



PRESIDENCIA

**ÓRGANO INTERNO DE CONTROL**

Oficio 269.2018OIC

Guadalajara, Jalisco. 29 de agosto del 2018

*Acuse*

**Doctor Alfonso Hernández Barrón**

Presidente de la Comisión Estatal de Derechos Humanos Jalisco

**P R E S E N T E**

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 validar el desempeño de las actuaciones de las y los servidores públicos de este organismo, este Órgano Interno de Control con fecha primero de agosto del dos mil dieciocho realizó auditoría integral a la oficina regional de Mascota con sede en el municipio de Mascota, Jalisco, esto de conformidad con lo dispuesto por el numeral 10, 15, 17 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 y el 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 y demás disposiciones aplicables emitidas por la Secretaría de la Función Pública.

Remito a Usted el informe general de dicha auditoria para que por su conducto si tiene a bien, de cuenta de las recomendaciones a las áreas involucradas en este proceso para su adecuado seguimiento

Sin más por el momento, quedo a sus órdenes para cualquier duda o aclaración al respeto.

**Atentamente,**

“2018, Centenario de la Creación del Municipio de Puerto Vallarta y del XXX Aniversario del Nuevo Hospital Civil de Guadalajara”

**Jesús Pedro Brizuela Villegas**

Titular del Órgano Interno de Control



COMISION ESTATAL DE  
DERECHOS HUMANOS  
ÓRGANO INTERNO DE CONTROL

C.c.p. Archivo OIC



**INFORME DE AUDITORIA**  
Región Sierra Occidental (Mascota) **PRESIDENCIA**

### 1. ANTECEDENTES DE LA AUDITORIA

Con fecha primero de agosto del dos mil dieciocho el Órgano Interno de Control de la Comisión Estatal de Derechos Humanos en el Estado de Jalisco, por conducto de los servidores públicos Gloria Vázquez Ochoa, María Nathalie Tapia Gil, Carlos Moisés Espinoza Ramos y Jesús Pedro Brizuela Villegas, se llevó a cabo la auditoria correspondiente a las instalaciones que ocupan el Modulo Regional Costa Norte con sede en el municipio de Mascota, ubicada en la calle Independencia de número ciento ochenta y cuatro colonia Centro Mascota; Jalisco, código postal cuarenta y seis mil novecientos con correo electrónico [cedhj\\_regionalmascota@hotmail.com](mailto:cedhj_regionalmascota@hotmail.com), esto de conformidad con lo dispuesto por el numeral 10, 15, 17 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 y el 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 y demás disposiciones aplicables emitidas por la Secretaría de la Función Pública.

### 2. OBJETO Y PERIODO REVISADO

La presente auditoria es enfocada a la evaluación objetiva y sistemática del manejo financiero y administrativo realizado; de los procedimientos y mecanismos de control implantados; 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 de las personas, así como también la calidad y calidez con que prestan sus servicios a la ciudadanía.

### 3. RESULTADO DE LOS TRABAJOS DESARROLLADOS

La encargada del módulo regional Johana Patricia González Estrada con cargo de Visitadora Adjunta B2 quien se identifica con credencial que la acredita como servidora pública de la Comisión de número G65, recibió este proceso de forma satisfactoria, accediendo a facilitar todos los requerimientos necesarios para el desahogo de la presente diligencia, teniendo a bien proporcionar



los medios administrativos, jurídicos y los comprobantes de gastos respectivos, así como también manifiesta que el personal adscrito a dicha sede, corresponde a la relación emitida por la Dirección Administrativa de la Comisión.

En la revisión de los expedientes a cargo de dicha oficina nos percatamos que se encuentran activas seis quejas, las cuales se encuentran dentro del término establecido de los diez meses para su integración. Sin embargo la queja número 8080-17-III se encuentra próximo a vencer, por lo que se sugiere se atienda de conformidad y se informe las actuaciones correspondientes al Tercer Visitador General de la Comisión.

