

MEMORANDUM

D.S. 1040/2017

**C.P.A. Raúl Alán Tejeda García**  
Titular de la Contraloría DIF Zapopan

Asunto: **Respuesta a memorándum CI/005/2017**

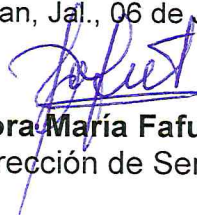
Con el gusto de saludarle, me dirijo a usted para entregarle respuesta al pliego de observaciones de la Auditoría de Operación al Área de Trabajo Social, año 2016.

Este pliego se envía en correo electrónico, y al presente encontrará anexos que justificarán sus observaciones, las cuales la responsable del Departamento, integro con el apoyo del personal operativo de Trabajo Social, es importante referirle que la Mtra. Dora Aida Vargas Ocegueda Jefa del Departamento, se integró a dicho departamento a partir del mes de Marzo de este año.

Sin otro particular por el momento, quedo a sus órdenes al respecto.

**Atentamente**

Zapopan, Jal., 06 de Julio 2017

  
**Lic. Dora María Fafutis Morris**  
Dirección de Servicios

C.c.p. Mtra. Dora Aida Vargas Ocegueda-Jefa del Departamento de Trabajo Social  
Archivo  
DMFM/DAVO/nena\*\*\*\*\*



**“2017, Año del Centenario de la Promulgación de la Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos, de la Constitución Política del Estado Libre y Soberano de Jalisco y del Natalicio de Juan Rulfo”**

“Acciones que Cambian Vidas”

Av. Laureles no. 1151, Col. Fovissste C.P. 45149, Zapopan, Jal.  
Tel:38-36-34-44

CONTRALORÍA DIF ZAPOPAN		DIRECCION DE SERVICIOS	OBSERVACIONES TOTALES			
	OFICIO DE COMISIÓN N°		OBSERVACIONES ORDINARIAS			
	EXPEDIENTE N°		OBSERVACIONES RELEVANTES			
	ACTA N°		MONTOS		AUDITADO	OBSERVADO
	PERIODO				-----	-----
OBSERVACIONES DETERMINADAS EN AUDITORÍA	SEGUIMIENTO N°	AUDITORIA ESPECIFICA	En el transcurso de la auditoria	Solventadas	No Solventadas	Total
	N° OFICIO DEL ENTE			-----	-----	-----
	RUBROS AUDITADOS	CASOS DE TRABAJO SOCIAL, Y PROGRAMAS ASIGNADOS AL PERSONAL DESCONCENTRADO	EVALUACIÓN I	-----	-----	-----

