



**MANUAL OPERATIVO**

**CONTRALORÍA  
INTERNA**





# Manual Operativo Contraloría Interna



## CONTENIDO

1. Reseña Histórica .....	2
2. Marco Jurídico .....	3
3. Justificación .....	4
4. Organigrama .....	4
5. Descripción de Funciones .....	5
6. Objetivo General.....	9
7. Objetivos Específicos .....	9
8. Población Objetivo.....	9
9. Políticas de Operación .....	10
10. Tipos de Indicadores e Indicadores de Medición .....	11
12. Servicios/Actividades .....	14
13. Plan de emergencias.....	15
14. Autorizaciones .....	16
15. Sistema de Control.....	17
16. Bitácora de revisiones.....	18

*[Handwritten signature and initials]*

## 1. Reseña Histórica

El Sistema Nacional para el Desarrollo Integral de la Familia (DIF) concibe la asistencia social como el conjunto de acciones dirigidas a propiciar el apoyo, la integración social y el sano desarrollo de los individuos, familias y grupos de población vulnerable o en situación de riesgo, por su condición de desventaja, abandono, desprotección física, mental, jurídica o social; a fortalecer su capacidad para resolver sus necesidades, ejercer sus derechos y coadyuvar a su reintegración al seno familiar, laboral y social.

Por Decreto Presidencial de diciembre de 1982, el DIF Nacional fue facultado para operar establecimientos de asistencia social en beneficio de personas con discapacidad. Asimismo, la Ley sobre el Sistema Nacional de Asistencia Social señala atribuciones para atender como sujetos de asistencia social a menores en desamparo, desnutrición o sujetos de maltrato; ancianos en desamparo, mujeres en periodo de gestación y habitantes del medio rural o marginado, entre otros.

A partir de la descentralización de programas alimentarios que se llevó a cabo en 1998, el DIF Nacional fortaleció su carácter de promotor y coordinador de programas, orientando sus actividades hacia la prevención de la vulnerabilidad en la familia, a través de la normatividad de programas, la atención en centros asistenciales y la definición de criterios de atención.

Al Sistema DIF Guadalajara se le reconoce como un organismo público descentralizado (OPD) municipal, por lo que requiere contar con un área propia para el control y auditoría de sus operaciones, independiente de la Contraloría Ciudadana de Guadalajara.

Actualmente, la Contraloría Interna es un área autónoma que directamente depende de Dirección General y cuyas funciones aplican a todo el Sistema DIF Guadalajara.

## 2. Marco Jurídico

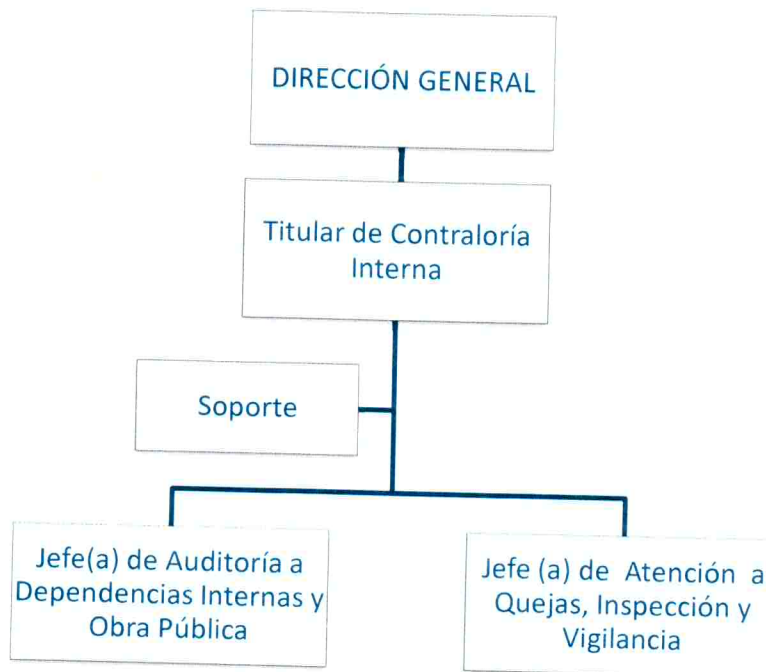
Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos  
Constitución Política del Estado de Jalisco  
Ley Federal del Trabajo  
Ley del Impuesto Sobre la Renta  
Ley General de Contabilidad Gubernamental  
Ley del Gobierno y la Administración Pública Municipal del Estado de Jalisco  
Ley para los Servidores Públicos del Estado de Jalisco y sus Municipios  
Ley de Responsabilidades Políticas y Administrativas del Estado de Jalisco  
Ley de Fiscalización Superior y Rendición de Cuentas del Estado de Jalisco y sus Municipios  
Ley de Transparencia y Acceso a la Información Pública del Estado de Jalisco y sus Municipios  
Ley de Compras Gubernamentales, Enajenaciones y Contratación de Servicios del Estado de Jalisco y sus Municipios  
Reglamento de la Administración Pública Municipal de Guadalajara  
Reglamento del Ayuntamiento de Guadalajara  
Reglamento del Patrimonio Municipal de Guadalajara  
Decreto de creación del Sistema DIF Guadalajara  
Reglamento Interno del Sistema para el Desarrollo Integral de la Familia del Municipio de Guadalajara  
Contrato Colectivo de Trabajo del Sistema DIF Guadalajara  
Guía Técnica que contiene las bases de la Entrega – Recepción de los Sistema DIF Municipales de Estado de Jalisco



