



"2022. Año del Quincentenario de la Fundación de Toluca de Lerdo, Capital del Estado de México"



DEPENDENCIA: **CONTRALORÍA MUNICIPAL**
NÚMERO DE AUDITORÍA: **CM/AUDITORIA/02/2022**
NÚMERO DE OFICIO DE: **CM/811/2022**
ASUNTO: **SE REMITE INFORME FINAL DE AUDITORÍA**

1

TULTITLÁN, ESTADO DE MÉXICO, A 30 DE JUNIO DE 2022



ING. MARTÍN GERARDO ROJAS CUANDON
DIRECTOR DE DESARROLLO URBANO Y
MEDIO AMBIENTE
PRESENTE.

ATENCIÓN: LIC. ÓSCAR NAVARRETE MARTÍNEZ
COORDINADOR JURÍDICO
ENLACE PARA ATENDER AUDITORÍA
PRESENTE.

En relación al oficio en el que se comunicó a Usted el inicio de la Auditoría **CM/AUDITORÍA/02/2022**, de Desempeño denominada **ATENCIÓN Y RESOLUCIÓN A LAS PETICIONES DE LA CIUDADANÍA**, del período 2021 y 1º Trimestre 2022 del área a su digno cargo me permito hacer llegar el **INFORME FINAL** de la Auditoría practicada, que contiene el requerimiento de las acciones de mejora; las cuales deberán atenderse y enviar copia simple de los oficios que se revisaron y quedaron pendientes de una contestación y solución.

...equipo en el servicio, reciba Usted saludos cordiales.



ATENTAMENTE

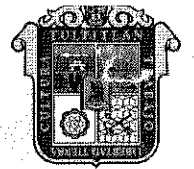


LIC. JUAN ARMANDO LUNA ÁVILA
CONTRALOR MUNICIPAL



c.c.p. Lic. Elena García Martínez; Presidenta Municipal Constitucional
C. Andrés Sosa Ménera; Síndico Municipal
Mtra. Fabiola Ocaña Mojica; Síndica Municipal
Mtro. En Educación y Licenciado en Derecho Humberto Pineda López; Consejero Jurídico

Plaza Hidalgo #1, Col. Centro, Tultitlán, Estado de México.



INFORME DE AUDITORÍA CM/AUDITORÍA/02/2022

30 de Junio del 2022

2

NÚMERO DE AUDITORÍA	CM/AUDITORÍA/02/2022
NÚMERO DE OFICIO DE INICIO DE AUDITORÍA	CM/310/2022
UNIDAD ADMINISTRATIVA AUDITAR	DIRECCIÓN DE DESARROLLO URBANO Y MEDIO AMBIENTE
NOMBRE DE LA AUDITORÍA	ATENCIÓN Y RESOLUCIÓN A LAS PETICIONES DE LA CIUDADANÍA
OBJETIVO	EVALUAR LA ATENCIÓN QUE BRINDA A LA CIUDADANÍA LA DIRECCIÓN DE DESARROLLO URBANO Y MEDIO AMBIENTE AL SEGUIMIENTO DE UNA PETICIÓN, QUEJA O SUGERENCIA, ASÍ COMO EL ESTADO PROCESAL EN QUE SE ENCUENTRAN LOS EXPEDIENTES BAJO ESTE RUBRO Y SU RESOLUCIÓN FINAL.

ENLACE PARA ATENDER ESTA AUDITORÍA	Lic. Oscar Navarrete
CARGO	Coordinador Jurídico
ESCOLARIDAD	Licenciatura
FECHA DE INGRESO	01/01/2022

La Administración Pública 2022 – 2024 del Municipio de Tultitlan a través de la Contraloría Municipal busca brindar a la ciudadanía eficiencia y eficacia mediante las auditorías realizadas a las dependencias para mejorar una buena atención y servicio a la ciudadanía al realizar cualquier petición ó trámite con transparencia basados en evidencias.

Así mismo como resultado de esta auditoría realizada a esta Dirección de Desarrollo Urbano y Medio Ambiente esta Contraloría Municipal hace de su conocimiento que dentro de las revisiones realizadas se detectó lo siguiente:

HALLAZGOS

El Manual de Organización carece de:

La plantilla general con los nombres de los servidores públicos que integran esta Dirección.

La Dirección no es congruente con el organigrama ya que en la revisión de los expedientes nadie reporta a la Coordinación Jurídica, pero si realiza las actividades correctivas mostrando expedientes de **Imposición de Medida de Seguridad**.



