



Oficio para presidencia.

ÓRGANO INTERNO DE CONTROL

Oficio 243.2018OIC

Guadalajara, Jalisco. 09 de agosto del 2018

Doctor Alfonso Hernández Barrón

Presidente de la Comisión Estatal de Derechos Humanos Jalisco

PRESENTE

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 dos de agosto del dos mil dieciocho realizó auditoría integral a la oficina regional Costa Norte con sede en el municipio de Puerto Vallarta, 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.

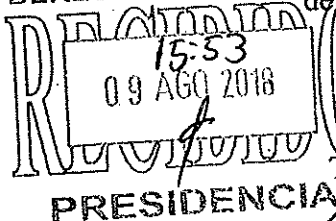
La presente revisión se realizó de conformidad con las Normas Generales de Auditoría Pública, así como por el acuerdo que establecen las disposiciones generales para la realización de auditorías, revisiones y visitas de inspección y demás disposiciones aplicables emitidas por la Secretaría de la Función 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 100º Aniversario del Nuevo Hospital Civil de Guadalajara”



Jesús Pedro Brizuela Villegas
Titular del Órgano Interno de Control



COMISIÓN ESTATAL DE
DERECHOS HUMANOS JALISCO
ÓRGANO INTERNO DE CONTROL

C.c.p. Archivo OIC

INFORME GENERAL DE AUDITORIA Región Costa Norte (Puerto Vallarta)

1. ANTECEDENTES DE LA AUDITORIA

Con fecha dos 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 la Oficina Regional Costa Norte con sede en el municipio de Puerto Vallarta, ubicada en la calle Lago Titicaca Número doscientos veintitrés, esquina Río Santiago, Fraccionamiento Fluvial Vallarta en el municipio de Puerto Vallarta, Jalisco; con código postal cuarenta y ocho mil trescientos doce, correo electrónico cedhjvallarta@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 del periodo 2017-2018; 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 de la oficina regional María Alicia Alcaraz Ruezga con cargo de Visitadora Adjunta A2, recibió este proceso de forma satisfactoria, accediendo a facilitar a este Órgano de Control todos los requerimientos necesarios para el desahogo de la presente diligencia.

En la visitada oficina regional se constató que laboran las y los ciudadanos María Alicia Alcaraz Ruezga, Norma Alicia Grano Rodríguez, Alma Verónica Rangel Zavalza, Francisca López Abundis, Isabel Arredondo Cortez, Everardo Peña Dávila, Alexander Hernández Alcaraz y Marcela Horta Barajas.

En la revisión de los expedientes a cargo de dicha oficina nos percatamos que se encuentran activas 85 quejas, de las cuales se detectaron que los expedientes 8031/2017 y 7974/2017 incumplen con las disposiciones aprobadas por el Consejo Ciudadano mediante el cual, el término ordinario para la integración de la queja no debe de pasar de diez meses; Por lo que, se exhortó para que a la brevedad se rinda informe correspondiente al encargado del despacho de la Tercera Visitaduría General de la Comisión, mediante el cual se manifiesten las causas y motivos de dicho retraso.

Por otro lado, los expedientes 8704, 1947, 1883, 3240, 8056, 7914 y 7783 todos ellos del año 2017 y los relativos al 40, 1888, 3236 y 3809 del 2018 se encuentran en las oficinas centrales turnadas al encargado del despacho de la Tercera Visitaduría General de la Comisión para la validación del proyecto de resolución.

En la revisión de los apartados administrativos y jurídicos se detectó lo siguiente:

