

GOBIERNO DE LA  
CIUDAD DE MÉXICO

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

REPORTE DE OBSERVACIONES DE REVISIÓN

Intervención	No. de Observación	Año/T trimestre
R-11/2019	01	2019/01
Año Intervención	2019	Clave
Monto observado		0.0
Fecha de Incurriencia		02 de Enero 2019
Fecha Compromiso		15-abr-2019

ACCIONES

IRREGULARIDAD Y FUNDAMENTO LEGAL

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

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

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

No.	Área	Ubicación	No de registro
1	Ventanilla Única	Plaza de la Constitución número 1, Planta Baja, Tlalpan Centro	VUD-14/A/EAN/UD01/12/207/05
2	CESAC	Calle Moneda s/n esquina Insurgentes Sur	CESAC-1401-DTCSAC-03-10-14
3	CESAC	Calle Moneda s/n esquina Insurgentes Sur	CAT-1403-DTLP11-27-06-17
4	CESAC	Calle Moneda s/n esquina Insurgentes Sur	CAT-1404-DTLP12-27-06-17
5	CESAC	Calle Moneda s/n esquina Insurgentes Sur	SIAC-1402-DTLPCE-27-06-17
6	CESAC	Calle Moneda s/n esquina Insurgentes Sur	SIAC-1405-DTLPWITER2-21-08-2018
7	CESAC	Calle Moneda s/n esquina Insurgentes Sur	SIAC-1406-DTLPCE2-21-08-2018

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

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

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

CORRECTIVAS:

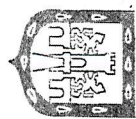
01

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

ÁREA INTERVENIDA

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





GOBIERNO DE LA  
CIUDAD DE MÉXICO

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

REPORTE DE OBSERVACIONES DE REVISIÓN

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

IRREGULARIDAD Y FUNDAMENTO LEGAL

ACCIONES

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

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	

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

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

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

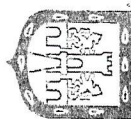
02  
Comprobar documentalmente ante este Órgano de Control Interno la acreditación del Subdirector de Ventanilla Única, y de los 6 operadores, que actualmente se encuentran brindando atención a la ciudadanía, así como las acciones necesarias para su respectiva publicación en el del Personal de Atención 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:

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

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





GOBIERNO DE LA  
CIUDAD DE MÉXICO

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

REPORTE DE OBSERVACIONES DE REVISIÓN

Intervención	No. de Observación	Año/Trimestre
R-1/2019	01	2019/01

Emisor:	Órgano Interno de Control en la Alcaldía de Tlalpan			Año Intervención	2019	Clave	02
Ente Público	0314	Alcaldía en Tlalpan		Monto observado	0.0		
Unidad Administrativa	Dirección General de Administración, Dirección del Centro de Servicios y Atención Ciudadana y la Subdirección de Ventanilla Única				Fecha de Incurrencia	02 de Enero 2019	
Clave de la Intervención	13	Otras Intervenciones "Centros de Atención Ciudadana (VU-CESAC)"		Fecha Compromiso	15-9-2019		
IRREGULARIDAD Y FUNDAMENTO LEGAL					ACCIONES		

IRREGULARIDAD Y FUNDAMENTO LEGAL

ACCIONES

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

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

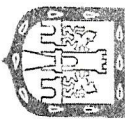
Lo anterior, debido a que la Ventanilla Única, no cuenta con un mecanismo de control que permita tener y documentar el registro del seguimiento de los trámites solicitados por los interesados desde su ingreso hasta que se determine su atención por las diversas áreas de la Alcaldía, lo anterior se constató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

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

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

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





GOBIERNO DE LA  
CIUDAD DE MÉXICO

SECRETARÍA DE LA CONTRALORÍA GENERAL  
DIRECCIÓN GENERAL DE COORDINACIÓN DE  
ÓRGANOS INTERNOS EN ALCALDÍAS

REPORTE DE OBSERVACIONES DE REVISIÓN

Intervención	No. de Observación	Año/Trimestre
R-1/2019	02	2019/01
Año Intervención	2019	Clave
02	02	
Monto observado	0.0	
Fecha de Incurrencia	02 de Enero 2019	
Fecha Compromiso	15-10-2019	

