

**ATENCIÓN OBSERVACIONES DERIVADAS DE LA REVISIÓN PRACTICADA A LA C.Z. DE NOGALES POR EL PERÍODO DEL 01 DE JULIO DE 2015 AL 30 JUNIO DE 2016, CONSIGNADAS EN OFICIO No. OCDA-ISEA-130/2016, DE FECHA 13 DE OCTUBRE DE 2016.**

**OBSERVACIÓN:**

- 1. Durante la revisión realizada al área de Recursos Humanos de la Coordinación de Zona de Nogales, se pudo observar que el personal adscrito a ésta, no cuenta con gafete que lo identifique como trabajador del ISEA.

**SEGUIMIENTO Y SOLVENTACIÓN:**

Las Autoridades del Instituto han considerado positiva, efectiva y procedente atender la solicitud e iniciativa planteada por las Coordinaciones de Zona en relación a contar con una mejor presencia e identificación de su personal, por tal motivo se giraron instrucciones al Área de Recursos Humanos del Instituto, para elaborar formato y trámites necesarios para que todo el personal adscrito a dichas Unidades Administrativas cuente con dicha identificación

Para tal efecto, se ha solicitado al personal de las Coordinaciones, proporcionar la foto respectiva; en el caso de la Coordinación de Zona de Nogales, a la fecha, queda personal pendiente de cumplir con dicho trámite.

**OBSERVACIÓN:**

- 2. Durante la revisión al área de Recursos Humanos de la Coordinación de Zona de Nogales, se pudo observar que el personal adscrito a ésta, no tiene conocimiento de la existencia, contenido y ubicación, de los documentos que rigen el objeto y funcionamiento del Instituto, tales como: Reglamento Interior, Manual de Organización y Manual de Procedimientos.

**SEGUIMIENTO Y SOLVENTACIÓN:**

Razones.- Se invita y conmina al personal a diferentes eventos de capacitación, sin embargo, se observa falta de interés, apatía en asistir y participar en los mismos.

Acciones.- Al respecto, el Departamento de Recursos Humanos, elabora programa de capacitación, mismo que se propondrá al Área de capacitación de la Dirección de Servicios Educativos, para que, por su conducto se imparta al personal Institucional a nivel estado.

## **OBSERVACIÓN:**

3. Durante la revisión realizada al área de Recursos Materiales de la Coordinación de Zona de Nogales, se realizó un muestreo al inventario de ésta Unidad Administrativa, observando que no se encuentra actualizado, evidenciando la existencia de vales de resguardo no acordes a lo que se presenta en la realidad.

## **SEGUIMIENTO Y SOLVENTACIÓN:**

Razones.- Fallas u omisión de comunicación y coordinación de la Coordinación de Zona de Nogales y el Área de Control de Activo Fijo del Departamento de Recursos Materiales en incumplimiento de las acciones y compromisos establecidos y firmados por ambas partes según Minuta de Trabajo de fecha 09 de abril del año en curso, derivada de trabajos de levantamiento de inventario del activo fijo asignado a la Coordinación de Zona de Nogales.

Corrección.- Se ha solicitado a la Coordinación de Zona de Nogales, el reporte actualizado de todos y cada uno de los movimientos suscitados para la emisión y/o actualización de Vales de Resguardo.

Medidas implementadas.- Se han girados las instrucciones correspondientes, con el propósito de otorgar cabal y oportuno cumplimiento a los compromisos establecidos en la mencionada Minuta de Trabajo..

## **ANEXO I**

## **OBSERVACIÓN:**

4. Durante la revisión realizada al área de Recursos Materiales de la Coordinación de Zona de Nogales, se realizó inventario al 100% de los bienes asignados a la Plaza Comunitaria de Santa Ana, Sonora, observando que existen bienes que no se encuentran en uso y resguardo en las instalaciones de ésta Plaza Comunitaria.

