

CORRESPONDENCIA INTERNA

RECIBIDO  
02 MAR 2017  
DIRECCION DE PLANEACION Y FINANZAS

DIRECCION DE PLANEACION Y FINANZAS

CORRESPONDENCIA INTERNA

RECIBIDO  
27 ENE. 2017

COORDINACION GENERAL DE OPERACION

ING. NORMA LUISA ARCE MONROY  
Titular del Órgano de Control y Desarrollo Administrativo del DIF Sonora

DIF Sonora  
Sistema para el Desarrollo Integral de la Familia del Estado de Sonora

No. Oficio DG/008/2017  
Hermosillo, Sonora a 25 de Enero del 2017

2017: Centenario de la Constitución, pacto social Supremo de los mexicanos

SECRETARIA DE LA CONTRALORIA GENERAL

RECIBIDO  
25 ENE. 2017

En atención a Oficios No. DS-2175-201 y CGA/004/2017 relativos al Informe de Auditoría de la revisión realizada a la Funeraria Juan Pablo II por el periodo del 01 enero al 30 de junio de 2016 y solicitud de prórroga, respectivamente; y en alcance a Oficio No. FUN/074/16, me permito presentar a Usted la siguiente respuesta:

- Se detectó que la autorización para la condonación de las cinco cuentas incobrables emitidas por la Funeraria Juan Pablo II por un importe de \$ 14,770.00 mismas que se señalan en el recuadro, incumplen con la Política establecida en el Procedimiento "Servicios Administrativos de la Funeraria Juan Pablo II", donde se estipula que se deben realizar tres visitas domiciliarias como mínimo en dos meses para incluirlos en la lista de condonación, Cabe señalar, que si bien se realizaron más de tres visitas a los usuarios, estas no se llevaron a cabo dentro del tiempo estipulado en el Procedimiento.

CONS.	NO. DE EXPEDIENTE	IMPORTE DEL SERVICIO	IMPORTE A CONDONAR	JUNTA DE GOBIERNO	FECHA DEL CONVENIO DE PAGO	VISITAS DOMICILIARIAS REALIZADAS						
	449/2015	\$ 4,570.00	\$ 2,050.00	III SESIÓN ORDINARIA FECHA 20/06/2016	10/08/2015	26/08/2015	10/09/2015	29/09/2015	11/11/2015	13/01/2016	18/02/2016	11/03/2016
	504/2015	\$ 4,570.00	\$ 3,350.00		08/09/2016	01/10/2015	16/10/2015	11/11/2015	03/12/2015	13/01/2016	18/02/2016	-
	573/2015	\$ 4,570.00	\$ 1,350.00		15/10/2015	11/11/2015	03/12/2015	13/01/2016	18/02/2016	11/03/2016	-	-
	577/2015	\$ 4,570.00	\$ 3,350.00		16/10/2015	20/10/2015	11/11/2015	02/12/2015	13/01/2016	18/02/2016	11/03/2016	-
	243/2016	\$ 4,670.00	\$ 4,670.00	IV SESIÓN ORDINARIA FECHA 17/10/2016	28/03/2016	12/04/2016	07/06/2014	05/07/2016	-	-	-	-
		\$ 14,770.00										

**Justificación:**

Se informa que debido al volumen de las Cuentas por Cobrar y a la falta de personal de cobranza y choferes en la funeraria Juan Pablo II, el área de crédito y cobranza realizaba las gestiones de cobro mediante llamadas telefónicas para ver si se puede pasar al domicilio para cobrar el adeudo de los servicios funerarios, y al obtener respuesta negativa, la encargada de crédito y cobranza no envía al chofer a realizar la gestión de cobro; así mismo se informa que los nuevos créditos vigentes se encuentran vigentes con la documentación y pagos respectivos (anexo 1-A1).

