

**PUBLICADO EN LA GACETA OFICIAL DEL DISTRITO FEDERAL EL 25 DE ENERO DE 2011**

**CONTRALORÍA GENERAL**

**CIRCULAR CONTRALORÍA GENERAL 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**

(Al margen superior izquierdo un escudo que dice: **Ciudad de México**.- Capital en Movimiento.- Contraloría General del Distrito Federal.- Dirección General de Legalidad.- Dirección de Mejora Regulatoria.- **2008-2010.- Bicentenario de la Independencia y Centenario de la Revolución, en la Ciudad de México**)

**RICARDO GARCÍA SÁINZ LAVISTA, CONTRALOR GENERAL DEL DISTRITO FEDERAL**, con fundamento en los artículos 12, fracción IV, 87 y 115 del Estatuto de Gobierno del Distrito Federal; 15, fracción XV, 16, fracción IV, 17, 22 y 34 de la Ley Orgánica de la Administración Pública del Distrito Federal; y 7°, fracción XIV, 8°, 26, fracciones II y XI, 28, 102 al 113 Bis del Reglamento Interior de la Administración Pública del Distrito Federal; me permito puntualizar la forma en que habrá de llevarse a cabo la coordinación y colaboración con esta Contraloría General del Distrito Federal para el mejor despacho de las materias relativas al control y evaluación de la gestión pública de las dependencias, órganos desconcentrados, delegaciones y entidades que integran la Administración Pública del Distrito Federal así como el desarrollo, modernización, innovación y simplificación administrativa, y la atención ciudadana, en razón de las siguientes:

**CONSIDERACIONES**

Que la Contraloría General en su actuación gubernativa como dependencia de la Administración Pública del Distrito Federal debe atender a los principios estratégicos de unidad, autonomía, funcionalidad, eficacia, coordinación e imparcialidad.

Que la Contraloría General tiene una agenda, donde la innovación y el buen gobierno, la profesionalización de los servidores públicos, la mejora regulatoria, el cumplimiento de la legalidad, la evaluación del desempeño gubernamental, y una vigilancia y control con enfoque preventivo han sido los pilares estratégicos de su actuación.

Que la Contraloría General se auxilia para el ejercicio de sus atribuciones por diversas unidades administrativas que le están adscritas, en términos del artículo 17 de la Ley Orgánica de la Administración Pública del Distrito Federal y el artículo 7°, fracción XIV del Reglamento Interior de la Administración Pública del Distrito Federal entre las que se encuentran las:

1. Dirección General de Legalidad;
2. Dirección General de Asuntos Jurídicos y Responsabilidades;
3. Dirección General de Contralorías Internas en Dependencias y Órganos Desconcentrados;
4. Dirección General de Contralorías Internas en Delegaciones;
5. Dirección General de Contralorías Internas en Entidades;
6. Dirección General de Gobernabilidad de Tecnologías de la Información y Comunicaciones;
7. Dirección General de Contralorías Ciudadanas;
8. Contralorías Internas de las dependencias, Unidades Administrativas, Delegaciones, Órganos Desconcentrados y Entidades de la Administración Pública del Distrito Federal, adscritas a la Contraloría General;
9. Coordinación General de Modernización Administrativa; y
10. Coordinación General de Evaluación y Desarrollo Profesional.

Que a partir del 11 de noviembre de 2008, a las facultades de esta Contraloría General, se incorporaron las materias de desarrollo, modernización, innovación y simplificación administrativas, y la atención ciudadana.

Que la Circular Uno y Uno Bis detallan una serie de trámites y mecanismos relacionados con las materias antes citadas y que ahora deben ser reguladas por la Contraloría General.

Que respecto de las materias sustantivas de la Contraloría General, en años anteriores se han emitido diversas normas por lo que a efecto de brindar certidumbre jurídica conviene compilar sus disposiciones en un único instrumento; por lo que he tenido a bien expedir la siguiente:

**CIRCULAR CONTRALORÍA GENERAL 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**

Para mejorar la gestión administrativa y a partir de la emisión de la presente Circular, la colaboración entre la Contraloría General del Distrito Federal y las diversas dependencias, unidades administrativas, órganos desconcentrados, delegaciones y entidades de la Administración Pública del Distrito Federal, será en los siguientes términos:

**1. DISCIPLINA PRESUPUESTARIA Y GASTO EFICIENTE.**

- 1.1. **Servicio de fotocopiado, impresión y consumo de papel bond.**

**1.1.1.** Para economizar en el uso de los servicios de fotocopiado, impresión y consumo de papel bond; cuando se emitan oficios, notas informativas, circulares, informes o cualquier otro documento administrativo, éstos en la medida de lo posible deberán notificarse y/o comunicarse vía electrónica a través del correo electrónico institucional, obteniendo el acuse de recibo por el mismo medio.

Lo anterior, no será aplicable para aquéllos trámites que deban notificarse o darse a conocer por escrito a los particulares, de acuerdo con la normatividad aplicable.

**1.1.2.** De ser necesaria la forma impresa, se deberán utilizar las dos caras del papel que se emplee para tal efecto, igualmente, en la reproducción o fotocopiado de documentos.

## **1.2. Publicidad en televisión, radio y prensa.**

**1.2.1.** Los gastos por concepto de servicios para la promoción y difusión de sitios turísticos del Distrito Federal, no se considerarán dentro del porcentaje a que se refiere el artículo 83, fracción I de la LPyGEDF los cuales serán ejercidos a través del Fondo Mixto de Promoción Turística.

## **1.3. Vehículos.**

**1.3.1.** Los vehículos blindados que se adquieran en términos del penúltimo párrafo del artículo 86 de la LPyGEDF así como los vehículos destinados a la ejecución de los programas de seguridad pública, procuración de justicia, protección civil, servicios de salud, desastres naturales y servicios públicos en general, que requieran de características y especificaciones técnicas especiales, para la adecuada operación de los programas y servicios públicos, podrán exceder del monto establecido por el artículo 83, fracción II de la misma Ley, siempre y cuando su uso no se reserve a algún servidor público en particular.

## **1.4. Pasajes y viáticos nacionales e internacionales.**

**1.4.1.** En la realización de viajes nacionales o internacionales por parte de los servidores públicos en el ejercicio de sus funciones con cargo al presupuesto de la dependencia, órgano desconcentrado o entidad, se deberá observar lo siguiente:

- a) Que exista relación directa entre el viaje a realizar y las atribuciones encomendadas a la dependencia, órgano desconcentrado o entidad y éste resulte necesario para elevar la calidad o contribuir en el mejoramiento de la función pública o de la prestación de los servicios públicos;
- b) Que el o los servidores públicos que realizarán el viaje con que se relaciona el evento o actividad objeto de la comisión, son los responsables de la ejecución de los programas; o que sus funciones se vinculan con la ejecución de los mismos, de acuerdo con las atribuciones que les confiere la normatividad aplicable a los manuales de organización y procedimientos vigentes;
- c) Que el número de servidores públicos que asistirá es el mínimo indispensable para lograr el objetivo que se pretende;
- d) Que el viaje generará productos o beneficios comprobables, que contribuirán para mejorar o hacer más eficiente la función pública o la prestación de los servicios públicos que les corresponden; y
- e) Que el costo por concepto de viáticos y pasajes se ajusta a las normas emitidas por la Oficialía Mayor.

Para la realización de viajes nacionales de los servidores públicos de las delegaciones, se deberá observar lo dispuesto en el presente numeral.

**1.4.2.** Las dependencias, órganos desconcentrados y entidades para poder realizar viajes nacionales e internacionales, que sean financiados total o parcialmente por cualquier persona física o moral de carácter público o privado, deberán obtener previamente, la autorización de la Contraloría General. La solicitud de autorización deberá contener lo siguiente:

- a) Nombre, razón o denominación social de la persona física o moral de carácter público o privado que financiará el viaje;
- b) Monto de los recursos financiados y conceptos que se cubrirán;
- c) Monto de los recursos que se cubrirán con cargo al presupuesto asignado a la dependencia, órgano desconcentrado o entidad y conceptos que se cubrirán con el mismo;
- d) Destino y periodo de realización del viaje;
- e) Nombre y cargo del o los servidores públicos que realizarán el viaje, así como la vinculación de sus funciones con el objeto del viaje que se pretende realizar; y
- f) Objetivo y resultados esperados del viaje a efectuar.

Las delegaciones para realizar viajes nacionales financiados total o parcialmente o viajes internacionales financiados totalmente por cualquiera de las personas que se hacen alusión en este numeral, deberán obtener la autorización en los términos antes señalados.

## **1.5. Conceptos de gasto a que se refiere el artículo 83, fracción IV, de la LPyGEDF.**

**1.5.1.** Los gastos por servicios de telefonía y fotocopiado; combustibles, arrendamientos, viáticos, honorarios, alimentación, mobiliario, remodelación de oficinas, equipo de telecomunicaciones, bienes informáticos, pasajes, congresos, convenciones, exposiciones, seminarios, estudios e investigaciones, deberán sujetarse a lo estrictamente necesario e indispensable para el cumplimiento de las funciones, atribuciones y prestación de los servicios públicos que tienen encomendados las dependencias, delegaciones, órganos desconcentrados y entidades, y el precio de los bienes y servicios referidos deberá ser el del mercado y conveniente para la Administración Pública del Distrito Federal y su uso deberá estar vinculado al cargo y funciones de los servidores públicos.

**1.5.2.** Se considerará que el uso de los bienes y servicios indicados en el numeral anterior, no se encuentra vinculado al cargo y funciones de los servidores públicos cuando:

- I. Se apliquen o destinen a fines que no corresponden al cumplimiento de las atribuciones y funciones encomendadas a la dependencia, órgano desconcentrado, delegación o entidad;
- II. Se apliquen o destinen a un fin distinto para el que fueron adquiridos;
- III. Se usen o utilicen en beneficio propio de los servidores públicos, o para las personas con las que el servidor público tenga interés personal, familiar o de negocios;
- IV. Sean innecesarios o inutilizables en el cumplimiento de las tareas, acciones y funciones de la dependencia, órgano desconcentrado, delegación o entidad;
- V. Se dupliquen con las funciones que corresponde desempeñar a los servidores públicos, salvo que se demuestre que no existe la capacidad humana y/o técnica requerida.

1.5.3. La SF en coordinación con la OM establecerá los valores unitarios que se considerarán como cantidad o uso excesivo y hará públicos los costos de referencia, en términos del artículo 83, fracción IV de la LPyGEDF.

#### **1.6. Consolidación de bienes y servicios.**

1.6.1. Para la consolidación de bienes o servicios de uso generalizado en la APDF con el propósito de obtener las mejores condiciones en cuanto a precio, calidad y oportunidad para la APDF, se deberán observar los "Lineamientos Generales para Consolidar la Adquisición o Arrendamiento de Bienes o Servicios de Uso Generalizado en la Administración Pública del Distrito Federal, así como para la Centralización de Pagos", emitidos por el Gabinete de Gestión Pública Eficaz, y los que con posterioridad llegara a emitir dicha instancia; así como las disposiciones de la LPyGEDF.

#### **1.7. Bonos o percepciones extraordinarias.**

1.7.1. Las percepciones y prestaciones que deban otorgarse a los servidores públicos de la APDF por disposición de otros ordenamientos jurídicos, de las Condiciones Generales de Trabajo o de convenios celebrados con los sindicatos de los trabajadores, como son: estímulos, recompensas, tiempo extraordinario, vales de despensa, entre otras, que hayan sido otorgados a los trabajadores con anterioridad a la entrada en vigor de la LPyGEDF o que por disposición legal deban otorgarse con posterioridad, no estarán comprendidas en la prohibición a que se refiere el párrafo quinto del artículo 86 de dicha Ley.

#### **1.8. Disposiciones complementarias.**

1.8.1. Las Contralorías Internas en las dependencias, órganos desconcentrados, delegaciones y entidades vigilarán el cumplimiento de las disposiciones contenidas en esta Circular.

1.8.2. La CG del Distrito Federal a través de la Dirección General de Legalidad, interpretará para efectos administrativos las disposiciones contenidas en esta Circular.

### **2. MODERNIZACIÓN ADMINISTRATIVA.**

#### **2.1. Programa de Innovación Ciudadana y Modernización Gubernamental (PROIM).**

2.1.1. Acorde al Programa General de Desarrollo del Distrito Federal 2007-2012, a través del cual se establece un marco de planeación, que incluye objetivos y estrategias dirigidos a la modernización de la Administración Pública del Distrito Federal, la CG a través de la CGMA implementa el PROIM, el cual determina una agenda de trabajo en materia de innovación ciudadana y modernización gubernamental que fortalezca la cultura administrativa comprometida con los valores de confiabilidad, honestidad y eficiencia, mediante un enfoque participativo e incluyente.

2.1.2. El PROIM ha sido diseñado como instrumento rector para atender los compromisos y retos que se han definido en materia de innovación ciudadana y modernización gubernamental, coordinando y armonizando los esfuerzos de las dependencias, órganos desconcentrados, delegaciones y entidades de la Administración Pública del Distrito Federal, a través del registro y administración de proyectos, su canalización, seguimiento, evaluación, documentación de experiencias y difusión de las lecciones aprendidas y las mejores prácticas. En este contexto, los Proyectos de Innovación Ciudadana y Modernización Gubernamental deberán ser elaborados conforme a los Lineamientos emitidos por la CGMA, observando las siguientes vertientes:

- 1 Gobierno Eficiente y Efectivo.
- 2 Gobierno Confiable y de Calidad.
- 3 Gobierno Participativo e Incluyente.
- 4 Gobierno Electrónico (e-Gobierno).

2.1.3. A través del PROIM se fortalecerán grupos de cambio en las dependencias, órganos desconcentrados, delegaciones y entidades, promotores de la cultura de innovación y modernización, así como el vínculo con los responsables de los proyectos que bajo este propósito se realicen en el ente público.

2.1.4. En los Lineamientos se establece una guía para la implementación del PROIM en las dependencias, órganos desconcentrados, delegaciones y entidades, y facilitar la realización de las acciones de innovación y modernización a través de herramientas que les permitan planear, ejecutar y evaluar su programa anual y los proyectos de innovación ciudadana y modernización gubernamental que habrán de implementarse en las áreas a su cargo.

**2.1.5.** Los titulares de dependencias, órganos desconcentrados, delegaciones y entidades, serán responsables del estricto cumplimiento de los proyectos de innovación ciudadana y modernización gubernamental que emprendan anualmente. Para vigilar la planeación, el desarrollo y ejecución de los proyectos deberán designar un servidor público que realizará las funciones de enlace con la CGMA, éste último deberá tener nombramiento de subdirector o equivalente y preferentemente pertenecer al área de Planeación, Modernización, Administración o Desarrollo Organizacional. La designación del servidor público de enlace deberá ser firmada por el titular del ente público y enviada a la CGMA vía oficio.

**2.1.6.** Durante el mes de enero las dependencias, órganos desconcentrados, delegaciones y entidades, enviarán a la CGMA para su revisión y registro, su PAIM y los Proyectos de Innovación Ciudadana y Modernización Gubernamental que lo integren, con base en los Lineamientos del PROIM publicados para tal efecto.

**2.1.7.** La CGMA, proporcionará asesoría a las dependencias, órganos desconcentrados, delegaciones y entidades, para la planeación, integración e implementación de su Programa Anual.

**2.1.8.** La CGMA podrá convocar a reuniones de seguimiento y evaluación del Programa Anual y de los Proyectos de Innovación Ciudadana y Modernización Gubernamental que lo integren.

**2.1.9.** Las dependencias, órganos desconcentrados, delegaciones y entidades deberán realizar autoevaluaciones trimestrales, mismas que serán reportadas a la CGMA en la primera semana del mes siguiente al trimestre que concluye, conforme a los lineamientos del PROIM publicados.

**2.1.10.** La CGMA emitirá observaciones y recomendaciones a los proyectos registrados y al avance reportado trimestralmente, en cinco días hábiles posteriores a su recepción. Las observaciones deben ser atendidas en un plazo no mayor a 10 días hábiles, las recomendaciones son sólo para conocimiento del ente público.

**2.1.11.** La CG a través del Sistema del Programa de Innovación Ciudadana y Modernización Gubernamental (SIPROIM), requerirá a los entes públicos los datos e información para el registro, envío de autoevaluaciones, seguimiento, comunicación, emisión de recomendaciones, observaciones y la evaluación del Programa Anual y de los Proyectos de Innovación Ciudadana y Modernización Gubernamental. Lo anterior se especifica en los Lineamientos emitidos para tal efecto.

**2.1.12.** El PROIM contempla acciones de carácter vinculante dentro de las atribuciones de la CG. Si con base en la información de seguimiento derivan hallazgos y posibles incumplimientos, la CGMA turnará la misma a las contralorías internas para las acciones o procesos que se consideren necesarios.

**2.1.13.** Las propuestas de adquisición, desarrollo e implementación de los sistemas informáticos de las dependencias, órganos desconcentrados, delegaciones y entidades, deberán estar integrados como proyectos dentro del PAIM registrado ante la CGMA.

## **2.2. Programa de Monitoreo y Evaluación del Desempeño Gubernamental (PROMOEVA).**

**2.2.1.** La gestión del Distrito Federal ha de tener como fundamento una administración pública moderna, tecnológicamente innovadora y eficiente y que dentro de la estrategia para cumplir con dicho objetivo se definen líneas de acción orientadas a impulsar la cultura de evaluación y resultados en la Administración Pública, a través de la promoción del uso de herramientas metodológicas para la planeación, diseño de programas y proyectos, mejora de procesos, monitoreo y evaluación, con el fin de avanzar a una toma de decisiones basada en la información.

**2.2.2.** El objetivo general del PROMOEVA 2010–2012 es determinar las bases de evaluación que refuercen el modelo de Gestión para Resultados dirigida al ciudadano en la Administración Pública del Distrito Federal, a través de una estrategia coordinada y autosustentable. El PROMOEVA evaluará a los entes públicos, programas, proyectos, trámites y servicios. También generará informes e indicadores que permitan planear, controlar acciones, tomar decisiones a tiempo y corregir fallas.

**2.2.3.** El PROMOEVA 2010-2012 tendrá un alcance en dos niveles: el primero, evaluar la gestión de la administración pública; y el segundo, evaluar los resultados al ciudadano en la APDF y los Proyectos Especiales de Evaluación (PEV) que se definan. Las evaluaciones de gestión y de resultados serán aplicables a todos los entes de la APDF.

**2.2.4.** El Portafolio Integral de Monitoreo y Evaluación (PORTIME), es el principal instrumento mediante el cual la CGMA organizará la información que servirá como insumo para la evaluación de los entes públicos en su gestión y resultados. El portafolio organizará la información cualitativa y cuantitativa en perspectivas (temas) y vertientes (subtemas), las cuales contienen los tipos de indicadores mencionados, estadísticas y otros datos e información cualitativa relacionada. Las perspectivas son:

1. Finanzas Públicas.
2. Procesos Internos.
3. Capacidad Institucional.
4. Fiscalización y Rendición de Cuentas.
5. Ciudadana.

**2.2.5.** El Sistema del Programa de Monitoreo y Evaluación del Desempeño Gubernamental 2010 -2012 (SIPROMOEVA) concentrará la información del PORTIME, organizada en sus 5 perspectivas y sus respectivas vertientes, e integrará información relevante proveniente de otros sistemas que se identifiquen pertinentes. La CG a través del SIPROMOEVA, requerirá periódicamente a los entes públicos el reporte de los indicadores establecidos en el PORTIME, así como información de tipo cualitativo. La información capturada por el ente en el SIPROMOEVA será revisada por el Contralor Interno correspondiente, sin que ello signifique la autorización o validación de los datos. Una

vez que la CG reciba la información, ésta será revisada y validada en su calidad numérica y lógica por la CGMA para proceder a su utilización a través del monitoreo y la evaluación. El envío de la información de parte de los entes públicos a la CG se realizará de acuerdo a los Lineamientos del PROMOEVA que han sido publicados.

**2.2.6.** La CGMA convocará a los entes públicos para el proceso de desarrollo de indicadores de resultados que de manera gradual se realice con cada uno de ellos mediante grupos de trabajo.

**2.2.7.** Las modificaciones a los indicadores de resultados y de gestión específicos, se harán en acuerdo entre la CGMA y el ente público implicado, mediante petición de cualquiera de los dos interesados. Al realizar un cambio, se firmará un acuerdo.

**2.2.8.** Se solicitará que el titular del ente realice por oficio (dependencia, órgano desconcentrado, órgano político administrativo o entidad) la designación de un enlace que será la persona encargada de recabar y cargar la información en el sistema. Deberá contar al menos con nivel de subdirector en temas de planeación, administración, operador de principal servicio o programa del ente o similar, ya que conoce las atribuciones, objetivos, programas y estrategias del ente. Los mecanismos para enviar, revisar y validar la información sobre los indicadores de gestión y resultados, así como para responder las preguntas de información cualitativa se definen en los Lineamientos del PROMOEVA. La designación del servidor público de enlace deberá ser firmada por el titular del ente público y enviada a la CGMA vía oficio.

**2.2.9.** La captura de información en el SIPROMOEVA se realizará en tres periodicidades distintas: mensual (sólo delegaciones), trimestral y anual. El proceso de envío de la información durará los primeros 10 días hábiles de cada mes, como se señala en el calendario definido en los Lineamientos del Programa publicados. El SIPROMOEVA estará habilitado para la captura de la información por parte del ente público y para la revisión por parte del Contralor Interno correspondiente, en los términos señalados en el numeral 2.2.5. de esta circular.

**2.2.10.** En caso de no cumplir alguno de los plazos establecidos y de no atender los avisos, como se define en los Lineamientos del Programa, la CGMA enviará un oficio de reporte para el designado como Usuario consultor de unidad administrativa en el SIPROMOEVA, quien preferentemente es el titular del ente. Al mismo tiempo le dará conocimiento a la Dirección General de Asuntos Jurídicos y Responsabilidades para que proceda conforme determine.

**2.2.11.** Para otro tipo de reportes y las evaluaciones de distintos tipos que genere la CGMA, se coordinará con los entes públicos correspondientes, los cuales deberán proporcionar la información requerida en el formato pertinente y de acuerdo con el calendario de trabajo que se defina.

**2.2.12.** La CGMA podrá convocar a los entes públicos a participar en reuniones de seguimiento y evaluación dentro de las acciones del PROMOEVA que se requieran.

**2.2.13.** El PROMOEVA contempla acciones de carácter vinculante dentro de las atribuciones de la CG dado que los contralores internos tendrán acceso a los datos, reportes y evaluaciones. Si de esa información derivan hallazgos y posibles incumplimientos, la CGMA turnará la misma a las contralorías internas para las acciones o procesos que se consideren necesarios.

### **2.3. Estructuras Orgánicas.**

#### **2.3.1. Creación o modificación de las estructuras orgánicas de la Administración Pública del Gobierno del Distrito Federal.**

**2.3.1.1.** Las presentes disposiciones tienen como objetivo establecer las directrices generales para la presentación de propuestas de creación o modificación de las estructuras orgánicas de la APDF, por lo tanto, son de observancia obligatoria para las dependencias, órganos desconcentrados, delegaciones, y entidades, por lo que invariablemente deberán sujetarse a las reglas establecidas en ellas.

**2.3.1.2.** La CG es la responsable de dictaminar las estructuras orgánicas de la APDF. La dictaminación de dichas estructuras incluye la creación, modificación o eliminación de las mismas.

**2.3.1.3.** La dictaminación de las estructuras orgánicas puede llevarse a cabo por cualquiera de las siguientes circunstancias:

**2.3.1.3.1.** Cuando la CG realice el diagnóstico funcional de alguna Dependencia, Órgano Desconcentrado, Órgano Político Administrativo o Entidad y determine que existen motivos suficientes para emprender por sí misma, una modificación a la estructura.

**2.3.1.3.2.** Cuando las dependencias, órganos desconcentrados, delegaciones, y entidades soliciten alguna modificación debidamente justificada y sustentada.

#### **2.3.2. De los motivos para dictaminar las estructuras orgánicas.**

**2.3.2.1.** La CGMA intervendrá por sí misma en la dictaminación de estructuras orgánicas en cualquiera de los siguientes casos:

**2.3.2.1.1.** Cuando la creación de estructuras o revisión de las vigentes le sea encomendada, por instrucción del Jefe de Gobierno

**2.3.2.1.2.** Derivado de los diagnósticos que, de manera programada o no, realice de las estructuras orgánicas vigentes de la APDF.

