



CONTRALORÍA

INFORME DE AUDITORÍA C - I - 001 / 16

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



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
<hr/>	
Diferencia	0.00

Anexo 02



CONTROLORÍA

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 envíe 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.

- 1 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.

- 2 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.

- 3 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.

- a 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.

- 1 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**
- 2 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:
 - 3 **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:
 - 4 **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.*
 - 5 **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*
 - 6 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.

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

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

9 **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?



CONTRALORÍA

INFORME DE AUDITORÍA

C - I - 001 / 16

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 initials in blue ink.



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.

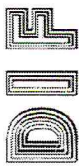
Elaboraron

LCP. Alex Romualdo Torres López
Auditor

Supervisó

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

LAP. José Rodríguez Enciso
Auditor



ZAPOPAN

DIF MUNICIPAL DE ZAPOPAN
ASISTENCIA Y PERMANENCIA

LUGAR Procuraduría Francisco Sarabia
FECHA 04 - Noviembre - 2015

No. De Empleado	Nombre	Estudios	Puesto	Firma	Entrada	Salida	Registro	Observaciones
1	Norma Adelle Puentes Salazar	Secretariado Profesional	Aux. Adm.		09:00	17:00	8:46	No se encuentra en plantilla
2	Mano Alberto Riquelme		Abogado		09:00	17:00	08:55	
3	Tania Avalos Rendón	Licenciatura	Psicóloga		09:00	17:00	8:34	
4	Marcia Berenice López	Lic. TS	T.S		09:00	17:00	8:45	
5								
6								
7								
8								
9								
10								
11								
12								
13								
14								
15								
16								
17								
18								
19								
20								
21								
22								
23								
24								
25								

**PROCURADURÍA DE LA DEFENSA
DEL MENOR Y LA FAMILIA**
UNIDAD FINANCIERA SARABIA

ZAPOPAN

PERSONAL DE CONTRALORIA
ENCARGADA O RESPONSABLE

- > Verificar Asistencia y Permanencia del Personal
- > Verificar Identificación DIF
- > Que el Personal Firme la Lista de Asistencia Y Permanencia
- > Anexar Copia de Incidencia o Incapacidad en Caso de Falta
- > Verificar en Rec. Humanos el Cargo que Desempeña



Sistema para el Desarrollo Integral de la Familia del Municipio de Zapopan Jalisco
Plantilla de personal por Área

HOJA 2 DE 2

No. Emp	PLAZA	REC	NOMBRE	FECHA DE INGRESO	SUELDO	PUESTO	CATEGORIA	JORNADA LABORAL	AREA	INCENTIVO
1	19420	8	EQUIVEL TELLO MARIO ALBERTO	21-abr-09	\$ 15,546.38	Abogado	P	40	Procuraduría "Francisco Sarabia"	
2	19399	662	AVALOS RENDÓN TANIA	16-feb-09	\$ 14,174.66	Psicólogo (a)	P	40	Procuraduría "Francisco Sarabia"	
3	19401	842	LÓPEZ PÉREZ MARCIA BERENICE	16-feb-09	\$ 14,174.66	Trabajador (a) Social	P	40	Procuraduría "Francisco Sarabia"	
4	19553	843	PRADO SÁNCHEZ HÉCTOR RAÚL	01-oct-12	\$ 13,552.22	Trabajador (a) Social	P	40	Procuraduría "Francisco Sarabia"	
			Consejo	Total	\$ 57,449.92					

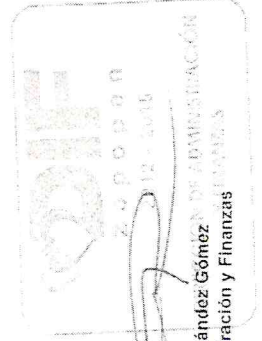
*nunca a estado en el Centro

19081 Norma Judith Ramos Para -Aux Administrativo - 09:00 a 17:00 hrs.

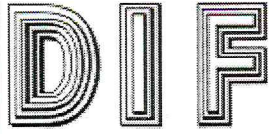
* No aparece en plantilla

Cuanto se cobra en las pract.

