

**CDMX**

SECRETARÍA DE GOBIERNO

2.1

3/7

México D.F., a 31 de marzo de 2017.

INFORME DE OBSERVACIONES DE AUDITORÍA

Número de Auditoría: 03-J
Clave del Programa: 410
Descripción: Otras Intervenciones "Ventanilla Única Delegacional"
Unidad Administrativa: Delegación Álvaro Obregón
Clave: 0301
Área específica: Dirección de Atención Ciudadana/Coordinación de Ventanilla Única
No. de Observaciones Generadas: 03
Deficiencias no Sujetas a Observación 02

INTRODUCCIÓN

Con fundamento en lo dispuesto por los artículos 16, primer párrafo, de la Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos; 34, fracciones III, IX y XII de la Ley Orgánica de la Administración Pública del Distrito Federal; 1, último párrafo, 3 primer párrafo y 82, de la Ley de Presupuesto y Gasto Eficiente del Distrito Federal; 3 último párrafo y 120, del Reglamento de la Ley de Presupuesto y Gasto Eficiente del Distrito Federal; 113, fracciones II, IV y VIII, del Reglamento Interior de la Administración Pública del Distrito Federal; 42 y 43 primer y segundo párrafo del Decreto de Presupuesto de Egresos del Distrito Federal para el ejercicio fiscal 2016 y demás normatividad aplicable, la Contraloría Interna en Álvaro Obregón, mediante oficio CG/DGCID/CI-AO/13/2017 de fecha 09 de enero de 2017 notificó que se ordena se lleve a cabo en la Dirección de Atención Ciudadana, la Auditoría número 03-J, con clave 410, denominada Otras Intervenciones "Ventanilla Única Delegacional", con fecha de inicio del 02 de enero de 2017 y fecha de término el 31 de marzo de 2017; señalando que la auditoría se llevaría a cabo en la Coordinación de Ventanilla Única, utilizando 39 semanas hombre.

OBJETIVO

Constatar la debida observancia a la normatividad aplicable al Modelo Integral de Atención Ciudadana y sus elementos, con el propósito de garantizar el desarrollo y aplicación de dicho Modelo en la Ventanilla Única Delegacional, en sus tres elementos: Áreas, Procesos y Personal, durante los ejercicios 2016 y 2017 (enero-marzo).

ALCANCE

La Auditoría abarcó la revisión y el análisis de la documentación que se integra en los expedientes que ingresaron por Ventanilla Única Delegacional, durante el ejercicio 2016 y de enero a marzo de 2017, mediante el Sistema Integral de Atención de Trámites, para comprobar que se encuentre completa y cumpla con los requisitos establecidos en la normatividad de la materia.

Contraloría General de la Ciudad de México
Dirección General de Contralorías Internas en Delegaciones
Dirección de Contralorías Internas en Delegaciones "B"
Contraloría Interna en la Delegación Álvaro Obregón

Calle 10 y Av. Canaco S/N
Cnl. Toluca, Del. Álvaro Obregón C.P. 01150
dgcib-cmx
contraloria.dgci@cdmx.mx
Tel. 5627 9166
Ext. 14106, 14107



CDMX

De los 5 tipos de trámite determinados como universo de la auditoría, se seleccionó una muestra aleatoria de 339 trámites, equivalente al 10% del total, misma que se compone de la siguiente manera:

- Expedición de Constancia de Alineamiento y Número Oficial.- 182
- Autorización de Programa Interno de Protección Civil.- 42
- Refrendo de Cédula de Mercado.- 55
- Visto Bueno de Seguridad y Operación.- 42
- Aviso de Manifestación de Licencia de Construcción Tipo "B".- 12

Asimismo, se revisó la observancia a la normatividad aplicable al Modelo Integral de Atención Ciudadana, conforme lo siguiente:

- Identificación Gráfica del personal, así como del Módulo de la Ventanilla Única Delegacional.
- Señalización.
- Espacios físicos.
- Atención ciudadana con accesibilidad universal y atención prioritaria.
- Recepción de trámites y servicios.
- Evaluación y selección del personal de Atención Ciudadana.
- Registro ante la Coordinación General de Modernización Administrativa (CGMA).
- Así como los informes, que la VUD envió a áreas internas y externas.

