
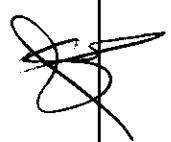


Departamento:	Atención a Personas con Discapacidad	
Clase de Trabajo:	Auditoría Especifica "AUTISMO" CI - 006/12	
Período de la revisión:	Enero y Febrero de 2012	
Fecha de la revisión:	A partir del 24 de Enero del 2012	
Contenido :	<ul style="list-style-type: none"> I. Informe II. Anexo 01 III. Papeles de trabajo IV. Encuestas Evaluación al Servicio 	
Intervinieron :	<p>LCP Alex Romualdo Torres López Auditor</p> <p>Lic. Alma Alicia Nungaray Amezcua Auxiliar Técnico</p>	
Bajo la supervisión de:	<p>LCP Aída Gabriela Briones Gutiérrez Titular de la Contraloría</p>	

[Handwritten signature]



12 MAR 2012 13:33

MEMORANDUM C / 055 / 12

Zapopan Jalisco, 21 de Marzo del 2012

Dra. Elvira Isabel Martínez Davydova
Jefe del Dpto. de Atención a Personas con Discapacidad

Aunado a un cordial saludo aprovecho la ocasión para remitirle el informe de Auditoría Específica practicada al programa de Autismo perteneciente al Centro de Rehabilitación Integral de este Sistema DIF Zapopan, con el número CI - 006 / 12.

Por lo tanto deberá enviar la respuesta a la Contraloría de la solventación a las observaciones señaladas en el informe, así como la evidencia documental de las mismas, dentro de los 15 días naturales a partir de la recepción del presente informe.

Sin más asuntos que tratar me despido de Usted quedando a sus órdenes para cualquier duda o aclaración.

ATENTAMENTE

"Trascendiendo Generaciones"

[Handwritten signature]

L.C.P. Aída Gabriela Briones Gutiérrez
Titular de la Contraloría

c.c.p. Dirección General (para su conocimiento)

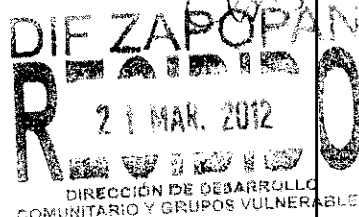
c.c.p. Dirección de Desarrollo Comunitario y Grupos Vulnerables (para su atención y seguimiento)

c.c.p. Archivo

AGBG/artl

[Handwritten signature]

[Handwritten signature]



CONTRALORIA
ATENCION A PERSONAS CON DISCAPACIDAD
“AUTISMO”
INFORME DE AUDITORIA

CI – 006 / 12

ALCANCE:

La intervención de la Contraloría se basó principalmente en el análisis de los siguientes rubros:

- I.** Evaluación de Procedimientos Internos.
- II.** Verificación de Expedientes del Personal.
- III.** Análisis de Productividad.
- IV.** Evaluación del servicio que se ofrece.

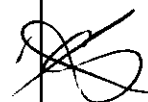
ANTECEDENTES:

El día 19 de enero de 2012 se recibió en esta Contraloría una queja de la C. Lourdes León Cortez madre de un usuario que acude a terapias de Autismo, se elaboró el Acta de Comparecencia C-AC-004/12 donde se hace referencia a un problema interno-laboral entre las terapeutas de Autismo, quienes involucraron y manipularon a los padres de familia para que firmaran una carta de inconformidad, misma que la compareciente se negó a firmar en una primera instancia; posteriormente observó cierta discriminación hacia su persona y hacia su hijo Etienne de Jesús Razo León, por lo que se sintió obligada a firmar dicha carta, aunque no estuviera de acuerdo con el contenido de esta.

Derivado de lo anterior la Contraloría inició una investigación en el programa de Autismo con el fin de verificar la calidad del servicio y deslindar responsabilidades.