OBSERVACIONES Y RECOMENDACIONES	PROPUESTA DE SOLVENTACIÓN DEL ENTE AUDITADO			ANÁLISIS DE LA INFORMACION Y/O VALORACION DE LA DOCUMENTACION APORTADA																																																										
<p><b>1.A Análisis de cada tipo de apoyo y desempeño ejercido</b> El Subprograma de apoyos a "Casos de Trabajo Social" en el año 2016, atendido por 6 trabajadoras Sociales se integra como sigue:</p> <table border="1"> <thead> <tr> <th>Centro de costo</th> <th>Casos atendidos</th> <th>Gasto Ejercido s/ Trabajo social.</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>44101 Servicios Asistenciales</td> <td>64</td> <td>\$ 92,644.10</td> </tr> <tr> <td>44102 Estudios y Análisis</td> <td>140</td> <td>442,996.35</td> </tr> <tr> <td>44104 Apoyo Cirugías</td> <td>41</td> <td>168161.01</td> </tr> <tr> <td>44105 apoyo silla de ruedas</td> <td>10</td> <td>23,450.00</td> </tr> <tr> <td>44106 Prótesis y Accs.</td> <td>19</td> <td>41,343.18</td> </tr> <tr> <td>44107 Medicamentos</td> <td>82</td> <td></td> </tr> <tr> <td>44108 Pasajes</td> <td>2</td> <td>5,880.00</td> </tr> <tr> <td>44109 Alimentos</td> <td>1</td> <td>645.90</td> </tr> <tr> <td><b>Total Casos atendidos</b></td> <td><b>359</b></td> <td><b>\$ 969,977.29</b></td> </tr> </tbody> </table> <p>(Anexo 01)</p>	Centro de costo	Casos atendidos	Gasto Ejercido s/ Trabajo social.	44101 Servicios Asistenciales	64	\$ 92,644.10	44102 Estudios y Análisis	140	442,996.35	44104 Apoyo Cirugías	41	168161.01	44105 apoyo silla de ruedas	10	23,450.00	44106 Prótesis y Accs.	19	41,343.18	44107 Medicamentos	82		44108 Pasajes	2	5,880.00	44109 Alimentos	1	645.90	<b>Total Casos atendidos</b>	<b>359</b>	<b>\$ 969,977.29</b>	<table border="1"> <thead> <tr> <th>Centro de costo</th> <th>Casos atendidos</th> <th>Gasto Ejercido s/ Trabajo social.</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>44101 Servicios Asistenciales</td> <td>64</td> <td>\$ 94,548.55</td> </tr> <tr> <td>44102 Estudios y Análisis</td> <td>139</td> <td>426,546.55</td> </tr> <tr> <td>44104 Apoyo Cirugías</td> <td>47</td> <td>168,449.45</td> </tr> <tr> <td>44105 apoyo silla de ruedas</td> <td>10</td> <td>23,450.00</td> </tr> <tr> <td>44106 Prótesis y Accs.</td> <td>21</td> <td>41,343.18</td> </tr> <tr> <td>44107 Medicamentos</td> <td>83</td> <td>197,300.12</td> </tr> <tr> <td>44108 Pasajes</td> <td>2</td> <td>1,880.00</td> </tr> <tr> <td>44109 Alimentos</td> <td>1</td> <td>645.90</td> </tr> <tr> <td><b>Total Casos atendidos</b></td> <td><b>359</b></td> <td><b>\$ 954,163.75</b></td> </tr> </tbody> </table>	Centro de costo	Casos atendidos	Gasto Ejercido s/ Trabajo social.	44101 Servicios Asistenciales	64	\$ 94,548.55	44102 Estudios y Análisis	139	426,546.55	44104 Apoyo Cirugías	47	168,449.45	44105 apoyo silla de ruedas	10	23,450.00	44106 Prótesis y Accs.	21	41,343.18	44107 Medicamentos	83	197,300.12	44108 Pasajes	2	1,880.00	44109 Alimentos	1	645.90	<b>Total Casos atendidos</b>	<b>359</b>	<b>\$ 954,163.75</b>	
Centro de costo	Casos atendidos	Gasto Ejercido s/ Trabajo social.																																																												
44101 Servicios Asistenciales	64	\$ 92,644.10																																																												
44102 Estudios y Análisis	140	442,996.35																																																												
44104 Apoyo Cirugías	41	168161.01																																																												
44105 apoyo silla de ruedas	10	23,450.00																																																												
44106 Prótesis y Accs.	19	41,343.18																																																												
44107 Medicamentos	82																																																													
44108 Pasajes	2	5,880.00																																																												
44109 Alimentos	1	645.90																																																												
<b>Total Casos atendidos</b>	<b>359</b>	<b>\$ 969,977.29</b>																																																												
Centro de costo	Casos atendidos	Gasto Ejercido s/ Trabajo social.																																																												
44101 Servicios Asistenciales	64	\$ 94,548.55																																																												
44102 Estudios y Análisis	139	426,546.55																																																												
44104 Apoyo Cirugías	47	168,449.45																																																												
44105 apoyo silla de ruedas	10	23,450.00																																																												
44106 Prótesis y Accs.	21	41,343.18																																																												
44107 Medicamentos	83	197,300.12																																																												
44108 Pasajes	2	1,880.00																																																												
44109 Alimentos	1	645.90																																																												
<b>Total Casos atendidos</b>	<b>359</b>	<b>\$ 954,163.75</b>																																																												

"2017, Año del Centenario de la Promulgación de la Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos, de la Constitución Política del Estado Libre y Soberano de Jalisco y del Natalicio de Juan Rufino"

Dirección Auditada:  
Por el periodo:  
Página 1 de 13

**Acciones que cambian vidas**

Fecha:



<p><b>3.-Control interno en la forma de operar.</b> Dentro del proceso del control interno, detectamos lo siguiente:</p> <p><b>a) Investigación y seguimiento del Usuario:</b> Llegan a ocurrir demoras en días, ya que suele no haber chofer para trasladar a las trabajadoras sociales, falta de vehículo o reasignación de tareas, lo cual trunca los procesos de seguimiento.</p> <p><b>b) Cotizaciones:</b> Existen cotizaciones, las cuales pueden llegar a representar un % ligeramente mayor, esto se debe a que el usuario ya es paciente del proveedor y éste ya tiene los antecedentes del caso.</p> <p><b>C) Control de la nomenclatura de cartas de crédito:</b> Durante 2016 se utilizaron las cartas de crédito sin un orden cronológico o consecutivo, pues se reservaban para cada caso sin considerar cuando se fueran a utilizar.</p> <p><b>D) Cierre del caso de trabajo social.</b> Generalmente no se consigna en el expediente la fecha de cuando se da por concluido cada caso, por lo que no queda constancia de tiempo que dura el proceso de la ayuda. En algunos casos detectamos que el tiempo de apoyo al usuario se prolonga por cancelaciones de fechas de atención médica, de seguimiento o de cirugía.</p> <p><b>E) Archivo del Expediente del Usuario:</b> Existe una lista de orden de integración del expediente, sin embargo, en nuestra revisión dicho acomodo no se respeta.</p> <p><b>Recomendaciones:</b></p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1) Programar con anticipación las visitas a Usuarios, para evitar retraso en el seguimiento y, sea otro chofer quien se encargue de cumplir con el objetivo, o conseguir vehículos disponibles de otras áreas etc.</li> <li>2) Cuando entre los proveedores del servicio de hemodiálisis se adjudique a un precio mayor en virtud de que el usuario ya es paciente de ese proveedor, dejar plenamente justificado el servicio, ya que dicho proveedor ya tiene el seguimiento de tratamiento del usuario.</li> <li>3) Asentar en el expediente invariablemente la fecha de conclusión del caso; cuando este se postergue, establecer un tiempo de tolerancia para brindar el apoyo.</li> </ol> <p><b>A.- Proceso de tiempo de entrega de un apoyo y pago del bien o servicio. (</b></p>	<p>Que el Área de Recursos Financieros, emita copia del pago a proveedor, para que Trabajo Social, integre al expediente, y de esta manera cerrar el caso.</p> <p>Considero que es también responsabilidad de la Trabajadora Social responsable del caso, dar continuidad del mismo hasta la culminación del pago, por lo que deberá acudir a solicitarlo al área responsable. (Recursos Financieros)</p>	<p>3ª.- De acuerdo a la versión expuesta en dicha auditoria, se desprende efectivamente que si es un hecho que el turno vespertino es quien se ve afectado por la falta de chofer, recientemente se cuenta con chofer, el cuales encuentra designado los días lunes y viernes para apoyar a la Lic. Concepción Lira en el traslado de sus investigaciones, se considera importante, poner a la disponibilidad el servicio de vehículos y choferes que se encuentran asignados a otras áreas, a fin de solventar las visitas urgentes para realizar visitas domiciliarias, y por ende la aplicación del Estudio Socio familiar.</p> <p>3b.- Ciertamente, es que pueden detectarse variables en costos de proveedores de hemodiálisis, se justifica el envío de beneficiarios con aquellos que ya tienen expedientes activos de los mismos, de esta manera no darán inicio a apertura de expediente, con ello se optimiza el tiempo, para la aplicación de sus hemodiálisis.</p> <p>3c.- A la descripción del manejo de nomenclatura en cartas crédito 2016, desconozco por qué se manejaba de esta manera, hoy en día se propuso al personal operativo que a partir del mes de Marzo del presente, se tome la numeraria a partir de la terminación del caso y a la entrega que realizaran al beneficiario del servicio.</p> <p>3d.- Verdadera observación, debido a que se desconoce en qué momento, el área encargada del pago a proveedores les liquida factura, por lo que propongo que se entregue una copia al Trabajador Social responsable del caso a efecto de que con dicho documento se dé por cerrado el caso / o concluido por el periodo de otorgación del apoyo.</p> <p>3e.- En el inicio de mi ingreso a la institución que es a partir del 06 de Marzo, es la fecha en la cual solicito se dé un orden al expediente, a través de un listado que se les entregue a las Trabajadoras sociales del departamento, a la vez les solicite de la manera más atenta tengan a bien ponerle broche Baco, así como nombre y registro en las pestañas de acuerdo al programa que se atiende. (Es decir, si son casos urgentes, o de fortalecimiento socio familiar).</p>
--	---	--



**Datos obtenidos de sus procesos en 2017).**

1.- Analizamos una muestra de 15 expedientes del año en curso con el fin de medir los días que tarda el proceso de ayuda al usuario y los días que trascurren para su pago. de dicha muestra llaman la atención los siguientes:

usuario	Apoyo	Tiempo en recibir el apoyo (días)	Días transcurridos hasta el pago.	Comentario
Josefina Mendoza	Cirugía	19	52	
Ma. Concepción López Mora	Cirugía	41	63	
Sergio García R.	Prótesis	30	Sin pago	Cambio de Jefe de T.S.
Angelina Quintero	Prótesis	61	Sin pago	Sin firma titular de T.S.
Sergio Cárdenas	Diálisis	22	45	
Ignacio Rincón	Cirugía	34	68	Cambio fechas de cirugía, de facturas.
José Fco. Torres	Estudio Especial	29	57	
Rosaura Santos	Diálisis	60	Sin pago	En proceso
Liliana Castellanos	Medicamento	27	Sin pago	En proceso

2.- Se observa que cada caso desde su inicio hasta conclusión (pago) llevan un proceso en tiempo de 6 a 10 semanas.

3.- El área de T.S. no tiene un procedimiento de pagos,

4.- Dentro del proceso se ven otras causas que provocan el rezago en el apoyo o pago debido a correcciones, autorizaciones firmas, etc.

**Recomendaciones:**

1.- La Jefatura de Trabajo Social conjuntamente con la Dirección de Servicios, deben establecer políticas y lineamientos que permitan la ayuda pronta y expedita al usuario en el menor tiempo posible, así como establecer en sus

