



CONTRALORÍA

INFORME DE AUDITORÍA

C - I - 001 / 16

3

PROCURADURIA FRANCISCO SARABIA

I.- ALCANCE:

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

1. Revisión de Asistencia y Permanencia.
2. Revisión del Rubro Financiero.
 - a. Cuotas de recuperación.
 - *Terapia Psicológica*
 - *Divorcio Jurídico*
 - b. Aplicación contable.
3. Verificación de Padrón de Usuarios.
4. Verificación de Expedientes 2015.
5. Evaluación del servicio.
6. Evaluación del Clima Laboral.
7. Inicio de Auditoria 04 de noviembre de 2015
8. Fin de Auditoria 14 de enero de 2016

GLOSARIO DE TÉRMINOS

- Sistema:** Sistema para el Desarrollo Integral de la Familia del Municipio de Zapopan Jalisco.
- Contraloría:** Contraloría Interna del Sistema DIF Zapopan.
- PDMF:** Procuraduría de la Defensa del Menor y la Familia
- Reglamento:** Reglamento de la Procuraduría del Defensa del Menor y la Familia

Handwritten signature and initials in blue ink.



CONTRALORÍA

INFORME DE AUDITORÍA

C - I - 001 / 16

PROCURADURIA FRANCISCO SARABIA

II.- Asistencia y Permanencia

Se realizó la asistencia y permanencia del personal adscrito a la PDMF, el cual consiste en que los trabajadores se registran en un formato predeterminado escribiendo su número de empleado, nombre completo, estudios, puesto y horario, posteriormente lo cotejamos con la plantilla del personal donde observamos lo siguiente:

1. La trabajadora Norma Judith Ramos Parra con número de empleado 19081 con puesto de auxiliar administrativo, no se encontró en la plantilla.
2. El trabajador Héctor Raúl Prado Sánchez con número de empleado 19553 con puesto de Trabajador Social no labora en la PDMF.

Anexo 01

- a) El encargado de la PDMF deberá solicitar a Recursos Humanos la plantilla actualizada del personal adscrito a cada procuraduría la cual deberá estar firmada tanto por el jefe de Recursos Humanos y la PDMF.

III.- Revisión del Rubro Financiero

Es importante mencionar que la PDMF duro con un periodo de más de 8 meses sin un auxiliar administrativo provocando que la Psicóloga Tania Avalos Rendón realizara las funciones de cobro de servicios y reportes correspondientes, actualmente ya cuentan con un auxiliar administrativo la C. Norma Judith Ramos Parra.

3. Con respecto al rubro financiero se realizó un arqueo de efectivo a los ingresos por los servicios de Divorcios y Atención Psicológica, donde no se observó ninguna diferencia.

+Efectivo y Depósitos	250.00
Monto de recibos cobrados	250.00
Diferencia	0.00

Anexo 02



CONTRALORÍA

INFORME DE AUDITORÍA

C - I - 001 / 16

PROCURADURIA FRANCISCO SARABIA

4. Al solicitar el último reporte enviado a Recursos Financieros para constatar el consecutivo de los folios nos percatamos que carece de las firmas de los involucrados así como el sello y firma de recibido por parte Área de Finanzas.

Anexo 03

- b) La persona que envié o entregue los reportes de ingresos al Departamento de Recursos Financieros deberá enviarlos en tiempo y forma quedándose siempre con un copia sellada y firmada de recibido.

IV.- Verificación de Padrón de Usuarios

Durante el proceso de la auditoria solicitamos el padrón de usuarios activos al Abogado Mario Alberto Esquivel Tello mismo que le solicito a Norma Judith Ramos Parra, Auxiliar Administrativo, nos enviara vía electrónica el archivo correspondiente.

5. Al revisar el padrón nos percatamos que contaba con más de 600 usuarios y presentaba errores en la fecha de apertura de los expedientes, el status de algunos casos era “cerrado” haciendo poco confiable la veracidad del archivo.

Posteriormente volvimos a solicitar el padrón actualizado el cual cuenta con 113 usuarios.

6. Al revisar el nuevo padrón actualizado nos dimos a la tarea de seleccionar, aleatoriamente, algunos usuarios a fin de realizar visitas a domicilio, pero nos percatamos que algunas direcciones no cuentan con los datos necesarios para dar con su domicilio.
7. Aun con las dificultades antes mencionadas logramos dar con algunos domicilios pero sin embargo no logramos entrevistarnos con el usuario debido a que no se encontró a nadie, algunos ya no vivían en ese domicilio o nos comentaban que la persona se encontraba trabajando.
- c) El abogado Mario Alberto Esquivel Tello tiene la obligación de tener un padrón de usuarios en forma y actualizado, para efectos de esta auditoria dicho padrón deberá ser supervisado y autorizado por la Procuradora la Lic. Evangelina Cazares Ruiz.



CONTRALORÍA

INFORME DE AUDITORÍA C - I - 001 / 16

PROCURADURIA FRANCISCO SARABIA

V.- Verificación de Expedientes

Se revisó el 12% del total de los expedientes.