### 3. Justificación

La Contraloría Interna es un área de apoyo y soporte al Sistema DIF Guadalajara. Auxilia al Director General en la revisión y vigilancia del ejercicio de los recursos financieros y patrimoniales en todas sus coordinaciones, jefaturas, departamentos, áreas, centros, programas y oficinas a efecto de que se realicen con legalidad y con criterios de racionalidad, coadyuvando a que los procesos se lleven a cabo en forma objetiva y con estricto cumplimiento de las disposiciones legales y reglamentarias aplicables en la materia.

### 4. Organigrama



## 5. Descripción de Funciones

### Titular de Contraloría Interna

1. Calendarizar y realizar visitas periódicas de inspección a las coordinaciones, jefaturas, departamentos, áreas, centros, programas y oficinas del sistema DIF Guadalajara que manejen fondos o valores a efecto de constatar que el ejercicio del gasto público sea congruente con las partidas del presupuesto de egresos autorizado.
2. Realizar auditorías, evaluaciones e informes a las coordinaciones, jefaturas, departamentos, áreas, centros, programas y oficinas del sistema DIF Guadalajara con objeto de promover la eficiencia en sus operaciones y procesos así como verificar el cumplimiento de los objetivos contenidos en sus programas.
3. Verificar que el ejercicio del presupuesto de egresos se apege estrictamente a las leyes y reglamentos vigentes.
4. Verificar el cumplimiento por parte de los centros, programas, oficinas, departamentos y áreas del Sistema DIF Guadalajara, de las obligaciones derivadas de las disposiciones legales y reglamentarias aplicables en materia de planeación, presupuestación, ingresos, financiamiento, inversión, deuda, patrimonio, fondos y valores propiedad del Sistema DIF Guadalajara.
5. Llevar a cabo el proceso de selección del despacho de auditores externos del Sistema DIF Guadalajara para la dictaminación de sus estados financieros y del cumplimiento de las obligaciones en materia del Seguro Social.
6. Informar al Director General sobre el resultado de las revisiones practicadas a las coordinaciones, jefaturas, departamentos, áreas, centros, programas y oficinas del Sistema DIF Guadalajara que hayan sido objeto de fiscalización.
7. Orientar a los servidores públicos del Sistema DIF Guadalajara que deban presentar su declaración patrimonial para su posterior envío al Congreso del Estado de Jalisco.

8. Coordinar, asesorar, revisar y asistir como representante del órgano de control interno a los procesos de Entrega-Recepción que lleven a cabo los servidores públicos que administren fondos, bienes y valores públicos; así mismo, intervendrán en el proceso de Entrega –Recepción en el cambio de la administración del Sistema DIF Guadalajara.
9. Participar activamente como brigadista y en el plan de acción antes desastres.
10. Atender las peticiones o funciones que le sean asignadas por su jefe inmediato.
11. Todas las funciones o actividades son enunciativas más no limitativas, pueden cambiar según las necesidades del Sistema.

#### **Jefe (a) de Auditoría a Dependencias Internas y Obra Pública.**

1. Auxiliar al Contralor Interno en la verificación del debido cumplimiento de las normas aplicables en materia de registro y contabilidad; contratación y pago de personal; contratación de servicios, adquisiciones, arrendamientos, conservación y uso de inmuebles, enajenaciones, manejo de almacenes, de archivo y de recursos materiales, pertenecientes al patrimonio del Sistema DIF Guadalajara.
2. Practicar auditorías según el calendario de revisiones y previa orden del Contralor Interno, así como realizar cualquier otra actividad de inspección que sea necesaria para la verificación del cumplimiento de las responsabilidades de los servidores públicos en base a los ordenamientos vigentes.
3. Verificar, analizar y evaluar los proyectos ejecutivos, el presupuesto, los calendarios de obra y las propuestas de adjudicación directa, de invitación limitada o licitación pública de contratos de obra, cuando lo estime pertinente.
4. Hacer las observaciones y recomendaciones que procedan en la aplicación de la normatividad a las áreas internas y oficinas que proyecten y ejecuten obras públicas.



5. Auxiliar al titular de la Contraloría Interna en la coordinación, asesoría, revisión y asistencia como representante del órgano de control interno a los procesos de Entrega-Recepción que lleven a cabo los Servidores Públicos que administren fondos, bienes y valores públicos; así como intervenir en el proceso de Entrega- recepción en el cambio de administración del Sistema DIF Guadalajara.
6. Participar activamente como brigadista y en el plan de acción antes desastres.
7. Atender las peticiones o funciones que le sean asignadas por su jefe inmediato.
8. Todas las funciones o actividades son enunciativas más no limitativas, pueden cambiar según las necesidades del Sistema.

#### **Jefe (a) de Atención a Quejas, Inspección y Vigilancia.**

1. Atender las quejas e inconformidades de la ciudadanía por servicios públicos no satisfactorios o actuación de los servidores públicos, así también, proporcionando la orientación e información que sea requerida.
2. Llevar el control y estadística sobre las quejas, inconformidades y reconocimientos, así como su clasificación, de acuerdo a la naturaleza y origen de las mismas.
3. Informar continuamente al Contralor Interno acerca de la evolución de las quejas recibidas, a efecto de que se tomen las medidas pertinentes.
4. Canalizar las quejas, inconformidades y reconocimientos a las áreas, oficinas o autoridades que corresponda, a efecto de que procedan de conformidad con su naturaleza y ámbito de competencia.
5. Ejercer las facultades que le confieren las normas vigentes al Director General para supervisar la actuación de los servidores públicos, en materia de inspección y vigilancia, a través de visitas de inspección.
6. Desahogar de manera pronta y expedita los procedimientos correspondientes por las responsabilidades administrativas en que incurran los servidores públicos del Sistema DIF Guadalajara, así como



- presentar los proyectos resolutivos que corresponda a fin de que el titular de la Contraloría Interna emita la resolución correspondiente.
7. Dar trámite a las denuncias y quejas que presente la ciudadanía respecto a la actuación de los servidores públicos.
  8. Informar al Contralor Interno los resultados de los procedimientos que le competen.
  9. Participar activamente como brigadista y en el plan de acción antes desastres.
  10. Atender las peticiones o funciones que le sean asignadas por su jefe inmediato.
  11. Todas las funciones o actividades son enunciativas más no limitativas, pueden cambiar según las necesidades del Sistema.

### **Soporte de Contraloría**

1. Llevar a cabo revisiones operativas a los centros en los que se da asistencia social a la comunidad, bajo la supervisión del Jefe de Auditoría a Dependencias Internas.
2. Efectuar revisiones contables, financieras y patrimoniales a las áreas que se localizan en Oficinas Generales.
3. Realizar inventarios físicos de mobiliario y equipo, papelería y útiles de escritorio así como de bienes recibidos en donación,
4. Ser interventor en la recepción de bienes Monstrencos que son recibidos del Ayuntamiento de Guadalajara, así como en su venta.
5. Apoyar en las labores de oficina, correspondencia y archivo, propias de la Contraloría Interna.
6. Participar activamente como brigadista y en el plan de acción ante desastres.
7. Atender las peticiones o funciones que le sean asignadas por su jefe inmediato.
8. Todas las funciones o actividades son enunciativas más no limitativas, pueden cambiar según las necesidades del Sistema.

