



## INFORME DE AUDITORÍA PREVENTIVA

*A. N.º*

AUDITORÍA CM/AUDE6/2011

DIRECCIÓN DEL SISTEMA DE CONTROL Y EVALUACIÓN  
DE LA GESTIÓN GUBERNAMENTAL  
9 DE MAYO DE 2011

## CONTENIDO

1.	OBJETIVO, ALCANCE Y METODOLOGÍA UTILIZADA EN LA REVISIÓN	3
2.	DICTAMEN	4
3.	INFORME DE HALLAZGOS, OBSERVACIONES Y CONCLUSIONES	5
3.1	DE LA REVISIÓN DEL PROGRAMA DE MEJORA DE LOS PERFILES Y DESCRIPCIONES DE PUESTOS	5
3.2	DE LOS MANUALES DE PROCESOS	5
3.3	DE LAS NORMAS DE CONTROL INTERNO	6
3.4	DEL SISTEMA DE EVALUACIÓN DEL DESEMPEÑO	6
3.5	DEL PROGRAMA DE CAPACITACIÓN	7
3.6	DEL PROGRAMA DE IMAGEN INSTITUCIONAL	7
3.7	DEL PROGRAMA DE MEJORA DE LA REVISIÓN DEL TIEMPO PÚBLICO	9
3.8	DEL REGISTRO DE CONTROL DE ASISTENCIA Y PUNTUALIDAD	9
3.9	DE LA SUPERVISIÓN DE LOS PROCESOS	9
3.10	DE LOS INFORMES GENERADOS	11
3.11	DE LA PROGRAMACIÓN DE ACTIVIDADES	12
3.12	DE LA EVALUACIÓN DE LA ACCIÓN GUBERNAMENTAL DEL DESARROLLO ADMINISTRATIVO	13
3.13	DEL DESARROLLO ADMINISTRATIVO	14
	CONCLUSIONES	16
4.	INICIO DE SEGUIMIENTO	17



## 1. OBJETIVO, ALCANCE Y METODOLOGÍA DE LA REVISIÓN

La auditoría preventiva de administración y aprovechamiento del tiempo público practicada a DEFENSORÍA DE OFICIO EN MATERIA ADMINISTRATIVA, tuvo como propósito verificar que los servidores públicos municipales, destinen efectivamente el tiempo público en la prestación de servicios y funciones públicas que le competen, y que las dependencias y entidades de la administración pública municipal se aseguren de su adecuada administración, control y evaluación. Así como, verificar que el programa de mejora para el desarrollo administrativo de las dependencias y entidades de la administración pública, se esté aplicando convenientemente dentro de los plazos y términos previsto por sus mandos directivos; buscando con ello promover la generación de alternativas de cambio para la mejora de tales procesos, prácticas y fines públicos de dicho ente.

La auditoría preventiva se realizó de acuerdo a los procedimientos previstos en el MANUAL DE AUDITORÍA PREVENTIVA emitido por la CONTRALORÍA MUNICIPAL DE LEÓN.

La auditoría practicada también tuvo por objeto alentar la prevención, la documentación y la mejora continua como un sistema permanente de la gestión gubernamental. No obstante, no se profundizó en medir el rendimiento óptimo de la organización, ni tampoco en pronosticar los recursos humanos, técnicos y presupuestarios idóneos para consumir superlativamente los fines públicos del ente auditado, por lo que en estos rubros no se generaron opiniones.