- Se constató que el letrero de la fachada de la oficina regional se encuentra en muy mal estado, así como el letrero de ingreso, cabe señalar que ya se realizaron las gestiones necesarias ante la oficina central para su cambio, mediante oficio del 18 de julio del presente; Por igual, nos percatamos que por motivos del clima de la región la puerta de ingreso se encuentra cerrada y no cuenta con letrero alguno para invitar a la ciudadanía a pasar o que se encuentra abierto el lugar.
- 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 Everardo Peña Dávila y los recursos son mezclados con los personales. Se realizó una revisión a la cuenta y no se detectó faltante alguno.
- Se hace constar que la oficina en revisión cuenta con reloj checador el cual registra el horario de asistencia laboral del personal, con excepción de Alexander Hernández Alcaraz, quien es contratado con la modalidad de asimilados, quien manifestó que registra su asistencia en un documento personal que no cumple con la validez adecuada.
- Se registra el parentesco de Alexander Hernández Alcaraz con la encargada de la oficina María Alicia Alcaraz Ruezga. Se determinará el grado de parentesco y la valoración de la legítima independencia en sus actuaciones.
- Se constató que dicha oficina cuenta con libro de control diario de orientaciones a usuarios y colaboración institucional, así como registro de relación de oficios tanto emitidos como recibidos los cuales se encuentran actualizados a la fecha.
- Se constató que se cuenta con el libro de registro de promociones el cual se encuentra actualizado a la fecha.
- Se constató que la oficina regional cuenta con un libro de registro de las diligencias realizadas por el personal, así como registro de las representaciones jurídicas y apoyo a las víctimas.
- Se da cuenta que la oficina cuenta con un libro de gobierno “cuadrante” en el cual se registra las integraciones de las quejas y visitador responsable.
- Se constató que dicha oficina cuenta con el registro de uso del vehículo de propiedad de la Comisión, así como registro de notificaciones realizadas, actualizadas a la fecha.

- Se validó que dicha oficina cuenta con registro de informes mensuales que son remitidos a la Tercera Visitaría.
- Se da cuenta que la oficina cuenta con libro de registro de actividades de capacitación tanto impartidas como recibidas, actualizado a la fecha.
- Se seleccionaron 13 personas del registro de quejas para levantar encuestas de satisfacción, mediante la cual se obtuvieron los siguientes resultados: 11 contestaron la encuesta, de las cuales 10 fueron favorables para la atención del personal y una menciona que la atención es no eficiente en el trato y no quiso particularizar en el tema, las demás no contestaron.
- Vehículo asignado. Kilometraje 78,747 se encuentra en buenas condiciones en lo general, únicamente se detectó que la fascia delantera se encuentra floja, cuenta con los accesorios completos y el último mantenimiento fue en febrero del presente año.
- De la revisión de resguardo y activo fijo se validó que el registro con el que cuenta la Comisión no coincide con el existente, detectando que únicamente el cincuenta por ciento del mobiliario coincide, además en la inspección ocular se constató que existe mobiliario que se encuentra en desuso o descompuesto por lo que, al día de la revisión se envió a las oficinas centrales dicha relación para su atención, mediante oficio 1370/2018.
- En la revisión de la integración de las quejas se detectó que las actuaciones que integran las quejas de la oficina regional, no se encuentran foliadas.
- Se revisaron la totalidad de 57 quejas y 3 actas de investigación.
- En algunas de las quejas revisadas se refiere que por falta de personal jurídico de esta Comisión, es imposible recabar testimonios, realizar inspecciones y demás actuaciones para la integración de la queja conforme a derecho.
- Que en la integración de varias quejas se observó que en el procedimiento una vez concluido el periodo probatorio, se reservan las actuaciones para el pronunciamiento de la resolución correspondiente, repitiendo dicha actuación al transcurrir meses de inactividad.
- Que en la revisión de actas de investigación que se iniciaron por motivo de notas periodísticas se detectó que éstas se encuentran inactivas o con ausencia de acuerdos actualizados.
- Por último, se detectó que la queja 1884/2018 tiene una inactividad procesal desde el 12 de abril del 2018 ya que 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.

4. RECOMENDACIONES Y MECANISMOS DE PREVENCIÓN IMPLEMENTADOS

En presencia de todo el personal, se llevó a cabo una reunión en la que el Titular del Órgano Interno de Control les hizo saber de los procedimientos de responsabilidad administrativa que son investigados por dicho Órgano, los cuales han sido iniciados por denuncias de usuarios por posibles malos tratos en la atención que presta dicha oficina regional, por lo que, se hizo hincapié de la urgente necesidad de fortalecer y mejorar el trato hacia la ciudadanía 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 y que dichas disposiciones deberán de observarse por las y los servidores públicos del Organismo y que de no ser así, se procederá de conformidad.

Por igual, se exhortó a dicho personal a 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.

