



COMISION ESTATAL DE DERECHOS HUMANOS JALISCO

INFORME GENERAL DE AUDITORÍA (Región Valles II Ameca)



1. ANTECEDENTES DE LA AUDITORÍA.

Derivado de los acuerdos emitidos por el Presidente de la Comisión Estatal de Derechos Humanos, Jalisco y de su Consejo Ciudadano, en donde se definen acciones y lineamientos tendientes a salvaguardar la salud del personal de la institución y las personas usuarias, ante la emergencia sanitaria ocasionada por el Covid-19, así como las medidas implementadas en materia de austeridad, el Órgano Interno de Control de esta defensoría acordó la implementación de auditorías a distancia para las oficinas regionales, esto con el propósito de examinar los procesos, supervisar la correcta utilización de los recursos tanto humanos como materiales y si estos se han realizado de forma eficiente, además de validar el desempeño de las actuaciones de las y los servidores públicos de este organismo.

Derivado de lo anterior, el día 1 de septiembre del 2020 inició el proceso de auditoría integral a distancia a la Oficina Región Valles II Ameca, ubicada en la calle Abasolo número 115, Col. Centro en Ameca, Jalisco, esto de conformidad con lo dispuesto por el numeral 10, 15, 17 y 94 de la Ley General de Responsabilidades Administrativas, artículo 52 de la Ley de Responsabilidades Políticas del Estado de Jalisco, así como el 41 de la Ley de la Comisión Estatal de Derechos Humanos y 63 fracción VII de su Reglamento.

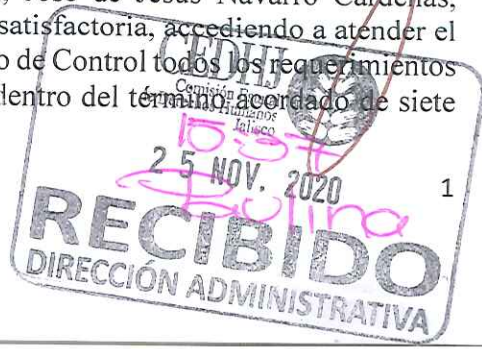
La presente revisión se realizó de conformidad con las Normas Generales de Auditoría Pública y por el acuerdo que establece las disposiciones generales para la realización de Auditorías, Revisiones y Visitas de Inspección, así como otras disposiciones emitidas por la Secretaría de la Función Pública.

2. OBJETO Y PERIODO REVISADO

La presente auditoría es enfocada a la evaluación objetiva y sistemática del manejo financiero y administrativo realizado; de los procedimientos y mecanismos de control implementados; de la estructura orgánica en operación y de los objetivos, programas y metas alcanzados por las áreas dependientes de la Comisión, con el propósito de determinar el grado de economía, eficacia, eficiencia, efectividad, imparcialidad, honestidad, apego a la normatividad y congruencia en la defensa de los derechos humanos, así como la calidez y calidad con que se prestan sus servicios a la ciudadanía.

3. RESULTADO DE LOS TRABAJOS DESARROLLADOS

El encargado de la Oficina Región Valles II Ameca, José de Jesús Navarro Cárdenas, Visitador Adjunto "B3", recibió este proceso de forma satisfactoria, accediendo a atender el formulario de evaluación y facilitar a este Órgano Interno de Control todos los requerimientos necesarios para el desahogo de la presente diligencia, dentro del término acordado de siete



días hábiles posteriores a la fecha de la realización del acta de inicio de auditoría; manifestando que son cuatro servidores públicos en esta oficina regional norte.

Las oficinas regionales foráneas tienen facultades para recibir la queja, integrar el expediente respectivo y elaborar el proyecto de resolución para remitirlo a la Tercera Visitaduría General; de las cuales, del informe remitido por el área de informática a la fecha se registraron 30 quejas, ninguna de ellas se encuentra en propuesta de conciliación, 13 en recepción de informes, 1 en periodo probatorio, en 16 no se especifica cuál es su concepto de archivo y ninguna en proyecto de resolución y/o recomendación, por lo que 30 quejas son las que se encuentran en integración actualmente.

Del procedimiento de revisión se detectó lo siguiente:

1. Derivado del oficio 283.2020.OIC, la Dirección Administrativa remite a este Órgano Interno de Control las pólizas C02413, C02414 de las cuales se hace constar que se realizaron 2 reposiciones de caja chica por el monto de \$2,433.00 en total, a nombre de José de Jesús Navarro Cárdenas, encargado de la oficina regional Valles II Ameca en los meses de julio y agosto del año en curso y que este dinero se deposita a la cuenta personal de José de Jesús Navarro Cárdenas.