De los Expedientes

- Se revisaron 80 expedientes seleccionados por esta Dirección, se verifico y comprobó que **No** cumplen con lo establecido en el **Procedimiento Administrativo Común**, sólo se realiza Imposición de Medidas de Seguridad, se sugiere agregar el procedimiento de Imposición de Medidas de Seguridad para saber que lo origina o cual es el motivo.
- Los expedientes carecen de un foliado.

3

Del Manual de Procedimientos:

No cumple con el objetivo del Procedimiento para la Contestación a Peticiones de los Particulares que a la letra establece en su Manual:

"Dar contestación fundada y motivada y/o resolver las peticiones que los particulares hagan a esta autoridad administrativa, en un plazo que no exceda de quince días hábiles posteriores a la fecha de su presentación"

Infringe artículo 135 del Código de Procedimientos Administrativos del Estado de México, en donde a la Ciudadanía no se le da respuesta dentro de los 15 días establecidos.

EVIDENCIAS

1. De las encuestas realizadas a la ciudadanía en las oficinas que ocupa la Dirección de Desarrollo Urbano y Medio Ambiente el resultado es:
 - 1) Atiende a la ciudadanía con amabilidad en zona centro.
 - 2) En zona oriente atienden con mal humor y mala gana.
 - 3) No todos portan gafete a la vista.
 - 4) El Formato Único de Solicitud tienen 22 trámites enlistados que normalmente la ciudadanía se presenta a realizar 1 ó 2.**(anexo 1)**



- 5) Tienen una contaminación visual con mucha información innecesaria para el trámite a realizar, las letras son demasiado pequeñas y la copia que les proporcionan es de mala calidad por lo que no es legible.
- 6) Las personas de la tercera edad argumentan que tienen vista cansada y no escuchan bien.
- 7) Así mismo los remiten a verificar una página en internet que aún se complica más para la mayoría por falta de conocimientos a las nuevas tecnologías.
- 8) Del Formato **NOTAS GENERALES PARA TODO TRAMITE**, tiene sus excepciones por lo que no es para todo trámite y crea confusiones.
- 9) Tiene faltas de ortografía
- 10) Utilizan siglas IFREM y D.R.O.
- 11) Preguntan ¿por que tener una oficina en zona oriente? si no le dan seguimiento a las peticiones que reciben, sino que los remiten a zona centro.

4

2. La Sra. Evencia Flores Emetría presenta su queja a la Contraloría, por la contestación que le dio la Dirección de Desarrollo Urbano y Medio ambiente número de oficio DDUYMA/LCI-339/2022 de fecha 30 de mayo del 2022, solicitando el expediente por trabajos objeto de esta auditoría, el cual se integra por:

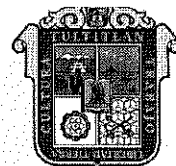
- Petición que origina esta contestación número de folio de oficina oficialía de partes común 328 de fecha 05 de junio de 2022.
- Formato de inspección que describe lo siguiente:

*" Me presento en el domicilio indicado donde fu atendido por la quejosa y argumentando que su vecino de a un costado de su propiedad casa marcado con el #36 B.le afecto su propiedad ya que construyo una loza y se paso a su casa y recargo una parte de la loza la cual se filtra el agua y tiene humedad, acto seguido se observa una loza de aprox 20m2 ya consolidada **misma que ocupa una parte de su vecina quejosa de aprox 7mts lineales** al momento de la inspección no hay trabajos en el lugar." " Se anexan tomas fotográficas"*

(anexo 2)

- No existen otros documentos en el expediente que se compruebe que la vecina tiene los permisos de construcción de la loza.





"2022. Año del Quincentenario de la Fundación de Toluca de Lerdo, Capital del Estado de México"

Por lo anterior se demuestra que la contestación no es la más recomendable porque a la ciudadana no le resuelve los daños ocasionados en su propiedad por la vecina **y se desconoce si existen los permisos**, el jefe del área se compromete a realizar la inspección nuevamente, solicitar los permisos correspondientes y en caso de no existir regularizar la construcción, dar solución a la petición y finalmente hacer de conocimiento a esta Contraloría municipal.

5

3. Expediente 139-2022, se realizó la notificación de invitación con el folio 0148/2022 de fecha 23 del 2022 para regularizar los permisos de construcción de barda, el propietario se presenta pero únicamente deja algunos documentos y no regresa a la oficina terminar el trámite y realizar el pago correspondiente.

Desarrollo Urbano y Medio Ambiente no le da seguimiento a esta situación para realizar una inspección y verificar que la construcción no se concluya o se suspenda por falta de permisos.

El Jefe de esta área desconoce porque no se le dio seguimiento y se compromete a realizar las diligencias y pagos correspondientes por la construcción de la barda así como informar a esta Contraloría Municipal.

