



Ciudad de México, 11 de mayo de 2021.

Lic. Pedro Estuardo Rivera Hess
Director General de Recursos Humanos
P r e s e n t e

Con fundamento en el artículo 30, fracción V, del Reglamento Orgánico en Materia de Administración de la Suprema Corte de Justicia de la Nación y en cumplimiento al Programa Anual de Control y Auditoría 2021, aprobado por el H. Comité de Gobierno y Administración, se presenta el Informe de la Auditoría número DED/2021/02 denominada “Auditoría de cumplimiento con enfoque de Desempeño a la gestión de la Dirección de Programas Sociales (DPS)”.

I. ANTECEDENTES

Con fecha 20 de enero de 2021, se emitió la orden de auditoría CSCJN/DGA/DED/032/2021, a través de la cual, el Contralor de la Suprema Corte de Justicia de la Nación comunicó la evaluación del Desempeño DED/2021/02, por el período del 1 de enero de 2019 al 31 de diciembre de 2020 a la Dirección General de Recursos Humanos (DGRH).

II. OBJETIVOS

II.1 Objetivo general: Valorar el grado de eficiencia, eficacia y economía con que se cumplieron las metas; que el presupuesto asignado a la DPS se haya ejercido y registrado de conformidad a la normatividad aplicable.

II.2 Objetivos específicos:

1. Constatar que las actividades realizadas por la DPS en las anualidades de 2019 y 2020 estuvieran comprendidas dentro de las facultades conferidas.
2. Comprobar que las acciones llevadas a cabo por la DPS cumplieran con el marco normativo vigente.
3. Evidenciar que dichas actividades fueron contempladas en los Programas Anuales de Trabajo y de Necesidades de las anualidades citadas.
4. Verificar que los resultados reflejados en el “Reporte Avance Físico-Financiero” correspondieron con las opiniones obtenidas a través de las encuestas aplicadas con las que se evaluó la satisfacción de los beneficiarios de los programas sociales.
5. Comprobar que la DPS cuenta con evidencia documental que soporte el cumplimiento normativo en las acciones que llevó a cabo en el marco de los programas sociales.

III. ALCANCE

Se revisaron las listas de asistencia, evidencia fotográfica y encuestas de satisfacción que realizó la DPS al personal activo de la Suprema Corte de Justicia de la Nación (SCJN), jubilados y pensionados del Poder Judicial de la Federación (PJF) y veteranos de la SCJN en el marco de los programas sociales, relativas a los ejercicios fiscales de 2019 y 2020.

IV. RESULTADOS

Resultado 1 Estructura Orgánica

De la revisión a la Estructura Orgánica y Estructura Ocupacional de la DGRH, en específico de la DPS, se detectaron las siguientes inconsistencias:

En la Estructura Ocupacional publicada en la página de transparencia de la SCJN se detectó que el puesto de Jefe de Departamento de Control Documental no se refleja en la Estructura Orgánica de la DGRH, además de que no está considerado dentro del Manual de Organización Específico (MOE), por lo que las funciones formalmente no se encuentran definidas.

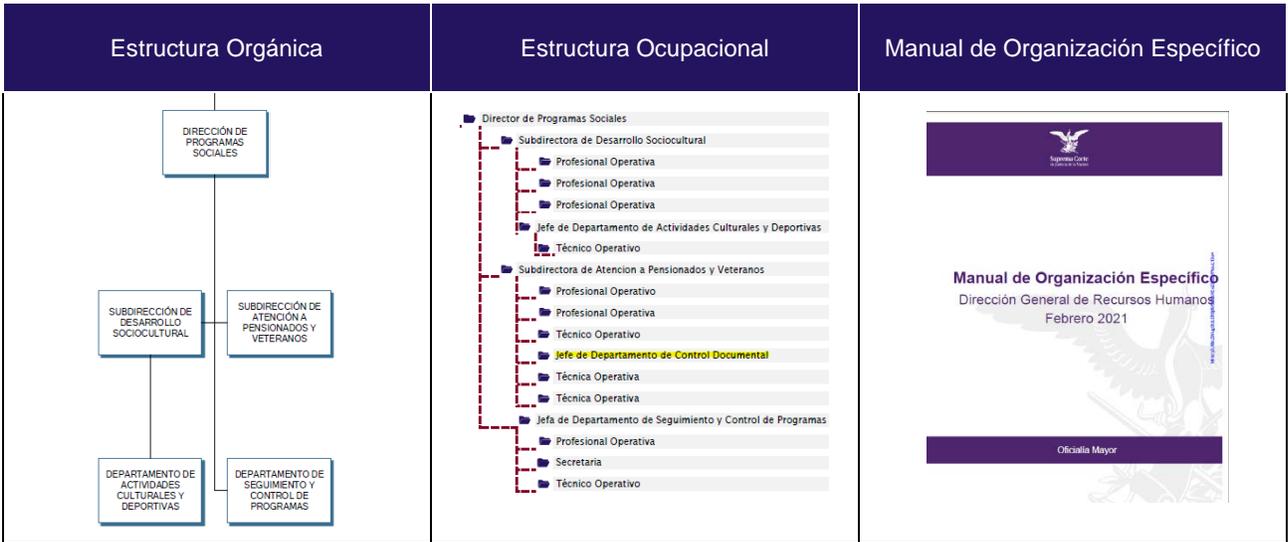
No se omite señalar que la Estructura Orgánica de la DGRH, según el Portal de Transparencia de la SCJN, está actualizada al 4 de enero de 2021.



Información obtenida del Portal de Transparencia de la SCJN.

A su vez, el MOE y la Estructura Ocupacional publicados en el Portal de Transparencia de la SCJN, datan del mes de febrero de 2021.

Las inconsistencias señaladas afectan el control interno de la DPS al no definirse las funciones y responsabilidades del Jefe de Departamento de Control Documental, dentro del MOE, además, de que sus funciones tampoco se encuentran vinculadas en el Manual de Procedimientos respectivo.



KRbggTDGSX2JebzOVJ5ySdyJP0EolEgC2XKjzoucZQ8=

Mediante el oficio CSCJN/DGA/DED/195/2021, notificado el 21 de abril de 2021, se dieron a conocer a la Dirección General de Recursos Humanos, los resultados preliminares derivados de la auditoría que se practicó.

En respuesta al presente resultado, a través del oficio OM/DGRH/079/2021 del 26 de abril de 2021, la DGRH informó que solicitó a la Dirección General de Planeación, Seguimiento e Innovación la modificación de la estructura ocupacional publicada en el Portal de Transparencia de la SCJN, por cuanto hace a la denominación de la plaza 1223, la cual debe decir “Técnica Operativa” y no “Jefe de Departamento de Control Documental”. Dicha solicitud ya fue atendida, como se muestra en la siguiente imagen:



Información obtenida del Portal de Transparencia de la SCJN.

Por lo anterior y debido a que la DGRH realizó las acciones necesarias con las que se corrigió la diferencia detectada entre las Estructuras Orgánica y Ocupacional, no se emite recomendación para el presente resultado.

Resultado 2 Manuales de Organización Específico y de Procedimientos.

De la revisión a los Manuales de Organización Específico y de Procedimientos de la DGRH se constató que ambos están autorizados y publicados en las páginas de Intranet y de Transparencia de la SCJN.