- Josefina Mendoza Vázquez # Expediente T.S. 038/2017, Correspondiente a la T.S. Araceli, el 16 de Enero recibe el caso urgente, 17 de Enero entrega carta crédito # 021/17 a la hija de la beneficiaria, 19 de Enero la hija acude al Dpto. e informa que no es material el que su progenitora requiere, con fecha 23 de Enero se cambia proveedor y se entrega nueva carta crédito, con fecha 31 de Enero se realiza memorando # T.S.068/17 para pago a proveedor, se desconoce la fecha en que se le paga , ya que es el área de Recursos financieros, quien emite el pago, y esté no notifica a T.S. dicho pago.
- Ma. Concepción López Mora # Expediente: FSF/TS/1657MARZ./2017, correspondiente para su atención la T.S. Araceli, la cual recibe el caso 22 de Marzo, se realiza V.D. el 24 de Marzo, el 27 acude la Usuaría con Resumen Medico el cual no contenía completa información, el 30 entrega usuaria nuevo R.M.posterior a ello, se hace entrega de carta crédito # 091/2017 a la hermana de beneficiaria, al igual que la anterior Recursos Financieros, es quien emite el pago, por lo tanto Solicitamos se entregue copia de dicho pago.
- Sergio García Rguez.: El 13 de Enero se inicia la integración del expediente El 16 de Enero, se atiende al usuario, el 26 se insiste con proveedor vía telefónica, sin éxito, usuario con fecha 30 de Enero, comunica que se le cambio fecha de cirugía, para el día 31 del mismo mes, con fecha 02 de Feb. Se realiza memorando # 074/2017 para pago a proveedor. El expediente está firmado por la Lic. María Lucia Vázquez
- Angelina Quintero Toribio, # Exp. T.S.092/ 2017.la responsable del caso es la Lic. Celia recibe el caso el 13 de feb. 24 de fe. Realiza cotizaciones, se solicita cotización electrónica, de los cual transcurrieron 28 de feb, 02/03717, 03/03/17,

<p>lineamientos el tiempo razonable inmediato de pago a los proveedores, una vez que el usuario haya recibido el bien o servicio.</p> <p>2.- La Jefatura de Trabajo Social conjuntamente con el titular de Recursos Financieros; bajo la supervisión de sus Direcciones, sugerimos elaborar flujograma que permite hacer dinámico:</p> <p>a.- El pago a proveedores por los bienes y servicios otorgados al usuario; mencionando al responsable en cada proceso y los tiempos para cada fin.</p> <p><b>b.- Reducir sensiblemente los tiempos que invierte el área en hacer efectivo el apoyo a la población que lo solicitó.</b></p> <p>3.-La Jefa del Departamento de Trabajo Social deberá enviar ( dentro de los 3 días siguientes a la fecha de recepción de estas observaciones ) a esta Contraloría el status que guarda actualmente los casos que están pendientes de pago.</p>		<p>recibiéndolo hasta el día 06 de Marzo, en esta misma fecha, se elabora carta crédito: # 062/17, en esta fecha se termina de capturar estudio socio familiar, se establece Red. Interinstitucional para canalizar y solicitar apoyo económico. Con fecha 15 de Marzo, se hace entrega del apoyo solicitado, a la hija de la beneficiaria.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Sergio Cárdenas se recibe el caso el cual se registra bajo el # 47/17 bajo la responsabilidad de la Lic. Concepción Flores, la cual recibe caso el día 18 de Enero del presente año, el 19 de Enero entrega carta crédito con el # 25/201, canalizando institucionalmente para prolongar apoyo con caritas, y DIF JALISCO. El día 20 de Enero la Hermana de la beneficiaria acude a recibir carta crédito. El 07 de Febrero se elabora Memorando # 48/ 2017 para pago a proveedor.</li> <li>- Ignacio Rincón Martínez con # de registro T.S. 043/17 El cual se asigna a la Lic. Nora Mercado, la cual inicia la atención con fecha, el día 03 de Febrero 2017 elaborándose carta crédito # 043/2017 para insumo de cirugía, el día 08 de Febrero se reporta usuario notificando que no se llevó a cabo la cirugía, ya que se le requirió de otro insumo, otorgándose a otro proveedor con fecha 10 de Febrero, entregándose a un familiar del beneficiario la carta para su respectivo intercambio, 09 de Marzo, se elabora Memorando # 155/ 2017 para pago a proveedor</li> <li>- José Francisco López Torres, con # de registro T.S. 143/2017, turnado a la Lic. Nora Mercado la cual recibe el caso el día 13 de Marzo del presente elaborando carta crédito # 103/ 2017, el día 14 del mismo mes se entrega carta al beneficiario, el día 05 de Abril se realiza memorando # 235 /17, para pago a proveedor</li> <li>- Rosaura Santos con registro # FSF/TS/ 147/ABRIL/ 2017, bajo la responsabilidad de Lic. Esmeralda</li> </ul>
--	--	---

"2017, Año del Centenario de la Promulgación de la Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos, de la Constitución Política del Estado Libre y Soberano de Jalisco y del Natalicio de Juan Rufino"

**Acciones que cambian vidas**

Fecha:



<p><b>5A. Revisión documental de Expedientes.</b></p> <p>Realizamos revisión documental a 94 expedientes de usuarios, en lo general no tienen un orden de integración, lo que dificulta la localización de documentos que lo integran (ejemplo 1.- solicitud, 2.- estudio. 3 identificaciones, 4 estudios clínicos.. etc.). Dentro de esta revisión se detectaron las siguientes inconsistencias.</p> <table border="1" data-bbox="137 1273 991 1373"> <thead> <tr> <th>No. Exp.</th> <th>Usuario</th> <th>Apoyo</th> <th>Obs.</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>308/16</td> <td>Pedro Cruz Valdivia</td> <td>Insumos CX</td> <td>Firmas diferentes del</td> </tr> </tbody> </table>	No. Exp.	Usuario	Apoyo	Obs.	308/16	Pedro Cruz Valdivia	Insumos CX	Firmas diferentes del	<p>Con las Observaciones propuestas, estas se solventaran de la siguiente manera:</p> <p>Se acudirá al domicilio del beneficiario a fin de recabar su firma cuando este se encuentre indispuesto en acudir a oficinas.</p> <p>T. S. Tomará como referencia, el cotejo de firmas con origina de su INE, y/ otro documento oficial, de existir problema para que el usuario, firme, se registrara huella digital, más la firma que este pueda realizar (si el beneficiario es operado de la mano derecha y puede firmar con la mano izquierda, seguro es que no Sera. la misma caligrafía, ya que se encuentra imposibilitado para realizarla de la misma manera que firmo su documento oficial.</p> <p>Se tomara la precaución de revisar minuciosamente los documentos emitidos por otra instancia, ya que la rutina de los casos que atiende el área operativa, les das la pauta de confiarse y transcribir sin notar los errores que puede conllevar un expediente</p>	<p>Castro la cual recibe el caso el día 09 de. Marzo del presente año, el día 13 de mismo mes realiza V.D. solicitándole a la usuaria comprobante de domicilio, la cual deberá gestionarla con el presidente de colonos, ya que el domicilio que aparece en la solicitud, no es donde vive, después de realizarse correcciones al caso, se elabora carta crédito # 181/ 2017 con fecha: 29 de Marzo, entregándosela al beneficiario el día 30 de Marzo, posteriormente se realiza Memorando a para pago a proveedor con fecha: 08 de mayo.2017.</p> <p>- .Liliana Castellanos Ornelas, con # FSF/TS/199/ABRIL/2017, lo recibe la Lic. Esmeralda Castro con fecha: 13 de Abril, del presente año. Se elabora carta crédito # 105/2017, entregándosela al usuario en esa misma fecha, desafortunadamente se cambió de proveedor, ya que el anterior no contaba con el medicamento, no obstante vía telefónica afirma de sus existencia, entregándose nueva carta crédito con la misma numeración para otro proveedor, entregándosela a la progenitora con fecha: 26/ abril, realizándose Memorando # T.S. 272/2017, para pago a proveedor.</p>
No. Exp.	Usuario	Apoyo	Obs.							
308/16	Pedro Cruz Valdivia	Insumos CX	Firmas diferentes del							

			beneficiario.		
509/16	José Manuel Carrero Aguilera	Sesiones de hemodiálisis	Firmas diferentes del beneficiario.	<p>a).- De la observación que se desprende el orden cronológico en el acomodo del expediente, se retomara dicho acomodo para que cuando ingresen al archivo, estos se encuentre debidamente acomodados, archivados y ordenados.</p> <p>b).- Se considerara efectiva su observación, a fin de que se recaben documentos del beneficiario, así como del familiar que acuda a recibir la carta crédito, así mismo se realizara la nota de seguimiento, que la T.S. y la titular, firmaran como responsables.</p> <p>6. A.- Respecto al Análisis del tipo de apoyo, informare a Ud. De manera reiterada, que esta actividad. Deberá realizarla un AUXILIAR CONTABLE, el cual deberá estar debidamente coordinado con el Área de Recursos Financieros, siendo estos los que retroalimenten el gasto generado de manera mensual y por ende anual.</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Pedro Cruz Valdivia: Caso revisado, y turnado a la Lic. Concepción Flores del cual se anexan copias, y donde e efectivamente quien firma es la hermana del beneficiario, en lo sucesivo se solicitara que el beneficiario firme posterior a la entrega de su apoyo.</li> <li>- José Manuel Carrero Aguilera: Caso turnado a la Lic... Concepción Flores, y del cual se desprende que si es la misma persona a la cual se le entrego el apoyo y firma documentos.</li> <li>- Norma Leticia Cruz Martínez: A la revisión del expediente efectivamente no contiene firma de la Anterior titular de trabajo social, por lo que se comprometió a recabarla, se anexa, copia ya solventada.</li> <li>- Guillermina Pérez Delgadillo, caso turnado a la Lic. Nora Mercado y a la revisión del expediente se confirma que si es la misma persona, el problema fue que se omitió el: Ma. Pero si es la misma persona.</li> <li>-</li> </ul>
30/16	Norma Leticia Cruz Martínez	Sesiones de hemodiálisis	Falta firma de la jefa en la cotización.		
53/16	Guillermina Pérez Delgadillo	Insumos CX	Los documentos no concuerdan con el nombre completo de la beneficiaria		
<p>En el archivo del expediente, respetar un orden adecuado de documentos, con la finalidad de que al ser consultados por Instancia externas u oficiales, estos denoten absoluta transparencia en el manejo de los recursos.</p> <p>b) Cuando las firmas de acuse de recibido no correspondan al usuario, anexar documento adicional o consignar en la hoja de seguimiento la justificación porque lo recibe una tercera persona.</p> <p><b>6.A Análisis de cada tipo de apoyo y desempeño ejercido</b> Realizamos el cruce de información entre los auxiliares contables y relaciones de casos de trabajo social del ejercicio 2016, determinándose una diferencia</p>					



de \$ 12,699.81. Este análisis se integra de la siguiente manera:

Apoyo	Gasto s/ Trabajo Social	Gasto s/ GRP	Diferencia
44101 Servicios Asistenciales	\$ 92,644.10	108,239.78	-15,595.68
44102 Estudios, Análisis	442,996.35	426,456.47	16,539.88
44104 Apoyo para Cirugías	168,161.01	156,549.99	11,611.02
44105 Sillas de Ruedas	23,450.00	38,718.99	-15,268.99
44106 Prótesis y Accesorios	41,343.18	44,344.98	-3,001.80
44107 Medicamentos	194,856.75	203,320.99	-8,464.24
44108 Pasajes	5,880.00	4,400.00	1,480.00
44109 Alimentos	645.90	645.90	0
DIFERENCIA	969,977.29	982,677.10	-12,699.81

De acuerdo a la tabla anterior, se aprecia que contablemente el gasto fue superior al gasto reportado por Trabajo Social.

**Recomendación:**

Solicitar al área de Recursos Financieros un reporte de los gastos de casos de trabajo social contabilizados y comparar dicha información con la existente en Trabajo social con la finalidad de:

- 1.- Afinar detalles en el criterio de contabilización
- 2.- Establecer políticas conjuntas de contabilización para que esta información sea congruente en la página de transparencia.

1Aa.- Se contaba hasta el mes de Julio 2016, con 5 Trabajadoras Sociales, las cuales efectivamente atienden un promedio de 23 casos cada una de manera mensual, es hasta el mes de Agosto del mismo año cuando llega la 6ª. T.S. y mientras se capacito sobre los programas y servicios se le asignaron casos a partir de Sept. y es cuando se disminuye el trabajo de las 5 T.S Anteriores, por lo tanto, al ingresar al departamento otra .T.S. se aminora la carga sin embargo termina su contrato en Dic. La 6ª T.S. Y es en Febrero del 2017, cuando nuevamente ingresa otra T.S. Es En el mes de Marzo cuando nuevamente se asignan casos a dicha T.S. desafortunadamente, el contar con personal de contrato y ser vulnerables en cambios, nuevamente se deja en desventaja a las titulares del departamento. Por lo que considero que debe ser personal fijo el que se encuentre en el departamento, y de esta manera será un trabajo equitativo, dado que se entrega caso por turno.

1b.- El desempeño de trabajo que el personal operativo del departamento, implica tiempo administrativo, lo que genera que un caso urgente se otorgue el apoyo en 1 día, sin embargo en la integración del expediente: se señalan 3 días hábiles, mientras que un caso de Fortalecimiento Socio familiar, será de 5 días, siempre y cuando se cuenten con los elementos para su desahogo. ( Vehículo, cotizaciones del proveedor, documentos que el usuario presente



**1.Aa Desempeño**

**a) Laboral:** El área auditada realizó en 2016, gestiones de apoyos económicos para atender **381 casos de trabajo social** con la intervención profesional de 6 Trabajadoras Sociales, lo cual refleja un Índice de Desempeño promedio de 63.5 usuarios atendidos en dicho ejercicio.

**b)** Observamos en 2016, el costo operativo para entregar dichos apoyos, implica además de las trabajadoras sociales, asistentes, choferes y titular del área. En cuyo caso, dicho costo vía nómina sin prestaciones representó una erogación de \$ 3'167,574.96.

Ante lo cual, el desempeño de gestión programática para casos de trabajo social representa a DIF Zapopan, gastar \$ 3.22 pesos por cada peso de apoyo en dicho sub-programa.

Costo operativo ( sueldos sin prestaciones) \$ 3'167,574.96 = **3.22**  
Gasto ejercido en casos de trabajo social 982,677.10

**Recomendaciones**

Replantear los procedimientos de apoyos, buscando estrategias dinámicas que hagan más productivas y oportunas las ayudas con el menor costo de distribución.

**7.A Visitas domiciliarias.**

Realizamos visitas domiciliarias en un muestreo de 20 usuarios atendidos en 2016, fueron localizados todos con excepción de los siguientes:

CASO	NOMBRE	COLONIA	COMENTARIOS
TS 012/2016	Ángel Fletes Carrión	Agua Blanca	Vecinos refirieron no conocerlo
TS 101/2016	García Aceves Luis	Conjunto Hab.	Depto. abandonado

Para justificar su apoyo etc.

Cabe señalar, que es bastante el proceso administrativo que el personal de Trabajo Social realiza, por lo que se requiere apoyo administrativo, para el desahogo del mismo, reiterándoles que no solo son casos de promoción económica, sino entran todos los usuarios que acuden por una orientación y/o servicio ejemplo: Oficios para poda de árboles, Relaciones exteriores, inhumaciones visitas a concientizar indigentes, personas vulnerables por contingencias, asuntos de violencia, los cuales generan recurso humano de las profesionistas, que de momento implica la intervención de los mismos, ya que no siempre son gastos económicos por recurso del presupuesto institucional.