4. La C. María de la Luz Solís Felipe **remite queja** en contra del Director de Desarrollo Urbano y Medio Ambiente a través del Folio 6696 de fecha 20 de Junio del 2022 para la atención de esta Contraloría Municipal anexando las peticiones entregadas en la oficina de oficialía de partes de zona oriente con número de folios:

- a) 000013 - 24 de febrero de 2021
- b) 000452 - 06 de octubre de 2021
- c) 000563 - 29 de noviembre de 2021
- d) 37 - 21 de enero del 2021
- e) 6696 - 20 de junio del 2022

Por lo anterior se solicitaron los oficios de contestación de la C. María de la Luz Solís Felipe de quien **a la fecha no le han proporcionado la atención adecuada así como no ha recibido por escrito ninguna información**, por otro lado Desarrollo Urbano y Medio Ambiente después de una búsqueda exhaustiva mostro una contestación ya elaborada y firmada por el Director del área, la cual no fue notificada, comprometiéndose a dar contestación en estos días y concluir este asunto que nos ocupa, enviando copia de la contestación a esta Contraloría Municipal.



5. C. María Teresa Laura Berumea Y Díaz, se presentó en las oficinas de la Dirección de Desarrollo Urbano y Medio Ambiente buscando al Coordinador Jurídico Lic. Oscar Navarrete Martínez informando que en fecha 27 de abril del 2022 ingreso su petición número de folio 307 en la oficina de oficialía de partes común de Zona Oriente, solicitando el apoyo para el retiro de una instalación metálica colocada en la azotea y patio delantero, confirmando que no dio autorización alguna para su colocación, acudiendo a las oficinas de zona oriente en donde le informaron que se presentara en zona centro con el Coordinador Jurídico antes mencionado.

6

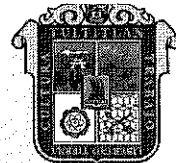
En fecha 22 de junio del 2022, el Coordinador Jurídico Lic. Oscar Navarrete Martínez no tenía conocimiento del documento comprometiéndose a dar atención y seguimiento a este asunto así como informar a esta Contraloría.

6. Dentro de los expedientes hay un formato de la Cuantificación de un trámite en donde se observa que:
- no lo firma quien lo elabora
 - no lo firma quien lo revisa y autoriza
 - **pero SI da el Vo. Bo. El Director.**
- (anexo 3)**

7. El formato único de solicitud que se maneja en la página web es recomendable reorganizarlo ya que algunos trámites no requieren de los todos los datos que solicita el llenado del formato.
8. En la página de mejora regulatoria solo presentan 12 tramites a realizar y en el formato único son 22 falta corregir ya sea en el formato único o en la página de Tultitlán.gob.mx

SUBDIRECCIÓN DE MEDIO AMBIENTE

9. El Director General de Ordenamiento e Impacto Ambiental; Ing. Nicolás Méndez Jiménez, en fecha 11 de mayo del 2022, solicita emitir opinión o dictamen técnico conforme al Plan Municipal de Desarrollo Urbano del H. Ayuntamiento de Tultitlán Expediente SMA/EXP/046/2022, en este expediente se observa que:



"2022. Año del Quincentenario de la Fundación de Toluca de Lerdo, Capital del Estado de México"

- 1) Primero se realiza la visita de verificación con fecha 25 de abril del 2022,
- 2) Emite oficio SM AMB/0042/2022 de fecha 25 de abril del 2022
- 3) **La petición se realiza con fecha 11 de mayo del 2022**

7

El inspector – notificador –verificador – ejecutor César Gilberto Díaz Trejo en su visita realiza el llenado del formato la Norma Técnica Estatal 010 LISTA DE VERIFICACION NTEA-SMA-010-RS-2008 REQUISITOS Y ESPECIFICACIONES PARA LA INSTALACIÓN, OPERACIÓN Y MANTENIMIENTO DE RESIDUOS SOLIDOS URBANOS Y DE MANEJO ESPECIAL, PARA EL ESTADO DE MEXICO; el total de puntos a revisión del formato es de 29 y se describe como sigue:

- CUMPLE 6
- NO CUMPLE 2
- NO APLICA 19

OBSERVACIONES DEL INSPECTOR

- USO DE SUELO HABITACIONAL
- NO SE IDENTIFICA EL PROPIETARIO QUE ATIENDE LA VISITA, NO FIRMA,
- NO HAY TESTIGOS

De lo anterior el Arq. Ricardo Rojas Sánchez; Subdirector de Medio Ambiente, extiende oficio número S M AMB/0042/2022 de fecha 25 de abril del 2022 al titular del negocio C. ROGELIO GRIMALDO SÁNCHEZ DE TAGLE, con la leyenda "**no genera ningún impacto negativo al medio ambiente**"

