



INFORME DE AUDITORÍA PREVENTIVA

Final

INSTITUTO MUNICIPAL DE LA VIVIENDA DE LEÓN
AUDITORÍA CM/AUDE31/2010

DIRECCIÓN DEL SISTEMA DE CONTROL Y EVALUACIÓN
PARA LA GESTIÓN GUBERNAMENTAL
12 de Enero de 2011

CONTENIDO

1.	OBJETIVO, ALCANCE Y METODOLOGÍA UTILIZADA EN LA REVISIÓN	3
2.	DICTAMEN	4
3.	INFORME DE HALLAZGOS, OBSERVACIONES Y CONCLUSIONES	
3.1	DE LA FUNCIÓN PÚBLICA	5
3.2	DE LA CONCATENACIÓN A LOS PLANES DE GOBIERNO	5
3.3	DE LAS ESTRUCTURAS Y PERFILES DE PUESTOS	5
3.4	DE LOS OBJETIVOS, METAS, POLÍTICAS, PLANES Y PROGRAMAS	5
3.5	DEL CONTROL INTERNO Y OTRAS MEDIDAS PREVENTIVAS	5
3.6	DEL SISTEMA DE EVALUACIÓN DEL DESEMPEÑO	6
3.7	DE LAS AUDITORÍAS INTERNAS	7
3.8	DE LAS REVISIONES Y CERTIFICACIONES EXTERNAS	7
3.9	DE LOS MANUALES DE PROCESOS	7
3.10	DE LOS INFORMES GENERADOS	8
3.11	DEL PROGRAMA DE CAPACITACIÓN DE LOS SERVIDORES PÚBLICOS	8
3.12	DE LA COMUNICACIÓN INTERNA Y EXTERNA	8
3.13	DE LOS PROGRAMAS DE MEJORA	8
3.14	DEL DESARROLLO ADMINISTRATIVO	9
3.15	DEL PRESUPUESTO PROGRAMÁTICO Y PROGRAMA OPERATIVO ANUAL	11
3.16	OTRAS OBSERVACIONES	11
4.	INICIO DE SEGUIMIENTO	13



1. OBJETIVO, ALCANCE Y METODOLOGÍA DE LA REVISIÓN

La auditoría preventiva de evaluación para el control y desarrollo administrativo practicada al INSTITUTO MUNICIPAL DE LA VIVIENDA DE LEÓN, tuvo como propósito verificar el grado de cumplimiento, por parte del ente público auditado, de la función pública que le compete con fundamento en las leyes y reglamentos vigentes que lo regulan, así como los procesos y prácticas administrativas ligadas a ellos, y los resultados de la gestión; 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 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 de septiembre al 31 de octubre de 2010, enfocándose a examinar los siguientes procesos de la organización:

- a. La función pública
- b. La concatenación a los planes de gobierno
- c. Las estructuras y perfiles de puestos
- d. Los objetivos, metas, políticas, planes, y programas
- e. El control interno y otras medidas preventivas
- f. El sistema de evaluación del desempeño
- g. Las auditorías internas
- h. Las revisiones y certificaciones externas
- i. Los manuales de procesos
- j. Los informes generados
- k. El programa de capacitación de los servidores públicos
- l. La comunicación interna y externa
- m. Los programas de mejora
- n. El desarrollo administrativo
- o. El presupuesto programático y programa operativo anual



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; y numeral 82 del Reglamento Interior de la Administración Pública Municipal de León, Guanajuato, hemos verificado el grado de cumplimiento por parte del INSTITUTO MUNICIPAL DE LA VIVIENDA DE LEÓN 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, el INSTITUTO MUNICIPAL DE LA VIVIENDA DE LEÓN, cumple satisfactoriamente 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, que venga a consolidar medidas preventivas, así como los procesos y prácticas administrativas ligadas a su función pública.

