

**ÓRGANO INTERNO DE CONTROL
SISTEMA DIF JALISCO**

ANEXO AL OFICIO ACP/013/2019

INFORME DE RESULTADOS DE AUDITORÍA 06/2019

I. ANTECEDENTES.

La auditoría a la Dirección de Servicios Generales del Sistema para el Desarrollo Integral de la Familia, Constituye una de las funciones del Órgano Interno de Control, debido a que mediante el análisis operacional, atendiendo los criterios de eficiencia y eficacia en el servicio que se presta, así como en la comprobación del cumplimiento de las normas operativas legales y estatutarias, se determinan los puntos de mejora de la gestión pública. Esta actividad se contempla como un ejercicio necesario que se refleja en el proceso de rendición de cuentas del Órgano Público Descentralizado.

La relevancia de este tipo de auditorías radica en que proporciona un examen independiente, pero no reiterativo, comprobando su impacto sobre los usuarios, más aún, el punto clave de la auditoría de desempeño consiste en que, al contrastar la medición de los resultados de los objetivos correspondientes con los medios para su implementación, y al posibilitar el análisis de los procesos operativos, éste tipo de revisión permite evaluar qué tan bien operan los servicios en cuanto a la eficiencia y eficacia de las actividades que se desarrollan.

II. OBJETO Y PERIODO REVISADO.

En la proyección de las actividades de auditoría plasmadas en el programa anual de auditoría 2019 del Órgano Interno de Control, se concibió un análisis que consistió en la verificación operacional del servicio que se presta en la Dirección de Servicios Generales, es decir, se revisó de manera objetiva las tareas, trabajos y servicios ejecutados, mediante la estimación de los resultados, atendiendo la eficacia y eficiencia de los mismos, motivado por las disposiciones normativas que regulan su operatividad.

La naturaleza de la auditoría correspondió al trabajo de campo y de gabinete enfocado a la revisión del ejercicio correspondiente al periodo del 1° de enero al 31 de agosto del año 2019, de acuerdo al proceso de prestación de servicio en cuanto al cumplimiento de los objetivos alcanzados, calidad, validez y fiabilidad en su ejecución, así como la optimización de los recursos públicos asignados.

ÓRGANO INTERNO DE CONTROL SISTEMA DIF JALISCO



La auditoría de desempeño fue debidamente documentada bajo una planeación basada en el método lógico y sistemático de análisis, inspección y confirmación de los procesos en la Dirección de Servicios Generales, el origen de esta actividad verificadora, permitió recabar información y documentación fidedigna y sustantiva en la que se basa este Órgano Interno de Control para sustentar sus conclusiones.

III. RESULTADO DE LOS TRABAJOS DESARROLLADOS.

El resultado de la presente auditoría de desempeño corresponde en un sentido general a la ejecución de las estrategias relacionadas con la verificación del comportamiento en los procesos internos y su consecución, a fin de implementar medidas preventivas que el Órgano Interno de Control prevé en su plan anual de trabajo 2019, con la finalidad de conocer el estatus de la administración, en cuanto a su operatividad, eficiencia y eficacia en el servicio que presta la Dirección de Servicios Generales.

Los resultados particulares de la auditoría de desempeño, en un sentido específico, obedecen a partir de su intención a incentivar el desarrollo y mejora continua de controles administrativos eficientes y eficaces que apuesten a la optimización de los recursos y prácticas administrativas razonables.

En ese sentido, del desahogo del procedimiento de auditoría se desprenden las siguientes observaciones:

OBSERVACIONES.

Los hallazgos de la auditoría, son el resultado de las coincidencias e inconsistencias en los procedimientos y controles internos así como en la ejecución de los servicios prestados al Sistema DIF Jalisco.

Observación 1. (Cédula de observación 01)

DEPARTAMENTO DE TRANSPORTES

Se revisaron expedientes de servicio mecánico del parque vehicular, observándose lo siguiente:

- a) Falta administrar la documentación, coordinar y controlar el mantenimiento de los vehículos.
- b) Expedientes que no cuentan con solicitud de servicio mecánico y se muestran en la siguiente tabla referencial:

**ÓRGANO INTERNO DE CONTROL
SISTEMA DIF JALISCO**

Vehículos que no cuentan con expediente de solicitud de servicio mecánico			
Unidad	Unidad	Unidad	Unidad
U37	U171		U332
U95	U185		U334
U145	U190		U345
U152	U197		U346
U156	U198		U352
U157	U208		U359
U158	U210		U441
U159	U213		U444
U160	U228		U452
U162	U280		U453

c) Falta firma en solicitud de servicio mecánico en la relación de unidades enlistadas en el recuadro siguiente.

Solicitud de servicio mecánico que les falta firma	
Unidad	observación
U154	falta firma de revisó y vo.bo
U155	falta firma de revisó y vo.bo
U185	falta firma de revisó y vo.bo
U196	falta firma de revisó y vo.bo
U209	falta firma de revisó y vo.bo
U331	falta firma de revisó y vo.bo
U351	falta firma de revisó y vo.bo

d) Concepto diferente entre solicitud de servicio mecánico y concepto de servicio en factura del proveedor, tal y como se refleja en la siguiente tabla.

Solicitud y concepto en servicio mecánico		
Unidad	Solicitud	concepto de factura
U157	frenos	reparar vidrios eléctricos

**ÓRGANO INTERNO DE CONTROL
SISTEMA DIF JALISCO**

U171	frenos, afinación, suspensión, cambio de aceite	reparar a/c
U182	aire acondicionado	frenos

e) Se da cuenta de la existencia de una solicitud de servicio mecánico a la unidad U123 vehículo de marca Ford, sub-marca Ranger, modelo 2003, placas JS02199, en la que se pide que se repare el motor, ya que por error se le suministro al vehículo diésel en lugar de gasolina.

**Observación 2. (Cédula de observación 02)
DEPARTAMENTO DE TRANSPORTES**

Se revisaron expedientes de resguardos del parque vehicular a choferes, encontrándose las siguientes observaciones: (Falta administrar la documentación, registrar y controlar los resguardos.

a) Vehículos que no cuentan con resguardo.

Vehículos que no cuentan con resguardo	
Unidad	
U359	
U441	
U444	
U452	

b) Resguardos faltantes de firmas.

Resguardos faltantes de firmas	
Unidad	
U104	Firma Hector Plazola
U152	Firma P.A.
U154	Firma quien recibe
U158	Firma quien recibe




**ÓRGANO INTERNO DE CONTROL
SISTEMA DIF JALISCO**

U184	Firma Dir. Serv. Grales.
U197	Falta firma de Subdirector Gral. Advo.
U280	Falto firma de Contralor
U331	no

c) Resguardos con nombres de personas que ya no se encuentran en la institución o cambiaron de área.

Resguardos no Actualizados			
Unidad	Área	Resguardante	Fecha de Resguardo
U42	Transportes	Héctor Plazola Méndez	01/07/2017
U111	SIPINNA Jalisco	José Manuel Regalado Quintero	24/07/2018
U122	Transportes	Héctor Plazola Méndez	01/07/2017
U157	CAMHHET	Ángel Enrique Camacho Rosa	23/06/2016
U160	Transportes	Héctor Plazola Méndez	01/07/2017
U183	Direcc. Atenc. y Protec.	Antonio Benavidez Castellanos	15/01/2016
U197	Direcc. Atenc. y Protec.	Yessica Cecilia Aguilar	15/06/2016
U213	Desarrollo Comunitario	Beatriz A. Guevara Avila	03/03/2012
U228	Cien Corazones	Vianney Paredes Minakata	02/02/2018
U244	Transportes	Héctor Plazola Méndez	01/07/2017

**ÓRGANO INTERNO DE CONTROL
SISTEMA DIF JALISCO**

U280	Contraloría Interna	Daniel Ramírez Caba	20/06/2016
U331	Mujeres Avanzando	Ricardo Magdaleno	07/12/2018
U334	Region 2	Cancelado	03/08/2015
U351	Cien Corazones	Sandra Ermila	22/11/2015
U352	Consejo Estatal de Familia	Raúl Vivar Bernal	15/06/2016

d) Se detectaron vehículos con infracciones de vialidad y de estacionómetros, de los años 2002 al 2019 pendientes de pago por la suma total \$217,812.25. de los cuales solo \$ 35,056.55 corresponden a los meses de enero a julio del año 2019, sirva la siguiente tabla referencial para mejor identificación.

Folio	Fecha	Concepto	Monto	Número Económico
288163600	08/01/2019	17807	80.60	347
288175810	11/01/2019	17807	80.60	326
296358258	15/01/2019	18303fi	806.00	70
305737550	15/01/2019	17900fi	403.00	397
305747718	28/01/2019	17900fi	403.00	213
276637169	29/01/2019	18303fi	806.00	198
288326428	31/01/2019	17807	80.60	412
276747738	04/02/2019	18303fi	844.90	280
296613029	05/02/2019	18303fi	844.90	322
276808630	08/02/2019	18303fi	844.90	404
296834920	23/02/2019	18303fi	844.90	280
7592097	25/02/2019	estacionometro	788.00	398
296894060	28/02/2019	18303fi	844.90	398
277258684	06/03/2019	18303fi	844.90	412
277274850	07/03/2019	18303fi	844.90	432
277293374	08/03/2019	18303fi	844.90	412
297018116	11/03/2019	18303fi	844.90	280
297083643	16/03/2019	18303fi	844.90	186
297122630	20/03/2019	18303fi	844.90	198
277626195	25/03/2019	18303fi	844.90	198
277633221	25/03/2019	18303fi	844.90	411
20194247048	02/05/2019	estacionometro	3,793.00	209




**ÓRGANO INTERNO DE CONTROL
SISTEMA DIF JALISCO**



278579697	08/05/2019	18303fi	844.90	199
305830666	13/05/2019	17900fi	422.45	157
297830856	13/05/2019	18303fi	844.90	198
278718549	15/05/2019	18303fi	844.90	207
297853384	15/05/2019	18303fi	844.90	207
20193222860	23/05/2019	estacionometro	3,793.00	209
20194282719	28/05/2019	estacionometro	788.00	42
279059522	31/05/2019	18303fi	844.90	193
279108167	02/06/2019	18303fi	844.90	152
279111338	02/06/2019	18303fi	844.90	160
279115058	03/06/2019	18303fi	844.90	191
298098121	03/06/2019	18303fi	844.90	191
279128354	04/06/2019	18303fi	844.90	155
279749235	03/07/2019	18303fi	844.90	172
29822725	12/07/2019	18303fi	844.90	172
299005364	19/07/2019	18303fi	844.90	172
299049280	19/07/2019	18303fi	844.90	172

Observación 3. (Cédula de observación 03)

DEPARTAMENTO DE MANTENIMIENTO

Falta administrar la documentación.

- a) Se revisó las solicitudes de reporte de mantenimiento de los meses de mayo y junio, encontrándose folios faltantes descritos en la siguiente tabla referencial.

Folios de mayo		Folios de junio	
818	950	1061	1151
828	951	1062	1152
833	954	1064	1153
836	966	1065	1156
838	967	1067	1169
848	969	1073	1172
854	970	1074	1177
855	973	1077	1180
859	976	1080	1181
870	979	1081	1182

ÓRGANO INTERNO DE CONTROL SISTEMA DIF JALISCO

877	980	1083	1183
879	981	1090	1184
895	992	1091	1187
896	996	1092	1192
904	999	1093	1196
917	1005	1094	1200
920	1006	1095	1201
927	1010	1097	1202
929	1015	1099	1210
933	1021	1104	1211
938	1029	1112	1216
941	1030	1113	1219
944	1031	1115	1220
946	1035	1117	1221
948	1037	1118	1229
949	1044	1128	1230
			1234

- b) Se llevó a cabo en forma selectiva la verificación de los artículos contenidos en el almacén de suministros del Departamento de Mantenimiento, comparando las existencias con el kardex electrónico, observándose que no se captura en tiempo las entradas y salidas de los artículos, por lo que no se continuó con la verificación.