El MOE se actualizó en el mes de febrero de 2021.

Como resultado de la aplicación de cuestionarios al personal adscrito a la DPS se constató que, todos señalaron tener conocimiento de dichos manuales.

De la revisión al MOE de la DGRH vigente en las anualidades de 2019 y 2020, se detectaron las siguientes inconsistencias en las funciones asignadas al personal adscrito a la DPS:

- a) Para el Director de Programas Sociales se establecieron las siguientes funciones, mismas que sustancialmente se duplican:

Funciones	
- Emitir y validar los informes que le sean requeridos para atender las solicitudes de los órganos fiscalizadores, así como las solicitudes de transparencia y acceso a la información pública gubernamental, en relación con el desarrollo de los programas sociales de la Suprema Corte.	- Proporcionar la información que se solicite por los órganos fiscalizadores, así como las solicitudes de acceso a la información y de transparencia con motivo de las funciones que desempeñe.

En el MOE, publicado en febrero de 2021, la inconsistencia antes referida fue corregida.

- b) Respecto de la función asignada al Director de Programas Sociales que se indica en el siguiente cuadro, se observa una posible duplicidad con las actividades del personal subordinado (Subdirección y Jefatura de Departamento); sin embargo, del análisis realizado a esas funciones se identificó que no se aplicaron o utilizaron los verbos correspondientes a cada nivel jerárquico, es decir, para la Subdirección se puede usar verbos como “coordinar, verificar, revisar, etc.” y para la Jefatura de Departamento, se utilizarían acciones como “ejecutar, realizar, etc”, debido a lo anterior, no se identifican claramente las acciones y los tramos de control que delimiten la responsabilidad conforme al nivel jerárquico de cada puesto: (1)

Funciones		
Director de Programas Sociales	Subdirección de Desarrollo Sociocultural	Departamento de Actividades Culturales y Deportivas
- Promover acciones de vinculación institucional con entidades públicas y privadas, a efecto de ampliar y diversificar los programas sociales en beneficio de los trabajadores de la Suprema Corte y pensionados del Poder Judicial de la Federación. Actividad No contemplada en el Manual de Procedimientos. (1)	- Promover la vinculación institucional para establecer acuerdos con entidades públicas o privadas que deriven en la ampliación y diversificación de bienes y servicios culturales, recreativos y de acceso al deporte para las personas que trabajan en la Suprema Corte. (1)	- Promover y coordinar acciones de vinculación institucional con entidades públicas y privadas, a efecto de ampliar y diversificar los programas sociales en beneficio de los trabajadores de la Suprema Corte. (1)
	- Diseñar y organizar la aplicación de encuestas de satisfacción de servicios a las personas beneficiarias de las actividades culturales, deportivas y de integración laboral.	- Diseñar y organizar la aplicación de encuestas de satisfacción de servicios a las personas beneficiarias de las actividades culturales, deportivas y de integración laboral.
		- Tramitar las solicitudes de descuento vía nómina para los trabajadores que se inscriben al CDSHCP*. Realizar las gestiones correspondientes ante dicha dependencia federal para el envío e intercambio de documentación.

En el MOE vigente en el 2021 continúan las inconsistencias señaladas.

- c) La función asignada al Jefe de Departamento de Actividades Culturales y Deportivas consistente en tramitar las solicitudes de descuento vía nómina para los trabajadores que se inscriben al CDSHCP*, no se vincula con ninguna de las funciones asignadas a sus superiores, por lo que en el MOE no se aprecian los tramos de control relativos a la supervisión y autorización para el cumplimiento de esta función.

El Jefe de Departamento de Actividades Culturales y Deportivas, en respuesta al cuestionario que se aplicó, señaló realizar visitas de inspección a lugares en donde se llevaron a cabo actividades socioculturales y deportivas, a efecto de proponer su organización y logística, función que no se ve reflejada en el MOE y que tiene asignada la Subdirectora de Desarrollo Sociocultural.

Causa

Falta de claridad en el MOE respecto a las funciones asignadas al personal adscrito a la DPS.

Efecto

Confusión respecto al grado de responsabilidad que le corresponde a cada uno de los servidores públicos adscritos a la DPS respecto a las funciones asignadas en el MOE.

Mediante el oficio CSCJN/DGA/DED/195/2021, notificado el 21 de abril de 2021, se dieron a conocer a la Dirección General de Recursos Humanos, los resultados preliminares derivados de la auditoría que se practicó.

En respuesta al presente resultado, a través del oficio OM/DGRH/079/2021 del 26 de abril de 2021, la DGRH informó que mediante similar OM/DGRH/078/2021 de la misma fecha, instruyó al Director de Programas Sociales para que se revise el Manual de Organización Específico y, en su caso, se modifiquen los verbos para asignar las funciones conferidas al personal de la DPS.

Debido a que la DGRH ya tomó acciones para atender el presente resultado, no se emite recomendación al respecto, no obstante, se informa que se podrá dar seguimiento posterior, con relación a este punto, en revisiones futuras.

Resultado 3

Marco normativo con el que operan los programas sociales de la SCJN.

De la revisión al marco normativo en el que se sustenta la DPS para operar los programas sociales en la SCJN, se observó que parte de esa normativa data del año de 2007, la cual no se ajusta a la operación real del área, por las siguientes inconsistencias:

- a) *“Acuerdo General de Administración III/2007, del quince de febrero de dos mil siete, del Comité de Desarrollo Humano, Salud y Acción Social de la Suprema Corte de Justicia de la Nación, por el que se regula el Plan Nacional de Atención y Servicio a Jubilados y Pensionados del Poder Judicial de la Federación, así como a Veteranos de la Suprema Corte de Justicia de la Nación” (AGA III/2007):*

AGA III/2007	Situación actual
El considerando Segundo dispone que el Comité de Desarrollo Humano, Salud y Acción Social, autorizará los	Actualmente dicho Comité no opera en el Alto Tribunal.

AGA III/2007	Situación actual
planes de desarrollo humano del personal de la Suprema Corte.	Se somete a consideración de la Presidencia de la SCJN la aprobación de los programas sociales, culturales, recreativos y deportivos
En el documento se hace referencia a la Dirección General de Desarrollo Humano y Acción Social.	Se denomina Dirección General de Recursos Humanos.
Se hace referencia a la Dirección General de Casas de la Cultura Jurídica y Estudios Históricos.	Dirección General de Casas de la Cultura Jurídica.
El Art. 15. Señala que, en la primera sesión del mes de enero de cada año, Desarrollo Humano someterá al Comité el Plan Anual de Actividades, en el cual se establecerán las fechas compromiso para el cumplimiento de las acciones del plan.	El citado Comité no opera en el Alto Tribunal. Se somete a consideración de la Presidencia de la SCJN la aprobación de los programas sociales, culturales, recreativos y deportivos
El Art. 17 establece que todas aquellas actividades no contempladas en el Plan Anual de Actividades deberán ser autorizadas por el Comité.	El citado Comité no opera en la SCJN.
Se hace referencia al Distrito Federal.	Actualmente Ciudad de México.
En el Art. 25 se establece que Desarrollo Humano llevará a cabo la contratación de bienes y servicios que se requieran para el desarrollo del plan.	Atribución de la Dirección General de Recursos Materiales.
El acuerdo data del 15 de febrero de 2007, por lo que tiene una antigüedad de 14 años.	Desde su publicación no ha sido reformado, derogado ni modificado por un nuevo ordenamiento alineado a la operación actual de los programas sociales.