Respecto al CONTROL INTERNO SISTEMA y EL SISTEMA DE EVALUACIÓN DEL DESEMPEÑO, opinamos que la entidad auditada tiene implementados suficientes mecanismos de control y evaluación, así como las medidas preventivas que aseguran la salvaguarda de su patrimonio y garantizan los resultados de su gestión.

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 al INSTITUTO MUNICIPAL DE LA VIVIENDA DE LEÓN, hemos generado las siguientes observaciones y conclusiones de la auditoría preventiva practicada:

3.1. En relación a la revisión de la función pública

Sin observación.

3.2. En relación a la revisión de la concatenación a los planes de gobierno

Sin observación.

3.3. En relación a las estructuras y perfiles de puestos

Observación 1.

Detectamos que el organigrama y perfiles de puestos no se encuentran actualizados.

Recomendación.

En consecuencia, recomendamos actualizar el organigrama y los perfiles de puestos adecuándolos a la realidad operativa de la entidad.

Comentario del ente auditado

“La observación ya fue solventada, se actualizó el Organigrama y los perfiles de Puestos en el Manual de Organización con fecha de Diciembre 2010”.

Estatus de la observación

Solventada

3.4. En relación a los objetivos, metas, políticas, planes y programas

Sin observación.

3.5. En relación al control interno y otras medidas preventivas

Sin observación.



3.6. En relación al sistema de evaluación del desempeño

Observación 2.

Detectamos que la entidad no cuenta con un Sistema de Evaluación del Desempeño.

Recomendación.

En consecuencia, recomendamos implementar un programa o método donde se definan las reglas de un proceso de evaluación del desempeño individual, departamental e institucional para todos los funcionarios públicos adscritos al Instituto Municipal de Vivienda de León; así como su debida documentación.

Comentario del ente auditado

“Formalmente se elabora informe mensual de avances en el cumplimiento de objetivos y metas tanto por unidades administrativas como IMUVI, que se evalúa en la reunión directiva de la primera semana del mes siguiente al que se reporta. Dentro de la citada reunión se toman decisiones respecto a mantener o modificar estrategias para lograr un mejor desempeño. Los resultados obtenidos se reportan también a la Tesorería Municipal y trimestralmente a la Contraloría Municipal y al Consejo de Administración del Instituto, siendo éste como máxima autoridad de IMUVI quien valida o cambia las estrategias con el mismo fin. Asimismo, mensualmente se informa a la Dirección General de Desarrollo Institucional sobre los avances en el desempeño del Instituto a través del Plan de Gobierno; Libro Blanco y Programa 100*100*León”.

“Por lo que respecta a la evaluación del desempeño individual de los trabajadores de IMUVI, tenemos ya documentado el diseño y desarrollo del *Subsistema de Evaluación del Desempeño*, mismo que estaremos aplicando durante el año 2011, como se menciona en el Programa de Mejora Institucional anexo”.

Estatus de la observación

Solventada



3.7. En relación a las auditorías internas

Observación 3.

Detectamos que la entidad no se realiza la práctica de auditorías internas.

Recomendación.

En consecuencia, se recomienda designar a una persona encargada de realizar esta actividad. Además de revisar periódicamente el grado de cumplimiento de sus procesos administrativos, fines institucionales y resultados de la gestión.

Comentario del ente auditado

"En referencia a este punto, le informo que el Instituto no cuenta con una contraloría interna para realizar las auditorías materia de la observación. No obstante lo anterior, en las reuniones directivas semanales se evalúa y da seguimiento al cumplimiento de los objetivos y metas institucionales, así como los resultados de gestión. Para el caso de los procesos administrativos, la Unidad de Planeación de los procesos y su constante actualización. Consideramos que lo que se requiere es documentar y dar seguimiento más sistematizado a éstos, en consecuencia a través del Programa de Mejora Institucional 2010-2011 solventaremos su observación."

Estatus de la observación

Solventado

3.8. En relación a las revisiones y certificaciones externas

Sin observación.

3.9. En relación a los manuales de procesos

Observación 4.