Importante señalar que en el informe general de auditoria realizado a la oficina regional de Puerto Vallarta se detectó que la queja 1884/2018 tiene una inactividad procesal desde el 12 de abril del 2018, existe una confusión de quien es la oficina responsable de su integración, ya que en el acuerdo de admisión menciona que la responsable es Johana Patricia González Estrada del módulo de Mascota, pero los documentos originales se encuentran en la oficina de Puerto Vallarta. Se sugiere la atención y seguimiento correspondiente del encargado del despacho de la Tercera Visitaduría General.

En la revisión de los demás apartados se detectó lo siguiente:

- Se realizó el arqueo de caja mediante el cual se constató que la cuenta de transferencia de reposición es realizada a la cuenta de nómina de Joana Patricia González Estrada, responsable de la Comisión y los recursos son mezclados con los personales. Se realizó una revisión a la cuenta y no se detectó faltante alguno, se sugiere modificar esa práctica.
- Se hacer constar que la oficina en revisión cuenta con bitácora de horario de asistencia, además del registro de comisiones el cual se encuentra actualizado.
- Se constató que dicha oficina cuenta con libro de control diario de atenciones a usuarios y colaboración institucional, el cual fue instaurado desde el primero de marzo del presente año y actualizado al día de la visita.
- Se constató que se cuenta con el libro de registro de oficios y promociones el cual se encuentra actualizado a la fecha.
- Se seleccionaron 5 personas del registro de quejas para levantar encuestas de satisfacción, mediante la cual se obtuvieron los siguientes resultados: 3 contestaron la encuesta, de las cuales 3 fueron favorables para la atención del personal y las demás no contestaron la llamada.
- De la revisión de resguardo y activo fijo. El equipo asignado se encuentra en existencia, a excepción del equipo de cómputo HP con número de placa de identificación 13COM337, el cual se envió a la oficina central mediante oficio 117/18 para su reparación y el no Break de placa E12A02028 el cual se envió a la oficina central porque ya no servía, con número de oficio 342/2017.





#### 4. MECANISMOS DE PREVENCIÓN IMPLEMENTADOS

En el desarrollo de la auditoria se platicó de los esfuerzos que ha impulsado el Presidente de la Comisión en fortalecer los mecanismos de prevención y mejora continua del servicio que presta el Organismo, tomando en cuenta los principios, valores y conductas que rigen al servicio público como reglas de integridad establecidas en el Código de Ética y Conducta de la Institución.

Por igual, se hizo hincapié en ponderar siempre el derecho del ciudadano; a ofrecer a las personas un trato cortés, amable y cordial; a conducirse con una actitud sensible, empática, respetuosa y de apoyo hacia las personas; propiciar un buen ambiente de trabajo; y a tomar decisiones únicamente basadas en los fines y objetivos de la Comisión.

#### 5. 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 homologación de actuaciones los cuales serán descritos en las cédulas de observaciones, los cuales contendrán, además de las observaciones, 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 Johana Patricia González Estrada, como responsable del área auditada ¿Cómo podemos como Comisión, mejorar las condiciones de atención a la ciudadanía?, la cual manifestó lo siguiente: "Como encargada del módulo detecto la necesidad de contar con al menos una persona que me apoye en la atención que surja cuando tenga que realizar diligencias y comisiones fuera del módulo, este trámite ya lo inicie con el bachillerato CBTa 31 de Mascota, el cual tiene la disposición de celebrar un convenio de colaboración para que el alumnado preste su servicio social en el Modulo, procedimiento que se encuentra en trámite en la Secretaría Ejecutiva de la Comisión, por lo que solicito, de ser posible se agilice dicho trámite; Por otro lado, solicitar el apoyo de recursos materiales como un

Comisión Estatal de Derechos Humanos Jalisco  
Órgano Interno de Control  
Página 3



multifuncional, un archivero, una mesa de trabajo, una silla y un escritorio para la persona que prestará el servicio social; Siendo todo lo que tengo que decir.

