



COMISIÓN DE ADMINISTRACIÓN PÚBLICA LOCAL

Ciudad de México, a 30 de noviembre de 2017

Dictamen a la "Proposición con Punto de Acuerdo para solicitar a la Contraloría General, a la Coordinación General de Modernización Administrativa y a las y los 16 Jefes Delegacionales coordinen acciones para mejorar el servicio y ampliar el horario de atención de las ventanillas únicas delegacionales, así como de los Centros de Servicio y Atención Ciudadana (CESAC)".

DIPUTADO PRESIDENTE DE LA MESA DIRECTIVA
DEL PLENO DE LA H. ASAMBLEA LEGISLATIVA
DEL DISTRITO FEDERAL
VII LEGISLATURA
P R E S E N T E

A la Comisión de Administración Pública Local le fue turnada para su **análisis y dictamen** la "**Proposición con Punto de Acuerdo para solicitar a la Contraloría General, a la Coordinación General de Modernización Administrativa y a las y los 16 Jefes Delegacionales coordinen acciones para mejorar el servicio y ampliar el horario de atención de las ventanillas únicas delegacionales, así como de los Centros de Servicio y Atención Ciudadana (CESAC)**", que presentó el Diputado Carlos Alfonso Candelaria López.

Con fundamento en lo dispuesto en los artículos 42 fracción XI y 46 fracción I del Estatuto de Gobierno del Distrito Federal; 10 fracción I, 17 fracciones III y IV, 59, 60 fracción II, 61 fracción I, 62 fracción II, 64 y 91 de la Ley Orgánica; 1, 28, 29, 32 y 33 del Reglamento para el Gobierno Interior; 4, 5, 8, 9 fracción I, 50, 51, 52, 56 y 57 del Reglamento Interior de las Comisiones, todos de la Asamblea Legislativa del Distrito Federal, esta Comisión somete a la consideración de la H. Asamblea Legislativa el presente dictamen al tenor del siguiente:

PREÁMBULO

1.- En sesión ordinaria ante el Pleno de la Asamblea Legislativa, se aprobó turnar a esta Comisión la Proposición con Punto de Acuerdo que presentó el Diputado Carlos Alfonso Candelaria López.

2.- Por instrucción de la Presidencia de la Mesa Directiva de la H. Asamblea Legislativa del Distrito Federal, VII Legislatura, con fecha 17 de mayo de 2017, fue turnada a la Comisión de Administración Pública Local, la Proposición con Punto de Acuerdo de referencia, mediante oficio No. MDSRSA/CSP/118/2017, mismo que fue recibido en esta Comisión el día 9 de julio de 2017; a fin de que se procediera a la elaboración del dictamen correspondiente.

3.- Para dar cumplimiento con lo dispuesto en los artículos 28 y 32 del Reglamento para el Gobierno Interior de la Asamblea Legislativa del Distrito Federal, la Comisión de Administración Pública Local se reunió en sesión ordinaria el día **30 de noviembre de 2017**, para dictaminar la proposición de referencia, a fin de ser sometido el presente dictamen a la consideración del Pleno de ésta H. Asamblea Legislativa del Distrito Federal, conforme a los siguientes:

ANTECEDENTES

La Proposición con Punto de Acuerdo en su exposición de motivos, señala de manera general lo siguiente:

“Con el propósito de eficientar los procedimientos y dar una mejor atención ciudadana desde el año 1994 se emitió un acuerdo por el que se crearon en las Dieciséis Delegaciones de la Ciudad de México las Ventanillas Únicas Delegacionales para la recepción y entrega de documentos, con un horario de funcionamiento de 9.00 am a 14:00 hrs.”

COMISIÓN DE ADMINISTRACIÓN PÚBLICA LOCAL

Las Ventanillas que se facultaron desde ese entonces para orientar, informar, recibir, integrar, registrar, gestionar y entregar documentos, en el ámbito de sus respectivas demarcaciones territoriales. Sin embargo, 10 años después, es decir en el año 2003 y 2004 comenzó a darle la formalidad requerida por lo que se expidió el Manual de Trámites y Servicios al Público del Distrito Federal.

