



Ciudad de México, a 10 de abril del 2019

INFORME DE REVISIÓN

Número: R-1/2019
Clave: 13
Denominación: Otras Intervenciones "Centros de Atención Ciudadana (VU-CESAC)"
Ente público auditado: Alcaldía en Tlalpan
Área específica auditada: Dirección del Centro de Servicios y Atención Ciudadana
Subdirección de Ventanilla Única
No. de observaciones generadas: 02 (Observación 01 Ventanilla Única y Observación 02 Centro de Servicios y Atención Ciudadana)

INTRODUCCIÓN

Con fundamento en lo dispuesto por los artículos 16 párrafo primero de la Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos; 5, 9, 39, 40 fracción II y 42 de la Ley de Auditoría y Control Interno de la Administración Pública de la Ciudad de México; 34 fracciones III, VII, XIII, XV y XVI de la Ley Orgánica de la Administración Pública de la Ciudad de México; 113 fracciones II, IV, VIII, XX, XXI y XXX del Reglamento Interior de la Administración Pública de la Ciudad de México; Lineamiento Séptimo, tipos de intervenciones inciso b) Verificaciones de los Lineamientos de las Intervenciones de la Administración Pública de la Ciudad de México, y demás normatividad aplicable; a través del oficio número **SCG/DGCID/CI-T/072/2019**, de fecha veintitrés de enero de dos mil diecinueve, mediante el cuales este Órgano Interno de Control en la Alcaldía de Tlalpan, dependiente de la Secretaría de la Contraloría General de la Ciudad de México, instruyó el inicio de la Revisión **R-1/2019**, con clave 13, denominada **Otras Intervenciones "Centros de Atención Ciudadana (VU-CESAC)"**, efectuada durante el primer trimestre del dos mil diecinueve.

ALCANCE

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

No.	Área	Ubicación		No de registro
1	Ventanilla Única	Plaza de la Constitución número 1, Planta Baja, Tlalpan Centro	Atención Presencial	VUD-14/A/EAVUDD/1/22/07/05
2	CESAC	Calle Moneda s/n esquina insurgentes Sur	Atención Presencial	CESAC-1401-DTCSAC-03-10-14
3	CESAC	Calle Moneda s/n esquina insurgentes Sur	Atención Telefónica	CAT-1403-DTLPLT1-27-06-17
4	CESAC	Calle Moneda s/n esquina insurgentes Sur	Atención Telefónica	CAT-1404-DTLPLT2-27-06-17
5	CESAC	Calle Moneda s/n esquina insurgentes Sur	Atención Digital	SIAC-1402-DTLPCE-27-06-17
6	CESAC	Calle Moneda s/n esquina insurgentes Sur	Atención Digital	SIAC-1405-DTLPTWITTER2-21-08-2018
7	CESAC	Calle Moneda s/n esquina insurgentes Sur	Atención Digital	SIAC-1406-DTLPCE-21-08-2018

Ventanilla Única

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



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

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

Centro de Servicio y Atención Ciudadana

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

Para su revisión se seleccionaron las gestiones con mayor demanda solicitada relativa a tres materias con 1,350 gestiones ingresados a través del CESAC de la Alcaldía Tlalpan, durante los meses de enero y febrero del 2019, como se detalla a continuación:

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

IRREGULARIDADES DETERMINADAS

La revisión se realizó de conformidad a los Lineamientos de las Intervenciones de la Administración Pública de la Ciudad de México, que consistió en la aplicación de técnicas y procedimientos de auditoría conforme a las circunstancias, situación que se encuentra reflejada en las cédulas y papeles de trabajo las cuales están acompañadas de copias simples de las documentales entregadas por la Dirección del Centro de Servicios y Atención Ciudadana y la Subdirección de Ventanilla Única, de las que se obtuvo la evidencia suficiente y competente para determinar el grado de razonabilidad de los resultados obtenidos presentándose a continuación los aspectos más relevantes:

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

Ventanilla Única

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

Av. San Fernando 84, primer piso, Col. Tlalpan Centro, Alcaldía de Tlalpan C.P. 14000
Tel. 56554643

