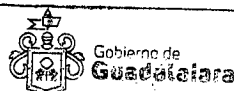




Contraloría Ciudadana Guadalajara



13:20
17 MAY 2018
Emra

Contraloría Ciudadana | Dirección de Auditoría
Informe final | Resumen Ejecutivo



RECIBIDO
Coordinación General
de Servicios Municipales

Área a revisar:	Oficio de Comisión:	Orden de Auditoría:	Objeto de la auditoría:
Dirección de Cementerios	DA/185/2018	AAD/10/2018	Control interno implementado en el servicio público de incineración en los Cementerios Municipales

Oficio No. DA/444/2018

Asunto: Informe final

Lic. Jorge Armando Mireles Ornelas

Director de Cementerios

PRESENTE:

Como parte de la auditoría practicada en la Dirección de Cementerios a su digno cargo, y correspondiente a revisión de **Control interno implementado en el servicio público de incineración en los Cementerios Municipales** por el periodo del **01 de junio al 31 de diciembre de 2017**; e iniciada mediante oficio de comisión DA/185/2018 de fecha 14 de febrero de 2018 y orden de auditoría AAD/10/2018 de fecha 21 de febrero de 2018, remito a usted el informe final el cual incluye 2 (dos) observaciones, de las cuáles 1 (una) fue solventada y 1 (una) no solventada.

#	Observación	Detalle	Estatus de Solventación
1	Expedientes de servicios de cremación, con inconsistencias.		Solventada
2	Medidas de control interno implementadas por la Dependencia para disminuir los riesgos inherentes en la prestación del servicio de cremación, débiles.	Ver detalle de unidades en cédula de observaciones	No Solventada

Se anexa al presente:

- Cédula de observaciones 8 (ocho) páginas.

No omito señalar, que las observaciones no solventadas que conlleven una conducta sancionable, serán remitidas a la Dirección de Responsabilidades de la Contraloría Ciudadana del Municipio de Guadalajara, en atención a los artículos 77 fracción XVIII y 80 fracción III del Reglamento de la Administración Pública Municipal de Guadalajara.

Sin otro particular, quedo de usted enviándole un cordial saludo.

Atentamente

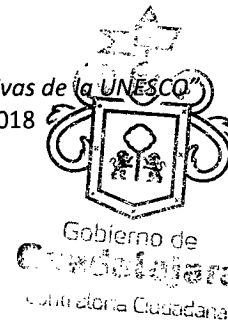
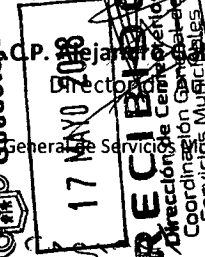
"Guadalajara, miembro de la Red de Ciudades Creativas de la UNESCO"

Guadalajara, Jalisco, 09 de mayo de 2018

C.P. ~~Diego Monraz Villaseñor~~ **Diego Monraz Villaseñor**

Director de Cementerios Municipales

C.C.P. Lic. Diego Monraz Villaseñor – Coordinador General de Servicios Municipales
c.c.p. Expediente
AGB/lfd



Recibi
Jorge A. Mireles O.



Área a revisar:	Oficio de Comisión:	Orden de Auditoría:	Objeto de la auditoría:
Dirección de Cementerios	DA/185/2018	AAD/10/2018	Control interno implementado en el servicio público de incineración en los Cementerios Municipales