(anexo 4)

10. La subdirección de medio ambiente informó al Licenciado José Manuel Bonilla Alegría ; Director de Desarrollo Económico y Secretario Técnico del Comité Municipal de Dictámenes de Giro de Tultitlán en fecha 25 de mayo del 2022, mediante oficio número S M AMB/066/2022 la autorización con la leyenda de "**CUMPLE EN LO GENERAL**" una **EVALUACIÓN TÉCNICA DE FACTIBILIDAD DE IMPACTO SANITARIO**" del Expediente SMA/EXP/ETF/003/2022 de la razón social Gastronomía JJJ S.A. de C.V., con actividad consistente en Restaurante con Venta de Bebidas Alcohólicas al Copeo, en donde el

Inspector, Notificador, Verificador y Ejecutor el C. César Gilberto Díaz Trejo realizó la visita técnica y física al domicilio del negocio reportando en el acta las observaciones y los **160 puntos a cumplir**, como sigue:

✓ NO CUMPLE	137
✓ CUMPLE	15
✓ NO APLICA	8

OBSERVACIONES DEL INSPECTOR :

Recepción de Alimentos

- **"se presentan botes de basura destapados, recipientes sucios, grasa, no controlan la temperatura"**

Almacenamiento

- **"alimentos no cuentan con PEPS (primeras entradas - primeras salidas), escurrimiento de alimentos"**

Manejo de Productos Químicos

- **"no cuentan con termómetros, áreas sucias, contacto con el suelo"**

Cámaras de Refrigeración

- **" no cuentan con registro de temperatura"**
- **" no hay registro de cámaras y no cuentan con PEPS (primeras entradas - primeras salidas)"**

Cámaras de Congelación

- **"no cuenta con registro y con limpieza"**

Área de Cocina Bar

- **"no se lavan y no se desinfectan trapos"**

Agua y Hielo

- **"Hielo expuesto, no cuenta con registro de potabilización del agua para uso del hielo"**

Manejo de la Basura

- **"botes no señalizados y destapados"**

Control de Plagas

- **"no se cuenta con registro de control de plagas"**

Lista de Verificación del Control de Tabaco

- **"en área de no fumar se encuentra con ceniceros y cigarros"**
- **"no se cuenta con señalamiento de área de fumar"**



De lo anterior se desprende que si el negocio de Gastronomía JJJ S.A. de C.V., con actividad con giro de Restaurante con Venta de Bebidas Alcohólicas al Copeo, no cumple con los puntos requeridos y las observaciones que el Inspector, Notificador, Verificador y Ejecutor el C. César Gilberto Díaz Trejo ¿Por qué se emitió la autorización de **EVALUACIÓN TÉCNICA DE FACTIBILIDAD DE IMPACTO SANITARIO** con la leyenda **"CUMPLE EN LO GENERAL"**

9

Anexo (5)

Recomendaciones


1. Perfeccionar los procesos de control interno y administrativos, mediante la aplicación de nuevas y buenas prácticas para atender a la ciudadanía de acuerdo a la normatividad establecida en el Código de Procedimientos Administrativos del Estado de México, para prevenir errores y posibles fraudes.
2. Cambiar su estructura organizacional en donde reporten a la Coordinación Jurídica, la Oficina de Licencias de Construcción e Inspecciones, Oficina de Uso de Suelo, Oficina de Tenencia de la Tierra, Oficina de Operativos y Demoliciones y la Unidad de Archivo, para una mejor comunicación entre áreas.
3. Modificar el Manual de Procedimientos ya que de acuerdo a los expedientes revisados actualmente no se realiza procedimiento administrativo común si no que se resuelven los asuntos de forma correctiva y no preventiva, a través de **"Imposiciones de Medidas de Seguridad"**.
4. Modificar el Manual de Organización Página 27, ya que están escritas las atribuciones del Director y **de desconoce las atribuciones y responsabilidades de la sub-dirección de medio ambiente.**
5. Realizar un formato y lista de requisitos por cada trámite de una forma clara, legible y ágil para una mejor atención hacia la ciudadanía.
6. Revisar y realizar la corrección en el formato del oficio que utiliza para la contestación que se da a la ciudadanía en la fundamentación dice:



"2022. Año del Quincentenario de la Fundación de Toluca de Lerdo, Capital del Estado de México"