CIUDAD INNOVADORA
Y DE DERECHOS



Del análisis realizado a la información proporcionada a través del oficio AT/CESAC/0053/2019 de fecha 08 de febrero de 2019, relativo a 05 rubros de trámites ingresados correspondiente al mes de enero de 2019: Autorización de Programa Interno de Protección Civil (40); Expedición de Certificado de residencia (73); Expedición de constancia de alineamiento y/o número oficial (151); Refrendo de la cédula de empadronamiento para ejercer actividades comerciales en mercados públicos (1255), y Visto Bueno de seguridad y operación (58), que en su conjunto suman 1,577 trámites se advirtió que el área de Ventanilla Única no cuenta con un seguimiento para que los trámites solicitados por los ciudadanos se realicen en tiempo y forma, toda vez que se detectó dilación en la atención y respuesta:

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

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

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

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

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

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

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



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

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

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

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

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

"...Octavo.- Las Delegaciones, a través de su Director General de Administración, será responsables de los procesos de reclutamiento, evaluación, selección, contratación y credencialización de los responsables y operadores de la Ventanilla Única Delegacional, para ello ajustarse a las disposiciones generales que para el caso emita la Contraloría General del Distrito Federal...", y en lo señalado en los Lineamientos Mediante los que se Establece el Modelo Integral de Atención Ciudadana de la Administración Pública del Distrito Federal, numerales: **23.2. El Padrón del Personal de Atención Ciudadana**, estará publicado en el sitio web oficial www.cgma.df.gob.mx, con el objeto de que las personas puedan consultar y conocer a los servidores públicos o prestadores de servicios de las AAC y UNAC., así como el **"...24.6.4. El personal de atención ciudadana, entrará en operaciones hasta que se encuentre debidamente acreditado y registrado en el Padrón de Personal de Atención al Público..."**

3. INCUMPLIMIENTO EN LOS ELEMENTOS ESTABLECIDOS EN EL MANUAL DE IDENTIDAD GRÁFICA DE LAS UNIDADES DE ATENCIÓN CIUDADANA Y EN LOS LINEAMIENTOS MEDIANTE LOS CUALES SE ESTABLECE EL MODELO INTEGRAL DE ATENCIÓN CIUDADANA DE LA ADMINISTRACIÓN PÚBLICA DEL DISTRITO FEDERAL:

De la verificación física realizada a la Ventanilla Única, el día 26 de febrero del 2019 se advirtió lo siguiente:

- 3.1 No se cuenta con **señalización en sistema braille** en el acceso a baños públicos y para las personas con discapacidad, conforme a lo señalado en la Sección II: Señalización del Manual de Identidad Gráfica que indica *"... Señalización en media carta con sistema braille..."*
- 3.2 La Ventanilla Única, si bien cuenta con un **directorio** a la vista de los ciudadanos, este no se encuentra con las fichas de los empleados actuales, conforme lo señala la Sección III: Señalización, que indica *"... el Directorio se puede realizar en un pizarrón blanco metálico, sobre el cual se colocaran las fichas de los empleados, indicando su nombre completo y su función actual..."*



