

CONTRALORÍA

Dirección de Servicios / Departamento de Habilidades y Profesionalización / CDC 24 "Miramar"

INFORME INICIAL DE AUDITORÍA

Expediente de Auditoría:

<b>DIRECCION AUDITADA</b>	Dirección de Servicios / Departamento de Habilidades y Profesionalización / CDC 24 "Miramar"		
<b>OFICIO DE COMISION</b>	<b>No.</b>	C- 1 3 1 / 2019	
	<b>Fecha de entrega</b>	30 de Agosto de 2019	
		Programa Anual de Trabajo	
		2019	
	<b>OBSERVACIONES</b>		<b>SITUACION</b>
<b>REVISION</b> Control de los Ingresos, Servicio Odontológico, Psicología, Trabajo Social, Seguimiento en la atención del programa alimentario, Registro y control de expedientes de usuarios.	En el Transcurso de la Auditoría	Solventadas	No Solventada
		Total	
	08	0	08
<b>TOTAL</b>	<b>08</b>	<b>0</b>	<b>08</b>

DIF Zapopan  
 Departamento de Habilidades y Profesionalización  
 Recibido  
 Día 18 Mes 08 Año 19

**I.- ANTECEDENTES**

Con oficio de comisión No. C/ 1 3 1 / 2019 de fecha 30 de Agosto de 2019 signado por la L.C.P. Berenice Cárbaz Hernández Titular de Contraloría del Sistema para el Desarrollo Integral de la Familia del Municipio de Zapopan Jalisco, se comisionó a los C.C. L.C.P. Alejandro Martínez Olvera y Lic. Gustavo Gilberto Puga Gómez, auditores, adscritos a esta Contraloría a efecto de ejecutar una auditoría al Centro de Desarrollo Comunitario número 24 "Miramar". Con el objeto de evaluar aspectos del Control interno, Resguardo del Expediente Clínico en el caso de Psicología, seguimiento en la entrega de despensas del Programa de Ayuda Alimentaria Directa, Casos de trabajo Social, y Servicios odontológicos entre otras actividades.

**I.1.- ACTA DE INICIO DE AUDITORÍA**

Aplicó oficio de Comisión dirigido al Director de Servicios de DIF Zapopan, con la finalidad de notificarle y darle a conocer el alcance de nuestra revisión.

**II.- OBJETIVOS**

Revisar Control Interno y Procedimiento de registro de ingresos, control de expedientes de usuarios, seguimiento en la distribución de despensas y evaluación del servicio de odontología, Apego a la Norma NOM del expediente Clínico

**II.1.- PERÍODO DE LA AUDITORÍA**

De acuerdo al criterio de la revisión, el procedimiento aplicó un periodo del 1 de Enero al 31 de Julio de 2019.

**II.2.- ALCANCE**

Las técnicas de revisión se aplicaron de manera aleatoria considerando que la revisión fuera al 100% de la operación. Sin embargo se detalla en las observaciones que de la Auxiliar de Zona, quien funge como Auxiliar de Centro, no nos fue proporcionada la totalidad de la información. Respetando las Normas de Auditoría vigentes, se incluyó el análisis de documentación, información y registros, así como la aplicación de otros procedimientos de auditoría que se consideraron necesarios con el fin de obtener elementos suficientes y competentes para cumplir con el objetivo de la revisión.

Una vez hecha la revisión se expresan las siguientes:

CONTRALORÍA

Dirección de Servicios / Departamento de Habilidades y Profesionalización / CDC 2 4 "Miramar"

INFORME INICIAL DE AUDITORÍA

III.- OBSERVACIONES.-

A) Dirección de Servicios / Departamento de Habilidades y Profesionalización.

**Observación 01.- INGRESOS 2019 DE ENERO A JULIO 2019:**

Solicitamos a la Auxiliar de Zona quien funge como auxiliar del centro, los reportes de ingresos de Enero a Julio 2019, de lo cual observamos lo siguiente:

- 1.- No proporcionó los reportes de ingresos de enero a julio 2019. Refirió todo lo envía a oficinas generales.
- 2.- No proporcionó la información anterior en archivo electrónico, refirió sobre escribir cada mes en el mismo formato y aclarando que a partir de septiembre 2019, registrará los ingresos vía internet en una plataforma electrónica.
- 3.- Falta de supervisión del jefe inmediato en las actividades del administrador, lo cual causa descuido en el control interno.