RESULTADOS

Como resultado de la Auditoría realizada, se determinaron 03 observaciones y 02 deficiencias no sujetas a observación siendo las que a continuación se describen:

Observación 01: Inobservancia de la Normatividad estipulada en los Lineamientos mediante los que se establece el Modelo Integral de Atención Ciudadana de la Administración Pública del Distrito Federal, así como en el Manual Administrativo de la Delegación Álvaro Obregón, en lo referente a constatar que el personal de Atención Ciudadana adscrito a la Ventanilla Única Delegacional, haya cumplido en su totalidad con el perfil académico, evaluación y capacitación que se requiere para tal efecto.

Observación 02: Inobservancia de la Normatividad establecida en los Lineamientos mediante los que se establece el Modelo Integral de Atención Ciudadana de la Administración Pública del Distrito Federal, en lo referente a el personal que lleva a cabo funciones de Atención Ciudadana en los módulos de orientación e informes, así como en el módulo de entrega de trámites a los usuarios de la Ventanilla Única Delegacional, debido a que no cuentan con gafetes de identidad emitidos por la Dirección General de Administración de la Delegación Álvaro Obregón que sean válidos, ya que no fueron previamente acreditados y registrados en el Padrón del Personal de Atención Ciudadana de la Coordinación General de Modernización Administrativa (CGMA), durante el ejercicio 2016, ni en el presente ejercicio.

Asimismo, se detectaron diferencias en los números de gafetes publicados en el Padrón de Personal de Atención Ciudadana de CGMA, con los que traen actualmente los servidores públicos.

Observación 03: Inobservancia de la Normatividad contenida en los Lineamientos, mediante los que se establece el Modelo Integral de Atención Ciudadana de la Administración Pública del Distrito Federal, en lo referente a la Imagen personal e institucional de los servidores públicos, debido a que no portan uniforme y hay uso de aparatos distractores (teléfonos móviles) durante la realización de sus funciones; las instalaciones que ocupa la Coordinación de Ventanilla Única Delegacional no tienen accesibilidad Universal, ya que no se cuenta con material impreso en braille, ni gula táctil para débiles visuales; asimismo, hay falta de Carteles de "Derechos/Obligaciones", "Ventanilla Única Delegacional" y "Atención Prioritaria", así como de materiales establecidos en el Manual de Identificación Gráfica, Unidad de Atención Ciudadana, de igual forma el Directorio de servidores públicos se encuentra incompleto.

Contraloría General de la Ciudad de México
Dirección General de Contralorías Internas en Delegaciones
Dirección de Contralorías Internas en Delegaciones "B"
Contraloría Interna en la Delegación Álvaro Obregón

Calle 10 y Av. Canario S/N
Col. Tlalca, Del. Álvaro Obregón C.P. 01150
d.f. gob.mx
contraloria.d.f.gob.mx
Tel. 5627 9760
Ext. 54100 / 54106

Deficiencia 01.- Retraso en el envío de los Planes Anuales de Mejora a la Coordinación General de Modernización Administrativa, de aproximadamente 04 meses; asimismo, no incluyen los Formatos para Planes de Mejora a Corto y Mediano Plazo, los informes de avances y las imágenes que demuestren las mejoras realizadas, por lo cual, al no ser analizados, no se tiene la certeza de que estos hayan sido requisitados en forma, ni que se hayan llevado a cabo las mejoras programadas.

Deficiencia 02.- Se detectaron inconsistencias en las fechas de envío del Programa de Capacitación junto con el "Formato de Registro de Programas de Capacitación del Personal de Atención Ciudadana", ya que se registra su envío el 29 de noviembre de 2016 y el periodo que se registra para la impartición del curso fue del 01 al 12 de agosto de 2016; incumpliendo con el numeral 24.7.2 de los "Lineamientos mediante los que se establece el Modelo Integral de Atención Ciudadana de la Administración Pública del Distrito Federal" así como del "Formato de Informe de Resultados de Capacitación del Personal de Atención Ciudadana" el requisitado del formato se realizó parcialmente; incumpliendo con el numeral 24.7.3 de los "Lineamientos mediante los que se establece el Modelo Integral de Atención Ciudadana de la Administración Pública del Distrito Federal".

El detalle de las 03 Observaciones y 02 deficiencias se indica en los Reportes de Observaciones correspondientes, así como en el Informe de Deficiencias.

LIMITANTES

El área auditada, entregó de forma extemporánea la información solicitada.