Sobre, la muestra que Ud. Expone que el usuario no es localizado, informo a Ud. Que después de años, la responsable del caso, no regresa a verificar si todavía vive en dicho domicilio, salvo se otorgue en préstamo un beneficio.. Ya que una vez que se otorga apoyo de dispensa, hemodiálisis, u otros, es apoyo que ya se otorgó.

7ª.- Ángel Fletes Carrión.- con el # de expediente T.S 012/2016 asignado a la T.S Celia Romero, quien recibe el caso el día 11 de Enero del 2016 , el cual es visitado el día

	Miguel	Laureles	varios meses, no lo conocen		
TS/107/2016	Martínez Bonales Gerardo	Residencial Poniente	Falleció febrero 2017.		13 de Enero 2016 se llenó Estudio Socio familiar, además de solicitarse documentos de soporte para el trámite de su apoyo de cirugía. El personal acude directamente al domicilio, desconoce si los vecinos conocen a dichos usuarios.
TS 232/2016	Martínez Tafolla Antonia	Las Bóvedas	Vive otra familia desde hace 2 años, no la conocen.		Luis Miguel García Aceves: # de expediente: 101/ 2016, del cual el usuario si vive en el domicilio referido, sin embargo después de la cirugía, se trasladó a Lomas de la primavera, lugar donde les prestaron un cuarto a él y su progenitor.
TS 306/2016	Alaníz Gutiérrez José de Jesús	Infonavit el Colli	Casa abandonada, vecinos no dieron información.		Gerardo Martínez Banales # de expediente 107/2016 con carta crédito # 204/2016. Al cual se le otorgo el apoyo requerido de: de un micronebulizador y aspirador de vacío El día 15 de junio del 2017 acude al Dpto. la Madre del beneficiario a informar del fallecimiento. De su hijo.

**No hay observaciones**, sin embargo de nuestra muestra, el 25% de la población visitada ya no fue localizada.

**8.A alcance de sus procedimientos.**  
El área de trabajo social se apoya en tres lineamientos emitidos por DIF Jalisco: para el ejercicio del subprograma de casos de trabajo social:

- 1.- **Ventanilla Única, manual operativo**, principalmente lo establecido en la atención a la atención que se otorga al usuario de primer contacto. (pág. 33 y 34)
- 2.- **Manual operativo del Subprograma de Casos Urgentes**, que de acuerdo a nuestra revisión las acciones que se realizan en el área de Trabajo Social corresponden a dicho manual. (pág. 14, 15 y 16).

Antonia Martínez Tafolla: con número de expediente 232/2016 a la cual se le realizo Visita domiciliaria a la calle: # Col. Las Bóvedas, a dicho lugar acudió la T.S. Realizar la visita, lugar donde se aplicó el Estudio socio familiar, y la persona refirió vivir desde hace 30 años en dicho lugar.

José de Jesús Alanís Gutiérrez el cual fue atendido por la T.S, Araceli, la cual realiza Visita Domiciliaria con fecha: 15 de Julio/ 2016 a fin de aplicar estudio socio familiar, se otorga apoyo requerido, y se elabora memorando # 535/2016, no se ha notificado cambio de domicilio. Es importante reiterar que el Sr. Es comerciante de piñatas en la Colonia Santa Teresita, por lo que permanece todo el día fuera de su domicilio. Por lo que T.S. acudirá a verificar el día: 07/ de Julio del presente mes y año, si el usuario todavía habita en dicho domicilio.

"2017, Año del Centenario de la Promulgación de la Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos, de la Constitución Política del Estado Libre y Soberano de Jalisco y del Natalicio de Juan Rufino"

Dirección Auditada:  
Por el periodo:  
Página 9 de 13

**Acciones que cambian vidas**

Fecha:



3.- **Manual del Subprograma de Fortalecimiento familiar.** El procedimiento de operación para el otorgamiento de los apoyos de trabajo social que sigue el área auditada, están en apego a este manual, cuyo flujo se describe en las páginas 14 y 15 respectivamente.

**Recomendación:**

Con base a estos lineamientos, y con la finalidad de enriquecer el acervo propio del DIF Zapopan, se sugiere que el área elabore o actualice sus manuales partiendo de los ya descritos, pero adaptados a la problemática o dinamismo que conlleva la operación en el Municipio de Zapopan, en virtud de que los manuales están vigentes desde Julio 2014.

**Normatividad: Reglamento interno del Sist. DIFZAP, art. 31 fracc. II, XV, XVI y XVII**

**9.A Personal Dependiente del Depto. de Trabajo Social, ubicado en otras áreas del Sistema DIF Zapopan.**

Realizamos encuesta a las trabajadoras sociales adscritas al Depto. de Trabajo Social en los 24 Centros de Desarrollo Comunitario, de los cuales se observa que la distribución de actividades no es equitativa, citamos los siguientes:

No. Empleado	Nombre	Centro	Usuarios atendidos
19070	Rojas González Nelly Carmen	CDC 03	593

Se encuentra actualizado el manual de procedimientos, el cual se elaboró y se adaptó por la Anterior Titular de Trabajo Social, contando con mis observaciones y el mismo fue enviado al área de Planeación, para su revisión y autorización.