IRREGULARIDAD Y FUNDAMENTO LEGAL

ACCIONES

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

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

No.	Área	Ubicación	No de registro
1	Ventanilla Única	Plaza de la Constitución número 1, Planta Baja, Tlalpan Centro	VUD-141A/EAUVDD/12207/05
2	CESAC	Calle Moneda sin esquina insurgentes Sur	CESAC-1401-DTCSAC-03-10-14
3	CESAC	Calle Moneda sin esquina insurgentes Sur	CAT-1403-DTLP/11-27-06-17
4	CESAC	Calle Moneda sin esquina insurgentes Sur	CAT-1404-DTLP/12-27-06-17
5	CESAC	Calle Moneda sin esquina insurgentes Sur	SIAC-1402-DTLPCE-27-06-17
6	CESAC	Calle Moneda sin esquina insurgentes Sur	SIAC-1405-DTLP/PTWITTER2-21-08-2018
7	CESAC	Calle Moneda sin esquina insurgentes Sur	SIAC-1406-DTLPCE2-21-08-2018

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






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

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

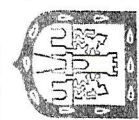
CORRECTIVAS:

01

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

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





GOBIERNO DE LA  
CIUDAD DE MÉXICO

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

Emisor:	Órgano Interno de Control en la Alcaldía de Tlalpan			Año Intervención	2019	Clave	02
Ente Público	0314	Alcaldía en Tlalpan		Monto observado	0.0		
Unidad Administrativa	Dirección General de Administración, Dirección del Centro de Servicios y Atención Ciudadana y la Subdirección de Ventanilla Única			Fecha de Incidencia	02 de Enero 2019		
Clave de la Intervención	13	Otras Intervenciones "Centros de Atención Ciudadana (VU-CESAC)"		Fecha Compromiso	15-10-2019		

IRREGULARIDAD Y FUNDAMENTO LEGAL

ACCIONES

febrero del 2019, como se detalla a continuación:

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

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

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

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

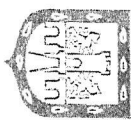
02  
Comprobar documentalmente a este Órgano de Control Interno la acreditación de la Titular del Centro de Servicios y Atención Ciudadana, de los 7 operadores, que actualmente se encuentran brindando atención a la ciudadanía, así como las acciones necesarias para su respectiva publicación del Padrón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

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

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

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





GOBIERNO DE LA  
CIUDAD DE MÉXICO

SECRETARÍA DE LA CONTRALORÍA GENERAL  
DIRECCIÓN GENERAL DE COORDINACIÓN DE  
ÓRGANOS INTERNOS EN ALCALDÍAS

REPORTE DE OBSERVACIONES DE REVISIÓN

Intervención	No. de Observación	Año/Trimestre
R-11/2019	02	2019/01
Año Intervención	2019	Clave 02
Monto observado	0.0	
Fecha de Incurriencia	02 de Enero 2019	
Fecha Compromiso	15-02-2019	

ACCIONES

IRREGULARIDAD Y FUNDAMENTO LEGAL

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

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, Anexo 1.
- 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 realiza el seguimiento y cumplimiento de las solicitudes ciudadanas es mediante:

Anexo 2

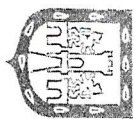
indicando el personal que causó baja, de nuevo ingreso o readscripción. De conformidad a lo establecidos en el Manual de Identidad Gráfica de las Unidades de Atención Ciudadana, remitir reporte fotográfico y copia de la evidencia documental respecto de las gestiones realizadas, conforme lo establece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

04

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

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





GOBIERNO DE LA  
CIUDAD DE MÉXICO

SECRETARÍA DE LA CONTRALORÍA GENERAL  
DIRECCIÓN GENERAL DE COORDINACIÓN DE  
ÓRGANOS INTERNOS EN ALCALDÍAS

REPORTE DE OBSERVACIONES DE REVISIÓN

Emisor:	Órgano Interno de Control en la Alcaldía de Tlalpan		Año Intervención	2019	Clave	02
Ente Público	0314	Alcaldía en Tlalpan	Montos observado	0.0		
Unidad Administrativa	Dirección General de Administración, Dirección del Centro de Servicios y Atención Ciudadana y la Subdirección de Ventanilla Única		Fecha de Incurrencia	02 de Enero 2019		
Clave de la intervención	13	Otras intervenciones "Centros de Atención Ciudadana (VU-CESAC)"	Fecha Compromiso	15-16-2019		

IRREGULARIDAD Y FUNDAMENTO LEGAL

ACCIONES

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

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

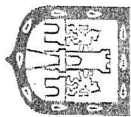
05  
Acreditar la solicitud y autorización de Imagen Gráfica de la Centro de Servicios y Atención Ciudadana, en los materiales impresos, digitales, vestimenta, con las medidas y proporciones de los logotipos, así como los colores e imagen institucional del Centro de Servicios y Atención Ciudadana, en cumplimiento a lo señalado en procedimiento número 2.1 denominado Autorización de Imagen Gráfica en su actividad 1.