- 3.3 **Respecto a la portación de gafetes** tanto el Subdirector de Ventanilla Única como el personal que se encuentra laborando en la Ventanilla Única, no porta el gafete visible a los ciudadanos, como lo señala la Sección II: Identificación del Manual de Identidad Gráfica que indica: "...El uso de gafetes es personal e intransferible, deben mantenerse en buen estado y siempre visible a la vista del público usuario...".
- 3.4 **El personal no labora con vestimenta formal**, portan únicamente chaleco con los emblemas de la Ventanilla Única y su vestimenta es con combinaciones que impide una imagen homogénea, conforme a lo señalado en el Numeral 7.1.5. *Imagen personal e institucional que a la letra señala "...Cuidar el aspecto de los servidores públicos en su trato con la ciudadanía en materia de atención ciudadana. Si se cuenta con uniforme, portarlo siempre, sin combinaciones que impidan una imagen homogénea; de lo contrario, vestir pulcro, portar el gafete autorizado a la vista de los ciudadanos..."*, y 24.2.1 inciso b Numeral 4 de los Lineamientos mediante el cual se establece el Modelo Integral de Atención Ciudadana que a la letra cita: "Los aspirantes a ocupar puestos vacantes en la UNAC deberán cumplir como mínimo con los siguientes requisitos: Buena presentación, con vestimenta formal".
- 3.5 **Plantilla de Personal no actualizada**, se proporcionó copia de la plantilla con corte al 31 de diciembre de 2018, indicándose que no se proporciona la actualizada al mes de enero debido a que aún están en movimientos de personal, sin embargo, no se remitió la plantilla del personal registrado, validadas y actualizadas, indicando el personal que causó baja, de nuevo ingreso o readscrito en el mes de enero por lo que incumple lo establecido en el numeral 23.4 de los Lineamientos mediante los cuales se establece el Modelo Integral de Atención Ciudadana de la Administración Pública del Distrito Federal, que indica: "... 23.4 Para la actualización del Padrón de Personal de Atención Ciudadana y su publicación, los Órganos de la APDF, deberán enviar a la CGMA, en el mes de enero de cada año a través de su DGA, las plantillas del personal registrado, debidamente validadas y actualizadas indicando el personal que causó baja, de nuevo ingreso o readscrito..."

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

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

- 2 no se encuentran relacionadas en las plantillas ni se tiene documentación de su expediente.
- 4 incumplen con la fracción II. Certificado de educación media y superior.
- 12 incumplen con la fracción III. Curriculum Vitae de los cuales 4 son operadores
- 15 incumplen con la fracción IV. Acta de nacimiento.
- 6 incumplen con la fracción V. Identificación oficial con fotografía y
- 12 incumplen con la fracción VI. Comprobante de domicilio, con no más de 60 días de emisión.

Aunado a lo anterior, no se integró documental que acredite el cumplimiento del perfil del personal adscrito a la Ventanilla Única de conformidad con los Lineamientos mediante los que se establece el Modelo Integral de Atención Ciudadana de la Administración Pública del Distrito Federal, para ocupar los cargos de operadores y personal administrativo, como se detalla a continuación:

- 2 no se encuentra su nombre relacionado en las plantillas y no se recibió la copia de sus expedientes.
- 3 incumplen con la fracción II. Certificado de Educación Media Superior al no presentar documentación de su expediente laboral para determinarlo.
- 2 incumplen con la fracción III. Experiencia laboral mínima de un año en puesto a fin al no presentar documentación de su expediente laboral para determinarlo.



- 10 incumplen con la fracción V. Paquetería de computación e internet al no presentar documentación o no describirlo en su curriculum vitae.

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

"...Octavo.- Las Delegaciones, a través de su Director General de Administración, será responsables de los procesos de reclutamiento, evaluación, selección, contratación y credencialización de los responsables y operadores de la Ventanilla Única Delegacional, para ello ajustarse a las disposiciones generales que para el caso emita la Contraloría General del Distrito Federal...", y en lo dispuesto por los Lineamientos mediante los cuales se establece el Modelo Integral de Atención Ciudadana de la Administración Pública del Distrito Federal, en su lineamiento 24. Reclutamiento, evaluación, selección y contratación del personal de atención ciudadana de las AAC y UNAC, en las modalidades Presencial, Telefónica y Digital "...24.1. El proceso de reclutamiento, evaluación, selección y contratación del Personal de Atención Ciudadana, estará a cargo de las DGA de los Órganos de la APDF; así como del numeral 24.4. Los expedientes de los aspirantes a personal de atención ciudadana, permanecerá bajo resguardo de la DGA; 24.2. Reclutamiento del personal de atención ciudadana; 24.2.1. Los aspirantes a ocupar puestos vacantes en las AAC y UNAC, deberán cumplir como mínimo con los siguientes requisitos: A. Perfil escolar: I. Titulado a nivel de educación superior, para Responsables de VUD, CESAC y AAC; II. Certificado de educación media superior o superior, este último en carreras relacionadas con las materias sobre las que se brinde la atención ciudadana, para Operadores de VUD, CESAC y AAC; III. Experiencia laboral mínima de un año en puesto afín, preferentemente en la Administración Pública; IV. Experiencia laboral en puestos de mando, aplicable para la fracción I., del inciso A., del numeral 24.2.1. V. Manejo de paquetería de computación e Internet..."