## 5. CEDULAS DE OBSERVACIÓN

<b>OBSERVACIÓN I.</b>
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 de Johana Patricia González Estrada y los recursos del fondo fijo son mezclados con los personales. Se realizó una revisión a la cuenta y no se detectó faltante alguno, dicho recurso es de 3,500 pesos. Se adjunta formato con desglose de la información y los resultados.
<b>AREA RESPONSABLE</b>
1. 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 también atender las necesidades administrativas de los órganos y áreas de la Comisión; esto 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.  <i>Artículo 40.- Son facultades del Director Administrativo:</i>  <i>I. Supervisar la correcta aplicación de los recursos financieros de la Comisión, ejerciendo un estricto control presupuestal;</i>  <i>II a la IX. ...</i>  <i>Artículo 57. Además de las facultades establecidas en el artículo 40 de la Ley, el Director Administrativo tendrá las siguientes funciones:</i> <i>I. Atender las necesidades administrativas de los órganos y áreas de la Comisión, de acuerdo con los lineamientos fijados por el Presidente;</i>  <i>II. a la VI. ...</i>
<b>RECOMENDACIÓN</b>
<b>Preventiva:</b> 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 Mascota, se recomienda modificar esta práctica.  <b>Correctiva:</b> 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.

### Integración de las Quejas

En la revisión de los expedientes a cargo de dicha oficina nos percatamos que se encuentran activas seis quejas, las cuales se encuentran dentro del término establecido de los diez meses para su integración. Sin embargo la queja número 8080-17-III se encuentra próximo a vencer, por lo que se sugiere se atienda de conformidad y se informe las actuaciones correspondientes al Tercer Visitador General de la Comisión.

Importante señalar que en el informe general de auditoría realizado a la oficina regional de Puerto Vallarta se detectó que la queja 1884/2018 tiene una inactividad procesal desde el 12 de abril del 2018, existe una confusión de quien es la oficina responsable de su integración, ya que en el acuerdo de admisión menciona que la responsable es Johana Patricia González Estrada del módulo de Mascota, pero los documentos originales se encuentran en la oficina de Puerto Vallarta. Se sugiere la atención y seguimiento correspondiente del encargado del despacho de la Tercera Visitaduría General.

### AREA RESPONSABLE

1. La encargada del módulo regional de Mascota Johana Patricia González Estrada, así como a el encargado del despacho de la Tercera Visitaduría General, a quienes les corresponde estar al frente y la representación en esta oficina foránea, esto de conformidad con los artículos 9, 44, 45 y 46 de la Ley de la Comisión Estatal de Derechos Humanos, que a letra dice:

*Artículo 9º.- La Comisión contará con unidades desconcentradas para recibir quejas, atender y dar seguimiento a los asuntos de su competencia en los lugares que considere pertinente, de conformidad a lo que establezca su reglamento interior.*

*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.*



gubernamentales, esto de conformidad con los artículos 33 de la Ley de la Comisión Estatal de Derechos Humanos, y 36 de su reglamento que a letra dice:

*Artículo 33.- Son atribuciones y obligaciones del Secretario Ejecutivo:*

*I. Proponer al Consejo Ciudadano y al Presidente, los criterios generales que en materia de derechos humanos habrá de seguir la Comisión ante la población, los organismos civiles, autoridades estatales o municipales y las universidades;*

*II. Promover y fortalecer las relaciones de la Comisión con los ciudadanos, organismos públicos, sociales o privados, en materia de derechos humanos;*

*III. ala IX. ...*

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

*I. ...*

*II. Un área de vinculación; y*

*III. ...*

#### **RECOMENDACIÓN**

De ser viable se agilice el trámite correspondiente para poder contar con una persona que apoye las necesidades del Módulo.

**ATENTAMENTE,**

“2018, Centenario de la Creación Del Municipio de Puerto Vallarta y Del XXX Aniversario Del Nuevo Hospital Civil de Guadalajara”.

**Jesús Pedro Brizuela Villegas**  
Titular Órgano Interno de Control  
Comisión Estatal de Derechos Humanos Jalisco

