánico	2
Peón de camión	181
Supervisor de servicios de limpia	<u>23</u>
Total	<u><u>1051</u></u>

En relación con los perfiles de puesto, el sujeto de fiscalización informó que de acuerdo con el artículo 31, fracción XIII, de la Ley Orgánica de Alcaldías de la Ciudad de México, publicada en la *Gaceta Oficial de la Ciudad de México* núm. 314, Tomo I, del 4 de mayo de 2018, vigente en 2024, es una atribución exclusiva de las personas servidoras públicas titulares de las alcaldías designar a su personal.

Respecto a la capacitación del personal operador del programa de limpia, se constató que el sujeto de fiscalización proporcionó el Anexo 5 del “Diagnóstico de Necesidades de Capacitación Específica 2024”, en el que se verificó que la Subdirección de Limpia solicitó un curso para la actualización de su personal, como se muestra a continuación:

Cursos de Capacitación

Nombre del curso	Periodo de impartición	Número propuesto de participantes
Marco Jurídico de residuos del servicio público de limpia	Abril	6

Sin embargo, la alcaldía no proporcionó evidencia de que el citado curso haya sido integrado al Programa Anual de Capacitación (PAC) 2024 ni remitió evidencia documental de que éste se haya realizado en el ejercicio fiscalizado.

Recursos Materiales

El sujeto de fiscalización proporcionó una relación de los recursos materiales utilizados en la operación del componente C1, en la que se incluyó el número de inventario, año de adquisición, estado físico, ubicación y resguardo.

De su revisión, fueron identificados diversos muebles de oficina y bienes informáticos bajo resguardo de la Subdirección de Limpia y sus áreas de adscripción, los cuales se enlistan a continuación:

Bienes Informáticos

Equipo	Cantidad
Minicomputadora portátil	5
Computadoras portátiles	5
Computadora de escritorio	27
Impresora	6
Escáner	1
Fotocopiadora	1
Multifuncional	1
<i>No break</i>	<u>26</u>
Total	<u><u>72</u></u>

Respecto al parque vehicular, el sujeto de fiscalización proporcionó la relación de un total de 138 vehículos con los datos de número de placa, número económico, tipo, marca, modelo, combustible, y área de adscripción; y las fichas de resguardo proporcionadas por el almacén de inventarios con el nombre de la persona que resguarda el vehículo, así como la relación de los tipos de vehículos, los cuales se describen en la tabla siguiente:

Tipos de Vehículos

Vehículo	Cantidad
Carga trasera	64
Contenedor	2
Mini compactador	6
Mini tubular	1
Redilas	12
Simultáneo	37
Tubular	3
Volteo	6
Chevy	1
Frontier	1
Grúa	1
<i>Pick-up</i>	4
Total	<u>138</u>

En cuanto al modelo o año de fabricación de los vehículos, éstos fueron fabricados entre 1990-1999 (29 vehículos), 2000-2010 (78 vehículos), 2011-2017 (23 vehículos), y 2020-2022 (8 vehículos).

De la descripción de los citados vehículos, se identificó que el parque vehicular es utilizado en acciones de recolección de residuos sólidos, supervisión y apoyo en las actividades del servicio de limpia.

Respecto al mantenimiento al parque vehicular del servicio de limpia de la alcaldía, el sujeto de fiscalización remitió una base de datos con los registros de vehículos a los que se programó el servicio de afinación, así como otros mantenimientos correctivos y verificación del primero y segundo semestre; sin embargo, no fueron proporcionadas las órdenes de servicio de los vehículos que recibieron el mantenimiento ni el costo total de los talleres que realizaron los servicios preventivo y correctivo en 2024.

Recursos Financieros

Para verificar la eficiencia en la utilización del gasto ejercido en la operación del programa presupuestario en revisión, se aplicaron las técnicas y procedimientos de auditoría de estudio general, análisis, recálculo e inspección.

En lo referente a los recursos financieros, la Alcaldía Tlalpan registró un presupuesto ejercido en su Programa Presupuestario E187 de 690,757.3 miles de pesos, los cuales se aplicaron a un total de 74 partidas presupuestales, conforme al cuadro siguiente:

Gasto Ejercido del Programa Presupuestario E187 "Servicios Públicos"

Capítulos	Total de partidas	Presupuesto ejercido
1000 "Servicios Personales"	31	220,545.2
2000 "Materiales y Suministros"	24	47,692.6
3000 "Servicios Generales"	10	405,747.7
4000 "Transferencias, Asignaciones, Subsidios y Otras Ayudas"	1	9,115.7
5000 "Bienes Muebles, Inmuebles e Intangibles"	8	7,656.1
Total ejercido	<u>74</u>	<u>690,757.3</u>

En el análisis del Analítico de Claves de la alcaldía, se determinó revisar las partidas 2911 "Herramientas menores", 3252 "Arrendamiento de equipo de transporte", y la 3581 "Servicios de limpieza y manejo de desechos", por 44,328.3 miles de pesos, mediante 29 CLC que integran el presupuesto ejercido en el rubro a revisión.