Observación 4. (Cédula de observación 4)

DEPARTAMENTO DE SERVICIOS DIVERSOS

Se revisó la documentación entregada por el Departamento de Servicios Diversos, del servicio de vigilancia al cien por ciento encontrándose lo siguiente:

Falta administrar la documentación, supervisar y verificar los servicios en las diferentes áreas.

- a) En la Casa Hogar para Mujeres se observó que falta la factura del servicio de 2 personas del mes de junio de 2019, según pedido CPAOC-2019-04-00098 del periodo de 01/04/2019 al 31/12/2019.
- b) En el Museo Trompo Mágico se observó que falta la factura del servicio de 4 personas del mes de marzo de 2019, según pedido CPAOC-2019-01-00108 del periodo de 07/01/2019 al 31/03/2019.

**ÓRGANO INTERNO DE CONTROL
SISTEMA DIF JALISCO**

- c) En el CAMHHET se observó que faltan las facturas del servicio de 3 personas de los meses de abril a junio de 2019, según pedido CPAOC-2019-04-00097 del periodo de 01/04/2019 al 31/12/2019.

Observación 5. (Cédula de Observación 05)

DEPARTAMENTO DE SERVICIOS DIVERSOS

Se revisó la documentación entregada por el Departamento de Servicios Diversos, del servicio de fotocopiado al cien por ciento encontrándose lo siguiente:

Falta administrar la documentación, supervisar y verificar los servicios en las diferentes áreas.

- a) Se observó que en los pedidos CPAOC-2019-01-00063 y CPAOC-2019-05-00004, no cubre el pago del mes de abril y 15 días del mes de mayo del 2019.

- b) Se observó que el soporte de las facturas del servicio de fotocopiado, tienen diferencia en los meses de enero, abril, mayo y junio del 2019 como se detalla en la tabla siguiente:

Més	Factura	Número de copias	Costo por copia	Importe	Soporte	Diferencia.
Enero	5076	260341	0.28	84,558.76	106,000.29	21,441.53
Febrero	5085	187535	0.28	60,911.37	60,912.03	0.66
Marzo	5168	275597	0.28	89,513.91	89,513.95	0.04
Abril	5217	135467	0.28	43,999.68	78,283.10	34,283.42
Mayo	5383	495795	0.20	115,024.44	128,283.62	13,259.18
Junio	5402	509572	0.20	118,220.70	70,713.14	47,507.56

Observación 6. (Cédula de Observación 06)

Se revisó la documentación entregada por el Departamento de Servicios Diversos, del servicio de limpieza encontrándose lo siguiente:

Falta administrar la documentación, supervisar y verificar los servicios en las diferentes áreas.

- a) En las instalaciones de av. Américas 599 se observó que falta la factura del servicio de 12 personas del 01/04/2019 al 07/04/2019, según pedido CPAOC-2019-03-00058.

**ÓRGANO INTERNO DE CONTROL
SISTEMA DIF JALISCO**

- b) En el CAMHHET se observó que falta la factura del servicio de 4 personas del mes de febrero de 2019, según pedido CPAOC-2019-01-00107 del periodo de 07/01/2019 al 31/03/2019.
- c) Se solicitaron las bitácoras del servicio de limpieza como soporte de las facturas al área de Servicios Diversos, comentando que cada área cuenta con las bitácoras de firmas del personal.

Observación 7. (Cédula de Observación 07)

Se solicitó al área del CAE, del CRI y de Oficinas Centrales las bitácoras para su revisión y se observó lo siguiente:

- a) El CAE no entregó las bitácoras donde firman las personas que prestan el servicio, nos entregó las que elabora la empresa.
- b) El CRI entregó las bitácoras incompletas arrojando diferencia del personal que presto el servicio con el de la factura y posteriormente entrego las que elabora la empresa.