Para el 2 de julio de 20102 en la gaceta Oficial fu publicado el ACUERDO POR EL QUE SE ESTABLECEN LAS ATRIBUCIONES DE LAS VENTANILLAS ÚNICAS DELEGACIONALES el cual en su punto señala:

PRIMERO.- Cada órgano político-administrativo de las 16 demarcaciones territoriales del Distrito Federal contará con una Ventanilla Única Delegacional. Las Ventanillas Únicas Delegacionales están facultadas para orientar, informar, recibir, integrar, registrar, gestionar y entregar documentos...

Y nuevamente en su punto QUINTO, indica que Las Ventanillas Únicas Delegacionales brindarán el servicio de atención presencial al público en días hábiles y dentro de un horario de 9:00 a 14:00 horas...

Sin embargo las condiciones sociales, económicas y laborales desde hace mas de 22 años que se publicó el MANUAL ESPECÍFICO DE OPERACIÓN DE LAS VENTANILLAS ÚNICAS DELEGACIONALES en el año 1994 han cambiado de manera drástica.

Ahora la mayoría de personas laboran lejos de sus hogares y trabajan como mínimo 8 horas, sin embargo las ventanillas únicas y CESAC tan solo operan 5 horas, complicando el acceso a trámites y servicios que son elementales para la ciudadanía.

No olvidemos que las delegaciones en la mayoría de los casos son el primer contacto ciudadano que se tiene con alguna autoridad, lo cual con las condiciones de operación, falta de personal, y horarios inaccesibles, proveen de una imagen burocratizada, inaccesible e ineficiente del servicio público, situación que puede ser factor generador de coyotaje y corrupción.

Lamentablemente el nombre del Área de "modernización Administrativa" solo sirve de nombre, ya que no solo basta con adecuar los procesos y trámites administrativos, sino también se hace necesario adecuar la accesibilidad incluyendo cuestiones físicas y de operación."

CONSIDERANDOS

PRIMERO.- Con fundamento en lo dispuesto por el artículo 122, Apartado C, Base Primera, fracción V, inciso g) de la Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos, Artículos Segundo y Tercero Transitorio del Decreto por el que se derogan y reforman diversas disposiciones de la Constitución Política de los Estados Unidos

COMISIÓN DE ADMINISTRACIÓN PÚBLICA LOCAL

Mexicanos, en materia de la reforma política de la Ciudad de México, esta soberanía tiene facultades para legislar en materia de Administración Pública Local, su régimen interno y de procedimientos administrativos.

SEGUNDO.- De conformidad a lo dispuesto por los artículos 59 y 60 fracción II, 62 fracción II y 64 de la Ley Orgánica; 28, 29, 32 y 33 del Reglamento para el Gobierno Interior; 8, 9 fracción I, 12, 50 y 52 del Reglamento Interior de las Comisiones, todos de la Asamblea Legislativa del Distrito Federal, esta Comisión es competente para conocer y dictaminar lo relativo a la “Proposición con Punto de Acuerdo”, señalada en el preámbulo del presente documento.

TERCERO.- Una vez fijada la competencia de esta dictaminadora, y considerando que les asiste a los diputados integrantes de esta VII Legislatura de la H. Asamblea Legislativa, el derecho a presentar proposiciones en términos de lo dispuesto por el artículo 17, fracción IV de la Ley Orgánica de la Asamblea Legislativa del Distrito Federal, satisfaciéndose los requisitos señalados en el artículo 132 del Reglamento para el Gobierno Interior de la Asamblea Legislativa del Distrito Federal, se procede al análisis exhaustivo para emitir el dictamen que en derecho proceda.

Por cuestión de orden y método se procede a realizar el estudio integral de la propuesta con punto de acuerdo de merito, pasándolo a hacer de la siguiente forma:

El significado lexicográfico de la voz “dictamen”, es una “opinión y Juicio que se forma o emite sobre algo”, de conformidad con lo establecido por la Real Academia Española en su *Diccionario de la Lengua Española* (23ª ed., Madrid, Espasa, 2014), por ello con fundamento en lo dispuesto por el artículo 50 del Reglamento Interior de las Comisiones de la Asamblea Legislativa del Distrito Federal, los dictámenes deberán ser estudios profundos y analíticos de las proposiciones o iniciativas que la Mesa Directiva del Pleno

COMISIÓN DE ADMINISTRACIÓN PÚBLICA LOCAL

de la Asamblea turne a la Comisión, exponiendo ordenada, clara y concisamente las razones por las que dicho asunto en cuestión se aprueben, desechen o modifiquen.