En la revisión de las copias de las CLC proporcionadas por el sujeto de fiscalización, se constató que mediante 20 CLC, con cargo a la partida 3252, se autorizó el pago a las empresas contratadas que brindaron el servicio con carros-tanque tipo pipa para el transporte y distribución de agua potable en las diferentes zonas de la alcaldía, con vigencia del 1° de enero al 31 de diciembre de 2024, por 40,222.0 miles de pesos, pagados con facturas emitidas a nombre de las empresas que prestaron el servicio. Sin embargo, si bien el gasto analizado corresponde al programa presupuestario en revisión, dicho gasto no guarda relación con el componente C1.

Se identificaron 2 CLC por 1,616.3 miles de pesos, con cargo a la partida 2911, por las que se realizó el pago a las empresas contratadas para la adquisición de herramientas menores y material de ferretería en la alcaldía bajo los contratos núms. AT-2024-042 y AT-2024-0451, ambos con vigencia del 1° de mayo al 31 de diciembre de 2024, pagados mediante 8 facturas emitidas durante 7 meses por el prestador del servicio.

Asimismo, se identificó el contrato núm. AT-2024-030, con vigencia del 22 de enero al 31 de diciembre de 2024, cuyo objeto fue el “retiro y traslado de desechos y residuos sólidos de material de construcción”, servicios que se pagaron con cargo a la partida 3581, mediante 7 CLC, en las que se autorizó el pago de 7 facturas emitidas por el proveedor en un periodo de 11 meses, por 2,490.0 miles de pesos, lo que tiene relación directa con las acciones realizadas en materia de recolección de residuos sólidos.

Se concluye que la Alcaldía Tlalpan contó con métodos y procedimientos para la operación de su Programa para la Prestación del Servicio Público de Limpia, los cuales estuvieron normados en su Manual Administrativo vigente para el ejercicio de 2024; asimismo se identificaron recursos humanos, materiales y financieros para la operación del programa presupuestario en revisión, que guardan relación con las acciones que en materia de recolección de residuos sólidos se requieren. Sin embargo, se constató que el sujeto de fiscalización no contó con la identificación de las rutas de barrido manual y mecánico, así como de recolección de residuos; no acreditó que se realizó la supervisión de las actividades llevadas a cabo en la recolección de residuos ni proporcionó capacitación al personal encargado de la recolección de residuos sólidos.

En el centro de transferencia, donde se lleva a cabo el vaciado de los residuos, la alcaldía no cuenta con personal que lleve a cabo el registro de las actividades realizadas por cada uno de los vehículos que acuden a efectuar el vaciado de los residuos recolectados.

Tampoco se proporcionó el soporte documental del mantenimiento realizado al parque vehicular encargado del programa de recolección de residuos sólidos en la alcaldía, durante el ejercicio fiscalizado, lo que no permite constatar que efectivamente se hayan otorgado los servicios ni el costo total de los talleres que realizaron los servicios preventivo y correctivo al parque vehicular.

Observación 1

La Alcaldía Tlalpan no acreditó haber establecido las rutas de calles y avenidas de barrido manual y mecánico, así como de recolección domiciliaria, con los días y horarios en los que se reciben los residuos orgánicos e inorgánicos.

Por lo anterior, la alcaldía incumplió los artículos 10, fracción VIII, de la Ley de Residuos Sólidos del Distrito Federal y 7, fracción III, del Reglamento de la Ley de Residuos Sólidos del Distrito Federal.

La Ley de Residuos Sólidos del Distrito Federal señala:

“Artículo 10. Corresponde a las Delegaciones el ejercicio de las siguientes facultades: [...]

”VIII. Establecer rutas, horarios y frecuencias en que debe prestarse el servicio de recolección selectiva de los residuos sólidos de su competencia pudiendo, una vez escuchados los vecinos, modificarlos de acuerdo con las necesidades del servicio.”