En dicha reunión se levantó una minuta con la firma de cada uno de los presentes, asentando lo actuado y mediante el cual cada servidora y servidor público plasmo su compromiso institucional y su advertencia en materia de responsabilidad administrativa.

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 María Alicia Alcaraz Ruezga, como responsable del área auditada ¿Cómo podemos como Comisión, mejorar las condiciones de atención a la ciudadanía?, la cual manifestó lo siguiente:

“Como encargada de la oficina regional en primer lugar solicitar el apoyo de personal que nos pueda auxiliar en la actividad de integración de quejas toda vez que la Secretaria de Visitaduría fue reasignada a la asesoría jurídica de apoyo a atención a víctimas y a el área de capacitación, dejando de atender el seguimiento a las quejas, además de que el recurso de 500 pesos que le es asignado a la asesora de victimas es insuficiente. Como oficina regional solicitamos para el desarrollo de las actividades de las asesorías a víctimas y asistencia a los juzgados de control y

oralidad los recursos económicos a efecto de desarrollar a cabalidad la encomienda, ya que en el transcurso de los últimos 2 años aproximadamente que se nos asignó esta encomienda, dichos gastos han sido erogados por el propio personal asignado, poniendo de su bolsa gasolina, alimentos y el uso de vehículos personales, siendo que el recurso de mil pesos mensuales asignado es insuficiente; además, de solicitar de las oficinas centrales la papelería correspondiente para el desarrollo de las funciones. Por último señalar que es necesario que nos asignen de los recursos materiales necesarios para el desempeño de nuestras funciones, tales como dos equipos de cómputo, la reparación de tres aires acondicionados, así como la instalación de un barandal en la escalera ya que nos encontramos expuestos a un accidente. Y que es todo lo que tengo que decir”.

5. CEDULAS DE OBSERVACIÓN

OBSERVACIÓN I.

Letrero de entrada y acceso a la oficina regional

Se constató que el letrero de la fachada de la oficina regional se encuentra en muy mal estado, así como el letrero de ingreso, cabe señalar que ya se realizaron las gestiones necesarias ante la oficina central para su cambio, mediante oficio del 18 de julio del presente; Por igual, nos percatamos que por motivos del clima de la región la puerta de ingreso se encuentra cerrada y no cuenta con letrero alguno para invitar a la ciudadanía a pasar o que se encuentra abierto el lugar.

AREA RESPONSABLE

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 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.

Artículo 40.- Son facultades del Director Administrativo:

I. a la V. ...

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

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

VIII y la IX. ...

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;

II. a la VI. ...

2. La encargada de la oficina regional de Puerto Vallarta María Alicia Alcaraz Ruezga, 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.

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.

RECOMENDACIÓN

Correctiva:

Es necesario el cambio de letrero de la fachada, así como el de ingreso a la oficina regional; De igual forma, es necesaria la instalación de un letrero que invite a pasar a la ciudadanía en la puerta de ingreso ya que dicha puerta se encuentra cerrada por motivo del clima de la región.

OBSERVACIÓN II.

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 Everardo Peña Dávila 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.

AREA RESPONSABLE

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

OBSERVACIÓN IV.

Se registra el parentesco de Alexander Hernández Alcaraz con la encargada de la oficina María Alicia Alcaraz Ruezga. Una vez investigada la situación se detectó que es hijo de su hermana, se sugiere valorar dicha situación ya que tiene afinidad en tercer grado.

AREA RESPONSABLE

I. La Dirección Administrativa, quien es responsable de los recursos humanos de la Institución; 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.

Artículo 40.- Son facultades del Director Administrativo:

I. a la IV. ...

V. Encargarse de los recursos humanos de la institución;

VI a la IX. ...

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;

II. a la VI. ...

2. El encargado del despacho de la Tercera Visitaduría General, a quien le corresponde estar a cargo de las oficinas foráneas, 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.

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.

RECOMENDACIÓN

Preventiva:

Con la responsable de la oficina regional, en esta situación habrá que garantizar que se evite cualquier consideración en sus responsabilidades laborales, tales como el registro de asistencia o la justificación escrita de su desempeño, así como verificar que en sus contratos laborales no intervenga María Alicia Alcaraz Ruezga.