## 6. Objetivo General

Llevar a cabo revisiones y evaluaciones del quehacer de las diversas áreas que conforman el Sistema DIF Guadalajara, con el propósito de lograr que las operaciones llevadas a cabo se hagan bajo una estructura de control interno, que les de confiabilidad, legalidad y transparencia y que aseguren el alcance de los objetivos institucionales.

## 7. Objetivos Específicos

1. Realizar, previa evaluación, las recomendaciones tendientes a establecer un marco de lineamientos de control que propicie el ejercicio confiable y seguro de actividades por parte de los servidores públicos del Sistema DIF Guadalajara.
2. Efectuar auditorías y revisiones a las diversas áreas de la institución, para asegurar el cumplimiento de la normatividad vigente y en su caso, que los procedimientos empleados sean corregidos y/o mejorados.
3. Propiciar la mejora continua en el uso y aprovechamiento de los recursos asignados y ejercidos, tanto presupuestales como humanos y materiales.

## 8. Población Objetivo

- Albergues
- Áreas Administrativas, contables y financieras
- Oficinas Centrales
- Centros de Desarrollo Comunitario
- Centros de Desarrollo Infantil
- y demás centros de asistencia social.

## 9. Políticas de Operación

1. El Contralor Interno pondrá a consideración del Director General, el calendario de auditorías y revisiones a realizar durante el año. Esto lo hará en el mes de diciembre del año anterior.
2. Previamente a la visita a los centros y áreas a auditar, el Contralor Interno emitirá un oficio o memorándum de comisión, en el que se señale al personal designado para ello.
3. Se deberá elaborar un informe escrito, conteniendo los resultados de la revisión practicada, dirigido a los jefes de las áreas o centros afectados.
4. Se dará oportunidad a los mismos destinatarios, para que en un tiempo razonable den respuesta por escrito a las observaciones y recomendaciones señaladas.
5. El Contralor Interno dará a conocer al Director General acerca de las actividades llevadas a cabo por su área y de los resultados de sus auditorías y revisiones, exponiendo sus recomendaciones al respecto.
6. Requerir a las áreas competentes en el rubro de que se trate, la documentación e información necesarias para el ejercicio de facultades, que aseguren un eficaz control de las diversas actividades que tienen encomendadas.



## 10. Tipos de Indicadores e Indicadores de Medición

Magnitud utilizada para medir o comparar los resultados efectivamente obtenidos.

EFICIENCIA: Capacidad para realizar o cumplir una función.