**Recomendaciones:**

- 1.- Recabar las copias de reportes de los ingresos evidenciando "recibido" por el área de Recursos Financieros y exhibirlos ante esta Contraloría.
- 2.- En lo sucesivo, dejar evidencia electrónica de los ingresos como parte del control interno del centro.
- 3.- El Jefe de Área B responsable de coordinar las operaciones del centro Auditado, en conjunto con la Auxiliar de Zona en este caso, deberán dar seguimiento a la captura y el resguardo de los documentos, ya que estos son la fuente de información para efectos de transparencia en el uso de los recursos.

**Observación 02: Expedientes de usuarios de Talleres.**

Actualmente el CDC Miramar tiene activos los siguientes talleres:

Taller	Usuarios
TANG SOO DO	17 USUARIOS
CORTE Y CONFECCION	02 USUARIOS
REPOSTERIA BASICA	03 USUARIOS

1.- Se hace la observación respecto a la Auxiliar de Zona, quien funge como Auxiliar del Centro, no tiene integrados los expedientes de los usuarios.

En lo que se refiere al taller de **Tang Soo Do** le solicitamos los expedientes y nos presentó una carpeta con documentos en desorden (revueltos). Solicitamos elaborara un expediente por usuario, situación que no atendió. Sin embargo de la documentación que proporcionó se detalla lo siguiente:

Nombre del usuario	Cédula de Inscripción	Identificación	CURP	Observaciones
FÈ ã ã àã	SI	NO	NO	Cédula con datos incompletos,
FÈ ã ã àã	SI	NO	NO	Cédula con datos incompletos,
FÈ ã ã àã	NO	NO	NO	Copia de acta de nacimiento
FÈ ã ã àã	SI	NO	NO	Cédula con datos incompletos
FÈ ã ã àã	SI	NO	NO	Cédula con datos incompletos
FÈ ã ã àã	SI	NO	NO	Cédula con datos incompletos

Por lo que ve a los talleres de corte y confección, y Repostería, no proporcionó ningún expediente.

## CONTRALORÍA

Dirección de Servicios / Departamento de Habilidades y Profesionalización / CDC 2 4 "Miramar"

## INFORME INICIAL DE AUDITORÍA

**Recomendaciones:**

- 1.- El jefe de área, debe supervisar el trabajo de la Aux. de Zona del centro auditado.
- 2.- Supervisar en mayor grado el trabajo que realiza la Aux. de Zona y a su vez, informar al Jefe del Departamento de Habilidades y Profesionalización.
- 3.- Ejercer las facultades y atribuciones a efecto de asegurar el cumplimiento en el trabajo de la Auxiliar de Zona, así como del resguardo de la propia información.

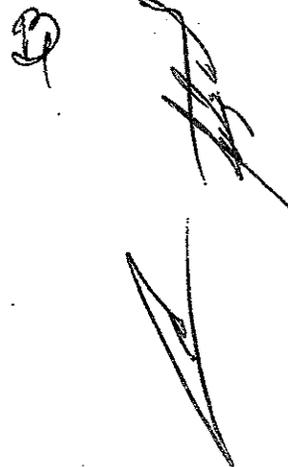
Artículo 23 fracc. XIII del CCT.

**Observación 03.- Acta Administrativa**

En nuestra comparecencia del día 30 de agosto de 2019, a efecto de realizar los trabajos de auditoría en este Centro, siendo aproximadamente las 13:00 horas llegamos al citado Centro, no habiendo encontrado en su lugar de trabajo a la Auxiliar de Zona Karina Isabel González Parra Corral. Siendo las 13:30 de la tarde aproximadamente la citada trabajadora reingreso a las instalaciones del centro argumentando haber salido sin autorización de su Jefe inmediato para "pegar propaganda" alusiva a los servicios de talleres y atención médica, por lo que procedió al levantamiento del Acta Administrativa de hechos correspondiente, misma que obra en poder del área jurídica para los efectos a que haya lugar.

**Recomendaciones:**

El jefe del Departamento de Habilidades y Profesionalización debe mantener en constante supervisión los tiempos y actividades de la mencionada trabajadora, así como establecer políticas de concientización sobre las consecuencias y posibles agravios que pudieran suscitarse por descuido de las instalaciones, y el abandono de la fuente de trabajo.



CONTRALORÍA

Dirección de Servicios / Departamento de Habilidades y Profesionalización / CDC 2 4 "Miramar"

INFORME INICIAL DE AUDITORÍA

**B) Dirección de Servicios / Departamento de Salud y Bienestar / Área Médica**

**Observación 04.- SERVICIO DE ODONTOLOGIA AGOSTO 2019.**

Por lo que respecta a la revisión al servicio de Odontología, la Auxiliar de Zona quien funge como auxiliar de centro, nos proporcionó copia de los ingresos del mes de agosto de 2019, del cual se observa lo siguiente:

- 1.- Se observa que la prestación del servicio de odontología, solo se proporcionó 1 día en el mes (01 de agosto/2019) a 3 personas. Falta de Supervisión del Jefe Inmediato hacia la Odontóloga María del Pilar Escobedo Valladares
2. La odontóloga refiere sobre la baja productividad del servicio
  - Solo presta el servicio martes y jueves de 9:00 a 3:00
  - No hay promoción del servicio.
  - La unidad dental tiene un mes sin funcionar debido daño en sus componentes.

**Recomendaciones:**

1.- La titular del área médica, debe innovar estrategias de promoción del servicio en la comunidad a efecto de atraer a usuarios y subsanar esta problemática, en cuyo caso la salud bucal es un factor de riesgo que podría detonar otras complicaciones de salud en el usuario.

2.- La titular del área Médica debe gestionar la reparación y/o mantenimiento del equipo dental, capacitar a la odontóloga respecto a la importancia de mantener un archivo clínico de expedientes a efecto de dejar constancia y evidencia del servicio.



CONTRALORÍA

Dirección de Servicios / Departamento de Habilidades y Profesionalización / CDC 2 4 "Miramar"

INFORME INICIAL DE AUDITORÍA

C) Dirección de Servicios / Departamento de Trabajo Social

**Observación 05 Trabajo Social. T. S. María Elena Pérez Orendain.**  
Programa Alimentario.-

1.- Atiende la distribución de 29 despensas estatales a la comunidad de "El Tizate" en la cual tuvimos a disposición la documentación de la cual se observa lo siguiente:

Comunidad "EL TIZATE" 29 despensas Estatales

Nombre del Beneficiario	Inconsistencia
[Redacted]	Sin comprobante de domicilio
[Redacted]	Sin constancia vecinal
[Redacted]	Sin constancia vecinal, Asimetría en firma
[Redacted]	Asimetría en firma
[Redacted]	Asimetría en firma

Comunidad "Miramar" 39 despensas municipales

Nombre del Beneficiario	Inconsistencia
[Redacted]	Asimetría en firma

2.- De manera general, la documentación que se acompaña en los expedientes, Identificaciones IFE o INE de varios usuarios, no coinciden con los domicilios registrados en los padrones, ya que es constante que se cambien de domicilio y como justificación se anexan cartas de las asociaciones vecinales que hay en cada comunidad.

**Recomendaciones:**

1.- Se recomienda a la Trabajadora Social haga concientización con los usuarios a efecto de firmar los listados de despensa como se encuentra su rúbrica en sus identificaciones integradas al expediente.

2.- Tratándose de cartas de las asociaciones vecinales, es procedente se requieran que además de firmar el representante de colonos y el interesado; deben agregarse firmas autógrafas de testigos, con la finalidad de dejar suficiente evidencia en la transparencia de los recursos.

**Observación 06 Trabajo Social**

Se revisaron los expedientes de casos de trabajo social "Apoyos" en los cuales observamos un proceso prolongado de tiempo para su otorgamiento como se detalla a continuación.

caso	INICIO	Recibe Depto. de TS	Seguimiento	Conclusión	Días transcurridos
[Redacted]	01/02/19	06/02/19	Rechazado por falta de información	Declinado 24/01/2019 Ayuda para pañales. El usuario no es candidato a la ayuda	23 días
[Redacted]	24/07/19	08/08/19	Visita ago-3	10/09/19 En proceso de resolución. Ayuda Pañales	47 días

DIF ZAPOPAN  
REVISADO  
19 SET. 2019

TRABAJO SOCIAL

Ma. del Carmen G. G.

CONTRALORÍA

Dirección de Servicios / Departamento de Habilidades y Profesionalización / CDC 2 4 "Miramar"

INFORME INICIAL DE AUDITORÍA

caso	INICIO	Recibe Depto. de TS	Seguimiento	Conclusión	Días transcurridos
FEE ā ā āā	25/07/219		15/08 visita	22/08/19 se le notifica el apoyo al usuario <b>Hemodiálisis</b>	28 días
FEE ā ā āā	12/07/19	21/08/19	06/08/19 visita 15/08/19 2da. Visita	En proceso de resolución <b>Hemodiálisis</b>	60 días
FEE ā ā āā	16/07/19	20/08/19	30/07/19 visita 01/08/19 visita 13/08/19 documenta.	06/09/19 fallece el usuario. Avisa familiar que ya no requiere la <b>silla de ruedas</b>	36 días
	2/04/2019	29/07/19	6/6/19 documentos 04/07/19 visita 15/07/19 investigación	En tramite <b>Hemodiálisis</b>	No está definido si procedió la ayuda. Desconoce la T. S. 118 días
FEE ā ā āā	13/nov/18	14/02/19	15/nov/18 visita 29 nov/18 documenta. 24/01/19 actualiza información,	No hay evidencia de seguimiento. <b>Pañales</b>	91 días

Se observa el tiempo prolongado en la logística de apoyos.

**Recomendación:**

El titular del Departamento de Trabajo Social, debe desarrollar un procedimiento ágil para la proporción de ayuda a los usuarios, ya que los tiempos de acuerdo a la información que nos fue proporcionada, cronológicamente expresa un lapso de tiempo muy prolongado. Lo anterior expone a la Institución a queja ciudadana por los tiempos de respuesta.



## CONTRALORÍA

Dirección de Servicios / Departamento de Habilidades y Profesionalización / CDC 24 "Miramar"

## INFORME INICIAL DE AUDITORÍA

## C) Dirección de Programas / Departamento de Paz y Habilidades Comunitarias

**Observación 07: Psicología**

La Psicóloga Beatriz Angélica Ruiz Bello, presta sus servicios como terapeuta de psicología a un padrón de 52 usuarios, y de acuerdo a los registros de asistencia proporcionó 69 terapias en agosto del presente año. Sus expedientes cuentan al menos con hoja clínica, valoración, comprobantes de domicilio, curp, etc.

Se observa conflicto laboral entre la Psicóloga y la Auxiliar de Zona del CDC 24 Miramar". No obstante ambas refieren haber tenido una junta de acuerdos en presencia de sus jefes inmediatos, así como de representantes del Sindicato, para obviar el conflicto.

1.- No hay evidencia escrita de los acuerdos logrados en la citada Reunión.

2.- Ambas partes se inculpan de situaciones laborales como:

- Mal uso de los recursos materiales (cocina, candados, chapas)
- La Auxiliar de zona, del CDC, no realiza el cobro de cuotas, se los deriva a la psicóloga
- En su conflicto involucran a los usuarios para hacer señalamientos del mal servicio.

3.- La practicante de servicios profesionales, FEE | a | a | a |, brinda el servicio de psicología en el centro sin la supervisión continua de personal del sistema, designada en los formatos de historia clínica y seguimiento como psicólogo responsable sin contar aún con título profesional contraviniendo lo establecido en los artículos 5, 12 y 42 de la Ley para el ejercicio de las profesiones del Estado de Jalisco, pudiendo en algún momento la información de los expedientes en los que da seguimiento ser requeridos por alguna autoridad, pudiendo ocasionar esto una responsabilidad para el Sistema DIF Zapopan.

**Recomendación:**

1. Y 2.- Los titulares o jefe inmediato de cada trabajadora, deben instaurar los procedimientos administrativos laborales correspondientes a efecto finiquitar dichos conflictos, toda vez que ambas partes incurren en responsabilidad de conformidad con lo establecido en el Contrato colectivo de trabajo art. 23 fracc. I, II, VI, IX y X de CCT vigente,

3.- Que la practicante María Lilliana Plascencia Camacho sea supervisada de manera constante por personal de este organismo debidamente calificado, y no se le refiera en las hojas de seguimiento como psicólogo responsable

**Observación 08.- área de Psicología**

En relación a la Observación 07, en la cual se alude conflicto de orden laboral y personal bilateral entre la Administradora y la Psicóloga. Esta contraloría con base a sus atribuciones, realizará las acciones de investigación necesarias para esclarecer el motivo o las causales de dicho conflicto a efecto de deslindar responsabilidades.

**Recomendaciones:**

El jefe de Departamento de Habilidades y Profesionalización y Jefe de Departamento de Paz y Habilidades Comunitarias y/o la Dirección de Programas, por iniciativa propia, deben realizar conjuntamente las averiguaciones previas de las causales de dicho conflicto con la finalidad de establecer las políticas internas y acuerdos de paz laboral entre las partes en beneficio de la imagen institucional de este Sistema DIF Zapopan.

Beabr  
20/08/19  
DIF Zapopan

CONTRALORÍA

Dirección de Servicios / Departamento de Habilidades y Profesionalización / CDC 2 4 "Miramar"

INFORME INICIAL DE AUDITORÍA

V. NORMATIVIDAD

- Constitución Política del Estado de Jalisco, Título Octavo Capítulo I, IV De las Responsabilidades de los Servidores Públicos;
- Ley de Responsabilidades Políticas y Administrativas del Estado de Jalisco Título Tercero Responsabilidad Administrativa
- Ley de Fiscalización Superior y Rendición de Cuentas del Estado de Jalisco y sus Municipios. Art. 5° fracción III y Art. 8
  
- Reglamento Interno Del Sistema para el Desarrollo Integral de la Familia del Municipio de Zapopan, Jalisco.
  - Artículo 55 fracc. VII ...."La Jefatura del Departamento de Habilidades y Profesionalización, coordinar, supervisar y retroalimentar al personal que tiene contacto con la población para dar un adecuado servicio de calidad, eficacia y calidez comunitaria"
  - Artículo 57 fracc. II " .. Cuidar que la operación de los programas y actividades se apeguen a los lineamientos establecidos por la Institución".
  - Artículo 57 fracc. V "dirigir y coordinar las actividades del personal a su cargo"
  - Artículo 57 fracc. XIV "Dar seguimiento a la captura de los documentos electrónicos, Depósitos Bancarios, Ingresos mensuales y necesidades del centro ..."
  - Artículo 57 fracc. XXVI "Revisar que cada CDC cuente con un expediente del Instructor y con listas de asistencia mensuales de talleres actualizadas.
  
- Art. 69 fracc. VIII De la Dirección de Programas I "Coordinar al Personal... para que desarrolle adecuadamente las funciones ..... a favor de la calidad en la atención del usuario"
- Art. 85 de la Jefatura de Paz y Habilidades " Evaluación y coordinación del personal..."
  
- Reglamento Interno del Sistema para el Desarrollo Integral de la Familia del Municipio de Zapopan Jalisco, Art. 150 Atribuciones de la Contraloría.
- Norma Oficial Mexicana NOM-004-SSA3-2012 del expediente clínico.
- Reglamento Interno de Contraloría y Procesos de Fiscalización del Sistema para el Desarrollo Integral de la Familia del Municipio de Zapopan Jalisco.
- Código de Ética del Sistema para el Desarrollo Integral de la Familia del Municipio de Zapopan Jalisco.

Zapopan, Jal., 12 de Septiembre de 2019

L.C.P. Alejandro Martínez Olvera  
Auditor

Lic. Gustavo Gilberto Puga Gómez  
Auditor

L. C. P. Berenice Carabez Hernández  
Titular de la Contraloría.

Ccp Expediente