8.A- Los 3 Lineamientos, establecidos por DIF ESTATAL, efectivamente están sujetos a adaptarlos a la integración de los manuales operativos de los programas que se ejecutan en este departamento.

19366	Flores Terriquez Martha E.	CDC 03	92
18297	Ventura Tapia Juan José	CDC 04	1,104
18583	Arellano González Martha L.	CDC 04	90
18443	De La Paz Hernández María Gpe.	CDC 13	969
18365	Méndez Martínez Ana Belinda	CDC 13	45
19454	Hernández Aguirre María Eugenia	CDC 15	1,380
19439	Cárdenas Román Alejandra	CDC 15	23
19384	Herrera Serrano Olga lidia	CDC 17	1,458
19579	Gutiérrez García Margarita	CDC 17	160

**NOTA:** Los usuarios atendidos se integran de los siguientes programas; despensa municipal, despensa estatal, proalimne, desayunos escolares, adulto mayor, casos de trabajo social, comedor asistencial y comedor comunitario.

**Recomendación:** La jefa del Departamento de Trabajo Social deberá analizar la posibilidad de distribuir equitativamente las funciones derivadas de la atención a los programas que se llevan en los Centros de Desarrollo Comunitario, tomando en cuenta la cantidad de beneficiarios, zona geográfica y número de trabajadoras sociales del Centro.

#### 10.A Costo de Operación de trabajadoras sociales C. D .C.

Actualmente, existen 40 trabajadores Sociales en los Centros de Desarrollo Comunitario, dispersos en el Municipio de Zapopan, Jalisco cuya función principal es la atención en su conjunto de 16,163 beneficiarios en los programas siguientes:

Programas	Usuarios
Despensas Municipales	3,162
Despensas Estatales	2,169
Proalimne	377
Desayunos Escolares	9,121
Programas en apoyo del Adulto Mayor	1,011
Comedores	323

Es importante reiterar, que no depende de mí jefatura el que la población sea equitativa, dependerá de las necesidades de la población y de la ubicación de los centros, además de que existen profesionistas que promueven los servicios, por los cual será importante señalar que se concientizara alas T.S.para que den a conocer sus servicios de manera periódica, en su comunidad. La cantidad también variara debido a que reportan desayunos, comidas a población de adultos mayores y es por ello que se elevan los números. Se Anexa información de cada Centro de acuerdo a la población atendida.

Es importante reiterar que a partir de las supervisiones que este mes de julio inicie, percibiré más de cerca las actividades, funciones, y captación de población atendida.

A presente documento se anexa: copia del cronograma de supervisiones.

De acuerdo a la información vertida de dicho análisis se desprende que de acuerdo a la ubicación de los Centros de desarrollo comunitario, varia la población, asi como las necesidades de los beneficiarios de los servicios, es existen centros donde solo se cuenta con 1 Trabajadora Social. ( Paraísos del collí, Nextipac, El collí, Santa Mónica de los Chorritos, Francisco Sarabia, Santa María del pueblito, Jardines del ixtepete, el Briseño, Ejido Copalita, Parques del Auditorio, y El Campanario. Debido a la población y a las colonias asignadas al centro, es por ello que varíen los números de apoyos otorgados, existen comunidades donde no se manejan desayunos escolares, que no se requieren de parte de las escuelas, ejemplo; paraísos del Collí.

10ª- Actualmente existen 35 Trabajadores Sociales en los Centros de desarrollo comunitario, atendiendo en conjunto una población beneficiaria de : 17, 272 personas de acuerdo a los reportes vertidos por los responsables de dichas centros.



comunitarios y asistenciales				
Usuarios atendidos mensualmente	16,163			
Número de Trabajadores Sociales en CDC's	40			
Costo Mensual de Operación (sin prestaciones)	\$535,616.34			
<p><b>Observación:</b> No localizamos a la trabajadora social Torres Calero Elian asignada presuntamente en el CDC 22.</p>				
<p>La Trabajadora Social Elián Torres Calero, nunca estuvo asignada a Centros de Desarrollo Comunitario, la misma esta en Ventanilla Única de Procuraduría, desde hace 1 año.</p>				

		<ul style="list-style-type: none"><li>• ANEXO AL PRESENTE: ENCONTRARA 94 ANEXOS CORRESPONDIENTES A LA DOCUMENTACION QUE JUSTIFICA SUS OBSERVACIONES.</li></ul>

Atentamente:

Mtra. Dora Aida Vargas Ocegueda



Dirección Auditada:  
Por el periodo:  
Página 13 de 13

"2017, Año del Centenario de la Promulgación de la Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos, de la Constitución Política del Estado Libre y Soberano de Jalisco y del Natalicio de Juan Rulfo"

**Acciones que cambian vidas**

Fecha: