

INFORME INICIAL DE AUDITORIA
REGIÓN CIÉNEGA, MÓDULO "CHAPALA"
Comisión Estatal de Derechos Humanos

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 administrativas implementadas en materia de austeridad; el Órgano Interno de Control de esta defensoría acordó la implementación de auditorías internas a distancia para las oficinas regionales.

Con el objeto de examinar los procesos, supervisar la correcta utilización de los recursos tanto humanos como materiales, si éstos se han realizado de forma eficiente, así como también si los objetivos y metas de la propia Comisión Estatal de Derechos Humanos, se lograron de manera eficaz y congruente con los propósitos de esta defensoría, es que este Órgano Interno de Control dentro del Programa Integral de Auditorias realizó la auditoría integral a distancia a las oficinas que ocupan la Oficina Región Ciénega, módulo "Chapala", esto de conformidad con lo dispuesto por el numeral 10 y 94 de la Ley General de Responsabilidades Administrativas, artículos 52 de la Ley de Responsabilidades Políticas y Administrativas del Estado de Jalisco, así como el artículo 41 de la Ley de la Comisión Estatal de Derechos Humanos Jalisco.

Siendo las 14:030 horas del día 21 de enero del 2021, dio inicio la presente diligencia por medio de video llamada estando presentes por parte del Órgano Interno de Control Jesus Pedro Brizuela Villegas, quien se identificó con credencial de elector de número 3215075081643, así como la testigo de asistencia María Natalie Tapia Gil, quien se identifica mediante credencial oficial de la Comisión de número T-011; por parte de la oficina auditada la servidora pública Ana Margarita Martínez Reséndiz, Técnica Especializada "C", encargada del módulo regional quien tuvo a bien atender y participar en el procedimiento.

La encargada del módulo regional recibió este proceso de forma satisfactoria, accediendo a facilitar todos los requerimientos necesarios para el desahogo de la presente diligencia, por lo que se procedió a dar seguimiento al acuerdo emitido para el desarrollo de auditorías a distancia el cual se adjunta al presente.

Se les hace saber que el presente informe inicial es preliminar, y el informe de conclusión será del conocimiento con oportunidad al encargado de la oficina regional, a la administración y al titular de la Comisión, para su conocimiento, atención y seguimiento.

La presenta acta se levantó siendo las 14:15 horas del mismo día y año en el que dio inicio en las oficinas que ocupan el Órgano Interno de Control, ubicadas en la calle Pedro Moreno de número 1616, colonia Americana, municipio de Guadalajara, Jalisco.

Jesús Pedro Brizuela Villegas
Titular del Órgano Interno de Control de la


María Natalie Tapia Gil
Testigo


COMISIÓN ESTATAL DE
DERECHOS HUMANOS JALISCO
ÓRGANO INTERNO DE CONTROL

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 administrativas implementadas en materia de austeridad; el Órgano Interno de Control de esta defensoría acordó la implementación de auditorías internas 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 eficaz y eficiente. Dichas auditorías serán realizadas bajo el siguiente mecanismo:

- ✓ Se deberá acordar con la persona encargada del módulo regional el día y la hora para el desarrollo del acta inicial de auditoría.
- ✓ Para la celebración del acta de inicio de auditoría, ésta se llevará a cabo mediante videollamada en la que participará un representante del módulo, el titular del Órgano Interno de Control y un testigo. Para tales efectos se deberá levantar el acta correspondiente.
- ✓ Se informará que el acta inicial es una etapa preliminar del procedimiento y una vez concluida la auditoría, el informe general será del conocimiento con oportunidad al encargado de la oficina regional, a la administración y al titular de la Comisión, para su conocimiento, atención y seguimiento.
- ✓ Se realizará por parte del personal del Órgano Interno de Control las siguientes revisiones:
 - a) Arqueo al fondo revolvente;
 - b) Verificación del personal adscrito a la oficina regional y mecanismos internos administrativos, los cuales garantizan la información, seguimiento y registro de actividades de las y los servidores públicos de la Comisión;
 - c) Revisión a las obligaciones derivadas de la integración de las quejas a su cargo;
 - d) Revisión a las obligaciones derivadas de la atención a víctimas;
 - e) Verificación de los bienes muebles e inmuebles de la institución; y
 - f) La realización de una encuesta de nivel de satisfacción a 10 usuarios, al azar.
- ✓ De igual forma, se les hará llegar un formulario realizado para el desarrollo de la auditoría, el cual deberá de ser contestado en su totalidad y enviado al correo electrónico oic@cedhj.org.mx a más tardar 12 días hábiles posteriores a la realización del acta de inicio de auditoría, adjuntando evidencia documental y fotográfica solicitada en dicho cuestionario.
- ✓ Para concluir, el Órgano Interno de Control emitirá un informe general de auditoría el cual integrará cédulas de observaciones y el área responsable de su atención, así como la recomendación correspondiente sugerida por el auditor para promover la solución a la problemática detectada.