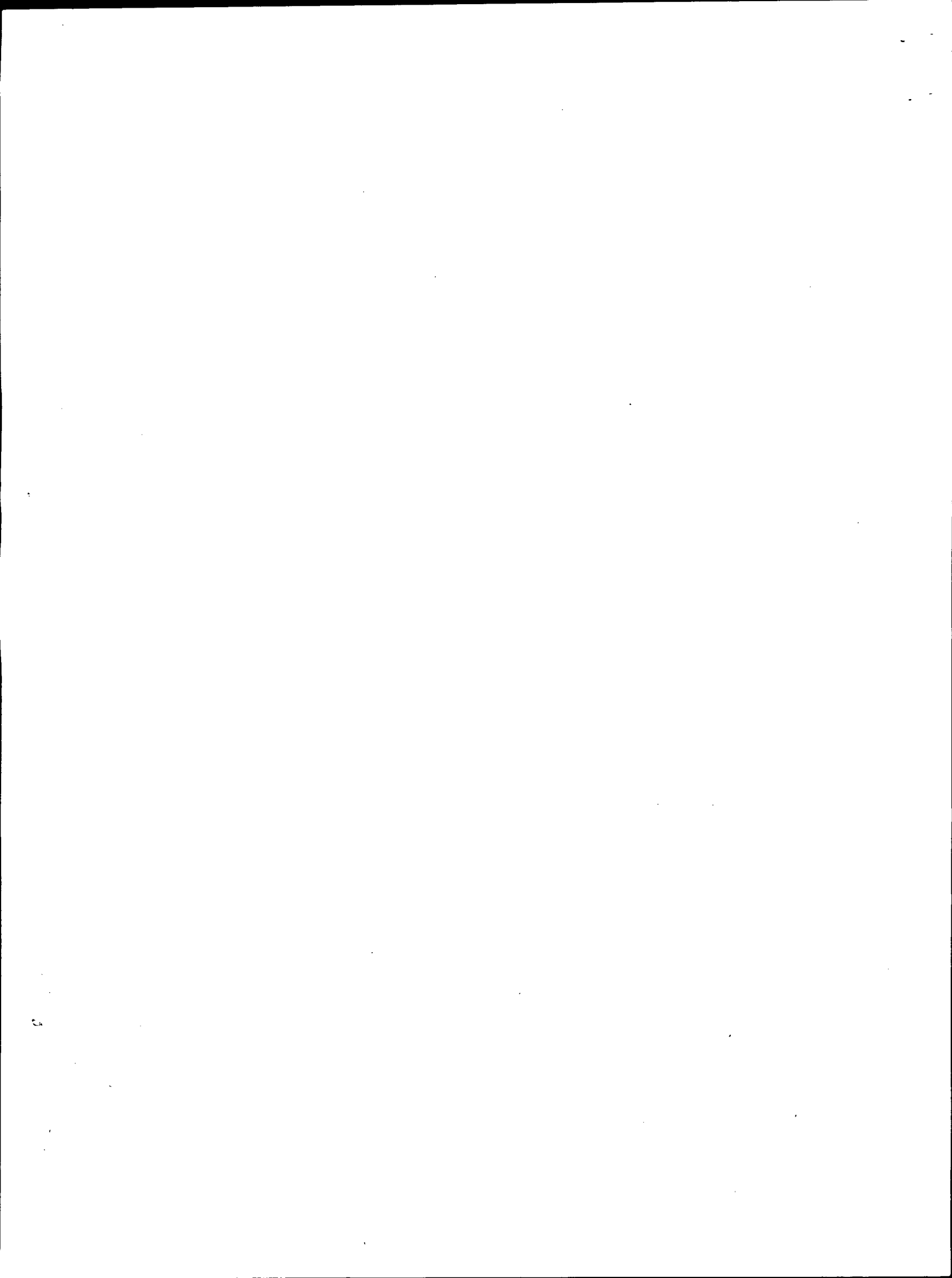
Observación No. 1 de 2	Periodo auditado: 01 de junio al 31 de diciembre de 2017	Monto observado: No Cuantificable
------------------------	--	-----------------------------------

De la revisión de expedientes por los servicios de cremación prestados en la Dirección de Cementerios:

Con objeto de verificar el cumplimiento en la integración de la documentación y/o información requerida en el Reglamento de Panteones para el Municipio de Guadalajara para prestar el servicio de cremación, se solicitaron el 100 % de los expedientes de dichos servicios prestados durante el periodo objeto de auditoría y, de los cuáles con un 95% de confiabilidad se seleccionó una muestra aleatoria de 232 expedientes (138 Guadalajara y 94 Mezquitán) para su revisión documental. Derivado de la revisión de dichos expedientes se pudieron detectar las siguientes observaciones:

Punto	Observación	Número de casos		
		Cementerio Guadalajara	Cementerio Mezquitán	Total
A	Datos personales de Acta de Defunción difieren con los asentados en la ficha de introducción de servicios crematorios.	2	0	2
B	Documento de entrega de cenizas carece de firma de recibido.	0	2	2
C	Autorización de Registro Civil para servicios de cremación carece de folio impreso; adicionalmente, no cuenta con nombre del oficial del Registro Civil	10	1	11
D	Autorización de Registro Civil para servicios de cremación cuenta con folio asentado a mano y, adicionalmente, no cuenta con firma del responsable del Registro Civil.	1	0	1
E	Autorización de Registro Civil para servicios de cremación cuenta con folio asentado a mano.	17	12	29
F	Autorización de Registro Civil para servicios de cremación carece de folio impreso.	33	14	47
G	Cremación realizada antes de 12 horas o después de 48 horas del fallecimiento; sin embargo, no se cuenta con autorización de la Secretaría de Salud para tal fin.	28	47	75
H	Expediente no cuenta con autorización por escrito de familiar directo para realizar el servicio de cremación.	138	94	232

Anexo 1. Detalle de expedientes con observaciones





Área a revisar	Oficio de Comisión	Orden de Auditoría	Objeto de la auditoría
Dirección de Cementerios	DA/185/2018	AAD/10/2018	Control interno implementado en el servicio público de incineración en los Cementerios Municipales

Fundamento Legal:

- **Reglamento de Panteones para el Municipio de Guadalajara.**

- **Artículo 12:**

Para ser beneficiario de los servicios que presta la Dirección de Panteones de Guadalajara, el solicitante debe presentar el título de propiedad o el contrato de derecho de uso a temporalidad al corriente del pago de derechos.

- **Artículo 36:**

La persona que solicite el servicio de cremación ya sea de un cadáver, de un miembro amputado, de restos áridos o fetos, debe cumplir con lo siguiente:

- I. Presentar la copia del acta de defunción o sus equivalentes en muertes fetales o amputaciones;*
- II. Contar con la autorización de la Secretaría de Salud del Estado, si la cremación ocurre antes de las 12 doce horas o después de las 48 cuarenta y ocho horas del fallecimiento;*
- III. Presentar la autorización del Registro Civil correspondiente;*
- IV. Exhibir la copia del recibo del pago por concepto de cremación; y*
- V. Contar con la autorización por escrito del familiar más directo.*

- **Disposiciones de Aplicación General en Materia de Control Interno de la Administración Pública Municipal de Guadalajara.**

- **Artículo 21.**

- *Los titulares de las dependencias y entidades de la APM, deberán asegurarse que los servidores públicos a su cargo, en el ámbito de sus respectivas competencias, establezcan, actualicen y cumplan con las obligaciones contempladas en los manuales de organización, de procesos, de operación, de procedimientos y de servicios, así como las previstas en las políticas, bases, lineamientos y demás mecanismos necesarios para reforzar el control interno relacionado con los procesos de adquisiciones, enajenaciones, servicios, obra pública, contabilidad gubernamental, manejo y operación de fondo fijo, comprobación de pasajes y viáticos, registro y control de activo fijo, y en general, las que se establezcan en cualquier otro instrumento jurídico aplicable a la APM, necesarios para minimizar el nivel de riesgo y reforzar el control interno; informando lo conducente al Coordinador de Control Interno, según corresponda.*

- **Ley General de Responsabilidades Administrativas.**

- **Artículo 49.**

- *Fracción I. Cumplir con las funciones, atribuciones y comisiones encomendadas, observando en su desempeño disciplina y respeto, tanto a los demás Servidores Públicos como a los particulares con los que llegare a tratar, en los términos que se establezcan en el código de ética a que se refiere el artículo 16 de esta Ley;*
 - *Fracción V. Registrar, integrar, custodiar y cuidar la documentación e información que por razón de su empleo, cargo o comisión, tenga bajo su responsabilidad, e impedir o evitar su uso, divulgación, sustracción, destrucción, ocultamiento o inutilización indebidos;*
 - *Fracción VI. Supervisar que los Servidores Públicos sujetos a su dirección, cumplan con las disposiciones de este artículo;*



Área a revisar:	Oficio de Comisión:	Orden de Auditoría:	Objeto de la auditoría:
Dirección de Cementerios	DA/185/2018	AAD/10/2018	Control interno implementado en el servicio público de incineración en los Cementerios Municipales

- **Ley General de Responsabilidades Políticas y Administrativas del Estado de Jalisco.**
 - Artículo 48.
 - Fracción I. Cumplir con la máxima diligencia el servicio que le sea encomendado, y abstenerse de cualquier acto u omisión que cause la suspensión o deficiencia de dicho servicio o implique abuso o ejercicio indebido de su empleo, cargo o comisión;