- Código de Procedimientos Administrativos del estado de México
 - Debe decir: Código Administrativo del Estado de México ó a sus formatos de oficio para contestaciones (se observa en el oficio DDUYMA/LCI-339/2022).
7. Revisar la plantilla de personal ya que es muy numerosa, no delega actividades ni responsabilidades tal y como lo demuestra el cuestionario 2.
8. Prohibir a los servidores públicos de la Dirección de Desarrollo Urbano y Medio Ambiente el uso constante del teléfono personal porque le dedican demasiado tiempo sin que se preocupen por la presencia de la contraloría municipal en el periodo que se realizaron los trabajos de auditoría a esta Dirección, así mismo lo nota la ciudadanía.
9. De los oficios y peticiones que se reciben en zona oriente responsabilicen al encargado de dar seguimiento hasta concluir el trámite, hacer entrega de una respuesta conforme al Código de Procedimientos Administrativos del Estado de México, para mejorar el servicio a la ciudadanía y la imagen de esta administración 2022 – 2024.
- 10. Se recomienda la clausura temporal del negocio de Gastronomía JJJ S.A. de C.V., con actividad con giro de Restaurante con Venta de Bebidas Alcohólicas al Copeo del Expediente SMA/EXP/ETF/003/2022 ya que de acuerdo a la observaciones que describe su Inspector, Notificador, Verificador y Ejecutor el C. César Gilberto Díaz Trejo, no cumple con los puntos mínimos de higiene requeridos generando un impacto muy negativo hacia la ciudadanía al autorizar el funcionamiento de este negocio. Así mismo se solicita que una vez regularizado este asunto que nos ocupa, **integrar en la visita técnica y física del negocio al Contralor Municipal para verificar el cumplimiento de los puntos faltantes.****
11. Se recomienda realizar la clausura temporal de negocio de acopio de residuos urbanos y de manejo especial del C. Rogelio Grimaldo Sánchez de Tagle hasta realizar nuevamente las diligencias necesarias y cumplir con los requisitos establecidos en la Norma Técnica Estatal 010 LISTA DE VERIFICACION NTEA-SMA-010-RS-2008 REQUISITOS Y ESPECIFICACIONES PARA LA INSTALACIÓN, OPERACIÓN Y MANTENIMIENTO DE RESIDUOS SOLIDOS URBANOS Y DE MANEJO ESPECIA, PARA EL ESTADO DE MEXICO.

10

 Plaza Hidalgo #1, Col. Centro, Tultitlán, Estado de México.



www.tultitlan.gob.mx



"2022. Año del Quincentenario de la Fundación de Toluca de Lerdo, Capital del Estado de México"

12. En fecha 20 de junio del 2022, al realizar el acta de inicio de auditoría e ingresar a la oficina de la Dirección de Desarrollo Urbano y Medio Ambiente para informar al Director del inicio de los trabajos, estando dentro de oficinas públicas debemos de cuidar la imagen de la administración y ética del servidor público por tanto se sugiere que de lo que exista en dichas oficinas sea lo propio de las misma no haciendo alusión a gustos propios tales como amuletos, posters, objetos religiosos, etc., situaciones que no van con el desempeño del cargo a efecto de no empañar y entorpecer la actividad propio del servicio público.

11

13. Crear los canales de comunicación efectiva con el personal que indirectamente tiene a su cargo para informar de una manera general los objetivos, funciones y responsabilidades de los diferentes cargos del área.

14. Ante la falta de certeza jurídica el ciudadano ha tenido que recurrir al juicio de amparo, a efecto que sea la Dirección en cuestión se le precise fundada y motivadamente el porqué de las actuaciones y acciones del ente auditado, ya que a la fecha existen **tan sólo existen 25 juicios de amparo y 15 juicios administrativos en el 1º trimestre 2022**, mismos que pueden generar algún perjuicio en donde pueda resultar comprometida la administración Municipal.

(Anexo 6)

15. Se solicita dar seguimiento a las observaciones realizadas e informar a esta Contraloría Municipal las actividades y trabajos para mejorar el desempeño de la Dirección de Desarrollo Urbano y Medio Ambiente de la Administración 2022 – 2024.



"2022. Año del Quincentenario de la Fundación de Toluca de Lerdo, Capital del Estado de México"

Conclusiones

No se cumple con las contestaciones y peticiones de la ciudadanía como marca la normatividad, la atención y servicio es de mala calidad, de igual importancia no se cumplen y vigilan las disposiciones legales en materia ecológica y de protección al ambiente.

Los objetivos organizacionales se cumplen a base de disciplina, dedicación y procesos de control interno eficientes el cual implica un compromiso de esfuerzo de toda su dependencia.

ATENTAMENTE



LIC. JUAN ARMANDO LUNA ÁVILA
CONTRALOR MUNICIPAL