

2



# CONTRALORÍA

## INFORME DE AUDITORÍA

C - I - 002 / 15

### ASISTENCIA A PERSONAS CON DISCAPACIDAD (CRI)

#### I.- ALCANCE:

Se llevó a cabo la inspección física en el Centro de Rehabilitación Integral, con la finalidad de corroborar que el personal estuviera desempeñando sus funciones en las Áreas correspondientes, así como evaluar el Servicio de calidad que se otorga en el CRI.

Se acompaña el glosario de términos al final de este documento.

#### II.- OBJETIVOS:

- 1.- Asistencia y permanencia del personal asignado al CRI vs Plantilla.
- 2.- Personal contratado con la modalidad 80-20 vs Expedientes.
- 3.- Encuesta de calidad en el servicio vs Usuarios
- 4.- Sugerencias de Usuarios que acuden al CRI

#### III.- RESULTADOS DE LA EVALUACIÓN

##### 1.- Asistencia y Permanencia vs Plantilla: (ver anexo 01)

CONCEPTO	PLANTILLA DE PERSONAL	PORCENTAJE
Productividad	23	88%
Impacto Operativo	03	12%
<b>Total</b>	<b>26</b>	<b>100%</b>

1.1. De la empleada Hilda Anahí Valadez Flores, con el número de empleado 19456, y con puesto de Educadora, se nos muestra la Incidencia con número APD 504/2015 referente a una incapacidad por 21 días.

1.2. Aída Ávila Arias, con el número de empleado 19064, y con puesto de Instructor del Programa Deporte Adaptado, no se encontró en su área de trabajo, informándonos la secretaria, que salió a una brigada. No nos mostraron ningún oficio de comisión.

1.3. Eva María Zalpa González, con el número de empleado 19200, y con puesto de Psicólogo, no se encontró en su área de trabajo, informándonos la secretaria que solo llamo vía telefónica reportándose enferma. No nos mostraron ninguna incapacidad.



# CONTRALORÍA

## INFORME DE AUDITORÍA

C - I - 002 / 15

### ASISTENCIA A PERSONAS CON DISCAPACIDAD (CRI)

#### 2.- Personal contratado por el Sistema, con la modalidad 80-20 vs Expedientes:

Nombre del Profesionalista	Servicio que otorga en el CRI	Profesión	Convenio con DIF	Título	Cédula
Carrión García Martha Irene	Terapia de Lenguaje	Lic. en Educación especial en el área de atención auditiva y de lenguaje	Colaboración	✓	
Zavala Salazar Minerva Nathalia	Terapia de Lenguaje	Lic. en Educación especial en el área de atención auditiva y de lenguaje	Colaboración	✓	
Caso Gómez Martha	Terapia de Lenguaje	Lic. en Educación especial en el área de atención auditiva y de lenguaje	Colaboración	✓	
Laguna Reynoso Daniel Guadalupe	Dentista	Cirujano Dentista	Prestación de Servicios Profesionales	✓	✓
Pérez López Jessica Livier	Terapia Física	Fisioterapia	Colaboración		✓
Luna Gómez Daniela Tanairi	Terapia Física	Lic. en Terapia física	Colaboración		
Topete Torres Joel	Mesoterapia	Secundaria (persona con discapacidad visual)	Colaboración		
Rodríguez Espinoza Cintia Berenice	Psicología	Lic. en Psicología	Colaboración	✓	✓
Carrillo Montes de Oca Edgar Javier	Psicología	Lic. en Psicología (persona con discapacidad visual)	Colaboración	✓	✓
Morales Ramírez Araceli	Autismo	Lic. en Psicología	Prestación de Servicios Profesionales		✓
Aguirre Macías Irma	Autismo	Lic. en Psicología	Prestación de Servicios Profesionales	✓	✓



# CONTRALORÍA

## INFORME DE AUDITORÍA

C - I - 002 / 15

### ASISTENCIA A PERSONAS CON DISCAPACIDAD (CRI)

#### **3.- Encuesta de calidad en el servicio vs Usuario:**

Se abordaron a Usuarios que acuden a diferentes servicios al CRI, como Terapia de Lenguaje, Psicología, Autismo. Terapia Física, a fin de hacerles preguntas relacionadas con la calidad del servicio que ofrece el Sistema DIF Zapopan.