Los Manuales de Organización Específico y de Procedimientos de la DGRH, hacen referencia dentro de su marco normativo al AGA III/2007, el cual no refleja su utilidad regulatoria.

- b) *“Lineamientos para viajes y paseos recreativos en los que participen los beneficiarios del Plan Nacional de Atención y Servicio a Jubilados y Pensionados, así como a Veteranos de la Suprema Corte de Justicia de la Nación”:*

Lineamientos para viajes y paseos recreativos en los que participen los beneficiarios del Plan Nacional de Atención y Servicio a Jubilados y Pensionados, así como a Veteranos de la Suprema Corte de Justicia de la Nación.	Situación actual
Los comités de Desarrollo Humano, Salud y Acción Social y de Acuerdos y Reglamentos autorizaron expedir estos lineamientos.	Los comités citados ya no operan en la SCJN.
En el Art. 28 se establece que la temporalidad de las suspensiones podrá ser de uno a tres meses, a criterio de la Dirección General de Desarrollo Humano y Acción Social o bien de la Dirección General de Casas de la Cultura Jurídica y Estudios Históricos.	Actualmente se denominan Dirección General de Recursos Humanos y Dirección General de Casas de la Cultura Jurídica, respectivamente.
El art. 29 dispone que las bajas definitivas podrán ser determinadas por la Dirección General de Desarrollo Humano e Innovación Administrativa, o por el titular de la Dirección General de Casas de la Cultura Jurídica y Estudios Históricos, previa elaboración de un acta de	El comité que se cita ya no opera en la SCJN.

Lineamientos para viajes y paseos recreativos en los que participen los beneficiarios del Plan Nacional de Atención y Servicio a Jubilados y Pensionados, así como a Veteranos de la Suprema Corte de Justicia de la Nación.	Situación actual
hechos misma que se someterá a la ratificación del Comité de Desarrollo Humano, Salud y Acción Social.	
Los lineamientos entraron en vigor el 3 de abril de 2008, por lo que tiene una antigüedad de 13 años.	Desde su publicación no ha sido reformado, derogado ni sustituido por lineamientos que estén alineados a la operación actual de los programas sociales.

c) *“Protocolo de seguridad para eventos socioculturales y recreativos de la Suprema Corte de Justicia de la Nación”*, última revisión realizada en enero de 2015:

Protocolo de seguridad para eventos socioculturales y recreativos de la Suprema Corte de Justicia de la Nación	Situación actual
En el documento se hace referencia a la Dirección General de Recursos Humanos e Innovación Administrativa y Dirección General de Comunicación y Vinculación Social.	Las Direcciones Generales cambiaron su denominación.
La última revisión realizada fue en enero de 2015, por lo que tiene una antigüedad de 6 años.	Desde su publicación no ha sido reformado, derogado ni sustituido por lineamientos que estén alineados a la operación actual de los programas sociales.

De las respuestas obtenidas a través de la aplicación de cuestionarios al personal adscrito a la DPS, se conoció que el 31% sugirió la actualización de la normatividad.

Causa

El marco normativo referido es obsoleto por lo que no refleja la utilidad regulatoria.

Efecto

Falta de certeza respecto a las instancias y áreas responsables de su aplicación, ya que, en algunas de ellas ya no operan o cambiaron de denominación.

Mediante el oficio CSCJN/DGA/DED/195/2021, notificado el 21 de abril de 2021, se dieron a conocer a la Dirección General de Recursos Humanos, los resultados preliminares derivados de la auditoría que se practicó.

En respuesta al presente resultado, a través del oficio OM/DGRH/079/2021 del 26 de abril de 2021, la DGRH informó que mediante el similar OM/DGRH/078/2021 de la misma fecha, se instruyó al Director de Programas Sociales para que analice la conveniencia de revisar y proponer a las instancias correspondientes un marco normativo que sea acorde a la operación actual de los programas sociales.

Debido a que la DGRH ya tomó acciones para atender el presente resultado, no se emite recomendación al respecto, no obstante, se informa que se podrá dar seguimiento posterior, con relación a este punto, en revisiones futuras.

Resultado 4

Conocimiento del Marco Normativo aplicable a programas sociales.

De las respuestas a los cuestionarios de control interno aplicados al personal adscrito a la DPS se detectó lo siguiente:

- a) Cinco de seis servidores públicos que dependen directamente de la Subdirección de Desarrollo Sociocultural, no hicieron referencia al Protocolo de Seguridad para Eventos Socioculturales y Recreativos de la SCJN, dentro de la normatividad bajo la cual se rige la realización de sus funciones.
- b) Dos de seis servidores públicos que manifestaron que dependen directamente de la Subdirección de Atención de Pensionados y Veteranos, no hicieron mención al protocolo mencionado en el párrafo que antecede, dentro de la normatividad bajo la cual se rige la realización de sus funciones.

Además, un servidor público no mencionó la siguiente normatividad:

- Lineamientos para viajes y paseos recreativos en los que participen los beneficiarios del Plan Nacional de Atención y Servicio a Jubilados y Pensionados del Poder Judicial de la Federación, así como a Veteranos de la Suprema Corte de Justicia de la Nación.
- Procedimiento para la organización de viajes culturales.
- Procedimiento para la organización de talleres socioculturales.
- Procedimiento para la organización de desayunos y eventos especiales.

El desconocimiento de la normatividad que rige el actuar del personal responsable de ejecutar los programas sociales afecta la eficiencia y eficacia de las actividades de la DPS.

Causa

Falta de difusión de las disposiciones normativas y sus programas de trabajo entre el personal.

Efecto

Que los servidores públicos de la DPS desconozcan el marco normativo aplicable a programas sociales.

Mediante el oficio CSCJN/DGA/DED/195/2021, notificado el 21 de abril de 2021, se dieron a conocer a la Dirección General de Recursos Humanos, los resultados preliminares derivados de la auditoría que se practicó.

En respuesta al presente resultado, a través del oficio OM/DGRH/079/2021 del 26 de abril de 2021, la DGRH informó que mediante el similar OM/DGRH/078/2021 de la misma fecha, instruyó al Director de Programas Sociales para que difundiera entre todo el personal a su cargo el marco normativo aplicable a los programas sociales que operan en la SCJN.

Debido a que la DGRH ya tomó acciones para atender el presente resultado, no se emite recomendación al respecto, no obstante, se informa que se podrá dar seguimiento posterior, con relación a este punto, en revisiones futuras.

Resultado 5

Cancelación de actividades de programas sociales sin realizar los ajustes correspondientes al Programa Anual de Trabajo

- a) El 8 de febrero de 2019 se sometió a consideración de la Presidencia de la SCJN la autorización de los programas sociales, culturales, recreativos y deportivos del Alto Tribunal para ese ejercicio, los cuales se organizan dentro de dos rubros básicos:

PROGRAMA	Número de Actividades Programadas
Desarrollo sociocultural para el personal activo de la SCJN.	26
Plan Nacional de Atención y Servicio a Jubilados y Pensionados del Poder Judicial de la Federación, así como a Veteranos de la SCJN en la Ciudad de México.	19
TOTAL	45

Adicional a lo anterior, se aprobaron los criterios y porcentajes para la aplicación de cuotas de recuperación a los participantes de los programas sociales.

