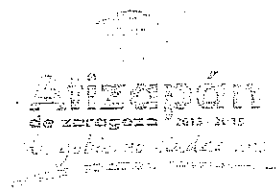




H. AYUNTAMIENTO CONSTITUCIONAL
ATIZAPÁN DE ZARAGOZA



"2015 Año del bicentenario luctuoso de José María Morelos y Pavón"

CONTRALORÍA INTERNA MUNICIPAL
SUBCONTRALORÍA DE AUDITORÍA FINANCIERA
Y PATRIMONIAL
CIM/SAF/MEMORÁNDUM 14/2015

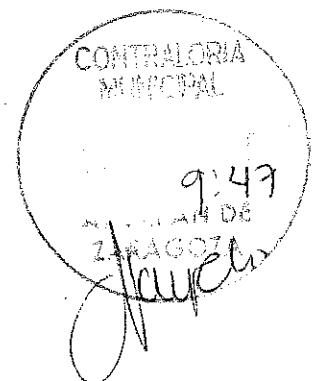
Atizapán de Zaragoza, Edo. Mex., a 12 de Mayo de 2015

L.A.E. EDUARDO EFRAIN BENHUMEA MACEDO
CONTRALOR INTERNO MUNICIPAL
PRESENTE.

En atención a la Circular General N° 4/2002, publicada en la Gaceta Municipal N° 28 de fecha 1° de Julio de 2002, relativa a las "Bases Generales para la realización de Auditorías e Inspecciones" punto 16 fracción XI, me permito enviar a Usted el informe final de la "Inspección para verificar la atención ciudadana en los tramites de las áreas de Normatividad, Catastro y Traslado de dominio por el periodo del 9 al 30 de abril de 2015." con número de expediente CIM/SAF/I-RE-01-2015, para su conocimiento.

Sin otro particular por el momento, le envió un cordial saludo.

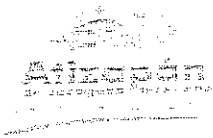
ATENTAMENTE



L.C. VICTOR MANUEL ARROYO GONZALEZ
SUBCONTRALOR DE AUDITORIA FINANCIERA Y PATRIMONIAL

Ccp. Archivo/Minutario.
EEBM/VMAG/LSAU/nta*

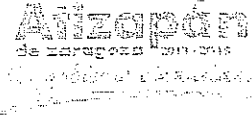
"2015 Año del bicentenario luctuoso de José María Morelos y Pavón"



**CONTRALORÍA INTERNA MUNICIPAL
DE ATIZAPÁN DE ZARAGOZA**

**"INSPECCIÓN PARA VERIFICAR LA ATENCION CIUDADANA
EN LOS TRAMITES DE LAS ÁREAS DE NORMATIVIDAD,
CATASTRO Y TRASLADO DE DOMINIO POR EL PERIODO
DEL 9 AL 30 DE ABRIL DE 2015"**

EXPEDIENTE No. CIM/SAF/I-RE-01-2015



CONTENIDO

	PAGINA
I. ANTECEDENTES -----	3
II. BASE JURIDICA -----	3
III. OBJETIVO -----	3
IV. ALCANCE -----	3
V. METODOLOGIA -----	3
VI. LIMITACIONES -----	3
VII. RESULTADOS -----	3
VIII. OPINION -----	4
IX. RECOMENDACIONES -----	4

69



I. ANTECEDENTES

De acuerdo del programa anual.

II. BASE JURIDICA

Con fundamento en los artículos 123,125 y 129 de la Constitución Política del Estado Libre y Soberano de México, Artículos 104, 110, 111 y 112 fracciones II, III, VI, VIII, IX, XI, XIII, XIV, XV, Ley Orgánica del Estado de México, artículos 327-B y 344 del Código Financiero del Estado de México y Municipios, 1.6, 13.76 del Código Administrativo del Estado de México, Artículo 114 del Código de Procedimientos Administrativos del Estado de México, Artículo 17 de la Ley de Planeación del Estado de México y Municipios, Artículos 47, 52, 53, y 56 de la Ley de Responsabilidades de los Servidores Públicos del Estado de México y Municipios, Artículos 41 y 62 de la Ley de Fiscalización Superior del Estado de México, Artículo 31 del Bando Municipal; Artículos 27, 28 y 29 del Reglamento Orgánico Municipal de Atizapán de Zaragoza, publicado en la Gaceta Municipal número 33, año 1 del 20 de mayo de 2013.

III. OBJETIVO

Verificar mediante inspección física la atención que se le da a la Ciudadanía al acudir a la Tesorería Municipal a realizar trámites a las áreas de Normatividad, Catastro y Traslado de Dominio.

IV. ALCANCE

Se revisaron las tres áreas de atención a contribuyentes de la Tesorería Municipal en un horario de 9:30 A.M. a 6:00 P.M de manera aleatoria.

V. METODOLOGIA

- Se realizó inspección física de Normatividad, Catastro y Traslado de Dominio para verificar la atención que se le brinda a la ciudadanía, en relación a trámites respectivos de cada área.
- Se realizó inspección física a los servidores Públicos para verificar si portaban en un lugar visible su credencial expedida por el H. Ayuntamiento de Atizapán de Zaragoza.
- Elaboración de Cuestionario de Satisfacción.
- Elaboración de papeles de trabajo y expediente.
- Informe corto.

VI. LIMITACIONES

Indiferencia por parte de los contribuyentes a contestar el cuestionario de satisfacción por diversos factores.