5. INCUMPLIMIENTO EN LA AUTORIZACIÓN DE LA IDENTIDAD GRÁFICA DE LA VENTANILLA ÚNICA

Mediante el oficio número SCG/DGCID/CI-T/JUDAOACI/A/0371/2019 de fecha 11 de marzo de 2019, se solicitó se acreditara la solicitud y autorización de Imagen Gráfica a la Dirección de Gestión y Comunicación Social de la Alcaldía Tlalpan para mantener una imagen homogénea en los materiales impresos, digitales, vestimenta, conservando las medidas y proporciones originales de los logotipos, así como los colores e imagen institucional de la Ventanilla Única.

Derivado de lo anterior, mediante el oficio número AT/SVU/350/2019 de fecha 13 de marzo de 2019, el Subdirector de Ventanilla Única, remitió copia simple de los oficios números DT/CVU/696/2016 y DT/CVU/738/2016 de fechas 15 y 23 de junio de 2016, mediante los cuales se indica que:

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

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



Centro de Servicio y Atención Ciudadana de la Alcaldía de Tlalpan

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

Del análisis realizado a la información proporcionada a través del oficio número AT/CESAC/0053/2019 de fecha 08 de febrero de 2019, relativa a los servicios ingresados en el mes de enero de 2019, de 3 materias: **1. Limpia** (229) **2. Obras** (369) y **3. Alumbrado público** (752), que en su conjunto suman 1,350 servicios, se solicitó el acceso al Sistema Integral de Información Tlalpan (SIIT), utilizado para la gestión de los mismos, para constatar si los servicios fueron atendidos en tiempo y forma, de lo cual se dejó constancia mediante Acta de Hechos de fecha 13 de marzo de 2019, de las inconsistencias siguientes:

- El sistema no señala la fecha de cierre o atención por parte de las áreas responsables, únicamente refiere "1900-01-01", se anexa captura de pantalla del Sistema Integral de Información Tlalpan (SIIT), para mejor proveer.
- No es posible determinar la fecha de cierre o atención del servicio solicitado por la ciudadanía.
- A la fecha de la visita únicamente se puede constatar que de los 1,350 servicios se tienen atendidos 197 de los 229 de Limpia, 93 de los 639 de obras y 629 de los 752 servicios solicitados para alumbrado público.

Lo anterior debido a que el Centro de Servicios y Atención Ciudadana, no cuenta con un mecanismo que permita tener y documentar el registro del seguimiento de los servicios solicitados por los interesados desde su ingreso hasta que se determine su atención por las diversas áreas de la Alcaldía, lo anterior quedó constatado en el Acta de Hechos de fecha 21 de marzo de 2019, en la que la Directora del Centro de Servicios y Atención Ciudadana, argumentó respecto al mecanismo de control y la forma en que garantiza el seguimiento y cumplimiento de las solicitudes ciudadanas es mediante:

"... Sistema Integral de Sistema Siit el área realiza la canalización de los folios a las distintas áreas de la Alcaldía y estas cuando dan trámite al servicio lo ingresan en el sistema y de esta forma se refleja en el sistema el estatus de las peticiones..."

Al respecto, se constató que el Sistema no genera información o reportes del estatus en tiempo real, así como las fechas de atención de los servicios solicitados por los ciudadanos, por lo que, no se da cumplimiento a lo señalado el Acuerdo Segundo fracción IV del Acuerdo por el que se establecen las atribuciones de los Centros de Servicios y Atención Ciudadana, que indica que:

Segundo.- Los Centros de Servicios y Atención ciudadana de las Delegaciones del Distrito Federal contarán con las atribuciones siguientes:

[...]

"...IV. Realizar las gestiones que sean necesarias ante las áreas encargadas de prestar los servicios públicos a que se refiere este Acuerdo, a efecto de obtener la oportuna prestación de los servicios requeridos..."