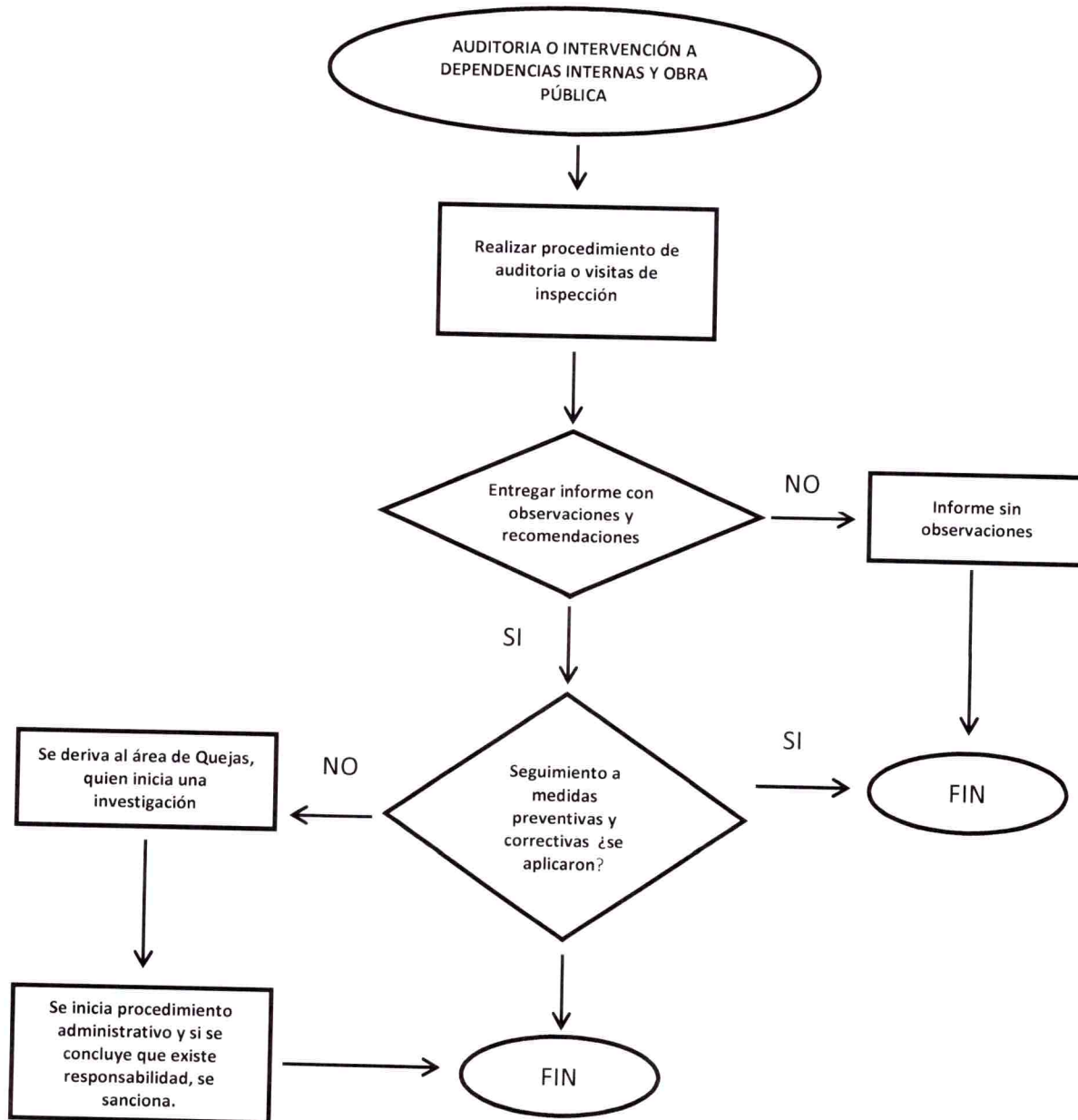
EFICACIA: Nivel de obtención de metas y objetivos. La eficacia hace referencia a nuestra capacidad para lograr lo que nos proponemos.

### Indicadores de medición:

Tipo de indicador	Descripción Indicador	Forma de Medición
Eficiencia	Porcentaje de cumplimiento de programa anual de auditoria	<u>Auditorías realizadas</u> Auditorias programadas
Eficiencia	Porcentaje de intervenciones atendidas de las solicitadas por Dirección General	<u>Intervenciones realizadas</u> Intervenciones requeridas
Eficiencia	Porcentaje de atención a observaciones y recomendaciones internas y de entes fiscalizadores externos	<u>Observaciones y recomendaciones solventadas</u> Observaciones y recomendaciones determinadas
Eficiencia	Porcentaje de atención a quejas	<u>Quejas atendidas</u> Quejas recibidas