Cabe mencionar que al inicio de nuestra investigación la Lic. Paloma Islas González se desempeñaba como encargada del Programa de Autismo, sin embargo no se encontró evidencia del nombramiento o documento que lo avalara.

A consecuencia del conflicto laboral entre el personal del Programa de Autismo, la Lic. Paloma Islas González, solicitó su cambio de Área en el transcurso de nuestra investigación.



CONTRALORIA
ATENCION A PERSONAS CON DISCAPACIDAD
"AUTISMO"
INFORME DE AUDITORIA

CI - 006 / 12

Evaluación de procedimientos internos.

OBSERVACIONES	RECOMENDACIONES
<p>1.- Se detectó que el grupo de Terapeutas adscritas al programa de Autismo, dan indicaciones y realizan procedimientos sin conocimiento y/o consentimiento de su Jefe Inmediato.</p>	<p>1.- La Jefe del Departamento de Atención a Personas con Discapacidad, deberá de evaluar, actualizar o en su caso elaborar un nuevo Manual de Procedimientos para el Programa de Autismo, donde se especifique cada una de las funciones y atribuciones de las terapeutas. Dicho Manual debe ser autorizado por la Dirección General del Sistema</p>
<p>2.- Las terapeutas ejecutan normas internas que ellas mismas definen las cuales no se aplican de forma general.</p>	<p>2.- La Jefe del Departamento de Atención a Personas con Discapacidad deberá elaborar un Reglamento Interno donde además de regular el funcionamiento de dicho Departamento, debe contener las sanciones respectivas en caso de incumplimiento tanto por parte del personal que ofrece el servicio como de los usuarios.</p>
<p>3.- Se observó falta de respeto y subordinación hacia el Jefe de Departamento, ya que las terapeutas toman sus propias decisiones y aplican reglas a conveniencia propia.</p>	<p>3.- Es recomendable que el Jefe del Departamento de Atención a Personas con Discapacidad, en coordinación con la Dirección de Desarrollo Comunitario y Grupos Vulnerable y Dirección General, evalúen si es conveniente que el programa de Autismo continúe como un "Programa" y dependa directamente de la Jefatura de Departamento o si es necesario crear una Jefatura de Área.</p> <p>Beneficios</p> <ul style="list-style-type: none"> • Mejor control del Área • Facilita identificar y deslindar responsabilidades • Mayor garantía en la calidad del servicio

CONTRALORIA
ATENCION A PERSONAS CON DISCAPACIDAD
"AUTISMO"
INFORME DE AUDITORIA

CI - 006 / 12

Verificación de Expedientes del Personal

OBSERVACIONES	RECOMENDACIONES
<p>4.- La trabajadora Eva María Zalpa González con número de empleado 19200, tiene el nombramiento de Licenciada en Psicología, sin embargo en la constancia de estudios tiene una licenciatura en Artes Escénicas con orientación en danza contemporánea y no se encontró evidencia del título en Psicología.</p>	<p>4.- La Jefe del Departamento de Atención a Personas con Discapacidad, deberá solicitar por escrito a la Subdirección de Recursos Humanos, la evaluación del perfil de la empleada en mención, y anexar el documento fehaciente que acredite la carrera como Licenciada en Psicología.</p>
<p>5.- La constancia de estudios de la licenciatura de Artes Escénicas de la empleada Eva María Zalpa González carece de validez y autenticidad.</p>	<p>5.- Solicitar a la empleada una constancia de estudios expedida por la autoridad correspondiente o el título que avale dicha profesión.</p>
<p>6.- La trabajadora Anira Montes Cid con número de empleado 18172, muestra como último nombramiento el de Jefe de Área, siendo este de confianza, pero actualmente desempeña el puesto de Educadora según plantilla. No se encontró evidencia del documento que indique a partir de qué fecha dejó de ocupar el puesto de confianza.</p>	<p>6.- La Jefe del Departamento de Atención a Personas con Discapacidad, deberá solicitar por escrito a la Subdirección de Recursos Humanos, la actualización del expediente anexando los documentos necesarios.</p>