**2.3.2.1.3.** Cuando a consideración de la CG, las dependencias, órganos desconcentrados delegaciones, y entidades no cumplan los objetivos y metas para los que fueron creados.

**2.3.2.1.4.** Cuando a consideración de la CG la organización de los recursos humanos obstaculice –el cumplimiento de objetivos y metas institucionales.

**2.3.2.1.5.** Cuando a consideración de la CG, los procesos internos no están alineados con la estructura vigente.

**2.3.2.1.6.** Cuando la situación económica de la APDF lo haga necesario.

**2.3.2.1.7.** Cuando las propuestas presentadas por las dependencias, órganos desconcentrados, delegaciones, y entidades a consideración de la CG, no cumplan con el sustento necesario para que sean dictaminadas, o los planteamientos presentados se contrapongan con cualquiera de los puntos anteriores.

**2.3.2.2.** La CG podrá iniciar con el análisis de la viabilidad de permanencia de dependencias, órganos desconcentrados y entidades, así como estructuras orgánicas vigentes al interior de las mismas, que no cumplan los objetivos y metas para los que fueron creadas, o porque dichos motivos se hayan extinguido o ya no justifiquen su razón de ser.

**2.3.2.3.** En el caso en que las dependencias, órganos desconcentrados, delegaciones, y entidades soliciten alguna modificación a su estructura orgánica, ésta deberá enviarse preferentemente basada en alguno de los siguientes supuestos:

**2.3.2.3.1.** Cuando le sean modificadas o conferidas nuevas facultades o atribuciones.

**2.3.2.3.2.** Cuando se creen dependencias, órganos desconcentrados y entidades o Unidades Administrativas y Unidades Administrativas de Apoyo Técnico Operativo por Ley, Acuerdo del Jefe de Gobierno o cualquier otro instrumento jurídico o administrativo, impactando su estructura vigente.

**2.3.2.3.3.** Cuando se realice un ordenamiento funcional, como resultado de un proyecto de mejoramiento para elevar la calidad de los servicios.

**2.3.2.3.4.** Cuando se realicen ajustes presupuestales.

**2.3.2.3.5.** Cuando sean incorporados nuevos programas o actividades por acuerdo del Jefe de Gobierno o por disposición legal.

### **2.3.3. Del procedimiento de reestructuración.**

**2.3.3.1.** Cualquier propuesta de creación o reestructura orgánica, deberá sujetarse a lo establecido en esta Circular y en la Guía para la Creación y Modificación de Estructuras Orgánicas del Gobierno del Distrito Federal. Se entiende por reestructura orgánica, cualquier cambio en la nomenclatura autorizada y registrada de los puestos de mandos medios y superiores; cambio de adscripción, re-nivelación, así como la creación y/o cancelación de puestos.

**2.3.3.2.** Las dependencias, órganos desconcentrados, delegaciones, y entidades que estén interesados en realizar alguna creación o reestructura orgánica, deberán solicitar formalmente mediante oficio firmado con firma autógrafa o firma electrónica avanzada, el inicio del proceso de dictaminación ante la CGMA. A través de los responsables asignados para cada ente público, recibirán asesoría y desarrollarán conjuntamente los requisitos que para tal efecto señale la CG.

**2.3.3.3.** Las solicitudes de creación o reestructura orgánica deberán presentarse a la CGMA, mediante oficio firmado con firma autógrafa o firma electrónica avanzada por el titular de la dependencia, órgano desconcentrado, órgano político-administrativo y entidad, o con la debida autorización del titular de la unidad administrativa u órgano desconcentrado de que se trate, aportando la información y los requisitos que se señalan en la presente circular y en la Guía para la Creación y Modificación de Estructuras Orgánicas del Gobierno del Distrito Federal.

**2.3.3.4.** En el caso de las entidades, la solicitud deberá ser suscrita por el Director General, en acatamiento al Acuerdo del respectivo Órgano de Gobierno.

**2.3.3.5.** El funcionario responsable del proceso de creación o reestructura orgánica, será el funcionario que el titular designe con nivel mínimo de Director General, quién participará en las sesiones de trabajo que programe la CGMA y proporcionará la información y documentos que se requieran.

**2.3.3.6.** En ningún caso la CGMA dará curso a las propuestas incompletas o que no cumplan con los requisitos establecidos en esta Circular y en la Guía para la Creación y Modificación de Estructuras Orgánicas del Gobierno del Distrito Federal. Si de la revisión inicial resulta que el ente solicitante omitió la entrega de cualquiera de los requisitos que en los mismos se prevén, lo notificará formalmente al funcionario que hubiere sido designado como su representante para participar en las reuniones de trabajo, suspendiéndose el curso de la gestión hasta que la deficiencia hubiera quedado subsanada.

**2.3.3.7.** Después de recibir la solicitud acompañada de la información y documentación que establecen la presente Circular y la Guía para la Creación y Modificación de Estructuras Orgánicas del Gobierno del Distrito Federal, la CGMA procederá a su análisis, dando participación al (los) representante (s) del ente promovente para que aclare (n) las dudas y cuestionamientos que resulten del análisis.

**2.3.3.8.** Hechas las aclaraciones y recibida la documentación que las sustenta, y en caso de que la CGMA lo considere procedente, se formulará el dictamen correspondiente y lo presentará al titular de la CG, para que, con su firma autógrafa o firma electrónica avanzada, se notifique al ente interesado y a las dependencias que participan en su instrumentación.

**2.3.3.9.** La CG podrá formular una propuesta diferente de reestructuración en los casos en que del estudio de la propuesta presentada por las dependencias, órganos desconcentrados, delegaciones y entidades se advierta la necesidad de hacer ajustes o cambios a la estructura vigente.

**2.3.3.10.** En los casos en que la CG dictamine la modificación de estructuras orgánicas motu-proprio, por conducto de la CGMA, en su caso, gestionará ante la CJySL el decreto para modificar el RIAPDF y notificará los términos del dictamen al titular del ente correspondiente para que proceda a instrumentar las acciones administrativas que procedan.

#### **2.3.4. Requisitos para solicitar la dictaminación de las estructuras orgánicas.**

**2.3.4.1.** Las propuestas de creación y modificación de estructuras orgánicas deben estar plenamente justificadas en términos de funcionalidad y necesidades del ente público que la presenta.

**2.3.4.2.** Toda modificación de estructuras orgánicas debe obedecer primordialmente a la búsqueda de procesos más ágiles, que se traduzcan en el logro de más y mejores resultados. Asimismo, deberá estar orientada a la búsqueda de mejoras en los procesos y las actividades de la APDF que incidan en el mejor funcionamiento interno de sus dependencias, órganos desconcentrados, delegaciones y entidades.

**2.3.4.3.** La modificación a las estructuras orgánicas no debe considerarse como crecimiento de áreas, sino como una herramienta funcional para alcanzar la modernización orgánica en las Unidades Administrativas sustantivas y adjetivas.

**2.3.4.4.** Las dependencias, órganos desconcentrados, delegaciones y entidades deberán cumplir con la entrega de la información y documentos que se detallan en la Guía para la Creación y Modificación de Estructuras Orgánicas del GDF, entre los que destacan:

1. Motivo de la Reestructura
2. Estructura Propuesta
3. Cuadro de Movimientos
4. Proyecto de Manual de Organización
5. Oficio de Suficiencia Presupuestal. Emitido por la SF, en el que se indique la suficiencia presupuestal que respalde el costo de la estructura solicitada en los casos en que exista un incremento en el costo de su estructura actual, mismo que no representa aceptación previa de la propuesta.
6. Acuerdo de Autorización. En el caso de las entidades, la solicitud, deberán incluir copia simple del acuerdo del Órgano de Gobierno, donde autoriza la estructura propuesta y el inicio de las gestiones pertinentes ante la CG.

**2.3.4.5.** Además de los requisitos mencionados, las propuestas de estructuras deberán apegarse a los siguientes criterios:

- a) La estructura deberá tener equilibrio en la distribución del personal.
- b) La estructura deberá ayudar a la Dependencia u Organismo al cumplimiento de sus objetivos estratégicos.
- c) Los cambios en la estructura deberán ser bien justificados y estar de la mano con el Plan Estratégico.
- d) Los cambios propuestos deberán basarse en costos compensados o en su caso contar con la aprobación de suficiencia financiera por parte de la Secretaría de Finanzas, mediante Oficio y/o Afectación Presupuestal Liquida emitido(s) por ésta última, respaldando el costo de la estructura propuesta.
- e) Promover la fusión de áreas.
- f) Eliminar niveles intermedios.
- g) Eliminar la duplicidad de funciones.
- h) El planteamiento estratégico del ente público deberá estar relacionado con la estructura orgánica que se busca establecer.
- i) Evitar, en la medida de lo posible, en el tramo de control que corresponda, la relación mando uno a uno.
- j) La composición como máximo del 20% de áreas adjetivas o de apoyo por el 80% de áreas sustantivas.

**2.3.4.6.** De acuerdo con los que establece la LPGEDF, no procederá hacer pago alguno por concepto de servicios personales a mandos medios y superiores de las dependencias, órganos desconcentrados, delegaciones y entidades, cuyas estructuras orgánicas no hubieren sido aprobadas por la CG.

De la misma manera, la creación de plazas que con motivo de la modificación de dichas estructuras proceda realizar, deberá ajustarse a las reglas que expidan conjuntamente la SF y la CG, en el ámbito de sus respectivas competencias.

**2.3.4.7.** Las dependencias, órganos desconcentrados, delegaciones y entidades podrán solicitar la asesoría de la CGMA en relación con la formulación de la solicitud y los requisitos para la presentación del proyecto de reestructura, sin que ello represente la aceptación de la propuesta.

**2.3.4.8.** La CG sólo dictaminará las propuestas de modificación de las estructuras orgánicas que cumplan con los requisitos y criterios establecidos en la presente Circular y en la Guía para la Creación y Modificación de Estructuras Orgánicas del GDF, y se orienten al beneficio real del ente público y del gobierno en su conjunto.

#### **2.3.5. Efectos de la dictaminación de las estructuras orgánicas.**

**2.3.5.1.** Una vez que la dictaminación surta efectos, las dependencias, órganos desconcentrados, delegaciones y entidades de la APDF, deberán operar con estricto apego al dictamen de estructura orgánica que emita y autorice la CG. En consecuencia, las plazas vigentes de servidores públicos superiores, mandos medios, homólogos, puestos de líder coordinador de proyectos y enlace, deberán coincidir y ocuparse conforme al dictamen en número de puestos, plazas, niveles, nomenclaturas, áreas de adscripción y funciones.

**2.3.5.2.** Conforme al último dictamen emitido por la CG, las dependencias, órganos desconcentrados, delegaciones y entidades, deberán tramitar ante la CGMA la actualización y registro de su Manual Administrativo, en apego a lo dispuesto en el numeral 2.4. de la presente Circular.

**2.3.5.3.** Será responsabilidad de los titulares de las dependencias, órganos desconcentrados, delegaciones y entidades, la exacta observancia del dictamen de la estructura orgánica autorizado por la CG.

**2.3.6.** Las cuestiones no contempladas en la presente circular serán resueltas por el titular de la CG.

#### **2.3.7. Contratación de prestadores de servicios bajo el esquema de Honorarios.**

**2.3.7.1** Las presentes disposiciones tienen por objeto sentar las bases para prevenir que la contratación de los prestadores de servicios afecte el contenido y alcances de los dictámenes de estructura, por ello, son de observancia obligatoria para las dependencias, órganos desconcentrados, delegaciones y entidades de la APDF, y su incumplimiento será causa de responsabilidad.

**2.3.7.2** La CG, por conducto de la CGMA realizará un análisis de las cédulas en las que se expresen, entre otros, el monto de los honorarios y las actividades a desarrollar por los prestadores de servicios cuya remuneración equivalga a la de los servidores públicos de estructura, para verificar que la celebración de los contratos sea indispensable para el objeto y logro de las metas del ente que las proyecta, para lo cual las dependencias, unidades administrativas, órganos desconcentrados, delegaciones y entidades deberán enviar la información referente a los contratos de prestadores de servicios en los términos que en su oportunidad se señalen.

**2.3.7.3** La CGMA tendrá la facultad de requerir información adicional a los entes públicos que soliciten la autorización, así como de cuestionar y, en su caso negar, la contratación de los prestadores de servicios cuya remuneración equivalga a la de los servidores públicos de estructura.

**2.3.7.5** La CGMA tendrá la facultad de proponer el número de contratos y la remuneración que considere que deben percibir los prestadores de servicios conforme al tabulador, de acuerdo a las necesidades del ente público.

#### **2.4 Revisión, dictamen y registro de Manuales Administrativos.**

**2.4.1.** Para efectos de revisión, dictamen y registro ante la CG, los Manuales Administrativos de las dependencias, órganos desconcentrados, delegaciones y entidades de la APDF se componen de:

- Manual de Organización, y
- Manual de Procedimientos.

**2.4.2.** Los titulares de las dependencias, unidades administrativas, órganos desconcentrados, delegaciones y entidades, son los responsables de la actualización de los Manuales Administrativos, que se deriven de la aplicación de un proceso rediseñado, de un procedimiento simplificado, de la modificación de la estructura orgánica, o de la supresión o creación de leyes y normas, para ello, deberán remitir conjuntamente con la solicitud de reestructura el proyecto de Manual de Organización, para que se apruebe simultáneamente con la estructura. La actualización del Manual de Procedimientos deberá remitirse a la CGMA por medio de oficio firmado con firma autógrafa o firma electrónica avanzada, a más tardar en 60 días hábiles posteriores a la entrada en vigor de la modificación efectuada, para que ésta proceda a su análisis y, en su caso, al registro. En el caso de las entidades es requisito indispensable para su presentación ante la CGMA, el contar con la previa aprobación del Órgano de Gobierno respectivo.

**2.4.3.** Los Manuales Administrativos de las dependencias, órganos desconcentrados, delegaciones y entidades de la APDF, deberán elaborarse en estricto apego a la presente Circular y a la Guía Técnica para la Elaboración de Manuales del GDF. Los Manuales Administrativos deberán elaborarse en estricto apego a la estructura orgánica vigente, dictaminada por la CG.

**2.4.4.** Los Presidentes de las Comisiones, Comités y cualquier otro Órgano Colegiado, deberán elaborar sus Manuales Específicos de Operación y remitirlos a la CGMA para su revisión, dictamen y registro, de acuerdo a la Guía Técnica para la Elaboración de Manuales del GDF.

**2.4.5.** La CGMA podrá de oficio revisar el contenido de los manuales que forman parte del acervo integrado con motivo del Registro de Manuales a su cargo y, en caso de considerarlo procedente, notificar al titular de la dependencia, órgano desconcentrado, órgano político-administrativo o entidad correspondiente, las observaciones y sugerencias resultantes de la revisión, para que éstos procedan a formular las aclaraciones y/o cambios necesarios y a gestionar un nuevo registro y la publicación en la Gaceta Oficial del Distrito Federal.

#### **2.4.6. Del proceso de dictaminación y registro de Manuales Administrativos.**

**2.4.6.1.** Los titulares de las dependencias, unidades administrativas, órganos desconcentrados y entidades, deberán designar un servidor público con nivel mínimo de Director de Área, para que realice las funciones de enlace ante la CGMA, quien será el responsable de coordinar y supervisar la adecuada elaboración e integración de los manuales presentados.

**2.4.6.2.** La solicitud de registro de Manuales Administrativos o Específicos de Operación deberá presentarse a la CGMA, mediante oficio firmado con firma autógrafa o firma electrónica avanzada por el titular de la dependencia, órgano desconcentrado, órganos político-administrativo y entidad, o con la debida autorización del titular de la unidad administrativa u órgano desconcentrado de que se trate, de manera completa y con los requisitos que se señalan en la presente Circular y en la Guía para la Elaboración de Manuales Administrativos del Gobierno del Distrito Federal.

**2.4.6.3.** Cuando la CG estime que en los manuales se establecen atribuciones que afectan la esfera jurídica de terceros, previamente a su dictamen y registro, los remitirá a la CJySL para su sanción.

**2.4.6.4.** Una vez que la CGMA haya analizado los Manuales Administrativos que le sean remitidos para su dictamen, emitirá el oficio de registro correspondiente con firma autógrafa o firma electrónica avanzada, dirigido a los titulares de las dependencias, unidades administrativas, órganos desconcentrados y entidades según sea el caso. En caso de existir observaciones, se remitirán a la instancia que corresponda mediante oficio con firma autógrafa o firma electrónica avanzada, a efecto de que se atiendan y se continúe el proceso de registro.

**2.4.6.5.** En caso de que la Contaduría Mayor de Hacienda de la Asamblea Legislativa del Distrito Federal, formule observaciones a las dependencias, unidades administrativas, órganos desconcentrados o entidades, por la falta de Manuales Administrativos o en cuanto a su contenido, el plazo para su presentación ante la CG y los términos para subsanarse, serán los que indiquen dichos Órganos de Fiscalización, en estricto cumplimiento de los requisitos establecidos por esta circular y por la Guía para la Elaboración de Manuales Administrativos del Gobierno del Distrito Federal.

**2.4.6.7.** Una vez obtenido el registro de los Manuales Administrativos y Manuales Específicos de Operación ante la CGMA, los titulares de las dependencias, unidades administrativas, órganos desconcentrados, entidades o en su caso, los responsables de ejecutar los acuerdos en los Órganos Colegiados, serán los encargados de su publicación en la Gaceta Oficial del Distrito Federal, gestionando para tal efecto, los trámites que correspondan ante la CJySL.

#### **2.4.7. Efectos de la dictaminación, registro y difusión de los Manuales.**

**2.4.7.1.** De manera independiente a la revisión, dictaminación y registro que la CG haga de los Manuales, Administrativos y Específicos de Operación, el contenido de estos será responsabilidad de cada titular en las dependencias, órganos desconcentrados, delegaciones y entidades de la APDF, y es su responsabilidad vigilar la actuación de los servidores públicos a su cargo.

**2.4.7.2.** Los titulares de las dependencias, unidades administrativas, órganos desconcentrados, delegaciones y entidades, deberán hacer del conocimiento del personal, el contenido de los Manuales Administrativos, con el propósito de que estén adecuada y permanentemente informados de la organización y de los procedimientos internos aplicables en su área de adscripción.

**2.4.7.3.** Las cuestiones no contempladas en la presente Circular serán resueltas por el titular de la CG.

#### **2.5. Manual de Trámites y Servicios al Público. (MTSPDF).**

**2.5.1.** El MTSPDF es el documento que concentra la información normativa y administrativa relacionada con los trámites y servicios demandados por la ciudadanía en las materias en que es aplicable la LPADF, considerando: descripción, lugar en que se gestiona, requisitos, vigencia, consecuencia del silencio administrativo, fundamento jurídico-administrativo que lo sustenta, costo, lugar de pago y tiempo de respuesta.

**2.5.2.** Por trámite se entiende cualquier solicitud o entrega de información que los particulares hagan para cumplir una obligación u obtener de la autoridad competente un documento que le autorice, conceda o permita el ejercicio o disfrute de un derecho; y por servicio, cuando la solicitud que se haga a la autoridad, tenga por objeto requerirle la realización de obras, servicios o prestaciones a las que está obligada, sean estas en beneficio del solicitante o de la comunidad.

**2.5.3.** El MTSPDF es de observancia obligatoria en las dependencias, órganos desconcentrados, delegaciones y entidades cuyos actos y omisiones afecten la esfera jurídica de los particulares, los cuales, al gestionar o atender los trámites o servicios en él contenidos, deberán apegarse a sus disposiciones.

**2.5.4.** De conformidad con el procedimiento establecido en las Reglas Generales para la Actualización del MTSPDF corresponde a la CG, con el apoyo de las dependencias, unidades administrativas, delegaciones, órganos desconcentrados y entidades, la realización del procedimiento de actualización.

**2.5.5.** La CG, a través de la CGMA, prestará a la dependencia responsable de la actualización de las disposiciones que refieren a la materia de su competencia, la asesoría para la integración de las propuestas de actualización y le proporcionará los modelos de cédula de trámite y/o de solicitud de servicio a efecto de incluir los requisitos y datos pertinentes.

**2.5.6.** Para tal efecto, cuando se reformen los ordenamientos jurídico-administrativos y dichas reformas repercutan en la modificación, incorporación o eliminación de trámites o servicios establecidos en el MTSPDF, las dependencias, órganos desconcentrados, delegaciones y entidades que participen normativa u operativamente en algún trámite o servicio en particular, deberán enviar a la CGMA, a través de la dependencia a que estén adscritos o sectorizados, dentro de los 20 días posteriores a dichas reformas, su propuesta de actualización al MTSPDF, en la que incluirá el proyecto de nuevas cédulas y formatos, debidamente actualizados, con justificación de los cambios y firmados por el titular de la Dependencia.

**2.5.7.** La CG, a través de la CGMA verificará que las modificaciones propuestas se apeguen al marco jurídico y a los principios de simplificación, desregulación, agilidad, claridad y beneficios al usuario, que entre otras, señala el Estatuto, la LOAP y la LPADF, en caso contrario comunicará sus observaciones a la dependencia responsable para que en un plazo que no exceda de 20 días presente una nueva propuesta o remita las aclaraciones fundadas y motivadas que estime pertinentes, en caso de no hacerlo y vencido dicho plazo, la CG considerará como procedente la propuesta y atenderá lo dispuesto en el numeral 2.5.8.

**2.5.8.** Si la CG determina que la propuesta de actualización es procedente, la presentará a la CjySL, quien previo análisis jurídico, emitirá dictamen con opinión técnica favorable o comunicado en el que se contengan los motivos de rechazo, mismo que se hará del conocimiento de la Dependencia promovente con el objeto de que prevea y realice las acciones conducentes.

**2.5.9.** Una vez obtenido el dictamen con la opinión favorable de la CJySL, la propuesta de actualización será presentada al Jefe de Gobierno del Distrito Federal, para que en caso de que lo considere procedente, determine su expedición y ordene la publicación en la Gaceta Oficial del Distrito Federal.

**2.5.10.** Las cédulas y, en su caso, los formatos que requieran utilizar las delegaciones para la atención de solicitudes de trámites y servicios no incluidos en el MTSPDF, previamente a su aplicación, deberán remitirlos a la CG por conducto de la CGMA, para su revisión y, en su caso sanción y registro correspondientes.

**2.5.11.** Las cédulas de los trámites y servicios al público a que se refiere el numeral anterior, deberán contener los datos y características que se incluyen en el formato básico que se encuentra disponible en el sitio de Internet [www.cgma.df.gob.mx/cedulasadicionales/](http://www.cgma.df.gob.mx/cedulasadicionales/).

## **2.6. Del Modelo Integral de Atención Ciudadana (MIAC).**

Corresponde a la CGMA diseñar, impulsar y coordinar las estrategias de identificación de necesidades ciudadanas, de trámites y servicios de alto impacto, de mejora de procesos y de sistemas de calidad, atención y satisfacción ciudadana para conducir las políticas públicas relacionadas, en las dependencias, órganos desconcentrados, delegaciones y entidades de la APDF; diseñar la estrategia y conducir las políticas públicas relacionadas con la mejora de los sistemas de atención ciudadana y la calidad en los procesos de gestión de los trámites y servicios, mejorando los procedimientos, mecanismos, espacios e instrumentos de actuación; definir las reglas y medidas administrativas para la instalación y el funcionamiento de las áreas que ofrecen atención al público en las dependencias, órganos desconcentrados, delegaciones y entidades de la APDF y, recibir, evaluar y registrar para su seguimiento la información que en materia de atención ciudadana le remitan las autoridades competentes de la APDF.

En razón de lo cual se crea un Modelo Integral de Atención Ciudadana, con el fin de coordinar las atribuciones mencionadas en materia de atención ciudadana.

Este Modelo Integral pretende responder a la necesidad de ofrecer a la ciudadanía una atención ciudadana accesible, confiable y de calidad, que constituya ayuda a constituir la identidad única y positiva de atención ciudadana en la APDF. Advierte tanto la mejora de la calidad en la atención y servicios dirigidos al ciudadano, como el fomento de la participación y acercamiento con las distintas dependencias, entidades, delegaciones y órganos desconcentrados de la APDF, a través de la mejora de accesibilidad y pluralidad de canales de atención.

