



México, D. F., a 11 de octubre de 2016

**Asunto: Informe de Auditoría y
Reporte de Observaciones 05 I**

4222
16 OCT 12 17:54

**ING. GUILLERMO CALDERÓN AGUILERA
DIRECTOR GENERAL DE METROBÚS
P R E S E N T E**

Me refiero al Oficio CIMB/141/2016, de fecha 1° de julio de 2016, mediante el cual se comunicó la práctica de la Auditoría Específica número 05-I, clave 410-4 denominada "Capacitación y Adiestramiento de Personal del Organismo y Operadores del Sistema", con el objeto de verificar que tanto el personal de la Entidad, así como los Operadores del sistema, reciben la capacitación necesaria para prestar un servicio óptimo a la ciudadanía que utiliza el servicio; sobre el particular, adjunto copia del informe de los resultados, observaciones recomendaciones y las conclusiones obtenidas, que tienen por objeto coadyuvar a mantener las transparencia, legalidad, eficacia, imparcialidad y eficiencia de la gestión, así como el adecuado control interno de las áreas adscritas a este Organismo.

De los resultados obtenidos, se emitieron 2 observaciones que se denominan:

Observación 1: No Existen Lineamientos para la Elaboración y Cumplimiento del Programa Anual de Capacitación y Adiestramiento del Personal del Organismo.

Observación 2: Falta de Supervisión por parte de Metrobús, en la Instrumentación del programa Anual de Capacitación de las Empresas Operadoras del Sistema.

En este sentido me permito solicitar atentamente, se sirva instruir a los servidores públicos designados para la solventación, se sirvan realizar las acciones determinadas en las recomendaciones de dichas observaciones y lo informen a este Órgano Interno de Control en el plazo establecido.

Lo anterior con fundamento en la fracción IV del artículo 113 del Reglamento Interior de la Administración Pública del Distrito Federal.

Sin otro particular, le envío un cordial saludo.

ATENTAMENTE

**LIC. ANDRÉS CASTILLO MONDRAGÓN
CONTRALOR INTERNO**



ADRIDAD

C.C.C.E.P Mtro. Luis Antonio García Calderón.- Director General de Contralorías Internas en Entidades. Presente
ejureza@contraloriadf.gob.mx





INFORME DE OBSERVACIONES DE AUDITORÍA

México D.F., a 11 de octubre de 2016

| INFORME DE OBSERVACIONES DE AUDITORÍA | |
|---------------------------------------|--|
| NÚMERO DE AUDITORÍA: | 05-I |
| CLAVE DEL PROGRAMA: | 410-4 |
| DESCRIPCIÓN: | CAPACITACIÓN Y ADIESTRAMIENTO DE PERSONAL DEL ORGANISMO Y OPERADORES DEL SISTEMA |
| UNIDAD ADMINISTRATIVA: | METROBÚS ORGANISMO PÚBLICO DESCENTRALIZADO |
| CLAVE: | 1808 |
| ÁREA ESPECÍFICA: | DIRECCIÓN DE ADMINISTRACIÓN Y FINANZAS Y DIRECCIÓN TÉCNICO OPERATIVA |
| SEMANAS HOMBRE: | 10 |
| NO. DE OBSERVACIONES GENERADAS: | 2 |

INTRODUCCIÓN

Con fundamento en lo dispuesto en el artículo 113 fracciones II y IV del Reglamento Interior de la Administración Pública del Distrito Federal, en ejecución del Programa de Auditoría 2016 autorizado para la Contraloría Interna en Metrobús, mediante oficio número CIMB/141/2016 de fecha 1° de julio de 2016, éste Órgano Interno de Control notificó al Director General del Organismo, el inicio de la Auditoría Específica Número 05-I, clave 410-4 denominada "CAPACITACIÓN Y ADIESTRAMIENTO DE PERSONAL DEL ORGANISMO Y OPERADORES DEL SISTEMA", misma que se practicó durante el tercer trimestre a las Direcciones de Administración y Finanzas y Técnico Operativa de Metrobús, ubicadas en Avenida Cuauhtémoc número 16, Colonia Doctores, Delegación Cuauhtémoc, Ciudad de México, Distrito Federal, Código Postal 06720.