**Medida correctiva:**

En Oficio No. FUN/001/17 suscrito por el Subdirector de la Funeraria Juan Pablo II remite a la Secretaría Técnica los cambios realizados al procedimiento 64-APV-09/Rev-02 "Servicios Administrativos y de Recaudación de Saldos de Funeraria Juan Pablo II",

Unidos logramos más



documento en el cual se modifica el apartado "V. Políticas" en el punto 2, inciso c) que indica "Para someter a Junta de Gobierno todas las cuentas por cobrar deberá contar con una visita de verificación, y dos visitas de seguimiento de cobro las cuales podrán ser físicas y/o llamadas telefónicas en tres meses o con importe menor a \$500.00 a los clientes morosos que no acudieron a renegociar la deuda, solo entonces se incluirá en la lista de condonación", los documentos antes citados se incluyen en anexo 1-A2.

**Medida preventiva:**

El Coordinador General de Administración en Oficio CGA/002/2017 instruye al Subdirector de la Funeraria Juan Pablo II para que se realicen las modificaciones necesarias a las políticas del procedimiento observado, con el fin de que estas reflejen los requerimientos administrativos factibles de cumplir con los recursos humanos existentes en la funeraria, sin detrimento en la cobranza del centro (anexo 1-A3).

2. No se proporcionó la evidencia documental que avale la gestión de cobro de los cinco créditos otorgados a DIF Hermosillo y Municipio de Hermosillo por un importe de \$17,828.00. Así mismo, se observó faltante de documentación comprobatoria en la integración del expediente único, como son: de los expedientes 227/2016, 252/2016 y 458/2016 no presenta oficio de autorización de los créditos otorgados, del 427/2016, 252/2016 y 458/2016 no presentan fecha compromiso de pago por parte de las Instituciones; lo anterior se muestra a detalle en el recuadro:

CONS.	EXPEDIENTE	NO. FACTURA	FECHA	USUARIO	IMPORTE DEL SERVICIO	PAGOS REALIZADOS	CRÉDITO OTORGADO	FECHA DEL CONVENIO DE PAGO	FECHA COMPROMISO DE PAGO	VISITAS DOMICILIARIAS (TRES MÍNIMO)	FALTANTE DE DOCUMENTACIÓN COMPROBATORIA DEL CRÉDITO	
1	152/2016	F917	29/08/2016	MUNICIPIO DE HERMOSILLO	\$ 4,570.00	\$ 2,670.00	\$ 1,900.00	26/02/2016	01/04/2016	01/03/2016	-	
2	427/2016	F892	25/08/2016		\$ 4,570.00	\$ -	\$ 4,570.00	17/06/2016	NO PRESENTA	11/07/2016 26/08/2016	09/11/2016	-
3	227/2016	F836	10/08/2016		\$ 4,670.00	\$ -	\$ 4,670.00	24/03/2016	24/04/2016	29/03/2016	-	NO PRESENTA OFICIO DE AUTORIZACIÓN DEL CRÉDITO POR PARTE DEL AYUNTAMIENTO DE HERMOSILLO
4	252/2016	F488	06/04/2016		\$ 4,688.00	\$ -	\$ 4,688.00	04/04/2016	NO PRESENTA	11/04/2016	-	NO PRESENTA OFICIO DE AUTORIZACIÓN DEL CRÉDITO POR PARTE DE DIF HERMOSILLO
5	458/2016	F758	07/07/2016	DIF HERMOSILLO	\$ 4,670.00	\$ 2,670.00	\$ 2,000.00	28/06/2016		11/07/2016	-	NO PRESENTA OFICIO DE AUTORIZACIÓN DEL CRÉDITO POR PARTE DE DIF HERMOSILLO
					\$ 23,168.00	\$ 5,340.00	\$ 17,828.00					

\* SE ENVÓ FACTURA CORREGIDA

**Justificación:**

Se informa que el área de cobranza de la Funeraria Juan Pablo II en el caso del H. Ayuntamiento de Hermosillo si llevaba a cabo las gestiones de cobro de manera mensual de los adeudos de cuentas por cobrar, por apoyos de servicios funerarios a su cargo; mismas que se venían realizando a través del formato de "Visitas Domiciliarias" a las cuales se les anexa la relación de las cuentas por cobrar, la cual tiene: número de expediente, fecha de servicio, nombre del solicitante, fallecido e importe del adeudo.