Recomendación

Correctiva:

- La Dirección de Cementerios deberá para punto:
 - **A, B, G y H.** Justificar la omisión de prestar el servicio de cremación sin la documentación completa que se requiere para llevar a cabo el servicio. En caso de no presentar justificación deberá iniciar el debido proceso administrativo a los servidores públicos responsables por incumplimiento al Reglamento de Panteones para el Municipio de Guadalajara.
 - **C, D, E, y F.** Remitir oficio dirigido al Registro Civil con el fin de llevar a cabo una coordinación entre ambas Dependencias para en lo subsecuente se subsanen las observaciones, y con ello minimizar los riesgos de operación en la prestación de los servicios de cremación.
Enviar evidencia de las acciones realizadas a éste Órgano de Control.

Preventiva:

- La Dirección de Cementerios deberá establecer medidas de control interno que impidan la prestación del servicio de cremación sin contar con el respectivo expediente que incluya toda la documentación contemplada en el Reglamento de Panteones para el Municipio de Guadalajara. Enviar evidencia de las acciones realizadas a éste Órgano de Control.

Solventación

Por la Dirección de Cementerios según oficio 155N/2018 del 07 de mayo de 2018 (sic):

Punto A:

"...el Administrador del Crematorio Guadalajara el C. Germán Estrada L, hizo una llamada de atención a los cremadores responsables de los errores cometidos, para que en lo sucesivo no ocurran los mismos errores antes mencionados."

Punto B:

"...de la finada Ana María Flores Ramos... debido a que el servicio fue en fin de semana, no se realizó el certificado de

[Handwritten signatures and notes on the right margin]

11

Área a revisar:	Oficio de Comisión:	Orden de Auditoría:	Objeto de la auditoría:
Dirección de Cementerios	DA/185/2018	AAD/10/2018	Control interno implementado en el servicio público de incineración en los Cementerios Municipales

cremación, así como el documento para firma de recibido por parte del familiar ese día... el sobrino de la finada el C. Miguel Ángel Verdín Flores, firmó de recibidas las cenizas en la autorización del Registro Civil.

... de la finada Karla Fregoso Ramírez... debido a que el servicio fue en fin de semana, no se realizó el certificado de cremación, así como el documento para firma de recibido por parte del familiar ese día... el gestor de la funeraria Santa Cruz, firmó de recibidas las cenizas en la autorización del Registro Civil."

Puntos C, D, E y F:

"... se le informa que se mandó el oficio número CGSM/DC/135N/2018 al director del Registro Civil el Mtro. Enrique Cárdenas Huevo, para que por su medio hiciera del conocimiento de dicho oficio a los distintos Registros Civiles que prestan el servicio, lo anterior con la finalidad de atender su recomendación correctiva a dichas observaciones y con esto estar en una mejor Coordinación entre ambas dependencias."

Punto G:

"Se hace de su conocimiento que, atendiendo esta observación, se giró el oficio CEM/151/2018, al secretario de salud el Dr. Alfonso Petersen Farah, para que nos informe a partir de que fecha se dejaron de expedir dichas autorizaciones, por lo que estamos en espera de la respuesta a dicho oficio."