CUARTO.- Esta comisión dictaminadora atendiendo al espíritu de la normatividad que nos rige, y considerando que el análisis debe ser claro, profundo y analítico, en consecuencia se procede a analizar lo relativo al objeto del Punto de Acuerdo, que consiste en solicitar a la Contraloría General, a la Coordinación General de Modernización Administrativa y a las y los 16 Jefes Delegacionales coordinen acciones para mejorar el servicio y ampliar el horario de atención de las ventanillas únicas delegacionales, así como de los Centros de Servicio y Atención Ciudadana (CESAC).

Por ello, se revisa el Acuerdo por el que se Establecen las Atribuciones de las Ventanillas Únicas Delegacionales, publicada en la Gaceta Oficial del Distrito Federal el 2 de Julio de 2012¹, del cual se advierte que efectivamente tuvo como antecedentes lo siguiente:

- a) El “Acuerdo por el que se crea en las dieciséis Delegaciones del Departamento del Distrito Federal, Ventanillas Únicas Delegacionales para la recepción y entrega de documentos”, publicado el “el 23 de septiembre de 1994, en el Diario Oficial de la Federación;
- b) El “Acuerdo que modifica y precisa las atribuciones de las Ventanillas Únicas Delegacionales” publicado el 17 de noviembre de 1997 en la Gaceta Oficial del Distrito Federal; y
- c) El “Acuerdo por el que se modifican y precisan las atribuciones de las Ventanillas Únicas Delegacionales” publicado el 19 de marzo de 2004 en la Gaceta Oficial del Distrito Federal.

¹ http://data.consejeria.cdmx.gob.mx/portal_old/uploads/gacetas/4ff0ba68a83b5.pdf

COMISIÓN DE ADMINISTRACIÓN PÚBLICA LOCAL

Para entender el objeto de las Ventanillas Únicas Delegacionales, es importante discernir que la administración pública, se refiere al conjunto de organismos y personas que se dedican a la administración o el gobierno de los asuntos de un estado. Cuya misión es administrar y gestionar y le corresponde hacer de nexo directo entre los ciudadanos y el poder político de turno y por supuesto atender y satisfacer todas las demandas que los ciudadanos puedan acercar.

En ese sentido la Administración Pública se puede definir, como aquella función del Estado que consiste en una actividad concreta, continua, práctica y espontánea de carácter subordinado a los poderes del Estado y que tienen por objeto satisfacer en forma directa e inmediata las necesidades colectivas y el logro de los fines del Estado dentro el orden jurídico establecido y con arreglo a este.

En ese orden de ideas, la administración pública se vincula a la gestión de servicios brindados por el Estado, donde las personas acuden para obtener respuestas a diferentes problemas o inquietudes.

Las Ventanilla Única en las delegaciones, representan una herramienta que permite la recepción, tramite y envío de la información recibida a las diferentes áreas de que se compone una demarcación territorial, basado en criterios de simplificación, homologación y automatización de los procesos de gestión.

La Ventanilla Única tiene como objetivo agilizar y simplificar los flujos de información entre la ciudadanía y gobierno, aportando beneficios significativos para las partes involucradas en el flujo de información, y permite a las delegaciones y al gobierno de la Ciudad de México, recibir o tener acceso a la información pertinente para su propósito y dar una respuesta pronta y oportuna.

COMISIÓN DE ADMINISTRACIÓN PÚBLICA LOCAL

Las Ventanillas Únicas Delegacionales fueron creadas con el objetivo de integrar en una sola ubicación, la tramitación de asuntos relacionados con las diferentes dependencias del Gobierno de la Ciudad, que requiera efectuar la ciudadanía en general, evitando así traslados innecesarios.

Los objetivos de las Objetivos de la Ventanilla Única son:

- ✓ Reducir tiempos en procesos administrativos.
- ✓ Facilitar la búsqueda y acceso de información.
- ✓ Ahorro de tiempo ante el particular para la entrega y localización de documentos o información solicitada.