## **SEGUIMIENTO Y SOLVENTACIÓN:**

Razones.- Conforme lo señalado en respuesta a la observación inmediata anterior, se ratifica la existencia de fallas en la comunicación y coordinación para el debido cumplimiento a las acciones o compromisos establecidos y firmados por las partes, que conllevan al efectivo control de los bienes muebles institucionales.

Corrección.- En el caso particular de la Plaza Comunitaria ubicada en Santa Ana, Sonora, se informa que durante la semana del 10 al 14 del presente mes y año, fue reubicada al inmueble ubicado en Calle Obregón y Zaragoza, Edificio Runolis, Planta Alta, en la misma población.

Asimismo, se hace del conocimiento de ese Órgano de Control, que fue regularizada cabalmente la situación observada.

Medidas implementadas.- Se ha emitido la instrucción correspondiente a fin de evitar reincidir en la observación.

## **ANEXO II**

## **OBSERVACIÓN:**

5. Durante la revisión realizada al área de Recursos Materiales de la Coordinación de Zona de Nogales, se pudo observar que no se cuenta con bitácora de uso, servicios, reparaciones, combustibles y lubricantes para el equipo de transporte lo cual refleja una clara falta de control en la aplicación de los recursos.

## **SEGUIMIENTO Y SOLVENTACIÓN:**

Razones.- La aplicación y operación del control señalado en la presente observación, la lleva a cabo la respectiva Área del Depto. de Recursos Materiales y Servicios.

Corrección.- Al respecto, y como es del conocimiento de ese Órgano Fiscalizador, en el Departamento de Recursos Materiales y Servicios adscrito a la Dirección de Administración y Finanzas, se establece y opera el control y detalle de los servicios de reparación y mantenimiento requeridos y efectuados a las unidades automotoras que integran el Parque Vehicular del Instituto y ocasionalmente por situación especial, el servicio se proporciona por conducto de la Coordinación de Zona correspondiente.

Medidas implementadas.- Permanente actualización y completa información contenida en las bitácoras de servicios y mantenimiento de cada una de las unidades que integran el parque vehicular del Instituto.

## **OBSERVACIÓN:**

6. Durante la revisión realizada al área administrativa de la Coordinación de Zona de Nogales, se pudo observar que en ésta Coordinación de Zona no se llevan controles sobre los consumos relacionados con los conceptos de Gasolina, papelería y artículos de oficina, así como de servicio de copiado, provocando que el personal encargado de la administración de los recursos de ésta Unidad Administrativa, desconozca que cantidades se ejercen para los conceptos anteriormente mencionados, lo cual refleja una falta de control en la aplicación de los recursos.

## **SEGUIMIENTO Y SOLVENTACIÓN:**

En efecto, no todas las zonas tienen establecido un control al detalle sobre las unidades o cantidades de los materiales y artículos de escritorio, aseo y demás rubros señalados en esta observación, mismos que usualmente son proporcionados o suministrados directamente por el Área de Recursos Materiales y Servicios.

Acatando la recomendación del Órgano de Control, se procederá a proporcionar los formatos e indicaciones correspondientes, con el propósito de establecer el debido control en los conceptos observados

## OBSERVACIÓN:

7. Durante la revisión realizada a los procesos operativos en la Coordinación de Zona de Nogales, se observó ue según reportes emitidos por el Sistema Automatizado de Seguimiento y Acreditación (SASA) y proporcionados por la Responsable del área de Acreditación de la Coordinación de Zona, ésta cuenta con un rezago en la entrega de certificados a la fecha de la presente revisión, por un total de 290 certificados, los cuales corresponden a la Serial "A" y al período de Septiembre 2015 a julio de 2016, dicho rezago se detalla a continuación:

MES	AÑO	NIVEL		TOTAL
		INTERMEDIO	AVANZADO	
Septiembre	2015	1	3	4
Octubre	2015	4	2	6
Noviembre	2015	1	0	1
Diciembre	2015	1	9	10
Enero	2016	9	7	16
Febrero	2016	1	8	9
Marzo	2016	4	9	13
Abril	2016	13	12	25
Mayo	2016	2	31	33
Junio	2016	32	39	71
Julio	2016	59	43	102
<b>TOTALES:</b>		<b>127</b>	<b>163</b>	<b>290</b>

## SEGUIMIENTO Y SOLVENTACIÓN:

Razones.- Después de analizar la problemática presentada en las Coordinaciones de Zona, en particular en la de Nogales, referente a la entrega de certificados, se determinó que fue por falta de supervisión y capacitación.

Corrección.- El SASA refleja el siguiente adelanto en cuanto al rezago en la entrega de certificados: de los 290 pendientes de entregar de la literal "A" de los meses de septiembre de 2015 a julio de 2016 de primaria y secundaria, se tiene a la fecha 63 pendientes de comprobar, significando una disminución del 78% en el resago .

Medidas implementadas.- Para evitar reincidir en el retraso en la entrega de certificados, se han girado instrucciones a la Coordinación de Zona, para efectuar entregas mediante eventos y ceremonias organizados por microrregiones.

## ANEXO III

8. Durante la revisión realizada al proceso de certificación en la Coordinación de Zona de Nogales, se observó que según reportes emitidos por el Sistema SASA y proporcionados por la responsable del área de Acreditación de la Coordinación de Zona, ésta cuenta a la fecha de la presente revisión con un total de 494 certificados rezagados en su emisión siendo éstos de usuarios que concluyeron nivel durante el período de Diciembre 2015 a agosto de 2016, el detalle se muestra a continuación:

MES	AÑO	NIVEL		TOTAL
		INTERMEDIO	AVANZADO	
Diciembre	2015	0	11	11
Enero	2016	3	20	23
Febrero	2016	1	5	6
Marzo	2016	7	7	14
Abril	2016	5	20	25
Mayo	2016	6	16	22
Junio	2016	5	16	21
Julio	2016	9	25	34
Agosto	2016	96	242	338
<b>TOTALES:</b>		<b>132</b>	<b>362</b>	<b>494</b>

### SEGUIMIENTO Y SOLVENTACIÓN:

Razones.- Supervisión y capacitación insuficientes.

Corrección.- El rezago observado en la emisión de certificados, del total de 494 por el período de diciembre 2015 a agosto 2016, correspondientes a primaria y secundaria, se tiene pendiente una emisión de 176, representando un abatimiento en el rezago del 64%.

Medidas implementadas.- Se han girado instrucciones a fin de se cumpla puntual y cabalmente con los requisitos requeridos se satisfagan conforme a los respectivos lineamientos vigentes.

### ANEXO IV

### OBSERVACIÓN:

- Durante la revisión realizada al área de Acreditación de la Coordinación de Zona de Nogales, en específico a los expedientes de las figuras operativas que fungen como Asesores Solidarios, se pudo observar que de una muestra seleccionada de siete expedientes, éstos no se encuentran integrados al 100% con la información requerida de acuerdo a la normatividad aplicable, a tres de ellos les falta el acta de nacimiento y a seis las fotografías.

### SEGUIMIENTO Y SOLVENTACIÓN:

Razones.- Capacitación insuficiente sobre los procedimientos establecidos por la normatividad aplicable.

Corrección.- Actualmente el registro de las figuras operativas indicadas en la presente observación ya no es realizada por la Coordinación de Zona, sino que se lleva a cabo por conducto de la Dirección de Informática.

Medidas implementadas.- Se proporcionará capacitación sobre los procedimientos, a fin de evitar se siga presentando esta situación.

## OBSERVACIÓN:

10. Durante la revisión realizada al área de Acreditación de la Coordinación de Zona de Nogales, en específico a los expedientes de los educandos en atención, se pudo observar que de una muestra de doce expedientes analizados, los que corresponden a los niveles inicial e intermedio, no tuvieron faltantes en su integración, mas en los que corresponden al nivel avanzado, cinco de siete expedientes verificados, se encuentran incompletos o bien no se encuentran integrados al 100% con la información requerida de acuerdo a la normatividad establecida para tal efecto y uno más no fue localizado por lo que no fue posible su verificación.

## SEGUIMIENTO Y SOLVENTACIÓN:

Razones.- Supervisión deficiente en cuanto al cabal cumplimiento de la normatividad aplicable.

Corrección.- Se presenta especial cuidado en los expedientes de los educandos que han concluido el nivel intermedio, ya que el expediente del educando de nivel avanzado debe constituirse por el expediente electrónico del educando intermedio y su fotografía, de acuerdo a indicaciones emitidas por Oficinas Centrales del INEA, durante la auditoría realizada el 2014.

Medidas implementadas.- Se han girado instrucciones para ejercer mayor supervisión en el cabal cumplimiento de los respectivos lineamientos.

## OBSERVACIÓN:

11. Durante la revisión, se tomó una muestra de 45 usuarios que concluyeron nivel (UCN'S: 6 de nivel inicial, 7 de nivel intermedio y 32 de nivel avanzado) correspondientes al círculo de estudio I-26-003-02 Casa de la Cultura, ubicado en la Plaza Comunitaria de Santa Ana, Sonora; con el fin de llevar a cabo la aplicación de un cuestionario de control interno. Observándose en este muestreo que las direcciones de los domicilios señalados en los kardex de los ex educandos en su mayoría no coinciden con la nomenclatura de la ciudad.

## SEGUIMIENTO Y SOLVENTACIÓN:

Al respecto, mediante Oficio No. 187/CZN/10/2016, de fecha 13 de los corrientes, dirigido a ese Órgano de Control y Desarrollo Administrativo, la Lic. Ana Marcela Higuera Dumas, Coordinadora de Zona de Nogales, expresa la aclaración y/o justificación siguiente:

*"Me comenta el personal del departamento de acreditación de esta coordinación de zona, que por confusión en los números asignados a cada municipio, al momento de incorporar a los educandos no le capturan el municipio correcto, ya se comprometieron a poner cuidado para no reincidir en este error". ANEXO V.-*

## **OBSERVACIÓN:**

12. Derivado de la muestra seleccionada, se observó que a la C. Leonarda Alvarado Correa con RFE AACL-590411-L84, no se pudo aplicar cuestionario de control interno ya que el domicilio que se menciona en el kardex corresponde a la Cd. de Nogales, Son., mencionando además la Asesor C. Verónica Enríquez Palafox que no conoce a dicha persona y que ella tiene en su poder el certificado de secundaria de esta persona.

## **SEGUIMIENTO Y SOLVENTACIÓN:**

Al respecto, mediante Oficio No. 187/CZN/10/2016, de fecha 13 de los corrientes, dirigido a ese Órgano de Control y Desarrollo Administrativo, la Lic. Ana Marcela Higuera Dumas, Coordinadora de Zona de Nogales, expresa la aclaración y/o justificación siguiente:

*“Se cuestionó a la asesora Verónica Enríquez Palafox y nos comenta que de momento ella no identificaba de quien se trataba ya que conoce a Leonarda Alvarado Correa por su apodo y la veía esporádicamente (cuando coincidían en eventos de carácter religioso en el municipio de Santa Ana) ya que efectivamente la ex educando vive en el municipio de Nogales, se anexan copias de IFE de ex educando y asesora dando la explicación de lo sucedido, cabe mencionar que la persona ya entregó documentación para que se haga el trámite de elaboración de certificado, nos comentó la asesora que el certificado que está pendiente de entregar no es el de Leonarda Alvarado Correa, se confundió”*

## **ANEXO V**

## **OBSERVACIÓN:**

13. Derivado de la muestra seleccionada, a la C. Sara Carrasco Arvizu con RFE CAAS-790909-5U3, se le aplicó cuestionario de control interno, observándose lo siguiente: esta persona menciona que en su domicilio le fueron aplicados los exámenes por la Asesor y que a la fecha no le habían entregado su certificado correspondiente. La asesor de esta persona según su kardex es la C. Oliver Camou León.

## **SEGUIMIENTO Y SOLVENTACIÓN:**

Al respecto, mediante Oficio No. 187/CZN/10/2016, de fecha 13 de los corrientes, dirigido a ese Órgano de Control y Desarrollo Administrativo, la Lic. Ana Marcela Higuera Dumas, Coordinadora de Zona de Nogales, expresa la aclaración y/o justificación siguiente:

*“Se cuestionó a la ex educando Sara Carranza Arvizu y nos comenta que si le aplicaron exámenes en su casa en alguna ocasión por motivo de salud, pero la asesora estaba acompañada de otra persona (aplicador) y que también presentó exámenes en la biblioteca tanto escritos como el línea, que su certificado ya le fue entregado, y la razón de no haberle hecho la entrega antes fue porque se estaba organizando una entrega de certificados en el municipio. Se anexa copia del IFE de la persona donde nos da la explicación de su puño y letra”.*

## **ANEXO V.-**

## **OBSERVACIÓN:**

14. Derivado de la muestra seleccionada, a la C. Eloisa León Ruíz con RFE LERE-430222-9F9, se le aplicó cuestionario de control interno, observándose lo siguiente: esta persona menciona que estudió primaria y que le gustaría estudiar secundaria. Según registros del ISEA, la C. Eloisa León Ruíz se encuentra como UCN de nivel avanzado. La asesor de esta persona según su karkex es la C. Verónica Enríquez Palafox.

## **SEGUIMIENTO Y SOLVENTACIÓN:**

Al respecto, mediante Oficio No. 187/CZN/10/2016, de fecha 13 de los corrientes, dirigido a ese Órgano de Control y Desarrollo Administrativo, la Lic. Ana Marcela Higuera Dumas, Coordinadora de Zona de Nogales, expresa la aclaración y/o justificación siguiente:

*"Nos comenta Eloísa León Ruíz que es una persona mayor y que se encontraba muy nerviosa, que las preguntas que se le hicieron en el cuestionario la confundieron, pero que ella ya tiene su certificado de primaria, que presentó exámenes tanto escritos como en línea y se encuentra en espera del certificado de secundaria, se anexa copia del IFE y la explicación por parte de la ex educando escrito de su puño y letra".*

## **ANEXO V.-**

## **OBSERVACIÓN:**

15. Derivado de la muestra seleccionada, a la C. Prudencia Luque Córdova con RFE LUCP-560516-DH3, se le aplicó cuestionario de control interno, observándose lo siguiente: esta persona menciona que en su domicilio le fueron aplicados los exámenes por la asesor. La asesor de esta persona según su kardex es la C. Verónica Enríquez Palafox.

## **SEGUIMIENTO Y SOLVENTACIÓN:**

Al respecto, mediante Oficio No. 187/CZN/10/2016, de fecha 13 de los corrientes, dirigido a ese Órgano de Control y Desarrollo Administrativo, la Lic. Ana Marcela Higuera Dumas, Coordinadora de Zona de Nogales, expresa la aclaración y/o justificación siguiente:

*"La asesora nos explicó que lo que recibió Prudencia Luque Córdova en su casa fueron asesorías y le aplicó en ocasiones evaluaciones de retroalimentación, y la persona nos aclaró que si presentó exámenes en Casa de la Cultura, tanto escritas como en línea y que ya cuenta con us certificados. Se anexa copia del IFE con la explicación correspondiente por puño y letra de la ex educando".*

## **ANEXO V.-**

## **OBSERVACIÓN:**

16. Derivado de la muestra seleccionada, a la C. Bertha Ochoa Gaxiola con RFE OOGB-450627-944, , se le aplicó cuestionario de control interno, observándose lo siguiente: esta persona menciona que solo aplicó un examen, no respondiendo nada respecto de los procesos de acreditación y certificación. Según registros del ISEA, se encuentra como UCN de nivel avanzado. La asesor de esta persona según su kardex es la C. Consuelo Macías Montes.



## SEGUIMIENTO Y SOLVENTACIÓN:

Al respecto, mediante Oficio No. 187/CZN/10/2016, de fecha 13 de los corrientes, dirigido a ese Órgano de Control y Desarrollo Administrativo, la Lic. Ana Marcela Higuera Dumas, Coordinadora de Zona de Nogales, expresa la aclaración y/o justificación siguiente:

*“La C. Bertha Ochoa Gaxioia nos comentó que cuando la entrevistaron ella pensó que si decía que ya había presentado exámenes anteriormente le iban a quitar el apoyo de Prospera, por eso había comentado que había presentado un solo examen. Pero nos proporcionó una copia del IFE en la cual nos aclara que si recibió el servicio tanto de asesorías, material y los certificados de primaria y secundaria respectivamente, anexo al presente copia y la explicación escrita de puño y letra de la ex educando”.*

**ANEXO V.-**

## OBSERVACIÓN:

17. Derivado de la muestra seleccionada, a la C. María del Carmen Aréchiga con RFE AECA-660712-D43, se le aplicó cuestionario de control interno, observándose lo siguiente: esta persona menciona que apenas va a iniciar el proceso de secundaria, que no había aplicado ningún examen en Santa Ana. Según registros del ISEA, se encuentra como UCN de nivel avanzado. La asesor de esta persona según su kardex es la C. Santa Marcela Burrel Castro.

## SEGUIMIENTO Y SOLVENTACIÓN:

Al respecto, mediante Oficio No. 187/CZN/10/2016, de fecha 13 de los corrientes, dirigido a ese Órgano de Control y Desarrollo Administrativo, la Lic. Ana Marcela Higuera Dumas, Coordinadora de Zona de Nogales, expresa la aclaración y/o justificación siguiente:

*“Nos informa Ma. del Carmen Aréchiga que al momento de entrevistarla ella estaba nerviosa que no sabe ni que contestó y estaba confundida, pero que ella inició sus estudios en Bahía de Kino y los concluyó en el municipio de Santa Ana, que hizo exámenes tanto escritos como en línea y que el certificado de secundaria ya le fue entregado, incluso por una servidora en una ocasión que estuvimos visitando la plaza comunitaria de dicho municipio, se anexa copia de IFE de la ex educando donde con su puño y letra nos da la explicación. Cabe mencionar después de comentarnos la persona que le fue entregado el certificado de mi parte, me tome a la tarea de buscar las fotografías de esa fecha y en efecto se le hizo la entrega, anexo también la fotografía como evidencia”.*

**ANEXO V.-**

## OBSERVACIÓN:

18. Derivado de la muestra seleccionada, a la C. Dolores León Ruíz con RFE LERD-480328-LF1, se le aplicó cuestionario de control interno, observándose lo siguiente: esta persona menciona haber aplicado solo un examen de nivel intermedio y que no se le ha hecho entrega de su certificado. Según registros del ISEA, se encuentra como educando en atención de nivel avanzado. La asesor de esta persona según su kardex es la C. Verónica Enríquez Palafox.

## **SEGUIMIENTO Y SOLVENTACIÓN:**

Al respecto, mediante Oficio No. 187/CZN/10/2016, de fecha 13 de los corrientes, dirigido a ese Órgano de Control y Desarrollo Administrativo, la Lic. Ana Marcela Higuera Dumas, Coordinadora de Zona de Nogales, expresa la aclaración y/o justificación siguiente:

*"Menciona Dolores León Ruíz que ella hizo exámenes escritos y en línea, que terminó su primaria y se le entregó su certificado y que actualmente está activa en secundaria y le faltan 5 módulos para concluir, se anexa copia de IFE con la explicación de puño y letra del educando".*

**ANEXO V.-**

**(OF. DG/387/2016)**

**Hermosillo, Sonora, a 20 de octubre de 2016.**