La auditoría preventiva se practicó durante el periodo comprendido del 1º al 28 de febrero de 2011, enfocándose a examinar los siguientes instrumentos de inducción, planeación, control, medición y supervisión, de la organización:

- a. Manual de Organización
- b. Organigrama
- c. Perfiles y descripción de puestos
- d. Programa de capacitación
- e. Manuales de procesos
- f. Carta de responsabilidades públicas
- g. Control de asistencia y puntualidad
- h. Programa de actividades
- i. Reporte de actividades
- j. Supervisión de actividades
- k. Indicadores
- l. Metas y objetivos
- m. Resultados



## 2. DICTAMEN

Con fundamento en los artículos 115 y 117 fracciones II, III, XIV, XV y XVII de la Ley Orgánica Municipal para el Estado de Guanajuato; 73, 92, 100, 102 y 105 de la Ley para el Ejercicio y Control de los Recursos Públicos para el Estado de Guanajuato y sus municipios; 82 del Reglamento Interior de la Administración Pública Municipal de León, Guanajuato así como los artículos 11, 12, 14, 15, 24, 25 y demás que resulten aplicables del Reglamento de Procedimientos de Auditoría para las dependencias y entidades del municipio de León Guanajuato; hemos verificado el grado de cumplimiento por parte de la DEFENSORÍA DE OFICIO EN MATERIA ADMINISTRATIVA de la función pública que le compete, de conformidad a las leyes y reglamentos que lo regulan, así como los procesos y prácticas administrativas ligadas a ellos, y los resultados de su gestión. El cumplimiento de tales funciones públicas es responsabilidad de los mandos directivos del ente auditado. Nuestra responsabilidad consiste en expresar una opinión sobre el particular con base en la auditoría practicada.

Nuestro examen fue aplicado de acuerdo al procedimiento previsto en el MANUAL DE AUDITORÍA PREVENTIVA emitido por la CONTRALORÍA MUNICIPAL DE LEÓN, en cuyas bases se establece que la auditoría de evaluación para el control y desarrollo administrativo, es un tipo de auditoría gubernamental de carácter preventivo, por lo que las conclusiones resultantes de la revisión pretenden detectar con oportunidad áreas de riesgo que deben ser atendidas a la brevedad posible y con la planeación debida.

En nuestra opinión, la DEFENSORÍA DE OFICIO EN MATERIA ADMINISTRATIVA, cumple razonablemente con los fines públicos que le competen, de conformidad a las leyes y reglamentos que los regulan. No obstante, como resultado de los hallazgos de auditoría, recomendamos implementar un PROGRAMA DE MEJORA CONTÍNUA que consolide los procesos y prácticas administrativas ligadas a su función pública.

Respecto al CONTROL INTERNO, opinamos que el ente auditado tiene implementados suficientes mecanismos de control y evaluación que prevengan el incumplimiento de sus fines públicos, aseguren el cuidado de su patrimonio. Sin embargo, relativo al SISTEMA DE EVALUACIÓN DEL DESEMPEÑO no existe un instrumento que mida el grado de cumplimiento que el personal guarda respecto a los objetivos y fines institucionales y de esa manera se garanticen los resultados de su gestión.

Respecto a la ADMINISTRACIÓN Y APROVECHAMIENTO DEL TIEMPO PÚBLICO, opinamos que el tiempo público es aprovechado en forma razonable por el personal del organismo autónomo. No obstante, se sugiere fortalecer los instrumentos de control, programación, supervisión y evaluación del personal en la entidad, documentándolos suficientemente para su verificación.

La formulación del presente dictamen se emite con el propósito de promover la generación de alternativas de cambio para la mejora de los procesos, prácticas y fines públicos del ente auditado.

Atentamente

C.P. JOSÉ CRUZ HERNÁNDEZ MORENO  
CONTRALOR MUNICIPAL



### 3. INFORME DE HALLAZGOS, OBSERVACIONES Y CONCLUSIONES

Como resultado de los hallazgos detectados durante nuestra revisión a la DEFENSORÍA DE OFICIO EN MATERIA ADMINISTRATIVA, hemos generado las siguientes observaciones, recomendaciones y conclusiones de la auditoría preventiva practicada:

#### *En relación al Programa de Mejora*

##### 3.1. En relación a los Perfiles y Descripciones de Puestos

*Sin observación*

##### 3.2. En relación a los manuales de procesos

###### Observación 1

Con respecto a la revisión del programa de mejora, se detectó que no se ha cumplido el compromiso de elaborar los manuales de procesos del ente auditado donde se describa la operatividad de la Defensoría de Oficio en Materia Administrativa.