CONCLUSIÓN

Derivado de los trabajos de ejecución de la Auditoria número 03-J, con clave 410, denominada Otras Intervenciones "Ventanilla Única Delegacional", se concluye que en el ejercicio 2016, los sistemas de control y registro implementados por el área para la recepción y atención de trámites fueron aceptables; sin embargo, hubo inobservancia de la normatividad estipulada en los Lineamientos mediante los que se establece el Modelo Integral de Atención Ciudadana de la Administración Pública del Distrito Federal, en la Ventanilla Única Delegacional; por lo anterior, la Jefatura de la Oficina de la Jefa Delegacional, a través de la Dirección de Atención Ciudadana y la Coordinación de Ventanilla Única, deberán atender las siguientes recomendaciones:

Correctivas:

1. Justificar y comprobar con documentación certificada que los Servidores Públicos motivo de la presente observación, cumplieron previo a su contratación y actualmente, con los requisitos estipulados en los Lineamientos mediante los que se establece el Modelo Integral de Atención Ciudadana de la Administración Pública del Distrito Federal, en cuanto al perfil académico, evaluación y capacitación, de acuerdo a los Lineamientos mediante los que se establece el Modelo Integral de Atención Ciudadana de la Administración Pública del Distrito Federal, en su numeral 24.2.1.
2. Llevar a cabo las gestiones necesarias, para actualizar los expedientes del personal de Atención Ciudadana adscrito a la Coordinación de Ventanilla Única Delegacional, de manera que contengan todos los requisitos establecidos en los Lineamientos mediante los que se establece el Modelo Integral de Atención Ciudadana, en sus numerales 24.3 y 24.5.1 fracciones III, IV y V.

Asimismo, en caso de detectar documentación apócrifa, se deberá solicitar a las instancias correspondientes, se proceda a la remoción del servidor público que haya incurrido en dicha situación, conforme lo establecido en la Circular Uno Bis vigente en 2016, en su numeral 1.3.7.

3. Proporcionar la documentación, que compruebe que en el ejercicio 2016, la totalidad del personal de Atención Ciudadana adscrito a la Ventanilla Única Delegacional (01 Responsable y 07 Operadores), tomaron y aprobaron el curso en línea a que hacen referencia los Lineamientos mediante los que se establece el Modelo Integral de Atención Ciudadana, en su numeral 24.5.8.

Contraloría General de la Ciudad de México
Dirección General de Contralorías Internas en Delegaciones
Dirección de Contralorías Internas en Delegaciones "B"
Contraloría Interna en la Delegación Álvaro Obregón

Calle 10 y Av. Canario S/N
Col. Toluca, Del. Álvaro Obregón C.P. 06150
df.gob.mx
contraloria.df.gob.mx
Tel. 5627 9700
Fax 5400 5506

4. Justificar y aclarar documentalmente, el motivo por el cual las C.C. María Laura Gómez Montiel y Lourdes Irasema Santos Rodríguez realizan funciones de Atención Ciudadana, sin haber sido previamente acreditadas y registradas en el Padrón del Personal de Atención Ciudadana durante el ejercicio 2016 y a la fecha.
5. Llevar a cabo las gestiones necesarias para realizar el registro en el Padrón del Personal de Atención Ciudadana de la CGMA, del personal que se detectó sin registro y que está realizando funciones de Atención Ciudadana en la Ventanilla Única Delegacional; asimismo, para que cuenten con el gafete de identificación correspondiente.
6. Aclarar documentalmente, las diferencias entre los números de gafetes publicados en la dirección electrónica <http://www.cgma.df.gob.mx/wb/cgma/padron> y los números de gafetes que actualmente se están utilizando por el personal de la VUD y en su caso, proceder a su reemplazo.
7. En tanto el personal motivo de esta observación no se encuentre registrado y acreditado en el Padrón de Personal de Atención Ciudadana de la CGMA, evitar que lleven a cabo funciones de Atención al Público, conforme lo señala el Lineamiento numeral 5, fracción XVI.
8. Aclarar y justificar documentalmente, los motivos por los que la imagen personal e institucional de los servidores públicos, no se ha llevado en observancia a las disposiciones jurídicas aplicables a la materia; la falta de Accesibilidad Universal a las instalaciones que ocupa la Coordinación de Ventanilla Única Delegacional; así como el total apego al Manual de Identificación Gráfica, Unidad de Atención Ciudadana.
9. Llevar a cabo las gestiones necesarias, ante las instancias internas y externas que correspondan, para que la Coordinación de Ventanilla Única Delegacional, cumpla en su totalidad, con lo establecido en la Normatividad contenida en los Lineamientos, mediante los que se establece el Modelo Integral de Atención Ciudadana de la Administración Pública del Distrito Federal y en el Manual de Identificación Gráfica, Unidad de Atención Ciudadana; de cada uno de los señalamientos de los apartados 1, 2 y 3 de la presente observación.
10. Proceder a la brevedad, a la actualización del Directorio de los Servidores Públicos; así como al retiro de los Carteles de "Derechos/Obligaciones" y de "Atención Prioritaria", pegados en la instalación anexa a la Coordinación y ponerlos en la Ventanilla Única Delegacional.
11. Proceder a la brevedad, a la actualización del Manual Administrativo y de Procedimientos de la Delegación Álvaro Obregón, con la integración de funciones para el Jefe de la Oficina del Jefe Delegacional, Director de Atención Ciudadana y de la Coordinación de Ventanilla Única Delegacional, sobre la implementación y seguimiento del "Modelo Integral de Atención Ciudadana para la Administración Pública del Distrito Federal" (vigente).