Cabe señalar que 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.

Así lo proveyó y firma Jesús Pedro Brizuela Villegas, titular del Órgano Interno de Control de la Comisión Estatal de Derechos Humanos Jalisco, a los 15 días del mes de junio 2020 en Guadalajara, Jalisco.

INFORME GENERAL DE AUDITORÍA (Región Ciénega, Módulo Chapala)

1. ANTECEDENTE 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, si estos se han realizado de forma eficiente, así como también validar el desempeño de las actuaciones de las y los servidores públicos de este organismo.

Derivado de lo anterior, el día 21 de enero del 2021 inició el proceso de auditoría integral a distancia al Módulo Regional Chapala, ubicado en la calle Paseo de los Ausentes número 619, Col. Centro Chapala, 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, así como por el acuerdo que establecen 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 legalidad y congruencia en la defensa de los derechos humanos, así como también la calidez y calidad con que se prestan sus servicios a la ciudadanía.

RESULTADO DE LOS TRABAJOS DESARROLLADOS

La encargada del Módulo Chapala Ana Margarita Martínez Reséndiz, Técnica Especializada "C" de la CEDHJ, 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 ella es la única servidora pública que labora en ese módulo regional de Ciénega.

Las oficinas regionales foráneas se encuentran a cargo de la Tercera Visitaduría General, por lo que le corresponde al módulo regional auditado la recepción de la queja, y posteriormente la remisión en este caso a la oficina central de Guadalajara para su integración.

Del procedimiento de revisión se detectó lo siguiente:

1. Derivado del oficio 29.2021.OIC, la Dirección Administrativa remite a este Órgano Interno de Control las pólizas C03820 y C04014, de las cuales se hace constar que se realizaron 2 reposiciones de caja chica por el monto de \$2,105.00 en total a nombre de Ana Margarita Martínez Reséndiz encargada del módulo regional Chapala en los meses de octubre, noviembre y diciembre de 2020 y que este dinero se deposita a la cuenta personal de Ana Margarita Martínez Reséndiz.

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 014/2021/R.H. suscrito por el Coordinador de Recursos Humanos Gerardo Plascencia Pérez, se hace constar que solamente es una servidora pública que labora en el módulo regional, Ana Margarita Martínez Reséndiz, Técnica Especializada "C".

2. Se hace constar mediante documentos fotográficos que el módulo regional en revisión cuenta con un anuncio en la parte exterior de la oficina y un anuncio en la parte interior de la oficina, en 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, de igual forma cuenta con una hoja impresa pegada en un muro completamente visible con los números telefónicos del Órgano Interno de Control para realizar una queja en contra de un servidor público.
3. El personal usa el gafete oficial de la institución, vigente hasta al mes de diciembre del 2020.
4. Se hace constar que el mobiliario existente se encuentra en buenas condiciones.

De la revisión de los resguardos y activos fijos, se hace constar mediante la hoja de resguardo, emitida el 25 de noviembre del 2020 y firmada por la encargada Ana Margarita Martínez Reséndiz, que fue posible confirmar con la evidencia fotográfica recibida la existencia en la oficina de todos los activos fijos bajo su resguardo.

5. Se cuenta con un vehículo oficial, Nissan Tiida, modelo 2011, placas JJD-4095 que se encuentra en condiciones aceptables, su último servicio según la encargada se le realizó el 14 de julio de 2020. Según la orden de compra número 71/20 emitida por Servicios Generales, la última afinación mayor se realizó el 11 de junio de 2020 fecha en la cual el vehículo presentaba un kilometraje de 203,151 kilómetros, actualmente presenta un kilometraje de 222.452 kilómetros al 22 de enero de 2021 y aparece bajo el resguardo de Ana Margarita Martínez Reséndiz, Técnica Especializada "C" de la CEDHJ, adscrita al módulo regional Chapala.
6. Se hace constar mediante el formulario de evaluación a la encargada del módulo regional Chapala, los siguientes puntos:
 - Relativo a su área de trabajo: El personal conoce los objetivos de la Comisión Estatal de Derechos Humanos; 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 facilidades para que las personas usuarias 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 de quejas señala que al mes aproximadamente reciben entre 2 y 3 quejas y considera que éstas, se acuerdan con oportunidad; que tardan aproximadamente 24 horas en llegar los acuerdos firmados por el titular de la Visitaduría; que en este módulo no se concilian, ni integran quejas, las quejas recibidas son enviadas al correo electrónico quejasnuevas3@outlook.com de la oficina central el mismo día de la recepción de la misma y posteriormente contestan el correo, que dice recibida y tramitada.
 - 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 el módulo regional no requiere un espacio para el archivo de responsabilidad, trámite y control de procesos debido a que todos los documentos se envían a las oficinas centrales; y por último que si cuentan con un letrero Institucional.
 - El módulo 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. Este módulo no registró incidencias en actas de investigación derivadas de reportes periodísticos o medios de comunicación.
 - El personal del módulo regional tiene conocimiento de las atribuciones, dirección y mecanismos implementados para prevenir actos de corrupción y promover la transparencia de la oficina del Órgano Interno de Control de la CEDHJ.