El Reglamento de la Ley de Residuos Sólidos del Distrito Federal menciona:

“Artículo 7. Los Programas de las Alcaldías para la prestación del servicio público de limpia serán elaborados con base en los lineamientos contenidos en el Programa de Gestión Integral de los Residuos Sólidos y contendrán, entre otros aspectos: [...] III. La relación de las rutas establecidas para la recolección domiciliaria de residuos sólidos describiendo y, georreferenciando: los tramos de las vialidades atendidas y su localización en los planos o imágenes aéreas de las alcaldías, señalando las modalidades de recolección separada, incluyendo frecuencias, paradas, horarios, equipos y la descripción necesaria para que la ciudadanía pueda depositar sus residuos sólidos en los vehículos recolectores.”

Observación 2

La Alcaldía Tlalpan no acreditó la implementación de medidas de control, respecto a la supervisión de las actividades llevadas a cabo por la Subdirección de Limpia, en lo referente a las acciones realizadas en el componente C1 “Recolección de los residuos orgánicos e inorgánicos realizada”.

Lo anterior, refleja una debilidad de control interno.

Observación 3

La Alcaldía Tlalpan no acreditó haber implementado medidas de control ni supervisión para que se lleve a cabo el registro diario de toneladas de residuos orgánicos e inorgánicos que se depositan en los centros de transferencia, con los datos de número de camión, turno, ruta o dependencia, el nombre del chófer, y número de viajes al sitio de transferencia.

Lo anterior, es una debilidad de control interno.

Observación 4

La Alcaldía Tlalpan omitió promover programas de capacitación a sus servidores públicos, para reforzar sus conocimientos sobre el manejo de recolección de residuos sólidos urbanos.

Por lo anterior, la alcaldía incumplió los artículos 10, fracción V, de la Ley de Residuos Sólidos del Distrito Federal; y 7, fracción VIII, del Reglamento de la Ley de Residuos Sólidos del Distrito Federal; así como el rubro "Indicador" de la acción "Capacitar y reforzar conocimientos sobre el manejo de residuos domiciliarios al personal de limpia de la alcaldía" contenida en el punto 7. Metas, Acciones e Indicadores para la Atención del Servicio Público de Limpia en la Alcaldía; Numeral III. Empleo Decente, de los Lineamientos para la elaboración de los Programas para la Prestación del Servicio Público de Limpia de la Ciudad de México.

La Ley de Residuos Sólidos del Distrito Federal señala:

"Artículo 10. Corresponde a las Delegaciones el ejercicio de las siguientes facultades: [...]

"V. Promover programas de capacitación a los servidores públicos, así como de fomento y orientación a la población sobre la gestión integral de los residuos sólidos."

El Reglamento de la Ley de Residuos Sólidos del Distrito Federal menciona:

“Artículo 7. Los Programas de las Alcaldías para la prestación del servicio público de limpia serán elaborados con base en los lineamientos contenidos en el Programa de Gestión Integral de los Residuos Sólidos y contendrán, entre otros aspectos: [...];”VIII. El Programa de capacitación y adiestramiento del personal operativo y administrativo relacionado con el servicio público de limpia de su demarcación política.”

Los Lineamientos para la elaboración de los Programas para la Prestación del Servicio Público de Limpia de la Ciudad de México establecen:

“El punto 7. Metas, Acciones e Indicadores para la Atención del Servicio Público de Limpia en la Alcaldía, Numeral III. Empleo Decente, acción: “Capacitar y reforzar conocimientos sobre el manejo de residuos domiciliarios al personal de limpia de la alcaldía”, rubro: Procedimientos sugeridos:

”1. Coordinar con la Secretaría de Trabajo y Fomento al Empleo, la SEDEMA, la SGIRPC y el sector privado el cronograma de capacitaciones.

”2. Convocar y asegurar la asistencia del personal de limpia y personas voluntarias a las sesiones de capacitación.”

Observación 5

La Alcaldía Tlalpan no proporcionó evidencia documental que acredite haber realizado mantenimiento preventivo y correctivo al parque vehicular destinado para la prestación del servicio público de limpia durante el periodo de fiscalización.

Por ello, se detectó una debilidad de control interno.

En confronta, la Alcaldía Tlalpan entregó el oficio núm. DGSU/DPyPSU/SL/832/2025 del 5 de diciembre de 2025, mediante el cual, la Subdirección de Limpia manifestó no tener información adicional a la proporcionada durante la ejecución de la auditoría respecto de este resultado.

El sujeto de fiscalización proporcionó información; sin embargo, ésta no fue suficiente para solventar, modificar o desvirtuar las observaciones, por lo que este resultado prevalece en los términos expuestos.