[Handwritten signature]
DIF
ZAPAPAN
DIRECCIÓN JURÍDICA



Iván Michel Hernández Gómmez
Director de Administración y Finanzas



ZAPOPAN

**DIF Municipal de Zapopan
Contraloria
Arqueo de Efectivo**

Nombre del Area o Departamento: Procuraduria Francisco Sarabia

Fecha del Arqueo: 04- Noviembre- 2015

Concepto: Arqueo de efectivo "Divorcios y Atención Psicológica"

EFFECTIVO

	DENOMINACION	CANTIDAD	IMPORTE
BILLETES	\$ 500.00	<u>0</u>	<u>0</u>
	\$ 200.00	<u>0</u>	<u>0</u>
	\$ 100.00	<u>0</u>	<u>0</u>
	\$ 50.00	<u>0</u>	<u>0</u>
	\$ 20.00	<u>1</u>	<u>20</u>

MONEDAS	\$ 20.00	<u>0</u>	<u>0</u>
	\$ 10.00	<u>0</u>	<u>0</u>
	\$ 5.00	<u>0</u>	<u>0</u>
	\$ 2.00	<u>1</u>	<u>2</u>
	\$ 1.00	<u>3</u>	<u>3</u>
	\$.50	<u>0</u>	<u>0</u>
	\$.20	<u>0</u>	<u>0</u>
	\$.10	<u>0</u>	<u>0</u>

IMPORTE TOTAL EN EFECTIVO	\$ <u>25.00</u>
DEPOSITOS BANCARIOS	\$ <u>225.00</u>
IMPORTE TOTAL EN DOCUMENTOS	\$ <u>250.00</u>
DIFERENCIA	\$ <u>0</u>

Observaciones: _____



**PROCURADURIA DE LA DEFENSA
DEL MENOR Y LA FAMILIA
UNIDAD FRANCISCO SARBIA**

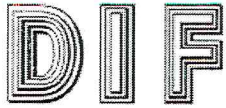
Alex R. Torres López

Nombre y Firma
Personal de Contraloria

Norma...

Nombre y Firma
Del Titular

6232



ZAPOPAN

**DIF Municipal de Zapopan
Contraloria
Arqueo de Formas**

Nombre del Area o Departamento: Procuraduría Francisco Sarabia

Fecha del Arqueo: 04- Noviembre- 2015

Concepto: Corte de Formas Valoradas (Divorcios y Atención psicologica.)

Ultimos Recibos Cobrados y Reportados al Departamento de Recursos Financieros, del Folio 920 al 920

Recibos en Sin Usar, del Folio 934 al 1000

RECIBOS COBRADOS

FECHA	NO. DE FOLIO	IMPORTE	CONCEPTO	FECHA	NO. DE FOLIO	IMPORTE	CONCEPTO	
1-OCT	921	25	Terapia					
1-OCT	922	25	Terapia					
5-OCT	923	25	Terapia					
7-OCT	924	25	Terapia					
—	925	0	Cancelado					
—	926	0	Cancelado					
8-OCT	927	25	Terapia					
19-OCT	928	25	Terapia					
—	929	0	Cancelado					
20-OCT	930	25	Terapia					
27-OCT	931	25	Terapia					
27-OCT	932	25	Terapia					
3-Nov	933	25	Terapia					



IMPORTE TOTAL EN DOCUMENTOS: \$ 250.-

Observaciones: _____

Alex Romualdo Torres Lopez
Nombre y Firma
Personal de Contraloria

Norma Judith Ramos Parra
Nombre y Firma
Del Titular

SISTEMA PARA EL DESARROLLO INTEGRAL DE LA FAMILIA
 PROCURADURIA DE LA DEFENSA DEL MENOR Y LA FAMILIA
 UNIDAD FRANCISCO SARABIA