OBSERVACIÓN V.

- Se constató que dicha oficina cuenta con libro de control diario de orientaciones a usuarios y colaboración institucional, así como registro de relación de oficios tanto emitidos como recibidos los cuales se encuentran actualizados a la fecha.
- Se constató que se cuenta con el libro de registro de promociones el cual se encuentra actualizado a la fecha.
- Se constató que la oficina regional cuenta con un libro de registro de las diligencias realizadas por el personal, así como registro de las representaciones jurídicas y apoyo a las víctimas.
- Se da cuenta que la oficina cuenta con un libro de gobierno “cuadrante” en el cual se registra las integraciones de las quejas y visitador responsable.
- Se constató que dicha oficina cuenta con el registro de uso del vehículo de propiedad de la Comisión, así como registro de notificaciones realizadas, actualizadas a la fecha.
- Se validó que dicha oficina cuenta con registro de informes mensuales que son remitidos a la Tercera Visitaría.

Se da cuenta que la oficina cuenta con libro de registro de actividades de capacitación tanto impartidas como recibidas, actualizado a la fecha. ~

AREA RESPONSABLE

I. La encargada de la oficina regional de Puerto Vallarta María Alicia Alcaraz Ruezga, y al encargado de la tercera Visitaría 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:

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 Visitaría 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.

RECOMENDACIÓN

El Órgano de Control Interno detecto que dicha oficina cuenta con mecanismos internos administrativos los cuales garantizan la información y el registro de actividades de las y los servidores públicos de la Comisión, por lo que se recomienda que dichos mecanismos sean empleados y fortalecidos en su totalidad por las demás oficinas y módulos regionales por parte de la Tercera Visitaduría General, con el propósito de homologar las buenas prácticas en estas oficinas.

OBSERVACIÓN VI.

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, detectando que únicamente el cincuenta por ciento del mobiliario coincide, además en la inspección ocular se constató que existe mobiliario que se encuentra en desuso o descompuesto por lo que, al día de la revisión se envió a las oficinas centrales dicha relación para su atención, mediante oficio 1370/2018.

AREA 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. La encargada de la oficina regional de Puerto Vallarta María Alicia Alcaraz Ruezga, 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.

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.

RECOMENDACIÓN

Correctiva: Con el propósito de delimitar responsabilidades futuras, es necesario regularizar la asignación del mobiliario y recabar las firmas de los responsables del equipo e informarles que cualquier cambio deben hacerlo por escrito e informar a el área que lleva el control de los resguardos, así como también generar el mecanismo procesal para la disposición de los equipos y mobiliarios no utilizados, para su aprovechamiento o en su caso, darlos de baja del Organismo.

OBSERVACIÓN VII.

Integración de las Quejas

Se revisó la integración de 57 quejas y 3 actas de investigación de la oficina regional, detectándose lo siguiente:

- Que no se enumeran las fojas que integran los expedientes, por lo que se le sugirió implementar esta numeración, ya que permite conocer de manera consecutiva las actuaciones.
- Que en la integración de varias quejas se observó que en el procedimiento una vez concluido el periodo probatorio, se reservan las actuaciones para el pronunciamiento de la resolución correspondiente, repitiendo dicha actuación al transcurrir meses de inactividad.
- Que en la revisión de actas de investigación que se iniciaron por motivo de notas periodísticas se detectó que éstas se encuentran inactivas o con ausencia de acuerdos actualizados.
- Por último, se detectó que la queja 1884/2018 tiene una inactividad procesal desde el 12 de abril del 2018 ya que existe una confusión de quien es la oficina responsable de su integración, ya que la queja menciona que la responsables es Johana Patricia González Estrada del módulo de Mascota, pero los documentos originales se encuentran en Puerto Vallarta.