###### Recomendación

En consecuencia, se recomienda la elaboración, difusión e implementación a la brevedad, de manuales que especifiquen el desarrollo de cada proceso de la entidad, plasmando objetivos, responsables, actividad, tiempos, flujogramas entre otros, tendientes a orientar de forma correcta el trabajo de los servidores públicos.

###### Comentario del ente

*“Respecto de la observación 1 relativa a Manuales de Procesos, informo a usted que los mismos están próximos a ser concluidos con los procesos que se tienen implementados en esta Defensoría, existiendo el firme compromiso de mi parte de que en breve tiempo los mismos queden definidos, comunicando a la brevedad posible a esa Contraloría dicha situación.”*

###### Estatus de la observación

No solventada

No se solventa esta observación hasta entregar evidencia consistente en la documentación, actualización y aprobación de los manuales de procesos de la Defensoría de Oficio en Materia Administrativa en los cuales se describa claramente las actividades a desarrollar por personal en cada proceso o bien se integren acciones estratégicas en un



programa de mejora el cual contenga, los siguientes elementos: responsables, acción a emprender, fecha, entregables entre otros.

### 3.3. En relación a las Normas de Control Interno

*Sin observación*

### 3.4. En relación al Sistema de Evaluación del Desempeño

#### Observación 2

Con respecto a la revisión del programa de mejora, se detectó que no se ha cumplido el compromiso de elaborar, implementar y documentar la aplicación de un sistema de evaluación del desempeño periódicamente que venga a comprobar la evolución del trabajo ejecutado por el personal de la Defensoría de Oficio en Materia Administrativa.

#### Recomendación

En consecuencia, recomendamos elaborar, implementar y documentar en lo inmediato la aplicación de un Sistema de Evaluación del Desempeño mediante el cual se evalúe al personal del ente auditado con la finalidad de abonar a la profesionalización en el desempeño de sus funciones públicas.

#### Comentario del ente

*"Con relación a la observación 2 referente al Sistema de Evaluación del Desempeño, le manifiesto que se ha recabado un formato con datos idóneos relativo a Evaluación del Desempeño Individual, que ha sido revisado por parte de su servidor, y si no existe objeción, se comenzará a implementar a partir del segundo trimestre del año que transcurre, de tal manera que al concluir el mismo, en esta Defensoría de Oficio en Materia Administrativa se cuente con tres evaluaciones de este tipo en cuanto al desempeño individual del personal adscrito a este órgano."*

#### Estatus de la observación

No solventada

No se solventa esta observación hasta entregar evidencia consistente en la aplicación de un sistema de evaluación del desempeño al personal del organismo autónomo con el objeto de verificar periódicamente el cumplimiento de los fines institucionales y resultados de la gestión, o bien se integre en un programa de mejora el cual contenga, los siguientes elementos: responsables, acción a emprender, fecha de implementación, entregables entre otros.



### 3.5. En relación al Programa de Capacitación

#### Observación 3

Con respecto a la revisión del programa de mejora, se detectó que no se ha cumplido el compromiso de estructurar y calendarizar un programa de capacitación anual en congruencia con sus funciones públicas.

#### Recomendación

En consecuencia, recomendamos estructurar y documentar a la brevedad un programa anual de capacitación para que el personal del ente auditado adquiera los conocimientos y aptitudes necesarios para desempeñar eficientemente sus funciones públicas.