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



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

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

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

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

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

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

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

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

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

"...Octavo.- Las Delegaciones, a través de su Director General de Administración, será responsables de los procesos de reclutamiento, evaluación, selección, contratación y credencialización de los responsables y coordinadores del Centro de Servicios y Atención Ciudadana, debiendo para ello ajustarse a los lineamientos para tal efecto emita la Contraloría General...", y en lo señalado en los Lineamientos Mediante los que se Establece el Modelo Integral de Atención Ciudadana de la Administración Pública del Distrito Federal, numerales: 23.2. El Padrón del Personal de Atención Ciudadana, estará publicado en el sitio web oficial www.cgma.df.gob.mx, con el objeto de que las personas puedan consultar y conocer a los servidores públicos o prestadores de servicios de las AAC y UNAC., así como el "...24.6.4. El personal de atención ciudadana, entrará en operaciones hasta que se encuentre debidamente acreditado y registrado en el Padrón de Personal de Atención al Público..."



7. INCUMPLIMIENTO EN LOS ELEMENTOS ESTABLECIDOS EN EL MANUAL DE IDENTIDAD GRÁFICA DE LAS UNIDADES DE ATENCIÓN CIUDADANA Y EN LOS LINEAMIENTOS MEDIANTE LOS CUALES SE ESTABLECE EL MODELO INTEGRAL DE ATENCIÓN CIUDADANA DE LA ADMINISTRACIÓN PÚBLICA DEL DISTRITO FEDERAL:

De la verificación física realizada al Centro de Servicios y Atención Ciudadana el día 26 de febrero del 2019, y de la cual se instrumentó Acta de Hechos, se advirtió lo siguiente:

- 3.1** El Centro de Servicios y Atención Ciudadana, si bien cuenta con un directorio a la vista de los ciudadanos, este no se encuentra debidamente formalizado con las fichas de los empleados actuales, conforme lo señala la Sección III: Señalización, del *Manual de Identidad Gráfica de las Unidades de Atención Ciudadana*, que indica: "... el Directorio se puede realizar en un pizarrón blanco metálico, sobre el cual se colocaran las fichas de los empleados, indicando su nombre completo y su función actual..."
- 3.2** Respecto a la portación de gafetes tanto la Directora del Centro de Servicios y Atención Ciudadana, como el personal que se encuentra laborando en el Centro de Servicios y Atención Ciudadana, no porta el gafete visible a los ciudadanos, como lo señala la Sección II: Identificación del *Manual de Identidad Gráfica de las Unidades de Atención Ciudadana* que indica: "...El uso de gafetes es personal e intransferible, deben mantenerse en buen estado y siempre visible a la vista del público usuario..."
- 3.3** El personal no labora con vestimenta formal, portan únicamente chaleco con los emblemas del Centro de Servicios y Atención Ciudadana y su vestimenta es con combinaciones que impide una imagen homogénea, conforme a lo señalado en el Numeral 7.1.5. *Imagen personal e institucional que a la letra señala "...Cuidar el aspecto de los servidores públicos en su trato con la ciudadanía en materia de atención ciudadana. Si se cuenta con uniforme, portarlo siempre, sin combinaciones que impidan una imagen homogénea; de lo contrario, vestir pulcro, portar el gafete autorizado a la vista de los ciudadanos..."*. y 24.2.1 inciso b Numeral 4 de los Lineamientos mediante el cual se establece el Modelo Integral de Atención Ciudadana que a la letra cita: "Los aspirantes a ocupar puestos vacantes en la UNAC deberán cumplir como mínimo con los siguientes requisitos: Buena presentación, con vestimenta formal".
- 3.4** Plantilla de Personal no actualizada, se proporcionó copia de la plantilla con corte al 31 de diciembre de 2018, indicándose que no se proporciona la actualizada al mes de enero debido a que aún están en movimientos de personal, sin embargo no se remitió la plantilla del personal registrado, validadas y actualizadas, indicando el personal que causó baja, de nuevo ingreso o readscrito en el mes de enero por lo que incumple lo establecido en el numeral 23.4 de los Lineamientos mediante los cuales se establece el Modelo Integral de Atención Ciudadana de la Administración Pública del Distrito Federal, que indica: "... 23.4 Para la actualización del Padrón de Personal de Atención Ciudadana y su publicación, los Órganos de la APDF, deberán enviar a la CGMA, en el mes de enero de cada año a través de su DGA, las plantillas del personal registrado, debidamente validadas y actualizadas indicando el personal que causó baja, de nuevo ingreso o readscrito..."