AREA RESPONSABLE

1. La encargada de la oficina regional de Puerto Vallarta María Alicia Alcaraz Ruezga, 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.*

RECOMENDACIÓN

Preventiva:

- Para un mejor control y seguimiento de la integración del expediente de queja y con la finalidad de no tener observaciones internas o de alguna auditoria externa, se recomienda la numeración de las fojas de los expedientes, conforme se van integrando.
- Se sugiere la revisión de las actuaciones en la integración de las quejas por parte de la Visitaduría General y corregir dicha práctica, ya que recurrir de forma constante a reservar actuaciones para el pronunciamiento de la resolución correspondiente, no es un procedimiento adecuado y vulnera los principios de eficacia y eficiencia enunciados en el Código de Ética y Conducta de la Comisión.
- Se sugiere fortalecer los mecanismos de integración de una queja iniciada de oficio por motivo de notas periodísticas ya que éstas se encuentran inactivas o con ausencia de acuerdos actualizados.
- Se sugiere la atención y seguimiento correspondiente del encargado del despacho de la Tercera Visitaduría General, en el turno y seguimiento de la integración de la queja 1884/2018 la cual tiene una inactividad procesal desde el 12 de abril del 2018.

OBSERVACIÓN VIII.

Inactividad Procesal

En la revisión de los expedientes a cargo de dicha oficina nos percatamos que se encuentran activas 85 quejas, de las cuales se detectaron que los expedientes 8031/2017 y 7974/2017 incumplen con las disposiciones aprobadas por el Consejo Ciudadano mediante el cual, el término ordinario para la integración de la queja no debe de pasar de diez meses.

Por otro lado, los expedientes 8704, 1947, 1883, 3240, 8056, 7914 y 7783 todos ellos del año 2017 y los relativos al 40, 1888, 3236 y 3809 del 2018 se encuentran en las oficinas centrales

turnadas al encargado del despacho de la Tercera Visitaduría General de la Comisión para la validación del proyecto de resolución.

AREA RESPONSABLE

1. La encargada de la oficina regional de Puerto Vallarta María Alicia Alcaraz Ruezga, 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.

RECOMENDACIÓN

Correctiva:

Se exhorta para que a la brevedad se rinda informe correspondiente al encargado del despacho de la Tercera Visitaduría General de la Comisión, mediante el cual se manifiesten las causas y motivos de dicho retraso.

A T E N T A M E N T E,

“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






Siendo el día dos de agosto del dos mil dieciocho en las oficinas que ocupan la oficina regional con sede en Puerto Vallarta y en presencia de todo el personal, se llevó a cabo una reunión en la que el Titular del Órgano Interno de Control les hizo saber de los procedimientos de responsabilidad administrativa que son investigados por dicho Órgano, los cuales han sido iniciados por denuncias de usuarios por posibles malos tratos, por lo que, se hizo hincapié de la necesidad de fortalecer y mejorar el trato hacia la ciudadanía 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 y que dichas disposiciones deberán de observarse por las y los servidores públicos del Organismo y que de no ser así, se procederá de conformidad.

Por igual, se exhortó a dicho personal a 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.

Siendo así y en uso de la voz la servidora pública María Alicia Alcaraz Ruezga mencionó lo siguiente: Que se requiere tener todos los elementos necesarios (personal, seguridad, equipo de cómputo, mobiliario, cámaras en la oficina, recursos económicos para el traslado del personal y cumplimentar las responsabilidades de campo, además de las que requiera la oficina regional) para poder completar los objetivos del Presidente, así como el Código de Ética y Conducta, lo anterior para brindar un mejor servicio a la ciudadanía.

Una vez concluida la reunión de trabajo, se generó el compromiso de manera conjunta en contribuir con profesionalismo a la consecución de los objetivos de la Comisión Estatal de Derechos Humanos en el Estado de Jalisco, acuerdo que quedo por asentado en la presente acta mediante la firma de los asistentes.

Firma al margen Jesús Pedro Brizuela Villegas, María Nathalie Tapia Gil, Carlos Moisés Espinoza Ramos y Gloria Vázquez Ochoa por parte del Órgano Interno de Control, así como María Alicia Alcaraz Ruezga, Norma Alicia Grano Rodríguez, Alma Verónica Rangel Zavalza, Francisca López Abundis, Isabel Arredondo Cortez, Everardo Peña Dávila, Alexander Hernández Alcaraz y Marcela Horta Barajas de la oficina regional con sede en Puerto Vallarta.


Nathalie Tapia

Carlos Espinoza

Everardo Peña

Norma Alicia

MARCELA HORTA B