La implementación del MIAC significa la realización de un corte horizontal a la organización tradicionalmente vertical de las distintas dependencias, órganos desconcentrados, delegaciones y entidades, introduciendo criterios de eficiencia y nuevas tecnologías de información, para ello, tanto la homologación y simplificación de procesos, información, tiempo de respuestas e imagen corporativa, así como la optimización de los recursos y la preparación y capacitación del personal que se desenvuelve en estas labores, son de suma importancia.

### **2.6.1. Elementos del MIAC.**

**2.6.1.1.** Para impulsar y coadyuvar en el desarrollo y aplicación del MIAC en las Áreas de Atención Ciudadana de las dependencias, órganos desconcentrados, delegaciones y entidades se contempla:

- a) Principios de Atención Ciudadana, se refiere al establecimiento de directrices de actuación que deberá observar todo el personal en funciones de atención al público de las Áreas de Atención Ciudadana, así como los estándares generales de calidad en la atención ciudadana.
- b) Homologación de Procesos de Operación, corresponde tanto a la definición de procesos internos de operación, como a los procesos transversales con otras instituciones; por lo que es necesario hacer un diagnóstico sobre la estructura organizacional, de los espacios físicos, de los sistemas informáticos, de la infraestructura (equipos y medios de comunicación) y de los conocimientos para operación y adopción del modelo.
- c) Diversificación de Canales de Atención, se refiere a la estructura de canales y medios de difusión integrada.
- d) Herramientas de Medición, atañe a la evaluación periódica del modelo (informes de gestión) para la aplicación de acciones de mejora continua.

### **2.6.2. De los principios de Atención Ciudadana de la Administración Pública del Distrito Federal.**

**2.6.2.1.** La atención de las peticiones o solicitudes ingresadas, turnadas y/o gestionadas a través de cualquier Área de Atención Ciudadana de las distintas dependencias, órganos desconcentrados, delegaciones y entidades de la APDF deberá regirse en todo momento por los siguientes principios:

- Agilidad: Comprende atender con la máxima rapidez posible la solicitud del ciudadano, facilitando la realización del servicio o petición requerida.
- Calidad. Implica que las solicitudes ciudadanas sean atendidas con la máxima diligencia y eficacia, a fin de satisfacer las necesidades personales de los ciudadanos e impacten positivamente en el desempeño del servicio público.
- Calidez. Se refiere a que el trato y las atenciones dirigidos hacia los ciudadanos deben efectuarse de manera amable y siempre bajo un sentido empático.
- Eficacia. Indica otorgar una solución satisfactoria a las solicitudes recibidas, en tiempo, cantidad y calidad.
- Eficiencia. Indica el uso eficiente de los recursos para otorgar una atención eficaz y de calidad a los ciudadanos.

- Equidad. Consiste en brindar las mismas oportunidades de atención a las solicitudes ciudadanas, sin preferencias ni discriminación alguna, sólo diferenciando la prioridad por el orden cronológico.
- Inmediatez. Se refiere a actuar instantáneamente y con los menos intermediarios posibles para la gestión de solicitudes ciudadanas.
- Precisión. Expresa la cualidad de que la conclusión a las solicitudes sea clara, concisa y exacta al momento de atender al ciudadano.
- Simplificación. Durante el proceso de atención, los servidores públicos involucrados deberán encaminar su actuar a facilitar la respuesta de las solicitudes, mediante modificación de procesos o reorganización de acciones.
- Transparencia. Desde el momento en que el usuario ingresa su solicitud tiene derecho a ser informado del estado que guarda su atención, hasta que el responsable le notifique la respuesta o el resultado correspondiente.

### **2.6.3. De las Áreas de Atención Ciudadana (AAC).**

**2.6.3.1.** Se entenderá por AAC, la unidad diseñada para atender en forma directa y continua a los ciudadanos que demandan información, trámites, servicios y asesorías, a través de distintos canales de comunicación (presencial, telefónico o digital); de preferencia siendo subordinadas a los titulares de las dependencias, órganos desconcentrados, delegaciones y entidades del GDF.

**2.6.3.2.** Las AAC, se deben conducir bajo el principio de equidad, sin que opere discriminación de ningún tipo.

**2.6.3.3.** Los ciudadanos podrán acercarse a las distintas AAC de las dependencias, órganos desconcentrados, delegaciones y entidades por alguno de los siguientes canales por los cuales se desarrolla la atención:

- Atención Presencial (Ventanillas Únicas, Centros y Módulos de Atención y Oficinas).
- Atención Telefónica (Call-centers y números de atención telefónica).
- Atención Digital (portales, kioscos interactivos, pantallas, correo electrónico).

**2.6.3.4.** Para un correcto funcionamiento del Modelo, todas las AAC deberán aplicar los métodos y procedimientos de atención homologados, con el fin de darle certidumbre y calidad estandarizada al ciudadano.

Para cumplir con lo anterior, se simplificarán y homologarán los procesos, la información, los tiempos de atención y la imagen de las AAC, pretendiendo un único punto de contacto. Para lo que se requiere una figura encargada de la coordinación y verificación del seguimiento de las solicitudes ciudadanas.

**2.6.3.5.** Los espacios físicos que sean destinados por los entes públicos, a la realización de trámites, servicios o consultas ciudadanas (Kioscos, Módulos de Atención, Centros de Servicios, etc.), ya sea en el ejercicio de sus atribuciones o por medio de convenio o contrato, deberán de apegarse a la imagen establecida en el Manual de Identidad Gráfica para las UNAC disponible para su consulta en el sitio de Internet [www.cgma.df.gob.mx](http://www.cgma.df.gob.mx).

Dichos espacios deberán de contar con una Clave Única de Registro, disponible para su consulta en el sitio de Internet [www.cgma.df.gob.mx](http://www.cgma.df.gob.mx). Por lo anterior, los titulares de las dependencias, órganos desconcentrados, delegaciones y entidades a través de las DGA, enviarán a la CGMA la siguiente información:

- a) Nombre del Área y de la Unidad Administrativa de la que depende directamente.
- b) Nivel en el que se ubica dentro del inmueble (Planta Baja, Mezzanine, Primer Nivel, etc.).
- c) Croquis de ubicación.
- d) Domicilio (calle, número exterior y/o interior).
- e) Colonia.
- f) Código Postal.
- g) Delegación.

### **2.6.4. Del Coordinador de la Mejora de las Áreas de Atención Ciudadana (COMAAC).**

**2.6.4.1.** Cada Dependencia, Entidad, Órgano Político Administrativo y Órgano Desconcentrado de la APDF contará con un COMAAC quien conducirá toda la atención que se dé al ciudadano, desde la recepción de solicitudes, haciendo el seguimiento de los procesos, hasta la resolución de los mismos; al mismo tiempo que será el impulsor de la mejora de todo el ciclo de la atención ciudadana.

**2.6.4.2.** Dicho Modelo contempla un COMAAC por dependencia, órgano desconcentrado, delegación y entidad de la APDF, ya que se pretende:

- Propiciar el acercamiento de los Directores Generales y Directores de Área que tienen a su cargo actividades resolutorias con los ciudadanos, con la finalidad de percibir la importancia de brindar continuamente un servicio eficiente y con equidad a las mujeres y hombres en las AAC; y
- Asegurar que las AAC cumplan con los requisitos mínimos de operación y funcionalidad.

**2.6.4.3.** Asimismo, el COMAAC asumirá labores de supervisión de la provisión de información, recepción, control, seguimiento y conclusión de trámites y servicios en las distintas AAC con las que cuente la Dependencia, Órgano Desconcentrado, Órgano Político Administrativo a la que se encuentre adscrito. Esto a consideración que el ciudadano tiene derechos a:

- Obtener información y orientación a cerca de los requisitos que las disposiciones vigentes impongan a las solicitudes que se proponga realizar.
- Identificar alguna autoridad y personal bajo cuya responsabilidad se gestionen los trámites y servicios.
- Conocer, en cualquier momento, el estado de la solicitud de trámite y/o servicio en el que tenga condición de interesado.

- A ser tratados con respeto y deferencia por las autoridades y funcionarios, que habrá de facilitarle el ejercicio de sus derechos y el cumplimiento de sus obligaciones.

#### **2.6.5. Del Perfil del COMAAC.**

**2.6.5.1.** Para llevar a cabo las acciones tendientes a la implantación del MIAC, los titulares de las dependencias, órganos desconcentrados, delegaciones y entidades designarán al COMAAC, cuyo nombre, cargo, ubicación física y teléfono deberán ser notificados a la CG por conducto de la CGMA.

**2.6.5.2.** El perfil del COMAAC será el siguiente:

- a) Deberá tener un nivel superior al titular de cualquier Área de Atención Ciudadana (EMAAC).
- b) Deberá tener cargo de Director General, Ejecutivo o Director de Área u homólogo, preferentemente aquellos en cuya línea de mando, se encuentren adscritas las AAC, en caso de que así sea.
- c) Contar con autoridad funcional para coordinar acciones con las áreas resolutorias de las demandas ciudadanas, y
- d) Demostrar una conducta con apego a valores y principios de servicio, honestidad e imparcialidad en el trato hacia mujeres y hombres, así como disposición al trabajo en equipo, creatividad y facilidad de comunicación.

#### **2.6.6. De las Funciones del COMAAC.**

**2.6.6.1.** Las funciones del COMAAC son:

- Instrumentar el Modelo de Atención Ciudadana y asegurar su funcionamiento.
- Definir y establecer de manera conjunta con los titulares de las AAC la Política de Calidad y los Principios Rectores de atención al público.
- Efectuar recorridos en las AAC a fin de verificar que la atención se otorgue conforme a la Política de Calidad y a los Principios Rectores.
- Proponer e implantar acciones de mejora en coordinación con los titulares de las AAC y hacerlas del conocimiento de los titulares de las dependencias, órganos desconcentrados, delegaciones y entidades para su aprobación y apoyo en la implementación.
- Fungir como facilitador entre las distintas unidades administrativas de las dependencias, órganos desconcentrados, delegaciones y entidades que forman parte de la atención y resolución de trámites, servicios y asesorías, con el fin de agilizar los tiempos de atención.
- Hacer sugerencias en materia de contratación de recursos humanos, capacitación de personal, desarrollo de tecnologías de información y de infraestructura, en lo relacionado con las actividades de atención ciudadana.
- Establecer mecanismos de evaluación tales como: registros, reuniones periódicas, entrevistas personales o telefónicas, cuestionarios, encuestas, análisis estadístico, contemplando aspectos tales como: nivel de atención, satisfacción del ciudadano, desempeño del personal, clima organizacional, entre otras, que permitan conocer el grado de cumplimiento de los objetivos proyectados.
- Concentrar los informes de las distintas AAC adscritas a las dependencias, órganos desconcentrados, delegaciones y entidades para la que labora y remitirlos a la CG, a través de la CGMA.

#### **2.6.7. Del Encargado de la Mejora del Área de Atención Ciudadana (EMAAC).**

**2.6.7.1.** El MIAC contempla las responsabilidades y funciones específicas para los servidores públicos que intervienen en la atención al público, para ello se establece la figura designada como EMAAC, que desde un marco de actuación cualitativo y de acuerdo a la perspectiva de equidad, establecerá y promoverá la implantación de políticas de calidad y principios rectores que permitan fomentar el espíritu de servicio, atención honesta e igualitaria hacia los ciudadanos que acuden al AAC.

#### **2.6.7.2. Del Perfil del EMAAC.**

**2.6.7.2.1.** El perfil del EMAAC tiene las siguientes características:

- **Perfil Profesional:**
  - a) Contar con conocimientos de normatividad de atención ciudadana y normatividad de trámites y servicios.
  - b) Contar con experiencia laboral mínima de un año en puesto afín o haber desempeñado funciones tales como de atención ciudadana, información pública, gestión y/o resolución de trámites y servicios.
- **Perfil Personal:**
  - Actitud de servicio y habilidades específicas para brindar atención al público.
  - Facilidad para la comunicación verbal asertiva.
  - Capacidad de liderazgo.
  - Capacidad de trabajo en equipo.
  - Buen desempeño en situaciones de presión.
  - Criterio en la toma de decisiones.

#### **2.6.7.3. De las Funciones del EMAAC.**

**2.6.7.3.1.** Las funciones del EMAAC son:

- a) Vigilar el cumplimiento de los objetivos del AAC.
- b) Verificar que la atención que se da en el área sea oportuna, veraz, amable y profesional.
- c) Revisar y supervisar el arreglo de las deficiencias de la atención.
- d) Velar porque el AAC opere conforme a los principios de rapidez, eficiencia y calidad.

- e) Fungir como enlace ante la CGMA.
- f) Elaborará y presentará un reporte mensual con los criterios cronológicos, temáticos y de seguimiento que establezca el COMAC, el cual estará disponible para cuando lo solicite la CGMA.

#### **2.6.7.4. De las Políticas y el Programa de Actividades de las AAC.**

**2.6.7.4.1.** Las dependencias, órganos desconcentrados, delegaciones y entidades, a través de los COMAAC, deberán enviar a la CGMA la Política de Calidad y Principios Rectores de las distintas AAC, señalando su respectiva Clave Única de Registro, y el Programa Anual de Actividades que indique los compromisos que hayan señalado cada uno de los EMAAC para el cumplimiento de los mismos.

**2.6.7.4.2.** Para el seguimiento del Programa Anual de Actividades, cada EMMAC deberá enviar un Informe Trimestral con los resultados obtenidos. Dichos informes serán concentrados y remitidos a la CGMA por el COMAAC cinco días hábiles posteriores a la conclusión del trimestre que se informa (en los meses de enero, abril, julio y octubre, de cada año).

**2.6.7.4.3.** Los formatos autorizados para llevar a cabo actividades referidas en este numeral, están para su consulta y descarga en el sitio de Internet [www.cgma.df.gob.mx](http://www.cgma.df.gob.mx).

**2.6.7.4.4.** La CGMA podrá realizar consultas periódicas a las AAC para verificar el desempeño de la implantación del MIAC.

#### **2.6.8. De las Áreas de Atención Ciudadana Presencial.**

**2.6.8.1.** Se entenderá por Atención Presencial la que se da directamente a las personas que se presentan en las oficinas gubernamentales para la obtención de cualquier tipo de información, gestión de trámite, solicitud de servicios y/o asesorías.

##### **2.6.8.2. De la Identidad de las Áreas de Atención Ciudadana Presencial.**

**2.6.8.2.1.** Las Áreas de Atención Ciudadana Presencial deberán contar con:

- a) Espacio delimitado;
- b) Módulo de informes u orientación;
- c) Módulo de entrega y/o recepción;
- d) Áreas de espera;
- e) Áreas de servicios que se consideren pertinentes (caja de recaudación, servicios generales y módulo del órgano de control interno);
- f) Infraestructura adecuada al número y tipo de usuarios a atender y brindar atención, incluyendo a las personas con discapacidad (en apego a lo establecido en la Ley para las Personas con Discapacidad del DF y su Reglamento) y a las de la tercera edad, observando lo dispuesto en el MIAACUAC; y
- g) Contar o tener acceso a baños públicos.

**2.6.8.2.2.** Las Áreas de Atención Ciudadana presencial deberán adoptar la identidad gráfica, observando lo establecido en el MIAACUAC, disponible para su consulta en el sitio de Internet [www.cgma.df.gob.mx](http://www.cgma.df.gob.mx) que comprende las siguientes materias: Identidad, Criterios de uso, Lineamientos tipográficos, Señalización, Infraestructura de las instalaciones para personas con discapacidad y de la tercera edad (rampas, accesos y servicios), Impresos (Externos e Internos), Gafetes de Identificación y Vestimenta formal del personal en funciones de atención al público.

**2.6.8.2.3.** Los espacios físicos de las Áreas de Atención Ciudadana Presencial deberán contar con una Clave Única de Registro, emitida por la CG por conducto de la CGMA, para el seguimiento de las acciones de mejora, la creación de nueva(s) Área(s) de Atención Ciudadana Presencial, así como para la incorporación al Padrón del Personal en Funciones de Atención al Público, establecidos en el numeral 2.8.1.; dicha clave estará disponible para su consulta en el sitio de Internet [www.cgma.df.gob.mx](http://www.cgma.df.gob.mx). Por lo cual, los titulares de las dependencias, órganos desconcentrados, delegaciones y entidades a través de las DGA, deberán enviar a la CGMA la siguiente documentación:

- Planos arquitectónicos o croquis, del estado actual del Área de Atención Ciudadana Presencial o de la nueva área según sea el caso, conteniendo la siguiente información:
- Amueblados y a escala legible (1:10 ó 1:50), indicando los nombres de los espacios dibujados;
- Nombre del Área de Atención Ciudadana Presencial y de la Unidad Administrativa de la que depende directamente;
- Nivel en el que se ubica dentro del inmueble (Planta Baja, Primer Nivel, etc.);
- Fecha de elaboración del (los) plano(s);
- Domicilio (Calle, número exterior y/o interior, Colonia, Código Postal y Delegación); y
- Nombre(s) y Firma(s) de la(s) persona(s) que autoriza(n).
- Reporte fotográfico del estado actual, en archivo magnético de diferentes ángulos del Área de Atención Ciudadana Presencial.

En el caso de remodelación, ampliación o construcción de nueva(s) Área(s) de Atención Ciudadana, los titulares de las dependencias, órganos desconcentrados, delegaciones y entidades a través de las DGA, enviarán a la CGMA antes del inicio de los trabajos, el Programa de Obra y el proyecto de espacio físico para proceder a su registro y al concluir la obra, el álbum fotográfico (en caso de construcción de nuevas áreas deberán cumplir con la documentación señalada en inciso a).

**2.6.8.2.4.** Los espacios físicos que sean destinados por los Entes Públicos, a la realización de trámites, servicios o consultas ciudadanas (Kioscos, Módulos de Atención, Centros de Servicios, etc.), ya sea en el ejercicio de sus atribuciones o por medio de convenio o contrato, deberán de apegarse a la imagen establecida en el MIAACUAC disponible para su consulta en el sitio de Internet [www.cgma.df.gob.mx](http://www.cgma.df.gob.mx).

Dichos espacios deberán de contar con una Clave Única de Registro, disponible para su consulta en el sitio de Internet [www.cgma.df.gob.mx](http://www.cgma.df.gob.mx). Por lo anterior, los titulares de las dependencias, órganos desconcentrados, delegaciones y entidades, a través de las DGA enviarán a la CGMA la siguiente información:

- a) Nombre del Área y de la Unidad Administrativa de la que depende directamente;
- b) Nivel en el que se ubica dentro del inmueble (Planta Baja, Primer Nivel, etc.);
- c) Croquis de ubicación; y
- d) Domicilio (Calle, número exterior y/o interior, Colonia, Código Postal y Delegación).

## **2.7. Reclutamiento, evaluación, selección, contratación y capacitación del personal en funciones de atención al público de las Áreas de Atención Ciudadana Presencial.**

**2.7.1.** A fin de garantizar una adecuada atención a mujeres y hombres demandantes de trámites y servicios u otros, las Áreas de Atención Ciudadana Presencial contarán con personal que cubra el perfil profesional y cuente con el nivel de conocimientos y capacidades necesarias para brindar una atención eficiente y con equidad en el trato y atención para cualquier ciudadano. Dicha función será principalmente de: orientación, información, recepción de solicitudes de trámites, servicios y atención a las demás demandas, seguimiento a las mismas y entrega de las resoluciones respectivas.

**2.7.2.** El proceso de reclutamiento, evaluación, selección, contratación y capacitación del Personal en Funciones de Atención al Público de las Áreas de Atención Ciudadana Presencial, estará a cargo de los titulares de las dependencias, órganos desconcentrados, delegaciones y entidades a través de las DGA.

La contratación se llevará a cabo conforme a las estructuras orgánicas y ocupacionales, a los programas anuales de prestadores de servicios autorizados y a la disponibilidad presupuestal, procurando el equilibrio en la contratación de mujeres y hombres.

**2.7.3.** En caso de que las dependencias, órganos desconcentrados, delegaciones y entidades cuenten con plazas disponibles en las Áreas de Atención Ciudadana Presencial, podrán emitir convocatorias abiertas para el reclutamiento de aspirantes en las bolsas de trabajo de Instituciones Educativas y Organismos Gubernamentales, entre otras, mismas que contendrán las bases para que las mujeres y los hombres interesados participen en igualdad de condiciones durante el proceso.

**2.7.4.** Los aspirantes a ocupar puestos vacantes en las Áreas de Atención Ciudadana Presencial, deberán cumplir como mínimo con los siguientes requisitos:

### **a) Perfil Profesional:**

- a) Experiencia laboral mínima de un año en puesto afín;
- b) Preferentemente pasantes de educación superior (100% de créditos), en carreras que tengan concordancia con las materias que atiende el Área de Atención Ciudadana; y
- c) Contar con conocimientos de normatividad de trámites y servicios y normatividad de atención ciudadana.

### **b) Perfil Personal:**

- a) Buena presentación y con vestimenta formal;
- b) Facilidad de comunicación verbal;
- c) Actitud de servicio y habilidades específicas para brindar atención al público con calidez bajo la perspectiva de equidad;
- d) Apego a reglas y procedimientos, y
- e) En el caso de los titulares de las Áreas de Atención Ciudadana, además de lo anterior, deberán contar con habilidad de supervisión de personal.

Documentación que deberán presentar los aspirantes (copias simples y originales para cotejo o copias certificadas):

- Para los titulares: Título y Cédula Profesional, para el demás personal de atención al público: Carta de pasante expedida por la Dirección General de Profesiones, o Constancia de estudios;
- Curriculum Vitae actualizado con fotografía reciente;
- Acta de Nacimiento o extracto de la misma;
- Identificación oficial vigente con fotografía, y
- Comprobante de domicilio con no más de 60 días de expedición.

El proceso de evaluación, realizado por las respectivas DGA, comprenderá las siguientes etapas eliminatorias:

- a) Evaluación curricular;
- b) Entrevista;
- c) Examen de conocimientos; y
- d) Examen psicométrico.

**2.7.5.** El examen de conocimientos deberá abarcar temas específicos que se relacionen con las funciones del Área de Atención Ciudadana Presencial, conteniendo la Guía de Estudio correspondiente, misma que deberá estar a disposición de los aspirantes. Este podrá ser aceptable si el aspirante obtiene un resultado mínimo de siete.

**2.7.6.** Para la evaluación psicométrica se deberán utilizar instrumentos confiables y válidos que midan la Inteligencia, Personalidad, Valores y aquellos que permitan evaluar habilidades específicas para el trabajo administrativo y de atención al público. Las dependencias, órganos

desconcentrados, delegaciones y entidades que no cuenten con el personal calificado para la evaluación de este tipo de exámenes podrán solicitar el apoyo de la CGMA.

**2.7.7.** Una vez concluido el proceso de evaluación y que las DGA hayan enviado el informe correspondiente a los titulares de las dependencias, órganos desconcentrados, delegaciones y entidades, a efecto de que éstos designen a las personas que ocuparán los puestos; las DGA deberán informar a la CGMA, a efecto de que ésta proceda al registro de alta del personal acreditado en el Padrón de Personal en Funciones de Atención al Público, que se publica en el sitio de Internet [www.cgma.df.gob.mx](http://www.cgma.df.gob.mx) que obra bajo resguardo de la misma.

Dicha información deberá ser enviada en forma impresa y en archivo magnético, en los siguientes cinco días hábiles, conteniendo lo siguiente:

1. Dependencias, órganos desconcentrados, delegaciones y entidades;
2. Unidad Administrativa de Adscripción;
3. Área de Atención Ciudadana Presencial con Clave Única de Registro;
4. Nombre completo;
5. Sexo (femenino o masculino);
6. Registro Federal de Contribuyentes (RFC);
7. Puesto;
8. Fecha de contratación;
9. Tipo de contratación;
10. Percepción mensual bruta;
11. Archivo fotográfico de cada persona, el cual deberá cumplir con las "Características de las Fotografías para su Publicación" disponible para su consulta en el sitio de Internet [www.cgma.df.gob.mx](http://www.cgma.df.gob.mx) emitidas por la CG.

**2.7.8.** En caso de movimientos del personal, los titulares de las DGA deberán notificar a la CGMA, anexando el Formato de "Evaluación Laboral Final de Personal en Funciones de Atención al Público del GDF" disponible para su consulta en el sitio de Internet [www.cgma.df.gob.mx](http://www.cgma.df.gob.mx) debidamente requisitado, en un plazo no mayor a 5 días hábiles posteriores al movimiento.