VII. RESULTADOS

- Del precedente expuesto se da por concluida la Inspección, realizando 25 cuestionarios de satisfacción a los contribuyentes para verificar la atención que dan los servidores públicos obteniendo como resultado los siguientes puntos:



- a) La ciudadanía se queja de la tardanza en los trámites y servicios así como la informalidad en procesos y fechas de terminación de las mismas.
- b) Una persona manifestó alteración en tarifas y cobro indebido.
- c) Manifiestan que los servidores públicos les hacen notificaciones con datos erróneos.
- d) No se identifican plenamente los servidores públicos por lo que se levanto un acta circunstanciada la cual se llevo a cabo la regularización de los mismos.
- e) Dos personas encuestadas refieren una mala atención de un servidor público de la Subdirección de Catastro.
- f) Se levanto acta circunstanciada por la omisión de un trámite debido a que el contribuyente presentó un recibo de pago de traslado de dominio que no era legible, el cual fue presentado en original quedando finiquitado el tramite.

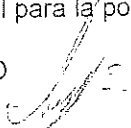
VIII. OPINION

Mejorar el control interno en el procedimiento de atención a la ciudadanía al realizar cualquier trámite en las instalaciones de la Tesorería Municipal.

IX. RECOMENDACIONES

- ~~Implementar un control interno en cada una de las áreas de atención a la ciudadanía donde puedan verificar los tiempos de resolución de los trámites y servicios y en dado caso los impedimentos para su conclusión.~~
- Exhortar a los servidores públicos mediante comunicado, para que cumplan con lo establecido en el art. 42 en las fracc. VI, XVII, XXII y XXXIII de la Ley de Responsabilidades de los Servidores Públicos del Estado y Municipios.
- El Coordinador Administrativo deberá regularizar las credenciales de los servidores públicos entrantes en el menor tiempo posible para estar plenamente identificados, así como realizar inspecciones físicas al personal para la portación de las mismas.

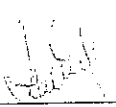
REVISÓ


L.C. Víctor Manuel Arroyo González
Subcontralor de Auditoría financiera y Patrimonial

ELABORÓ


C.P. Leobardo Sinuhe Alanís Urban
Jefe de Departamento Auditoría Financiera

AUDITOR


C. Norma Téllez Aragón



H. AYUNTAMIENTO CONSTITUCIONAL
ATIZAPÁN DE ZARAGOZA

Atizapán
de Zaragoza 2013-2015
Ayuntamiento Constitucional

"2015 Año del bicentenario luctuoso de José María Morelos y Pavón"

CONTRALORÍA INTERNA MUNICIPAL
SUBCONTRALORÍA DE AUDITORÍA FINANCIERA
Y PATRIMONIAL
CIM/SAF/1317 /2015

Atizapán de Zaragoza, Edo. Mex., a 12 de Mayo de 2015

Acuse

C.P MANUEL DE LA VEGA SUAREZ
TESORERO MUNICIPAL
PRESENTE

Con fundamento en el artículo 112 Fracción II, V, XI de la Ley Orgánica Municipal del Estado de México; artículo 31 del Bando Municipal; artículos 27 y 28 del Reglamento Orgánico Municipal de Atizapán de Zaragoza , publicado en la Gaceta Municipal 2, Año 1 del 10 de Enero de 2013 y a lo establecido en la Circular 4/2002 Bases Generales para la realización de Auditorías e Inspecciones, publicada en la Gaceta Municipal número 28 con fecha 1º de julio de 2002, y a los Lineamientos para la Operación y Control del Fondo Fijo para las Dependencias del H. Ayuntamiento de Atizapán emitidos con fecha 29 de enero de 2013, hago de su conocimiento las recomendaciones de la " Inspección para verificar la atención ciudadanía en los trámites de las áreas de Normatividad, Catastro y traslado de Dominio por el periodo del 9 al 30 de abril de 2015", las cuales se enumeran a continuación:

1. Implementar un control interno en cada una de las áreas de atención a la ciudadanía donde puedan verificar los tiempos de resolución de los trámites y servicios y en dado caso los impedimentos para su conclusión.
2. Exhortar a los servidores públicos mediante comunicado, para que cumplan con lo establecido en el art. 42 en las fracc. VI, XVII, XXII y XXXIII de la Ley de Responsabilidades de los Servidores Públicos del Estado y Municipios.
3. El Coordinador Administrativo deberá regularizar las credenciales de los servidores públicos entrantes en el menor tiempo posible para estar plenamente identificados, así como realizar inspecciones físicas al personal para la portación de las mismas.

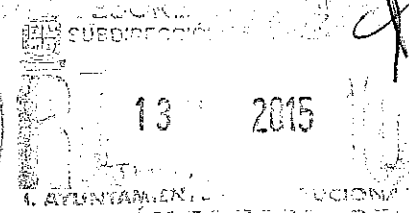
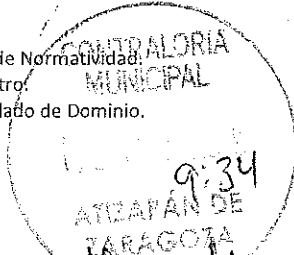
Sin otro particular de momento, envió un cordial saludo.

Arriaga
9:21

ATENTAMENTE

LIC. EDUARDO EFRAIN BENHUMEA MACEDO
CONTRALOR INTERNO MUNICIPAL

C.c.p. Bernardino Martínez Hidalgo.- Subdirector de Normatividad.
C.c.p. Felipe Ángeles Marín.- Subdirector de Catastro.
C.c.p. Mariano Jacobo García.- Encargado de Traslado de Dominio.
EEBM/VMAG/LSAU/nta*
Ccp Archivo



RECIBI COPIA
13-05-2015
García
RECIBI 13/05/15