No. Exp.	Fecha de Apertura	Asunto / Caso	Estudio / Reportes / Doc. Inic.	IFE	Comprobante de Domicilio	Acta Nac.	Acta Mat.	Acta de Nac. Hijos	Citatorio	Constancias	OBSERVACIONES
UFS-PDMFZ 514/2015	16-ene.-15	Pension Alimenticia	SI	SI	SI	NO	NO	NO	SI	SI	La fecha de la ultima constancia de asistencia es del 23 de enero de 2015 donde no se llevo a un acuerdo, al momento de esta revision no se encontro ningun otro documento que muestre el seguimiento correspondiente dejando asi pasar casi un año sin ningun seguimiento del caso, sin IFE del padre.
UFS-PDMFZ-ASI 536/2015	3-feb.-15	Maltrato	SI	N/A	SI	SI	N/A	N/A	SI	SI	El caso etiene un status de abierto aun cuando existe en el expediente un acuerdo de archivo definitivo firmado y sellado por el encargado de la Unidad Francisco Sarabia de la PDMF, con fecha del 4 de diciembre de 2015.
UFS-PDMFZ-RM 553/2015	10-feb.-15	Maltrato	SI	NO	SI	NO	NO	SI	SI	SI	Se observa una constancia de inasistencia por parte de la madre de los menores con fecha del 18 de junio de 2015, en seguida en el mismo expediente se encuentra un acuerdo de archivo definitivo, firmado y sellado por el encargado de la Unidad Francisco Sarabia de la PDMF, con fecha del 7 de diciembre de 2015, cabe mencionar que el expediente se muestra con un status de abierto.
UFS-PDMFZ 583/2015	26-feb.-15	Divorcio / Manutencion	SI	SI	SI	N/A	NO	NO	SI	SI	El ultimo documento es una constancia de comparecencia con fecha del 11 de marzo de 2015, donde se deja constancia de que ambos se quieren divorciar y se les indica la documentacion necesaria para iniciar con el tramite correspondiente, status abierto.
UFS-PDMFZ-RM 594/2015	3-abr.-15	Maltrato	SI	NO	NO	NO	NO	NO	SI	SI	El ultimo documento es un citatorio con fecha del 14 de julio del 2015, Status abierto
UFS-PDMFZ-RM 2380/2015	30-jun.-15	Maltrato	SI	NO	NO	SI	NO	SI	SI	NO	Se observo una hoja de seguimiento del area de trabajo social con fecha del 10 de octubre de 2015, no hay mas seguimiento.
UFS-PDMFZ 3113/2015	13-jul.-15	Problemas Familiares (situacion de menores)	SI	SI	SI	NO	NO	SI	NO	SI	Existe la constancia de llamada telefonica el dia 7 de enero de 2016, el caso sigue abierto.
UFS-PDMFZ-RM 3118/2015	14-jul.-15	Maltrato	SI	SI	NO	NO	NO	SI	SI	SI	El caso etiene un status de abierto aun cuando existe en el expediente un acuerdo de archivo definitivo firmado y sellado por el encargado de la Unidad Francisco Sarabia de la PDMF, con fecha del 7 de diciembre de 2015
UFS-PDMFZ-RM 3119/2015	14-jul.-15	Maltrato	SI	SI	SI	NO	NO	NO	SI	SI	Se observo una hoja de seguimiento del area de trabajo social con fecha del 13 de octubre de 2015, no hay mas seguimiento
UFS-PDMFZ 3126/2015	17-jul.-15	Violencia Intrafamiliar (divorcio)	SI	NO	SI	SI	NO	SI	SI	SI	El ultimo documento es una constancia de comparecencia con fecha del 28 de julio de 2015, donde se deja constancia de que ambos se quieren divorciar y se les indica la documentacion necesaria para iniciar con el tramite correspondiente, Status abierto

LCP ALEX ROMUALDO TORRES LOPEZ

LAE JOSE RODRIGUEZ ENCISO

CPA RAUL ALAN TEJEDA GARCIA

SISTEMA PARA EL DESARROLLO INTEGRAL DE LA FAMILIA
 PROCURADURIA DE LA DEFENSA DEL MENOR Y LA FAMILIA
 UNIDAD FRANCISCO SARABIA