Lo anterior, a fin de mantener actualizado el Padrón de Personal en Funciones de Atención al Público disponible en el sitio de Internet [www.cgma.df.gob.mx](http://www.cgma.df.gob.mx) y la publicación correspondiente.

**2.7.9.** Sin perjuicio de las disposiciones y determinaciones que sobre la materia corresponden a la OM, los programas de capacitación para el Personal en Funciones de Atención al Público estarán a cargo de los titulares de las dependencias, órganos desconcentrados, delegaciones y entidades, a través de las DGA, cuyos contenidos deberán contemplar temas tales como: Equidad de Género, Marco Normativo aplicable, Calidad en el Servicio, Técnicas de Atención al Público y Manejo de Conflictos, Marco Normativo de Trámites y Servicios, Desarrollo de Habilidades Tecnológicas, entre otros temas específicos relativos a las materias y funciones que tengan asignadas las Áreas de Atención Ciudadana Presencial.

Para el personal de nuevo ingreso es prioritario brindar la inducción al puesto, incluyendo la sensibilización en el rubro de equidad, a efecto de reorientar los valores que fomenten mayor igualdad en el trato hacia los ciudadanos.

**2.7.10.** Los programas de capacitación autorizados que contengan los temas antes mencionados deberán enviarse a la CGMA, a más tardar en el mes de mayo para su registro. El programa deberá incluir las fechas en que se impartirán los cursos.

**2.7.11.** Las dependencias, órganos desconcentrados, delegaciones y entidades que no cuenten con programas de capacitación, podrán solicitar asesoría y asistencia técnica a la CGMA y/o la Escuela de Administración Pública del Distrito Federal para el diseño e impartición de los mismos, sin perjuicio de las disposiciones y determinaciones que emita la OM en el ámbito de su competencia.

Asimismo, al término de las actividades de capacitación, se deberá enviar un informe que indique el nombre, sexo y puesto de los participantes.

Dicha capacitación deberá tener carácter prioritario y permanente, esto con el objetivo de que todo personal en funciones de atención al público de las Áreas de Atención Ciudadana Presencial reciba la misma capacitación, con miras de crear un Servicio Profesional de Carrera de Atención Ciudadana.

## **2.8. Expedición y uso de los gafetes de identificación para el personal en funciones de atención al público de las Áreas de Atención Ciudadana Presencial.**

**2.8.1.** A efecto de que el Personal Acreditado en Funciones de Atención al Público cuente con el gafete de identificación correspondiente, la CG entregará, por conducto de la CGMA, a los titulares de las dependencias, órganos desconcentrados, delegaciones y entidades a través de las DGA, el Archivo Ejecutable para Elaborar los gafetes de Identificación de las Áreas de Atención Ciudadana Presupuestal, del Personal en Funciones de Atención al Público.

Las DGA, deberán enviar a la CGMA el informe del número de Gafete asignado al Personal Acreditado, para su integración en el Padrón del Personal en Funciones de Atención al Público y su publicación correspondiente en el portal de Internet de la CGMA.

**2.8.2.** Es obligatorio que el Personal en Funciones de Atención al Público, porte el gafete que lo identifique como tal, durante el tiempo que permanezca en el Área de Atención Ciudadana presencial.

**2.8.3.** La CG a través de la CGMA, es la autoridad competente para establecer los lineamientos del diseño de los gafetes de identificación del personal en funciones de atención al público.

**2.8.4.** La responsabilidad del manejo y uso que se dé a los gafetes de identificación, recae en el titular del mismo. Cuando un servidor público renuncie, cambie de adscripción o solicite licencia, deberá devolver en forma inmediata a las DGA el gafete de identificación para su resguardo.

En los primeros dos casos, se tendrá que cancelar el gafete de identificación; en el tercero, se deberá retener por el tiempo que dure la licencia otorgada.

En caso de robo, extravío o destrucción del gafete de identificación, el Personal en Funciones de Atención al Público del Área de Atención Ciudadana Presencial deberá levantar Acta ante el Ministerio Público en un lapso no mayor a tres días hábiles, y entregar una copia a las DGA. El incumplimiento de estas disposiciones será causa de responsabilidad administrativa para los servidores públicos citados, sin perjuicio de las responsabilidades que, en su caso, se deriven del uso indebido del gafete de identificación.

## **2.9. Sitios de Internet de la Administración Pública del Distrito Federal como espacios en línea para la Atención Ciudadana y la Difusión de Trámites y Servicios.**

La CG, a través de la CGMA, tiene la atribución de definir y coordinar la política de los sitios de internet de la Administración Pública del Distrito Federal, así como la de supervisar su correcta aplicación y cumplimiento.

Los sitios de Internet constituyen un elemento esencial de la estrategia multicanal de atención ciudadana, por lo que se considerará prioritario incluir en ellos apartados específicos para la atención ciudadana en línea y la difusión de trámites y servicios. Para homologar los criterios de presentación y facilidad de acceso para los sitios de Internet de la APDF, se señalan a continuación las siguientes disposiciones:

**2.9.1.** Todos los sitios de Internet de la Administración Pública del Distrito Federal deberán cumplir con lo dispuesto en el "Manual de Lineamientos Web para Sitios de Internet de la Administración Pública del Distrito Federal" documento elaborado por la CGMA, así como con el "Manual de Identidad Gráfica del Gobierno del Distrito Federal".

**2.9.2.** Con base en las principales necesidades y temas de interés del ciudadano, la nueva política de portales y sitios de Internet de la APDF dispuesta en el Manual de Lineamientos Web establece que éstos deberán tener un enfoque mucho más orientado a la atención ciudadana, así como a la difusión de los trámites y servicios que ofrece el Gobierno de la Ciudad.

**2.9.3.** Cada sitio de Internet de la APDF deberá incluir un apartado de atención a las quejas, sugerencias y comentarios de los ciudadanos, vinculándose al formato de la ventanilla de Atención del Portal Ciudadano del GDF.

**2.9.4.** Cada sitio de Internet de la APDF deberá incluir un acceso directo desde su página principal a sus trámites y servicios más solicitados, e incluir para la cédula de cada trámite y servicio los horarios y días de atención, los datos completos del responsable de la oficina de atención del trámite o servicio, los requisitos y sus respectivos formatos, disponibles en versión para descarga e impresión, y los datos de la CG y contraloría interna correspondiente para poder realizar quejas sobre la atención.

**2.9.5.** Cada sitio de Internet de la APDF deberá incluir en su navegación general, vínculos al Portal Ciudadano del Gobierno del Distrito Federal, al directorio de dependencias, órganos desconcentrados, delegaciones y entidades y al mapa del propio sitio.

**2.9.6.** Cada sitio de Internet de la APDF deberá apegarse a los lineamientos de estructura, resolución, interfaz gráfica y estándares de contenidos web descritos en el "Manual de Lineamientos Web para Sitios de Internet de la Administración Pública del Distrito Federal".

Con ello se pretende consolidar una estrategia multicanal para la atención ciudadana, en la que los sitios de Internet de los entes públicos de la APDF se constituyan en ventanillas de atención y consulta sobre todo lo relacionado con sus trámites, servicios y programas, además de brindar información general sobre su ámbito de competencia y sobre el gobierno capitalino, generando una presencia de marca consistente y una buena experiencia de usuario. Las unidades administrativas cuyas actividades estén relacionadas con la atención en línea de solicitudes de información y gestión de trámites y servicios, podrán ser consideradas Áreas de Atención Ciudadana.

## **2.10 Redes Sociales de la Administración Pública del Distrito Federal como espacios en línea para la Atención Ciudadana y la Difusión de Trámites y Servicios.**

La CG, a través de la CGMA, tiene la atribución de definir y coordinar la política de las Redes Sociales de la Administración Pública del Distrito Federal, así como la de supervisar su correcta aplicación y cumplimiento.

Las redes sociales en Internet permiten a APDF ofrecer información sobre sus servicios, programas y eventos, así como orientar a los ciudadanos en la realización de trámites. A través de las redes sociales, la APDF puede contactar a las personas para escuchar y atender sus demandas, así como generar consciencia sobre temas de relevancia, e informar y alertar durante situaciones de emergencia. Para homologar los criterios de operación para las redes sociales de la APDF, se describen en este apartado los siguientes lineamientos:

**2.10.1.** Todas las Redes Sociales de la APDF que sean dadas de alta por los entes públicos, deberán notificarse por escrito al titular de la CGMA para su registro y publicación en el directorio de Redes Sociales del Portal Ciudadano del GDF.

**2.10.2.** Todas las Redes Sociales de la APDF y las delegaciones deberán cumplir en términos de imagen institucional con lo dispuesto en el "Manual de Identidad Gráfica del Gobierno del Distrito Federal".

**2.10.3.** Las Redes Sociales de la APDF deberán enfocarse en la atención ciudadana y en la difusión de los trámites, servicios, programas y eventos que sean competencia del ente público y de la APDF. Por ningún motivo podrán ser utilizadas para la promoción personalizada de cualquier servidor público con fines propagandísticos y siempre deberán tener carácter institucional y fines informativos, educativos o de orientación social.

**2.10.4.** Las Redes Sociales de la APDF deberán actualizarse con regularidad y ofrecer siempre información vigente y fidedigna. Se recomienda que redes de microblogging como Tweeter se actualicen una o más veces por día para generar una buena expectativa en sus seguidores, mientras que para Facebook se recomienda una o más actualizaciones del perfil a la semana. Para redes como Flickr y YouTube, se recomiendan actualizaciones semanales a quincenales.

**2.11. Del Personal asignado a la atención de los sitios de Internet y redes sociales.**

El personal que atienda al ciudadano directamente a través de correo electrónico, de algún sistema informático, redes sociales o alguna otra aplicación provista a través de los sitios de internet, deberá de contar como mínimo con los requisitos descritos en el apartado 2.13.4. De los Encargados de Atención Ciudadana ante el SSAC.

**2.12 De la información de oficio en los sitios de Internet de la APDF y su integración en la Ventanilla Única de Transparencia del Gobierno del Distrito Federal.**

**2.12.1.** Con el propósito de uniformar los criterios de acceso, presentación y contenidos de la información relacionada con las obligaciones de transparencia a publicarse en los sitios de Internet a que se refieren los artículos 13, 14 y 15 de la LTAIPDF, las dependencias, órganos desconcentrados, delegaciones y entidades deberán:

**2.12.1.1.** Incorporar en su sitio de Internet, en lugar fácilmente visible, el icono de acceso al apartado de "Transparencia", que deberá vincularse a su propia sección de información pública, o en su caso a la sección correspondiente al ente contenida en la Ventanilla Única de Transparencia del GDF.

**2.12.1.2.** Incorporar la información del funcionario designado por el titular de la Unidad Administrativa para realizar las funciones de encargado o responsable de la OIP, el cual deberá contener:

- Nombre,
- Cargo,
- Dirección oficial,
- Teléfono oficial,
- Correo electrónico oficial y
- Horario de atención al público.

**2.12.1.3.** Establecer enlaces adicionales con:

1. INFODF (<http://www.infodf.org.mx>)
2. INFOMEX (<http://acesodf.org.mx>) y
3. Ventanilla Única de Transparencia del Gobierno del Distrito Federal (<http://www.transparencia.df.gob.mx>)

**2.12.1.4.** Incluida toda la información señalada en los artículos 13, 14 y 15 de la LTAIPDF.

**2.12.1.5.** Las dependencias, órganos desconcentrados, delegaciones y entidades deberán señalar los rubros que no le son aplicables en sus respectivos apartados de transparencia de sus sitios de Internet.

**2.12.1.6.** A las fracciones en las que sean incorporados datos, tablas, vínculos e información relacionada con el tema, deberá incorporarse el nombre del área responsable de la misma y la fecha de revisión o actualización.

**2.12.1.7.** Los archivos publicados y accedidos a partir de los diversos enlaces, deberán incorporarse en formato electrónico cuyas características de formato reduzcan su volumen al mínimo para facilitar su rápido acceso y fácil reproducción o impresión.

**2.12.1.7.1** Se recomienda procesar toda información en formato HTML para facilitar su lectura en pantalla sin necesidad de aplicaciones adicionales para el navegador de Internet.

**2.12.1.7.2** Para los casos en que sea necesario incluir archivos para lectura o descarga, el formato recomendado es PDF (Portable Document Format) y su tamaño no deberá exceder de los 3 Mb. Si la cantidad de información incluida en el documento impide generar un documento con el tamaño señalado, deberá fragmentarse en varios archivos.

**2.12.2 De la información de transparencia focalizada en los sitios de Internet de la APDF.**

La CG, a través de la CGMA, tiene la atribución de definir y coordinar la política de sitios de internet de transparencia focalizada de la APDF, así como la de supervisar su correcta aplicación y cumplimiento.

**2.12.2.1.** La información de transparencia focalizada es aquella información complementaria a la información de oficio provista por los entes públicos en sus sitios de Internet con base en los artículos 13, 14 y 15 de la LTAIPDF.

**2.12.2.2** Esta información es de carácter estrictamente informativo y de orientación para el ciudadano. Su producción y publicación no es obligatoria para ningún ente público.

**2.12.2.3.** En el caso de su publicación, la información deberá manejarse bajo la modalidad de micrositos temáticos acompañados de la imagen y leyenda "Transparencia DF: información útil a tu alcance". Todos los sitios de internet de transparencia focalizada de la APDF desarrollados y publicados por los entes públicos, deberán notificarse por escrito al titular de la CGMA para su registro y publicación en la plataforma de sitios de internet de transparencia focalizada del GDF.

**2.12.2.4.** Las características generales de la información de transparencia focalizada son las siguientes:

**2.12.2.4.1.** Estar redactada en lenguaje claro, sencillo y conciso, sintetizada en no más de una cuartilla

**2.12.2.4.2** Responder a inquietudes frecuentes de los ciudadanos a través de respuestas a preguntas básicas como "¿Qué debo saber sobre determinado tema? ¿Qué impacto tiene en mi vida cotidiana? ¿Qué puedo hacer al respecto? ¿Qué hace el Gobierno del Distrito Federal sobre este tema?"

**2.12.2.4.3** Incluir en cada contenido, vínculos para obtener mayor información sobre el tema que conduzcan al usuario de manera directa a las páginas y sitios de Internet donde se encuentre la información, servicio, programa y datos de contacto del ente público responsable.

### **2.13. De la ventanilla de "Atención Ciudadana" del portal del GDF (Sistema de Servicios y Atención Ciudadana (SSAC)).**

**2.13.1.** La ventanilla de "Atención Ciudadana" del portal del GDF es el medio mediante el cual los ciudadanos pueden comunicar vía electrónica al GDF sus solicitudes de información sobre los programas, proyectos, acciones, áreas responsables, servicios, reportes, fugas de agua, baches, alumbrado público, parques y jardines y quejas sobre servicios deficientes, así como avisos sobre la probable comisión de ilícitos diversos y todo tipo de mensajes.

**2.13.2.** La CGMA es la responsable del diseño, operación y mantenimiento del Sistema con el que opera la ventanilla de "Atención Ciudadana", también conocida comúnmente como SSAC.

#### **2.13.3. Del procedimiento de atención a los comunicados electrónicos, mediante el SSAC.**

**2.13.3.1.** La DEPSAC de la CGMA, en ejercicio de las atribuciones que le confiere el artículo 113 BIS 2 del RIAPDF, será la responsable de administrar el SSAC, así como de supervisar el cumplimiento de las respuestas electrónicas que otorguen los entes públicos a las solicitudes que reciban, vigilando que la recepción y turno, así como las respuestas que se emitan, se apeguen a los principios de simplificación y reducción de tiempos.

**2.13.3.2.** La CGMA es la responsable de verificar el contenido de los comunicados electrónicos, valorar y determinar la procedencia y/o competencia para canalizarlos a las áreas responsables de darles atención; llevar el registro de éstas; emitir las estadísticas de las solicitudes y registrar los informes de atención.

**2.13.3.3.** Las peticiones administradas y canalizadas por el SSAC se emitirán con un número de folio, mismo que identificará la petición desde su ingreso hasta su conclusión. La petición se enviará a los Encargados de atención, los cuales tendrán 5 días hábiles a partir de la recepción, para dar respuesta al ciudadano sobre el estado de su solicitud, informando el resultado de su atención en caso de haber sido factible, para brindar atención inmediata. En caso de que la solicitud no sea resuelta en este plazo, la institución receptora deberá informar al ciudadano a que área fue turnada su solicitud y proporcionar el nombre y cargo del responsable, señalar el tiempo estimado de respuesta o en su caso, proporcionar información u orientación al usuario, marcando copia al administrador del SSAC.

**2.13.3.4.** Tratándose de solicitudes que por su naturaleza requieran de un plazo superior para su atención, en términos de las disposiciones jurídicas aplicables, el encargado de la atención deberá notificarlo al usuario a través de correo electrónico, explicando la necesidad de mayor tiempo para atender la solicitud. Atendida la solicitud, se deberá notificar la respuesta al usuario, marcando copia al encargado y al administrador del SSAC.

**2.13.3.5.** Para el caso de solicitudes que no sean competencia del encargado de la institución que recibió el turno, éste deberá remitirlas a la unidad administrativa competente, siempre y cuando tenga certeza de su correspondencia. En este caso deberá marcar copia de la reasignación al peticionario y al SSAC en un plazo o mayor a 3 días hábiles. En caso de que un encargado reciba una petición que no le compete y no sepa a dónde canalizarla, deberá regresar la petición al SSAC.

**2.13.3.6.** Sólo se considerará atendido un asunto ingresado a través del SSAC cuando el encargado, otorgue respuesta al ciudadano en la que se le informe la procedencia o no de la solicitud formulada, la forma y términos de su atención, cuando se le proporcione la información u orientación solicitada en forma concreta y específica a través del correo electrónico o cuando se brinde la información necesaria para acudir a realizar algún trámite y se haga del conocimiento del administrador del SSAC.

**2.13.3.7.** Una vez considerada como atendida una petición, la CGMA descargará su contenido en los registros estadísticos del sistema y se concluye el procedimiento.

#### **2.13.4. De los Encargados de Atención Ciudadana ante el SSAC y sus Responsabilidades.**

**2.13.4.1.** Los titulares de las dependencias, órganos desconcentrados, delegaciones y entidades que reciban las peticiones electrónicas del SSAC designarán libremente al servidor público que fungirá como enlace ante la CGMA. Los encargados ante el SSAC deberán cumplir como mínimo con los siguientes requisitos:

- **Perfil profesional:**

- a) Deberá haber acreditado el nivel de educación media superior;
- b) Contar con conocimientos de normatividad de atención ciudadana y normatividad de trámites y servicios;
- c) Contar con experiencia laboral mínima de un año en puesto afín o haber desempeñado funciones tales como de atención ciudadana, información pública, gestión y/o resolución de trámites y servicios; y
- d) Podrá pertenecer al personal de estructura u honorarios.

- **Perfil Personal:**

- a) Actitud de servicio y habilidades específicas para brindar atención al público con calidez y actitud de servicio;
- b) Capacidad de apego a reglas y procedimientos;
- c) Capacidad de síntesis, análisis y en general habilidad para la comunicación escrita;
- d) Habilidad de comunicación asertiva; y
- e) Aptitud y habilidad para la adopción de nuevas tecnologías y uso de equipo informático.

**2.13.4.2.** La designación o cambio de Encargados de Atención Ciudadana ante el SSAC será responsabilidad de los titulares de los entes públicos, quienes deberán informar tal situación a la CGMA dentro de los 5 días posteriores a su realización, a efecto de mantener actualizado el padrón respectivo y entablar la comunicación con el personal idóneo.

**2.13.4.3.** Los Encargados de Atención Ciudadana ante el SSAC deberán cumplir con las siguientes obligaciones:

1. Recibir las solicitudes turnadas por el administrador del SSAC;
2. Analizar el contenido de las solicitudes recibidas y determinar si son competencia del ente público y contiene datos suficientes para ser atendidas;
3. Notificar a la brevedad al administrador del SSAC, las dificultades técnicas o la imposibilidad para la correcta recepción de solicitudes;
4. Para el caso de solicitudes que no sean competencia del ente público, deberán remitirla en un plazo no mayor a 3 días hábiles al administrador del SSAC, fundando y motivando las razones que imposibilitan su atención;
5. Determinada la competencia del ente, turnar las solicitudes a las Unidades Administrativas de Apoyo Técnico Operativo, a las que compete, conforme a sus atribuciones y funciones, otorgar la atención procedente;
6. Dar seguimiento a la atención de las solicitudes turnadas por el SSAC, asegurándose que en un término no mayor a 5 días hábiles posteriores a la recepción de la solicitud, el responsable informe al usuario a través de correo electrónico, la respuesta recaída a su solicitud o el estado que guardan las gestiones realizadas para su atención;
7. Verificar que en todas las contestaciones vía correo electrónico a los usuarios, se marque copia al correo del SSAC: [atención\\_ciudadana@df.gob.mx](mailto:atención_ciudadana@df.gob.mx);
8. Recibir y resguardar las respuestas que emitan los responsables de la atención de las solicitudes e informarlo al administrador del SSAC para su descargo; y
9. Llevar un control del seguimiento y estadística de las solicitudes ingresadas, atendidas, pendientes, turnadas y canceladas de manera mensual, de manera que cuando lo solicite la CGMA, la información se encuentre disponible.

**2.13.4.4.** Las cuentas de correo electrónico de los Encargados que atiendan y respondan las peticiones enviadas por el SSAC deberán de ser institucionales bajo algún subdominio df.gob.mx, tal y como se estipula en el numeral 3.6.1 de esta Circular.

**2.13.5. De las atribuciones de la CGMA respecto de las páginas de Internet de las dependencias, órganos desconcentrados, delegaciones y entidades.**

**2.13.5.1.** La CGMA podrá requerir indistintamente y según lo considere conveniente, informes y reportes estadísticos sobre las peticiones recibidas, atendidas y pendientes por contestar de cualquiera de las instituciones que reciban solicitudes ciudadanas mediante el SSAC.

**2.13.5.2.** La CGMA, a solicitud de los Entes, brindará asesoría de conectividad y soporte técnico del sistema a los responsables de la atención ciudadana ante el SSAC. .

**2.13.5.3.** La CGMA emitirá reportes periódicos a las unidades administrativas, para evaluar la efectividad de los procesos de atención y evitar rezagos en la atención de las solicitudes, así como la asesoría a los operadores para reducir los tiempos de respuesta.

**2.13.5.4.** La CGMA, si así lo considera pertinente, podrá realizar muestreos de opinión entre los usuarios, los operadores y los Encargados de atención, esto con el objetivo de conocer la eficiencia del sistema y programar acciones de mejora continua en el proceso.

**2.14. De las Áreas de Atención Ciudadana Telefónica (Centro de Atención Telefónica CAT).**

**2.14.1.** Se establecen los principios y políticas de operación a que deberán sujetarse las dependencias, órganos desconcentrados, delegaciones y entidades de la APDF que cuenten con Centros de Atención Telefónica para la recepción, registro, canalización en forma especializada (de ser necesaria), seguimiento y notificación de solicitudes de información pública, quejas y denuncias y/o servicios, cuando el ciudadano así lo requiera.

**2.14.2.** Por CAT se entenderá: el sistema integrado con infraestructura de cómputo, telefonía y personal que tiene por objeto ser vínculo de comunicación vía telefónica entre la ciudadanía y la APDF, atendiendo solicitudes de información, orientación, quejas, denuncias y/o servicios.

#### 2.14.2.1. Requerimientos Básicos de los CAT.

- a) Sistema de Información, contendrá las bases de datos y registro de llamadas telefónicas. Será administrado y actualizado por el mismo personal del Centro;
- b) Áreas de trabajo, posiciones equipadas con teléfono, PC's, equipo de grabación;
- c) Encargado, responsable de apoyar y supervisar la coordinación de actividades del CAT de tal manera que se realicen satisfactoriamente (estará adscrito a la plantilla de EMAAC ante la CGMA); y
- d) Operadores, personas capacitadas para registrar solicitudes ciudadanas y para atender, orientar y responder las llamadas telefónicas que se reciban en el CAT del ente al que se encuentren adscritos.

#### 2.14.3. Políticas de Operación y Procedimiento de los CAT.

- Recepción de llamadas desde un frente. Se otorgará un número de folio a cada llamada, mismo que identificará la petición desde su ingreso hasta su conclusión;
- Dependiendo del análisis de las características de la solicitud, la llamada puede ser resuelta inmediatamente, si se trata de información sencilla y fácil de responder con la base de datos con la que cuentan los operadores o, puede ser canalizada de manera inmediata a una instancia especializada;
- Se recibirá y descargará en el sistema las respuestas inmediatas y las que emitan las áreas a las que se canalizó la llamada;
- En cualquier caso se levantará un reporte, el cuál formará parte del Sistema de Información para llevar a cabo un seguimiento y estadístico de las solicitudes ingresadas, atendidas, canalizadas, pendientes y concluidas, lo cual servirá para una mejora continua del CAT;
- El horario de atención de los CAT será conforme se requiera; y
- Las llamadas que ingresen al CAT deben ser monitoreadas mediante el sistema que determine conveniente el ente en cuestión; desde el momento en que el operador conteste la llamada, hasta que finalice la misma; situación que será comunicada por el operador al ciudadano. Lo anterior para fines de supervisión de calidad en el servicio.

#### 2.14.4. Del personal asignado a los CAT y sus Responsabilidades.

##### 2.14.4.1. Del Encargado del CAT.

Los titulares de las dependencias, órganos desconcentrados, delegaciones y entidades de la APDF, y que cuenten con Áreas de Atención Ciudadana Telefónica designarán libremente al servidor público que fungirá como encargado del Área ante la CGMA.

**El Encargado será el responsable de:**

- a) Vigilar el cumplimiento de los objetivos del CAT;
- b) Verificar que la atención que presten los operadores sea oportuna, veraz, amable y profesional;
- c) Revisar y supervisar el arreglo de las deficiencias de la infraestructura y sistema operativo;
- d) Velar por que el CAT opere conforme a los principios de rapidez, eficiencia y calidad;
- e) Fungirá como enlace ante la CGMA; y
- f) Elaborará y presentará un reporte mensual con los criterios cronológicos, temáticos y de seguimiento que establezca su Coordinador de Mejora de Atención Ciudadana (COMAAC), el cual estará disponible para cuando lo solicite la CGMA.

##### 2.14.4.2. De los Operadores del CAT.

2.14.4.2.1. Los Operadores tendrán las siguientes funciones:

- a) Asignar folio y registrar un reporte por llamada telefónica recibida;
- b) Proporcionar la información solicitada si es posible;
- c) Canalizar la llamada cuando la solicitud requiera mayor especialización o no sea competencia de este órgano;
- d) Recibir y descargar en el sistema las resoluciones; y
- e) Reportar al Encargado las anomalías detectadas para que se instrumenten las acciones correctivas.

2.14.4.2.2. Para ser operador del CAT se requiere:

▪ **Perfil profesional:**

1. Acreditación del nivel de educación media superior;
2. Contar con conocimientos de normatividad de atención ciudadana y normatividad de trámites y servicios; y
3. Contar con experiencia laboral mínima de un año en puesto afín o haber desempeñado funciones tales como de atención ciudadana, información pública, gestión y/o resolución de trámites y servicios.

▪ **Perfil personal:**

- a) Actitud de servicio y habilidades específicas para brindar atención al público con calidez;
- b) Capacidad de apego a reglas y procedimientos;
- c) Facilidad para la comunicación verbal asertiva;
- d) Aptitud y habilidad para el uso de equipo telefónico e informático y la adopción de nuevas tecnologías; y
- e) Capacidad de trabajo en equipo.
- f) Buen desempeño en situaciones de presión.

#### 2.15. Informes periódicos de gestión de las Áreas de Atención Ciudadana.

**2.15.1.** A fin de integrar indicadores que permitan analizar y evaluar la gestión de las AAC, hacer un seguimiento y monitoreo de la calidad en la expedición y prestación de trámites y servicios, respectivamente, y conformar un Índice de Calidad y Satisfacción Ciudadana, los Encargados de las Áreas deberán enviar un Informe Mensual a los titulares y a los coordinadores de atención ciudadana de las dependencias, órganos desconcentrados, delegaciones y entidades, así como a la CGMA, durante los primeros cinco días hábiles del mes siguiente al que se reporta.

Estos informes deberán ser entregados por todas las Áreas de Atención Ciudadana, sean Presenciales, Telefónicas o por Internet.

#### **2.15.2. Requerimientos básicos de los Informes de Gestión.**

**2.15.2.1** Dicho informe contendrá las actividades más relevantes que se lleven a cabo en el AAC, considerando como mínimo los siguientes elementos:

- a) Número de solicitudes de trámites y/o servicios recibidas o ingresadas;
- b) Agrupadas por materia;
- c) Ordenadas según los siguientes estatus de tiempo: atendidos en tiempo y fuera de tiempo, rechazados, en proceso, pendientes de respuesta, en prevención (para el caso de trámites), y finalmente resueltos;
- d) Desagregando el sexo (hombre o mujer) de las personas atendidas;
- e) Precisando el número de días promedio de retraso en los casos en que así suceda; y
- f) Señalando las quejas y sugerencias que reciban de los particulares, si se presenta el caso.

**2.15.2.2.** En lo subsecuente, se reportará a la CGMA información de atención ciudadana organizada de la siguiente manera:

##### **1. Atención Ciudadana:**

- Total de hombres y mujeres atendidos mensualmente.
- Total de personas con discapacidad atendidas mensualmente.

##### **2. Tiempos de respuesta:**

- Tiempos promedio de los trámites de mayor demanda ciudadana.
- Tiempos promedio de los servicios de mayor demanda ciudadana.
- Tiempos de espera de los usuarios antes de ser atendidos.
- Tiempos de duración total de trámite.

##### **3. Gobierno Electrónico:**

- Número actual de trámites ciudadanos en línea (evaluado contra el total de trámites);
- Número actual de servicios ciudadanos en línea (evaluado contra el total de servicios);
- Número de trámites solicitados en línea (ingresados);
- Total de trámites realizados en línea (atendidos y completados);
- Número de servicios solicitados en línea (ingresados); y
- Número de servicios solicitados en línea, atendidos y completados.

##### **4. Atención Telefónica:**

- a) Número y tipo de solicitudes (información, servicios o quejas) solicitados por teléfono;
- b) Número y tipo de solicitudes por teléfono resueltas;
- c) Número y tipo de solicitudes con retraso de atención;
- d) Tiempo promedio de respuesta del teléfono; y
- e) Tiempo promedio de atención de llamadas.

**2.15.2.3.** En coordinación con las dependencias, órganos desconcentrados, delegaciones y entidades de la APDF, la CGMA podrá solicitar informes en materia de atención ciudadana, enfocados en ciertos temas o sectores, con el fin de poder dar una evaluación correcta de los mismos, como es el caso de la competitividad, la recaudación fiscal y el ambiente.

#### **2.15.3. De las Atribuciones y Competencias de la CGMA en relación a los tiempos de respuesta de los trámites y servicios a cargo de los entes de la APDF.**

**2.15.3.1.** La CGMA determinará, de manera conjunta con los Entes, los tiempos de respuesta de los trámites y servicios realizados por los mismos, los estatus de tiempo, los mecanismos de evaluación, así como otras variables que se consideren convenientes para el control y seguimiento de los procesos de trámites y servicios.

**2.15.3.2.** De la misma forma, si se considera pertinente, se realizarán evaluaciones trimestrales de calidad en el servicio de los trámites de mayor impacto, mediante encuestas de salida al ciudadano, con base en las Dimensiones de la Calidad, tales como: accesibilidad, confiabilidad, imagen institucional, comunicación, tiempos de respuesta, capacidad de respuesta y satisfacción general con el servicio. Al respecto, a la CGMA le compete la definición de las Dimensiones de la Calidad que mejor convengan a los intereses de evaluación de dicha Coordinación.

**2.15.3.3.** Cuando la CGMA estime pertinente, determinará la aplicación de sistemas informáticos para la obtención de dichos informes y el uso de tableros de control y otros controles estadísticos que sean necesarios para la elaboración de reportes informativos.

**2.15.3.4.** Le corresponde a los entes de la APDF la implementación de las herramientas estadísticas señaladas en la numeral anterior, así como el envío en tiempo y forma de los informes correspondientes, solicitados por la CG por conducto de la CGMA.

## **2.16. De las Oficinas de Información Pública.**

**2.16.1.** En las dependencias, órganos desconcentrados, delegaciones y entidades, con independencia de las áreas de atención ciudadana y de las oficinas de recepción y despacho de correspondencia también conocidas como Oficina de Control de Gestión, deberá operar la Oficina de Información Pública (OIP) para recibir, tramitar y contestar las solicitudes que formulen los particulares en ejercicio del derecho de acceso a la información pública, así como las que se refieran a la consulta y/o corrección de sus datos personales.

**2.16.2.** Las OIP son las responsables de tutelar el trámite de las solicitudes de información pública y de acceso o corrección de datos personales al interior de las dependencias, órganos desconcentrados y entidades, hasta su conclusión.

### **2.16.3. Los requerimientos básicos de las OIP son:**

1. Preferentemente deberán estar ubicadas en el inmueble donde se localice la oficina del titular de la dependencia, órgano desconcentrado, órgano político-administrativo o entidad;
2. Contar con señalamientos claros y visibles que faciliten su localización;
3. Permitir el acceso libre a las personas que acudan a solicitar información pública, sin solicitarles identificación ni hacer cuestionamientos sobre el motivo de la solicitud o el uso que se pretenda dar a la información;
4. Contar con los equipos de cómputo e impresión que les permitan, a través del Internet, operar el sistema denominado INFOMEX; para la atención de las solicitudes de información que se formulen por vía electrónica, y para que las personas que acudan a la misma puedan obtener de manera directa o mediante impresiones (previo pago de éstas últimas) la información que publican en sus respectivos sitios de Internet; y
5. Contar con estrados para la práctica de notificaciones y, en relación con el volumen de usuarios que reciban, con el espacio y el mobiliario adecuado para que la atención que se brinde a los interesados sea en condiciones similares a las descritas en el apartado de Identidad de Áreas de Atención Ciudadana Presencial.

### **2.16.4. Del personal asignado a las OIP.**

#### **2.16.4.1. De los Responsables de las Áreas de Atención Ciudadana de las OIP.**

**2.16.4.1.1.** Los titulares de las dependencias, órganos desconcentrados, delegaciones y entidades de la APDF designarán libremente al servidor público que fungirá como responsable de la OIP. Si la carga de trabajo es excesiva y hay disponibilidad presupuestal, la contratación se llevará a cabo conforme a las estructuras orgánicas y ocupacionales y a los programas anuales de prestadores de servicios autorizados (con fundamento en el Artículo 52 del Reglamento de la LTAIPDF).

#### **2.16.4.2. Del Personal de Operación de las OIP.**

El personal a cargo de la operación de las OIP deberá contar con:

1. Los conocimientos suficientes para apoyar a los usuarios en el llenado de sus solicitudes y para orientarles, en los casos en que no sean competentes para atender las solicitudes, respecto del órgano de la Administración Pública Local que consideren es el que pudiera contar con la información que se solicita, en cuyo caso, deberán aclarar también a los interesados, que remitirán la petición a la OIP del órgano presumiblemente competente en el plazo máximo de cinco días hábiles;
2. Contar con experiencia laboral mínima de un año en puesto afín o haber desempeñado funciones tales como de atención ciudadana, gestión y/o resolución de demandas de información pública.
3. Actitud de servicio y habilidades específicas para brindar atención al público con calidez y actitud de servicio;
4. Capacidad de apego a reglas y procedimientos; y
5. Habilidad para la comunicación verbal asertiva.

## **2.17. Del Catálogo Único de Trámites y Servicios (CUTS).**

**2.17.1.** Para la difusión de información actualizada, clara, sencilla, veraz y vigente de los trámites y servicios en el Distrito Federal se contará con el Catálogo Único de Trámites y Servicios (CUTS), el cual será una herramienta sistemática en formato electrónico, disponible en el Portal Ciudadano ([www.df.gob.mx](http://www.df.gob.mx)), así como en los portales electrónicos de los Órganos Político-Administrativos, Entidades y Dependencias del Gobierno del Distrito Federal.

**2.17.2.** El CUTS contendrá todos los trámites y servicios existentes en el Distrito Federal y estará alineado al MTSPDF, pero será actualizado permanentemente. Su consulta será gratuita y pública tanto para ciudadanos como para servidores públicos, estando disponible en el Portal [www.tramitesyservicios.df.gob.mx](http://www.tramitesyservicios.df.gob.mx).

### **2.17.3. Del procedimiento de actualización del Catálogo Único de Trámites y Servicios**

**2.17.3.1.** Con el objeto de contar con un CUTS actualizado y vigente, la Dirección Ejecutiva de Procesos, Servicios y Atención Ciudadana recibirá de las dependencias, los órgano-político administrativos y las entidades, la siguiente información de los trámites y servicios que tienen a su cargo:

1. Nombre del trámite y/o servicio.
2. Nombre de la Unidad Administrativa que presta el trámite o servicio.

3. Descripción del trámite y/o servicio.
4. Requisitos.
5. Domicilios(s) y lugares para la atención al público.
6. Horario(s) de atención al público.
7. Números de teléfono, página web y correos electrónicos para el envío de consultas y quejas.
8. Tiempo máximo de respuesta para la atención.
9. Costo (monto de derechos o aprovechamientos aplicables)
10. Oficinas y lugar(es) de pago.
11. Documento o comprobante que se obtiene.
12. Vigencia de los permisos, licencias, autorizaciones, registros y/o resoluciones.
13. Fundamento jurídico.
14. Observaciones.

**2.17.3.2.** Cuando se considere oportuno, se incluirán formatos, que podrán ser llenados en línea, así como instructivos virtuales que le faciliten al ciudadano la gestión de trámites y servicios.

**2.17.3.3.** La información a que se refiere el numeral 2.17.3.1 deberá entregarse a la CGMA en la forma que ésta lo determine

**2.17.3.4.** Las dependencias, órgano-político administrativos y entidades deberán notificar a la CGMA cualquier modificación o creación en los trámites y servicios que tengan a su cargo, vía oficio por lo menos con diez días hábiles de anticipación a la fecha de cambio prevista o en un plazo no máximo a cinco días hábiles posteriores a su publicación en la Gaceta Oficial del Distrito Federal.

**2.17.3.5.** La adición de trámites y servicios, así como cambios en los requisitos o tiempos de atención, podrán ser rechazados por la CGMA si esta considera que violan alguna disposición normativa.

**2.17.3.6.** El CUTS funcionará y se actualizará de conformidad con los manuales que al efecto expida la CGMA.

**2.17.3.7.** El CUTS deberá ser utilizado a través de todos los canales de atención ciudadana, y por dependencias, entidades delegaciones y órganos desconcentrados.

#### **2.18. De la simplificación y homologación de procesos.**

El MIAC reconoce que para dar una atención ciudadana de calidad, se debe incorporar como un elemento sobre el cual intervenir, a las actividades de la trastienda en la resolución de la gestión de trámites y servicios.

##### **2.18.1. Simplificación de procesos.**

**2.18.1.1.** La DEPSAC llevará a cabo un análisis gradual, con base en los principios del numeral 2.6.2. de los procesos correspondientes a la resolución de trámites y servicios estratégicos y prioritarios, con el objetivo de reducir los tiempos de atención.

**2.18.1.2.** Derivado de este análisis se emitirán recomendaciones de simplificación, cuya aplicación se buscará que sea implementada a través de los COMAAC y los EMAAC.

**2.18.1.3.** La CG llevará a cabo convenios y acuerdos con los entes públicos para la formalización de dichas recomendaciones, conforme se detecte su necesidad.

##### **2.18.2. Homologación de procesos.**

**2.18.2.1.** Con la finalidad de acercar los trámites y servicios a su automatización y puesta en línea, la DEPSAC hará un análisis de los procesos de trámites y servicios que considere estratégicos y prioritarios, con el fin de identificar pasos comunes, y poderlos homologar en la medida de lo posible. Sobre todo, se buscará la homologación en los trámites y servicios comunes a todas las delegaciones, para garantizar que los tiempos de atención sean similares en todas, por tratarse de los mismos los trámites y servicios.

**2.18.2.2.** La implementación de las recomendaciones que se emitan para la homologación se hará a través de los COMAAC y los EMAAC.

**2.18.2.3.** La CG llevará a cabo bases de coordinación y acuerdos con los entes públicos para la formalización de dichas recomendaciones, conforme se detecte su necesidad.

##### **2.18.3. Transversalización de procesos.**

El paradigma que opera en la APDF es uno bajo el cual los trámites y servicios son atendidos de manera vertical, conforme a las atribuciones de cada ente público, sin que haya una cooperación y colaboración formal entre los mismos para la resolución de trámites y servicios que afectan a la atención de trámites y servicios de otro ente público.

Por esta razón el ciudadano se ha visto en la necesidad de desplazarse constantemente entre una oficina de gobierno y otra. Lo que se busca es un paradigma horizontal, bajo el cual se actúe de manera transversal para la resolución de trámites y servicios.

**2.18.3.1.** Para tal propósito, la DEPSAC hará un análisis de los trámites y servicios estratégicos y prioritarios que estén relacionados y concatenados, para diseñar procesos transversales. Esto facilitará el desarrollo de Áreas de Atención Ciudadana presenciales que atiendan trámites y servicios correspondientes a varios entes públicos, constituyéndose en puntos únicos de atención.

#### **2.19. De las Asesorías Generales.**

**2.19.1.** La CGMA brindará la asesoría y asistencia técnica que requieran las dependencias, órganos desconcentrados y entidades para la conducción de los procesos establecidos en los numerales 2.5, 2.6, 2.7, 2.8, 2.9, 2.10, 2.11, 2.12, 2.13, 2.14, 2.15, 2.16 y 2.18.

### **3. TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN Y COMUNICACIONES DE LA APDF**

#### **3.1. Estrategia de Tecnologías de la Información y Comunicaciones**

**3.1.1.** La CGMA es la Unidad Administrativa responsable de dirigir y establecer la estrategia de gobierno electrónico, las bases y principios para la elaboración de la política pública de tecnologías de información y comunicaciones para el uso y aprovechamiento de los bienes y servicios relacionados en la APDF, que apoyan y permitan la modernización en su conjunto y sus objetivos de gobierno.

**3.1.2.** La CGMA, como líder estratégico de Tecnologías de la Información y Comunicaciones, propone, facilita y coordina las estrategias y planes globales necesarios para el cumplimiento de los objetivos de gobierno establecidos en el PGDDF. De esta forma la CGMA deberá proveer visión tecnológica y liderazgo para desarrollar e implementar iniciativas de Tecnologías de Información y Comunicaciones necesarias para modernizar e innovar la manera en que el GDF se relaciona con los ciudadanos, al igual que en la relación entre las dependencias, órganos desconcentrados, delegaciones y entidades de la APDF.

**3.1.3.** La DGGTIC es la unidad administrativa encargada de la planeación del desarrollo tecnológico de la APDF de acuerdo con los planes estratégicos definidos por la CGMA, así como de la operación de la red de transmisión de datos digitales, sistema de correo electrónico, centro de datos del GDF y en general de la gestión de los servicios de Tecnologías de la Información y Comunicaciones de la APDF.

**3.1.4.** La CGMA tiene a su cargo la definición y coordinación del despliegue de:

1. La estrategia de innovación y modernización de la APDF;
2. El diseño y administración de la cartera de proyectos transversales de modernización e innovación en la APDF; y
3. El diseño y la administración de la cartera de proyectos transversales de Gobierno Electrónico de la APDF.

**3.1.5.** La DGGTIC tiene a su cargo:

- a) La definición del modelo de desarrollo tecnológico de la APDF;
- b) El Modelo de Gobernabilidad de Tecnologías de la Información y Comunicaciones de la APDF;
- c) La elaboración del marco normativo de gobernabilidad de TIC y las políticas, estándares y lineamientos en la materia, así como la verificación del cumplimiento de los mismos a través de las auditorías informáticas;
- d) La operación y administración de la infraestructura y servicios de TIC del GDF; y
- e) La dirección y emisión de dictámenes técnicos para las adquisiciones o arrendamientos de bienes y servicios de tecnologías de la información y comunicaciones de las dependencias, órganos desconcentrados, delegaciones y entidades de la APDF.

**3.1.6.** El titular de la Contraloría General es el responsable de presidir la Comisión de Gobierno Electrónico del Distrito Federal y en su caso el titular de la CGMA en calidad de presidente suplente, así como coordinar a los responsables de las áreas de informática o TIC en las dependencias, órganos desconcentrados, delegaciones y entidades de la APDF, en la estrategia de innovación y modernización de la APDF.

**3.1.7.** La DGGTIC tiene a su cargo la responsabilidad de normar y evaluar el desempeño del Gobierno Electrónico y a los actores que intervengan en éste.

**3.1.8.** La visión estratégica y de modelo de Gobierno Electrónico se encuentra contenida en el Programa Especial de Desarrollo de Tecnologías de la Información y Comunicaciones (PREDETIC) y en este se define la categorización del Gobierno Electrónico que deberá ser indicada en los diversos instrumentos y formatos mencionados en este documento cuando se trate de tecnologías de la información y comunicaciones.

#### **3.2. Normas de Actuación.**

**3.2.1.** Todos los temas de Tecnologías de la Información y Comunicaciones de la APDF serán definidos, en el ámbito de su competencia por la DGGTIC en coordinación con la estrategia de innovación y modernización elaborada por la CGMA.

**3.2.2.** Los trámites y servicios gubernamentales ofrecidos electrónicamente por los entes de la APDF serán reportados para su registro y verificación a la DGGTIC para integrar el catálogo de Gobierno Electrónico del DF, disponible en la página de internet de la Comisión de Gobierno Electrónico del Distrito Federal.

**3.2.3.** Los trámites y servicios gubernamentales ofrecidos electrónicamente por los entes de la APDF y que requieren la participación de dos o más entes de la misma, deberán ser coordinados por la CGMA y registrados por la DGGTIC en el catálogo de Gobierno Electrónico del D.F.

**3.2.4.** Objetivo de la Comisión de Gobierno Electrónico del Distrito Federal (CGE).

Ser la unidad de asesoría y planeación para el diseño e implementación estratégica de Tecnologías de la Información y Comunicaciones, la generación y difusión de conocimiento en la materia y asesorar en proyectos transversales de modernización e innovación a las dependencias, delegaciones, órganos desconcentrados y entidades paraestatales de la APDF.

### 3.2.5. Organización de la CGE.

- a) Presidente: Titular de la Contraloría General del Distrito Federal;
- b) Presidente Suplente: Titular de la CGMA;
- c) Secretario Técnico: Titular de la DGGTIC; y
- d) Un Vocal por cada una de las dependencias, órganos desconcentrados, delegaciones y entidades de la APDF.

Los vocales deberán ser titulares del área de tecnologías de la información, sistemas, informática o modernización del ente público, con un puesto de nivel subdirección o superior. En caso de que en la estructura del ente público el área que está a cargo de esta materia no cuente con ese nivel jerárquico, el representante deberá ser el superior jerárquico inmediato con nivel subdirección o mayor.

### 3.2.6. Funcionamiento la CGE:

- El vocal ante la CGE será el enlace único con la CGMA y la DGGTIC para los asuntos relacionados con la participación en grupos de trabajo, dictaminaciones técnicas de bienes y servicios de tecnologías de la información y comunicaciones y actividades de asesoría tecnológica;
- El vocal deberá ser nombrado mediante un oficio dirigido a la Secretaría Técnica de la CGE, por el titular de la dependencia, órgano desconcentrado, delegación o entidad de la que sea parte;
- La CGE se reunirá en sesiones ordinarias dos veces al año y, en sesiones extraordinarias, para conocer de las cuestiones urgentes a convocatoria del Presidente en cualquier tiempo;
- La CGE aprovechará las herramientas tecnológicas necesarias para mantener la comunicación constante entre sus integrantes y realizar las sesiones de manera no presencial bajo indicación expresa de la CGMA; y
- La CGE integrará Grupos de Trabajo para temas específicos que brindarán consultoría en temas especializados a la APDF en el ámbito de las tecnologías de la información y comunicaciones o de modernización según lo determine la CGMA o la DGGTIC.

### 3.2.7. Funciones la CGE:

1. Promover la planeación estratégica, uso y desarrollo de las Tecnologías de la Información y Comunicaciones con el fin de facilitar el cumplimiento de los objetivos del GDF;
2. Brindar asesoría técnica a los entes públicos que lo requieran en los proyectos de innovación y modernización gubernamental que incluyan bienes y/o servicios de tecnologías de la información y comunicaciones;
3. Generar y difundir el conocimiento y la experiencia en el ámbito de las TIC a todos los miembros de la CGE a través de jornadas de conocimiento y por medio del sitio de Internet de la CGE [www.cge.df.gob.mx](http://www.cge.df.gob.mx); y
4. Crear los grupos de trabajo que estime necesarios para cumplir los objetivos de la CGE. Estos grupos de trabajo deberán establecerse bajo un objetivo y plan de trabajo, los cuales deberán ser aprobados por la CGE a través de la votación de sus miembros.

3.2.8. Los productos documentales de la CGE, así como la normatividad referente a las TIC en la APDF, serán publicados en el sitio de Internet de la misma ([www.cge.df.gob.mx](http://www.cge.df.gob.mx)).

## 3.3. Estrategia de Gobierno Electrónico y Tecnologías de Información y Comunicaciones.

3.3.1. La visión y conceptualización del modelo de Gobierno Electrónico de la APDF están contenidas en el PREDETIC de la APDF, que es el documento que establece la descripción de los ámbitos en los que se divide el Gobierno Electrónico y las categorías en los que se dividen estos ámbitos para la correcta categorización de los proyectos que se realicen en el interior de la APDF.

3.3.2. El PREDETIC de la APDF es el fundamento para la justificación y categorización de los proyectos de Gobierno Electrónico que se realicen en la APDF.

3.3.3. El PETIC es el instrumento de planeación estratégica del desarrollo de las TIC que deberán realizar las dependencias, órganos desconcentrados, delegaciones y entidades de la APDF para alinear las acciones y proyectos en materia de informática al PGDDF y a su propio programa de modernización, en concordancia con el modelo de Gobierno Electrónico contenido en el PREDETIC. En el PETIC se referenciarán claramente las acciones en materia de informática con el soporte hacia las acciones o políticas del PGDDF.

3.3.4. El PETIC es el fundamento para la adquisición y arrendamiento de bienes y servicios informáticos que realicen las dependencias, órganos desconcentrados, delegaciones y entidades de la APDF. El PETIC deberá ser registrado ante la DGGTIC con el propósito de que se fundamenten técnicamente las mencionadas adquisiciones del ejercicio presupuestal.

3.3.5. Las dependencias, órganos desconcentrados, delegaciones y entidades de la APDF, a más tardar en el mes de febrero del año en curso, deberán registrar el PETIC ante la DGGTIC y someterlo a su consideración para su aprobación. El PETIC deberá realizarse conforme a las políticas, normas, lineamientos y procedimientos que para tal efecto emita la DGGTIC, asimismo se deberá informar a la DGGTIC mediante oficio la conclusión del registro del mismo, así como las modificaciones que sufra a lo largo de su periodo de validez.

3.3.6. El vocal de cada dependencia, órgano desconcentrado o entidades, ante la CGE, es el responsable de definir, integrar y dar seguimiento al PETIC en coordinación con las áreas sustantivas de la misma, con el fin de fomentar la planeación tecnológica integral de cada una de las dependencias, órganos desconcentrados, delegaciones y entidades de la APDF.

3.3.7. Las dependencias, órganos desconcentrados, delegaciones y entidades de la APDF deberán informar a la DGGTIC los avances en la instrumentación de los proyectos referidos en el PETIC de acuerdo con las políticas, formatos y procedimientos que para tal efecto emita la DGGTIC.

**3.3.8.** Las dependencias, órganos desconcentrados, delegaciones y entidades de la APDF deberán incluir en sus programas anuales de capacitación los cursos en materia de TIC que se hayan identificado en el proceso de planeación de los proyectos registrados en el PETIC, y que cumplan con los estándares técnicos de capacitación informática o cuenten con dictamen técnico favorable emitido por la DGGTIC.

#### **3.4. Solicitudes de Dictamen Técnico.**

**3.4.1.** El Dictamen Técnico es el documento que deben solicitar las dependencias, órganos desconcentrados, delegaciones y entidades, a fin de justificar técnicamente:

- a) La adquisición o arrendamiento de los bienes y/o servicios informáticos que se encuentren fuera del rango especificado para los usos indicados en los estándares técnicos de bienes informáticos de la APDF;
- b) La contratación de desarrollo de sistemas (herramientas, aplicaciones, lenguajes, metodologías);
- c) La contratación de asesorías o consultorías cuya finalidad sea modelar e implementar un proceso de trabajo en una plataforma tecnológica;
- d) La adquisición o arrendamiento de cualquier aplicación que tenga funciones iguales o similares a las de los sistemas informáticos institucionales de la APDF;
- e) Adquisición o arrendamiento de equipo de Telecomunicaciones;
- f) Contratación de servicios de Telecomunicaciones; y
- g) Contratación de servicios de Internet (ej. ancho de banda, enlaces, hospedaje, etc.).

**3.4.2.** Para los bienes y servicios que se encuentran especificados en los Estándares Técnicos de Bienes Informáticos de la APDF y que cumplen con la normatividad emitida por la CG, no es necesario el dictamen técnico. En caso de solicitarlo para fundamentar adquisición bajo las opciones del artículo 54 de la LADF, en los casos que aplique, la DGGTIC emitirá un oficio de enterado o bien con las observaciones para el caso en particular. Dicho oficio deberá incluirse en la presentación del caso ante los subcomités de adquisiciones, o al órgano de control correspondiente. La solicitud debe contener toda la información referente al procedimiento de adjudicación que se utilizará para la adquisición de los bienes de que se trate.

A solicitud de la CGMA o la DGGTIC se conformarán Grupos de Trabajo Técnico, en el marco de la CGE, para temas especializados del ámbito de las TIC con el objetivo de brindar asesoría y opinión especializada acerca de la normatividad o dictaminaciones técnicas dentro del ámbito de la especialidad.

**3.4.3.** Los integrantes de los grupos de trabajo técnicos serán más de 5 y menos de 12 y deberán analizar las solicitudes de dictamen técnico cuando así se solicite, y emitir su opinión afirmativa o negativa, respecto del cual deberán brindar motivación o condicionamiento.

**3.4.4.** Las solicitudes de dictamen técnico tendrán un periodo de análisis de 5 días hábiles como máximo por parte de los integrantes del grupo técnico. En casos extraordinarios y con fundamento en las observaciones de alguno de los miembros, este periodo podrá extenderse para solicitar mayor información al solicitante.

**3.4.5.** Los Estándares Técnicos de Bienes Informáticos de la APDF definen las especificaciones técnicas de los bienes y/o servicios informáticos que cumplen la Política de TIC de la APDF. Estos estándares comprenden los siguientes rubros:

- a) Equipos de cómputo y periféricos, según las funciones del personal usuario;
- b) Software, según las funciones del personal usuario;
- c) Manejadores de bases de datos;
- d) Equipos de comunicación de video, voz y datos;
- e) Telefonía IP;
- f) Redes de cómputo;
- g) Capacitación en informática;
- h) Estándares de datos de sistemas de información; y
- i) Estándares de proyecciones cartográficas para sistemas de información geográfica.

Los bienes y servicios solicitados que se encuentren citados en la anterior especificación cuentan con el aval de la DGGTIC.

**3.4.6.** Los casos de adquisición de bienes o servicios informáticos que no requieren de Dictamen Técnico y sólo requieren informe de adquisición son los siguientes:

- Mantenimiento preventivo de equipo de cómputo, periférico y software, de acuerdo a lo definido en la página de estándares de la CGE;
- Mantenimiento correctivo de equipo de cómputo y periféricos, de acuerdo a lo definido en la página de estándares de la CGE;
- Contratación de servicios de:
  - Captura y/o procesamiento de datos y digitalización de documentos e imágenes, y
  - Servicios de uso y compra de información.
- Consumibles, refacciones y accesorios para equipo de cómputo; y
- Traspasos, donaciones y transferencias de bienes informáticos entre dependencias y entidades.

**3.4.7.** Las solicitudes de dictamen técnico deberán remitirse a la DGGTIC a través del Sistema de Dictaminación Técnica, ubicado en [www.cge.df.gob.mx](http://www.cge.df.gob.mx) para su análisis y evaluación. El Sistema de dictaminación técnica es el sistema informático a través del cual se realiza el registro, revisión y seguimiento de las Solicitudes de Dictamen Técnico, la emisión del mismo y el registro y revisión de los Informes de Adquisición.

**3.4.8.** Las dependencias, órganos desconcentrados, delegaciones y entidades de la APDF que soliciten bienes y/o servicios que no estén contemplados en los Estándares Técnicos deberán presentar la justificación del caso acompañado de la siguiente documentación:

- 1) Registro de la justificación técnica en el Sistema de Dictaminación Técnica, de acuerdo al formato establecido por la DGGTIC para justificar la adquisición de bienes y/o servicios informáticos; o bien para justificar la contratación de desarrollo o adquisición de sistemas;
- 2) A la solicitud de dictamen técnico se deberá anexar el documento digitalizado que ampare la suficiencia presupuestal del año en curso para realizar esta adquisición y estudio de mercado;
- 3) El anexo técnico del bien o servicio que se solicita adquirir;
- 4) El registro de la justificación en el sistema deberá ser realizado por el vocal ante la CGE. En el caso de los entes que no cuenten con vocal deberán enviar el nombramiento del mismo, firmado por el Titular de la dependencia, órgano desconcentrado, delegación o entidad, a la DGGTIC;
- 5) Especificar en el Sistema de Dictaminación Técnica a qué proyecto del PETIC corresponde la solicitud de los bienes y/o servicios informáticos;
- 6) Todas las comunicaciones y envíos electrónicos de documentación deberán realizarse a través de cuentas institucionales de correo electrónico; y
- 7) Para la emisión del Dictamen deberá haberse entregado el PETIC del año en curso, así como haberse entregado todos los Informes de Adquisición correspondientes a los dictámenes emitidos durante el año anterior.

**3.4.9.** El Informe de Adquisición es el documento que deben presentar las dependencias, órganos desconcentrados, delegaciones y entidades de la APDF a la DGGTIC cuando se hayan adquirido bienes o servicios informáticos que han requerido o no dictamen técnico de la DGGTIC conforme a los numerales anteriores. Dicho informe se deberá presentar con base en los formatos que para tal efecto se hayan definido por la DGGTIC. Los requisitos para realizar el registro del Informe de Adquisición son los siguientes:

- a) Requisitar los formatos establecidos de acuerdo al tipo de bien informático del que se trata;
- b) Los formatos están disponibles en el sitio de Internet de la CGE;
- c) Realizar el registro de los datos del proveedor: Nombre o razón social, domicilio, RFC, así como la descripción de bienes y costo total de la adquisición.

**3.4.10.** Es obligatorio que las dependencias, órganos desconcentrados, delegaciones y entidades de la APDF registren el Informe de Adquisición ante la DGGTIC una vez que hayan llevado a cabo la formalización de la adquisición de algún bien o servicio informático en un lapso no mayor de 30 días hábiles posteriores a la firma del contrato, debiendo obtener el acuse de recibo del registro. Esto con el fin de tener un inventario global de sistemas y capacidades informáticas de la APDF.

**3.4.11.** Para las solicitudes enviadas a la DGGTIC por medio del Sistema de Dictaminación Técnica con especificaciones diferentes a las definidas en los Estándares Técnicos se deberá tener en cuenta lo siguiente:

- La DGGTIC solamente dará seguimiento a las solicitudes de dictamen técnico que hayan sido elaboradas con base en el formato especificado y que hayan sido registradas en el Sistema de Dictaminación Técnica;
- Cuando se solicite información adicional de la solicitud de dictamen técnico, la dependencia, órgano desconcentrado y entidad tendrá hasta 5 días hábiles para cubrir el requerimiento, de lo contrario, se cancelará dicha solicitud. Dicha información será remitida a la DGGTIC a través del Sistema de Dictaminación Técnica;
- La DGGTIC sólo aceptará para el análisis y dictaminación las solicitudes que reúnan los requisitos enunciados en el numeral 3.4.8 y, en el caso de solicitudes incompletas o que no cumpla con los requisitos, se emitirá dictamen negativo; y
- El resultado del dictamen técnico que incluirá en su caso las recomendaciones y observaciones que procedan, se notificará a través del Sistema de Dictaminación Técnica, sin perjuicio de la notificación mediante oficio.

**3.4.12.** Los Dictámenes Técnicos son vigentes desde la fecha de emisión del Dictamen y hasta el día 31 de diciembre del año en curso. Transcurrido este periodo se deberá solicitar nuevamente el Dictamen Técnico.

**3.4.13.** Los dictámenes técnicos serán válidos sólo para el caso particular y serán aplicables una sola vez.

**3.4.14.** La DGGTIC no avalará ningún tipo de adquisición que se realice fuera del procedimiento señalado en esta normatividad.

**3.4.15.** Los estándares técnicos de bienes informáticos y los sistemas institucionales de la APDF actualizados y válidos son los disponibles en el sitio de Internet de la CGE [www.cge.df.gob.mx](http://www.cge.df.gob.mx).

**3.4.16.** En lo referente a traspasos, donaciones y transferencias de bienes y servicios informáticos que no se realicen entre dependencias, órganos desconcentrados o entidades, sino por personas físicas o morales ajenas a la APDF, previo a la aceptación del traspaso, donación o transferencia, las dependencias, órganos desconcentrados o entidades, deberán solicitar el dictamen técnico de la DGGTIC. Para ello, se analizarán los costos por inversión inicial y posterior: mantenimiento, necesidades de personal, utilidad técnica y grado de obsolescencia de los bienes en cuestión, información que se deberá adjuntar a la solicitud correspondiente.

### **3.5. Obsolescencia de equipos y sistema informáticos.**

**3.5.1.** Las dependencias, órganos desconcentrados, delegaciones y entidades de la APDF, deberán prever la sustitución de los equipos de tecnología obsoleta de acuerdo con lo previsto en la fracción IV del artículo 83 de la LPGEDF y las normas que establezca la DGGTIC.

**3.5.2.** Con el objeto de evitar la obsolescencia de los equipos informáticos y las soluciones de software, las dependencias, órganos desconcentrados, delegaciones y entidades de la APDF deberán evaluar y comparar las opciones de adquisición de servicios o arrendamientos bajo las políticas de tercerización o subrogación que emita la DGGTIC.

**3.5.3.** Referente al equipo de cómputo y sistemas obsoletos, sin perjuicio de lo que dispone la LPGEDF solamente se autorizarán para su reutilización, cuando se realicen estudios costo-beneficio que demuestren que su aprovechamiento signifique un beneficio técnico y financiero para la APDF y se presente un programa de migración de los mismos a cumplir en el menor tiempo posible.

**3.5.4.** Las dependencias, órganos desconcentrados, delegaciones y entidades de la APDF, deberán definir sus proyectos de adquisición o contratación de bienes y servicios informáticos con estricto apego a las políticas, estándares y lineamientos que en materia informática emite la DGGTIC.

**3.5.5.** Para la baja de bienes informáticos, el área de TIC de la dependencia, órgano desconcentrado, delegación o entidad de la APDF en cuestión, deberá emitir un certificado de obsolescencia con base en un análisis técnico y de costo-beneficio. Esta será la justificación de la solicitud de baja de bienes informáticos. Las bajas de bienes informáticos derivados de motivos distintos a la obsolescencia o especificaciones técnicas, no son de la competencia de la DGGTIC.

**3.5.6.** La baja de bienes informáticos será aprobada por la DGGTIC con base en el certificado de obsolescencia y un documento detallando las características técnicas de los equipos, sus números de serie y la función que tenían los bienes.

**3.5.7.** La DGGTIC emitirá un oficio de aceptación de la baja de bienes informáticos en caso de que se consideren justificados los motivos en su evaluación contra los usos y resultados esperados de los bienes.

### **3.6. Servicios de Internet e Intranet de la APDF.**

**3.6.1.** La DGGTIC será la responsable de promover que los servicios de comunicación de datos sean un insumo competitivo, moderno, eficaz y accesible para las instancias de la APDF.

**3.6.2.** La DGGTIC administrará el sistema central (Backbone) de la red metropolitana de la APDF y aquellos enlaces que intercomunican a dos dependencias, órganos desconcentrados, delegaciones y entidades de la APDF distintas.

**3.6.3.** La DGGTIC definirá los protocolos de comunicación usados en la red metropolitana de la APDF.

**3.6.4.** La DGGTIC tendrá la administración de los servicios de internet conectados a la red metropolitana de la APDF.

**3.6.5.** La DGGTIC proporcionará y administrará el acceso a internet y filtrado de contenido para los funcionarios de la APDF que se encuentren en instalaciones conectadas a la red metropolitana.

**3.6.6.** Las redes locales de las dependencias, órganos desconcentrados, delegaciones y entidades de la APDF, se apegarán a la nomenclatura de direccionamiento IP asignado por la DGGTIC.

**3.6.7.** Cuando las redes locales se encuentren en inmuebles donde coexistan instancias distintas, la red vertical será administrada por la DGGTIC.

**3.6.8.** Todos los Sitios de Internet de la APDF deberán responder a un subdominio del dominio “.df.gob.mx”.

**3.6.9.** Todos los dominios de los sitios de Internet de la APDF deberán ser solicitados a la DGGTIC, y su administración corresponderá a ésta última. Las políticas de dominios, subdominios y redireccionamientos serán emitidas por la DGGTIC.

**3.6.10.** La DGGTIC restringirá a las redes, servidores o equipos que incurran en afectaciones al desempeño de la red de la APDF o incumplan las políticas de seguridad sobre la red.

**3.6.11.** La DGGTIC será responsable de diseñar, implementar y vigilar el cumplimiento de las políticas de seguridad sobre la red.

**3.6.12.** Las dependencias, órganos desconcentrados, delegaciones y entidades de la APDF, deberán designar a un representante ante la DGGTIC como responsable de la red.

**3.6.13.** Todos los sitios de Internet de la APDF y las delegaciones, deberán cumplir con lo dispuesto en los “Lineamientos para Sitios de Internet de la Administración Pública del Distrito Federal”, así como con el “Manual de Identidad para sitios de internet de la Administración Pública del Distrito Federal”, emitidos por la CGMA.

**3.6.14.** Las dependencias, órganos desconcentrados, delegaciones y entidades de la APDF deberán designar a un representante ante la CGMA, como responsable de la página WEB.

**3.6.15.** La CG, a través de la DGGTIC proporcionará el servicio de hospedaje de sitios de Internet a las dependencias, órganos desconcentrados, delegaciones y entidades de la APDF que así lo soliciten.

**3.6.16.** La DGGTIC será la responsable de asesorar en materia de entrega y soporte de servicios de Tecnologías de Información y Comunicaciones a las dependencias, órganos desconcentrados, delegaciones y entidades y demás órganos de la APDF.

### **3.7. Sistemas de Información.**

**3.7.1.** La DGGTIC será la responsable de proponer y coordinar el desarrollo de sistemas de información Institucionales para la APDF.

**3.7.2.** La DGGTIC será la responsable de proponer y coordinar el desarrollo de sistemas de información Interdependenciales, que automaticen los procesos/procedimientos sustantivos y transversales de la APDF, considerando la adopción de estándares y marcos de referencia internacionales en materia de desarrollo y mantenimiento de sistemas de información.

**3.7.3.** La DGGTIC será la responsable de asesorar en materia de desarrollo y mantenimiento de sistemas de información a las dependencias, órganos desconcentrados, delegaciones y entidades de la APDF y demás órganos de la APDF.

**3.7.4.** Todos los Sistemas de Información Web de la APDF deberán responder a un subdominio del dominio “.df.gob.mx”.

**3.7.5.** Todos los dominios de los Sistemas de Información Web de la APDF deberán ser solicitados a la DGGTIC, y su administración corresponderá a ésta última. Las políticas de dominios, subdominios y redireccionamientos serán emitidas por la DGGTIC.

**3.7.6.** La CG, a través de la DGGTIC, proporcionará el servicio de hospedaje de Sistemas de Información Web a las dependencias, órganos desconcentrados, delegaciones y entidades de la APDF que así lo soliciten.

### **3.8. Seguridad de la Información.**

**3.8.1.** Todas las dependencias, órganos desconcentrados, delegaciones y entidades de la APDF deberán cumplir con lo dispuesto en las “Normas Generales que deberán observarse en materia de Seguridad de la Información en la Administración Pública del Distrito Federal”.

### **3.9. Firma Electrónica Avanzada.**

**3.9.1.** La CG, a través de la Unidad de Firma Electrónica Avanzada, establecerá la coordinación y gestiones necesarias para impulsar la disponibilidad de los servicios de certificación electrónica en la APDF.

**3.9.2.** La CG, a través de la Unidad de Firma Electrónica Avanzada, fomentará y difundirá el uso de la Firma Electrónica Avanzada en los trámites y procedimientos que se llevan a cabo en la APDF, dando prioridad a los procesos internos y a los que se refieren a la atención de trámites y solicitudes de servicios que tengan mayor impacto entre la ciudadanía.

**3.9.3.** Como parte de una estrategia nacional para contar con una “Firma Electrónica Avanzada Única”, la CG firmó con el Servicio de Administración Tributaria (SAT) un convenio para recibir los servicios de Unidad Certificadora para los servidores públicos del Distrito Federal y los usuarios de los trámites y servicios públicos. Por lo anterior, los certificados digitales que serán reconocidos como válidos por la Administración Pública del Distrito Federal en su actuación con los particulares y al interior de la misma entre servidores públicos, serán aquellos emitidos única y exclusivamente por el SAT.

**3.9.4.** Para la obtención de un certificado electrónico válido, así como para la consulta, renovación y revocación del mismo, los interesados llevarán a cabo el trámite correspondiente ante el SAT, debiendo cumplir con los requisitos y condiciones establecidos por dicho Órgano.

**3.9.5.** Para utilizar la Firma Electrónica Avanzada, los Firmantes deberán contar con un certificado electrónico válido.

**3.9.6.** Las dependencias, órganos desconcentrados, delegaciones y entidades de la APDF, para la implementación y uso de la Firma Electrónica Avanzada en sus comunicaciones y trámites, deberán utilizar los componentes para la consulta del estado de revocación de certificados digitales, generación de la Firma Electrónica Avanzada y validación de la Firma Electrónica Avanzada que se encuentran disponibles en la página de internet del CGE, [www.cge.df.gob.mx](http://www.cge.df.gob.mx), con lo cual se garantizará la interoperabilidad de sus sistemas informáticos y los certificados digitales emitidos por el SAT. Así mismo, deberán registrar los proyectos e implementaciones de servicios de Firma Electrónica Avanzada ante la Unidad de Firma Electrónica, mediante el procedimiento y formato de informe determinado para tal fin.

**3.9.7.** La Unidad de Firma Electrónica dará el apoyo técnico y asesoría que requieran las dependencias, órganos desconcentrados, delegaciones y entidades de la APDF, a efecto de implementar los servicios de Firma Electrónica Avanzada. Cualquier incidencia o mejora derivada de la implementación y operación de los componentes de Firma Electrónica Avanzada, deberá ser notificada a la Unidad de Firma Electrónica mediante el procedimiento y formato de reporte determinado para tal fin, disponible en la página de internet del CGE, [www.cge.df.gob.mx](http://www.cge.df.gob.mx).

**3.9.8.** Los sistemas de registro electrónico que actualmente operan con uso de firma electrónica, deberán ser actualizados para utilizar los componentes de firma electrónica determinados por la Unidad de Firma Electrónica, a efecto de que operen bajo este esquema a más tardar el 1 de enero de 2012.

**3.9.9.** Las dependencias, órganos desconcentrados, delegaciones y entidades de la APDF, para la obtención de un certificado electrónico de dispositivo seguro, deberán efectuar la gestión ante el prestador de servicios de certificación de su elección y someterlo a la aprobación de la Unidad de Firma Electrónica mediante el procedimiento determinado para tal fin, disponible en la página de internet del CGE, [www.cge.df.gob.mx](http://www.cge.df.gob.mx)

### **3.10. Correo Electrónico.**

**3.10.1.** Las cuentas de correo electrónico del personal de estructura deben ser institucionales bajo algún subdominio de df.gob.mx. La DGGTIC proporcionará cuentas de correo con el dominio @df.gob.mx. Las dependencias, órganos desconcentrados, delegaciones y

entidades de la APDF deberán realizar la aportación económica que les corresponda a la DGGTIC para el mantenimiento y provisión del servicio. Para tal efecto, invariablemente será obligatorio prever los recursos presupuestales asignados por la SF y transferirlos en tiempo.