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

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



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

Aunado a lo anterior, no se integró documental que acredite el cumplimiento del perfil del personal adscrito al Centro de Servicios y Atención Ciudadana de conformidad con el lineamiento 24.3. Los aspirantes, deberán presentar a las DGA, en original para cotejo o copia certificada y copia simple, la Documentación, fracciones II, III y V de los Lineamientos mediante los que se establece el Modelo Integral de Atención Ciudadana de la Administración Pública del Distrito Federal para ocupar los cargos de operadores de atención al público, como se detalla a continuación:

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

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

"...Octavo.- Las Delegaciones, a través de su Director General de Administración, será responsables de los procesos de reclutamiento, evaluación, selección, contratación y credencialización de los responsables y coordinadores del Centro de Servicios y Atención Ciudadana, debiendo para ello ajustarse a los lineamientos para tal efecto emita la Contraloría General...", y en lo dispuesto por los Lineamientos mediante los cuales se establece el Modelo Integral de Atención Ciudadana de la Administración Pública del Distrito Federal, en su lineamiento 24. Reclutamiento, evaluación, selección y contratación del personal de atención ciudadana de las AAC y UNAC, en las modalidades Presencial, Telefónica y Digital "...24.1. El proceso de reclutamiento, evaluación, selección y contratación del Personal de Atención Ciudadana, estará a cargo de las DGA de los Órganos de la APDF: así como del numeral 24.4. Los expedientes de los aspirantes a personal de atención ciudadana, permanecerá bajo resguardo de la DGA; 24.2. Reclutamiento del personal de atención ciudadana; 24.2.1. Los aspirantes a ocupar puestos vacantes en las AAC y UNAC, deberán cumplir como mínimo con los siguientes requisitos: A. Perfil escolar: I. Titulado a nivel de educación superior, para Responsables de VUD, CESAC y AAC; II. Certificado de educación media superior o superior, este último en carreras relacionadas con las materias sobre las que se brinde la atención ciudadana, para Operadores de VUD, CESAC y AAC; III. Experiencia laboral mínima de un año en puesto afín, preferentemente en la Administración Pública; IV. Experiencia laboral en puestos de mando, aplicable para la fracción I., del inciso A., del numeral 24.2.1. V. Manejo de paquetería de computación e Internet..."

9. INCUMPLIMIENTO EN LA AUTORIZACIÓN DE LA IDENTIDAD GRÁFICA DEL CENTRO DE SERVICIOS Y ATENCIÓN CIUDADANA

Mediante oficio SCG/DGCID/CI-T/JUDAOACI/A/0370/2019, de fecha 11 de marzo de 2019, se solicitó se acreditara la solicitud y autorización de Imagen Gráfica con la que se mantiene una imagen homogénea en los materiales impresos, digitales, vestimenta, conservando las medidas y proporciones originales de los logotipos, así como los colores e imagen institucional del al Centro de Servicios y Atención Ciudadana.

Derivado de lo anterior, mediante el oficio AT/CESAC/0132/2019 de fecha 13 de marzo de 2019, la Titular del Centro de Servicios y Atención Ciudadana, remite copia simple del oficio AT/CESAC/0027/2019, de fecha 23 de enero de 2019, en el cual remite a la Dirección General de Administración el "...Informe de avance den los planes de mejora de CESAC y remite el anexo fotográfico del segundo semestre de 2017 correspondiente a Ventanilla Única..."



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

LIMITANTES

El área verificada no proporcionó la información en los plazos solicitados.