Detectamos que los manuales de procesos no se encuentran actualizados.

Recomendación

En consecuencia, recomendamos actualizar los manuales de procesos, adecuándolos a la realidad operativa de la entidad.

Comentario del ente auditado

"La Observación ya fue solventada, se actualizó el Manual de Procesos y Políticas con fecha Diciembre 2010".



Estatus de la observación

Solventada

3.10. En relación a los informes generados

Sin observación.

3.11. En relación al programa de capacitación de los servidores públicos

Sin observación.

3.12. En relación a la comunicación interna y externa

Sin observación

3.13. En relación a los programas de mejora

Observación 5

Detectamos que la entidad no cuenta con un plan o estrategia de mejora continua.

Recomendación

En consecuencia recomendamos elaborar, aplicar y documentar un programa de mejora continua en relación a sus procesos y fines públicos.

Comentario del ente auditado

“Estableceremos e implementaremos el Programa de Mejora Institucional 2010-2011 con acciones en tiempo y forma que permitan subsanar las observaciones registradas, a partir de enero de 2011 con el propósito de mejorar de manera organizada y controlada la gestión administrativa y la atención a la ciudadanía. El documento que se anexa contiene el programa general de actividades a realizar”.

Estatus de la observación

Solventada



3.14. En relación al desarrollo administrativo

Observación 6

Detectamos que en la entidad no se realizan reuniones de los mandos intermedios con el personal a su cargo con el fin de proponer mejoras que contribuyan al logro de sus objetivos y metas.

Recomendación

En consecuencia recomendamos establecer reuniones periódicas entre los Directivos y el personal operativo del IMUVI, donde se tomen en cuenta las opiniones de todos los servidores públicos, con el propósito de contribuir a la mejora de sus procesos para el logro eficiente de los objetivos y metas de la entidad.

Comentario del ente auditado

“Si bien sí se realizan reuniones de información e integración de todo el personal (dos o tres al año) y también en algunas unidades administrativas, consideramos conveniente sistematizar la realización de éstas por lo que nos dimos a la tarea de elaborar la “Política para realizar las reuniones informativas y de trabajo entre Directivos y Personal operativo dentro del IMUVI”, por estar cercano el fin de año y el periodo navideño y vacacional, iniciaremos el programa en el mes de enero (ver anexo)”.

Estatus de la observación

Solventada

Observación 7

Detectamos que la entidad carece de un sistema o mecanismo que muestre un índice de funcionalidad de la operación y los resultados obtenidos con el propósito de solventar las desviaciones que pudieran impactar la satisfacción del usuario.

Recomendación

En consecuencia recomendamos implementar los mecanismos necesarios que permitan medir la satisfacción de los usuarios respecto al servicio público que ofrece la entidad.

Comentario del ente auditado

“Se cuenta con un programa de evaluación de satisfacción de clientes (usuarios) que mide a través de cinco indicadores la calificación que los usuarios de los servicios y trámites de IMUVI nos otorgan; se retomará a partir del mes de enero aplicándolo de manera bimestral, para conocer la efectividad de operación normal en nuestras oficinas. (ver anexo)”.



Estatus de la observación

Solventada

Observación 8

Detectamos que los mandos intermedios presentan deficiencias en habilidades, actitudes y liderazgo que ayuden al logro de los objetivos y metas de la organización en general.

Recomendación

Por ende, recomendamos reforzar las capacidades técnicas de los mandos medios mediante capacitación continua y talleres; además de establecer mesas de trabajo entre el personal operativo y los mandos intermedios, que abone al desarrollo administrativo de la entidad.

Comentario del ente auditado

"Acatamos la recomendación e implementaremos el programa profesional personalizado a través del modelo de competencias para los mandos intermedios, iniciándolo en el 2011 (ver anexo). Sin embargo, y a efecto de solventar las deficiencias encontradas en los mandos intermedios, le solicito atentamente se nos permita conocer la herramienta o instrumento de evaluación con el que se pudo diagnosticar y en qué porcentaje de mandos se aplicó, las citadas áreas de oportunidad. Lo anterior para modificar de ser necesario, el programa anual de capacitación del próximo año".

