

**DIF MUNICIPAL DE ZAPOPAN
CONTRALORIA**

Contraloría

CI-002/13

**INFORME DE AUDITORIA ESPECÍFICA
REVISION DE BUZONES**

ALCANCE:

El programa de fiscalización de la Contraloría para el ejercicio 2013, contempla la verificación de los Buzones instalados en las diferentes Áreas que integran el Sistema para el Desarrollo Integral de la Familia en el Municipio de Zapopan Jalisco; por lo cual se verificó cada uno de los buzones físicamente.

PROCEDIMIENTO:

Nuestra intervención fue directa con la presencia de un auditor quien visitó 45 espacios donde el Sistema para el Desarrollo Integral de la Familia del Municipio de Zapopan, Jalisco brinda sus servicios, de los cuales 12 no cuentan con buzón, 2 no fue posible visitarlos y de los buzones existentes que suman 31, verificó y tomó fotografía de cada uno de ellos con los siguientes resultados:

CONTRALORIA				
Operativo de la Apertura de los Buzones de Quejas y Sugerencias				
Mes: Diciembre 2012 - Enero 2013				
				OBSERVACIONES
CDC 1 Paraísos del Colli	17/12/2013	8093		El buzón se encuentra en regular estado
CDC 2 Venta del Astillero	14/12/2012	8079		El buzón se encuentra en buen estado
CDC 3 Santa Ana Tepetitlán	14/12/2012	8110		El buzón se encuentra en regular estado
CDC 4 El Batan	19/12/2012	8081		El buzón se encuentra en regular estado
CDC 5 Nextipac	14/12/2012	8082		El buzón se encuentra en regular estado
CDC 6 Santa Lucia	14/12/2012	9558		El buzón se encuentra en regular estado
CDC 7 El Colli	18/12/2012	8084		El buzón se encuentra en regular estado




CDC 8 Santa Mónica de los Chorritos	14/12/2012	8078							El buzón se encuentra en mal estado
CDC 9 Agua Blanca	14/12/2012								No existe Buzon de quejas y sugerencias
CDC 10 Francisco Sarabia	14/12/2012	8092							El buzón encuentra en regular estado
CDC 11 Santa María del Pueblito	18/12/2012								No existe Buzon de quejas y sugerencias
CDC 12 Jardines del Ixtepete	17/12/2012	8089							No existe Buzon de quejas y sugerencias
CDC 13 Atemajac	19/12/2012	8090							El buzón se encuentra en regular estado
CDC 14 El Briseño	17/12/2012	8091							El buzón se encuentra en regular estado
CDC 15 San Juan de Ocotan	17/12/2012								No existe buzón de Quejas y Sugerencias
CDC 16 Vista Hermosa	07/01/2013								No existe buzón de Quejas y Sugerencias
CDC 17 Lomas de Tabachines	19/12/2012								No existe buzón de Quejas y Sugerencias
CDC 18 Villas de Guadalupe	19/12/2012	8080							El buzón se encuentra en regular estado
CDC 19 Jardines de Nuevo México	17/12/2012								No existe Buzon de quejas y sugerencias
CDC 20 Arenales Tapatíos	17/12/2012								No existe Buzon de quejas y sugerencias
CDC 21 Ejido Copalita	14/12/2012								No existe Buzón de quejas y sugerencias
CDC 22 Parques del Auditorio	19/12/2012		1						El buzón se encuentra en regular estado y se encontró una queja se anexa al paquete de la Auditoria Especifica
CDC 24 Miramar	17/12/2012								No existe Buzón de quejas y sugerencias ,
CDC 25 Campanario	14/12/2012								No existe Buzón de quejas y sugerencias
Modulo 12 de diciembre	14/12/2012								No existe Buzón de quejas y sugerencias
Centro de Rehabilitación Integral CRI	16/01/2013	8109							El buzón encuentra en buen estado
Centro de Atención Familiar	16/01/2013	8107							El buzón se encuentra en regular estado
Consultorio									No fue posible visitarlo

Loma Bonita Ejidal								
Cotos Jardineados Coordinados Santa Ana Tepetitlán	17/12/2012							No existe Buzón de quejas y sugerencias
CDI 1 Carmen Arce Zuno	19/12/2012	8095						El buzón encuentra en regular estado
CDI 2 Pablo Casal	19/12/2012	8092						El buzón encuentra en regular estado
CDI 3 Dra. Irene Robledo García	19/12/2012	8097						El buzón encuentra en regular estado
CDI 4 Melvin Jones	18/12/2012	8098						El buzón encuentra en regular estado
CDI 5 El Colli	18/12/2012	8099	2					El buzón se encuentra en regular estado y se encontraron 2 quejas se anexa al paquete de la Auditoría Específica
CDI 7 CRI CRI	01/01/2013	8101						El buzón encuentra en regular estado
CDI 8 María Jaime Franco	14/12/2012	8102						El buzón se encuentra en muy mal estado
CDI 9 Villas de Guadalupe	19/12/2012	8106						El buzón se encuentra en regular estado
CDI 10 Del Mar	14/12/2012	8092						Lo derrumbaron para construir uno nuevo
CDI 11 Parques del Auditorio	19/18912	8090						El buzón se encuentra en regular estado
CDI 12 Constitución								No fue posible visitarlo
Procuraduría Parques del Auditorio	19/12/2012	8090						El buzón se encuentra en regular estado
Procuraduría las Águilas	18/12/2012	Sin Etiqueta		1				El buzón se encuentra en regular estado y se encontró una sugerencia se anexa al paquete de la Auditoría Específica
Procuraduría Francisco Sarabia	14/12/2012	8092						El buzón se encuentra en regular estado
Procuraduría Tabachines	07/01/2013							No existe Buzón de quejas y sugerencias
Contraloría	16/01/2013	8111						El buzón se encuentra en buen estado
TOTAL			3	1				

- **Quejas encontradas:**

CDC 22 “Parques del Auditorio”

1.- El buzón de Quejas y Sugerencias se encontró en regular estado, al abrir el mismo se encuentra una queja que a la letra dice:

- a) *“Hagan caso, deberían arreglar el contacto de luz y las llaves de agua, del salón de Cultura de Belleza, atentamente las Alumnas”*

CDI 05 “El Colli”

2.- El buzón de Quejas y Sugerencias se encontró en regular estado, al abrir el mismo se encuentran dos quejas que a la letra dicen:

- a) *“Les solicito que vengan a revisar las bolsas a las personas de cocina, ya que estas se llevan la comida de los niños. Gracias”.*
- b) *“Hoy al ingresar a mi hijo Saulo, la Dra. Soledad me comenta que mi hijo tuvo temperatura, cuando mi hijo no presentó y la maestra Denisse me comentó ayer que le checaron temperatura y no presentó. En el momento llamaron a Mercedes Castillo quien le tomó temperatura y marco 36.8 lo cual se contradicen entre las dos y me pide la doctora que nuevamente lleve al médico cuando el ya esta recetado y con tratamiento, lo hace de manera hostigosa y discriminatoria, como que se trata de ir en contra de los padres. Esto le afecta a mi hijo porque ante cada discusión el entra llorando, con mucho sentimiento e inseguridad. Yo lo traigo porque tengo necesidad de trabajar y soy madre soltera, pido de favor pongan más atención en las actitudes del personal, la Doctora y algunas maestras, no soy la única madre con estas experiencias hostigosas, sugiero se indague mas. Atentamente Judith Velasco Gibbens.*

PROCURADURIA “Las Águilas”

3.- El buzón de Quejas y Sugerencias se encontró en regular estado, al abrir el mismo se recoge una sugerencia que a la letra dice:

- a) *“Dar la cita a la hora, que se no pasen gente antes de nosotros”*

- **Conclusiones:**

1.- Al momento de nuestra revisión observamos que los buzones de quejas sugerencias existentes, no son funcionales, esto por el deterioro en que se encuentran actualmente, el material del que están fabricados no es el recomendable.

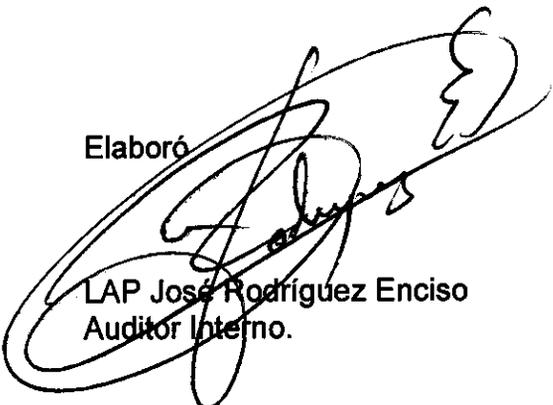
2.- Algunos buzones no están ubicados en lugares visibles por lo que es necesario cambiarlos de lugar.

- **Recomendaciones:**

1.- Esta Contraloría derivará las quejas a las Direcciones correspondientes para su análisis, investigación y corrección.

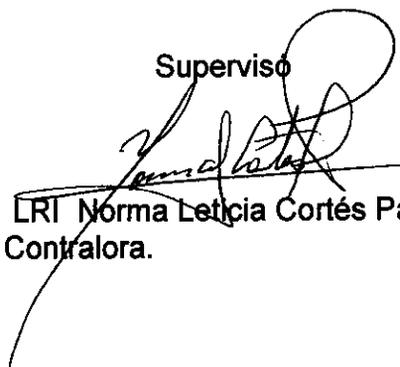
2.- Esta Contraloría presentó al área de adquisiciones la solicitud de compra de buzones de acrílico transparente para ser colocados en lugares visibles con etiqueta institucional y un mensaje a los usuarios para que presenten sus quejas, sugerencias y felicitaciones.

Elaboró



LAP José Rodríguez Enciso
Auditor Interno.

Supervisó



LRI Norma Leticia Cortés Padilla
Contralora.



00032 24

Jose-

MEMORANDUM D.F.F. 314/2013
Zapopan, Jalisco a 7 de marzo del 2013

Lic. Norma Leticia Cortes Padilla
Contralora
Presente.

Asunto: Respuesta al memorándum C 024/13

Por medio de la presente le envío un cordial saludo, ocasión que aprovecho para informar a Usted, lo siguiente, referente a las quejas del buzón del CDI 5 "El Colli":

Dando seguimiento a las quejas y sugerencias encontradas dentro del buzón, le informo, que se está planeando una reunión con el personal, del CDI 5, para tratar, los asuntos relacionados con la auditoria específica y se realizaran supervisiones mensuales, esto con el fin de sensibilizar al personal en cuanto al trato con los padres de familia, así como una mejor estrategia en manejo de alimentos.

Atentamente

Mtra. Gabriela López Aldrete
Directora de Fortalecimiento Familiar

c.c.p. Archivo
GLA/vcmm

DIF ZAPOPAN
RECIBIDO
13 MAR. 2013
11-43
CONTRALORIA



00080 1

Memorándum DJ/078/2013
Asunto: SE RINDE RESPUESTA.

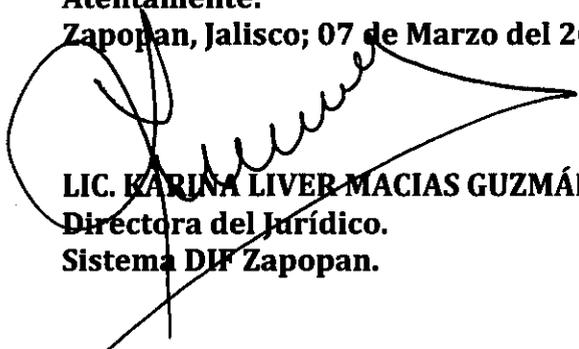
LRI. NORMA LETICIA CORTÉS PADILLA.
Contralora.
Sistema DIF Zapopan.
P R E S E N T E:

Por este conducto le envió un cordial saludo y aprovecho el mismo para distraer su atención respecto del siguiente asunto.

Derivado del **MEMORÁNDUM C/023/2013** donde se solicita la respuesta de atención a la queja encontrada en el buzón de sugerencias de la Procuraduría "Las Águilas" y que se hizo del conocimiento de esta Dirección con el Informe de Auditoría número CI-002/2012 realizado por Contraloría de este Sistema DIF Zapopan, le **HAGO DE SU CONOCIMIENTO QUE SE ENVIÓ A PERSONAL ADSCRITO A ESTA DIRECCIÓN A VERIFICAR EL CORRECTO FUNCIONAMIENTO DEL SISTEMA DE CITAS DE LA PROCURADURIA "LAS AGUILAS", DERIVANDO QUE EL MISMO. AL MOMENTO DE LA INSPECCIÓN FUNCIONÓ DE ACUERDO A LA AGENDA ESTABLECIDA. SIN EMBARGO, SE REALIZARÁN VISITAS DE FORMA REGULAR INCLUSO SIN PREVIO AVISO. PARA EFECTO DE VERIFICAR ESTA SITUACIÓN,** así mismo, **SE DIO VISTA AL PROCURADOR DE LA DEFENSA DEL MENOR Y LA FAMILIA LIC. BERNARDO DIEGUEZ LOMELÍ CON EL INFORME DE AUDITORIA. PARA EFECTO DE QUE INFORME A ESTA DIRECCIÓN LAS MEDIDAS TOMADAS PARA LA CORRECIÓN DE LAS QUEJAS ENCONTRADAS,** para estar en aptitud de atender a sus instrucciones mediante acciones mas concretas, anexando copia simple del **MEMORÁNDUM DJ/076/2013**, para su conocimiento.