De la revisión al “Programa de desarrollo sociocultural para el personal activo de la SCJN” y al “Plan Nacional de Atención y Servicio a Jubilados y Pensionados del Poder Judicial de la Federación, así como a Veteranos de la Suprema Corte de Justicia de la Nación en la Ciudad de México”, se constató que, entre otros, se programaron para el año de 2019, las siguientes actividades:

“Programa de desarrollo sociocultural para el personal activo de la SCJN”

Actividades Programadas para el año de 2019
<ul style="list-style-type: none">• Celebración del Día del Médico (octubre).

“Plan Nacional de Atención y Servicio a Jubilados y Pensionados del Poder Judicial de la Federación, así como a Veteranos de la Suprema Corte de Justicia de la Nación en la Ciudad de México”

Actividades programadas para la anualidad de 2019
<ul style="list-style-type: none">• Décimo Primer Encuentro Nacional de Jubilados y Pensionados del Poder Judicial de la Federación
<ul style="list-style-type: none">• Adquisición de obsequios con motivo de la fiesta de fin de año

Por lo que se refiere a las actividades contenidas en los cuadros anteriores no se ejercieron los recursos asignados porque fueron canceladas como medida de racionalidad y austeridad, según oficio OM/DGRH/DGP/047/2021 del 2 de marzo de 2021 emitido por el Director General de Recursos Humanos.

No obstante, de la revisión a las Solicitudes de Reducción de Recursos (disposición por ahorros o economías) presentadas por la DGRH a la Dirección General de Presupuesto y Contabilidad, y en los Reportes de Avance Físico-Financiero, se observó que, en las justificaciones planteadas se indicó que corresponden a economías obtenidas por la cancelación de dichas actividades.

Por otra parte, mediante oficio se solicitaron las modificaciones al Programa Anual de Trabajo de 2019 junto con la autorización correspondiente, a lo que la DGRH respondió:

“Respuesta: No hubo modificaciones a los Programas Anuales de Trabajo 2019 y 2020”.

Por lo anterior, se observó que derivado de la cancelación de actividades no se realizó ningún ajuste al Programa Anual de Trabajo de 2019, siendo que se afectaron acciones programadas, por lo que, se incumplió el Apartado 6, inciso A), del *“Proceso de Planeación, Programación, Presupuestación, Evaluación y Control 2019”*, que dispone:

“6. Evaluación y Control de los PAT, PANE y Presupuesto.

A) Ajustes Posteriores y Ejecución de los PAT, PANE y Presupuesto.

[...]

Las UR deberán formalizar los ajustes a sus PAT y PANE, cumpliendo con los requisitos previstos por la normatividad aplicable.

Es importante mencionar que los ajustes se podrán realizar durante los primeros 5 días hábiles de cada mes y hasta octubre de 2019, por necesidades del servicio, situaciones emergentes o no previstas, siempre que permitan un mejor cumplimiento de los objetivos de los PAT.

En caso de que por alguna causa inesperada, ajustes, cambios en la normativa, o reestructuraciones, la actividad del área tenga la necesidad de establecer ajustes a su PAT en forma posterior a la fecha enunciada en el párrafo que antecede, los órganos podrán emplear la columna de observaciones del Tablero de Control, para hacer la aclaración correspondiente citando la autorización o instrucciones que originen el ajuste y, en su caso, reportar tal circunstancia a la Oficialía Mayor para que se determine el destino de los recursos que se liberen.

Cualquier cambio o modificación que las áreas pretendan realizar al PAT, después de su autorización, se deberá tramitar conforme a los siguientes pasos:

1. Remitir mediante oficio dirigido a la DGRHIA, el formato correspondiente señalando los cambios a los subprogramas, metas, acciones o indicadores con las debidas justificaciones, con las firmas del enlace y titular del área”.

b) Por lo que se refiere a los programas sociales, culturales, recreativos y deportivos del Alto Tribunal para el ejercicio de 2020, el 13 de enero de 2020 se sometieron a consideración de la Presidencia de la SCJN, los cuales fueron autorizados como sigue:

PROGRAMA	Número de Actividades Programadas
Desarrollo sociocultural para el personal activo de la SCJN	32
Plan Nacional de Atención y Servicio a Jubilados y Pensionados del Poder Judicial de la Federación, así como a Veteranos de la SCJN en la Ciudad de México.	29
TOTAL	61

Adicional a lo anterior, se aprobaron los criterios y porcentajes para la aplicación de cuotas de recuperación a los participantes de los programas sociales.

De lo anterior, se aprecia que hubo un incremento en el número de actividades programadas respecto al ejercicio de 2019, ya que para 2020 se programaron 61 actividades y en 2019 fueron 45, pese a que el presupuesto para 2020 se redujo un 34.66% respecto del autorizado para el ejercicio fiscal de 2019.

Asimismo, se autorizó al Oficial Mayor para que los ahorros y economías que deriven de estas actividades o que provengan de otros rubros del gasto institucional hasta por un importe del 15% del presupuesto global autorizado para los programas sociales se destinen a nuevas actividades de orden sociocultural y recreativo en beneficio de los trabajadores de este Alto Tribunal.

No obstante, debido a la emergencia generada por el virus SARS-CoV 2 (COVID-19), varios de los eventos tuvieron que ser cancelados, por lo que los recursos asignados no se ejercieron como se indica:

Programa de desarrollo sociocultural para el personal activo de la SCJN Actividades Programadas		
	% Presupuesto Ejercido	% Presupuesto no ejercido
Actividades Socioculturales y Recreativas.	0%	100%
Programa vacacional para adolescentes.	0%	100%
Proyectos especiales.	54%	46%
Actividades deportivas y lúdicas (se llevó a cabo el torneo de fútbol 7 en su primera fase, los demás torneos se cancelaron).	4%	96%
Encuentro deportivo y de convivencia familiar SCJN 2020.	0%	100%
Talleres socioculturales (solamente se impartieron hasta la primera semana de marzo).	8%	92%
Programa de integración laboral para el fortalecimiento de los equipos de trabajo.	0%	100%

Plan Nacional de Atención y Servicio a Jubilados y Pensionados del Poder Judicial de la Federación, así como a Veteranos de la Suprema Corte de Justicia de la Nación en la Ciudad de México Actividades Programadas		
	% Presupuesto Ejercido	% Presupuesto no ejercido
Desayunos de integración y convivencia.	0%	100%
Actividades Socioculturales y Recreativas.	0%	100%
Talleres socioculturales (se impartieron hasta la primera semana del mes de marzo).	11%	89%
Presentaciones artísticas.	0%	100%
Adquisiciones y otros.	3%	97%

Mediante oficio se solicitó a la DPS informara las acciones que llevó a cabo para dar cumplimiento al Programa Anual de Trabajo de 2020, en su caso, señalara que otras actividades en el marco de los programas sociales se realizaron durante dicha anualidad.