Recomendación

ASCM-262-24-4-TLA

Es necesario que la Alcaldía Tlalpan genere mecanismos de control y supervisión a fin de contar con las rutas de calles y avenidas de barrido manual y mecánico, así como de recolección domiciliaria, con los días y horarios en los que se reciben los residuos orgánicos e inorgánicos, con la finalidad de dar certeza a la población sobre la prestación del servicio público de limpia de su demarcación, de acuerdo con la normatividad aplicable.

Recomendación

ASCM-262-24-5-TLA

Es conveniente que la Alcaldía Tlalpan genere mecanismos de control necesarios para la implementación de supervisión a las actividades de limpia, desde la recolección de residuos sólidos hasta su descarga en el centro de transferencia.

Recomendación

ASCM-262-24-6-TLA

Es necesario que la Alcaldía Tlalpan genere mecanismos de control y supervisión, para garantizar que la programación e impartición de capacitación en materia de residuos sólidos al personal de limpia, se realice de manera oportuna para el ejercicio fiscal correspondiente, de acuerdo con la normatividad aplicable.

Recomendación

ASCM-262-24-7-TLA

Es conveniente que la Alcaldía Tlalpan elabore mecanismos de control y supervisión, para garantizar que se genere el soporte documental del mantenimiento preventivo y correctivo al parque vehicular destinado para la prestación del servicio público de limpia, para el ejercicio fiscal correspondiente.

Economía

6. Resultado

Medidas de Racionalidad y Austeridad

Con la finalidad de verificar que el sujeto de fiscalización aplicó medidas para racionalizar el gasto sin afectar el cumplimiento de las metas, de conformidad con la Ley de Austeridad, Transparencia en Remuneraciones, Prestaciones y Ejercicio de Recursos de la Ciudad de México, se aplicaron las técnicas de auditoría de estudio general, análisis, recálculo e inspección.

De la información proporcionada por el sujeto de fiscalización, mediante los oficios núms. AT/DGAyF/SCAyRC/0974/2025 del 30 de junio y AT/DGAyF/SCAyRC/1335/2025 del 25 de septiembre; como respuesta a los requerimientos realizados con los oficios núms. ASCM/DGAE-A/0216/25 del 10 de junio y ASCM/DGAE-A/443/25 del 12 de septiembre, todos emitidos en 2025, se desprende, lo siguiente:

El sujeto de fiscalización proporcionó nota informativa del 19 de septiembre de 2025, en la que informó, mediante el oficio núm. AT/DGA/0158/2024, del 23 de enero de 2024, que la Dirección de Recursos Materiales y Servicios Generales solicitó a la oficina de la alcaldía, a las Direcciones Generales y al Órgano Interno de Control (OIC) la difusión de las medidas de austeridad y uso responsable de los siguientes servicios:

1. Energía eléctrica
2. Agua
3. Telefonía e internet
4. Papel bond, tóner y equipos de fotocopiado
5. Logística y audio

6. Combustible

7. Vehículos

8. Papelería y material de limpieza

Sin embargo, la alcaldía no proporcionó evidencia de la aplicación de tales medidas; asimismo no contó con la publicación de sus lineamientos de austeridad y ahorro, para el ejercicio fiscal de 2024, en la *Gaceta Oficial de la Ciudad de México*.

Por lo anterior, se concluye que la Alcaldía Tlalpan elaboró y promovió medidas de racionalidad y austeridad en el gasto para el ejercicio fiscal de 2024; sin embargo, no proporcionó evidencia de su aplicación y éstos no fueron publicados en la *Gaceta Oficial de la Ciudad de México*.

Observación 1

La Alcaldía Tlalpan no publicó en la *Gaceta Oficial de la Ciudad de México*, sus Lineamientos de Austeridad y Ahorro para el ejercicio fiscal de 2024.

Por lo anterior, la alcaldía incumplió lo dispuesto por el artículo 12, de la Ley de Austeridad, Transparencia en Remuneraciones, Prestaciones y Ejercicio de Recursos de la Ciudad de México, que establece:

“Artículo 12. La Secretaría y la Secretaría de la Contraloría en el ámbito de su competencia deberán establecer programas, políticas y directrices para promover la eficiencia y eficacia en la gestión pública, tomando en consideración un enfoque en materia de equidad de género y derechos humanos, a través de acciones que modernicen y mejoren la prestación de los servicios públicos, promuevan la productividad en el desempeño de las funciones de las Dependencias, Órganos Desconcentrados, Alcaldías y Entidades y reduzcan gastos de operación.