**PREVENTIVAS:**

01  
Implementar un mecanismo control y supervisión que permita dar un adecuado seguimiento de las solicitudes ingresadas, atendidas y pendientes de atención, para que estas se concluyan en tiempo y forma de conformidad con lo señalado en el numeral Segundo fracción IV del Acuerdo por el que se establecen las Atribuciones de los Centros de Servicios y Atención Ciudadana; lineamiento 5. Definiciones, fracción XVI. Personal de Atención Ciudadana; lineamiento 23. Del Padrón del Personal de Atención Ciudadana de los Lineamientos mediante los cuales se establece el Modelo Integral de Atención, y al Objetivo 1, punto 3, Objetivo 2, sus funciones vinculadas al objetivo 2, punto 2, del Manual de Organización del Órgano Político-Administrativo en Tlalpan con número de Registro MA-05/230317-OPA-TLP-24/011015.

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





Emisor:	Órgano Interno de Control en la Alcaldía de Tiapam			Año Intervención	2019	Clave	02
Ente Público	0314	Alcaldía en Tiapam		Monito observado		0.0	
Unidad Administrativa	Dirección General de Administración, Dirección del Centro de Servicios y Atención Ciudadana y la Subdirección de Ventanilla Única			Fecha de Incurrencia	02 de Enero 2019		
Clave de la Intervención	13	Otras Intervenciones "Centros de Atención Ciudadana (VU-CESAC)"		Fecha Compromiso	15-16-2019		

IRREGULARIDAD Y FUNDAMENTO LEGAL

ACCIONES

**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-051230317-OPA-TLP-24/011015, para la Dirección del Centro de Servicios y Atención Ciudadana señaladas en el objetivo 1, las funciones vinculadas al Objetivo 1, punto 3, Objetivo 2, sus funciones vinculadas al objetivo 2, punto 2, que a la letra indican:

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

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

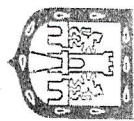
**Objetivo 2:** Contar oportunamente con la información necesaria para informar al ciudadano el estado que farda el trámite ingresado.

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

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

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





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

REPORTE DE OBSERVACIONES DE REVISIÓN			
Intervención	No. de Observación	Año/Trimestre	
R-1/2019	02	2019/01	
Año Intervención	2019	Clave	02
Monio observado	0.0		
Fecha de Incidencia	02 de Enero 2019		
Fecha Compromiso	15-16-2019		

IRREGULARIDAD Y FUNDAMENTO LEGAL

ACCIONES

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/heramientas-tecnologicas/patron-de-personal-de-atencion-ciudadana>), en la cual se muestra al personal que se encarga de brindar atención ciudadana, constatándose que no se han publicado y registrado en el padrón de personal de atención al público, los ocho servidores públicos antes mencionados, no obstante, se encuentran prestando el servicio al público, por lo que se incumple con lo señalado en el Acuerdo Octavo del Acuerdo por el que se establecen las atribuciones de los Centros de Servicios y Atención ciudadana, que indica que: **Anexo 3**

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

que se establecen las atribuciones de los centros de servicios y atención ciudadana, y los numerales 24, 24.1, 24.4, 24.2, 24.3 y 24.2.1, inciso A. Fracciones I, II, III, IV fracción I del inciso A, 24.2.1, fracción V., de los Lineamientos mediante los cuales se establece el Modelo Integral de Atención Ciudadana de la Administración Pública del Distrito Federal.

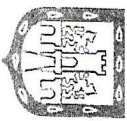
05

Implementar mecanismos de control y supervisión para que se de cumplimiento de Imagen Gráfica del 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 de la 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, del Manual de Organización del Órgano Político-Administrativo en Tlalpan con número de Registro MA-05/230317-OPA-TLP-24/011015.