#### Comentario del ente

*“En cuanto a la observación 3 correspondiente a Programa de Capacitación, adjunto al presente envío a Usted el documento que hemos denominado “Plan de Capacitación del Personal de la Defensoría de Oficio en Materia Administrativa”, mismo que contiene los cursos que ya se han tomado, los que se están adoptando en el presente así como los que se tiene proyectado asistir en el momento oportuno.”*

#### Estatus de la información

Solventada

### 3.6. En relación al Programa de Imagen Institucional

#### Observación 4

Con respecto al programa de imagen institucional, si bien es cierto se han implementado algunas acciones de difusión institucional hacia el exterior del organismo autónomo, detectamos que no cuenta con un programa estructurado.

#### Recomendación

En consecuencia, recomendamos elaborar, implementar y documentar a la brevedad un programa de imagen institucional que establezca las estrategias de difusión de las funciones públicas y los fines institucionales del organismo autónomo.

#### Comentario del ente

*“En referencia a la observación 4 relativa a Programa de Imagen Institucional manifiesto a Usted que a fin de llevar a cabo diversas actividades tendientes a difundir la imagen de esta Defensoría, en el Presupuesto para el Ejercicio 2011, se solicitó apoyo económico a razón de \$ 24,000.00 (veinticuatro mil pesos) anuales, a efecto de invertir un promedio de*



\$2,000 mensuales en trípticos, cartelones, anuncios en prensa escrita, posibles spots en radio, etc. Sin embargo, se obtuvieron resultados negativos al respecto.

En tal virtud, mediante oficio D.O.M.A/003/2011, enviado a la Dirección General de Comunicación Social se reiteró la solicitud de apoyo hacia esta Defensoría respecto de la realización de actividades que coadyuven a la difusión de la naturaleza y atribuciones de ésta última así como los apoyos que puede otorgar a la ciudadanía.

En fecha 8 de marzo del año presente, el suscrito me reuní con el personal de la citada Dirección, acordando con el mismo diversas posibilidades de apoyo, tales como colocar un baner en la página principal del municipio en internet, perifoneo en sonido de presidencia municipal, posible elaboración de trípticos, colocación de carteles en paraderos del SIT, etc., quedando sujetas estas posibilidades a comentarse con el titular de dicha Dirección.

Al no tener respuesta respecto a lo anterior, se ha enviado oficio número D.O.M.A/018/2011, mediante el cual nuevamente se solicita el apoyo de la citada Dirección para la realización de acciones respecto de la difusión de esta Defensoría. Se está en espera de respuesta.

Igualmente, a la brevedad se enviará atento oficio a la Tesorería Municipal solicitando apoyo de recursos económicos para la realización de acciones tendientes a la difusión de la imagen de esta Defensoría.

Por otra parte, es mi deseo comentar a Usted que como parte de la difusión de la imagen de este órgano autónomo, en fecha 14 de marzo del año en curso, se celebró una reunión con el personal de la Dirección de Atención Ciudadana con la finalidad de ilustrar al mismo en cuanto al sustento legal, naturaleza jurídica, atribuciones y clases de asuntos en los que la Defensoría puede apoyar al ciudadano, y que a su vez, éste sea canalizado a esta Defensoría cuando tenga controversias jurídicas contra la autoridad municipal."

#### *Estatus de la observación*

No solventada

No se solventa esta observación hasta tener evidencia acerca de la difusión de sus servicios hacia la ciudadanía o se plasme como compromiso en un programa de mejora que cuente con elementos, tales como: Acción, objetivo, responsable y fecha de entrega.



### 3.7. En relación al programa de mejora

#### Observación 5.

Con respecto al análisis practicado al programa de mejora del organismo autónomo, detectamos que no se ha cumplido con los compromisos adquiridos en éste.

#### *Recomendación*

Por lo tanto, recomendamos dar un cumplimiento puntual a las recomendaciones emitidas por este órgano de control.

#### **Comentario del ente**

*"En cuanto a la observación 5 referente al Programa de Mejora, manifiesto mi compromiso en dar cabal cumplimiento a las acciones y actividades plasmadas en el mismo, siendo ello en el menor tiempo posible que resulte necesario para ello."*

#### *Estatus de la Observación*

No solventada

No se solventa esta observación hasta entregar evidencia documental que demuestre el cumplimiento de cada uno de los compromisos adquiridos en el programa de mejora emitido por el organismo autónomo a esta Contraloría.