La auditoría efectuada promueve la mejora de la gestión mediante la presentación de este informe, en el que se obtuvo evidencia que la capacitación y adiestramiento del personal de Organismo y operadores del Sistema de Corredores de Transporte Público Metrobús, no se ha desarrollado satisfactoriamente, aunado a la inexistencia de Lineamientos para la elaboración del Programa Anual de Capacitación y Adiestramiento del personal interno de Metrobús, así como falta de supervisión respecto del Programa Anual de Capacitación de las Empresas Operadoras, prácticas que es recomendable modificar para obtener mejores resultados. En este sentido, se dan a conocer algunas debilidades y desviaciones respecto a la normatividad aplicable, que contribuirán a promover mejoras, tanto en la operación administrativa interna del Organismo, como en el servicio de transporte que regula. Es por ello que se exhorta a las áreas auditadas, para que adopten las medidas correctivas y preventivas planteadas por el





auditor, que coadyuvarán a aumentar la calidad, eficiencia y eficacia del servicio en el Sistema de Corredores de Transporte Público de Pasajeros Metrobús.

OBJETIVOS

Verificar que tanto el personal de la Entidad, así como los operadores del Sistema, reciben la capacitación necesaria para prestar un servicio óptimo a la ciudadanía que utiliza el servicio de Transporte Público de Pasajeros Metrobús.

ALCANCE

En el marco del cumplimiento a las atribuciones de este Órgano Interno de Control respecto de la observancia de las disposiciones normativas en esta Entidad, teniendo como base los Lineamientos Generales para la Planeación, Elaboración y Presentación de Programas de Auditoría de la Contraloría General del Distrito Federal, los resultados de Actividades de Verificación y Participación implementadas, así como del análisis de identificación de riesgos de la Entidad, la presente auditoría verificó en el primer semestre de 2016:

1. La existencia de un Programa anual de Capacitación, para el personal que presta sus servicios en la Entidad y los mecanismos para llevarlo a efecto.
2. Que las Empresas Operadoras del Sistema de Corredores de Transporte Público de Pasajeros de la Ciudad de México, hubieran presentado a Metrobús su Programa Anual de Capacitación para el personal que labora en las mismas contemplando en su contenido los temas establecidos en las Reglas de Operación de Metrobús.

RESULTADOS

Del análisis efectuado a la documentación proporcionada para realizar la Auditoría, así como de los cuestionarios aplicados por personal de este Órgano Interno de Control en Metrobús, para verificar el cumplimiento de los Programas Anuales de Capacitación, conforme a la normatividad en esa materia, se observó que no se cumple con la misma; detectándose deficiencias que se detallan en los hallazgos y observaciones que se indican a continuación:

HALLAZGOS

No obra evidencia de que se brinde capacitación en el Organismo Público Descentralizado Metrobús; tanto en la estructura administrativa interna, como en los supervisores y operadores del servicio público de transporte. Por consiguiente no existe un análisis de necesidades de capacitación tanto en un enfoque prospectivo, orientado a prever las necesidades de capacitación que resultarán de cambios proyectados, como en un enfoque correctivo, encaminado a identificar necesidades de capacitación a partir de problemas de desempeño manifiestos en las áreas administrativas.

La capacitación es una de las funciones clave de la administración y desarrollo del personal en la administración pública y, por consiguiente, debe operar de manera integrada con el resto de



las funciones de este Sistema. Lo anterior significa que la administración y el desarrollo del personal debe entenderse como un todo, en que las distintas funciones -incluida la capacitación- interactúan para mejorar el desempeño de las personas y la eficiencia del organismo. Existe un conjunto de herramientas básicas que se emplean en la administración y el desarrollo del personal de las organizaciones modernas, las cuales también pueden ser provechosamente utilizadas para la gestión de la capacitación.

En específico se encontraron las siguientes deficiencias:

OBSERVACIÓN 01:

NO EXISTEN LINEAMIENTOS PARA LA ELABORACIÓN Y CUMPLIMIENTO DEL PROGRAMA ANUAL DE CAPACITACIÓN Y ADIESTRAMIENTO DEL PERSONAL DEL ORGANISMO

Mediante oficio número MB/DAF/922/216 de fecha 18 de julio de 2016, la Lic. Adriana Véjar Galván, Directora de Administración y Finanzas señaló lo siguiente:

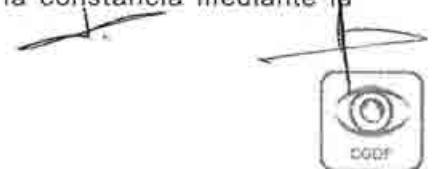
- 1) *Que no resulta aplicable a Metrobús la Circular Uno en materia de capacitación; que de acuerdo a la Circular en cita, no está autorizada la participación en eventos de capacitación a las personas que prestan sus servicios por honorarios asimilables a salarios; que tampoco le resulta aplicable a Metrobús lo establecido por el numeral 2 de la multicitada Circular, en lo relativo al Diagnóstico de Necesidades de Capacitación, que para su integración se deben cumplir con los requisitos establecidos por el numeral 2.2.6 y que debido a la naturaleza jurídico y administrativa de este Organismo no resulta aplicable, así como tampoco lo establecido en los artículos 153A, 153D y demás relativos de la Ley Federal del Trabajo, referente a los derechos y obligaciones de los trabajadores y patronos, al tener que constituirse una Comisión Mixta de Capacitación y Adiestramiento, sin que a la fecha se hayan dado las condiciones para la aplicación del Programa Anual de Capacitación; "...situación que deja tanto a esta Dirección a mi cargo así como a la Jefatura de Unidad Departamental de Recursos Humanos en una condición suspensiva para su integración; por lo que no se cuenta con un diagnóstico de necesidades de capacitación (DNC) para integrar el Programa Anual de Capacitación de Metrobús..."*

Es importante hacer notar que el Estatuto Orgánico de Metrobús, establece en el artículo 6, en relación con el artículo 17, fracciones VIII y XV que el Consejo Directivo a propuesta del Director General, podrá definir las normas y lineamientos para la gestión del Organismo, la supervisión de la marcha del mismo y el control de sus actividades, aprobar los manuales de organización y procedimientos, así como las propuestas de reforma a dichos manuales, y las disposiciones administrativas y reglamentarias que rijan al Organismo.

Por lo que no obra evidencia que se haya presentado a dicho Consejo para su aprobación la normatividad o lineamientos que permitan el cumplimiento de la actividad sustantiva contenida en el Manual Administrativo de Metrobús, relacionada con la elaboración y aprobación del Programa Anual de Capacitación.

- 2) *Se señala también que no se contó con presupuesto asignado para la partida 3344- "Servicios de Capacitación", por lo que el Programa Anual de Capacitación 2016, se conformó con los cursos impartidos por la Administración Pública Local o Federal o los impartidos por alguna institución privada de manera gratuita, así como los impartidos de manera interna por las diversas áreas de Metrobús y que son permanentes y enfocados a proporcionar la debida inducción al Sistema Metrobús.*

En este punto es preciso observar que no se acreditó que se hubiera solicitado presupuesto en la partida 3341 "Servicios de Capacitación" en el ejercicio 2016, y la constancia mediante la cual se negó dicha solicitud.





Del análisis efectuado a los anteriores señalamientos, se desprende que Metrobús no ha determinado las disposiciones administrativas y reglamentarias que rijan al Organismo para la Detección de Necesidades de Capacitación e integración del Programa Anual de Capacitación, tanto para el personal de estructura como de personas físicas que prestan sus servicios por Honorarios Asimilables a Salarios; lo que se estima resulta necesario para garantizar el alcance de metas y objetivos de Metrobús con el mejoramiento administrativo en el desarrollo de competencias y actividades de servidores públicos, entre otros aspectos el liderazgo, formación y trabajo en equipo, habilidad de análisis, toma de decisiones, valores, diseño, implementación, evaluación, impacto, eficiencia, eficacia y supervisión de programas tanto administrativos como operativos del Sistema, para lo cual es indispensable que, siendo un Organismo Público Descentralizado, con personalidad jurídica propia, se defina la normatividad a la que deberá ajustar su actuación en este rubro, contemplando procedimientos y métodos de trabajo en forma coordinada, articulada, congruente y eficaz, previo estudio y análisis de las atribuciones y facultades del Organismo: En este sentido se menciona que no obstante en el Manual Administrativo, se ordena tomar en consideración los Lineamientos expedidos por la Oficia Mayor en la materia, éstos no se cumplen.

Durante el desarrollo de la presente auditoría, la Lic. Adriana Véjar Galván, Directora de Administración y Finanzas de Metrobús remitió el oficio número MB/DAF/922/2016 de fecha 18 de julio de 2016, mediante el cual se remite, entre otras constancias, el Programa Anual de Capacitación del ejercicio 2016, que como anexo uno se agrega a esta observación.

I.- Del análisis al documento señalado se detectaron las siguientes inconsistencias:

- I.1) No se cuenta con normas específicas que permitan determinar la metodología para implementar el Programa Anual de Capacitación, plazo en que debe autorizarse, así como para vigilar y verificar el cumplimiento de sus objetivos y la eficacia en su operación.
- I.2) No obra evidencia del documento que acredite la detección de necesidades de capacitación, adiestramiento y desarrollo de personal, que dio origen al Programa presentado y autorizado.
- I.3) No se indican las fechas y horarios en que se impartirán los cursos de capacitación, así como las instituciones capacitadoras.
- I.4) No se señala el perfil de las personas servidoras públicas a las que van dirigidos los cursos de capacitación.
- I.5) No se indica en el Programa el objetivo de cada curso a desarrollar.

