



Memo APD0021/2012
Zapopan, Jal., 20 Abril de 2012

LCP Aída Gabriela Briones Gutiérrez
Jefe del Departamento de Contraloría
Presente.

Asunto: Respuesta a Auditoría de Seguimiento C I- 006/12

Por medio de la presente, me permito saludarle y además hacerle dar respuesta a la auditoría entregada el día 21 de Marzo de 2012 y practicada a partir del 24 de Enero de 2012 donde intervinieron el LCP Alex Romualdo Torres López y la Lic. Alma Alicia Nungaray Amezcua. Se informa a continuación los procedimientos realizados a las recomendaciones efectuadas en la Auditoría:

1. Evaluación de Procedimientos Internos

- 1.1 Se está trabajando actualmente en un Manual de Procedimientos específico para el programa de Autismo ya que con anterioridad no existía este ya que nunca ha sido un área, por lo que los roles del personal que se dedica al programa se encontraban solamente definidos como parte del Centro de Rehabilitación Integral. A finales de Abril de 2012 se tendrá un manual como tal del programa el cual será autorizado por la Dirección General del Sistema, el cual se les hará llegar una copia de este para su conocimiento.
- 1.2 Existe ya un reglamento establecido desde Enero de 2012 donde se estipulan las reglas como tales del personal. Además se elaboró un reglamento interno para el área de autismo el cual se encuentra en el Anexo No. 1.
- 1.3 Se ha tramitado desde el inicio de esta administración la incorporación de este programa como una jefatura de área, sin embargo, no se ha dado solución. Se realizó en Marzo de 2011 la propuesta a patronato y fue aprobada de generar esta jefatura, por lo contrario por parte de la Dirección Administrativa esto fue rechazado debido a que no existía el presupuesto para pagar a un jefe de área por lo que nuevamente señalo la jefatura ya está creada pero no se ha dado continuidad a colocar a alguien en este puesto.

2. Verificación de Expedientes del Personal

- 2.1 Con respecto al título de la trabajadora Eva María Zalpa González con número 19200 se solicitó la evaluación del perfil de la empleada al área de Recursos Humanos la cual comentó la misma vía telefónica, que debido a la confidencialidad de los documentos se entregarán al área de contraloría directamente. La trabajadora no está acreditada como lic. en psicología, sin embargo, la administración anterior decidió enviarla a realizar los estudios de Autismo a España por lo que cuenta con la capacitación que le otorgaron en este país.

2.2 La empleada Eva María Zalpa González comentó que el área de Recursos Humanos hará llegar al área de contraloría este documento directamente por lo que no lo entregó a la jefa del departamento.

- 2.3 Conforme a la solicitud por escrito a la Dirección de Recursos Humanos del sistema la actualización del expediente de la trabajadora, la misma área comentó verbalmente



Alma 12/51

Subdir. RH 317/2012

Soporte del Jefe a España

DIF ZAPOPAN	Docto delegado	
	Enterado	Fecha
Contralor	<i>[Signature]</i>	20/Abril/12
Auditor 1		
Auditor 2		
Auditor 3		
Auditor 4		
Secretaria		

que lo entró directamente al área de contraloría, al solicitarles el documento por escrito de alguna constancia de que esto ya fue entregado comentaron lo harán, sin embargo a la fecha no lo realizaron.

3. Análisis de Productividad

No aplicaron recomendaciones

4. Evaluación del Servicio

4.1 Conforme a la recomendación de enfocar el servicio hacia la visión del DIF Zapopan mejorando la calidad en el servicio a través de una actitud cordial y profesional hacia el usuario y mediante una atención responsable y honesta, se realizaron varias juntas organizadas por parte de la Jefa del Departamento de Atención a Personas con Discapacidad durante el mes de marzo donde se platicó y se realizó la recomendación correspondiente al trato hacia el usuario, su atención así como el profesionalismo en su área. En estas juntas se estableció el reglamento interno de autismo el cual todas estuvieron de acuerdo, por lo que se espera un cambio favorable para el programa.

5. Aspecto Físico del Centro

5.1 Respecto a la evaluación de la posibilidad de adecuar las instalaciones correspondientes para mejorar las condiciones físicas en el servicio de autismo, comentó que este punto ya se ha tratado en varias ocasiones, sin embargo, la respuesta ha sido negativa por parte de las autoridades correspondientes a DIF Zapopan debido a que no existe espacio ni presupuesto para realizar la reubicación. Por otra parte, hace ya más de un año cuando se realizó la petición de esto debido a la seguridad de los niños de autismo, las autoridades otorgaron un curso de primeros auxilios así como de evacuación del área donde se preparó a la Lic. Paloma Islas para ello y esta misma dio la información a sus compañeras del programa, desafortunadamente la Lic. Paloma Islas ya no se encuentra en el departamento debido a que la Subdirección de Recursos Humanos la reubicó.

De acuerdo a las conclusiones realizadas en la auditoría estas son las actividades que se implementaron para dar solución a las observaciones:

- a) Existe una supervisión constante por parte de la Jefa del Departamento de Atención a Personas con Discapacidad mediante visitas al programa, así como juntas con el equipo de trabajo donde se deja una minuta de lo sucedido en estas, además de que esta establecida una reunión mensual.
- b) El Departamento de Atención a Personas con Discapacidad se ha esmerado en proporcionar siempre a sus usuarios la mejor atención e imagen de la institución y se continúa trabajando en ello para mejorar día a día.
- c) La actualización del Manual de Procedimientos y de Organización se encuentra en elaboración.



Sin otro particular quedo a sus órdenes para cualquier comentario que tenga a bien realizar a su servidor sobre las acciones que se realizaron en base a la auditoría practicada.

Atentamente

« Trascendiendo Generaciones »



Dra. Elvira Isabella Martínez Davydova
Jefe del Departamento de Atención
A Personas con Discapacidad

c.c.p. Lic. Katyuska Jauregui Arana. Dirección de Desarrollo Comunitario y Grupos Vulnerables

c.c.p. Archivo

KJA/EIMD