#### *De la revisión del tiempo público*

### 3.8. En relación al registro de control de asistencia y puntualidad

*Sin observación*

### 3.9. En relación a la supervisión de procesos

#### Observación 7

Con respecto a la supervisión detectamos que no existen mecanismos de supervisión del trabajo del personal adscrito al ente auditado.

#### *Recomendación*

En virtud de lo anterior, recomendamos supervisar adecuadamente las actividades desempeñadas por los servidores públicos adscritos al ente auditado.



### Comentario del ente

“Respecto de la observación 7 relativa a Supervisión de los Procesos de los Procesos, me permito manifestar que las actividades que realiza el personal respecto de la atención que se otorga al ciudadano y los acuerdos de manejo de cada asunto, se asientan diariamente o a la brevedad posible en el Sistema de Control de Asuntos que se tiene en la Defensoría, el cual, diariamente es revisado lo más posible por el suscrito.

Independientemente de lo anterior, informo a usted que a la brevedad se elaborará oficio al personal adscrito a fin de implementar periódicas reuniones informativas de asuntos e igualmente tomar acuerdos correspondientes.”

### Estatus de la observación

No solventada

No se solventa esta observación hasta entregar evidencia documental que demuestre la realización de reuniones periódicas, informativas así como los acuerdos correspondientes o bien se integren acciones estratégicas en un programa de mejora el cual contenga, los siguientes elementos: Responsables, acción a emprender, fecha, entregables entre otros.

### Observación 8

Se detectó que el responsable de supervisar el trabajo del personal adscrito al ente auditado, no cuenta con capacitación especializada para efectuar esa actividad.

### Recomendación

Por tal motivo recomendamos brindar al encargado de la supervisión, capacitación para realizar adecuadamente esta actividad.

### Comentario del ente

*“En cuanto a la observación 8 del punto en mención, por este conducto manifiesto mi desacuerdo con la apreciación subjetiva y superficial que ha tenido respecto a mi persona el personal auditor. No obstante, por este conducto, quiero hacer patente ante usted de supervisar el trabajo del personal, en virtud de lo cual, atenta y respetuosamente le solicito tenga a bien girar a sus respetables instrucciones a quien corresponda a fin de que personal adscrito a esa Contraloría me pueda indicar, entre otros datos, nombre de curso, institución o dependencia que lo imparte, fecha, lugar, horario, duración. Amén de lo anterior, suscribo el firme compromiso de enviar el correspondiente oficio a la Dirección General de Desarrollo Institucional mediante el cual solicite apoyo de la misma a efecto de que el suscrito sea considerado para tomar un curso en materia de supervisión de trabajo.”*



### Estatus de la observación

No solventada

No se solventa esta observación dado que a pesar de la disposición mostrada por el titular de la Defensoría de Oficio, no existe evidencia documental relativa a mantener prácticas capacitación en materia de supervisión. Por tal motivo, se le recomienda asistir a cursos especializados en materia de supervisión para adquirir mayores elementos técnicos para realizar esta actividad de manera adecuada o se incluya como compromiso en un programa de mejora que contenga elementos, tales como: Responsable, acción, entregable y fecha de realización, entre otros.

### 3.10. En relación a los informes generados

Observación 9

Se detectó que el personal del organismo autónomo no emite reportes periódicos de las actividades que realizan.

#### Recomendación

En consecuencia, recomendamos la elaboración y documentación de un formato donde el personal emita un informe de actividades periódicamente para medir fidedignamente el avance de sus funciones públicas.