Preventivas:

1. Implementar los mecanismos de control interno, que permitan en lo sucesivo, verificar que los aspirantes a ocupar un puesto de Atención Ciudadana cumplan con el perfil y la totalidad de los requisitos y documentación establecidos en el Modelo Integral de Atención Ciudadana de la Administración Pública del Distrito Federal; así como constatar que la documentación que presentan esté validada por la instancia que la emita y esté actualizada.
2. Implementar los controles necesarios, para que en lo sucesivo, todo el personal que lleve a cabo funciones de Atención Ciudadana en la Ventanilla Única Delegacional, sea el que se encuentre registrado y acreditado en el Padrón de Personal de Atención Ciudadana de la Coordinación General de Modernización Administrativa.



Contraloría General de la Ciudad de México
Dirección General de Contralorías Internas en Delegaciones
Dirección de Contralorías Internas en Delegaciones "B"
Contraloría Interna en la Delegación Álvaro Obregón

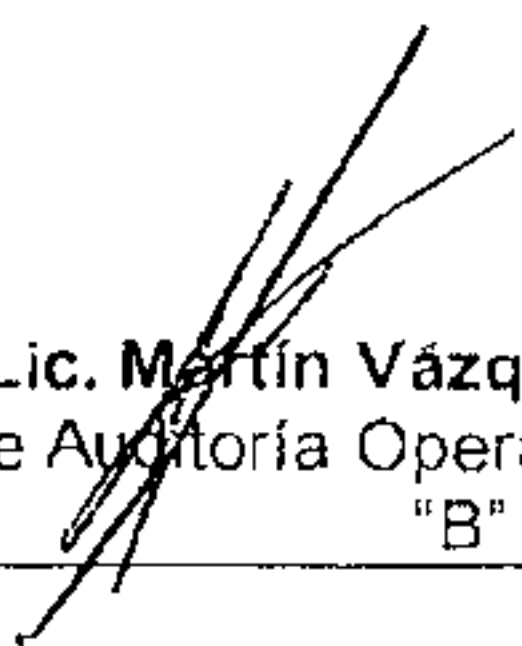
Calle 10 y Av. Canaria S/N
Col. Toluca, Del. Álvaro Obregón C. P. 06150
CDMX
centralona@cgma.df.gob.mx
Tel. 5629 9700
Tel. 5629 9706

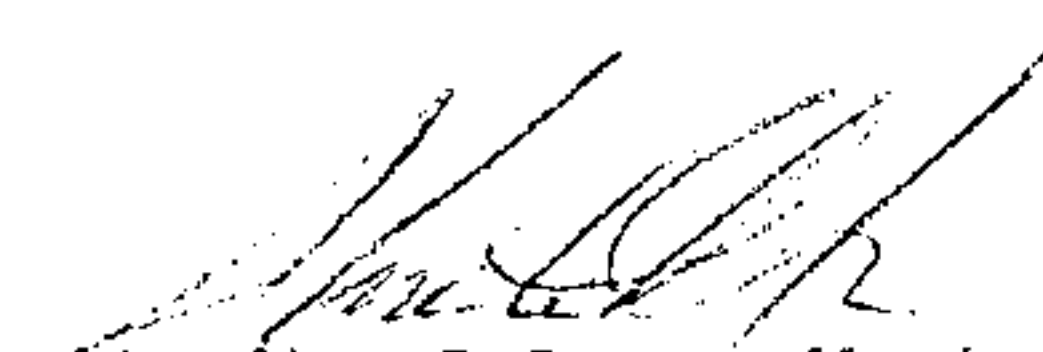
2.1 7/7

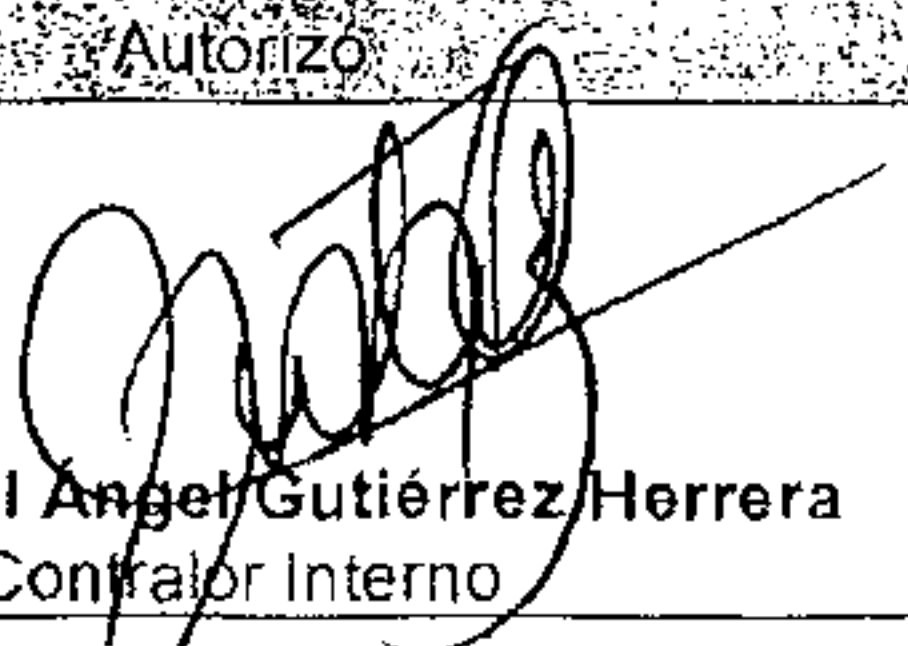
3. Hacer del conocimiento del personal de Atención Ciudadana adscrito a la Coordinación de Ventanilla Única Delegacional, la prohibición del uso de aparatos distractores, tales como teléfonos móviles, radios, etcétera, durante la realización de sus funciones de atención ciudadana, así como de materiales de uso exclusivo de la Coordinación.

Recomendaciones para atender las Deficiencias:

1. Proporcionar a esta Contraloría Interna, los Formatos originales o copia certificada de los Planes de Mejora a Corto y Mediano Plazo correspondientes al ejercicio 2016, los cuales se indicó fueron enviados a la Coordinación General de Modernización Administrativa mediante el oficio DAO/JDAO/JOJD/DAC/817/2016 de fecha 26 de mayo de 2016, así como los informes semestrales de avances y las imágenes de las mejoras realizadas.
2. Implementar los controles internos necesarios que permitan que en lo sucesivo, se envíen en tiempo y forma, conforme lo establecido en la normatividad los Planes de Mejora de la Ventanilla Única Delegacional, así como los informes semestrales de avances, que contengan fotografías de las mejoras realizadas.
3. Justificar documentalmente, las causas de los retrasos en el envío del Formato de Registro de Programas de Capacitación del Personal de Atención Ciudadana; así como de las inconsistencias en las fechas de envío con las de la realización de los cursos.
4. Implementar las medidas de control necesarias, para que en lo sucesivo, sean requisitados en su totalidad los Formatos de Registro e Informe de Resultados de Capacitación del Personal de Atención Ciudadana y se envíen en tiempo y forma, en estricto apego a lo establecido en los numerales 24.7.2 y 24.7.3 de los "Lineamientos mediante los que se establece el Modelo Integral de Atención Ciudadana de la Administración Pública del Distrito Federal".
5. De los tres operadores de la Ventanilla Única, que asistieron al curso, proporcionar copia de la documentación que acredite su cumplimiento.

Elaboró
 Lic. Martín Vázquez Ramírez J.U.D. de Auditoría Operativa y Administrativa "B"

Revisó
 Lic. Alma C. Serrano Martínez Subdirectora de Auditoría Operativa y Administrativa

Autorizo
 L.C. Miguel Ángel Gutiérrez Herrera Contralor Interno

Contraloría General de la Ciudad de México
 Dirección General de Contralorías Internas en Delegaciones
 Dirección de Contralorías Internas en Delegaciones "B"
 Contraloría Interna en la Delegación Álvaro Obregón

Calle 10 y Av. Canales S/N
 Col. Toluca, Del. Álvaro Obregón C.P. 01150
 México D.F.
 Tel. 5527 9760
 E-mail: cdmx@cdmx.gob.mx