Sin mas por el momento, quedo de Usted reiterándole mi consideración y respeto.

Atentamente:
Zapopan, Jalisco; 07 de Marzo del 2013.


LIC. KARINA LIVER MACIAS GUZMÁN.
Directora del Jurídico.
Sistema DIF Zapopan.

c. c. Archivo.
D.J.K.L.M.G./a.n.a.*

DIF ZAPOPAN
07 MAR. 2013
RECIBIDO
CONTRALORIA



Memorandum DJ/076/2013
Asunto: SE GIRAN INSTRUCCIONES.

LIC. BERNARDO DIEGUEZ LOMELÍ.
Procurador de la Defensa del Menor y la Familia.
Sistema DIF Zapopan.
P R E S E N T E:

Por este conducto le envío un cordial saludo y aprovecho el mismo para distraer su atención respecto del siguiente asunto.

Derivado del **MEMORÁNDUM C/013/2013** donde se hizo del conocimiento de este Dirección del Informe de Auditoría número CI-002/2012 realizado por Contraloría de este Sistema DIF Zapopan, se remite copia del mismo para que analice las de su competencia y gire las instrucciones que corresponda, particularmente las referentes a la "Procuraduría Las Águilas" y "Procuraduría Tabachines"; **INFORMANDO POR ESCRITO A ESTA DIRECCIÓN DEL JURÍDICO, LAS MEDIDAS TOMADAS PARA SU CORRECCIÓN EN UN TÉRMINO DE 15 QUINCE DÍAS NATURALES,** para así estar en aptitud de atender las instrucciones de la LRI. NORMA LETICIA CORTÉS PADILLA en su carácter referido.

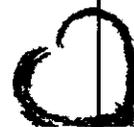
Sin mas por el momento, quedo de Usted reiterándole mi consideración y respeto.

Atentamente:
Zapopan, Jalisco; 04 de Marzo del 2013.

LIC. KARINA LIVER MACIAS GUZMÁN.
Directora del Jurídico.
Sistema DIF Zapopan.



c. c. Archivo.
D.J.K.L.M.G./a.n.a.*





00020 52
Jose Segurito

Memorando

P.D.C. 131/2013

Zapopan Jalisco, 25 febrero 2013

H. C. del CONAGO 2013

Mtra. Iliana Emelik Ochoa Colón
Dirección de Administración y Finanzas
Presente.

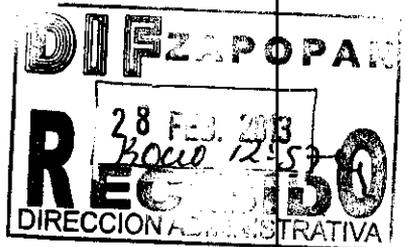
Atn. Ing. Rodrigo Velázquez Rodríguez
Área de Servicios Generales

Reciba un cordial saludo y al mismo tiempo aprovecho para solicitar de la manera más atenta, la reparación del contacto de luz y las llaves de agua del salón de Cultura de Belleza del Centro de Desarrollo Comunitario No. 22 "Parques del Auditorio", toda vez que de acuerdo a la Auditoria que se realizó por parte de la Contraloría de DIF Zapopan, a los Buzones de quejas y sugerencias, se encontró una queja de las alumnas del mencionado taller, misma que anexo, así como copia del memo C/013/2013.

Le anticipo mi agradecimiento por la atención que se sirva dar al presente y quedo a sus órdenes para cualquier duda al respecto.