”Los sujetos obligados emitirán y publicarán en la *Gaceta Oficial* antes del 31 de enero de cada año, los lineamientos de austeridad para hacer efectivas las disposiciones establecidas en la presente Ley. Dichos lineamientos deberán incluir, al menos, el señalamiento claro y preciso de las medidas de austeridad a implementar en el ejercicio fiscal de que se trate, el comparativo con los tres ejercicios fiscales previos y los montos de ahorros generados por el rubro.”

En confronta, la Alcaldía Tlalpan entregó el oficio núm. AT/DGAYF/DRMSG/4057/2025 del 2 de diciembre de 2025, mediante el cual, la Dirección de Recursos Materiales y Servicios Generales manifestó no tener información adicional a la proporcionada durante la ejecución de la auditoría respecto de este resultado.

El sujeto de fiscalización proporcionó información; sin embargo, ésta no fue suficiente para solventar, modificar o desvirtuar las observaciones, por lo que este resultado prevalece en los términos expuestos.

Recomendación

ASCM-262-24-8-TLA

Es necesario que la Alcaldía Tlalpan elabore mecanismos de control y supervisión para garantizar que se emita y publique en la *Gaceta Oficial de la Ciudad de México* sus Lineamientos de Racionalidad y Austeridad para el ejercicio fiscal que corresponda, de conformidad con la Ley de Austeridad, Transparencia en Remuneraciones, Prestaciones y Ejercicio de Recursos de la Ciudad de México.

Calidad

7. Resultado

Evaluación de la atención a solicitudes del Servicio de Limpia

Con la finalidad de verificar las acciones desarrolladas por la Alcaldía Tlalpan, respecto de la atención de las quejas y solicitudes, desde su recepción hasta su conclusión, presentadas por la ciudadanía durante el ejercicio de 2024, sobre la operación del programa

presupuestario en revisión y el componente C1, se emplearon las técnicas de auditoría de estudio general, aplicación de cuestionarios, análisis y verificación.

De la información proporcionada por el sujeto de fiscalización, mediante los oficios núms. AT/DGAYF/SCAYRC/0974/2025 del 30 de junio y AT/DGAYF/SCAYRC/1335/2025 del 25 de septiembre; como respuesta a los requerimientos realizados con los oficios núms. ASCM/DGAE-A/0216/25 del 10 de junio y ASCM/DGAE-A/443/25 del 12 de septiembre, todos emitidos en 2025, se desprende, lo siguiente:

El sujeto de fiscalización, por conducto de la Subdirección de Limpia proporcionó una base de datos con un total de 801 solicitudes recibidas y atendidas correspondientes al servicio de recolección de residuos sólidos, durante el ejercicio de 2024, en la que se incluyen los folios del Sistema Unificado de Atención Ciudadana (SUAC) por el que fueron recibidas, así como el nombre del solicitante, fecha de solicitud, fecha de respuesta, tiempo aproximado para la conclusión de la solicitud y estatus.

Para comprobar la atención otorgada por la alcaldía a dichas peticiones, la Subdirección de Limpia anexó una muestra, de octubre, de la orden de trabajo por la que se atiende la solicitud o queja generada por el ciudadano, en la que se describe el domicilio del solicitante, la fecha de atención, el servicio realizado por parte del personal de limpia y la firma de conformidad del solicitante.

Respecto al nivel de satisfacción sobre el servicio otorgado, el sujeto de fiscalización informó que, en el ejercicio fiscal de 2024, no se implementó algún mecanismo que permitiera conocer la opinión de la ciudadanía respecto a la atención del servicio proporcionado.

Derivado de lo anterior, la Subdirección de Limpia informó que, en la elaboración del Programa para la Prestación del Servicio Público de Limpia de la Alcaldía Tlalpan para el ejercicio de 2025, se incluyó el levantamiento de encuestas y aplicación de cuestionarios a los pobladores de la demarcación; proporcionando como evidencia 100 cuestionarios aplicados y contestados, en los que se consideran la percepción de la ciudadanía respecto al servicio público de limpia de la alcaldía; así como una base de datos en la que se registraron los resultados obtenidos; sin embargo, en el cuestionario ni en la base de datos