**3.10.2.** Para solicitar cuentas institucionales de correo electrónico bajo el dominio @df.gob.mx, estas deberán ser requeridas por el vocal ante la CGE de cada dependencia, órgano desconcentrado, delegación o entidad de la APDF, a la DGGTIC a través del formato electrónico disponible en el sitio de internet de la CGE [www.cge.df.gob.mx](http://www.cge.df.gob.mx). De la misma manera, el vocal deberá informar de las bajas de cuentas a la DGGTIC en un plazo de 15 días naturales posteriores al término de su uso para proceder a la eliminación de las mismas.

**3.10.3.** Con el fin de disminuir el consumo de recursos, el correo electrónico es el medio aceptable y recomendado para la comunicación institucional en la APDF, pudiendo utilizar firma electrónica avanzada cuando así se requiera.

**3.10.4.** Los mensajes de correo electrónico provenientes de los usuarios bajo los dominios .df.gob.mx serán tratados como comunicaciones oficiales y el contenido será responsabilidad directa del titular de la cuenta de correo electrónico. La información y contenido de los correos electrónicos no será repudiable para el titular de la cuenta.

**3.10.5.** El usuario y la contraseña del correo electrónico y de todos los sistemas institucionales que requieran de un acceso personalizado, son intransferibles.

**3.10.6.** La DGGTIC emitirá las políticas de firmas de correo electrónico para estandarizar la imagen institucional de los mensajes de correo electrónico. De la misma manera emitirá políticas de conformación del nombre de usuario de las cuentas de correo electrónico.

**3.10.7.** Los archivos y mensajes electrónicos recibidos o enviados por los servidores públicos serán considerados documentos oficiales siempre que hayan sido generados, recibidos o transmitidos con motivo de la gestión administrativa, y se refieran a funciones, actividades, decisiones, peticiones, quejas, estudios, opiniones, o cualquier otra manifestación de los particulares o de los propios servidores públicos.

**3.10.8.** El servicio de correo electrónico institucional (con dominio df.gob.mx) no deberá ser usado para:

1. Transmitir información privada o aquella cuyo contenido sea ilegal, peligroso, obsceno, invasor del derecho a la privacidad, ofensivo a terceros o violatorio de derechos de autor, marcas o patentes;
2. Enviar promociones, cadenas, solicitudes, correo no solicitado (spam) o con archivos adjuntos que contengan virus, programas o códigos con capacidad para dañar los equipos de cómputo de terceros; y
3. Abrir los mensajes que aparezcan en la bandeja de entrada en los que se advierten elementos ostensibles de contener información descrita en los incisos anteriores.

**3.10.9.** La información transmitida mediante correos electrónicos, es responsabilidad única y exclusiva de cada titular de la cuenta del servicio, por ello, los administradores de red no serán responsables de la veracidad, integridad o calidad y contenido de los mensajes enviados y recibidos.

**3.10.10.** El contenido de los correos electrónicos, que sean considerados documentos estará a disposición del público en los términos que establecen la LTAIPDF, esta Circular y las demás disposiciones aplicables.

#### **4. OBSEQUIOS.**

**4.1.** En términos de lo previsto por el artículo 88 de la LFRSP, se prohíbe a todos los servidores públicos que desempeñen un empleo, cargo o comisión en la APDF recibir por sí o por interpósita persona, obsequios o cualquier donativo, en dinero o en especie, que su valor rebase el equivalente a diez veces el salario mínimo diario vigente en el DF provenientes de personas físicas o morales, cuyas actividades profesionales, comerciales o industriales se encuentren directamente vinculadas, reguladas o supervisadas por el servidor público en el desempeño de su empleo, cargo o comisión.

**4.2.** Acorde con lo establecido en el artículo 89, en relación con el 91 de la citada Ley, en aquellos casos en que los servidores públicos reciban obsequios, donativos o beneficios de los mencionados y cuyo monto sea superior a lo que se establece en el párrafo anterior, deberán remitirlos a la Dirección General de Legalidad de esta CG, misma que determinara el destino de los obsequios.

#### **5. PROCESOS ELECTORALES.**

**5.1.** En ejercicio de las atribuciones, funciones y actividades que expresamente les confieren los ordenamientos que rigen su actuación, los servidores públicos de la APDF, se encuentran obligados a salvaguardar la legalidad, honradez, lealtad, imparcialidad y eficiencia en el empleo, cargo o comisión que desempeñen.

**5.2.** Con motivo del desarrollo de los procesos electorales federales, locales y delegacionales que se lleven a cabo para elegir precandidatos y candidatos a ocupar diversos puestos de elección popular, los servidores públicos tienen prohibido aplicar o destinar recursos públicos materiales, humanos y financieros a cualquier actividad distinta a la que se encuentren afectos; al igual que están impedidos legalmente para promover la imagen política o social de personas, partidos, asociaciones políticas, precandidatos, candidatos o militantes; así como utilizar o condicionar los programas, planes y presupuestos del GDF con fines electorales.

**5.3.** Los servidores públicos dentro de las actividades que les han sido encomendadas y para el cumplimiento de los fines del GDF, deberán abstenerse de:

- ❖ Cualquier acto u omisión que implique incumplimiento de cualquier disposición jurídica relacionada con el servicio público;

- ❖ Utilizar los recursos públicos materiales, humanos y financieros que tengan asignados para el desempeño de su empleo, cargo o comisión para fines distintos a los que están afectos, tales como apoyar a un partido, asociación política, precandidato, candidato o planilla, simpatizantes o militantes;
- ❖ Ser integrante de mesa de casilla cuando se tenga el carácter de servidor público de confianza con mando medio o superior;
- ❖ Participar como observadores de los actos y desarrollo de los procesos electorales y de participación ciudadana, desde la etapa de su preparación hasta la calificación de las elecciones, cuando se trate de servidor público con nivel de mando medio o superior, o sus homologados;
- ❖ Permitir o autorizar que las dependencias, órganos desconcentrados, delegaciones y entidades de la APDF realicen aportaciones o donativos a los partidos, asociaciones políticas, precandidatos, candidatos o planillas, simpatizantes o militantes, en dinero o en especie, por sí o por interpósita persona;
- ❖ Ubicar en inmuebles que habiten los servidores públicos de confianza las casillas electorales;
- ❖ Obstaculizar o interferir en el desarrollo normal de las precampañas, campañas electorales, votaciones, el escrutinio y cómputo, el traslado y entrega de los paquetes y documentación electoral, o el adecuado ejercicio de las tareas de los funcionarios electorales;
- ❖ Recoger, sin causa justificada por la ley, credenciales para votar durante las campañas electorales o el día de la jornada electoral;
- ❖ Solicitar votos por paga, dádiva, promesa de dinero, inclusión en programas de gobierno, sociales, prioritarios, planes u otra recompensa;
- ❖ Coartar o inducir en las precampañas, campañas electorales, el día de la jornada electoral o proceso de participación ciudadana, la libertad de los ciudadanos para emitir su preferencia partidista;
- ❖ Promover o apoyar en cualquier forma la imagen política o social de personas, precandidatos, candidatos o planilla, partidos, asociaciones políticas, simpatizantes o militantes;
- ❖ Publicar o difundir por cualquier medio los resultados de encuestas o sondeos de opinión que den a conocer las preferencias de los ciudadanos, durante los ocho días previos a las elecciones o en los procesos de participación ciudadana y hasta la hora final del cierre de las casillas;
- ❖ Publicar o difundir por cualquier medio, sea escrito, electrónico, verbal, visual, sonoro, entre otros, apoyo o manifestación a favor de personas, precandidatos, candidatos, partidos, asociaciones políticas, militantes y simpatizantes;
- ❖ Obligar a los servidores públicos a emitir sus votos a favor de un partido, asociación política, precandidato, candidato o planilla, militantes, simpatizantes, o a la abstención;
- ❖ Condicionar la prestación de un servicio público, el cumplimiento de programas, el otorgamiento de concesiones, permisos, licencias, autorizaciones, franquicias, exenciones, subsidios, ayudas o la realización de obras públicas, inclusión en programas, planes y presupuestos, en el ámbito de su competencia, a la emisión del sufragio a favor de un partido, asociación política, precandidato, candidato o planilla, militante y simpatizante;
- ❖ Proporcionar apoyo o prestar algún servicio de cualquier índole a los partidos, asociaciones políticas, precandidatos, candidatos o planilla, a través de cualquier servicio público, dentro del tiempo correspondiente a sus labores;
- ❖ Realizar o permitir cualquier acto de proselitismo, precampaña o campaña electoral fuera de los casos permitidos por la ley;
- ❖ Instalar, pegar, colgar, fijar o pintar propaganda electoral en el interior o exterior de muebles o inmuebles pertenecientes o arrendados por el GDF;
- ❖ Apoderarse, destruir, retirar, borrar, suprimir, ocultar o distorsionar la propaganda de algún precandidato, candidato, partido, asociación política o planilla, en contravención a las normas de la materia durante los procesos de precampaña, campaña y hasta la jornada electoral;
- ❖ Hacer proselitismo o presionar objetivamente a la ciudadanía en las precampañas, campañas, jornada electoral y demás procesos inherentes al ámbito electoral, con el fin de orientar el sentido de su voto;
- ❖ Llevar a cabo el transporte de ciudadanos en precampañas, campañas, induciendo, coartando o pretendiendo coartar su libertad para la emisión del voto;
- ❖ Obtener o solicitar declaración firmada de los ciudadanos acerca de su intención o el sentido de su voto, o bien que, mediante amenaza o promesa de pago o dádiva, inclusión o ser beneficiario de programas sociales y planes, comprometa su voto a favor de un determinado partido, asociación política, precandidato o candidato; y
- ❖ Realizar campañas publicitarias de todos aquellos programas y acciones gubernamentales durante los 45 días previos a las elecciones y el día de la jornada electoral, salvo los programas que su difusión sea permisible u obligatoria por disposición de ley en los cuales por ninguna razón se podrá usar la imagen del Jefe de Gobierno, Jefes Delegacionales, Titulares de las Secretarías o cualquier otra autoridad administrativa del DF.

**5.4.** La participación de los servidores públicos en actividades relativas a partidos o asociaciones políticas a los que pertenezcan o simpaticen, podrán realizarse en su carácter de ciudadanos, fuera de los horarios oficiales que tengan asignados, sin embargo deberán abstenerse de intervenir en cualquier forma en campañas de proselitismo durante sus horarios de trabajo, o bien, realizar actividades ajenas a las funciones previstas en los ordenamientos que regulan su respectivo marco de actuación.

**5.5.** En las actividades político-partidistas que en su caso llegaren a desarrollar fuera de sus horarios de trabajo, deberán realizarse a título personal y no con el carácter de servidor público cualquiera que sea el empleo, cargo o comisión que desempeñen en la APDF, además que en ningún caso deberán utilizar recursos públicos para tales efectos.

**5.6.** En la inteligencia que su inobservancia generará las responsabilidades administrativas correspondientes, sin perjuicio de la posible configuración de delitos electorales o de otro carácter, los que esta CG denunciará ante las autoridades competentes. Lo anterior, con fundamento en los artículos 47, 61, 91 de la LFRSP; 16 fracción IV, 34 fracciones IX, XII, XXVI de la LOAPDF; 105 fracciones I y XV del RIAPDF.

#### **5.7. Programas y Beneficios Sociales.**

**5.7.1.** En apego irrestricto a los principios de transparencia, honestidad, imparcialidad y eficiencia que distinguen la actuación del GDF, con fundamento en los artículos 34 fracción IV de la LOAPDF y 47 de la LFRSP y con el objeto de blindar los programas y beneficios sociales

que el GDF otorga, así como con la finalidad de que su entrega se realice conforme a la normatividad establecida, evitando sean utilizados o desviados con fines electorales, se señalan las siguientes medidas de carácter general:

- 1) En todos los eventos que se realicen relativos a la entrega de apoyos o programas sociales, se deberán colocar mantas con la leyenda que alude el artículo 38 de la Ley de Desarrollo Social para el Distrito Federal el cual determina entre otros aspectos que, "El programa es de carácter público, no es patrocinado ni promovido por partido político alguno. Quien haga uso indebido de los recursos de este programa en el Distrito Federal será sancionado de acuerdo con la ley aplicable y ante las autoridades competentes." Asimismo, se deberá incluir la información de la línea telefónica HONESTEL 55335533 con la que cuenta ésta CG, en la que se describa que dicho medio es para recibir las quejas por probables irregularidades administrativas cometidas por servidores públicos.
- 2) Los Titulares de las dependencias, delegaciones, órganos desconcentrados y entidades no deberán estar presentes en la entrega de apoyos o programas sociales. Lo mismo aplica a sus colaboradores, con niveles de subsecretarios o directores generales.
- 3) Todo personal que participe en las jornadas de entrega de los apoyos o programas sociales, deberá presentarse debidamente acreditado a través de gafetes que contengan en la parte frontal el distintivo de cada dependencia, delegación, órgano desconcentrado o entidad.
- 4) Los apoyos o programas sociales no se distribuirán en las inmediaciones de las casas de campaña de algún candidato, o bien donde ostensiblemente se promueva la campaña de cualquier aspirante a la contienda electoral.
- 5) En los casos de que la ciudadanía deba identificarse para obtener el beneficio de un determinado programa, se deberá aceptar todo tipo de identificación oficial vigente.
- 6) Las Contralorías Internas deberán estar presentes en las jornadas de entrega de apoyos sociales, cuando sean requeridos, en la medida que la infraestructura con que cuentan se los permita.

**5.7.2.** Una vez que se conoce cuáles son los servidores públicos que se han separado de sus puestos para participar en los procesos internos de selección de candidatos a cargos de elección popular de los partidos políticos del DF podrán continuarse de manera normal con las actividades inherentes a la entrega de bienes y servicios derivados de los programas sociales.

**5.7.3.** Tanto en el proceso de selección interna de precandidatos por parte de los partidos políticos, como al proceso de elección de candidatos para ocupar puestos de Diputados Locales, Federales y Jefes Delegacionales; los servidores públicos que tienen a su cargo la implementación y ejecución de los programas sociales, así como la entrega de diversos apoyos, como son el titular de la Secretaría, así como los Subsecretarios o Directores Generales, según corresponda, podrán participar en dichas tareas, por tratarse de funciones que les son inherentes al cargo que tienen conferido y a las facultades que les conceden los ordenamientos jurídicos; sin embargo, se deberán tomar las medidas pertinentes para que, durante el proceso electoral de mérito, los servidores públicos que participen en los eventos que al efecto se realicen, se abstengan de promocionar y publicar la imagen de algún candidato, partido o agrupación política; condicionar la prestación de los programas sociales, a la emisión del sufragio a favor de un candidato, partido o agrupación política y realizar campañas publicitarias a la difusión del programa social de que se trate; lo anterior, de conformidad con lo dispuesto por los artículos 320 del Código de Instituciones y Procedimientos Electorales del Distrito Federal, 2, numeral 2 del Código Federal de Instituciones y Procedimientos Electorales, 47 fracción III de la Ley Federal de Responsabilidades de los Servidores Públicos, 273 fracción II y 357 fracción II del Código Penal para el Distrito Federal.

Lo anterior, sin perjuicio de la observancia de las demás disposiciones que resulten aplicables a la entrega de apoyos y programas sociales, así como las obligaciones, prohibiciones y restricciones de los servidores públicos durante los procesos electorales.

## **5.8. Recursos Públicos.**

**5.8.1.** Los servidores públicos de la APDF, deberán abstenerse de utilizar en cualquier forma recursos materiales, financieros o humanos y cualquier recurso público que tengan asignados para el desempeño de su empleo, cargo o comisión, para actividades distintas a las que se encuentran afectos, así como de condicionar los programas, planes y presupuesto del DF con fines electorales.

## **5.9. Parque vehicular y telefonía.**

**5.9.1.** Todo el parque vehicular oficial de las dependencias, delegaciones, órganos desconcentrados y entidades de la APDF en que están adscritos, deberán quedar debidamente resguardados en los estacionamientos de las propias áreas a partir de las 21:00 horas del último día hábil antes de que se efectúen las elecciones y hasta las 07:00 horas del día hábil siguiente a dichas elecciones, quedando exceptuadas de lo anterior, aquellas unidades que se utilicen para la prestación de los servicios públicos de emergencia. Asimismo, ningún vehículo oficial podrá ser utilizado para transportar personas o portar propaganda relativa a la imagen de personas, planillas, partidos políticos, asociaciones políticas, precandidatos y/o candidatos.

**5.9.2.** En el mismo sentido, todos los teléfonos celulares, radiolocalizadores, radios, walki-talkies y demás aparatos de comunicación similares que se encuentren a disposición de cualquier servidor público de la APDF, excepto de aquellos cuyo uso sea estrictamente necesario con motivo de las funciones o servicios a que estén afectos, se entreguen para su resguardo en las Direcciones Generales de Administración u homólogas de cada dependencia, delegación, órgano desconcentrado o entidad, correspondiente, durante el lapso señalado en el párrafo anterior.

**5.9.3.** Por lo que hace a las líneas telefónicas oficiales, los servidores públicos deberán abstenerse de utilizarlas con fines distintos a los exclusivamente relacionados con las acciones de gobierno.

**5.9.4.** Se deberá instrumentar un operativo que les permita controlar el debido resguardo de los bienes en comento, remitiendo un primer reporte el día del resguardo, un segundo reporte el día de las elecciones y uno final el último día de resguardo.

Las Direcciones Generales de Administración u homólogas de cada dependencia, órgano político administrativo, órgano desconcentrado o entidad, serán responsables del operativo y deberán reportarlo a la Contraloría Interna correspondiente a más tardar 24 horas posteriores a la conclusión del proceso.

## **6. VEHÍCULOS OFICIALES.**

**6.1.** Con el propósito de vigilar el correcto uso, destino y conservación de los vehículos oficiales, asignados a las dependencias, delegaciones, órganos desconcentrados y entidades de la APDF, se instruye a los servidores públicos para destinar los vehículos que tengan asignados exclusivamente a las actividades propias de las funciones a su cargo y por ningún motivo hacer uso de éstos para otros fines, ni disponer de la unidad en días inhábiles o salir de los límites de la zona metropolitana, excepto en los casos en que se disponga de una orden de comisión autorizada por el titular de la Unidad Administrativa o por el Jefe Delegacional, según sea el caso, y concentrar los vehículos de apoyo administrativo a las áreas de administración, quedando resguardados al término de las labores en las instalaciones que se designen; así como con el objeto de promover la participación de la ciudadanía en estas acciones, misma que tiene interés en que los recursos públicos se destinen para los fines a que están afectos; se requiere que:

**6.2.** Todos los vehículos oficiales para servicios generales, apoyo administrativo y para la prestación de servicios públicos, excepto los asignados a los servidores públicos desde el nivel de Jefe de Gobierno hasta el de Director General y homólogos, deberán ser rotulados con la siguiente leyenda:

"Este vehículo es para uso oficial.  
Cualquier uso distinto repórtalo al  
089 ó 56581111"

**6.3.** En aquellos casos, en que se considere que no es conveniente balizar los vehículos en la forma antes señalada, por afectarse las actividades, de investigación y vigilancia en las materias de procuración de justicia, seguridad pública, responsabilidad administrativa, entre otras, los titulares de las dependencias, órganos desconcentrados, delegaciones y entidades, deberán solicitar ante esta CG la opinión favorable correspondiente para omitir dicha leyenda, exponiendo las razones o causas que justifiquen tal circunstancia.

**6.4.** Todos los vehículos de uso oficial adscritos a las dependencias, delegaciones, órganos desconcentrados y entidades de la APDF, deberán contar con lo siguiente:

- ✓ Placas de matrícula o permiso provisional, o en su defecto, la copia certificada de la denuncia de la pérdida de las placas de matrícula ante el Agente del Ministerio Público, los cuales deberán:
- a) Estar colocadas en el lugar destinado por el fabricante del vehículo;
- b) Encontrarse libre de cualquier objeto o sustancia que dificulte u obstruya su visibilidad o su registro;
- c) Coincidir con la calcomanía permanente de circulación, con la tarjeta de circulación y con los registros de control vehicular; y
- d) Tener la dimensión y características que especifique la NOM respectiva (art. 17 RTM).

En caso del extravío o robo de una o ambas placas, se deberá verificar que se realice el trámite de solicitud de reposición correspondiente, conforme a las disposiciones vigentes en la materia.

- ✓ Calcomanía de circulación permanente, (art. 17 RTM);
- ✓ Holograma de verificación vehicular vigente (art. 17 RTM);
- ✓ Pago de Impuesto sobre Tenencia o Uso de vehículos, local o federal, según corresponda, en los casos en que exista obligación de pago (art. 45, último párrafo RTM); y
- ✓ Tarjeta de Circulación (Arts. 5 fracción II y 39 RTM).

## **7. ENTREGA-RECEPCIÓN.**

**7.1.** En ejercicio de las facultades conferidas por los artículos 24 de la Ley de Entrega-Recepción de los Recursos de la APDF y 34 fracción XXXIII de la LOAPDF, y con el objeto de eficientar, simplificar, modernizar y economizar los procesos de entrega-recepción que corresponda efectuar a los servidores públicos que se separen de su empleo, cargo o comisión, se podrán aplicar los siguientes criterios y medidas:

- Aplicar todas las herramientas que aporta el avance tecnológico, para la integración de los anexos del acta administrativa;
- Utilizar medios magnéticos, electrónicos, informáticos y de naturaleza similar, para la conformación de los anexos, previendo las medidas de seguridad necesarias para evitar su modificación o alteración;
- Señalar en cada uno de los anexos: la ubicación, fuente, archivo, área, almacén o espacio en que se encuentre físicamente la información; y
- Verificar que la información contenida en los medios magnéticos, electrónicos e informáticos se encuentre soportada documentalmente.

Lo anterior, con el propósito de coadyuvar con los criterios de racionalidad y disciplina presupuestal imperantes en la actual Administración, quedando bajo responsabilidad de los servidores públicos la omisión de cualquier información o documentación.

## **8. ADQUISICIONES.**

**8.1.** Las dependencias, órganos desconcentrados, delegaciones o entidades de la APDF, deberán comunicar a esta CG de aquellas personas físicas y morales que con su conducta incurran en los supuestos que establece el artículo 39 de la LADF; por lo cual, sólo se

recibirá y dará trámite a las solicitudes de inicio de procedimiento administrativo de declaratoria de impedimento, cuando las dependencias, órganos desconcentrados, delegaciones y entidades, presenten de forma completa la información y documentación que se señala en la Circular.

**8.1.1.** La solicitud deberá remitirse a la CG, dentro de los cinco días hábiles siguientes a aquel en que se tenga conocimiento de que alguna persona física o moral se configura en alguna de las hipótesis del artículo 39 de la LADF, para lo cual se rendirá un informe que contendrá lo siguiente:

1. Nombre de la persona física y/o razón social de la persona moral a quien se atribuye la irregularidad, así como el de su representante legal;
2. Domicilio legal manifestado ante la Administración Pública del Distrito Federal;
3. Registro Federal de Contribuyentes;
4. Los hechos o conductas específicas que se denuncian y que se atribuyen a la persona física o moral, narrados cronológicamente y a detalle; de tal forma que corresponderá a la dependencia, órgano desconcentrado, delegación o entidad exponer todas las razones, causas o circunstancias que considere convenientes para acreditar que la persona física o moral, se ubica en algunos de los supuestos que prevé el artículo 39 de la LADF;
5. El acto o momento en que se detectó la conducta, señalando si se trata de una licitación, invitación restringida o adjudicación directa, así como en la celebración de un contrato o durante su vigencia;
6. La acciones realizadas ante otras autoridades o instancias respecto de la irregularidad; debidamente correlacionadas con la documentación soporte que adjunte;
7. La afectación producida o que se pudiere originar a la autoridad convocante o contratante, derivado de la conducta que se le atribuye a la persona física o moral, en los programas, actividades institucionales, sociales o de gobierno encomendados, así como los daños económicos que se estima ha causado;
8. De tratarse de actos recurribles, se deberá precisar si existe o no medio de impugnación hecho valer en contra del mismo, aclarando si se otorgó la suspensión de los efectos del acto o resolución administrativa emitida; y
9. El estado que guarda el asunto, para estar en condiciones de determinar la situación jurídica que prevalece; por lo que debe especificarse la etapa en que se encuentra la licitación, invitación restringida o adjudicación directa, y en su caso, el contrato que se llegue a celebrar, si se realizó la entrega total de los bienes o la prestación de los servicios, o bien se presentaron incumplimientos, que originaron la aplicación de penas convencionales, o la ejecución de la garantía de cumplimiento del contrato.