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

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





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

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

IRREGULARIDAD Y FUNDAMENTO LEGAL

ACCIONES

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](http://www.cgma.df.gob.mx), con el objeto de que las personas puedan consultar y conocer a los servidores públicos o prestadores de servicios de las AAC y UNAC, así como el "...24.6.4. El personal de atención ciudadana, entrará en operaciones hasta que se encuentre debidamente acreditado y registrado en el Padrón de Personal de Atención al Público..."

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

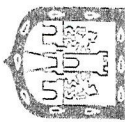
De la verificación física realizada al Centro de Servicios y Atención Ciudadana el día 26 de febrero del 2019, y de la cual se instrumentó Acta de Hechos, se advirtió lo siguiente:

3.1 El Centro de Servicios y Atención Ciudadana, si bien cuenta con un directorio a la vista de los ciudadanos, este no se encuentra debidamente formalizado con las fichas de los empleados actuales, conforme lo señala la Sección III: Señalización, del Manual de Identidad Gráfica de las Unidades de Atención Ciudadana, que indica: "... el Directorio se puede realizar en un pizarrón blanco metálico, sobre el cual se colocaran las fichas de los empleados, indicando su nombre completo y su función actual..." Anexo 4.

3.2 Respecto a la portación de gafetes tanto la Directora del Centro de Servicios y Atención

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





GOBIERNO DE LA  
CIUDAD DE MÉXICO

SECRETARÍA DE LA CONTRALORÍA GENERAL  
DIRECCIÓN GENERAL DE COORDINACIÓN DE  
ÓRGANOS INTERNOS EN ALCALDÍAS

REPORTE DE OBSERVACIONES DE REVISIÓN

Emisor:	Órgano Interno de Control en la Alcaldía de Tlalpan		Año Intervención	2019	Clave	02
Ente Público	0314	Alcaldía en Tlalpan	Monto observado	0.0		
Unidad Administrativa	Dirección General de Administración, Dirección del Centro de Servicios y Atención Ciudadana y la Subdirección de Ventanilla Única		Fecha de Incurrencia	02 de Enero 2019		
Clave de la Intervención	13	Otras Intervenciones "Centros de Atención Ciudadana (VU-CESAC)"	Fecha Compromiso	15-01-2019		

IRREGULARIDAD Y FUNDAMENTO LEGAL

ACCIONES

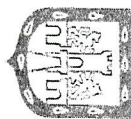
Ciudadana, como el personal que se encuentra laborando en el Centro de Servicios y Atención Ciudadana, no porta el gafete visible a los ciudadanos, como lo señala la Sección II: Identificación del Manual de Identidad Gráfica de las Unidades de Atención Ciudadana que indica: "...El uso de gafetes es personal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

3.3 El personal no labora con vestimenta formal, portan únicamente chaleco con los emblemas del Centro de Servicios y Atención Ciudadana y su vestimenta es con combinaciones que impide una imagen homogénea, conforme a lo señalado en el Numeral 7.1.5. Imagen personal e institucional que a la letra señala "...Cuidar el aspecto de los servidores públicos en su trato con la ciudadanía en materia de atención ciudadana. Si se cuenta con uniforme, portarlo siempre, sin combinaciones que impidan una imagen homogénea; de lo contrario, vestir pulcro, portar el gafete autorizado a la vista de los ciudadanos....". y 24.2.1 inciso b Numeral 4 de los Lineamientos mediante el cual se establece el Modelo Integral de Atención Ciudadana que a la letra cita: "Los aspirantes a ocupar puestos vacantes en la UNAC deberán cumplir como mínimo con los siguientes requisitos: Buena presentación, con vestimenta formal". Anexo 5.