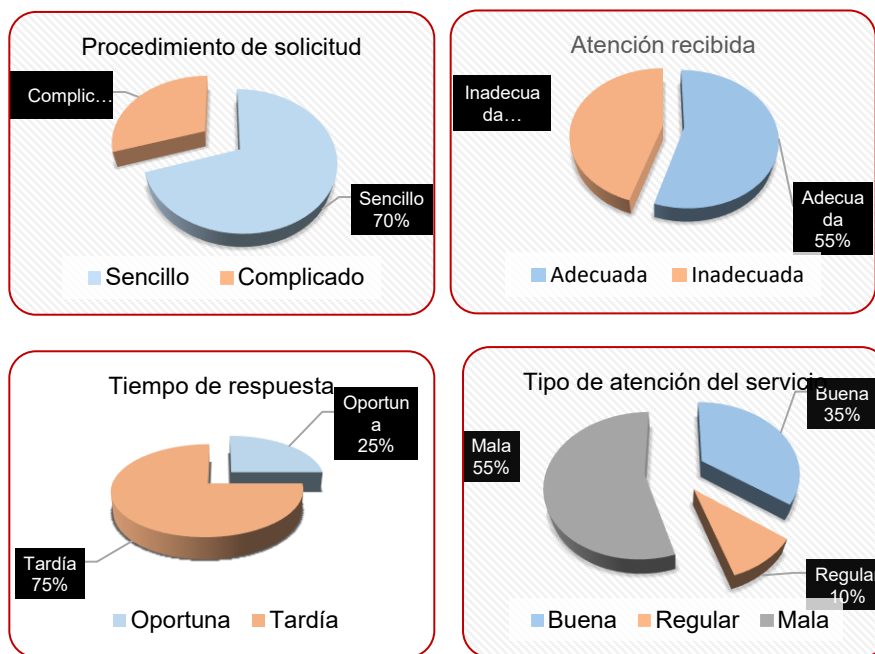
se corroboró que el usuario que recibió el servicio haya sido el mismo que presentó la solicitud o queja ni la colonia a la que pertenece, por ende, en la que se prestó el servicio.

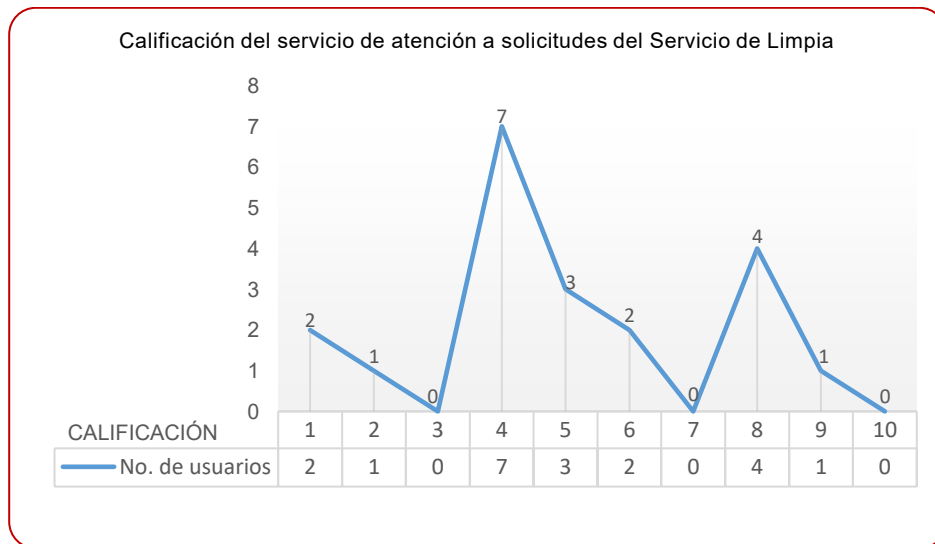
Del universo de las solicitudes recibidas, 801, se determinó revisar una muestra aleatoria simple de 53 casos (6.6%), con la finalidad de verificar si fueron atendidas oportunamente y con calidad, mediante la aplicación de un cuestionario; cuyos resultados se describen a continuación:

1. En 20 casos, las personas no contestaron la llamada telefónica.
2. En 2 casos, no se contó con los datos para localizar al usuario.
3. En 6 casos, el dato del contacto fue incorrecto.
4. En 5 casos, se verificó que el número telefónico no existe.

En 20 casos, los entrevistados contestaron 6 preguntas, con los resultados siguientes como se muestra en las gráficas siguientes:

RESULTADO DEL CUESTIONARIO APLICADO A USUARIOS DEL SERVICIO DE LIMPIA DE LA ALCALDÍA TLALPAN





Del análisis de la información anterior se identificó que:

1. En el proceso de solicitud: 14 usuarios señalaron que les resultó sencillo (70%) y 6 les resultó complicado (30%).
2. Respecto al tipo de atención: 11 usuarios lo consideraron adecuado (55%) y 9 lo consideraron inadecuado (45%).
3. Por cuanto al tiempo de atención: 5 usuarios mencionaron que la atención fue oportuna (25%) y 15 que la atención fue tardía (75%).
4. Referente a la Atención del servicio: 7 usuarios la consideraron buena (35%), 2 la consideraron regular (10%) y 11 la consideraron mala (55%).
5. La calificación promedio de satisfacción de los usuarios del servicio de limpia que presentaron alguna solicitud o queja fue de 5.0 de 10.0 puntos posibles; considerando que 1 fue la calificación más baja y 10 la más alta.