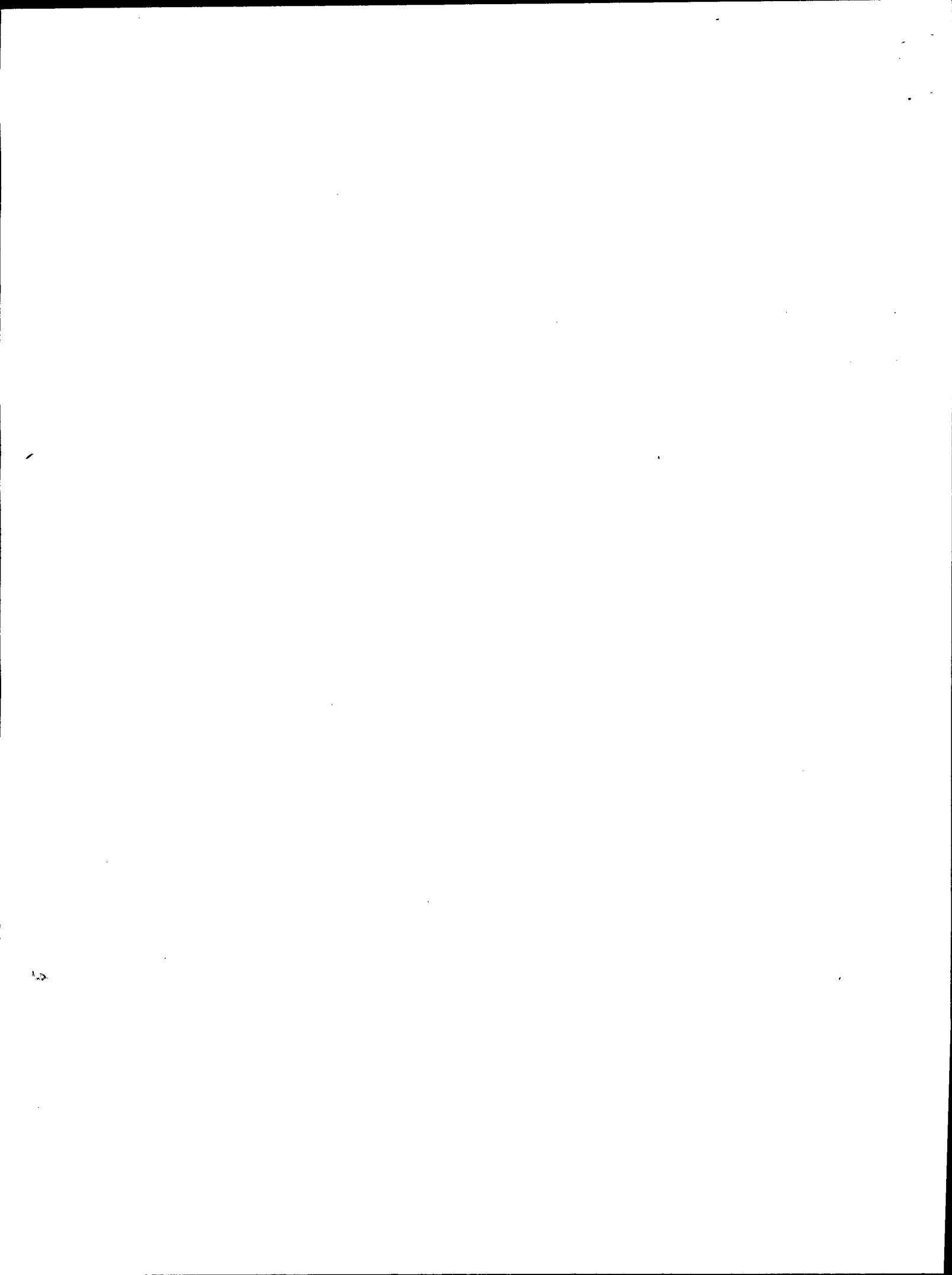
Punto H:

"Hago de su conocimiento que se empezará a realizar el formato para los familiares que soliciten el servicio de cremación de restos áridos o miembro, así mismo se le informa que también se les pedirá dicha copia de la autorización a las funerarias que soliciten el servicio de cremación de adultos, niños, fetos o recién nacidos, ya que cuenta con dicha autorización la funeraria en el momento que los familiares solicitan el servicio, misma copia se les pedirá vía oficio a las funerarias que brindan el servicio de cremación en los dos crematorios municipales Mezquitán y Guadalajara, con la finalidad que se inicie a la brevedad con este requisito."

Conclusión

Estatus de la observación: Solventada.

En virtud de que se presentó información y documentación comprobatoria de acción para cumplir con las recomendaciones preventivas y correctivas indicadas.





