

**ÓRGANO INTERNO DE CONTROL EN LICONSA, S.A. de C.V.**

**CÉDULA DE OBSERVACIONES**

Hojas Núms.	1	7
Número de Auditoría:	D	06/2017
Número de Observación:		01
Monto Fiscalizable:		N/A
Monto Fiscalizado:		N/A
Monto por Aclarar:		N/A
Monto por Recuperar:		N/A
Riesgo:		MR

Ente:	LICONSA, S.A. de C.V.	Sector:	Desarrollo Social	Clave: 020143
Área Auditada:	Dirección de Abasto Social de Liconsa, S.A. de C.V.			Clave del programa y descripción de la auditoría: 6.0.0. "Padrón de Beneficiarios del Programa de Abasto Social de Leche"

OBSERVACIÓN	RECOMENDACIONES
<p><b>DEBILIDADES EN LA SUPERVISIÓN PARA VALIDAR LA CORRECTA ACTUALIZACIÓN, CONSISTENCIA Y TRANSPARENCIA DEL PADRÓN DE BENEFICIARIOS Y FALTA DE VISITAS DE SUPERVISIÓN A CENTROS DE TRABAJO.</b></p> <p>De conformidad al análisis efectuado a la supervisión que realiza la Dirección de Abasto Social, a los controles internos presentados por la Dirección de Abasto Social, a los cierres mensuales a través del sistema de control de padrón (SICOPA) y a los resultados de las visitas a la Gerencia Estatal Valle de Toluca y al Programa de Abasto Social Guanajuato, se encontraron debilidades en la supervisión por parte de la Dirección de Abasto Social, de acuerdo a lo siguiente:</p> <p>a) Conforme a lo que señala el Manual de Procedimientos para la Administración del Padrón de Beneficiarios de Liconsa, S.A. de C.V., la actualización que se realiza periódicamente de la información del Padrón de Beneficiarios denominado cierre mensual, a través del SICOPA que consiste en la aplicación de movimientos de altas y bajas, misma que es respaldada en medios electrónicos que posibiliten posteriores consultas, en virtud de que <u>representan la fuente oficial de información para auditorías, revisiones y supervisiones, tanto internas como externas, en donde a través del cierre se generan las cifras control.</u></p> <p>Adicionalmente al SICOPA, la Dirección de Abasto Social para evaluar los avances del cumplimiento de las metas autorizadas a través del Programa Anual de Distribución de Leche de Abasto Social, cuenta con el control interno denominado "Concentrado General", el cual, entre otros conceptos, contiene las cifras de altas y bajas de beneficiarios que los Centros de Trabajo ejecutan trimestralmente, información que es enviada a la Dirección de Abasto Social.</p> <p>Aunado a lo anterior, se llevó a cabo la validación de las cifras reportadas en el sistema SICOPA, a través de las "cifras control", contra lo reportado en el "Concentrado General", resultando diferencias en las "cifras de control" que reportan los Centros de trabajo en los rubros de altas y bajas de beneficiarios, es de resaltar que las mencionadas "cifras de control" surgen de la necesidad de cuadrar lo que reportan los centros de trabajo y lo que dice la fuente oficial SICOPA, por lo que se observa un desfase entre ambas herramientas de medición tal y como a continuación se detallan:</p>	<p>La Dirección de Abasto Social, en coordinación con la Subdirección de Padrón de Beneficiarios, deberán presentar la información que acredite las acciones siguientes:</p> <p><b>CORRECTIVAS:</b></p> <p>a) Aclarar las diferencias correspondientes a la Gerencia Estatal Valle de Toluca y Programa de Abasto Social Guanajuato del ejercicio 2016 y las correspondientes al ejercicio 2017, considerando que los cierres mensuales, a través del sistema SICOPA son fuente oficial de información para auditorías, revisiones y supervisiones, tanto internas como externas, en donde a través del cierre se generan las cifras control.</p> <p>b) Elaborar el Programa Anual de Supervisión para el ejercicio 2017, considerando los recortes presupuestales por las que atraviesa la Entidad deberá implementar mecanismos alternos de supervisión y controles para evaluar lo correspondiente a visitas en campo, de manera que cumpla con lo que se señala en los numerales 13 y 15, Apartado Políticas Generales del Manual de Procedimientos para la Administración al Padrón.</p> <p>c) y d) La Dirección de Abasto Social (Subdirección de Padrón de Beneficiarios y la Subdirección de Distribución de Leche) coordinará a las Gerencias de los Centros de Trabajo (Subgerencia de Padrón de Beneficiarios y la Subgerencia de Distribución de Leche) e invitará al Órgano Interno de Control para integrar un grupo de trabajo que les permita vigilar y supervisar la actualización del padrón de beneficiarios, a fin de que se lleve a cabo un diagnóstico que permita establecer las reubicaciones de puntos de venta que optimice la cobertura del Programa, considerando las estadísticas de crecimiento y distribución de la población objetivo (Beneficiarios). Así también, deberá apoyar la elaboración de un diagnóstico que permita establecer la situación actual de los puntos de redistribución, que determine si las razones y características que le dieron origen siguen vigentes, así como, la viabilidad de su establecimiento como punto de venta. Señalando si solo se atiende a los hogares ya inscritos en el padrón cuando surgieron los puntos de redistribución o se han dado de alta hogares adicionales. Finalmente establecer las acciones que se llevarán a cabo para regularizar los puntos de redistribución actualmente en operación.</p>