#### Comentario del ente

*"En relación a la observación 9 referente a los Informes Generados, mediante el presente suscribo el compromiso de implementar un formato interno mediante el cual el personal adscrito informe periódicamente al suscrito de las actividades que ha realizado en un cierto periodo de tiempo."*

### Estatus de la observación

No solventada

No se solventa esta observación hasta entregar evidencia documental consistente en el diseño e implementación del mecanismo mediante el cual el personal informe las actividades que realice periódicamente, o bien se integren acciones estratégicas en un programa de mejora el cual contenga, los siguientes elementos: responsables, acción a emprender, fecha, entregables entre otros.



### 3.11. En relación a la programación de las actividades

#### Observación 10

En relación a la programación de las actividades, detectamos la programación de actividades resulta inconsistente.

#### Recomendación

En consecuencia, recomendamos elaborar, implementar y documentar mecanismos de programación el cual contenga los elementos indispensables como el sujeto responsable de elaboración, supervisión, metas y calendarización los cuales coadyuvan al cumplimiento de los objetivos institucionales de la entidad.

#### Comentario del ente

"En cuanto a la observación 10 relativa a Programación de las Actividades, estimo es importante mencionar a usted que la actividad consistente en brindar atención al público es de lunes a viernes en horario de 8:30 a 15:30 horas. Bajo estas condiciones es difícil ponderar la cantidad de usuarios, momentos y asuntos que los mismos vengan a exponer a esta Defensoría, así como la definición o camino a seguir en cada asunto, puesto que de antemano no se sabe.

Por otro lado, una importante actividad que se realiza es la formulación, presentación de demandas de juicios de nulidad y respectivo seguimiento de los citados juicios, actividad que igualmente resulta difícil de ponderar, y en consecuencia, programar, puesto que no se puede saber a ciencia cierta cuántas demandas se presentarán tan sólo en una semana, en quince días, en un mes, de tal manera que dicha actividad es impredecible, pues ello dependerá de la cantidad de usuarios, asuntos y asesorías que se otorguen.

No obstante lo anterior, se calendarizarán aquellas actividades que sí son factibles de programarse, como lo pueden ser, las reuniones periódicas."

#### Estatus de la Observación

##### No solventada

No se solventa esta observación hasta entregar evidencia documental consistente en la programación de todas actividades que se realizan en el organismo autónomo o bien se integre como compromiso en un programa de mejora el cual contenga, los siguientes elementos: responsables, acción a emprender, fecha, entregables entre otros.



### 3.12. En relación a la evaluación de la acción gubernamental

#### Observación 11

Se detectó que el personal no es evaluado periódicamente en el cumplimiento de sus actividades.

#### Recomendación

En virtud de lo anterior, recomendamos elaborar, implementar y documentar un mecanismo de evaluación donde se pueda medir permanentemente el avance y desarrollo del trabajo de los servidores públicos adscritos al organismo auditado en el ejercicio de sus funciones públicas, encaminados al cumplimiento de los fines institucionales.

#### Comentario del ente

*"En relación a la observación 11 referente a la Evaluación de la Acción Gubernamental, al respecto manifiesto lo siguiente: esta defensoría tiene como función primordial asesorar y representar a los gobernados en las controversias administrativas y fiscales que se presenten contra las autoridades municipales, mediante el proceso ante los Juzgados Administrativos Municipales. La Defensoría de Oficio en Materia Administrativa cuenta a la fecha con dos procesos: Asesoría y Juicios.- El primero se cumple llevando a cabo las diferentes actividades que el mismo implica cuando el ciudadano se presenta ante este órgano, se le toman sus datos ( los que el sistema de control pide), se canaliza con el abogado, y de acuerdo al asunto que plantea, se le asesora a fin de solucionar su asunto, y que puede quedar en simple asesoría o bien se puede acordar con el particular impugnar el acto de autoridad que le lastima, comenzando así el segundo proceso (juicios).*