En respuesta, la DPS informó lo siguiente:

“CAMBIOS O MODIFICACIONES REALIZADAS EN 2020:

En el 2020, ante la emergencia sanitaria ocasionada por el virus SARS-CoV-2 (Covid-19) se suspendió la gran mayoría de las actividades programadas en materia de programas sociales, tanto para el personal activo de la SCJN como para los pensionados del Poder Judicial de la Federación [...]

Actividades Socioculturales para el personal activo de la SCJN:

Entre las actividades que se realizaron o iniciaron su ejecución en el 2020, se presentaron los siguientes cambios:

- *El Torneo de Futbol 7, iniciado en febrero, se realizó únicamente en su primera fase por la emergencia sanitaria.*
- *Los talleres socioculturales con costo para la SCJN se impartieron hasta la primera semana de marzo.*
- *Ante la continuidad de la emergencia sanitaria, a partir del segundo semestre de 2020 se reanudaron en línea los talleres de Canto y Guitarra, actividades que no representaron costo para el Alto Tribunal.*
- *Se modificó la modalidad del Torneo de Ajedrez del PJF, el 1er Concurso de Calaveras Literarias y el Concurso de Canto, realizándose en línea, sin costo para la Suprema Corte.*

Actividades Socioculturales para pensionados y veteranos:

Entre las actividades que se realizaron o iniciaron su ejecución en el 2020, se presentaron los siguientes cambios:

- *Los talleres socioculturales con costo para la SCJN se impartieron hasta la primera semana de marzo.*
- *Al taller de Guitarra, sin costo para la SCJN, se impartió a distancia a partir de mayo de 2020.*

En otras acciones que se realizaron durante dicha anualidad ante la suspensión de actividades presenciales para jubilados y pensionados —por la emergencia sanitaria por el Virus SARS-CoV-2 (Covid-19)— el personal de la Dirección de Programas Sociales mantuvo contacto con esta población a través de las plataformas WhatsApp y Zoom, sin costo para la Suprema Corte. En este contexto, se les hicieron llegar contenidos relacionados con actividades de meditación, acondicionamiento físico, nutrición, visitas virtuales a museos, clases de guitarra, videos y trivias sobre personajes históricos, retos de inteligencia y manualidades, entre otros. Asimismo, se creó un Café Literario que se realizó los miércoles y se sostuvieron charlas interactivas y temáticas los viernes de cada semana.

De manera similar, se aprovechó la plataforma de Microsoft Teams para dar continuidad a los talleres socioculturales de Guitarra y Canto, dirigidos al personal activo de la Suprema Corte.

Por lo que hace a otras actividades en el marco de los programas sociales que se realizaron sin costo para la Suprema Corte de Justicia de la Nación, se mencionan las siguientes:

4 conversatorios:

<i>Miércoles 14 de octubre</i>	“Salud mental y emocional en medio de un mal día” <i>(Ponente: Heidi Fraguas)</i>
<i>Miércoles 28 de octubre</i>	“Productividad y excelencia como herramienta del éxito” <i>(Ponente: Gerardo Quiroz)</i>
<i>Miércoles 11 de noviembre</i>	“El poder de las palabras” <i>(Ponente: Lorena Rodríguez)</i>

Miércoles 25 de noviembre	¿Cómo transformar y aceptar esta nueva realidad? (Ponente: Arshat Casab)
------------------------------	--

1 recital de música:

Viernes 16 de octubre	“Una tarde de música” (Intérpretes: Vanessa Velasco y Luis Amador)
--------------------------	--

Por otra parte, mediante oficio se solicitaron las modificaciones al Programa Anual de Trabajo de 2020 junto con la autorización correspondiente, a lo que la DGRH respondió:

“Respuesta: No hubo modificaciones a los Programas Anuales de Trabajo 2019 y 2020”.

Por lo anterior, se observó que derivado de la cancelación de actividades no se realizó ningún ajuste al Programa Anual de Trabajo de 2020, siendo que se afectaron acciones programadas, en consecuencia, se incumplió el Apartado 7, inciso A), del “Proceso de Planeación, Programación, Presupuestación, Evaluación y Control” vigente en 2020, que dispone:

“6. Evaluación y Control de los PAT, PANE y Presupuesto.

A) Ajustes Posteriores y Ejecución de los PAT, PANE y Presupuesto.

[...]

Las UR deberán formalizar los ajustes a sus PAT y PANE, cumpliendo con los requisitos previstos por la normatividad aplicable.

Es importante mencionar que los ajustes se podrán realizar durante los primeros 5 días hábiles de cada mes y hasta octubre, por necesidades del servicio, situaciones emergentes o no previstas, siempre que permitan un mejor cumplimiento de los objetivos de los PAT.

En caso de que por alguna causa inesperada, ajustes, cambios en la normativa, o reestructuraciones, la actividad del área tenga la necesidad de establecer ajustes a su PAT en forma posterior a la fecha enunciada en el párrafo que antecede, los órganos podrán emplear la columna de observaciones del Tablero de Control, para hacer la aclaración correspondiente citando la autorización o instrucciones que originen el ajuste y, en su caso, reportar tal circunstancia a la Oficialía Mayor para que se determine el destino de los recursos que se liberen.

Cualquier cambio o modificación que las áreas pretendan realizar al PAT, después de su autorización, se deberá tramitar conforme a los siguientes pasos:

1. Remitir mediante oficio dirigido a la DGPSI, el formato correspondiente señalando los cambios a los subprogramas, metas, acciones o indicadores con las debidas justificaciones, con las firmas del enlace y titular del área”.

Causa

Derivado de la cancelación de actividades de los programas sociales no se realizaron los ajustes a las acciones del Programa Anual de Trabajo de los ejercicios de 2019 y 2020.

Efecto

Que el Programa Anual de Trabajo no refleje información certera en el apartado de acciones relacionadas con programas sociales.

Mediante el oficio CSCJN/DGA/DED/195/2021, notificado el 21 de abril de 2021, se dieron a conocer a la Dirección General de Recursos Humanos, los resultados preliminares derivados de la auditoría que se practicó.

En respuesta al presente resultado, a través del oficio OM/DGRH/079/2021 del 26 de abril de 2021, la DGRH informó que mediante el similar OM/DGRH/078/2021 de la misma fecha, instruyó al Director de Programas Sociales para que, cuando se realicen cambios a los programas sociales, culturales, recreativos y deportivos del Alto Tribunal se ajuste las acciones correspondientes en el Programa Anual de Trabajo.

Debido a que la DGRH ya tomó acciones para atender el presente resultado, no se emite recomendación al respecto, no obstante, se informa que se podrá dar seguimiento posterior, con relación a este punto, en revisiones futuras.

Resultado 6

Conocimiento de la misión, visión y objetivo de la DGRH, así como las metas en el marco de los programas sociales.

De las respuestas obtenidas a través de la aplicación de cuestionarios al personal de la DPS, se detectaron las siguientes debilidades de control:

- a) Identificación de la misión, visión y objetivo de la DGRH.
 - Un servidor público no identificó la misión de la DGRH.
 - Dos servidores públicos no señalaron la visión.
 - Tres no indicaron el objetivo de la DGRH.