En consecuencia la Ventanilla Única Delegacional realiza trámites, entendiendo por ello al procedimiento que realiza un ciudadano para obtener un documento o permiso, cumplir una obligación, o gozar de algún derecho, validado por el gobierno, estas ventanillas son competentes para orientar, integrar, recibir, gestionar y entregar la documentación y respuesta en los asuntos de trámites en materia de:

- 1) Agua y drenaje
- 2) Anuncios
- 3) Construcciones y obras
- 4) Espectáculos públicos
- 5) Establecimientos mercantiles
- 6) Industria
- 7) Medio ambiente
- 8) Mercados públicos
- 9) Protección civil
- 10) Servicios legales y archivos de notarías
- 11) Uso de suelo

COMISIÓN DE ADMINISTRACIÓN PÚBLICA LOCAL

Teniendo un horario de atención es de lunes a viernes de 9:00 a 14:00 horas, lo cual a decir del diputado proponente resulta ser inadecuado e infructuoso, es decir, que el tiempo de atención no es suficiente y la atención es inadecuada.

QUINTO.- Al haber realizado el estudio integral del Punto de Acuerdo, esta comisión dictaminadora coincide con el espíritu del legislador proponente, observando que, efectivamente hace falta que los órganos de control de cada demarcación territorial presten atención en la calidad de los servicios que se brindan en dichas ventanillas, con el objeto de eficientar la atención brinda, mejorando tiempos.

Lo anterior, por tratarse del primer contacto ciudadano con relación a las autoridades llámense delegacionales o del gobierno en general, sin embargo, como lo describe el proponente, las condiciones de operación, la falta de personal y los horarios inaccesibles generan no solo molestia entre la ciudadanía, sino la pérdida de confianza de sus autoridades, por el ineficiente servicio público brindado, situación que pudiera generar corrupción, por ello y a efecto de prevenir actos ilícitos, es conveniente que las autoridades correspondiente atiendan, observen y mejoren el servicio de las ventillas únicas delegacionales, capacitando a su personal y dotándolos de las herramientas que les permitan brindar una atención ágil, eficiente y eficaz.

No se puede dejar de lado que el objeto de establecer dichas ventanillas era atendiendo al proceso de modernización administrativa, sin embargo dicha modernización en los procesos y trámites se han quedado rezagados en el tiempo.

SEXTO.- Ésta Comisión dictaminadora coincide con la preocupación y motivación del proponente, en el sentido de que es importante que las acciones de gobierno se realicen con total claridad y sujeta al marco jurídico vigente, siendo necesario mejorar la atención y servicio en las multicitadas ventanillas, razón por la cual, los integrantes de

COMISIÓN DE ADMINISTRACIÓN PÚBLICA LOCAL

esta Comisión consideran oportuno aprobar la proposición en análisis y solicitar a las autoridades señaladas, analicen y de considerar oportuno, ampliar el horario de atención y capacitar al personal que en dichas áreas labora para efficientar su labor.

El Artículo 34 de la Ley Orgánica de la Administración Pública del Distrito Federal, confiere a la Contraloría General el despacho de las materias relativas al control y evaluación de la gestión pública de las dependencias, órganos desconcentrados y entidades que integran la Administración Pública del Distrito Federal.

Por su parte el Artículo 39 fracción XLVI del mismo ordenamiento, señala que le corresponde a las y los Titulares de los Órganos Político Administrativos de cada demarcación territorial, proponer, formular y ejecutar las medidas de modernización, simplificación y desregulación administrativa, entre las que se incluya la habilitación de un sistema de orientación, información y quejas a través de un servicio de orientación telefónica y un portal de Internet, podrán asimismo habilitar la apertura de cuentas en redes sociales de Internet a efecto de difundir la información relativa a los servicios públicos y trámites administrativos que les sean propios.

El Reglamento Interior de la Administración Pública del Distrito Federal, en su artículo 32 Ter fracciones II y IX estipula que la Subsecretaría de Programas Delegacionales tiene como deber “Proponer, dar seguimiento y evaluar los programas de trabajo y las acciones específicas que realice la Administración Pública Centralizada y de los Órganos Político-Administrativos, en materia de programas delegacionales” y “Participar en el diseño e instrumentación de la planeación delegacional; así como participar en la elaboración del Programa General de Desarrollo del Distrito Federal de los Programas Delegacionales y Parciales de los órganos político administrativos, y de todos aquellos programas que contribuyan al desarrollo integral de la Ciudad de México, como unidad metropolitana, en coordinación con las unidades administrativas competentes del Gobierno de la Ciudad de México”.