*Respecto al proceso denominados juicios, cabe mencionar que el mismo comienza con el análisis jurídico de los documentos a impugnar, formulación de la demanda respectiva, firma por parte del particular, presentación de la misma ante Juzgados Administrativos y seguimiento del Juicio de Nulidad en todas sus etapas hasta su total conclusión. En virtud de lo anterior, se establece que el agotamiento o desahogo de las diversas etapas que comprende un juicio de esta naturaleza se encuentra sujeto a los acuerdos, fechas, horas y términos que los juzgados señalen, por lo que resulta igualmente difícil calendarizar las diferentes etapas que deben agotarse en un proceso de esta clase, puesto que todo depende de las pautas que vayan estableciendo los Juzgados Administrativos Municipales y bajo las cuales se agote su totalidad el procedimiento.*

*Independientemente de lo anterior, cabe decir que por parte de esta Defensoría se elaboran reportes periódicos a diversas instancias del gobierno municipal (entre ellas la propia Contraloría Municipal), y mediante los cuales se informa: cantidad de asuntos*



*atendidos, terminados, en proceso o seguimiento, pudiéndose desprender de ello que en virtud de las acciones realizadas por parte de esta Defensoría, para así estar en condiciones de saber la satisfacción de éstos en cuanto a los servicios que le fueron prestados.”*

#### Estatus de la observación

##### No solventada

No se solventa esta observación hasta entregar evidencia documental en un sistema de evaluación del desempeño o prácticas de evaluación de los servidores público adscritos al ente auditado con el fin de verificar periódicamente el cumplimiento de los fines institucionales y resultados de la gestión, o bien se integren acciones estratégicas en un programa de mejora el cual contenga, los siguientes elementos: responsables, acción a emprender, fecha, entregables entre otros.

#### En relación al desarrollo administrativo

### 3.13. En relación al Desarrollo Administrativo

#### Observación 12

En relación a la medición y control, se detectó que el organismo autónomo si bien es cierto cuenta con un formato de encuesta de satisfacción del usuario, su implementación es inconsistente porque no se le da seguimiento al mismo.

#### Recomendación

En consecuencia, se recomienda elaborar, implementar y documentar un mecanismo de seguimiento de la satisfacción de los usuarios de los servicios públicos prestado por el organismo autónomo.

#### Comentario del ente

*“Con relación a la observación 12 relativa al Desarrollo Administrativo, es de mencionar a usted que a la brevedad se reactivará la encuesta que se había venido formulando a los usuarios de esta Defensoría, para así estar en condiciones de saber la satisfacción de éstos en cuanto a los servicios que le fueron prestados”.*

#### Estatus de la observación

##### No solventada

No se solventa esta observación hasta entregar evidencia documental que demuestre la aplicación y seguimiento de la encuesta al ciudadano, respecto de los servicios públicos



brindados por el ente auditado o bien se integren acciones estratégicas en un programa de mejora el cual contenga, los siguientes elementos: responsables, acción a emprender, fecha, entregables entre otros.

### Observación 13

En relación a la comunicación interna y externa, se detectó que existen inadecuados mecanismos de comunicación entre el órgano autónomo con respecto a las entidades y dependencias.

#### *Recomendación*

Por lo tanto, se recomienda implementar y documentar los canales de información hacia el exterior, los cuales aseguren la comunicación y difusión de los servicios que ofrece el organismo autónomo, coadyuvando con las entidades y dependencias para el adecuado cumplimiento de los fines institucionales.

#### Comentario del ente

*“Respecto a la observación 13 referente a la comunicación interna y externa con entidades y dependencias, manifiesto que se implementarán acciones que se estimen pertinentes a fin de establecer una adecuada comunicación con las mismas, pudiendo mencionar entre otras: Formular oficios a entidades y dependencias indicando la naturaleza, fines, atribuciones, domicilio, de esta Defensoría; e igualmente solicitarles a cada una datos como los siguientes: Titular, Domicilio, Teléfonos y algún otro dato que coadyuve a una mejor comunicación entre este órgano autónomo y las dependencias y entidades.”*

#### Estatus de la observación

Solventada



## CONCLUSIONES:

Primera. En relación a la función pública, concluimos que el organismo autónomo, no cuenta con los adecuados mecanismos que aseguran un grado aceptable de conocimiento de los servidores públicos adscritos, en relación a sus objetivos institucionales y a la normatividad relativa a la función pública de su competencia.