8. Los expedientes reflejan la nula supervisión por parte del encargado de la Procuraduría Unidad Francisco Sarabia así como la de su jefe inmediato. **Anexo 04**
- d) El abogado Mario Alberto Esquivel Tello tiene la obligación de atender y dar seguimiento a todos y cada uno de los casos que lleguen a su poder, así como dejar evidencia de todas las acciones tomadas y por tomar, tal como lo establece el Reglamento en el siguiente artículo:

Artículo 11.- El encargado de unidad, será el responsable de coordinar los servicios que se prestan dentro de una Unidad de Atención de la Procuraduría y tendrán las siguientes funciones:

Fracción IV.- *Revisar los casos que son atendidos dentro de su Unidad, prioritariamente los relativos a violencia intrafamiliar y maltrato al menor, debiendo de dictar oportunamente todo tipo de acuerdos para su debida atención multidisciplinaria.*

Fracción V.- *Llevar a cabo reuniones de trabajo con el personal que integra la Unidad de Atención, con la finalidad de revisar y determinar seguimientos a los casos*

- e) La Procuradora Lic. Evangelina Cazares Ruiz deberá realizar supervisiones constantes dejando la evidencia correspondiente, esto con fundamento en el Reglamento de la Procuraduría de la Defensa del Menor y la Familia.

Artículo 8.- Las funciones del procurador serán las siguientes:

Fracción II; *Dirigir y supervisar al personal a su cargo en el correcto cumplimiento de sus tareas.*

Fracción V: *Coordinar las Unidades de Atención de la Procuraduría, mediante juntas de trabajo y visitas de supervisión.*



CONTRALORÍA

INFORME DE AUDITORÍA

C - I - 001 / 16

PROCURADURIA FRANCISCO SARABIA

VI.- Evaluación del Servicio

A raíz de que el padrón que se nos entregó no estaba actualizado y las dificultades antes mencionadas para poder encontrar el domicilio de los usuarios, solo se logró realizar la encuesta de servicio a tres usuarios donde no se observa ninguna irregularidad.

Cabe hacer mención que durante la auditoria nos llegó el reporte, de forma anónima, de que el abogado Mario Alberto Esquivel Tello pidió dinero a la C. Kiyomi Mutoh Puente con el asunto de pensión alimenticia para sus cuatro hijos, al entrevistarnos con la ciudadana afectada nos corroboró la solicitud del dinero por parte de dicho abogado, enseguida se le solicitó acudir a la Dirección Jurídica para levantar la denuncia correspondiente quedando formalmente de asistir en cuanto le fuera posible.

- f) La procuradora deberá de tomar las medidas preventivas y correctivas a fin de garantizar el debido manejo y actuar profesional de todo el personal a su digno cargo, con el fin de cumplir con el Reglamento y lo dispuesto en el siguiente artículo.

Artículo 15.- Los profesionistas adscritos a la Procuraduría, en la prestación del servicio asistencia social la población vulnerable en el municipio, tendrán los siguientes compromisos:

Fracción I.- *Ofrecer un servicio de calidad y un trato amable a todos aquellos que lo solicite, siendo imparcial, integro, equitativo y orientado siempre a ayudar los demás desprotegidos.*

Fracción V.- *Evitar el abuso o ejercicio indebido de facultades y atribuciones y abstenerse de realizar cualquier acto u omisión que cause la suspensión o deficiencia de nuestro servicio.*

VII.- Evaluación del Clima Laboral

La evaluación del clima laboral se realizó mediante la aplicación de un cuestionario a los empleados adscritos a la Procuraduría de la Defensa del Menor y la Familia del Sistema DIF Zapopan, Unidad Francisco Sarabia.

La evaluación se enfocó principalmente a los siguientes aspectos:

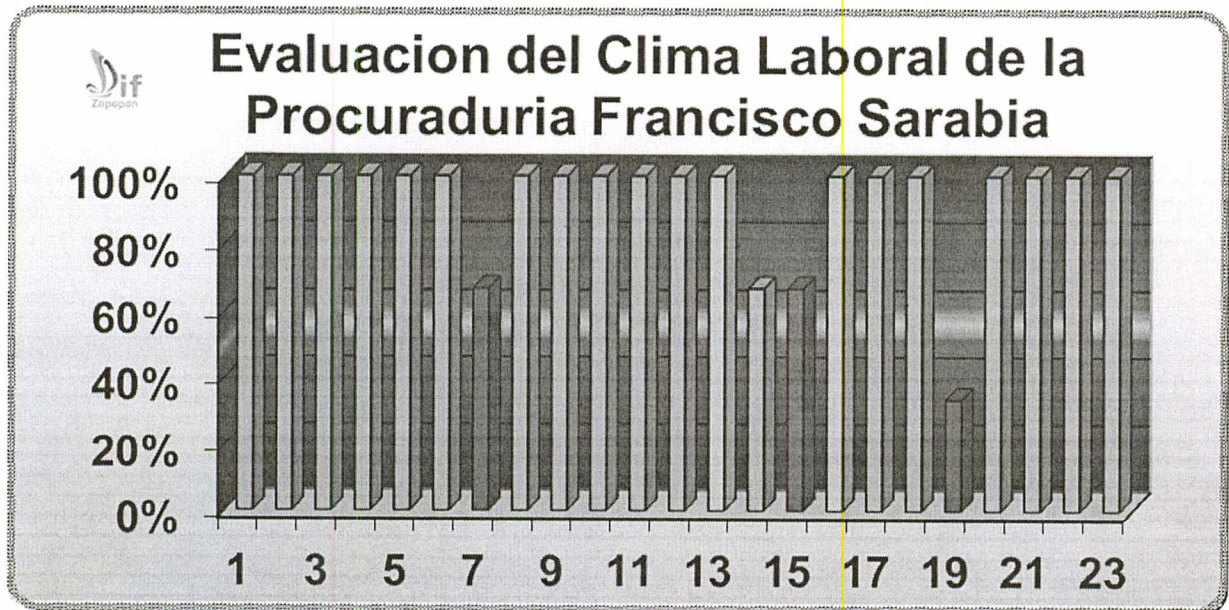
- a. Qué valor le dan al trabajo que realizan?
- b. Cómo evalúan a su jefe inmediato?
- c. Si existe trabajo en equipo o hay competitividad entre los empleados.
- d. Si cuentan o no con el material adecuado para realizar su trabajo.
- e. Qué tan comprometidos están con el Sistema DIF Zapopan?

PROCURADURIA FRANCISCO SARABIA

El resultado de la evaluación tuvo una tendencia hacia los aspectos positivos, es importante atender los comentarios y sugerencias de los empleados, reflejados en el **Anexo 05**.

Lo anterior para evitar las inconformidades o malos entendidos y repercuta en una baja productividad del área y un servicio a los usuarios de baja calidad.

Los resultados de cada pregunta se reflejan en el **Anexo 06** y en el siguiente gráfico:



- 1.- Piensan que su trabajo es interesante.
- 2.- Satisfechos con su responsabilidad.
- 3.- Consideran trascendente su trabajo.
- 4.- Se consideran muy capaces en su trabajo.
- 5.- Sientes que su jefe confía en ellos.
- 6.- Se sienten valorados en su trabajo.
- 7.- **Su jefe los felicita cuando hacen bien su trabajo.**
- 8.- Consideran que su jefe les trata con respeto absoluto.
- 9.- Consideran que sus actividades son acorde con su puesto
- 10.- Consideran que existe una cultura de ayuda mutua y servicio en la Unidad.
- 11.- Piensan que tienen metas en común con el equipo de trabajo.
- 12.- Consideran que existen un espíritu de grupo.
- 13.- Consideran que las normas de Sistema son las apropiadas.
- 14.- Consideran que hay discreción y respeto en la Unidad.
- 15.- **El espacio físico de trabajo siempre está limpio.**
- 16.- Consideran que su equipo de trabajo esta actualizado y en buen estado.
- 17.- Consideran que no existen conductas discriminatorias dentro de la Unidad.
- 18.- Consideran que el ambiente físico y los valores de la Unidad promueven un buen clima laboral.

Handwritten signature and mark



CONTRALORÍA

INFORME DE AUDITORÍA

C - I - 001 / 16

PROCURADURIA FRANCISCO SARABIA

19.- Consideran que la capacitación que reciben es de excelente calidad.

20.- Les gusta trabajar en la Institución.

21.- Dicen que su familia está orgullosa con que trabajen en este Sistema.

22.- Se sienten altamente identificados con los valores del Sistema.

23.- Se sienten orgullosos de trabajar en esta Institución.

VIII. - CONCLUSIONES

- a) Es necesario que exista supervisión constante de la Procuradora de la Defensa del Menor y la Familia, dejando documentadas las recomendaciones que resulten de este proceso, con fundamento en el Reglamento de la Procuraduría de la Defensa del Menor y la Familia y el Reglamento Interno del Sistema para el Desarrollo Integral de la Familia del Municipio de Zapopan, Jalisco.
- b) Es importante que el personal que tiene contacto con los usuarios, posea la competencia profesional por su presencia, por su trato y por su forma de dirigirse; para que el usuario al evaluarlo, no sólo califique a la persona, sino consecuentemente al servicio y a la imagen de la Institución. La calidad surge cuando el usuario siente satisfacción al ser atendido y el trabajador siente satisfacción de otorgar el servicio.
- c) Se requiere la actualización del Manual de Procedimientos y el Manual de Organización, ya que no se ha hecho desde diciembre de 2010 y mayo 2011, respectivamente.

Por lo anterior le informo atentamente a usted, que deberá girar las instrucciones necesarias a fin de que se implementen las medidas correctivas y preventivas a fin de remitir a la Contraloría Interna la documentación que compruebe que dichas observaciones han sido solventadas, a más tardar el día 03 tres de febrero del presente año.

Elaboraron

LCP. Alex Romualdo Torres López
Auditor

LAP. José Rodríguez Enciso
Auditor

Supervisó

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