C. Oscar Alarcón Espejel  
Auditor

Lic. José Antonio Raffta Quijano  
Jefe del Departamento de Auditoría "A"

Lic. César Martínez Franco  
Titular del Área de Auditoría Interna

SFP

SECRETARÍA DE LA FUNCIÓN PÚBLICA



ÓRGANO INTERNO DE CONTROL EN LICONSA, S.A. de C.V.

CÉDULA DE OBSERVACIONES

Hojas Núms. 2 de 7  
 Número de Auditoría: 06/2017  
 Número de Observación: 01  
 Monto Fiscalizable: N/A  
 Monto Fiscalizado: N/A  
 Monto por Aclarar: N/A  
 Monto por Recuperar: N/A  
 Riesgo: MR

Ente:	LICONSA, S.A. de C.V.	Sector:	Desarrollo Social	Clave:	020143
Área Auditada:	Dirección de Abasto Social de Liconsa, S.A. de C.V.			Clave del programa y descripción de la auditoría: 6.0.0. "Padrón de Beneficiarios del Programa de Abasto Social de Leche"	

OBSERVACIÓN

RECOMENDACIONES

Programa de Abasto Social Guanajuato

CONCENTRADO GENERAL 2016				CIFRAS CONTROL 2016				
CIFRAS A INICIO DE MES	ALTAS REALES	BAJAS REALES	CIERRE MENSUAL	pl_tot	Diferencias entre el Inicial y el final del mes anter	al_tot	ba_tot	pf_tot
a	b	c	d	e	f	g	h	i
ene-16	232199	232199	232200	ene-16	232199	0	0	232200
feb-16	232200	232200	232346	feb-16	232200	0	0	232346
mar-16	232346	232346	232493	mar-16	232346	0	0	232493
abr-16	232493	232493	232640	abr-16	232493	0	0	232640
may-16	232640	232640	232640	may-16	232639	0	0	232639
jun-16	232640	232640	232640	jun-16	232640	0	0	232640
jul-16	232640	232640	232640	jul-16	232640	0	0	232640
ago-16	232640	232640	232640	ago-16	232640	0	0	232640
sep-16	232640	232640	232640	sep-16	232640	0	0	232640
oct-16	232640	232640	232640	oct-16	232640	0	0	232640
nov-16	232640	232640	232640	nov-16	232640	0	0	232640
dic-16	232640	232640	232640	dic-16	232632	0	0	232632

Fuente: Concentrado General 2015 y 2016 (el correspondiente al 2015 se tomó el cierre de diciembre para el inicio de enero 2016)  
 Fuente: Cifras Control proporcionadas por la Dirección de Abasto Social, mediante oficio DAS/0687/2017  
 pf: Padrón Final (Cierre del mes)  
 ba\_tot: Total de Bajas aplicadas en el mes  
 al\_tot: Total de Altas aplicadas en el mes  
 pl\_tot: Padrón Inicial (cómo inicia el mes)

DIFERENCIAS				
CIFRAS A INICIO DE MES	ALTAS REALES	BAJAS REALES	CIERRE MENSUAL	
a-e	b-g	c-h	d-i	
ene-16	0	0	0	0
feb-16	0	0	0	0
mar-16	0	0	0	0
abr-16	0	0	0	0
may-16	1	0	0	0
jun-16	0	0	0	0
jul-16	0	0	0	0
ago-16	0	0	0	0
sep-16	0	0	0	0
oct-16	0	0	0	0
nov-16	0	0	0	0
dic-16	0	0	0	0

PREVENTIVAS:

Reforzar la supervisión e implementar nuevos controles que ayuden a validar la congruencia con la que reportan los Centros de Trabajo los avances del Programa Anual, de conformidad a las cifras control, derivadas a los cierres mensuales o en su defecto enriquecer los actuales para que se tenga la posibilidad de cuadrar el concentrado general con las cifras control del SICOPA para la correcta toma de decisiones.

Instruir a los Centros de Trabajo sobre las fuentes de información que deberán considerar para elaborar el reporte denominado "Concentrado General", con la finalidad de ser congruentes con las cifras control, derivadas de los cierres mensuales.

Finalmente establecer o reforzar los controles y supervisión que permita detectar las problemáticas de redistribución y reubicación de puntos de venta, de acuerdo a la normatividad en la materia, optimizando la cobertura y condiciones en que los beneficiarios reciben el beneficio del Programa de Abasto Social de Leche. Observando en todo momento que el mismo beneficie a la población objetivo y que el beneficiario lo reciba en las mejores condiciones y oportunidad, para que los objetivos e impacto del programa se cumplan a cabalidad.

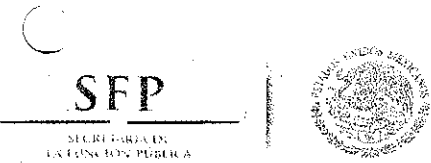
Fecha de Firma  
30-junio-2017

Fecha Compromiso  
01-septiembre-2017

C. Oscar Alarcón Espejel  
Auditor

Lic. José Antonio Raffta Quijano  
Jefe del Departamento de Auditoría "A"

Lic. César Martínez Franco  
Titular del Área de Auditoría Interna



**ÓRGANO INTERNO DE CONTROL EN LICONSA, S.A. de C.V.**

**CÉDULA DE OBSERVACIONES**

Hojas Núms. 3 de 7  
 Número de Auditoría: 06/2017  
 Número de Observación: 01  
 Monto Fiscalizable: N/A  
 Monto Fiscalizado: N/A  
 Monto por Aclarar: N/A  
 Monto por Recuperar: N/A  
 Riesgo: MR

Ente:	LICONSA, S.A. de C.V.	Sector:	Desarrollo Social	Clave: 020143
Área Auditada:	Dirección de Abasto Social de Liconsa, S.A. de C.V.			Clave del programa y descripción de la auditoría: 6.0.0. "Padrón de Beneficiarios del Programa de Abasto Social de Leche"

<b>OBSERVACIÓN</b>	<b>RECOMENDACIONES</b>
--------------------	------------------------

Altas, del análisis realizado se encontró que existen diferencias en las Altas reportadas en los meses de enero 1; febrero 150; marzo 152; abril 147; mayo 144; junio 154; julio 6; agosto 4; octubre 6; noviembre 813 y en diciembre 4.

Bajas, de igual forma presentaron diferencias en las cifras reportadas en los meses de enero con 3; febrero 285; marzo 446; abril 6; mayo 19; junio 414; julio 18; agosto 43; septiembre 29; octubre 9; noviembre 826 y en diciembre 16.

Como resultado del análisis a las cifras reportadas a través del formato "Concentrado General" (Cumplimiento del Programa Anual 2016) y el Control de Cifras, presentados por la Gerencia Estatal Valle de Toluca y Dirección de Abasto Social, respectivamente, se encontraron las siguientes diferencias:

Gerencia Estatal Valle de Toluca

CONCENTRADO GENERAL 2016				CIFRAS CONTROL 2016					
CIFRAS A INICIO DE MES	ALTAS REALES	BAJAS REALES	CIERRE MENSUAL	Diferencias entre el inicial y el final del mes anter					
				pl_tot	e	f	g	h	i
a	b	c	d	e	f	g	h	i	
ene-16	290306	25976	2641	291641	ene-16	290306	0	3076	291641
feb-16	291641	266896	6618	259681	feb-16	291641	0	97	291641
mar-16	290681	266896	9928	266963	mar-16	290681	0	1018	266963
abr-16	266963	266963	7528	266965	abr-16	266963	0	7528	266965
may-16	266965	266965	6468	266958	may-16	266965	0	6468	266958
jun-16	266958	266958	7638	266994	jun-16	266958	0	7638	266994
jul-16	266994	266994	8300	262767	jul-16	266994	0	8300	262767
ago-16	262767	262767	6346	261785	ago-16	262767	0	6346	261785
sep-16	261785	261785	8166	260769	sep-16	261785	0	8166	260769
oct-16	260769	260769	5700	262128	oct-16	260769	0	5700	262128
nov-16	262128	262128	3541	262689	nov-16	262128	0	3541	262689
dic-16	262689	262689	2454	261615	dic-16	262689	0	2454	261615

Fuente: Concentrado General 2015 y 2016 (el correspondiente al 2015 se tomó el cierre de diciembre para el inicio de enero 2016)

Fuente: Cifras Control proporcionadas por la Dirección de Abasto Social, mediante oficio DAS/0687/2017

pl\_tot: Padrón Final (Cierre del mes)  
 e: Total de Bajas aplicadas en el mes  
 f: Total de Altas aplicadas en el mes  
 g: Padrón Inicial (cómo inicia el mes)

**SERVIDORES PÚBLICOS RESPONSABLES**

**C. SOFIA ERANDY QUEZADA SAENZ**  
 ENCARGADA DE LA DIRECCIÓN DE ABASTO SOCIAL.

**C. DIANA LUZ VAZQUEZ RUIZ.**  
 SUBDIRECTORA DE PADRÓN DE BENEFICIARIOS.

**C. Oscar Alarcón Espejel**  
 Auditor

**Lic. José Antonio Raffta Quijano**  
 Jefe del Departamento de Auditoría "A"

**Lic. César Martínez Franco**  
 Titular del Área de Auditoría Interna



**ÓRGANO INTERNO DE CONTROL EN LICONSA, S.A. de C.V.**

**CÉDULA DE OBSERVACIONES**

Hojas Núms. 4 de 7  
 Número de Auditoría: 06/2017  
 Número de Observación: 01  
 Monto Fiscalizable: N/A  
 Monto Fiscalizado: N/A  
 Monto por Aclarar: N/A  
 Monto por Recuperar: N/A  
 Riesgo: MR

Ente:	LICONSA, S.A. de C.V.	Sector:	Desarrollo Social	Clave: 020143
Área Auditada:	Dirección de Abasto Social de Liconsa, S.A. de C.V.			Clave del programa y descripción de la auditoría: 6.0.0. "Padrón de Beneficiarios del Programa de Abasto Social de Leche"

<b>OBSERVACIÓN</b>	<b>RECOMENDACIONES</b>
--------------------	------------------------

CIFRAS A INICIO DE MES	DIFERENCIAS			CIERRE MENSUAL
	ALTAS REALES	BAJAS REALES		
	a-e	b-g	c-h	
ene-16	0		435	0
feb-16	0		1,054	0
mar-16	0		208	0
abr-16	0		348	0
may-16	0		276	0
jun-16	0		452	0
jul-16	0		1,206	0
ago-16	0		238	0
sep-16	0		1,160	0
oct-16	5		654	5
nov-16	0		660	0
dic-16	0		203	0

Respecto a las cifras reportadas en el Concentrado General 2016, las cifras de inicio y cierre de cada mes coinciden con la cifras control, a excepción del mes de octubre.

En cuanto a las Bajas reportadas, se detectaron diferencias en las cifras informadas en los meses de enero con 435; febrero 1,054; marzo 208; abril 348; mayo 276; junio 452; julio 1,206; agosto 238; septiembre 1,160; octubre 654; noviembre 660 y en diciembre 203.