Área a revisar:	Oficio de Comisión:	Orden de Auditoría:	Objeto de la auditoría:
Dirección de Cementerios	DA/185/2018	AAD/10/2018	Control interno implementado en el servicio público de incineración en los Cementerios Municipales

Observación No. 2 de 2	Periodo auditado: 01 de junio al 31 de diciembre de 2017	Monto observado: No Cuantificable
------------------------	--	-----------------------------------

De las medidas de control interno implementadas por la Dependencia para disminuir los riesgos inherentes en la prestación del servicio de cremación

Durante la revisión del proceso para la prestación del servicios de cremación en la Dirección de Cementerios, se pudieron detectar las siguientes observaciones que podrían poner en riesgo su operación:

- A. **Documentación de Registro y Estadísticos.** Derivado de la revisión a los registros de cremaciones que se llevan a cabo en los crematorios Guadalajara y Mezquitán, se pudo observar que los formatos utilizados en cada uno de los crematorios carecen de uniformidad de información registrada y, adicionalmente presentan tachaduras y enmendaduras, lo cual conlleva a que la información plasmada en dichos formatos no sea confiable.
- B. **Monitoreo del consumo de gas en crematorios.** Con la finalidad de validar las medidas de control implementadas por la Dirección de Cementerios para el monitoreo del consumo de gas en los crematorios Guadalajara y Mezquitán, personal de la Contraloría Ciudadana del 07 al 23 de marzo del 2018 solicitó diariamente la toma del porcentaje de gas disponible en cada uno de los tanques de los crematorios; así como, el detalle de las compras de gas realizadas en el mismo periodo, concluyendo que, derivado de que, la Dirección de Cementerios carece de algún cálculo histórico del consumo de gas para cada uno de los tipos de servicios (adulto, infante, feto, parte corporal o resto árido) prestados en los crematorios, no es posible determinar que los porcentajes de gas disponible tomados son los correctos en base a los servicios prestados en el mismo periodo.
- C. **Distribución de servicios de cremación en cada uno de los crematorios.** Derivado del análisis realizado por este Órgano de Control a los servicios de cremación prestados por los crematorios Guadalajara y Mezquitán, se pudo visualizar que del 100 % (296) de los servicios prestados (sin considerar restos áridos) en el periodo objeto de revisión, el 75 % (221) de los servicios fueron realizados en el crematorio Guadalajara, lo cual conlleva a un mayor nivel de riesgo en su operación respecto del crematorio Mezquitán.
- D. **Seguridad en crematorios.** Conforme a las visitas físicas realizadas a los crematorios Guadalajara y Mezquitán se detectó que dichos crematorios y en sí, todas las instalaciones de los cementerios a los que corresponden los crematorios, carecen de medidas de seguridad suficientes, lo que compromete y eleva el riesgo de operación en la prestación del servicio de cremación.

Fundamento Legal:

- **Disposiciones de Aplicación General en Materia de Control Interno de la Administración Pública Municipal de Guadalajara.**
 - Artículo 21.
 - Los titulares de las dependencias y entidades de la APM, deberán asegurarse que los servidores públicos a su cargo, en el ámbito de sus respectivas competencias, establezcan, actualicen y cumplan con las obligaciones contempladas en los manuales de organización, de procesos, de

[Handwritten signatures and notes on the right margin]





Área a revisar:	Oficio de Comisión:	Orden de Auditoría:	Objeto de la auditoría:
Dirección de Cementerios	DA/185/2018	AAD/10/2018	Control interno implementado en el servicio público de incineración en los Cementerios Municipales

operación, de procedimientos y de servicios, así como las previstas en las políticas, bases, lineamientos y demás mecanismos necesarios para reforzar el control interno relacionado con los procesos de adquisiciones, enajenaciones, servicios, obra pública, contabilidad gubernamental, manejo y operación de fondo fijo, comprobación de pasajes y viáticos, registro y control de activa fijo, y en general, las que se establezcan en cualquier otro instrumento jurídico aplicable a la APM, necesarios para minimizar el nivel de riesgo y reforzar el control interno; informando lo conducente al Coordinador de Control Interno, según corresponda.

Recomendación

Correctiva:

- No aplica.