CONCLUSIONES

Derivado de la revisión a la información, documentación y acciones de la Revisión Otras Intervenciones "Centros de Atención Ciudadana (VU-CESAC)", se concluye lo siguiente:

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

OBSERVACIÓN 01 Ventanilla Única

ACCIONES CORRECTIVAS

01

Acreditar el debido seguimiento de los 1,103 tramites solicitados por los ciudadanos, observados como pendientes de dar atención: Autorización de Programa Interno de Protección Civil (32); Expedición de constancia de alineamiento y/o número oficial (26); Refrendo de la cédula de empadronamiento para ejercer actividades comerciales en mercados públicos (1045), de conformidad con lo señalado en el numeral Noveno del Acuerdo por el que se establecen las atribuciones de las Ventanilla Únicas Delegacionales; lineamiento 5. Definiciones, fracción XVI. Personal de Atención Ciudadana; lineamiento 23. del Padrón del Personal de Atención Ciudadana, 23.1, de los Lineamientos mediante los cuales se establece el Modelo Integral de Atención, y las funciones vinculadas al objetivo 1, punto 3, del Manual de Organización del Órgano Político-Administrativo en Tlalpan con número de Registro MA-05/230317-OPA-TLP-24/011015.

02

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



03

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

- a) Colocar las fichas debidamente formalizadas de los servidores públicos actuales en el directorio.
- b) Utilización de los gafetes.
- c) Utilización del uniforme requerido para la correcta atención al público
- d) La señalización en sistema braille.
- e) Acreditar el envío de la plantilla del personal registrado, validada y actualizada, indicando el personal que causó baja, de nuevo ingreso o readscrito.

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

04

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

05

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

OBSERVACIÓN 02

Centro de Servicio y Atención Ciudadana de la Alcaldía de Tlalpan

01

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

02

Comprobar documentalmente a este Órgano de Control Interno la acreditación de la Titular del Centro de Servicios y Atención Ciudadana, de los 7 operadores, que actualmente se encuentran brindando atención a la ciudadanía, así como las acciones necesarias para su respectiva publicación del Padrón de del personal de Atención Ciudadana en el portal de CGMA, conforme lo señala el Acuerdo Octavo del Acuerdo por el que se establecen las atribuciones de los Centros de Servicios y Atención



Ciudadana y los numerales 23.2 y 24.6.4., de Lineamientos Mediante los que se Establece el Modelo Integral de Atención Ciudadana de la Administración Pública del Distrito Federal.

03

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

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

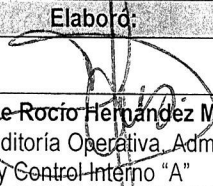
De conformidad a lo establecidos en el Manual de Identidad Gráfica de las Unidades de Atención Ciudadana, remitir reporte fotográfico y copia de la evidencia documental respecto de las gestiones realizadas, conforme lo establece el Numeral 7.1.5. Imagen personal e institucional, 23.4 Para la actualización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


04


Acreditar ante el Órgano Interno de Control la documentación señalada como faltante en los expedientes del personal del Centro de Servicios y Atención Ciudadana conforme lo señala el numeral Octavo del Acuerdo por el que se establecen las atribuciones de los centros de servicios y atención ciudadana, y los numerales 24, 24.1, 24.2, 24.3, 24.4, 24.2.1, inciso A. Fracciones I, II, III, IV fracción I del inciso A, 24.2.1, fracción V., de los Lineamientos mediante los cuales se establece el Modelo Integral de Atención Ciudadana de la Administración Pública del Distrito Federal.

05

Acreditar la solicitud y autorización de Imagen Gráfica de la Centro de Servicios y Atención Ciudadana, en los materiales impresos, digitales, vestimenta, con las medidas y proporciones de los logotipos, así como los colores e imagen institucional del Centro de Servicios y Atención Ciudadana, en cumplimiento a lo señalado en procedimiento número 2.1 denominado Autorización de Imagen Gráfica en su actividad 1.

Elaboró:

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

Revisó:

L.C. Dulce Janeth Ramírez Lugo Subdirectora de Auditoría Operativa, Administrativa y Control Interno

Autorizo:

Lic. Isis Jennifer Barba Cabrales Titula del Órgano Interno de Control en la Alcaldía de Tlalpan

Fecha de elaboración: 10 de abril de 2019

Av. San Fernando 84, primer piso, Col. Tlalpan Centro, Alcaldía de Tlalpan C.P. 14000
Tel. 56554643

CIUDAD INNOVADORA
Y DE DERECHOS