Segunda. Respecto al control interno y otras medidas preventivas, concluimos que el organismo autónomo cuenta con un reglamento interno debidamente validado y autorizado. Sin embargo, es necesario complementar dichas medidas de control documentando todos los procesos y actividades que se realizan de forma interna como externa. Las medidas de control permiten salvaguardar los bienes públicos, así como verificar el cumplimiento eficaz de los fines de la institución.

Tercera. En relación al sistema de evaluación del desempeño, concluimos que el organismo autónomo no cuenta con un mecanismo que genere indicadores que reflejen el grado de cumplimiento de los servidores públicos respecto a su función pública.

La importancia de evaluar el desempeño, radica en que es un proceso destinado a validar y redefinir las actividades de la institución y mantener niveles de eficiencia en las distintas áreas; permite obtener información para implementar estrategias de mejora, así como dar oportunidades de desarrollo y crecimiento entre el personal y comprobar que las estrategias instruidas para el logro de metas se llevan a cabalidad.

Cuarta. En relación a la administración y aprovechamiento del tiempo público, consideramos que el organismo autónomo cuenta razonablemente con mecanismos en materia de control, supervisión, programación y de evaluación de su personal. Sin embargo, es necesario implementar mecanismos documentados como evidencias, que acrediten y aseguren que el tiempo público retribuido por los contribuyentes en contraprestación de sus servicios y funciones públicas se destina al cumplimiento eficaz de éstas.

Quinta. En relación al seguimiento del programa de mejora, concluimos que el ente auditado no le dio total cumplimiento a los compromisos plasmados en éste, por lo que resulta importante concretar los compromisos de mejora establecidos en la pasada auditoría para apuntalar la mejora continua de sus procesos.

Atentamente

LIC. VERÓNICA GARCÍA BARRIOS  
DIRECTORA DEL SISTEMA DE CONTROL Y  
EVALUACIÓN DE LA GESTIÓN GUBERNAMENTAL



#### 4. INICIO DE SEGUIMIENTO

Como parte del proceso de prevención que busca la auditoría de evaluación para el control y desarrollo administrativo, la CONTRALORÍA MUNICIPAL le comunica que dará puntual seguimiento a las recomendaciones emitidas en el presente informe. Por lo que, y con fundamento en los artículos 115 y 117 fracciones II, III, XIV, XV y XVII de la Ley Orgánica Municipal para el Estado de Guanajuato; 73, 92, 100, 102 y 105 de la Ley para el Ejercicio y Control de los Recursos Públicos para el Estado de Guanajuato y sus municipios; 82 del Reglamento Interior de la Administración Pública Municipal de León, Guanajuato así como 11, 12, 14, 15, 24, 25 y demás que resulten aplicables del Reglamento de Procedimientos de Auditoría para las dependencias y entidades del municipio de León Guanajuato se le concede un plazo de 20 días hábiles, contados a partir de la notificación del informe final de la auditoría, para elaborar un PROGRAMA DE MEJORA que tenga como propósito subsanar las deficiencias detectadas durante la revisión. Dicho programa deberá ser remitido durante el plazo señalado a las oficinas de éste órgano de control, citas en Palacio Municipal, tercer piso, zona centro, de esta ciudad.

El programa de mejora es un documento de planeación y programación a modo de proyecto, que plasma las políticas, acciones y actividades concretas que habrán de llevarse a cabo por parte de un ente, con objeto de abatir las deficiencias detectadas en sus procesos, en aras de mejorarlos y fomentar el desarrollo administrativo del mismo.

Atentamente

C.P. JOSÉ CRUZ HERNÁNDEZ MORENO  
CONTRALOR MUNICIPAL