Por último, el Acuerdo por el que se establecen las Atribuciones de las Ventanillas Únicas Delegacionales, establece que cada órgano político-administrativo de las 16 demarcaciones territoriales del Distrito Federal contará con una Ventanilla Única Delegacional. Las Ventanillas Únicas Delegacionales están facultadas para orientar, informar, recibir, integrar, registrar, gestionar y entregar documentos, en el ámbito territorial de los órganos político administrativos en que se ubiquen, relacionados con las solicitudes, avisos y manifestaciones que presenten los particulares directamente en las sedes delegacionales y, en los casos en que así lo dispongan los ordenamientos aplicables, a través de los sistemas electrónicos.

En razón de lo anterior y con fundamento en el artículos 13 de la Ley Orgánica de la Asamblea Legislativa del Distrito Federal, en materia de Administración Pública, corresponde a la Asamblea Legislativa del Distrito Federal; dirigir, a través de la Mesa Directiva, por acuerdo del Pleno o por conducto de la Comisión de Gobierno peticiones y recomendaciones a las autoridades locales competentes tendientes a satisfacer los derechos e intereses legítimos de los habitantes de la Ciudad de México..., esta comisión dictaminadora determina que es oportuno aprobar el punto de acuerdo en análisis y realizar la solicitud contenida, toda vez que no se modifica su objeto ni se restan atribuciones, el sentido es ampliar el horario laboral y el ánimo en cómo se brinda la atención a la ciudadanía, en base a capacitar las personas que prestan sus servicios en dichas ventanillas.

Que esta comisión dictaminadora considera que el horario de las ventanillas delegacionales es insuficiente y que resulta urgente brindar una adecuada capacitación del personal que ahí labora, ya que la falta de formación en el servicio público genera que los trámites sean tardados y la atención ineficiente, por ende los resultados son negativos, de igual forma no existe una adecuada coordinación entre delegaciones y los

COMISIÓN DE ADMINISTRACIÓN PÚBLICA LOCAL

demás entes públicos lo que genera una demora de trámites y respuestas, motivación que resulta suficiente para aprobar el presente punto de acuerdo.

SÉPTIMO.- Que esta dictaminadora en razón de los considerandos que anteceden, determina que es procedente **aprobar** la Proposición con Punto de Acuerdo en comento.

Por lo anteriormente motivado, con fundamento en los artículos 60 fracción II, 61, 62 fracciones II y V y 64 de la Ley Orgánica; 28, 29, 32 y 33 del Reglamento para el Gobierno Interior; 8, 9 fracción I, 50, 58, 60 y 61 del Reglamento Interior de las Comisiones, ambos de la Asamblea Legislativa del Distrito Federal; y una vez estudiada y analizada la proposición, esta Comisión de Administración Pública Local de la Asamblea Legislativa del Distrito Federal, VII Legislatura, determina que por todo lo anteriormente expuesto y fundado, se:

RESUELVE

ÚNICO: SE APRUEBA la Proposición con Punto de Acuerdo por el que solicita a la Contraloría General, a la Coordinación General de Modernización Administrativa y a las y los 16 Jefes Delegacionales coordinen acciones para mejorar el servicio y ampliar el horario de atención de las ventanillas únicas delegacionales, así como de los Centros de Servicio y Atención Ciudadana (CESAC).

Túrnese el presente Dictamen a la Mesa Directiva y a la Comisión de Gobierno de la Asamblea Legislativa del Distrito Federal, para los efectos a que se refieren los artículos 28, 30, 32, 33, 41 y demás relativos del Reglamento para el Gobierno Interior de la Asamblea Legislativa del Distrito Federal. Dado en el Recinto Legislativo a **30 de noviembre de 2017.**

Por la Comisión de Administración Pública Local:



Dip. Adrián Rubalcava Suárez
Presidente



Dip. José Manuel Delgadillo Moreno
Vicepresidente

Dip. Nora del Carmen Bárbara Arias
Contreras
Secretaria

Integrantes:



Dip. Leonel Luna Estrada



Dip. Elizabeth Mateos Hernández



Dip. Luis Gerardo Quijano
Morales



Dip. Fernando Zárate Salgado



Dip. Wendy González Urrutia

Dip. (Grupo Parlamentario
Morena)

Dip. (Grupo Parlamentario
Morena)

Dip. (Grupo Parlamentario
Morena)