Por lo que se concluye que, la Alcaldía Tlalpan no implementó, en el ejercicio fiscalizado, algún mecanismo que permitiera conocer la opinión de la ciudadanía respecto a la atención del servicio proporcionado; y aun cuando en 2025, se encuentra implementado encuestas en las zonas de su demarcación, éstas no cuentan con registros para constatar que fueron

realizadas a los usuarios que presentaron las solicitudes y quejas, tampoco la colonia a la que pertenece, por ende, en la que se prestó el servicio. Asimismo, no implementó mecanismos de retroalimentación respecto a las solicitudes ciudadanas.

Observación 1

La Alcaldía Tlalpan no presentó soporte documental con el que acredite que estableció acciones para la atención pronta a solicitudes del servicio de limpia, durante el ejercicio de 2024.

Por lo anterior, la alcaldía incumplió el artículo 10, fracción IX, de la Ley de Residuos Sólidos del Distrito Federal; así como el rubro “Indicador” de la acción “Atender las Quejas o Denuncias de la Ciudadanía sobre la Prestación del Servicio de Limpia”, contenida en el punto 7. “Metas, Acciones e Indicadores para la Atención del Servicio Público de Limpia en la Alcaldía” de los Lineamientos para la Elaboración de los Programas para la Prestación del Servicio Público de Limpia de la Ciudad de México.

La Ley de Residuos Sólidos del Distrito Federal señala:

“Artículo 10. Corresponde a las Delegaciones el ejercicio de las siguientes facultades: [...] IX. Atender oportunamente las quejas del público sobre la prestación del servicio público de limpia de su competencia y dictar las medidas necesarias para su mejor y pronta solución...”

Los Lineamientos para la elaboración de los Programas para la Prestación del Servicio Público de Limpia de la Ciudad de México establecen:

“Punto 7. Metas, Acciones e Indicadores para la Atención del Servicio Público de Limpia en la Alcaldía.

”Acción ‘Atender las quejas o denuncias de la ciudadanía sobre la prestación del servicio de limpia’

”Rubro: Procedimiento Sugerido

”4. Establecer una meta de atención pronta a las denuncias ciudadanas; por ejemplo, reducir los tiempos de atención y conclusión de las denuncias ciudadanas...”

Observación 2

La Alcaldía Tlalpan no presentó soporte documental con la que acredite que contó con un mecanismo de retroalimentación de la atención a las solicitudes ciudadanas, que le permitiera medir el nivel de satisfacción/aprobación del servicio brindado.

Por lo anterior, la alcaldía incumplió el artículo 10, fracción IX, de la Ley de Residuos Sólidos del Distrito Federal; así como el rubro “Indicador” de la acción “Atender las Quejas o Denuncias de la Ciudadanía sobre la Prestación del Servicio de Limpia” contenida en el punto 7. Metas, Acciones e Indicadores para la Atención del Servicio Público de Limpia en la Alcaldía de los Lineamientos para la Elaboración de los Programas para la Prestación del Servicio Público de Limpia de la Ciudad de México.

La Ley de Residuos Sólidos del Distrito Federal establece:

“Artículo 10. Corresponde a las Delegaciones el ejercicio de las siguientes facultades: [...] IX. Atender oportunamente las quejas del público sobre la prestación del servicio público de limpia de su competencia y dictar las medidas necesarias para su mejor y pronta solución...”

Los Lineamientos para la Elaboración de los Programas para la Prestación del Servicio Público de Limpia de la Ciudad de México señalan:

“Punto 7. Metas, Acciones e Indicadores para la Atención del Servicio Público de Limpia en la Alcaldía.

”Acción. Atender las quejas o denuncias de la ciudadanía sobre la prestación del servicio de limpia.”

“El Rubro: Procedimiento sugerido menciona:

”3. Crear bitácoras de recepción-atención de denuncias o solicitudes de la ciudadanía.

”5. Obtener retroalimentación de la atención brindada a la denuncia ciudadana.”

En confronta, la Alcaldía Tlalpan entregó el oficio núm. DGSU/DPyPSU/SL/832/2025 del 5 de diciembre de 2025, mediante el cual, la Subdirección de Limpia manifestó no tener información adicional a la presentada en el proceso de auditoría.