Preventiva:

- La Dirección de Cementerios deberá para el punto:
 - **A.** Establecer formatos uniformes para el registro de los servicios de cremación entre los diferentes crematorios, apegándose a los correspondientes Manuales de Procedimientos y estableciendo medidas de control que no permitan presentar estadísticos respaldados con formatos que presenten tachaduras y/o enmendaduras.
 - **B.** Instruir la elaboración de:
 - Un registro diario del porcentaje disponible de gas en cada uno de los tanques de los crematorios Guadalajara y Mezquitán.
 - Un histórico de porcentaje de gas utilizado en la realización del servicio de cremación en los diferentes tipos.
Y, realizar un análisis mensual en base a los registros solicitados con el fin de determinar que exista congruencia entre los porcentajes diarios disponibles de gas en cada uno de los crematorios con los servicios de cremación prestados.
 - **C.** Establecer medidas de control en la asignación de los servicios de cremación para que, éstos sean equitativos entre ambos crematorios y con ello disminuir los riesgos inherentes en su operación.
 - **D.** Realizar:
 - Proceso de adquisición correspondiente para la compra de cámaras de video vigilancia necesarias.



Área a revisar:	Oficio de Comisión:	Orden de Auditoría:	Objeto de la auditoría:
Dirección de Cementerios	DA/185/2018	AAD/10/2018	Control interno implementado en el servicio público de incineración en los Cementerios Municipales

	<p>para instalar en los crematorios Guadalajara y Mezquitán; así como, en aquellas áreas que permitan el acceso a éstos, estableciendo que el monitoreo y control de dichas cámaras que, deberán estar en funcionamiento las 24 horas del día, se realice en un lugar con acceso limitado a personal de la Dirección de Cementerios.</p> <ul style="list-style-type: none"> Instalación de dos cerraduras diferentes en cada una de las puertas de acceso a los crematorios Guadalajara y Mezquitán, cerraduras de las cuáles una tenga la llave el responsable del crematorio correspondiente y la otra llave este bajo responsabilidad del personal administrativo que asigne la Dirección de Cementerios. Dicho procedimiento requerirá la presencia de los dos responsable de cada llave para la apertura y cierre de los crematorios. <p>Enviar evidencia de las acciones realizadas a éste Órgano de Control.</p>
--	--

Solventación

Por la Dirección de Cementerios según oficio 155N/2018 del 07 de mayo de 2018 (sic):

Punto A:

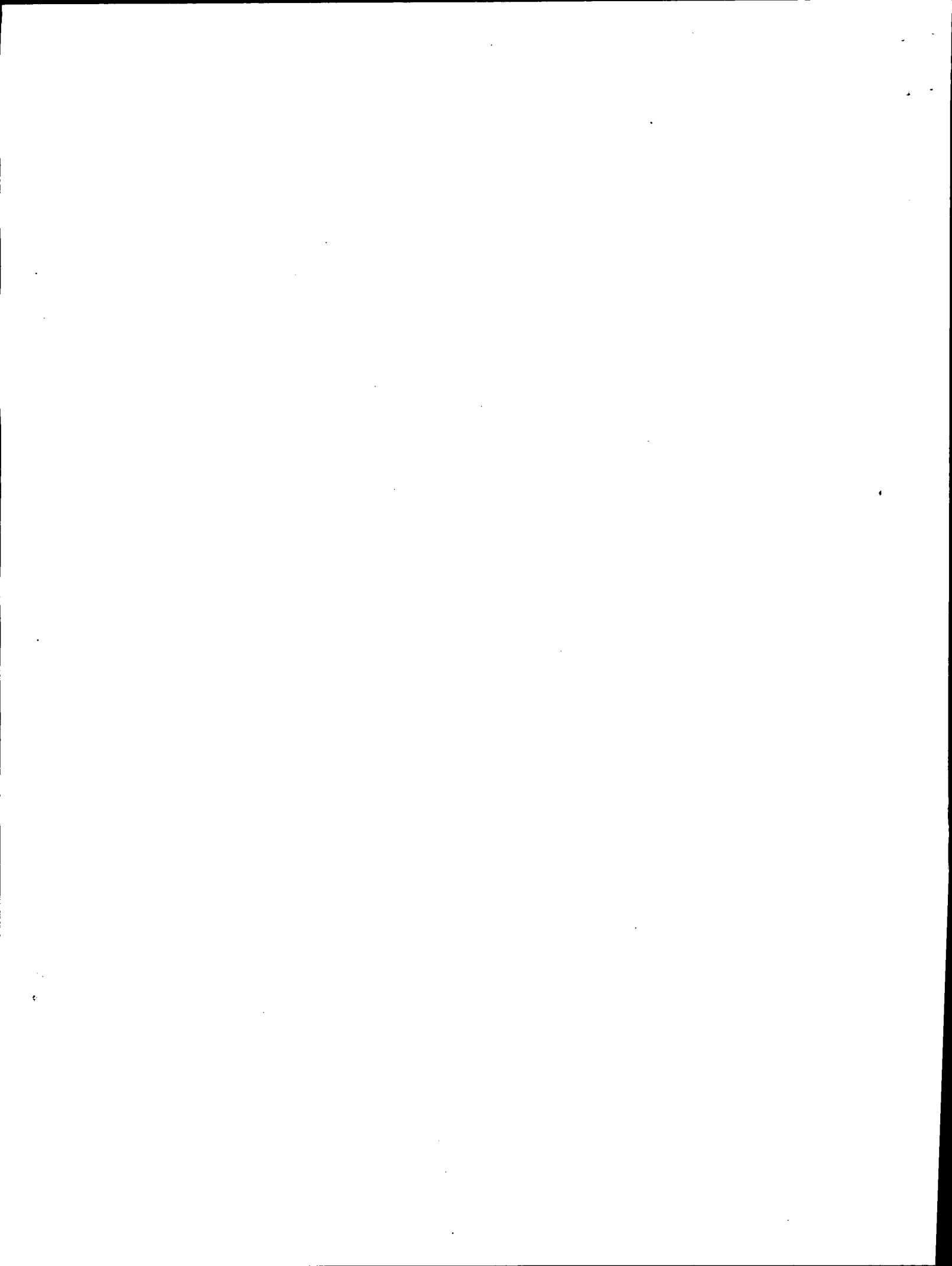
"Se anexa al presente el formato que se manejará en los dos crematorios Mezquitán y Guadalajara, de igual forma se hace de su conocimiento que se habló con los cremadores encargados de registrar los servicios en dicho formato, para que estos no presenten tachaduras ni enmendaduras."