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

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





GOBIERNO DE LA  
CIUDAD DE MÉXICO

SECRETARÍA DE LA CONTRALORÍA GENERAL  
DIRECCIÓN GENERAL DE COORDINACIÓN DE  
ÓRGANOS INTERNOS EN ALCALDÍAS

REPORTE DE OBSERVACIONES DE REVISIÓN

Intervención	No. de Observación	Año/Trimestre
R-1/2019	02	2019/01
Año Intervención	2019	Clave 02
Montó observado	0.0	
Fecha de Incurrencia	02 de Enero 2019	
Fecha Compromiso	15-10-2019	

Emisor:	Órgano Interno de Control en la Alcaldía de Tlalpan			Año Intervención	2019	Clave	02
Ente Público	0314	Alcaldía en Tlalpan		Montó observado	0.0		
Unidad Administrativa	Dirección General de Administración, Dirección del Centro de Servicios y Atención Ciudadana y la Subdirección de Ventanilla Única				Fecha de Incurrencia	02 de Enero 2019	
Clave de la Intervención	13	Otras Intervenciones "Centros de Atención Ciudadana (VU-CESAC)"			Fecha Compromiso	15-10-2019	
IRREGULARIDAD Y FUNDAMENTO LEGAL					ACCIONES		

IRREGULARIDAD Y FUNDAMENTO LEGAL

ACCIONES

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

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

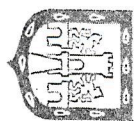
De la revisión y análisis a los expedientes proporcionados por la Dirección General de Administración, mediante oficio AT/DGAD/DRH/0729/2019 de fecha 01 de marzo de 2019, del personal que integra el Centro de Servicios y Atención Ciudadana, se determinó que de las 17 personas reportadas en las plantillas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

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

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

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





GOBIERNO DE LA  
CIUDAD DE MÉXICO

SECRETARÍA DE LA CONTRALORÍA GENERAL  
DIRECCIÓN GENERAL DE COORDINACIÓN DE  
ÓRGANOS INTERNOS EN ALCALDÍAS

REPORTE DE OBSERVACIONES DE REVISIÓN

Intervención	No. de Observación	Año/Trimestre
R-1/2019	02	2019/01
Año Intervención	2019	Clave 02
Monto observado	0.0	
Fecha de Incurrencia	02 de Enero 2019	
Fecha Compromiso	15-10-2019	

IRREGULARIDAD Y FUNDAMENTO LEGAL

ACCIONES

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

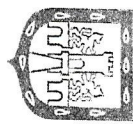
- 3 incumplen con la fracción II. Certificado de Educación Media Superior, al no presentar documentación.
  - 5 incumplen con la fracción III. Experiencia laboral mínima de un año en puesto a fin al no presentar documentación o no describirlo en su curriculum vitae.
  - 5 incumplen con la fracción V. Paquetería de computación e internet al no presentar documentación o no describirlo en su curriculum vitae.
- Anexo 8

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

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

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





GOBIERNO DE LA  
CIUDAD DE MÉXICO

SECRETARÍA DE LA CONTRALORÍA GENERAL  
DIRECCIÓN GENERAL DE COORDINACIÓN DE  
ÓRGANOS INTERNOS EN ALCALDÍAS

REPORTE DE OBSERVACIONES DE REVISIÓN

Intervención	No. de Observación	Año/Trimestre
R-1/2019	02	2019/01
Año Intervención	2019	Clave
Montó observado	0.0	
Fecha de Incurriencia	02 de Enero 2019	
Fecha Compromiso	15-16-2019	

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

IRREGULARIDAD Y FUNDAMENTO LEGAL

ACCIONES

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 GRAFICA DEL CENTRO DE SERVICIOS Y ATENCIÓN CIUDADANA

Mediante oficio SCG/DGCD/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.

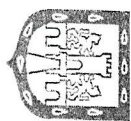
Derivado de lo anterior, mediante el oficio AT/CESAC/0132/2019 de fecha 13 de marzo de 2019, la Titular del Centro de Servicios y Atención Ciudadana, remite copia simple del oficio AT/CESAC/0027/2019, de fecha 23 de enero de 2019, en el cual remite a la Dirección General de Administración el "...Informe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

Anexo 9

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

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





GOBIERNO DE LA  
CIUDAD DE MÉXICO

SECRETARÍA DE LA CONTRALORÍA GENERAL  
DIRECCIÓN GENERAL DE COORDINACIÓN DE  
ÓRGANOS INTERNOS EN ALCALDÍAS

REPORTE DE OBSERVACIONES DE REVISIÓN

Intervención		No. de Observación	Año/Trimestre
R-1/2019		02	2019/01
Año Intervención	2019	Clave	02
Monto observado	0.0		
Fecha de Incurriencia	02 de Enero 2019		
Fecha Compromiso	15-10-2014		

IRREGULARIDAD Y FUNDAMENTO LEGAL

ACCIONES

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

FUNDAMENTO LEGAL

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

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