Atentamente,

Lic. María Alejandra Patiño Elizondo
Jefe del Depto. de Promoción y Desarrollo Comunitario

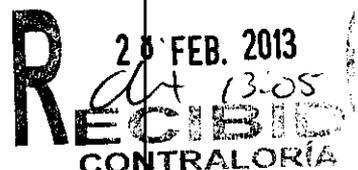


Vo. Bo. Lic. Carlos Bauche Madero.- Director de Desarrollo Comunitario y Grupos Vulnerables

c.c.p. Contraloría

MAPE/gam

DIF ZAPOPA



FOLIO

1049

Folio Secuencia

Trabajo Terminado

SI NO

Tipo de Servicio

Fontaneria

Tiempo de Repuesta

inmediata

Fecha de Atención

18/02/2013

Horario de Atención:

11:15 AM

Area Solicitante

CDC 22 "PARQUES DEL AUDITORIO"

Servicio requerido, segun manual de procedimientos de prestacion de Servicios Generales

ESPECIFICACION DEL SERVICIO

SUMINITRO E INSTALACION DE 6 MANGUERAS FELXIBLES HIDRAULICAS PARA LAVA CABELLO, SOLICITO JUEGO DE LLAVES DE ESCRITORIO DE ADMINISTRACION.

- se hizo cambio de 2 contactos
- una chapa de psicologia (mantenimiento)

ORDEN DE ATENCIÓN

Servicio se atendió por servicios generales de manera:	Parcial <input type="checkbox"/>	Total <input checked="" type="checkbox"/>
La actitud fue:	Amable <input checked="" type="checkbox"/>	Apática <input type="checkbox"/>

Tema Rodriguez
Nombre, firma y/o sello de quien recibe

DIF
ZAPOPAN
C.D.C. NO. 22
PARQUES DEL AUDITORIO

MATERIAL UTILIZADO

- 6 piezas manguera flexible
- 1 pieza llave de escritorio
- 1 pieza duplex
- 24 piezas pifas

La compra de este material fue con la factura 207
Relación social: Miguel Ángel Gómez Rodríguez

RESPONSABLE DEL TRABAJO:

Vicente Santos

do-

Memorándum DJ/118/2013

Asunto: SE RINDE RESPUESTA COMPLEMENTARIA.

LRI. NORMA LETICIA CORTÉS PADILLA.

Contralora.

Sistema DIF Zapopan.

P R E S E N T E:

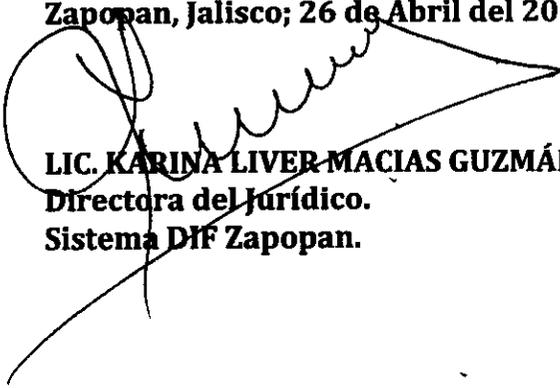
00050 10

Por este conducto le envío un cordial saludo y aprovecho el mismo para distraer su atención respecto del siguiente asunto.

Derivado del MEMORÁNDUM C/023/2013 donde se solicita la respuesta de atención a la queja encontrada en el buzón de sugerencias de la Procuraduría "Las Águilas" y que se hizo del conocimiento de este Dirección con el Informe de Auditoría número CI-002/2012 realizado por Contraloría de este Sistema DIF Zapopan, le **HAGO DE SU CONOCIMIENTO LA RESPUESTA COMPLEMENTARIA AL MISMO v. DONDE EL PROCURADOR DE LA DEFENSA DEL MENOR y LA FAMILIA. LIC. BERNARDO DIEGUEZ LOMELÍ REALIZA MANIFESTACIONES AL INFORME DE AUDITORIA CON LAS MEDIDAS TOMADAS PARA LA CORRECCIÓN DE LAS QUEJAS ENCONTRADAS**, anexando al presente, tanto copia simple del MEMORÁNDUM P. D. M. F. 119/2013, como del MEMORÁNDUM P. D. M. F. 108/2013, para los mismos surtan los efectos legales conducentes.

Sin mas por el momento, quedo de Usted reiterándole mi consideración y respeto.

Atentamente:
Zapopan, Jalisco; 26 de Abril del 2013.