Estatus de la observación

Solventada

Observación 9

En relación a la medición y control, detectamos que la entidad no cuenta con mecanismos adecuados que indiquen la funcionalidad de la operación y los resultados obtenidos a fin de diseñar herramientas para solventar las posibles desviaciones que pudieran impactar en la satisfacción del usuario.

Recomendación

Por tal motivo, recomendamos elaborar y documentar indicadores que muestren la funcionalidad de las estrategias operativas planteadas, así como el grado de satisfacción de los usuarios de la entidad.



Comentario del ente auditado

“Para medir la funcionalidad de la operación normal y los resultados obtenidos se cuenta con indicadores operativos y clave del desempeño institucional, derivados de la planeación anual, que nos son requeridos por las instancias normativas como evidencias de la medición y control que se tiene sobre estos. Sistematizaremos el seguimiento a la funcionalidad con la creación de un Comité para el Cumplimiento de la Planeación Estratégica y Operativa de IMUVI, que en reunión mensual, modifique y/o valide las estrategias o bien, diseñe herramientas institucionales para solventar las posibles desviaciones que pudieran impactar negativamente en la satisfacción del usuario. (ver anexo)”.

Estatus de la observación

Solventada

3.15. En relación al presupuesto programático y programa operativo anual

Sin observación.

Otras observaciones

3.16. Otras observaciones

Observación 10

Detectamos que la entidad no tiene implementadas adecuadas medidas de atención al ciudadano, debido a que el ingreso a las instalaciones se encuentra restringido.

Recomendación

En consecuencia recomendamos brindar una mejor logística de acceso al ciudadano de forma permanente, mediante el libre paso a las instalaciones de la entidad sin que por ello se descuide el control.

Comentario del ente auditado

“La observación ya fue solventada. Se colocó un timbre y Señalética para que los visitantes puedan ser oídos de manera oportuna y no tengan que esperar a que alguien desde el interior los vea para poder ingresar a las oficinas”.

Estatus de la observación

Solventada



CONCLUSIONES:

Primera. En relación a la función pública, de acuerdo al análisis de la información, se concluye que en las acciones implementadas por la entidad permiten que el personal del Instituto Municipal de Vivienda de León tenga conocimiento de la función pública de la entidad contenida en: leyes, reglamentos, políticas, objetivos, metas, planes y programas.

Segunda. Respecto al control interno y otras medidas preventivas, concluimos que las medidas implementadas por la entidad en su Programa de Mejora son adecuadas y permiten salvaguardar razonablemente su patrimonio, además de asegurar en forma razonable la ejecución de sus operaciones. Por lo que recomendamos continuar con la mejora permanente de sus procesos.

Tercera. En relación al sistema de evaluación del desempeño detectamos que la entidad cuenta con prácticas y un proyecto de evaluación del desempeño propio que permite abona al cumplimiento de los fines públicos y verifica el grado de cumplimiento y actuación de los servidores públicos, en su desempeño individual, departamental y general. Es importante que estas evaluaciones sean periódicas y se encuentren debidamente documentadas.

Los instamos a incorporar las recomendaciones suscritas en el presente informe para contribuir en la mejora de los servicios que brinda la administración pública municipal de León.

Atentamente

LIC. VERÓNICA GARCÍA BARRIOS
DIRECTORA DEL SISTEMA DE CONTROL Y
EVALUACIÓN PARA 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, y 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 verificará en una revisión ulterior la continuidad de las prácticas administrativas adecuadas, derivadas de sus comentarios plasmados en el informe final, en relación de las observaciones del mismo. Todo esto en aras de fomentar la mejora continua en el desarrollo administrativo.

Atentamente

C.P. JOSÉ CRUZ HERNÁNDEZ MORENO
CONTRALOR MUNICIPAL