- b) Conocimiento de las metas establecidas en los años de 2019 y 2020 en el marco de los programas sociales.
 - Seis servidores públicos no identificaron las metas establecidas para el año de 2019.
 - Dos no mencionaron la meta establecida para la anualidad de 2020 y dos la señalaron con errores.
 - Dos no identificaron el año a la que correspondía la meta.

Es importante que el personal conozca la misión y visión de la DGRH, para que se cumpla de forma eficiente con los objetivos y metas planteados.

Causa

Falta de difusión de la misión, visión de la DGRH, así como de los objetivos y metas establecidas en el marco de los programas sociales.

Efecto

Que el personal comprenda de qué manera su trabajo se relaciona con un propósito mayor.

Mediante el oficio CSCJN/DGA/DED/195/2021, notificado el 21 de abril de 2021, se dieron a conocer a la Dirección General de Recursos Humanos, los resultados preliminares derivados de la auditoría que se practicó.

En respuesta al presente resultado, a través del oficio OM/DGRH/079/2021 del 26 de abril de 2021, la DGRH informó que mediante el similar OM/DGRH/078/2021 de la misma fecha, instruyó al Director de Programas Sociales para que, el personal adscrito a la Dirección de Programas Sociales conozca la misión y visión, a fin de que comprenda la manera en que su trabajo contribuye al cumplimiento de los objetivos y metas establecidos.

Debido a que la DGRH ya tomó acciones para atender el presente resultado, no se emite recomendación al respecto, no obstante, se informa que se podrá dar seguimiento posterior, con relación a este punto, en revisiones futuras.

Resultado 7 Talleres socioculturales.

De la revisión al soporte documental de la ejecución del “Programa de desarrollo sociocultural para el personal activo de la Suprema Corte de Justicia de la Nación” y al “Plan Nacional de Atención y Servicio a Jubilados y Pensionados del Poder Judicial de la Federación, así como a Veteranos de la Suprema Corte de Justicia de la Nación en la Ciudad de México”, se detectó lo siguiente:

- a) Poca participación en los talleres que se impartieron al personal activo y un bajo porcentaje de asistencia a los mismos:

Taller	Promedio		
	Personas Registradas en lista	Personas que no asistieron	Porcentaje de inasistencia
Acondicionamiento Físico (impartido del 13 de mayo al 28 de octubre de 2019).	26	16	62%
Yoga (del 14 de mayo al 22 de octubre de 2019).	28	17	61%
Yoga (del 4 de junio al 7 de noviembre de 2019).	36	26	72%
Canto (del 5 de julio 6 de diciembre)	41	33	80%

Lo anterior, muestra poca efectividad en los talleres que se impartieron al personal activo en el año de 2019, ya que, en promedio, el 69% de las personas que se inscribieron no asistieron regularmente y no concluyeron el taller.

- b) De igual forma, se detectó alto índice de inasistencia a los talleres impartidos a jubilados y pensionados del PJF y veteranos de la SCJN:

Taller de Ritmos Latinos

Horario	Promedio		
	Personas Registradas en lista	Asistencia	Porcentaje de inasistencia
Martes 12:00 a 13:30 Grupo 1	27	12	44%
Jueves 12:00 a 13:30 Grupo 2	28	11	39%
Viernes 12:00 a 13:30 Grupo 3	23	12	52%

Taller de Acondicionamiento Físico

Horario	Promedio		
	Personas Registradas en lista	Asistencia	Porcentaje de inasistencia
Martes 9:00 a 10:30 Grupo 1	11	5	45%
Martes 10:30 a 12:00 Grupo 2	29	12	41%
Jueves 9:00 a 10:30 Grupo 3	9	5	55%

Lo que revela poca efectividad en los talleres que se impartieron en la anualidad de 2019 al personal jubilado y pensionado del PJF y veteranos de la SCJN, ya que, en promedio, el 47% de las personas que se inscribieron no asistieron regularmente y/o no cumplieron con el 100% de asistencia.

Las metas que se establecieron, en el año de 2019, (mantener un nivel aceptable (bien-muy bien-excelente) en la percepción del 95% de los trabajadores/beneficiarios y personas pensionadas y veteranas, que obsequian su opinión a través de encuestas que miden la calidad de los servicios que se brindan en el marco de los programas sociales en los que participan), están enfocadas a aquellas personas que concluyeron los talleres y se les aplicó la encuesta, debido a la alta deserción de los cursos, el indicador no se aplicó en forma adecuada en razón de que el porcentaje de deserción supera el 50% y el resultado de las encuestas realizadas no es representativo.

Al no considerar la opinión de la mayoría de las personas que se inscribieron a los talleres y que, por alguna razón, no concluyeron o asistieron regularmente se podrían detectar áreas de oportunidad que permitan mejorar el servicio que la DPS brinda a través de talleres al personal activo, jubilados, pensionados y veteranos.

Por otra parte, de la revisión a las listas de asistencia del Taller de Acondicionamiento Físico impartido a pensionados y jubilados, se detectó que el profesor canceló la sesión en siete ocasiones, de las cuales, se le descontó del pago de sus servicios el equivalente a tres sesiones, sin embargo, por las cuatro restantes se realizó un pago (presumible pago en exceso) por un monto de \$1,930.08 pesos.

Además de las siete inasistencias del profesor del Taller de Acondicionamiento Físico impartido a pensionados y veteranos, en tres ocasiones se canceló la clase por eventos que se llevaron a cabo en el salón donde se impartió, por lo que la continuidad del taller se perdió en 10 ocasiones, como se indica a continuación:

Grupo	Sesiones canceladas		
	Por inasistencia del profesor	Por eventos en el salón de clase	Total
Grupo 1 impartido los martes de 9:00 a 10:30	2	0	2
Grupo 2 impartido los martes de 10:30 a 12:00	2	0	2
Grupo 3 Impartido los jueves de 9:00 a 10:30	3	3	6
Total	7	3	10

Mediante el oficio CSCJN/DGA/DED/195/2021, notificado el 21 de abril de 2021, se dieron a conocer a la Dirección General de Recursos Humanos, los resultados preliminares derivados de la auditoría que se practicó.

En respuesta al presente resultado, a través del oficio OM/DGRH/079/2021 del 26 de abril de 2021, la DGRH informó que mediante el similar OM/DGRH/078/2021 de la misma fecha, instruyó al Director de Programas Sociales a fin de que, se evalúe e identifiquen las causas de deserción en los talleres que se imparten en el marco de los programas sociales y se detecten áreas de oportunidad que permitan mejorar el servicio que se brinda a los beneficiarios de dichos programas, en su caso, reasignar los recursos a otras actividades que beneficie a un mayor número de trabajadores activos, pensionados y jubilados del Poder Judicial de la Federación y veteranos de este Alto Tribunal.

Debido a que la DGRH ya tomó acciones para que se identifique las causas de deserción en los talleres que se imparten en el marco de los programas sociales y se detecten áreas de oportunidad, no se emite recomendación al respecto, no obstante, se informa que se podrá dar seguimiento posterior, con relación a este punto, en revisiones futuras.

