



México D.F., a 30 de junio de 2017.

INFORME DE OBSERVACIONES DE AUDITORÍA

Número de Auditoría: 05-J
Clave del Programa: 410
Descripción: Otras Intervenciones "Centro de Servicios y Atención Ciudadana (CESAC), ejercicios 2016 y 2017 (enero a marzo).
Unidad Administrativa: Delegación Álvaro Obregón
Clave: 0301
Área específica: Dirección de Atención Ciudadana/Coordinación del Centro de Servicios y Atención Ciudadana.
No. de Observaciones Generadas: 03
Deficiencias no Sujetas a Observación 03

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/212/2017 de fecha 11 de abril de 2017, notificó que se ordena se lleve a cabo en la Dirección de Atención Ciudadana, la Auditoría 05-J, clave 410, denominada Otras Intervenciones "Centro de Servicios y Atención Ciudadana (CESAC)", ejercicios 2016 y 2017 (enero a marzo)", con fecha de inicio 03 de abril al 30 de junio de 2017; señalando que la auditoría se llevaría a cabo en la Coordinación del Centro de Servicios y Atención Ciudadana, utilizando 74 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 el Centro de Servicios y Atención Ciudadana, 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 registros de solicitud de servicios que ingresaron por el CESAC, durante el ejercicio 2016 y de enero a marzo de 2017, 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. Canario S/N
Col. Toluca, Del. Álvaro Obregón C.P. 01150
df.gob.mx
contraloria.df.gob.mx
Tel. 5627 9700
Fax 56100 / 56106

De los 79 tipos de servicio que fueron captados durante el ejercicio 2016, se seleccionó como universo a revisión 5 de ellos, que representan el 35.5% con respecto al total de tipos de servicio solicitados durante el ejercicio 2016, siendo los siguientes:

- Poda de Árboles.- 825 registros
- Bacheo de la carpeta asfáltica en vías secundarias y primarias.- 159 registros
- Reparación de fugas de agua potable o residual tratada.- 35 registros
- Instalación de alumbrado público en vías secundarias y primarias.- 33 registros
- Poda de pasto y retiro de hierba y maleza.- 12 registros.

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

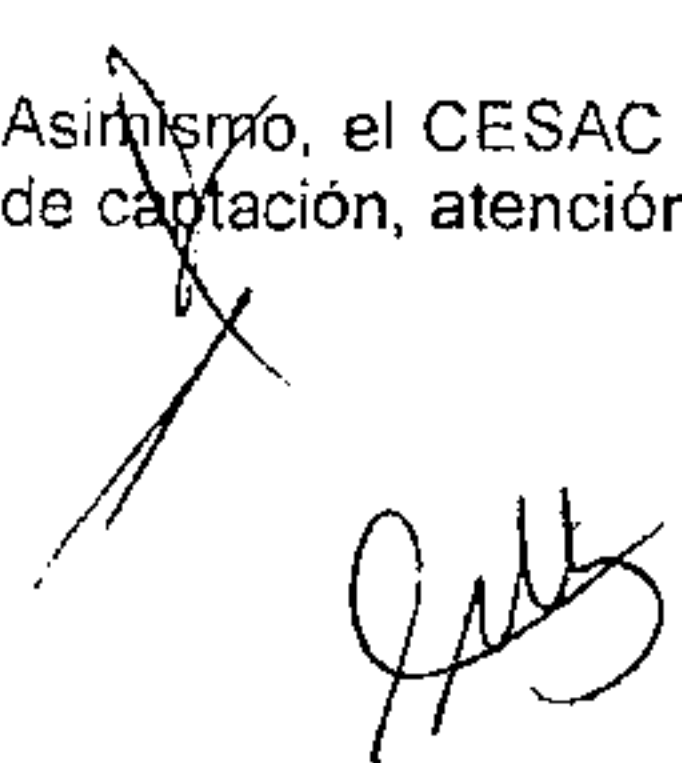
Como resultado de la Auditoría realizada, se determinaron 03 observaciones y 03 deficiencias no sujetas a observación siendo las que a continuación se describen:

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, en lo referente al registro de alta y baja de los Centros de Servicios y Atención Ciudadana ante la Coordinación General de Modernización Administrativa (CGMA), debido a que la Delegación Álvaro Obregón tiene registradas 8 Unidades de Atención Ciudadana con la figura de Centros de Servicios y Atención Ciudadana (CESAC); 1 en la Sede Delegacional y 1 en cada una de las 7 Direcciones Territoriales; sin embargo, solamente 1 se encuentra en operación.

Asimismo, la Dirección de Atención Ciudadana, no cuenta con la respuesta de la gestión de dicho registro del CESAC, ante la Coordinación General de Modernización Administrativa.

Observación 02: Desactualización de las funciones contenidas en el Manual Administrativo del Órgano Político Administrativo en Álvaro Obregón, para los servidores públicos titulares de la Jefatura de la Oficina del Jefe Delegacional, la Dirección de Atención Ciudadana y de la Coordinación del Centro de Servicios y Atención Ciudadana (CESAC), debido a que no integran acciones relacionadas para dar cumplimiento a los Lineamientos mediante los que se establece el Modelo Integral de Atención Ciudadana de la Administración Pública del Distrito Federal.

Asimismo, el CESAC no cuenta con un procedimiento formalizado, en que se describan las actividades de captación, atención y seguimiento de las solicitudes de servicio.



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. 01150
dlc.gob.mx
contraloria.dlgob.mx
Tél. 5627 9700
Ext. 54100 / 54106

Observación 03: Las instalaciones que ocupa la Coordinación del Centro de Servicios y Atención Ciudadana (CESAC) del Órgano Político-Administrativo en Álvaro Obregón, así como la imagen personal e institucional de los servidores públicos adscritos a la misma, no se han actualizado, tal y como lo establecen la normatividad contenida en los Lineamientos mediante los que se establece el Modelo Integral de Atención Ciudadana de la Administración Pública del Distrito Federal, debido a que las instalaciones no tienen accesibilidad Universal, toda vez que no se cuenta con material impreso en braille, ni guía táctil para débiles visuales; asimismo, no ha existido total apego al Manual de Identificación Gráfica de la Unidad de Atención Ciudadana y finalmente se observó que los servidores públicos no portan uniforme.

Deficiencia 01.- Deficiencias en los Sistemas de Control, Operación e Información, en lo referente al seguimiento de las solicitudes de servicios que demanda la ciudadanía, debido a que hay registros de solicitudes del ejercicio 2016, que al 24 de abril de 2017 se tienen como pendientes de atención en estatus de O-OT (turnadas a las áreas correspondientes para atender el servicio) y O-CA (asignadas a cuadrilla para dar el servicio), conforme a la información contenida en el documento denominado Copyright (c) 2000-2017 salesforce.com, inc. Reservados todos los derechos; Generado por: María Antonieta Hidalgo Torres, Delegada de Álvaro Obregón 24/04/2017 12:26 PM; 072 CDMX INCIDENCIAS.

Asimismo, se detectaron registros repetidos de una misma solicitud, que van desde 2 hasta 83 números de folio.

Deficiencia 02.- Deficiencias en los Sistemas de Control, Operación e Información, en lo referente a la elaboración de reportes y/o informes de las actividades que llevó a cabo la Coordinación de Centro de Servicios y Atención Ciudadana (CESAC) correspondientes al ejercicio 2016, que provocaron retraso en su envío a la CGMA; tal es el caso de los planes de mejora a corto y mediano plazo, los avances con imágenes de las mejoras realizadas que demuestren su cumplimiento, la plantilla de personal que tiene adscrito, el formato para el registro de programas de capacitación del personal de atención ciudadana.

Asimismo, no se proporcionó evidencia documental de la elaboración del "Formato de Registro de Programas de Capacitación del personal de Atención Ciudadana", del ejercicio 2016.

Deficiencia 03.- 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 lo referente a constatar que los expedientes del personal de Atención Ciudadana adscritos al CESAC, se encuentren completos.

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

LIMITANTES

No hubo limitantes para la realización de la Auditoría.

CONCLUSIÓN

Derivado de los trabajos de ejecución de la Auditoría número 05-J, con clave 410, denominada Otras Intervenciones "Centro de Servicios y Atención Ciudadana (CESAC)", ejercicios 2016 y 2017 (enero a marzo)", se concluye que en el ejercicio 2016, los sistemas de control y registro implementados por el área para la recepción y atención de servicios 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 Coordinación de Centro de Servicios y Atención Ciudadana (CESAC); 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:



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

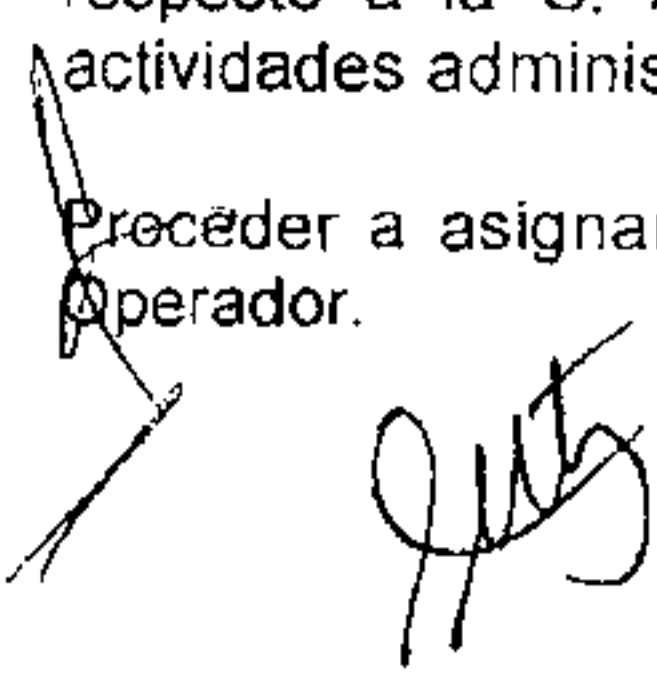
Calle 10 y Av. Cananea S/N
Col. Toluca, Del. Álvaro Obregón C.P. 01150
df.gab.mx
contraloria.df.gab.mx
Tel. 5627 9700
Fax 54100 / 54106

Correctivas:

1. Proceder a la brevedad, a solicitar al titular de la Dirección General de Administración de la Delegación Álvaro Obregón, que realice el trámite de baja de los 7 registros de las Unidades de Atención Ciudadana en las Direcciones Territoriales, conforme lo establecido en los Lineamientos mediante los que se establece el Modelo Integral de Atención Ciudadana para la Administración Pública del Distrito Federal, en su numeral 20.1.
2. Reiterar a través de la Dirección General de Administración, la solicitud realizada ante la CGMA, del otorgamiento formalizado de la Clave Única para la Unidad de Atención Ciudadana (CESAC) en la Sede Delegacional, para dar cumplimiento al numeral 16.3 de los Lineamientos mediante los que se establece el Modelo Integral de Atención Ciudadana para la Administración Pública del Distrito Federal.
3. Proporcionar la documentación comprobatoria, de las acciones llevadas a cabo para dar cumplimiento a lo establecido en los Lineamientos mediante los que se establece el Modelo Integral de Atención Ciudadana para la Administración Pública del Distrito Federal, específicamente en sus numerales 16.3 y 20.1.
4. Proceder a la brevedad, a revisar el Manual Administrativo del Órgano-Político Administrativo en Álvaro Obregón, en las funciones establecidas para la Jefatura de la Oficina de la Jefa Delegacional, de la Dirección de Atención Ciudadana y de la Coordinación del Centro de Servicios y Atención Ciudadana (CESAC), a efecto de actualizar y/o integrar aquellas que hagan referencia a las acciones necesarias para dar cumplimiento a los Lineamientos mediante los que se establece el Modelo Integral de Atención Ciudadana de la Administración Pública del Distrito Federal; así como delimitar las funciones tanto de trámites, como de servicios; es decir, realizar la separación como actualmente se lleva a cabo, mediante la Coordinación de Ventanilla Única Delegacional, para la recepción y atención de Trámites y, de la Coordinación del Centro de Servicios y Atención Ciudadana, para la recepción y atención de Servicios.
5. Elaborar un Manual de Procedimientos que integre las actividades de atención ciudadana en el CESAC, en el cual se describa como se debe llevar a cabo, la captación, atención y seguimiento de las solicitudes de servicios; con la finalidad de dar un seguimiento eficiente y eficaz a la atención de las solicitudes de servicios, y que éste no sea únicamente estadístico.

Lo anterior, en estricto cumplimiento a lo establecido en la Circular para el Control y Evaluación de la Gestión Pública, el Desarrollo, Modernización, Innovación y Simplificación Administrativa, y la Atención Ciudadana en la Administración Pública del Distrito Federal, en su Numeral 2.4.2; así como en el Manual Administrativo del Órgano Político-Administrativo en Álvaro Obregón en el objetivo número 4 de la Jefatura de la Oficina de la Jefa Delegacional.

6. Llevar a cabo las gestiones necesarias, ante las instancias internas y externas que correspondan, para que la Coordinación del Centro de Servicios y Atención Ciudadana (CESAC), cumpla en su totalidad con las instalaciones, mobiliario y equipo, 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 la presente observación.
7. Justificar documentalmente, por qué no obstante a tener registrados 4 Operadores en la plantilla del CESAC, solamente se encuentran en operación 3 Módulos de Atención Ciudadana; asimismo, respecto a la C. Araceli Ramírez Lara, quien está registrada como Operador, por qué realiza actividades administrativas más que de atención al público y su lugar de trabajo está en una oficina.
8. Proceder a asignar al personal designado para el Módulo de Atención, que actualmente está sin Operador.



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. 01150
df.gob.mx
contraloria.df.gob.mx
Tel. 5627 9700
ext. 54100 / 54106

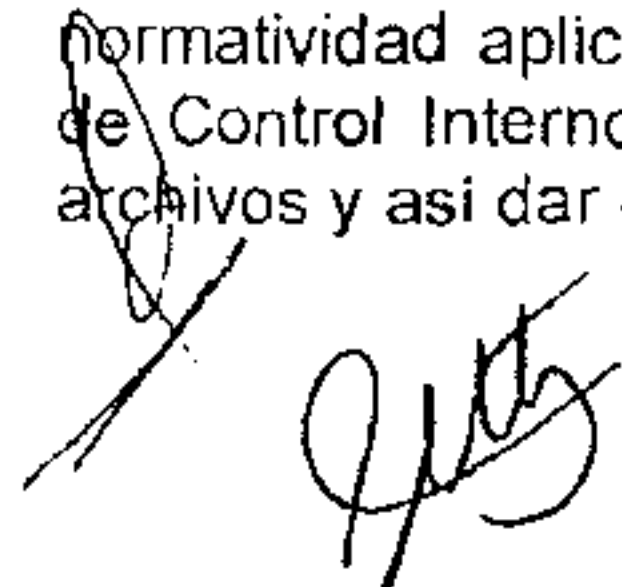
9. En relación al C. Luis Alfredo Meza Martínez, tomar las medidas necesarias para que dé cumplimiento a la aprobación del Curso en materia de Atención Ciudadana, tal y como lo establece el numeral 24.5.8. de los Lineamientos mediante los que se establece el Modelo Integral de Atención Ciudadana de la Administración Pública del Distrito Federal (Los aspirantes deberán obligatoriamente tomar y aprobar el curso en línea, que en su momento desarrolle la CGMA en coordinación con otras áreas).
10. Aclarar la diferencia de los números en los gafetes que tiene registrados la CGMA, con los que actualmente portan los servidores públicos del CESAC, para que en su caso, se proceda a su corrección.

Preventivas:

1. Instruir a los servidores públicos responsables de dirigir el funcionamiento de los sistemas de captación y atención de la demanda ciudadana, para que conforme a sus atribuciones, verifiquen periódicamente que las Unidades de Atención Ciudadana, que se encuentran en operación en la Delegación Álvaro Obregón, sean las mismas que se encuentran registradas ante la Coordinación General de Modernización Administrativa (CGMA).
2. Instruir a los servidores públicos responsables de la actualización de los Manuales Administrativos y de Procedimientos, para que en lo sucesivo, cuando se realice un proceso rediseñado o simplificado, así como de la supresión o creación de leyes y normas, relacionadas con la recepción y atención de servicios, se dé cumplimiento oportunamente a lo establecido en la normatividad emitida para tal efecto.
3. Hacer del conocimiento del personal de Atención Ciudadana adscrito a la Coordinación del Centro de Servicios y Atención Ciudadana (CESAC), la obligatoriedad de tomar y aprobar los cursos, que en su momento desarrolle la CGMA, conforme lo señalado en los Lineamientos mediante los que se establece el Modelo Integral de Atención Ciudadana, en su numeral 24.5.8.

Recomendaciones para atender las Deficiencias:

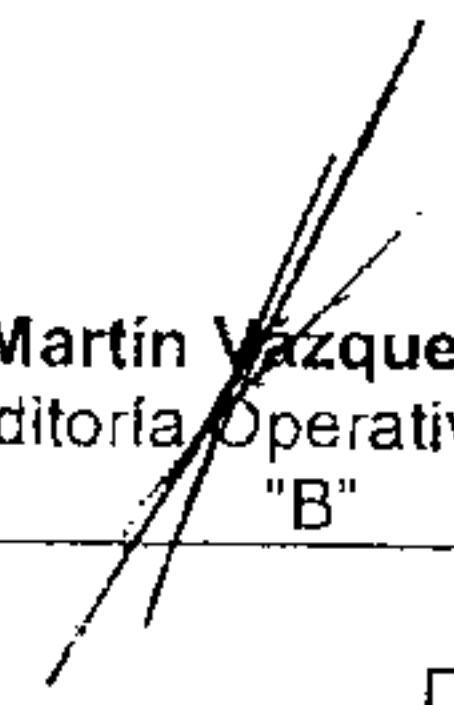
- Gestionar con las áreas involucradas en la atención de las solicitudes de servicios, la depuración periódica de la información del estado real que guardan las solicitudes de servicios con estatus de pendientes o sin estatus.
- Llevar a cabo las acciones necesarias, para que en lo sucesivo, se dé un seguimiento oportuno y eficaz a las solicitudes de servicios captadas.
- Implementar los mecanismos necesarios, para obtener una mejor coordinación y comunicación con las áreas operativa, con base en los servicios captados y por ende una información actualizada y confiable.
- Implementar mecanismos de control y supervisión, que permitan en lo sucesivo, que la elaboración y el envío de los informes y/o reportes de las actividades que lleva a cabo, la Coordinación del Centro de Servicios y Atención Ciudadana (CESAC), se lleve a cabo en tiempo y forma conforme a lo establecido en los Lineamientos mediante los que se establece el Modelo Integral de Atención Ciudadana de la Administración Pública del Distrito Federal.
- Elaborar e implementar un procedimiento para el resguardo de todos los archivos con la información que se envía a la Coordinación General de Modernización Administrativa, para que en lo sucesivo se tenga el soporte documental de todos los informes y formatos que son enviados, conforme a la normatividad aplicable; asimismo, se deberá informar y proporcionar documentalmente a este Órgano de Control Interno el procedimiento elaborado e implementado para llevar a cabo el resguardo de archivos y así dar cumplimiento a esta recomendación.

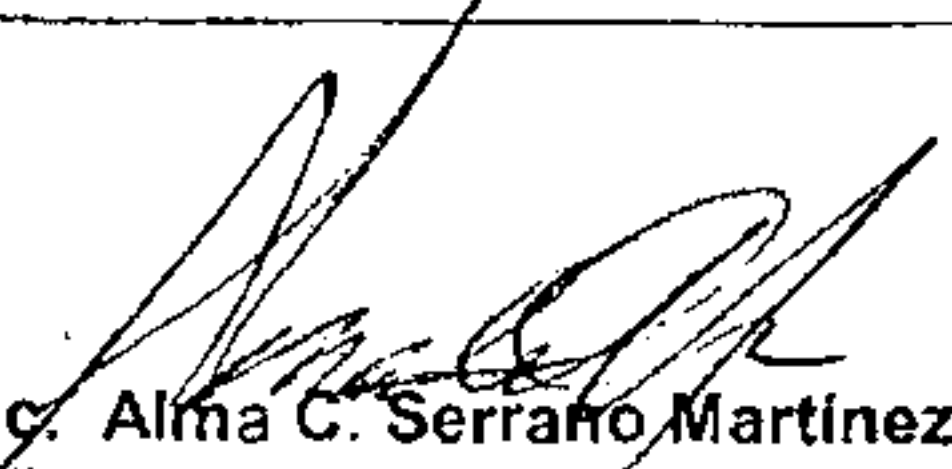


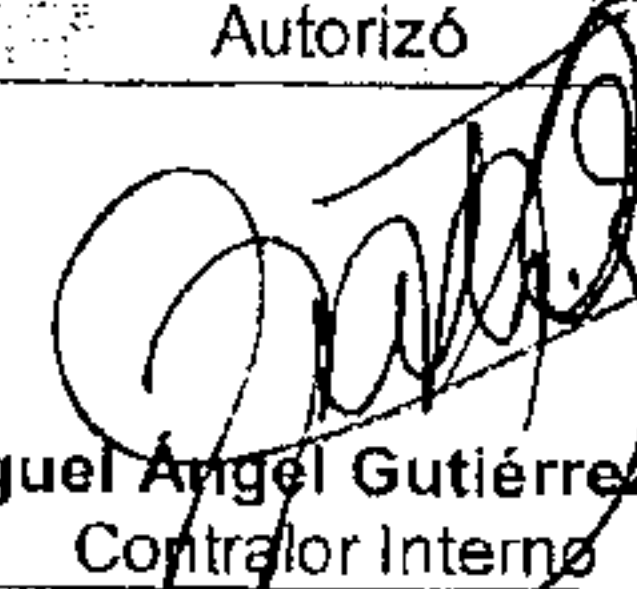
Contraloría General de la Ciudad de México
Dirección General de Contralorías Internas en Delegaciones
Dirección de Contralorías Internas en Delegaciones "B"
Contraloría Interna en la Delegación Álvaro Obregón

Calle 10 y Av. Canario S/N
Col. Toluca, Del. Álvaro Obregón C.P. 01150
dfgob.mx
contraloria.dfgob.mx
Tel. 5627 9700
Ext. 54100 / 54106

- Llevar a cabo las acciones necesarias para que el espacio y toda la documentación que se encuentra en el archivo sea organizada, inventariada, resguardada, conforme a lo establecido en la Ley de Archivos del Distrito Federal y su Reglamento.
- Proporcionar la evidencia documental de que el "Formato de Registro de Programas de Capacitación del personal de Atención Ciudadana" del ejercicio 2016, haya sido elaborado y enviado en tiempo y forma, a la Coordinación General de Modernización Administrativa.
- Toda la información que se genere, reciba o administre en el Centro de Servicios y Atención Ciudadana, contenida en soporte documental, escrita, visual o en medio magnético, deberá ser organizada, inventariada, conservada y resguardada, conforme a lo establecido en la Ley de Archivos del Distrito Federal y su Reglamento.
- Llevar a cabo, las gestiones necesarias para actualizar los expedientes del personal de Atención Ciudadana adscrito al Centro de Servicios y Atención Ciudadana, de manera que contengan todos los documentos señalados 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.
- Proporcionar la documentación, que compruebe que en el ejercicio 2016, el personal de Atención Ciudadana adscrito al Centro de Servicios y Atención Ciudadana, tomó y aprobó el curso en línea a que hacen referencia los Lineamientos.
- Asimismo, de los que comprueben que hayan sido sujetos a la evaluación de conocimientos y examen psicométrico, conforme lo establecido en los Lineamientos mediante los que se establece el Modelo Integral de Atención Ciudadana, en su numeral 24.5.1, fracciones III, IV y V.

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

Autorizó
 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. Canario S.N.
 Col. Toluca, Del. Álvaro Obregón C.P. 03150
 df.gob.mx
 contraloria.df.gob.mx
 Tel. 5627 9700
 Fax. 56100 750106