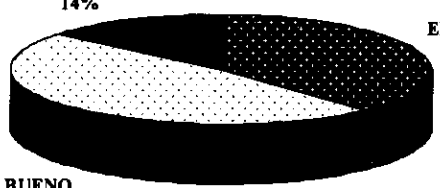
CONTRALORIA
ATENCION A PERSONAS CON DISCAPACIDAD
“AUTISMO”
INFORME DE AUDITORIA

CI - 006 / 12

Análisis de Productividad.

OBSERVACIONES	RECOMENDACIONES
<p>7.- Existen tres niveles en el programa de Autismo (maternal infantil, infantil preescolar y preescolar primaria) así como tres aulas o salones, cada salón cuenta con dos terapeutas y siete usuarios en promedio con dos turnos, el primero de 08:30 a 10:30 hrs. y el segundo de 11:30 a 13:30 hrs.</p>	<p>7.- No aplica.</p>

Evaluación del servicio.

OBSERVACIONES	RECOMENDACIONES								
<p>8.- Aunque la investigación de campo arroja como resultado una tendencia positiva en la atención a los usuarios, es importante indagar las causas que generan calificativos “regulares”</p> <div data-bbox="132 1253 800 1667"> <p>CALIFICACION DEL SERVICIO QUE BRINDA EL PROGRAMA DE AUTISMO</p>  <table border="1"> <thead> <tr> <th>Calificación</th> <th>Porcentaje</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>BUENO</td> <td>48%</td> </tr> <tr> <td>EXCELENTE</td> <td>38%</td> </tr> <tr> <td>REGULAR</td> <td>14%</td> </tr> </tbody> </table> </div> <p>Ver los comentarios y sugerencias en el Anexo 01</p>	Calificación	Porcentaje	BUENO	48%	EXCELENTE	38%	REGULAR	14%	<p>8.- Es de gran importancia 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.</p>
Calificación	Porcentaje								
BUENO	48%								
EXCELENTE	38%								
REGULAR	14%								

Aspecto físico del Centro.

Observaciones	Recomendaciones
9.- Las instalaciones donde se imparte el Programa de Autismo no son las apropiadas ya que se encuentran en un segundo piso y las condiciones de los usuarios pueden hacer difícil una evacuación adecuada en caso de algún evento catastrófico.	9.- Es importante que la Dirección de Desarrollo Comunitario y Grupos Vulnerables en coordinación con la Dirección General, evalúen la posibilidad de reubicar este Programa o en su defecto realizar las adecuaciones correspondientes para mejorar las condiciones físicas en el servicio de autismo.

Evaluación del Clima Laboral.

No se aplicó el cuestionario al personal del programa de autismo debido a que el problema principal era contra una de las trabajadoras y se podía hacer mal uso de la información, arrojando un resultado sesgado y poco confiable.



CONTRALORIA
ATENCION A PERSONAS CON DISCAPACIDAD
"AUTISMO"
INFORME DE AUDITORIA

CI - 006 / 12

CONCLUSIONES:

- a) Es necesario que exista supervisión constante por parte del Departamento de Atención a Personas con Discapacidad dejando evidencia documental.
- b) Es importante que el personal que esta en contacto con los usuarios, este bien capacitado, maneje una buena imagen profesional, se comporte de forma correcta; que exista una buena comunicación y una adecuada atención a los padres de familia de los usuarios, para que estos puedan evaluar y calificar la calidad del servicio recibido. Esto con la finalidad de conservar una buena imagen institucional.
- c) Se requiere la actualización del Manual de Procedimientos y el Manual de Organización

Esta Contraloría verificará el apego a las recomendaciones emitidas en un lapso de 15 días naturales a partir de la fecha de recepción del presente informe de auditoria.



6 de 6