La mayoría de los usuarios califican entre excelente y bueno el servicio, así como trato amable del personal que los atienden, así mismo es importante mencionar algunas sugerencias que algunos usuarios nos externaron

#### **4.- Sugerencias de Usuarios del CRI:**

4.1. Que se tengan horarios de servicio en el CRI tanto matutino como vespertino, ya que en el caso del servicio de Autismo, solo el sistema DIF Zapopan lo otorga, y existen Padres de Familia que trabajan y pierden su día laboral para traer a terapia a sus niños.

4.2. Agilidad en el servicio de caja, se tardan hasta 15 minutos en la espera.

4.3. Tener más apoyos y orientación a los padres de familia de Niños Autistas, cuando estos son dados de alta, derivado de que una vez que concluyen todas sus sesiones de terapias, los padres de familia no saben en dónde buscar más apoyo para sus niños.

4.4. La administradora del CRI, deberá avisar con tiempo a los usuarios, cuando les cancelen su cita, ya que ciertos usuarios se trasladan de lugares retirados, y en ocasiones se presentan a su terapia y se las cancelan en ese mismo momento, porque la terapeuta no se presentó a laborar.

#### **IV.- OBSERVACIONES**

1. En los expedientes revisados del personal contratado con la modalidad 80-20, no se encontró el convenio vigente correspondiente a los siguientes profesionistas:

- Morales Ramírez Araceli –Autismo
- Aguirre Macías Irma – Autismo
- Carrión García Martha Irene – Terapia de Lenguaje
- Zavala Salazar Minerva – Terapia de Lenguaje
- Luna Gómez Daniela Tanahir - Terapia Física
- Pérez López Jessica Livier – Terapia Física



## **CONTRALORÍA**

### **INFORME DE AUDITORÍA**

**C - I - 002 / 15**

#### **ASISTENCIA A PERSONAS CON DISCAPACIDAD (CRI)**

2. Los expedientes de todos los profesionistas con la modalidad 80-20, se encuentran bajo resguardo de la Dirección Jurídica; los documentos soportes que integran los expedientes, no se encontraron en Orden y falta entre ellos copia de cédulas profesionales y copia de título.
3. En el departamento de Recursos Financieros, se integra cada tres meses a la póliza de cheque, copia de cada uno de los convenios de estos profesionistas, lo que genera gasto de toner y hojas, e inversión de tiempo horas-hombres en el escaneo hoja por hoja y archivo.

#### **V.- RECOMENDACIONES GENERALES**

1. Se sugiere que el Coordinador de Servicios, gire instrucciones al personal a su cargo, a fin de que cada vez que salga personal a un operativo fuera de su área de trabajo, elaboren un oficio de comisión, esto con el fin de garantizar su asistencia al Sistema y seguridad en caso de algún riesgo de trabajo.
2. Se sugiere que el Coordinador de Servicios, gire instrucciones al responsable del CRI, a efecto de que se coordine con el responsable del Jurídico, a fin de que se integre al inicio de cada uno de los expedientes en general y en específico los de la modalidad 80-20, una hoja con los requisitos documentales que debe contener el expediente, recabando los documentos faltantes.
3. En referencia a las copias de los contratos de la modalidad 80-20, y con el fin de reducir gasto e inversión de tiempos horas-hombre, se sugiere que el Director Jurídico gire instrucciones a su asistente a fin de anotar en la relación donde detallan los contratos y que hacen llegar al Depto. de Recursos Financieros, los conceptos básicos que requiere recursos financieros, como: Nombre, RFC con homoclave, Lugar de adscripción, Importe a pagar neto y vigencia del contrato. Este proceso deberá hacerlo del conocimiento al Coordinador Administrativo.
4. Evaluar cada una de las sugerencias, para su seguimiento correspondiente.



# CONTRALORÍA

## INFORME DE AUDITORÍA

C - I - 002 / 15

### ASISTENCIA A PERSONAS CON DISCAPACIDAD (CRI)

#### GLOSARIO DE TÉRMINOS

- Sistema:** Sistema para el Desarrollo Integral de la Familia del Municipio de Zapopan Jalisco  
**Contraloría:** Contraloría Interna del Sistema DIF Zapopan  
**CRI:** Centro de Rehabilitación Integral

Elaboró

LCP. Aída Gabriela Briones Gutiérrez  
Aux. Administrativo

Supervisó

CPA. Raúl Alan Tejeda García  
Enc. Despacho de la Contraloría