Por lo que respecta, al presumible pago en exceso que se identificó en el Taller de Acondicionamiento Físico por la cantidad de \$1,930.08 pesos, a través de nota informativa el Director de Programas Sociales manifestó:

*“... que a lo largo del año 2019 el profesor que impartió el Taller de Acondicionamiento Físico a jubilados y pensionados del Poder Judicial de la Federación manifestó diversas situaciones y problemas de índole personal que le impidieron acudir con regularidad a las instalaciones de la Suprema Corte de Justicia de la Nación para desarrollar las sesiones de este Taller en los días que correctamente señala el Auditor. No obstante lo señalado, el pago realizado por un importe de **\$1,930.08**, correspondiente a las sesiones de los días: 6 de junio, 9 de julio (2 sesiones ese día) y 26 de septiembre, **fue efectivamente devengado**, toda vez que las sesiones fueron repuestas durante el mes de diciembre de ese mismo año”.*

“Por tratarse de un registro extraordinario se omitió su colocación en el repositorio de Auditoría, junto con las listas de asistencia que fueron proporcionadas en atención a los requerimientos formulados.”

Adicional a lo anterior, incluyó la imagen del resumen de reposición de clases de lo que se destaca lo siguiente:

Fechas por reponer	Fecha en que se repuso
6 de junio	3 de diciembre
9 de julio	3 de diciembre
9 de julio	4 de diciembre
26 de septiembre	5 de diciembre

De lo anterior, se observa que transcurrieron de tres a seis meses para la reposición de las clases, por lo que se realizaron pagos anticipados ya que no se repusieron dentro del mes que correspondían.

Causa

La DPS no da seguimiento para incentivar la asistencia a los talleres y lograr una mayor participación.

Se repusieron clases por inasistencias del profesor del Taller de Acondicionamiento Físico con un desfase de tres a seis meses.

Efecto

Que no se detecten áreas de oportunidad que permitan mejorar el servicio y se evite el alto índice de deserción.

No se aprovechen los recursos asignados a los talleres de manera eficiente y se tenga un mayor número de beneficiarios.

Se realicen pagos anticipados por clases no impartidas en su oportunidad.

Recomendación Preventiva

P.01 La Dirección General de Recursos Humanos deberá instruir al Director de Programas Sociales para que, en el marco de los talleres que se ofrecen a jubilados y pensionados, cuando se reprogramen clases por inasistencias del profesor, se realicen dentro del periodo que corresponda al pago de los servicios, a fin de que no se configuren pagos anticipados, o en su caso, se aplique los descuentos correspondientes.

Resultado 8

Recurrencia en las metas programadas.

En el marco de los programas sociales se establecieron tres metas en el ejercicio de 2019:

- ✓ Mantener un nivel aceptable (bien-muy bien-excelente) en la percepción del 95% de los trabajadores/beneficiarios que obsequian su opinión a través de encuestas que miden la calidad de los servicios que se brindan en el marco de los programas sociales en los que participan.
- ✓ Mantener un nivel aceptable (bien-muy bien-excelente) en la percepción del 95% de las personas pensionadas y veteranas que obsequian su opinión a través de encuestas respecto de la calidad de los servicios que se brindan en el marco de los programas sociales en los que participan.
- ✓ Otorgar el apoyo o ayuda de anteojos al trabajador(a) en un plazo no mayor a 25 días hábiles después de haber recibido la solicitud.

Al comparar las metas que se establecieron en los años de 2016, 2017 y 2018 se observaron las siguientes similitudes:

A ñ o				
	2016	2017	2018	2019
Indicador	Nivel de satisfacción - percepción de las personas respecto de los servicios que reciben en el marco de los Programas Sociales.	Nivel de satisfacción - percepción de las personas respecto de los servicios que reciben en el marco de los Programas Sociales.	Nivel de satisfacción- percepción de los trabajadores/beneficiarios respecto de los servicios que reciben en el marco de los Programas Sociales	Porcentaje de satisfacción de los beneficiarios respecto a los servicios que se otorgan en el marco de los Programas Sociales

KRbpgTDGSX2JebzOVJ5ySdyJP0EoIEgC2XKjzoucZQ8=

	A ñ o			
	2016	2017	2018	2019
Meta	Mantener un nivel aceptable (Bien – Muy Bien – excelente) en la percepción del 80% de las personas respecto de la calidad de los servicios que se brindan en el marco de los programas sociales en los que participan.	Mantener un nivel aceptable (Bien–Muy Bien–excelente) en la percepción del 85% de los trabajadores/beneficiarios que obsequian su opinión a través de encuestas que miden la calidad de los servicios que se brindan en el marco de los programas sociales en los que participan.	Mantener un nivel aceptable (Bien–Muy Bien–excelente) en la percepción del 90% de los trabajadores/beneficiarios que obsequian su opinión a través de encuestas que miden la calidad de los servicios que se brindan en el marco de los programas sociales en los que participan.	Mantener un nivel aceptable (bien- muy bien -excelente) en la percepción del 95% de los trabajadores/beneficiarios que obsequian su opinión a través de encuestas que miden la calidad de los servicios que se brindan en el marco de los programas sociales en los que participan.
Indicador	Nivel de satisfacción -percepción de las personas jubiladas y veteranas respecto de los servicios que reciben en el marco de los Programas Sociales.	Nivel de satisfacción -percepción de las personas pensionadas y veteranas respecto de los servicios que reciben en el marco de los Programas Sociales.	Nivel de satisfacción-percepción de las personas pensionadas y veteranas respecto de los servicios que reciben en el marco de los Programas Sociales	Porcentaje de satisfacción de las personas pensionadas y veteranas respecto a los servicios que se otorgan en el marco de los Programas Sociales
Meta	Mantener un nivel aceptable (Bien – Muy Bien – excelente) en la percepción del 80% de las personas jubiladas y veteranas respecto de la calidad de los servicios que se brindan en el marco de los programas sociales en los que participan.	Mantener un nivel aceptable (bien–muy bien–excelente) en la percepción del 85% de las personas pensionadas y veteranas que obsequian su opinión a través de encuestas respecto de la calidad de los servicios que se brindan en el marco de los programas sociales en los que participa.	Mantener un nivel aceptable (Bien–muy bien–excelente) en la percepción del 90% de las personas pensionadas y veteranas que obsequian su opinión a través de encuestas respecto de la calidad de los servicios que se brindan en el marco de los programas sociales en los que participa.	Mantener un nivel aceptable (bien- muy bien - excelente) en la percepción del 95% de las personas pensionadas y veteranas que obsequian su opinión a través de encuestas respecto de la calidad de los servicios que se brindan en el marco de los programas sociales en los que participan.

KRb9gTDGSX2JebzOVJ5ySdyJP0EoIEgC2XKjzoucZQ8=

De la revisión al Reporte de Avance Físico Financiero, se conoció que el indicador establecido en los cuatro años arrojó resultados satisfactorios en el cumplimiento de las metas, no obstante, para el año de 2020, se volvió a programar la meta de mantener un nivel aceptable (bien–muy bien–excelente) en la percepción de las personas encuestadas, solamente se fusionaron las metas relativas al personal activo con la de pensionados y veteranos, por lo que no se ajustó a lo establecido en la “Guía para la elaboración del Programa Anual de Trabajo 2020” contenida en el “Proceso de Planeación, Programación, Presupuestación, Evaluación y Control 2020”, que dispone:

“8. Indicadores

[...]