No. Exp.	Fecha de Apertura	Asunto / Caso	Estudio / Reportes / Doc. Inic.	IFE	Comprobante de Domicilio	Acta Nac.	Acta Mat.	Acta de Nac. Hijos	Citatorio	Constancias	OBSERVACIONES
UFS-PDMFZ-ASI 3130/2015	21-jul.-15	Maltrato	SI	NO	SI	NO	NO	SI	SI	SI	Se observa una constancia de comparecencia con fecha 29 de julio del 2015, donde se dan algunas recomendaciones pero se observo ningun seguimiento.
UFS-PDMFZ 4527/2015	24-nov.-15	Problemas Familiares (situacion de menores)	SI	NO	NO	NO	NO	NO	NO	NO	La usuaria solocita ayuda y consejo para saber hablar con sus hijos, la accion a realizar es psicoterapia familiar, no hay evidencia de seguimiento.
UFS-PDMFZ 4530/2015	25-nov.-15	Violencia Intrafamiliar	SI	NO	NO	NO	NO	NO	NO	NO	La usuaria solocita orientacion para el bienestar suyo y la integridad de sus hijos, no hay evidencia de seguimiento.
UFS-PDMFZ 4539/2015	30-nov.-15	Problemas Familiares (situacion de menores)	SI	NO	NO	NO	NO	NO	NO	NO	El usuario solocita asesoria legal, no hay evidencia de seguimiento.

LCP ALEX ROMUALDO TORRES LOPEZ

LAE JOSE RODRIGUEZ ENCISO

CPA RAUL-ALAN TEJEDA GARCIA



Evaluación del Clima Laboral de la Procuraduría

FRANCISCO SARABIA

Comentarios y Sugerencias de los empleados

Cuales son las tres cosas que mas te AGRADAN del ambiente laboral que hay en el Centro?

- Existe buena comunicación y equipo de trabajo.
- La coordinación y cooperación que existe entre los compañeros.
- Sentir el buen trato que brindan los compañeros cuando existe algún problema personal.

Cuales son las tres cosas que mas de DESAGRADAN en el Centro?

- Que se excluya a la PDMF del CDC.
- El mal trato que se recibí por parte de la administradora del CDC.
- Sensación de desconfianza entre compañeros.

Proporciona tres SUGERENCIAS que permitirán mejorar.

- Una línea telefónica exclusiva para la PDMF.
- Que tengamos una conexión a internet más rápida y que se nos proporcione un multifuncional.
- Reunión entre el personal de PDMF y el CDC, junto con los directivos de la Áreas correspondientes para hablar sobre las diferencias y lograr un equilibrio y delimitaciones de acción entre las áreas y el personal.



CONTRALORIA
Evaluación del Clima Laboral
PROCURADURIA FRANCISCO SARABIA

ASPECTO NEGATIVO							ASPECTO POSITIVO		% DEL PERSONAL CON TENDENCIA POSITIVA	% DEL PERSONAL CON TENDENCIA MEDIA NEGATIVA	TENDENCIA MAYORITARIA
1	MI TRABAJO ES ABURRIDO	1	2	3	4	5	MI TRABAJO ES INTERESANTE	100	0%	⊕	
		3									
2	ME SIENTO ESTRESADO Y ANSIOSO CON LAS RESPONSABILIDADES QUE TENGO A MI CARGO	1	2	3	4	5	ME SIENTO TRANQUILO Y AGUSTO CON LAS RESPONSABILIDADES QUE TENGO A MI CARGO	100%	0%	⊕	
		2 1									
3	CREO QUE EL TRABAJO QUE ESTOY REALIZANDO ES TOTALMENTE INTRASCENDENTE	1	2	3	4	5	CREO QUE EL TRABAJO QUE ESTOY REALIZANDO ES MUY TRASCENDENTE	100%	0%	⊕	
		3									
4	NO ME SIENTO NADA CAPAZ PARA REALIZAR LAS FUNCIONES QUE TENGO A MI CARGO	1	2	3	4	5	ME SIENTO MUY CAPAZ PARA REALIZAR LAS FUNCIONES QUE TENGO A MI CARGO	100%	0%	⊕	
		3									
5	MI JEFE NO ME TIENE CONFIANZA PARA DELEGARME RESPONSABILIDADES	1	2	3	4	5	MI JEFE SI ME TIENE CONFIANZA PARA DELEGARME RESPONSABILIDADES	100%	0%	⊕	
		1 2									
6	MI JEFE NO VALORA MI TRABAJO	1	2	3	4	5	MI JEFE SI VALORA MI TRABAJO	100%	0%	⊕	
		1 2									
7	MI JEFE NUNCA ME FELICITA CUANDO REALIZO BIEN MI TRABAJO	1	2	3	4	5	MI JEFE SIEMPRE ME FELICITA CUANDO REALIZO BIEN MI TRABAJO	67%	33%	⊕	
		1 2									
8	MI JEFE NO ME TRATA CON RESPETO	1	2	3	4	5	MI JEFE ME TRATA CON RESPETO ABSOLUTO	100%	0%	⊕	
		1 2									
9	MI JEFE ME PONE A HACER COSAS QUE NO SON PROPIAS DEL PUESTO QUE TENGO	1	2	3	4	5	MI JEFE ME PONE A HACER COSAS QUE ESTAN ENFOCADAS AL PUESTO QUE TENGO	100%	0%	⊕	
		2 1									
10	NO HAY UNA CULTURA DE AYUDA MUTUA Y SERVICIO ENTRE LOS TRABAJADORES DE LA INSTITUCION	1	2	3	4	5	EXISTE UNA CULTURA DE AYUDA MUTUA Y SERVICIO ENTRE LOS TRABAJADORES DE LA INSTITUCION	100%	0%	⊕	
		3									
11	NO TENEMOS METAS EN COMUN QUE TRATEMOS DE ALCANZAR EN FORMA COORDINADA	1	2	3	4	5	SI TENEMOS METAS EN COMUN QUE TRATAMOS DE ALCANZAR EN FORMA COORDINADA	100%	0%	⊕	
		1 2									