- El personal del módulo regional manifestó conocer la normativa interna de la comisión, así como estar enterada de los acuerdos y protocolos de prevención implementados por el Comité de Ética y Conducta institucional.
 - El módulo no cuenta con un equipo de seguridad en caso de una emergencia, así como tampoco se ha 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 personal del cubrebocas, para los usuarios tienen el gel para eliminar bacterias en la entrada y cumplen con el distanciamiento.
7. Se seleccionó a la única persona de la lista de quejas que fueron remitidas a este Órgano Interno de Control para levantar las encuestas de satisfacción, de la cual se obtuvieron los siguientes resultados: el Sr. José Antonio Ochoa Baeza cuyo número de celular es el 3312678914 no contestó la llamada realizada el día 3 de febrero de 2021 a las 11:50 horas.

4. CONCLUSIONES

En el desarrollo de la presente auditoria resultaron observaciones al desempeño del personal, así como también, se detectaron áreas de oportunidad para la mejora de los procesos y la capacitación del personal, el área responsable de su atención, así como la recomendación correspondiente 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 auditoria.

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 Ana Margarita Martínez Reséndiz, como responsable del módulo regional auditado ¿Cómo

podemos como Comisión, mejorar las condiciones de atención a la ciudadanía?, la cual manifestó lo siguiente: "Considero que esta Institución atiende muchas quejas y ofrece suficientes servicios, utilizando una amplia gama de medios y herramientas, reitero que los recursos humanos y materiales con los que se cuentan, son suficientes para la atención de las personas o usuarios de este módulo."

5. CEDULAS 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 Ana Margarita Martínez Reséndiz encargada del módulo regional Chapala por un monto de \$\$2,105.00 durante los meses de octubre, noviembre y diciembre del 2020 para llevar a cabo los gastos recurrentes de caja chica, que son para gasolina, viáticos, agua potable y mantenimiento preventivo del vehículo oficial según los requerimientos que se vayan presentado en la oficina.
AREA RESPONSABLE
<p>I. La Dirección Administrativa, quien es responsable de supervisar la correcta aplicación de los recursos financieros de la Comisión, ejerciendo 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.</p> <p><i>Artículo 40. Son facultades del Director Administrativo:</i></p> <p><i>I. Supervisar la correcta aplicación de los recursos financieros, ejerciendo un estricto control presupuestal.</i></p> <p><i>VI. Proporcionar los insumos para la adecuada operación de las distintas áreas de la Comisión.</i></p> <p><i>Artículo 57. Además de las facultades establecidas en el artículo 40 de la Ley, el Director Administrativo tendrá las siguientes funciones:</i></p> <p><i>I. Atender las necesidades administrativas de los órganos y áreas de la Comisión, de acuerdo con los lineamientos fijados por el Presidente.</i></p> <p><i>Artículo 60. El área de contabilidad tendrá las siguientes funciones:</i></p> <p><i>II. Llevar a cabo trámites administrativos y movimientos de tesorería.</i></p>
RECOMENDACIÓN
<p>Preventiva:</p> <p>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 del Módulo Regional Chapala, se recomienda modificar esta práctica.</p>

Correctiva:

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

OBSERVACIÓN II.

El módulo 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.

AREA RESPONSABLE

i. 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 para las oficinas regionales.

OBSERVACIÓN III.

El personal usa el gafete oficial de la institución, vigente hasta al mes de diciembre del 2020.

AREA RESPONSABLE

1. La Dirección Administrativa, quien es responsable de encargarse de los recursos humanos de la institución de conformidad con lo señalado en los artículos 40 de la Ley de la Comisión Estatal de Derechos Humanos y el 58 de su reglamento dice:

Artículo 40. Son facultades del Director Administrativo

V. Encargarse de los recursos humanos de la institución.

Artículo 58. El área de recursos humanos tendrá las siguientes funciones

I. Elaborar nóminas de sueldos, aguinaldos, vacaciones y bono por estímulos, y cubrir su pago; verificar la asistencia mediante tarjetas de control; proporcionar identificaciones al personal; así como formar y resguardar los expedientes de cada uno de los servidores públicos que laboran en el organismo;

RECOMENDACIÓN

Correctiva:

Actualizar las identificaciones del personal que labora en la Comisión.

Atentamente

Jesús Pedro Brizuela Villegas ESTADAL DE
Titular del Órgano Interno de Control. LOS RINCON
SECRETARÍA DE GOBIERNO DEL ESTADO DE COahuila