Observación 8. (Cédula de Observación 08)

Se revisó la documentación entregada por el Departamento de Servicios Diversos, del servicio de mensajería encontrándose lo siguiente:

Falta administrar la documentación del servicio.

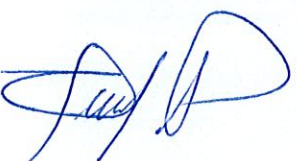
- a) En el servicio de mensajería se observó que falta el pedido de 01/04/2019 al 31/12/2019 y faltan las facturas de los meses de abril a junio de 2019.

IV. ANÁLISIS

Del análisis al desempeño en la implementación y ejecución de los servicios prestados internamente al Sistema DIF Jalisco, este se orientó al control de las actividades de acuerdo con principios y prácticas administrativas razonables y criterios aplicables al cumplimiento a las disposiciones legales, normativas y estatutarias, así como en las medidas de control interno enfocadas a los Departamentos de Transporte, Servicios Diversos y Mantenimiento.

V. CONCLUSIONES.

En conclusión, el criterio para la medición del desempeño en cuanto a la eficiencia y eficacia en la prestación del servicio, teniendo en cuenta lo multidisciplinario de las



ÓRGANO INTERNO DE CONTROL SISTEMA DIF JALISCO

funciones que ejecutan, se encontró con lo siguiente:

- a) Un servicio aceptable en cuanto a los objetivos y resultados de sus metas, en cuanto al resultado obtenido vs resultado esperado, así como a los recursos financieros, materiales y humanos que se usaron para alcanzar sus metas.
- b) En cuanto a su control interno, su ejecución fue regular, ya que no garantizó una seguridad razonable sobre el adecuado ejercicio, utilización o disposición de los recursos públicos; así mismo, no se determinó de manera cierta y clara las responsabilidades específicas del personal que posibilitó o participó en la ocurrencia de las irregularidades enmarcadas en los hallazgos mencionados en el apartado de observaciones.

..

V. RECOMENDACIONES GENERALES

A fin de cumplir con lo dispuesto en los artículos 1, 2, 4, 5, 19, 20 y 21 de las Normas Generales de Control Interno para la Administración Pública del Estado de Jalisco así como, lo dispuesto en los artículos 165 y 172 del Estatuto Orgánico del Sistema para el Desarrollo Integral de la Familia del Estado de Jalisco; Punto 7. Procedimiento para el Control e Integración de Expedientes Vehiculares y Entrega de Vehículos a Asignatarios para Atender Programas, Procedimiento para otorgar servicio de mantenimiento ordinario vía telefónica inciso b. punto 14 del Manual de Procedimientos de Transportes; y 1, 2 y 48 de la Ley de Responsabilidades Políticas y Administrativas del Estado de Jalisco. Se recomienda:



- 1. Continuar con los procedimientos, políticas, técnicas y mecanismos para el aseguramiento de la confiabilidad de los resultados, encaminados al cumplimiento de manera eficiente y eficaz de las metas de operación, con el fin de minimizar la probabilidad de ocurrencia de riesgos en su ejecución, apostando en todo momento a las actualizaciones necesarias en sus manuales de operación.
- 2. Deberán asegurarse que en el ámbito de su competencia, establezcan, actualicen y cumplan con las obligaciones contempladas en el Estatuto Orgánico y en sus manuales de procedimientos para tener un mejor control interno.

..



- 3. Establecer y operar mecanismos efectivos para las distintas operaciones, entre otros, los relativos a bitácoras de control y resguardos cuidando que los servicios prestados estén debidamente registrados y soportados con documentación, además de clasificarlos, organizarlos y resguardarlos para su consulta.



**ÓRGANO INTERNO DE CONTROL
SISTEMA DIF JALISCO**

Guadalajara, Jalisco a 27 de noviembre de 2019.

"Año de la Igualdad de Género en Jalisco"



L.C.P. Jorge Laguna Pérez
Auditor



L.C.P. Sergio Gálvez Chávez.
Auditor



Lic. Aurelio Montes Ávila
Jefe de Departamento de
Auditoría y Control Preventivo