ES NECESARIO ENFATIZAR QUE ESTE CUESTIONARIO NO ES UN EXAMEN, PUESTO QUE NO EXISTEN RESPUESTAS CORRECTAS O INCORRECTAS, LA OPINION ES PERSONAL Y CONFIDENCIAL CON LA FINALIDAD DE QUE LAS RESPUESTAS SEAN LO MAS HONESTAS POSIBLES



CONTRALORIA
Evaluación del Clima Laboral
PROCURADURIA FRANCISCO SARABIA

ASPECTO NEGATIVO							ASPECTO POSITIVO		% DEL PERSONAL CON TENDENCIA POSITIVA	% DEL PERSONAL CON TENDENCIA MEDIA NEGATIVA	TENDENCIA MAYORITARIA
12	HAY MUCHA COMPETITIVIDAD ENTRE LOS TRABAJADORES DE LA INSTITUCION, QUE HACE QUE NO QUERAMOS TRABAJAR EN EQUIPO	1	2	3	4	5	EXISTE UN ESPIRITU DE GRUPO O COMUNIDAD, QUE HACE QUE QUERAMOS TRABAJAR EN EQUIPO DENTRO DE LA INSITUCION	100%	0%	⊕	
		1 2									
13	LA INSTITUCION TIENE UN NUMERO EXAGERADO DE NORMAS A SEGUIR QUE HACEN EL TRABAJO SEA MUY RESTRINGIDO Y BUROCRATICO	1	2	3	4	5	LAS NORMAS A SEGUIR DENTRO DE LA INSTITUCION SON, EN CANTIDAD, LAS APROPIADAS PARA AYUDAR AL BUEN FUNCIONAMIENTO DE ESTA	100%	0%	⊕	
		1 2									
14	EN LA COMUNICACIÓN INFORMAL, HAY MUCHOS CHISMES EN LA INSTITUCION	1	2	3	4	5	EN LA COMUNICACIÓN INFORMAL, SE PROCURA SER DISCRETO Y RESPETUOSO EN LA INSTITUCION	67%	33%	⊕	
		1 1 1									
15	EL ESPACIO FISICO EN QUE LABORO NUNCA ESTA LIMPIO	1	2	3	4	5	EL ESPACIO FISICO EN QUE LABORO SIEMPRE ESTA LIMPIO	67%	33%	⊕	
		1 2									
16	LOS MEDIOS QUE TENGO (EQUIPO, MATERIAL DIDACTICO, ETC.) PARA HACER MI TRABAJO SON OBSOLETOS Y/O ESTAN EN MAL ESTADO	1	2	3	4	5	LOS MEDIOS QUE TENGO (EQUIPO, MATERIAL DIDACTICO, ETC.) PARA HACER MI TRABAJO SON MODERNOS Y/O ESTAN EN BUEN ESTADO	100%	0%	⊕	
		3									
17	EXISTEN CONDUCTAS DISCRIMINATORIAS HACIA ALGUNAS PERSONAS	1	2	3	4	5	NO EXISTEN CONDUCTAS DISCRIMINATORIAS DE LAS PERSONAS	100%	0%	⊕	
		1 2									
18	EN GENERAL, EL AMBIENTE FISICO Y LOS VALORES CULTURALES QUE PREDOMINAN EN LA INSTITUCION CREAN UN MAL CLIMA LABORAL	1	2	3	4	5	EN GENERAL, EL AMBIENTE FISICO Y LOS VALORES CULTURALES QUE PREDOMINAN EN LA INSTITUCION PROMUEVEN UN BUEN CLIMA LABORAL	100%	0%	⊕	
		1 2									
19	EN GENERAL LA CAPACITACION QUE LA INSTITUCION OFRECE ES DE POCA CALIDAD Y NO AYUDA A QUE MEJOREMOS EN EL DESEMPEÑO DE NUESTRO TRABAJO	1	2	3	4	5	EN GENERAL LA CAPACITACION QUE LA INSTITUCION OFRECE ES DE EXCELENTE CALIDAD Y PROMUEVE EL MEJOR DESEMPEÑO DE NUESTRO TRABAJO	33%	67%	⊖	
		1 1 1									