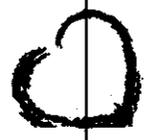


LIC. KARINA LIVER MACIAS GUZMÁN.
Directora del Jurídico.
Sistema DIF Zapopan.

DIF ZAPOPAN

R 06 MAYO 2013
RECEBIDO
CONTRALORIA
2:45 PM

c. c. Archivo.
D.J.K.L.M.G./a.n.a.*



Memorando P. D. M. F. 119/2013
Zapopan, Jalisco; a 13 de marzo del 2013

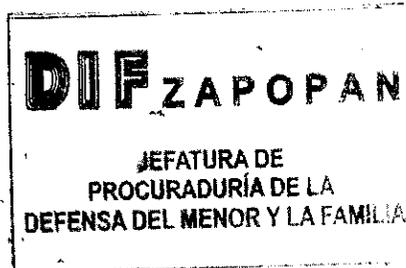
Lic. Karina Livier Macías Guzmán
Director Jurídico
Presente.

Asunto: Respuesta.

Sirva el presente para hacerle llegar un cordial saludo, al mismo tiempo dar contestación al similar DJ/076/2013, referente a la Auditoria número CI-002/2012, mediante el cual solicita se analice y giren instrucciones necesarias, de acuerdo a su resultado, en especial con las Unidades "Las Águilas" y "Tabachines". En este sentido le informo que mediante memorando P. D. M. F. 108/2013, se instruyó a todo el personal de Abogados, Licenciados en Derecho, Trabajadores Sociales, Psicólogas, y Secretarías; ser respetuosos con el tiempo de nuestros usuarios, atendiendo de manera puntual en la hora marcada para su cita. Ahora bien, con relación a la falta de buzón de quejas y sugerencias en la "Unidad Tabachines", y de acuerdo al resultado señalado en la recomendación segunda de la auditoria practicada, es necesario esperar los avances de la solicitud de aprovisionamiento ya presentada para la compra de nuevos buzones de acrílico y de esta forma cumplir con el total de las observaciones señaladas.

Sin otro particular por el momento, me despido de usted, quedando a sus órdenes en caso de cualquier comentario sobre el particular.

Atentamente



Lic. Bernardo Diéguez Lomeli
Procurador de la Defensa del
Menor y la Familia

c.c.p. Archivo

DIF
RECIBIDO
14 MAR. 2013
DIRECCIÓN JURÍDICA



Memorando P. D. M. F. 108/2013
Zapopan, Jalisco; a 08 de marzo del 2013

Encargados de Unidad, Abogados, Licenciados en Derecho,
Trabajadoras Sociales, Psicólogas y Secretarias, comisionados
a la Procuraduría de la Defensa del Menor y la Familia.
Presente.

Asunto: Se informa.

Derivado del resultado obtenido dentro de la Auditoria Especifica número CI-002/2013, realizado por parte de nuestra Contraloría Interna a los buzones de quejas y/o sugerencias localizados dentro de las diferentes Unidades de Atención de este Programa a mi cargo, les solicito de la manera mas atenta, continuar con la atención brindada a los usuarios, con la calidad y calidez que hasta el día de hoy se ha venido realizando por cada uno de ustedes, haciendo incapie en ser respetuosos con el tiempo de los mismos, atendiéndoles de manera puntual en la hora marcada para su cita.

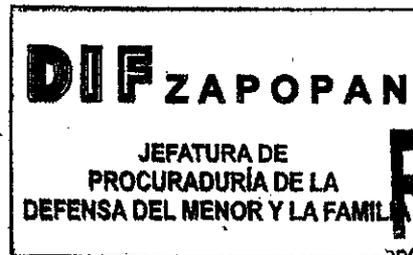
Sin otro particular por el momento, quedo de Usted.

Atentamente

Lic. Bernardo Diéguez Lomelí
Procurador de la Defensa del
Menor y la Familia.



PROCURADURIA DE LA DEFENSA DEL MENOR Y LA FAMILIA
DELEGACION TABACHINES
RECIBIDO
Día 07 Mes 03 Año 13



RECIBIDO FEB. 2013
PROCURADURIA DE LA DEFENSA DEL MENOR Y LA FAMILIA "UNIDAD CENTRAL"

c.c.p. Dirección Jurídica
Archivo.

Marta C. Flavio
8-III-2013
UNIDAD AGUILAS.

RECIBIDO 08 FEB. 2013
PROCURADURIA DE LA DEFENSA DEL MENOR Y LA FAMILIA "FRANCISCO SARABIA"

RECIBIDO 08 MAR. 2013
PROCURADURIA DE LA DEFENSA DEL MENOR Y LA FAMILIA "FRANCISCO SARABIA"

UC Mario D. Esquivel

Av. Laureles no. 1151, Col. Fovissste C.P. 45149, Zapopan, Jalisco

www.difzapopan.gob.mx