El sujeto de fiscalización proporcionó información; sin embargo, ésta no fue suficiente para solventar, modificar o desvirtuar las observaciones, por lo que este resultado prevalece en los términos expuestos.

Recomendación

ASCM-262-24-9-TLA

Es necesario que la Alcaldía Tlalpan elabore un procedimiento para la atención oportuna a las quejas de la población sobre la prestación del servicio público de limpia de su competencia y dictar las medidas necesarias para su mejor y pronta solución, de conformidad con la normatividad aplicable.

Recomendación

ASCM-262-24-10-TLA

Es necesario que la Alcaldía Tlalpan elabore mecanismos de control y supervisión a fin de obtener retroalimentación de la atención brindada a la solicitud ciudadana sobre la prestación del servicio de limpia, de conformidad con la normatividad aplicable.

RESUMEN DE RESULTADOS, OBSERVACIONES Y RECOMENDACIONES

En la presente auditoría se determinaron 7 resultados, de éstos, 5 generaron 11 observaciones, de las cuales se emitieron 10 recomendaciones; además la evaluación del control interno, se encuentra en el IIA ASCM/87/24.

La información contenida en el presente apartado refleja los resultados que hasta el momento se han detectado por la práctica de pruebas y procedimientos de auditoría. No obstante, podrán incorporarse acciones de fiscalización adicionales, producto de los procesos institucionales de la recepción de denuncias y del ejercicio de las funciones de investigación y substanciación realizadas por esta entidad de fiscalización superior.

JUSTIFICACIONES Y ACLARACIONES

La documentación proporcionada a esta entidad de fiscalización superior en la confronta fue analizada con el fin de determinar la procedencia de desvirtuar, modificar o solventar las observaciones incorporadas en el IRAC, cuyo resultado se plasma en el presente informe; no obstante, derivado del análisis efectuado, los resultados núms. 2, 3, 5, 6 y 7 se consideran no solventados.

DICTAMEN

La auditoría se realizó con base en la guía de auditoría, los manuales y lineamientos de la ASCM; las Normas Profesionales de Auditoría del Sistema Nacional de Fiscalización; las Normas Internacionales de las Entidades Fiscalizadoras Superiores, emitidas por la Organización Internacional de Entidades Fiscalizadoras Superiores; y demás disposiciones de orden e interés público aplicables a la práctica de la auditoría.

Este dictamen se emite el 23 de enero de 2026, fecha de conclusión de la auditoría que se practicó al sujeto de fiscalización, responsable de la veracidad de la información que proporcionó. Con base en los resultados de la auditoría, cuyo objetivo consistió en revisar y evaluar las acciones realizadas por la Alcaldía Tlalpan para cumplir el objetivo y las metas establecidas en el Programa Presupuestario E187 “Servicios Públicos”, consistente en suministrar los servicios públicos a la población, en cuanto al componente C1 “Recolección de los residuos orgánicos e inorgánicos realizada”; y, específicamente, respecto de la muestra revisada, se concluye que, en términos generales, el sujeto de fiscalización cumplió parcialmente las disposiciones legales y normativas aplicables en la materia.

En el marco del compromiso constante con el perfeccionamiento de la fiscalización y la gobernanza, el presente informe ha sido objeto de una optimización integral en su metodología y estructura. El mejoramiento ha sido con el fin de aumentar el rigor analítico y la utilidad práctica de los hallazgos. Es fundamental destacar la inclusión de cuestionarios de campo aplicados a los usuarios (muestra) acompañados por sus respectivas gráficas brindando mayor claridad al lector. Esto posiciona a la fiscalización no solo como un proceso de control, sino como una herramienta estratégica para la generación de valor y mejora continua, tomando en cuenta la percepción de la población en cuanto a la recolección de residuos sólidos en la Ciudad de México. Así mismo cabe señalar que esta auditoría se ha llevado a cabo con una mayor perspectiva de los derechos humanos.

PERSONAS SERVIDORAS PÚBLICAS A CARGO DE REALIZAR LA AUDITORÍA

En cumplimiento del artículo 36, párrafo decimotercero, de la Ley de Fiscalización Superior de la Ciudad de México, se enlistan los nombres y cargos de las personas servidoras públicas de la ASCM responsables de la realización de la auditoría en sus fases de planeación, ejecución y elaboración de informes:

Persona servidora pública	Cargo
Gabriela Martínez Garza	Directora General
Carlos Llopis Aragón	Director de Auditoría de Desempeño "B"
Laura García González	Subdirectora de Auditoría de Desempeño "B1"
Rocío Mireles García	Auditora Fiscalizadora "C"
Patricia Rodríguez Trinidad	Auditora Fiscalizadora "A"