ES NECESARIO ENFATIZAR QUE ESTE CUESTIONARIO NO ES UN EXAMEN, PUESTO QUE NO EXISTEN RESPUESTAS CORRECTAS O INCORRECTAS, LA OPINION ES PERSONAL Y CONFIDENCIAL CON LA FINALIDAD DE QUE LAS RESPUESTAS SEAN LO MAS HONESTAS POSIBLES



CONTRALORIA
Evaluación del Clima Laboral
PROCURADURIA FRANCISCO SARABIA

ASPECTO NEGATIVO							ASPECTO POSITIVO		% DEL PERSONAL CON TENDENCIA POSITIVA	% DEL PERSONAL CON TENDENCIA MEDIA NEGATIVA	TENDENCIA MAYORITARIA
20	ME DA PENA TRABAJAR EN UNA INSTITUCION QUE, EN MI OPINION, OFRECE A LA SOCIEDAD SERVICIOS EDUCATIVOS DE PESIMA CALIDAD	1	2	3	4	5	ME GUSTA TRABAJAR EN UNA INSTITUCION QUE, EN MI OPINION, OFRECE A LA SOCIEDAD SERVICIOS EDUCATIVOS DE EXCELENTE CALIDAD	100%	0%	⊕	
				2 1							
21	MI FAMILIA NO SE ENCUENTRA A GUSTO CON QUE YO TRABAJE EN ESTA INSTITUCION	1	2	3	4	5	MI FAMILIA ESTA ORGULLOSA CON QUE YO TRABAJE EN ESTA INSTITUCION	100%	0%	⊕	
				1 2							
22	NO ME SIENTO IDENTIFICADO CON LOS VALORES DEL SISTEMA	1	2	3	4	5	ME SIENTO ALTAMENTE IDENTIFICADO CON LOS VALORES DEL SISTEMA	100%	0%	⊕	
				3							
23	EN GENERAL, NO ME SIENTO ORGULLOSO DE TRABAJAR EN ESTA INSTITUCION	1	2	3	4	5	EN GENERAL, ME SIENTO MUY ORGULLOSO DE TRABAJAR EN ESTA INSTITUCION	100%	0%	⊕	
				3							

ES NECESARIO ENFATIZAR QUE ESTE CUESTIONARIO NO ES UN EXAMEN, PUESTO QUE NO EXISTEN RESPUESTAS CORRECTAS O INCORRECTAS, LA OPINION ES PERSONAL Y CONFIDENCIAL CON LA FINALIDAD DE QUE LAS RESPUESTAS SEAN LO MAS HONESTAS POSIBLES