Así mismo y atendiendo las recomendaciones del personal auditor, la administración de la Funeraria Juan Pablo II procedió a realizar gestiones de cobro a través del formato de "Visitas Domiciliarias" a las demás Instituciones, como son: Atención Ciudadana H. Ayuntamiento, DIF Hermosillo y CEDIS.

Así mismo se informa que las gestiones de cobro a las Instituciones se encuentran archivadas en carpeta especial en la oficina de crédito y cobranza la cual se tiene identificada con el nombre de "Gestión de Cobro a Instituciones", es importante señalar que en estas se realiza el cobro de 1 a 23 expedientes (cifra variable), por lo que estas no se anexan al expediente correspondiente.

**Medida correctiva:**

Se informan las medidas correctivas realizadas por la Entidad para atender las situaciones observadas:

1. Gestiones de cobro realizadas por la Funeraria de los expedientes observados, de acuerdo al siguiente:

No. Expediente	Institución:	Gestiones de cobro realizadas en fecha:	Anexo
152/2016	Atención Ciudadana H. Ayuntamiento	12/09/2016, 18/11/2016, 19/10/2016 y 13/12/2016	2-A1
427/2016	Ahumada Verdugo Ma. Del Carmen	El 22/11/2016 se liquidó el adeudo total se anexa recibo y ficha de depósito.	2-A2
227/2016 y 252/2016	H. Ayuntamiento de Hermosillo	11/04/2016, 18/05/2016, 14/06/2016, 18/11/2016 y 13/12/2016	2-A3
458/2016	DIF Hermosillo	18/10/2016, 18/11/2016 y 13/12/2016	2-A4

Así como gestión de cobro realizada al CEDIS en formato de visita domiciliaria; así mismo a partir del 2017 se está solicitando a las instituciones el formato Compromiso de Pago por los servicios funerarios solicitados (anexo 2-A5)

2. Oficio No. FUN/001/17 suscrito por el Subdirector de la Funeraria Juan Pablo II remite a la Secretaría Técnica los cambios realizados al procedimiento 64-APV-09/Rev-02 "Servicios Administrativos y de Recaudación de Saldos de Funeraria Juan Pablo II", documento en el cual se modifica el apartado "V. Políticas" en el punto 2, inciso b) que indica "El cobro a instituciones se realizará mensualmente mediante oficio y se resguardará en carpeta", y el punto 8. que indica "En caso de créditos otorgados a los H. Ayuntamientos e Instituciones de Gobierno, deberá contar con Compromiso de Pago", entre otros, el documento se incluye en anexo 1-A2.



**Medida preventiva:**

El Coordinador General de Administración en Oficio CGA/002/2017 instruye al Subdirector de la Funeraria Juan Pablo II para que se realicen las modificaciones necesarias a las políticas del procedimiento observado, con el fin de que estas reflejen los requerimientos administrativos factibles de cumplir con los recursos humanos existentes en la funeraria, sin detrimento en la cobranza del centro (anexo 1-A3).

3. Se detectó fallas de control en el sistema de inventarios de la Funeraria Juan Pablo II; toda vez que los ataúdes con folios 432-16, 551-16, 754-16 y 755-16, fueron recibidos por dicha Unidad administrativa antes de que se emitiera la Orden de Compra y/o Trabajo por parte de la Dirección de Recursos Materiales y Servicios Generales, tal como se establece en el Procedimiento de Adquisiciones Apartado V, numerales 6 y 7, como se detalla en los procedimientos de adjudicación de los siguientes recuadros:

ADJUDICACIÓN DIRECTA						
ORDEN DE COMPRA Y/O DE TRABAJO				ATAÚDES RECIBIDOS		IMPORTE
FOLIO NO.	SOLICITUD DE REFERENCIA	FECHA DE ELABORACIÓN	FECHA DE RECEPCIÓN POR EL PROVEEDOR	FECHA	CANTIDAD	
432-16	242-16	29/04/2016	29/04/2016	25/03/2016	15	\$96,338.00
				08/03/2016	21	
				07/04/2016	19	
551-16	572-16	06/05/2016	16/05/2016	19/04/2016	5	\$87,580.00
				02/05/2016	13	
				11/05/2016	4	
				13/05/2016	4	
<b>\$183,918.00</b>						
LICITACIÓN PÚBLICA NO. CE-926060991-E7-2016						
ORDEN DE COMPRA Y/O DE TRABAJO				ATAÚDES RECIBIDOS		IMPORTE
FOLIO NO.	SOLICITUD DE REFERENCIA	FECHA DE ELABORACIÓN	FECHA DE RECEPCIÓN POR EL PROVEEDOR	FECHA	CANTIDAD	
754-16	818-16	01/06/2016	21/06/2016	08/06/2016	15	\$47,850.00
				16/06/2016	10	
755-16	819-16	01/06/2016	21/06/2016	16/06/2016	10	\$47,850.00
<b>\$95,700.00</b>						

**Justificación:**

Se informa que en la Funeraria Juan Pablo II las órdenes de compra directa se dan de alta con el número de solicitud y número de cotización, que en este caso es el mismo, la cual tiene el nombre del proveedor seleccionado; sin embargo la operatividad de los servicios que se brindan en la funeraria resulta imposible esperar a la emisión de la orden de compra debido al proceso que conlleva su autorización, se anexan correos de gestiones realizadas por el Subdirector de la Funeraria al Director de Recursos Materiales y Servicios Generales (anexo 3-A1)

En el caso de las órdenes de compra de la Licitación Pública números 754-16 y 755-16 estas ya se encontraban elaboradas, sin embargo no se habían entregado al proveedor,

**Unidos logramos más**



por lo que se dieron de alta en el sistema de almacén con los mismos números de orden de compra, ya que estos se toman del sistema.

**Medida correctiva:**


Oficio No. FUN/001/17 suscrito por el Subdirector de la Funeraria Juan Pablo II remite a la Secretaría Técnica los cambios realizados al procedimiento 64-APV-09/Rev-02 "Servicios Administrativos y de Recaudación de Saldos de Funeraria Juan Pablo II", documento en el cual se modifica el punto 6.4 del procedimiento que indica "Ingresa al sistema de inventarios los ataúdes recibidos, registrando el número de asignado en la orden de compra y/o solicitud de servicio (anexo 1-A2).


**Medida preventiva:**

El Coordinador General de Administración en Oficio CGA/002/2017 instruye al Subdirector de la Funeraria Juan Pablo II para que se tome en cuenta lo documentos administrativos con los cuales se realizan las entradas de almacén en el sistema de inventarios de ataúdes, para que se lleven a cabo las modificaciones en el procedimiento correspondiente (anexo 1-A3).

Sin más por el momento, le envío un cordial saludo.

**ATENTAMENTE**

  
**LIC. LUIS CARLOS SOTO GUTIERREZ**  
**Coordinador General de Administración**

 C.c.p. Lic. Karina Teresita Zárate Félix, Directora General de DIF Sonora  
Lic. Susana Flores Meza, Coordinadora General de Operaciones  
Lic. Ana Victoria Valdez Díaz, Directora de Atención a Población vulnerable y Centros Asistenciales  
Lic. Victor Franco Daura, Subdirector de la Funeraria Juan Pablo II  
Lic. José Agustín Pacheco Tapia, Director de Planeación y Finanzas  
Expediente Auditoría

DG-4041-16  
LCSG/JAPT/dfg

**Unidos logramos más**