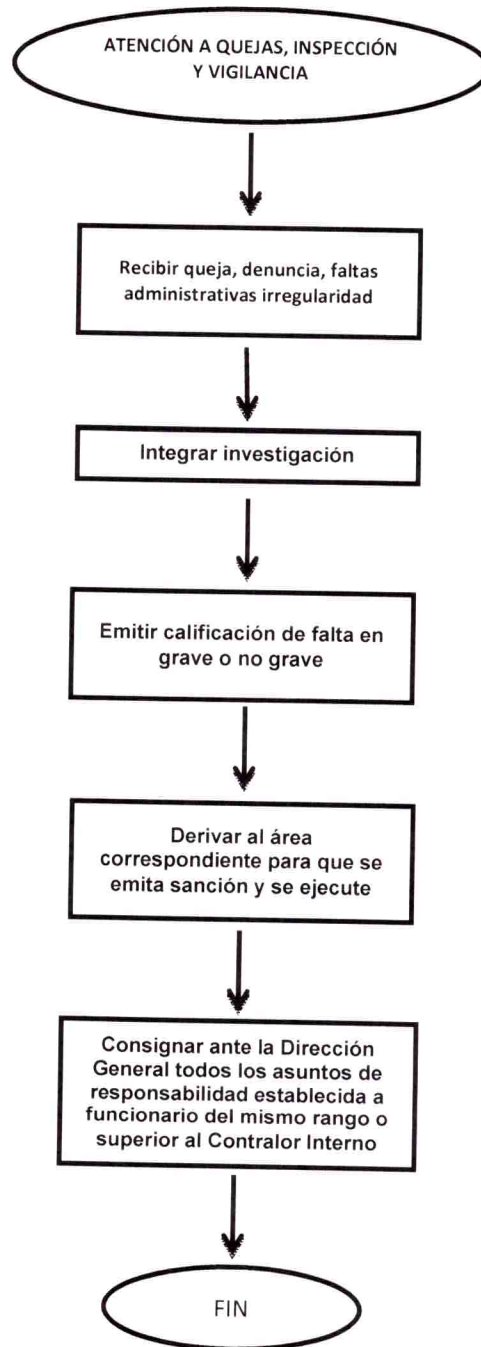
11. Flujograma

Auditoría a Dependencias Internas y Obra pública



*GA*  
*ff*

## Atención a Quejas, Inspección y Vigilancia





## 12. Servicios/Actividades

Descripción de los Servicios/Actividades	Niveles de Intervención				Objetivos
	Promoción	Prevención	Intervención	Reintegración	
Auditorias, revisiones, visitas, inspecciones		X	X		Vigilar cumplimiento de la normatividad aplicable. Promover la eficiencia en sus operaciones y procesos, verificando el cumplimiento de los objetivos de los programas o actividades.
Participación en entrega - recepción		X	X		Vigilar cumplimiento de la normatividad aplicable. Asesorar y revisar los procesos de la entrega-recepción en el cambio de la administración o baja de un puesto.
orientación para declaración patrimonial	X	X	X		Vigilar cumplimiento de la normatividad aplicable. Orientar a los servidores públicos del Sistema DIF Guadalajara que deban presentar su declaración patrimonial.
intervención en proceso de adquisiciones		X	X		Vigilar cumplimiento de la normatividad aplicable. Verificar. Analizar y evaluar los proyectos ejecutivos, el presupuesto, los calendarios de obra y las adjudicaciones directas, de invitación limitada o licitación pública.
atención a quejas		X	X		Investigar cumplimiento de normas y verificar que se brinden servicios satisfactorios.

*FA*  
*ff*



## Manual Operativo Contraloría Interna



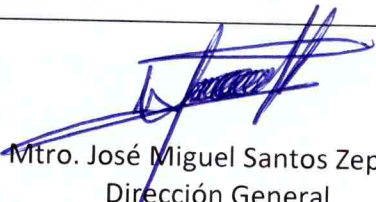
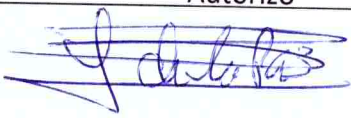

### 13. Plan de emergencias

2018- PROGRAMA INTERNO DE PROTECCIÓN CIVIL  
"SISTEMA PARA EL DESARROLLO INTEGRAL DE LA FAMILIA DEL MUNICIPIO DE  
GUADALAJARA"

En proceso

*[Handwritten signature]*

**14. Autorizaciones**

AUTORIZACIONES		
Coordinación de Área:	Dirección General	
Departamento de quien depende:	Dirección General	
Entra en vigor a partir de: 01-06-2018	Código: MOP-DG/DG.CONTRALORÍA-1.2	Versión: 01-2018
<b>Manual Operativo</b>		
VALIDACIONES		
 Mtro. José Miguel Santos Zepeda Dirección General <b>Autorizó</b>	Mtro. José Miguel Santos Zepeda Dirección General <b>Validó</b>	
 Laura Leonor Carrillo de la Paz Titular de Contraloría Interna <b>Realizó</b>	 Fausto Adrián Velasco Romero Titular de Planeación, Evaluación y Monitoreo <b>Revisó</b>	





## Manual Operativo Contraloría Interna



### 15. Sistema de Control

1. Formato de Marco Conceptual
2. Formato de Observaciones
3. Formato de Seguimiento de Observaciones

### 16. Bitácora de revisiones

(Registre las modificaciones que va sufriendo el documento, debe coincidir la fecha de la última modificación con la fecha de actualización y la fecha de la firma del documento).

No.	FECHA DE CAMBIO	REFERENCIA DEL PUNTO MODIFICADO	DESCRIPCIÓN DEL CAMBIO