En la comprobación de gastos se asentó que los gastos recurrentes de caja chica son para gasolina, viáticos, agua potable y mantenimiento preventivo del vehículo oficial, según los requerimientos que se vayan presentado en la oficina.

Mediante oficio 236/20/R.H. suscrito por el Coordinador de Recursos Humanos Gerardo Plascencia Pérez, se hace constar que son 4 los servidores públicos que laboran en la oficina regional, que son los siguientes: José de Jesús Navarro Cárdenas, Visitador Adjunto "B3"; Luis Humberto Rodríguez Chapula, Visitador Adjunto "B2"; Ana Mejía Campos, Secretaría "B" y Gerardo Sandoval Álvarez, Auxiliar Administrativo "D".

2. Se hace constar mediante documentos fotográficos que la oficina regional en revisión cuenta con dos anuncios en la parte exterior de la oficina, de los cuales se describe en uno de los anuncios los datos relevantes como la página web de la Comisión Estatal de Derechos Humanos Jalisco y redes sociales como Facebook y Twitter, así como número telefónico con atención las 24 horas y horario de atención en la oficina.
3. El personal usa el gafete oficial de la institución, vigente hasta al mes de diciembre del año en curso.
4. Se hace constar que el mobiliario existente se encuentra en buenas condiciones.

El servidor público Gerardo Sandoval Álvarez no tiene bajo resguardo activos fijos.

De la revisión de los resguardos y activos fijos, se hace constar mediante la hoja de resguardo emitida el 12 de Noviembre del 2020 y firmada por José de Jesús Navarro Cárdenas, que no fue posible confirmar con evidencia fotográfica recibida la existencia en la oficina de una computadora HP de placa 12COM268, una impresora multifuncional de placa 12IMP129, un reloj checador de tarjeta de placa 12RFS12, dos sillas fijas de placa 12SFE367 y 12SFE368, una silla secretarial de placa 12SGS180, un regulador Sola Basic, así como un teléfono inalámbrico de placa 12TEL114.

De la hoja de resguardo emitida el 11 de noviembre de 2020, firmada por Ana Campos Mejía, se hace constar que no fue posible confirmar con evidencia fotográfica recibida la existencia en la oficina de un archivero de placa 12ARM20 y una silla secretarial de placa 12SGS180.

De la hoja de resguardo emitida el 12 de noviembre de 2020, firmada por Luis Rodríguez Chapula, se hace constar que no fue posible confirmar con evidencia fotográfica recibida la existencia de una computadora de placa 16COM392, un C.P.U. de placa 13COM349 y un escritorio secretarial de placa 93ESS21.

Se hace constar que la oficina regional cuenta con una licencia de claves 12LIC41, la cual no registra resguardo de ninguno de los servidores públicos de la oficina auditada.

5. Se cuenta con un vehículo oficial, camioneta de doble cabina Nissan NP300, modelo 2012, placas JS-75-391 que se encuentra en condiciones aceptables, su último servicio según José de Jesús Navarro Cárdenas se realizó en febrero de 2020. De acuerdo a la orden de compra número 141 emitida por Servicios Generales, pudimos constatar que la última afinación mayor se realizó el 8 de noviembre de 2019, fecha en la cual el vehículo presentaba un kilometraje de 123395 kilómetros, actualmente presenta un kilometraje de 145,550 kilómetros al 30 de septiembre de 2020 y aparece bajo el resguardo de José de Jesús Navarro Cárdenas Visitador Adjunto "B3" de la CEDHJ, adscrito a la oficina regional Valles II, Ameca.
6. Se hace constar mediante el formulario de evaluación realizado por José de Jesús Navarro Cárdenas responsable de la oficina regional Valles II Ameca, los siguientes puntos:
 - Relativo a su área de trabajo: el personal conoce los objetivos de la Comisión Estatal de Derechos Humanos, Jalisco; porta el gafete de la institución; considera que se toman las medidas administrativas y de comunicación pertinentes cuando ocurre una falla institucional; refiere que las sugerencias que emiten los servidores públicos de esa oficina son escuchadas y tomadas en cuenta; cuenta con buzón o en su caso facilidades para que usuarios tengan oportunidad de denunciar o proponer sugerencias para la mejora en el servicio y señala que el vehículo institucional es utilizado únicamente para uso exclusivo de las funciones de la Comisión.

- En cuanto a la recepción e integración de quejas señala que al mes aproximadamente reciben entre 6 y 8 quejas y considera que éstas se acuerdan con oportunidad; que tardan entre 4 y 6 días en llegar los acuerdos firmados por el titular de la Visitaduría; que son alrededor de 6 quejas las conciliadas por mes; que actualmente tienen 35 quejas en integración; que tienen 7 quejas en proyecto y/o recomendación; que en su totalidad las quejas que integra la oficina regional registran por lo menos una actuación mensual y de igual forma cumplen con los criterios aprobados por el Consejo Ciudadano del Organismo al concluir el proceso en menos de 10 meses.
 - Nos hace del conocimiento que las condiciones físicas del lugar de trabajo se encuentran en buenas condiciones; que cuenta con suficiente espacio para el adecuado desarrollo de sus atribuciones; que la oficina regional cuenta con un espacio óptimo para el archivo de responsabilidad y el de trámite y control de procesos; y por último que sí cuentan con un letrado institucional.
 - La oficina regional cuenta con registro de atención al usuario; control de oficios; mecanismos de registro de entrada y salida del personal; registro de asesorías o acompañamiento a víctimas y registro de incidencias en actas de investigación derivadas de reportes periodísticos o medios de comunicación.
 - El personal de la oficina regional tiene conocimiento de las atribuciones, la dirección y los mecanismos implementados para prevenir actos de corrupción y promover la transparencia de la oficina del Órgano Interno de Control de la CEDHJ.
 - La oficina no cuenta con un equipo de seguridad en caso de una emergencia, así como tampoco se puede comprobar con la evidencia recibida que se haya capacitado al personal con algún curso o taller que verse sobre los primeros auxilios, prevención y combate de incendios, evacuación de inmuebles, organización de brigadas, organización y realización de simulacros, nociones básicas sobre protección civil, estructuración y desarrollo de programas internos; de igual forma no cuenta con botiquín de primeros auxilios.
 - Cuentan con los elementos básicos de sanidad para la prevención de posibles contagios derivados de la crisis sanitaria por el virus Covid-19, como lo son el uso obligatorio del cubrebocas por parte del personal, para los usuarios cuentan con gel antibacterial en la entrada y cumplen con el distanciamiento social requerido.
7. Se seleccionaron a 10 personas de la lista de quejas que fueron remitidas a este Órgano Interno de Control para levantar las encuestas de satisfacción, de las cuales se obtuvieron los siguientes resultados: 4 personas atendieron la llamada, de las cuales 3 han estado satisfechos con la atención brindada, sin embargo, Teresa Becerra Escoto número de queja 6027/2020/III se encuentra inconforme con la explicación del trámite a seguir porque tiene muchas dudas que no han sido respondidas de manera clara y no sabe en que concluyó su queja.

4. CONCLUSIONES

En el desarrollo de la presente auditoría resultaron observaciones al desempeño del personal, además de detectarse áreas de oportunidad para la mejora de los procesos y la capacitación del personal, el área responsable de su atención, así como las recomendaciones correspondientes sugeridas por el auditor para promover la solución a la problemática detectada.

La dificultad para ubicar el origen de una desviación va en proporción directa con la profundidad del aspecto revisado; es decir, la revisión superficial únicamente permite identificar causas inmediatas y por ende, las recomendaciones propuestas por el Órgano de Control podrán mitigar parte de la problemática. Por ello, es indispensable la construcción y la detección que de manera conjunta con las áreas responsables puedan abonar a los resultados de la presente auditoría.

Será responsabilidad de la servidora o el servidor público cumplir con la máxima diligencia el servicio que le es encomendado, cumpliendo cabalmente con las atribuciones de su encargo, así como también atender las observaciones de la presente revisión, por lo que será el Órgano Interno de Control quien evaluará periódicamente el seguimiento de dichas observaciones con el propósito de prevenir posibles faltas administrativas.

Una vez concluido el proceso de revisión, y con una visión propositiva, se le pregunto a José de Jesús Navarro Cárdenas, como responsable de la oficina regional auditada ¿Cómo podemos como Comisión mejorar las condiciones de atención a la ciudadanía?, a lo que manifestó lo siguiente: “Considero que con los recursos humanos y materiales con los que se cuenta es suficiente para la atención a las personas o usuarios de este módulo.”

5. CÉDULAS DE OBSERVACIÓN

OBSERVACIÓN I.
Se realizó el arqueo de caja, mediante el cual se detectó que la cuenta de transferencia de reposición es realizada a la cuenta de nómina personal de José de Jesús Navarro Cárdenas, encargado de la oficina regional Valles II Ameca, por un monto de \$2,433.00 durante los meses de julio y agosto del año en curso, para llevar a cabo los gastos recurrentes de caja chica, designados para gasolina, viáticos, agua potable y mantenimiento preventivo del vehículo oficial, según los requerimientos que se vayan presentado en la oficina.
ÁREA RESPONSABLE
1. La Dirección Administrativa, quien es responsable de supervisar la correcta aplicación de los recursos financieros de la Comisión, ejercer un estricto control presupuestal, así como proporcionar los insumos para la adecuada operación de sus distintas áreas, de conformidad con lo señalado en los artículos 40 de la Ley de la Comisión Estatal de Derechos Humanos, así como 57 y 60 de su reglamento.

Artículo 40. *Son facultades del Director Administrativo:*

I. Supervisar la correcta aplicación de los recursos financieros, ejerciendo un estricto control presupuestal.

VI. Proporcionar los insumos para la adecuada operación de las distintas áreas de la Comisión.

Artículo 57. *Además de las facultades establecidas en el artículo 40 de la Ley, el Director Administrativo tendrá las siguientes funciones:*

I. Atender las necesidades administrativas de los órganos y áreas de la Comisión, de acuerdo con los lineamientos fijados por el Presidente.

Artículo 60. *El área de contabilidad tendrá las siguientes funciones:*

II. Llevar a cabo trámites administrativos y movimientos de tesorería.

RECOMENDACIÓN

Preventiva:

Para evitar el mal uso de los recursos públicos de la Comisión, incurrir en alguna responsabilidad administrativa, o en su caso, confusión de la disposición de los recursos en caja de la Oficina Regional Valles II Ameca, se recomienda modificar esta práctica.

Correctiva:

Otorgar una cuenta bancaria de depósito independiente o generar un mecanismo para la reposición de caja, así como solicitar un informe periódico de la utilización de este recurso.

OBSERVACIÓN II.

Activo fijo

De la revisión de resguardo y activo fijo se validó que el registro con el que cuenta la Comisión no coincide con el existente.

De la hoja de resguardo, emitida el 12 de Noviembre del 2020 y firmada por el encargado José de Jesús Navarro Cárdenas se hace constar que no fue posible confirmar con la evidencia fotográfica recibida la existencia en la oficina de una computadora HP de placa 12COM268, una impresora multifuncional de placa 12IMP129, un reloj checador de tarjeta de placa 12RFS12, dos sillas fijas de placa 12SFE367 y 12SFE368, una silla secretarial de placa 12SGS180, un regulador Sola Basic así como un teléfono inalámbrico de placa 12TEL114.

De la hoja de resguardo emitida el 11 de noviembre de 2020, firmada por Ana Campos Mejía, se hace constar que no fue posible confirmar con la evidencia fotográfica recibida la existencia en la oficina de un archivero de placa 12ARM20 y una silla secretarial de placa 12SGS180.

De la hoja de resguardo emitida el 12 de noviembre de 2020, firmada por Luis Rodríguez Chapula, se hace constar que no fue posible confirmar con la evidencia fotográfica recibida

la existencia de una computadora de placa 16COM392, un C.P.U. de placa 13COM349 y un escritorio secretarial de placa 93ESS21.

Se hace constar que la oficina regional cuenta con una licencia de claves 12LIC41, la cual no está bajo el resguardo de ninguno de los servidores públicos de la oficina.

ÁREA RESPONSABLE

1. La Dirección Administrativa, quien es responsable de controlar la adquisición de los bienes de la Comisión, esto de conformidad con lo señalado en los artículos 40 de la Ley de la Comisión Estatal de Derechos Humanos, que a la letra dice:

Artículo 40.- Son facultades del Director Administrativo:

I. al VI. ...

VII. Controlar la adquisición de los bienes autorizados en el presupuesto de egresos de la Comisión;

VIII. y IX. ...

2. A la persona encargada de la oficina regional de Ocotlán, Edgar Alejandro González Barajas a quien le corresponde la representación en esta oficina foránea, esto de conformidad con los artículos 44, 45 y 46 de la Ley de la Comisión Estatal de Derechos Humanos, que a letra dice:

Artículo 44. El Presidente de la Comisión tendrá la facultad para establecer oficinas foráneas en todo el estado, con base en los artículos 9 y 28, fracción XIII, de la Ley.

...

Artículo 45. Las oficinas regionales foráneas estarán a cargo de la Tercera Visitaduría General y serán integradas por: un visitador adjunto A, y cuando la carga de trabajo lo requiera, un B, que auxiliará en sus labores al primero, así como el personal administrativo necesario para el funcionamiento de la oficina.

RECOMENDACIÓN

Correctiva: Con el propósito de delimitar responsabilidades futuras, es necesario regularizar la asignación del mobiliario y recabar las firmas de los responsables, así como informar cualquier cambio a la Dirección Administrativa por escrito.

OBSERVACIÓN III

Se detectó inactividad procesal de más de dos meses en las quejas de número 3431, 4303, 4452 y 4615 así como en 16 quejas no especificadas en su concepto de archivo.

ÁREA RESPONSABLE

1. La persona encargada de la oficina regional y al Visitador General de la Tercera Visitaduría General a quien le corresponde la responsabilidad en esta oficina foránea, esto de conformidad con los artículos 44, 45 y 46 de la Ley de la Comisión Estatal de Derechos Humanos, que a letra dice:

de conformidad con los artículos 44, 45 y 46 de la Ley de la Comisión Estatal de Derechos Humanos, que a letra dice:

Artículo 44. El Presidente de la Comisión tendrá la facultad para establecer oficinas foráneas en todo el estado, con base en los artículos 9 y 28, fracción XIII, de la Ley.

Artículo 45. Las oficinas regionales foráneas estarán a cargo de la Tercera Visitaduría General y serán integradas por: un visitador adjunto A, y cuando la carga de trabajo lo requiera, un B, que auxiliará en sus labores al primero, así como el personal administrativo necesario para el funcionamiento de la oficina.

Artículo 46. Los visitadores adjuntos A encargados de las oficinas regionales foráneas tendrán la facultad de recibir la queja, integrar el expediente respectivo y elaborar el proyecto de resolución para remitirlo a la Tercera Visitaduría General.

3. Oficio PVG/441/2020-I suscrito por Eduardo Sosa Márquez, Primer Visitador General de la CEDHJ, de fecha 23 septiembre de 2020.

...

Los expedientes no deben tener más de 2 meses sin que exista al menos una actuación en su integración, y la misma sea debidamente registrada en el sistema de quejas dentro de las primeras 48 horas posteriores a su elaboración, a fin de mantener actualizados los registros en dicho sistema de manera constante.

...

RECOMENDACIÓN

Correctiva:

Se requiere realizar una actuación en la integración de un expediente antes del plazo de los 2 meses, así como su registro en el sistema de quejas dentro de las primeras 48 horas posteriores a su elaboración, ya que constituyen parte de las garantías del debido proceso y por la seguridad jurídica que brindan a las personas que solicitan el servicio del organismo; esto para dar cumplimiento al requerimiento de actuación dictado por la institución.

OBSERVACIÓN IV.

La oficina no cuenta con un equipo de seguridad en caso de una emergencia, ni capacitación alguna al personal con algún curso o taller que verse sobre los primeros auxilios.

ÁREA RESPONSABLE

1. La Dirección Administrativa, quien es responsable de proporcionar los insumos para las distintas áreas de la comisión de conformidad con lo señalado en los artículos 40 de la Ley de la Comisión Estatal de Derechos Humanos y el 57 de su reglamento dice:

Artículo 40. Son facultades del Director Administrativo

VI. Proporcionar los insumos para la adecuada operación de las distintas áreas de la Comisión.

Artículo 33. Son atribuciones y obligaciones del Secretario Ejecutivo:

VII. Programar, planear, organizar, coordinar y ejecutar cursos de capacitación que tengan por objeto la promoción y difusión de la cultura de los derechos humanos.

Artículo 33 Bis El Secretario Ejecutivo coordinará a los capacitadores e investigadores de la institución, los que tendrán las siguientes funciones:

I. Dar y ofrecer apoyo técnico y de capacitación en materia de derechos humanos, a los miembros de la Comisión, a los organismos civiles y dependencias gubernamentales, así como instituciones educativas, a los particulares, y en general, a quien lo solicite

Artículo 36. Para el desempeño de sus funciones, el Secretario ejecutivo será respaldado por:

I Un área de capacitación.

RECOMENDACIÓN

Preventiva:

Dotar de los insumos suficientes en materia de protección civil a las oficinas regionales.

Realizar campañas de capacitación en materia de protección civil

Correctiva:

Realizar un acuerdo de creación de la Unidad Interna de Protección Civil de la Comisión.

Atentamente

“2020, año de la acción por el clima, de la eliminación de la violencia contra las mujeres y su igualdad social”

Jesús Pedro Brizuela Villegas
Titular del Órgano de Control Interno.