**8.1.2.** A los informes se anexará la siguiente documentación:

1. Cédula de identificación fiscal, donde se aprecia la clave de registro federal de contribuyentes de la persona física o moral;
2. Acta constitutiva y modificaciones tratándose de persona moral;
3. Instrumento público que acredite la personalidad del representante legal de la persona física o moral, de ser el caso;
4. Documentos con los que se acredite la conducta irregular; precisándose que al ser base para el inicio del procedimiento, estas documentales invariablemente se deberán proporcionar en original, o bien certificados del original; por lo que las autoridades de la APDF tomarán las acciones para preservar en su poder la documentación que contenga la irregularidad; principalmente, tratándose de documentos que contengan información falsa (escritos bajo protesta de decir verdad, catálogos, garantías o respaldos de fabricantes, pólizas, etc.), rescisiones administrativas y en general cualquier documento con el que se acredite o se aprecie la inconsistencia, pues su omisión generará la imposibilidad para el inicio del procedimiento;
5. Documentos del procedimiento de contratación, o bien el contrato y convenios, según corresponda, que se deberán anexar con la finalidad de demostrar el momento en que ocurrió la conducta que se imputa a la persona física o moral; y
6. Cuando la información solicitada para sustentar la irregularidad provenga de terceros, en caso de que sea una persona moral, se tendrá que remitir el original o copia certificada del original del testimonio notarial que acredite la facultad para actuar en su representación.

**8.1.3.** Cuando se informe de la rescisión administrativa de contratos, además de observar los numerales 8.1.1 y 8.1.2., se adjuntarán los documentos siguientes, según corresponda:

1. Resolución de la rescisión administrativa del contrato de que se trate, por servidor público facultado;
2. Constancias de notificación personal de la resolución a la persona física o moral correspondiente;
3. Las actas, oficios y documentos para acreditar que se siguió el procedimiento de rescisión administrativa, previsto en la LADF y Reglamento, así como las notificaciones de cada etapa;
4. Constancias de aplicación de penas convencionales; y
5. Constancias de los trámites efectuados para hacer efectiva la garantía de cumplimiento del contrato.

**8.1.4.** En los casos que se denuncien inconsistencias de diversas personas físicas o morales, no obstante que provengan de un mismo hecho o acto, el comunicado debe efectuarse de manera independiente, rindiendo un informe por cada uno de ellos, y su respectiva documentación; dado que el procedimiento de impedimento se iniciará por cuerda separada.

**8.1.5.** La documentación que se remita deberá proporcionarse en original o en copia certificada del original, por el servidor público facultado para ello, debidamente sellada, foliada, rubricada e identificable, haciendo la diferenciación entre la certificación que se haga de un documento original, copia certificada o copia simple.

**8.1.6.** La falta de atención a la presente Circular dará lugar a la responsabilidad administrativa correspondiente, por lo que las Contralorías Internas velarán de manera preventiva por el cumplimiento de este instrumento o en su caso, darán inicio a los procedimientos disciplinarios conducentes.

**8.2.** Con el propósito de promover la eficiencia en la captación de ingresos que debe percibir el DF y el cumplimiento de las obligaciones fiscales a cargo de los contribuyentes, es necesario que previamente a la adjudicación de contratos en materia de adquisiciones, arrendamientos, prestación de servicios, obra pública y enajenación de bienes muebles, así como al otorgamiento de concesiones y permisos administrativos temporales revocables a favor de personas físicas y morales, se verifique que éstas hayan cumplido con el pago correspondiente a los últimos cinco ejercicios, respecto de las siguientes contribuciones, en lo que les resulte aplicable:

1. Impuesto Predial;
2. Impuesto Sobre Adquisición de Inmuebles;
3. Impuesto Sobre Nóminas;
4. Impuesto Sobre Tenencia o Uso de Vehículos;
5. Impuesto por la Prestación de Servicios de Hospedaje, y
6. Derechos por el Suministro de Agua.

**8.3.** Si la causación de las contribuciones o las obligaciones formales es menor a cinco años, deberá verificarse su cumplimiento a partir de la fecha de la cual se generaron.

**8.4.** Para efectos de lo anterior, las dependencias, delegaciones, órganos desconcentrados y entidades, deberán prever que en las bases de licitación pública o de invitación restringida a cuando menos tres participantes, o previamente a la formalización de contratos u otorgamiento de concesiones y permisos administrativos temporales revocables, se solicite a la persona física o moral, la constancia de adeudos de las contribuciones antes señaladas, expedida por la Administración Tributaria que le corresponda o, en su caso, por el Sistema de Agua de la Ciudad de México, a efecto de constatar que el interesado no cuenta con adeudos pendientes de pago.

**8.5.** La Procuraduría Fiscal del Distrito Federal de la SF, deberá solicitar a los interesados como requisito, previamente al otorgamiento de subsidios, la presentación de constancia de adeudo, excepto de la contribución sobre la cual verse el subsidio.

**8.6.** Aquellas dependencias, órganos desconcentrados, delegaciones y entidades, que realizan cargos de manera centralizada en apego a los Lineamientos Generales para Consolidar la Adquisición o Arrendamiento de Bienes o Servicios de Uso Generalizado en la Administración Pública del Distrito Federal, así como para la Centralización de Pagos, emitidos conjuntamente por la SF, CG y OM, deberán llevar a cabo una conciliación con las unidades administrativas, cuyo presupuesto resulte afectado por estos conceptos, a fin de que una vez que dicha información sea remitida a las Direcciones Generales de Egresos adscritas a la Subsecretaría de Egresos de la Secretaría de Finanzas, no se presenten claves presupuestarias inexistentes o sin disponibilidad.

## **9. OBRAS PÚBLICAS.**

**9.1.** Las dependencias, órganos desconcentrados, delegaciones o entidades de la Administración Pública del Distrito Federal, deberán comunicar a esta CG de aquellas personas físicas y morales que con su conducta incurran en los supuestos que establece el artículo 37 de la LOPDF; por lo cual, sólo se recibirá y dará trámite a las solicitudes de inicio de procedimiento administrativo de declaratoria de impedimento, cuando las dependencias, órganos desconcentrados, delegaciones y entidades, presenten de forma completa la información y documentación que se señala en esta Circular.

**9.1.1.** La solicitud deberá remitirse a la CG, acompañada de un informe que contendrá lo siguiente:

1. Nombre de la persona física y/o razón social de la persona moral a quien se atribuye la irregularidad, así como el de su representante legal;
2. Domicilio legal manifestado ante la APDF;
3. Registro Federal de Contribuyentes;
4. Los hechos o conductas específicos que se denuncian y que se atribuyen a la persona física o moral, narrados cronológicamente y a detalle; de tal forma que corresponderá a la dependencia, órgano desconcentrado, delegación o entidad exponer todas las razones, causas o circunstancias que considere convenientes para acreditar que la persona física o moral, se ubica en alguno de los supuestos que prevé el artículo 37 de la Ley de Obras Públicas del DF;
5. El acto o momento en que se detectó la conducta, señalando si se trata de una licitación, invitación restringida o adjudicación directa, así como en la celebración de un contrato o durante su vigencia;
6. La acciones realizadas ante otras autoridades o instancias respecto de la irregularidad; debidamente correlacionadas con la documentación soporte que adjunte;
7. La afectación producida o que se pudiere originar a la autoridad convocante o contratante, derivado de la conducta que se le atribuye a la persona física o moral, en los programas, actividades institucionales, sociales o de gobierno encomendados, así como los daños económicos que se estima ha causado;
8. De tratarse de actos recurribles, se deberá precisar si existe o no medio de impugnación hecho valer en contra del mismo, aclarando si se otorgó la suspensión de los efectos del acto o resolución administrativa emitida; y
9. El estado que guarda el asunto, para estar en condiciones de determinar la situación jurídica que prevalece; por lo que debe especificarse la etapa en que se encuentra la licitación, invitación restringida o adjudicación directa, y en su caso, el contrato que se llegue a celebrar, si se culminaron los trabajos, o bien se presentaron incumplimientos, que originaron la aplicación de penas convencionales, o la ejecución de la garantía de cumplimiento del contrato.

**9.1.2.** A los informes se anexará la siguiente documentación:

1. Cédula de identificación fiscal, donde se aprecia la clave de registro federal de contribuyentes de la persona física o moral;
2. Acta constitutiva y modificaciones tratándose de persona moral;
3. Instrumento público que acredite la personalidad del representante legal de la persona física o moral, de ser el caso;

4. Documentos con los que se acredite la conducta irregular; precisándose que al ser base para el inicio del procedimiento, estas documentales invariablemente se deberán proporcionar en original, o bien certificados del original; por lo que las autoridades de la APDF tomarán las acciones para preservar en su poder la documentación que contenga la irregularidad; principalmente, tratándose de documentos que contengan información falsa (escritos bajo protesta de decir verdad, catálogos, garantías o respaldos de fabricantes, pólizas, etc.), rescisiones administrativas y en general cualquier documento con el que se acredite o se aprecie la inconsistencia, pues su omisión generará la imposibilidad para el inicio del procedimiento;
5. Documentos del procedimiento de contratación, o bien el contrato y convenios, según corresponda, que se deberán anexar con la finalidad de demostrar el momento en que ocurrió la conducta que se imputa a la persona física o moral; y
6. Cuando la información solicitada para sustentar la irregularidad provenga de terceros, en caso de que sea una persona moral, se tendrá que remitir el original o copia certificada del original del testimonio notarial que acredite la facultad para actuar en su representación.

**9.1.3.** Cuando se informe de la terminación anticipada por causas imputables a la persona física o moral o la rescisión administrativa de contratos, además de observar los numerales 9.1.1 y 9.1.2., se adjuntarán los documentos siguientes, según corresponda:

1. Resolución de terminación anticipada o de la rescisión administrativa del contrato de que se trate, por servidor público facultado;
2. Constancias de notificación personal de la resolución a la persona física o moral correspondiente;
3. Las actas, oficios y documentos para acreditar que se siguió el procedimiento de rescisión administrativa, previsto en la LOPDF y Reglamento, así como las notificaciones de cada etapa;
4. Constancias de aplicación de penas convencionales; y
5. Constancias de los trámites efectuados para hacer efectiva la garantía de cumplimiento del contrato.

**9.2.** Las dependencias, órganos desconcentrados, delegaciones o entidades de la APDF, informarán en los términos que señala el RLOPDF, de las personas que incurran en los supuestos de la fracción VI del artículo 37 de la LOPDF, requisitando para tal efecto el formato, conforme al instructivo de llenado, que a continuación se establecen.

**9.2.1.** Al formato requisitado, deberá anexarse los documentados donde se haya hecho constar el porcentaje de atraso, deficiencia o insuficiencia que se atribuye, pudiendo ser reportes, notas de bitácora, minutas de trabajo, etc., debidamente signados por las partes que correspondan y que intervengan en el contrato.

Derivado de lo anterior, adjunto al presente sirvanse encontrar el formato y el respectivo instructivo de llenado que deberá ser remitido para informar a la Dirección General de Legalidad, aquellos casos en que alguna persona física o moral incurra en alguno de los supuestos a que se refieren las fracciones V y VI del artículo 37 de la LOPDF, por lo que los titulares de las áreas responsables de la ejecución obras públicas, deberán hacer del conocimiento los datos de las personas físicas o morales que hayan dado motivos para convenir la terminación anticipada de la relación contractual, así como con aquellos que, en la ejecución de las obras incurran en atrasos, deficiencias o insuficiencias que sin configurara causas de rescisión impacten negativamente en la misma, tales como: atrasos en el programa, insuficiencias o deficiencias en la calidad de materiales o procesos, en la administración de la obra, o no aplicar los recursos necesarios para el cumplimiento del contrato; con la finalidad de dar a conocer la información consolidada mensualmente en medios electrónicos para que no se reciban propuestas, ni se celebren contratos en las materias reguladas por la LOPDF, con las personas que se encuentren en los supuestos de las hipótesis mencionadas.

A partir del primer informe; los titulares responsables de las dependencias, órganos desconcentrados, delegaciones y entidades que ejecuten obras públicas deberán hacer del conocimiento a esta CG, dentro de los primeros cinco días hábiles de cada mes, las modificaciones que se vayan originando a la información original, reportando a aquellas personas que hayan incurrido en incumplimientos durante el período, por su parte aquellas que durante el mismo hayan procedido, en su caso, a solventar la problemática origen del reporte, serán informadas por oficio explicando fundada y motivadamente la solventación.

La omisión en el envío en tiempo y forma de dicha información, quedará bajo la responsabilidad de los servidores públicos encargados de llevar a cabo estos procedimientos y los actos que de estos deriven.

Cualquier duda o aclaración relacionada con el contenido de la presente, será resuelta por la Dirección General de Legalidad de esta CG.

### **INFORME DE CONTRATISTAS INCUMPLIDOS**

Los responsables de las áreas encargados de la contratación de las obras públicas, deberán remitir a la CG, dentro de los cinco primeros días de cada mes, el informe de contratistas incumplidos, correspondiente al mes inmediato anterior, debidamente firmado y requisitado, acorde al formato denominado "ICI", el cual deberá contar con el visto bueno del Titular de la Dirección General de Obras Públicas, de Servicios Urbanos o su equivalente, en la Dependencia, Unidad Administrativa, Órgano Político-Administrativo, Órgano desconcentrado o Entidad.

### **INSTRUCTIVO DE LLENADO DEL FORMATO: "ICI"**

1. **UNIDAD.** En este rubro, deberá señalarse la denominación correcta de la dependencia, unidad administrativa, órgano político-administrativo, órgano desconcentrado o entidad que rinde el informe.
2. **MES Y AÑO.** En este rubro, deberá especificarse con letra el mes, y con número el año reportado, siendo el primero el correspondiente al mes inmediato anterior a la fecha de remisión del informe de contratistas incumplidos.
3. **N°.** Señalar el número consecutivo que corresponda a todos y cada uno de los casos que se reportan.



## DISPOSICIONES FINALES.

- I. El presente instrumento normativo podrá ser modificado en cualquier tiempo por el titular de la Contraloría General, debiendo publicarse las modificaciones en la Gaceta Oficial del Distrito Federal.
- II. Para consulta y difusión la Contraloría General deberá contar permanentemente con una versión completa y actualizada de la presente circular en su página de internet.
- III. La presente circular entrará en vigor al día siguiente de su publicación en la Gaceta Oficial del Distrito Federal.
- IV. Se abrogan las disposiciones normativas siguientes:
  - Circular No. CG/039/2005, Circular No. CG/040/2005, Circular No. CG/011/2008, Circular No. CG/007/2009, Circular No. CG/023/2009, Circular No. CG/007/2010, Circular CG/059/2003, Circular CG/55/2004, de fecha 05 de noviembre de 2004.
  - Circular CG/047/2005, Circular CG/041/2006, Circular CG/054/2006, Circular CG/034/2007, Circular CG/036/2008.
  - Circular CG/014/2005, Circular No. 16 de 2006, Circular CG/12/2007.
  - Circular CG/036/2005, Circular CG/31/2007, Circular CG/004/2009, Circular CG/016/2009.
  - Circular CG/012/2007.
  - Circular OM/CG/1364/2007, Circular OM/CG/1725/2007, Circular CG/24/2007, Circular CG/013/2008.
  - Circular CG/031/2006.
  - Circular CG/2003/007, Circular SF/CG/141111/2007, Oficio No. SE/1341/04.
  - Las demás disposiciones normativas que se opongan a la presente.

Ciudad de México, a primero de noviembre de dos mil diez.

(Firma)

**Ricardo García Sáinz Lavista**  
El Contralor General del Distrito Federal

**Anexo de la Circular Contraloría General 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**

## ABREVIATURAS DE TÉRMINOS.

**AAC:** Áreas de Atención Ciudadana.  
**APDF:** Administración Pública del Distrito Federal.  
**CAT:** Centro de Atención Telefónica.  
**CG:** Contraloría General del Distrito Federal.  
**CGE:** Comisión de Gobierno Electrónico del Distrito Federal.  
**CGMA:** Coordinación General de Modernización Administrativa.  
**CJySL:** Consejería Jurídica y de Servicios Legales.  
**COMAAC:** Coordinador de Mejora de las Áreas de Atención Ciudadana.  
**CUTS:** Catálogo Único de Trámites y Servicios.  
**DEGEPTIC:** Dirección Ejecutiva de Gobierno Electrónico y Política de Tecnologías de la Información y Comunicaciones.  
**DEPSAC:** Dirección Ejecutiva de Procesos, Servicios y Atención Ciudadana.  
**DF:** Distrito Federal.  
**DGA:** Direcciones Generales de Administración o equivalentes en las Dependencias, Órganos desconcentrados, Órganos Político-Administrativos y Entidades de la Administración Pública del D.F.  
**DGGTIC:** Dirección General de Gobernabilidad de Tecnologías de la Información y Comunicaciones.  
**EMAAC:** Encargado de la Mejora del Área de Atención Ciudadana.  
**GDF:** Gobierno del Distrito Federal.  
**LADF:** Ley de Adquisiciones del Distrito Federal.  
**LFRSP:** Ley Federal de Responsabilidades de los Servidores Públicos.  
**LOAPDF:** Ley Orgánica de la Administración Pública del Distrito Federal.  
**LOPDF:** Ley de Obras Públicas del Distrito Federal.  
**LPADF:** Ley de Procedimiento Administrativo del Distrito Federal.  
**LPGEDF:** Ley de Presupuesto y Gasto Eficiente del Distrito Federal.  
**LTAIPDF:** Ley de Transparencia y Acceso a la Información Pública del Distrito Federal.  
**MIAC:** Modelo Integral de Atención Ciudadana.  
**MIAACUAC:** Manual de Identidad Gráfica de las Áreas de Atención Ciudadana y para las Unidades de Atención Ciudadana.  
**MTSPDF:** Manual de Trámites y Servicios al Público del Distrito Federal.  
**OIP:** Oficina de Información Pública.  
**OM:** Oficialía Mayor.  
**PAIM:** Programa Anual de Innovación Ciudadana y Modernización Gubernamental.  
**PETIC:** Plan Estratégico de Tecnologías de la Información y Comunicaciones.  
**PEV:** Proyectos Especiales de Evaluación.

**PGDDF:** Programa General de Desarrollo del Distrito Federal 2007-2010.  
**PORTIME:** Portafolio Integral de Monitoreo y Evaluación.  
**PREDETIC:** Programa Especial de Desarrollo de Tecnologías de la Información y Comunicaciones.  
**PROIM:** Programa de Innovación Ciudadana y Modernización Gubernamental 2010-2012.  
**PROMOEVA:** Programa de Monitoreo y Evaluación del Desempeño Gubernamental 2010-2012.  
**RIAPDF:** Reglamento Interior de la Administración Pública del Distrito Federal.  
**RLOPDF:** Reglamento de la Ley de Obras Públicas del Distrito Federal.  
**RTM:** Reglamento de Tránsito Metropolitano.  
**SAT:** Servicio de Administración Tributaria.  
**SF:** Secretaría de Finanzas del Distrito Federal.  
**SIPROIM:** Sistema del Programa de Innovación Ciudadana y Modernización Gubernamental.  
**SIPROMOEVA:** Sistema del Programa de Monitoreo y Evaluación del Desempeño Gubernamental.  
**SSAC:** Sistema de Servicios y Atención Ciudadana.  
**TIC:** Tecnologías de la Información y Comunicaciones.  
**UNAC:** Unidades de Atención Ciudadana.

### Glosario de Términos

**Delegaciones:** Los Órganos Político-Administrativos en cada una de las demarcaciones territoriales en que se divide el Distrito Federal.

**Dependencias:** Las Secretarías, la Procuraduría General de Justicia del Distrito Federal, la Oficialía Mayor, la Contraloría General y la Consejería Jurídica y de Servicios Legales.

**Dictamen:** Opinión y juicio que se emite para autorizar la creación y cambios en las estructuras orgánicas.

**Entidades Paraestatales:** Los Organismos Descentralizados, las Empresas de Participación Estatal Mayoritaria y los Fideicomisos Públicos del Distrito Federal.

**Estructura orgánica:** Distribución y orden de las funciones que se establecen dentro de una organización conforme a criterios de jerarquía y especialización; ordenados y codificados de tal forma que sea posible visualizar los niveles de autoridad y sus relaciones de dependencia.

**Formato de Macroprocesos Clave:** Es aquel documento donde se da una explicación o descripción de los procesos Prioritarios de cada dirección perteneciente a los entes públicos.

**Guía:** Guía para la Creación y Modificación de Estructuras Orgánicas del Gobierno del Distrito Federal.

**Manual Administrativo:** Instrumento jurídico que se integra por el manual de organización y el manual de procedimientos de las Dependencias, Unidades Administrativas, Órganos desconcentrados, Órganos Político-Administrativos y Entidades.

**Manual de organización:** Instrumento jurídico que tiene por objeto definir las funciones que debe realizar el personal para lograr los objetivos establecidos para el ente público.

**Modificación a la estructura:** Cualquier cambio a la estructura vigente, de nomenclatura de los puestos de mandos medios y superiores; cambios de adscripción; renivelaciones, así como la creación y/o cancelación de puestos.

**Objetivos Estratégicos:** Los Objetivos marcados por las Dependencias, Órganos Político Administrativos, Órganos Administrativos Desconcentrados y Entidades Paraestatales. Éstos definen la situación deseada que la institución busca lograr y define el futuro de la organización en función de la misión. Estos deben ser alcanzables en un periodo determinado, medibles y deben definir a un responsable para su cumplimiento.

**Organigrama:** Representación gráfica de la estructura orgánica de la Dependencia, Órgano Político Administrativo, Órgano Administrativo Desconcentrado o Entidad Paraestatal.

**Órganos desconcentrados:** Los dotados de atribuciones de decisión, ejecución y autonomía de gestión y cuyas atribuciones se señalan en sus instrumentos de creación y en el Reglamento Interior de la Administración Pública del Distrito Federal.

**Órganos de Gobierno:** Los encargados de la administración de los organismos descentralizados, de las empresas de participación estatal mayoritaria y de los comités técnicos de los fideicomisos.

**Órganos Político-Administrativos:** Los establecidos en cada demarcación territorial dotados de atribuciones de decisión, ejecución y autonomía de gestión a los que genéricamente se les denomina Delegaciones del Distrito Federal, y tienen establecidas sus atribuciones en la Ley y su Reglamento.

**Plan estratégico:** Documento en el que los responsables del ente público plasman la estrategia a seguir en el corto, mediano o largo plazo, para poder cumplir sus objetivos.

**Plaza (Denominación):** Nombre que se le asigna a cada uno de los lugares ocupados en la estructura orgánica.

**Propuesta:** Se refiere al Oficio de solicitud para la creación o modificación de la Estructura Orgánica y documentos requeridos en estos lineamientos y en su respectiva Guía.

**Puesto:** Unidad de trabajo específica e impersonal constituida por un conjunto de funciones que debe realizar, aptitudes que debe poseer y responsabilidades que debe asumir su titular en determinadas condiciones de trabajo.

**Puestos Homólogos:** Son aquellos niveles jerárquicos cuyo salario, funciones y grado de responsabilidad son equivalentes, aún cuando su nomenclatura pudiera variar.

**Reglamento:** Reglamento Interior de la Administración Pública del Distrito Federal.

**Renivelación:** Modificación del nivel o rango que tiene un puesto.

**Unidades administrativas:** Las dotadas de atribuciones de decisión y ejecución, que además de las Dependencias y los Órganos Político Administrativos son las Subsecretarías, la Tesorería del Distrito Federal, la Procuraduría Fiscal del Distrito Federal, las Coordinaciones Generales, las Direcciones Generales, las Subprocuradurías, las Subtesorerías, los Órganos desconcentrados, las Direcciones Ejecutivas, las Contralorías Internas, así como cualquier otra que realice este tipo de atribuciones conforme a lo previsto en el Reglamento.

---

**NOTA ACLARATORIA A LA PUBLICACIÓN DE LA CIRCULAR CONTRALORÍA GENERAL 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 PUBLICADA EL 25 DE ENERO DE 2011 EN LA GACETA OFICIAL DEL DISTRITO FEDERAL NO. 1019. PUBLICADO EN LA GACETA OFICIAL DEL DISTRITO FEDERAL EL 13 DE ABRIL DE 2011.**