Punto B:

"... se elaboró un formato para el registro diario del porcentaje disponible de gas en cada uno de los tanques de los crematorios Guadalajara y Mezquitán, así como el formato mensual en base a los registros solicitados que fundirán como histórico de porcentaje de gas utilizado en la realización del servicio de cremación y servirá para realizar el análisis mensual en base a los registros solicitados."

Punto C:

"Se hace de su conocimiento que no es posible decidir, así como asignar el número de servicios de cremación en cada uno de los crematorios, debido a que la funeraria tiene la autoridad y es libre para elegir el destino de cada uno de los cadáveres a cremar, así mismo no estamos en posibilidad de ordenar al ciudadano en que crematorio soliciten el servicio de cremación para su familiar."





Área a revisar:	Oficio de Comisión:	Orden de Auditoría:	Objeto de la auditoría:
Dirección de Cementerios	DA/185/2018	AAD/10/2018	Control interno implementado en el servicio público de incineración en los Cementerios Municipales

Punto D:

"...se hace de su conocimiento que ya está en proceso dicha adquisición (cámaras de video vigilancia), por lo que se anexa al presente la requisición número 987 para comprobar dicho proceso de adquisición.

...se hace de su conocimiento que atendiendo a su recomendación preventiva, estamos en proceso que en los próximos días vengán a instalar las cerraduras en cada uno de los crematorios Mezquitán y Guadalajara, por lo que la apertura y cierre de cada uno de ellos, se llevará a cabo como lo mencionan, contando con una llave el Administrador de cada Crematorio, y el cremador correspondiente a cada uno con la otra llave."

Conclusión

Estatus de la observación: No Solventada.

En virtud de que para el **Punto C** no se acata la recomendación:

"Establecer medidas de control en la asignación de los servicios de cremación para que, éstos sean equitativos entre ambos crematorios y con ello disminuir los riesgos inherentes en su operación".

Por lo que, al no establecer medidas de control para la asignación de cremación (en base a los domicilios de las funerarias/ciudadanos, proporcional en número de servicios, etc.) conlleva a tener gastos de operación y mantenimiento dispares entre ambos crematorios y que, adicionalmente se pudieran presentar irregularidades en la prestación del servicio.


L.C.P. Omar Felipe Rivas González
Auditor


C.P.A. Alfonso Rosales Gómez
Jefe de Departamento


L.I.A. Oscar Rodrigo Estrella González
Auditor


C.P. Alejandro Gálvez Becerra
Director de Auditoría