Quando un indicador arroja un mismo resultado satisfactorio durante dos o más ejercicios, se deberán ajustar los alcances del mismo o replantear su integración que permita promover la mejora continua.”

Para el año de 2021, se programó la misma meta que en 2020, que consiste en:

“Mantener un nivel aceptable (Bien-Muy Bien-Excelente) en la percepción del 96% de los trabajadores o pensionados que obsequian su opinión a través de encuestas que miden la calidad de los servicios que se brindan en el marco de los programas sociales en los que participan.”

La meta establecida para el año de 2020 tuvo una eficacia del 49.22%, la justificación que el área auditada señaló fue que debido a que los eventos calendarizados en el segundo y tercer trimestre se cancelaron como parte de las medidas sanitarias preventivas para disminuir la propagación del virus SARS-CoV 2 (COVID-19).

Causa

Se plantearon las mismas metas durante más de dos ejercicios, al igual que el indicador con el que se les dio seguimiento.

Efecto

No se promueva la mejora continua, al mantenerse una misma meta que se cumple satisfactoriamente.

Mediante el oficio CSCJN/DGA/DED/195/2021, notificado el 21 de abril de 2021, se dieron a conocer a la Dirección General de Recursos Humanos, los resultados preliminares derivados de la auditoría que se practicó.

En respuesta al presente resultado, a través del oficio OM/DGRH/079/2021 del 26 de abril de 2021, la DGRH informó que mediante el similar OM/DGRH/078/2021 de la misma fecha, instruyó al Director de Programas Sociales a fin de que, se establezcan metas retadoras que le permitan promover la mejora continua.

Debido a que la DGRH ya tomó acciones para atender el presente resultado, no se emite recomendación al respecto, no obstante, se informa que se podrá dar seguimiento posterior, con relación a este punto, en revisiones futuras.

Resultado 9

Otras actividades que la DPS lleva a cabo.

De la revisión al Manual de Organización Específico y Manual de Procedimientos de la DGRH, y con base a las funciones encomendadas al personal de la DPS, se detectaron otras actividades de las que no se identificó alguna meta en el Programa Anual de Trabajo.

- a) Gestión de reembolso por la prestación de ayuda y apoyo de anteojos. Esta actividad cuenta con un procedimiento en el manual administrativo correspondiente.

En las anualidades de 2017, 2018 y 2019, se programó la meta *“Otorgar el apoyo o ayuda de anteojos al trabajador(a) en un plazo no mayor a 25 días hábiles después de haber recibido la solicitud”*, no obstante, en los años de 2020 y 2021 ya no se programó, por lo que dicha actividad ya no se vio reflejada en el Programa Anual de Trabajo.

En el año de 2019 la DPS recibió 621 solicitudes de reembolso por la prestación de ayuda y apoyo de anteojos, de las cuales, 24 no procedieron por inconsistencias en los requisitos,

vencimiento de plazo para ingresar documentación a la Ventanilla Única de Servicios o por no completar todos los pasos del trámite.

En 2020, DPS tramitó 192 solicitudes, de la cuales solamente una no procedió por inconsistencia en los requisitos.

- b) Gestión de préstamos personales del ISSSTE. Esta función cuenta con un procedimiento en el manual administrativo respectivo, no obstante, no se programó ninguna meta en el Programa Anual de Trabajo de 2019, 2020 y 2021.

En el ejercicio fiscal de 2019, la DPS recibió 138 solicitudes de préstamos especiales y 24 de préstamos ordinarios del ISSSTE, de los cuales 21 y 1 respectivamente, no se otorgaron, por falta de folios¹, por tener préstamo vigente o por inconsistencia de información en el sistema del ISSSTE.

En el año de 2020, tramitó 103 solicitudes de préstamos especiales y 79 de préstamos ordinarios, de los que, 67 y 25 respectivamente, no se otorgaron por falta de folios¹, por tener préstamo vigente, por inconsistencia de información en el sistema del ISSSTE o por declinar el préstamo ante dificultad para recoger cheque en las oficinas del ISSSTE debido a la emergencia generada por el virus SARS-CoV 2 (COVID-19).

Causa

Simplificación del Programa Anual de Trabajo.

Efecto

No se promueva la mejora continua al no establecerse metas de los servicios que realiza la DPS señalados en el presente resultado.

Mediante el oficio CSCJN/DGA/DED/195/2021, notificado el 21 de abril de 2021, se dieron a conocer a la Dirección General de Recursos Humanos, los resultados preliminares derivados de la auditoría que se practicó.

En respuesta al presente resultado, a través del oficio OM/DGRH/079/2021 del 26 de abril de 2021, la DGRH informó que mediante el similar OM/DGRH/078/2021 de la misma fecha, instruyó al Director de Programas Sociales evaluar la conveniencia de incluir en el Programa Anual de Trabajo las actividades correspondientes al trámite de apoyo de anteojos y la gestión de préstamos personales del ISSSTE o, en su caso, establecer estándares de servicio en el Manual de Procedimientos a través de plazos de atención y respuesta.

Debido a que la DGRH ya tomó acciones para atender el presente resultado, no se emite recomendación al respecto, no obstante, se informa que se podrá dar seguimiento posterior, con relación a este punto, en revisiones futuras.

¹ La falta de folios se refiere a que se agotó la cantidad de préstamos asignados a la SCJN por el ISSSTE.

V. CONCLUSIONES

La revisión se practicó con base en la información proporcionada por la unidad auditada, atendiendo a los ordenamientos legales aplicables a la naturaleza de las operaciones revisadas. En consecuencia, existe una base razonable para sustentar lo siguiente:

Se detectaron debilidades de control en la definición de las funciones del personal adscrito a la Dirección de Programas Sociales en el Manual de Organización Específico, así como desconocimiento del marco normativo aplicable.

Se observó diferencia entre la estructura orgánica y funcional de la Dirección de Programas Sociales, ya que se identificó que el puesto de Jefe de Departamento de Control Documental no se ve reflejado en la Estructura Orgánica de la DGRH.

Se detectó que la Dirección de Programas Sociales opera con un marco normativo que no refleja su utilidad regulatoria.

Se detectó un alto índice de inasistencia a los talleres que se dieron al personal activo, jubilado y pensionado del PJF y veteranos de la SCJN.

Se observó que las metas establecidas en el marco de los programas sociales han sido recurrentes durante los últimos cinco años y algunas de las actividades que realiza la Dirección de Programas Sociales no se reflejan en el Programa Anual de Trabajo lo que interrumpe la mejora continua.

Se determinaron 9 resultados que generaron 1 recomendación preventiva.

Maestro Christian Heberto Cymet López Suárez
Contralor

Licenciado Manuel Díaz Infante Gómez
Director General de Auditoría

Maestro José Manuel Martínez Cortés
Director de área

“El presente documento se firma digitalmente de conformidad a lo establecido en el artículo 3 del Acuerdo General de Administración III/2020, del Presidente de la Suprema Corte de Justicia de la Nación, del 17 de septiembre de 2020, por el que se regula el trámite electrónico y uso de la firma electrónica certificada del Poder Judicial de la Federación (FIREL) para actuaciones administrativas”