II.- Del análisis efectuado a la información y documentación contenida en el oficio número MB/DAF/922/2016 de fecha 18 de julio de 2016, que se relaciona en el anexo dos de la presente observación, se desprende que la Dirección de Planeación, Evaluación y Sistemas, Dirección Técnico Operativa y JUD de Servicios Generales, en diversas fechas brindaron capacitación al personal del Organismo, mediante cursos de inducción y otras técnicas, sin que obre evidencia de la metodología aplicada, de los objetivos de la capacitación y sin expedir constancias al personal que participó, por lo que se presume la falta de coordinación con la Dirección de Administración y Finanzas, como responsable de la capacitación, para la detección de necesidades de capacitación, adiestramiento y desarrollo de los cursos.

De lo anterior obra evidencia que no se dio cumplimiento a lo dispuesto en el Manual Administrativo de Metrobús, en la parte relativa a la Unidad Departamental de Recursos Humanos, que establece:

"Objetivo 4: Coordinar el Programa Anual de Capacitación de Metrobús.

Funciones vinculadas con el Objetivo 4:

Realizar y Coordinar el Programa Anual de Capacitación y presentarlo a la Dirección de Administración y Finanzas para su autorización para el personal que lo requiera del Organismo.



*Vigilar la expedición de constancias al personal que participa en los cursos de capacitación y adiestramiento impartidos dentro y fuera del Organismo.
Coordinar los Trabajos en las Áreas, para la detección de necesidades de capacitación, adiestramiento y desarrollo de personal."*

Por lo anterior no se cumple con lo dispuesto en los artículos 17 fracciones VII, VIII y XV; 23 fracción XIV, 31, fracciones III, IV y V del Estatuto Orgánico de Metrobús, en relación con lo dispuesto en el Manual Administrativo de Metrobús, por lo que hace a la Jefatura de Unidad Departamental de Recursos Humanos en la parte relativa a Misión y Objetivo 4.

RECOMENDACIÓN CORRECTIVA:

1. Que la Dirección de Administración y Finanzas de Metrobús, determine la necesidad de implementar sus propias normas y lineamientos para la elaboración, aprobación y ejecución del Programa Anual de Capacitación de Metrobús o, de conformidad con lo dispuesto en el Manual Administrativo de Metrobús, se tomen en consideración los lineamientos establecidos por la Oficialía Mayor de la Ciudad de México para esta materia; en cualquiera de los dos supuestos, deberá someterse a consideración del Consejo Directivo de conformidad con lo dispuesto en los artículos 6 y 17 fracciones VIII y XV del Estatuto Orgánico de Metrobús.

OBSERVACIÓN 02:

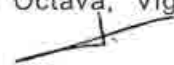


FALTA DE SUPERVISIÓN POR PARTE DE METROBÚS, EN LA INSTRUMENTACIÓN DEL PROGRAMA ANUAL DE CAPACITACIÓN DE LAS EMPRESAS OPERADORAS DEL SISTEMA

Del análisis efectuado a la información proporcionada mediante oficio MB/DTO/JCC/001/2016 de 27 de julio de 2016; suscrito por el Jefe de la Unidad Departamental del Centro de Control de Metrobús, se observó lo siguiente:

- 1) En 5 casos, no obra evidencia de la fecha en que las Empresas Operadoras presentaron a Metrobús el Programa Anual de Capacitación.
- 2) En 4 casos, el Programa Anual de Capacitación se presentó extemporáneamente por parte de las Empresas Operadoras, siendo que la obligación es presentarlo en el mes de diciembre de cada año.
- 3) En 3 casos no se proporcionó evidencia de que se haya presentado el Programa.
- 4) En 7 casos, la instrumentación del Programa Anual de Capacitación de las Empresas Operadoras del Sistema que obra evidencia que lo presentaron, no cumple con lo dispuesto en su Título de Concesión y en la Regla Vigésima Octava de las Reglas de Operación del Sistema de Corredores de Transporte Público de Pasajeros del Distrito Federal.
- 5) En 9 casos, de las empresas que presentaron su Programa anual de Capacitación, no obra evidencia que hubieren presentado a Metrobús, el material didáctico de apoyo una semana previa a la impartición de cada curso, ni las listas de asistencia una semana posterior a su aplicación, por lo que no se cumple con lo dispuesto en la Regla Vigésima Novena de las Reglas de Operación.

Respecto de lo observado, no obra evidencia de que la Dirección Técnico Operativa hubiere sometido al Comité de Empresas Operadoras el reporte de los hechos identificados como incumplimiento, para que en su caso se aplicaran las deductivas correspondientes, a que se refiere la Regla Vigésima Novena, en relación con la Cuadragésimo Primera, de las Reglas de Operación del Sistema de Corredores de Transporte Público de Pasajeros del Distrito Federal Metrobús.

De conformidad con lo dispuesto en los artículos, 23 fracción IV y 25 fracciones I, IV y XVII del Estatuto Orgánico de Metrobús, en relación con la disposición Quinta de los Títulos de Concesión de Empresas Operadoras, y las Reglas Vigésimo Octava, Vigésimo Novena,



Trigésima Tercera y Cuadragésima Primera de las Reglas de Operación del Sistema de Corredores de Transporte Público de Pasajeros del Distrito Federal Metrobús, a la Dirección Técnico Operativa de Metrobús le corresponde garantizar que el servicio se preste en forma permanente, regular y en los niveles de calidad requeridos para lo cual deberá supervisar el cumplimiento de los programas y demás aspectos ligados al servicio a cargo de las empresas operadoras y en consecuencia requerir a las Empresas Operadoras la información y documentación necesarias para vigilar el cumplimiento de las Reglas de Operación; así como establecer normas y políticas de operación a las cuales deberán sujetarse los concesionarios para el cumplimiento del objeto de la concesión.

Por lo anterior no se cumple con lo dispuesto en los artículos 23 fracción IV y 25 fracciones I, IV y XVII del Estatuto Orgánico de Metrobús, en relación con la disposición Quinta de los Títulos de Concesión de Empresas Operadoras, y las Reglas Vigésimo Octava, Vigésimo Novena, Trigésima Tercera y Cuadragésima Primera de las Reglas de Operación del Sistema de Corredores de Transporte Público de Pasajeros del Distrito Federal Metrobús, así como con lo establecido en el Manual Administrativo de Metrobús, Capítulo III referente a la Misión y Objetivos de Metrobús, objetivo específico 5; Funciones del objetivo 1 de la Jefatura de la Unidad Departamental del Centro de Control

RECOMENDACIÓN CORRECTIVA:

1. Que el Titular de la Dirección Técnico Operativa de Metrobús, conforme a sus atribuciones, implemente un Mecanismo de Control que contemple la supervisión en la instrumentación y cumplimiento de los Programas Anuales de Capacitación de las Empresas Operadoras, conforme a la normatividad aplicable y se remitan a la Contraloría Interna las constancias que acrediten su implementación.

RECOMENDACIÓN PREVENTIVA:

1. Que en caso de incumplimiento por parte de las Empresas Operadoras, en la instrumentación y/o presentación del Programa Anual de Capacitación, así como del material didáctico de apoyo para la impartición de los cursos y listas de asistencia en los plazos establecidos, la Dirección Técnico Operativa de Metrobús, conforme a sus atribuciones, prepare el reporte de los hechos identificados con motivo de inconsistencias detectadas y una vez desahogado el procedimiento establecido en la Regla Cuadragésima Primera de las Reglas en cita, en caso de resultar procedente, se apliquen los descuentos por concepto de deducciones en la participación de la Empresa que se ubique en incumplimiento a este supuesto normativo.

LIMITANTES

No se presentó ninguna limitante para la realización de la presente auditoría.






CONCLUSIONES

Las áreas auditadas no cumplen con la normatividad aplicable en razón que no se realizan procedimientos y métodos de trabajo en forma coordinada, articulada, congruente y eficaz, carecen de un Diagnostico de Necesidades de Capacitación para la integración de un Programa Anual de Capacitación, lo cual resulta necesario para garantizar el alcance de metas y objetivos de Metrobús con el mejoramiento administrativo en el desarrollo de competencias y actividades de servidores públicos y en consecuencia supervisión de programas tanto administrativos como operativos del Sistema. Así mismo, no se cuenta con un Programa de supervisión para verificar en el caso de las Empresas Operadoras, que en la instrumentación de su Programa Anual de Capacitación, se contemplen los temas necesarios para Metrobús conforme a las Reglas de Operación, así como se presente por éstas el material didáctico de apoyo para la impartición de los cursos y listas de asistencia en los plazos establecidos.

Elaboró:


LIC. LEONARDO DEL RIO ORTIZ
JUD DE AUDITORÍA ADMINISTRATIVA Y
OPERATIVA

Revisó y Autorizó:


LIC. ANDRÉS CASTILLO MONDRAGÓN
CONTRALOR INTERNO EN METROBÚS