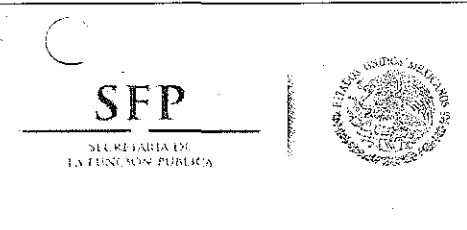
Las diferencias detectadas ocurren derivado de las debilidades en la supervisión por parte del Departamento de Padrón de Beneficiarios, debido a que el análisis del comportamiento al padrón de beneficiarios con respecto a las metas establecidas difieren de los cierres mensuales a través del SICOPA, fuente oficial de información para auditorías, revisiones y supervisiones, tanto internas como externas.

b) Adicionalmente, la Dirección de Abasto Social omitió la elaboración del Programa Anual de Supervisión para el ejercicio 2017 y al cierre de esta auditoría no se había realizado visitas de supervisión a los centros de trabajo, desatención derivada principalmente a los recortes presupuestales por las que atraviesa la Entidad; sin embargo, derivado a los hallazgos en la Gerencia Estatal Valle de Toluca y al Programa de Abasto Social Guanajuato, la carencia de supervisión ha generado incumplimientos a la normatividad que regula la Administración del Padrón de Beneficiarios, reflejándose en la falta de mantenimiento al padrón, incumplimiento a las metas programadas y devoluciones de leche líquida considerables, así como a la refrigeración del lácteo líquido en puntos de venta, posterior al día de venta programada, generando un alto riesgo de quejas por parte de la población al caducar el mismo día el lácteo refrigerado.

*C. Oscar Alarcón Espejel*  
**C. Oscar Alarcón Espejel**  
 Auditor

*Lic. José Antonio Raffia Quijano*  
**Lic. José Antonio Raffia Quijano**  
 Jefe del Departamento de Auditoría "A"

*Lic. César Martínez Franco*  
**Lic. César Martínez Franco**  
 Titular del Área de Auditoría Interna



**ÓRGANO INTERNO DE CONTROL EN LICONSA, S.A. de C.V.**

**CÉDULA DE OBSERVACIONES**

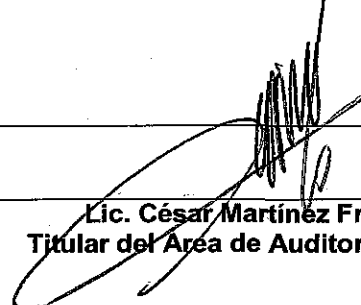
Hojas Núms.	5	7
Número de Auditoría:		06/2017
Número de Observación:		01
Monto Fiscalizable:		N/A
Monto Fiscalizado:		N/A
Monto por Aclarar:		N/A
Monto por Recuperar:		N/A
Riesgo:		MR

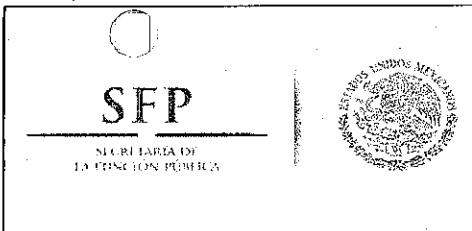
Ente:	LICONSA, S.A. de C.V.	Sector:	Desarrollo Social	Clave: 020143
Área Auditada:	Dirección de Abasto Social de Liconsa, S.A. de C.V.			Clave del programa y descripción de la auditoría: 6.0.0. "Padrón de Beneficiarios del Programa de Abasto Social de Leche"

OBSERVACIÓN	RECOMENDACIONES
<p>Adicionalmente de las visitas realizadas al Programa de Abasto Social Guanajuato y Gerencia Estatal Valle de Toluca se determinaron observaciones, de las cuales destacan las siguientes:</p> <p><b>c) Reubicación de Lecherías (Programa de Abasto Social Guanajuato)</b></p> <p>Según las cifras del Consejo Nacional de Evaluación (CONEVAL), desde el 2010 al 2016 la población total del estado de Guanajuato ha crecido en un 5% y el índice de pobreza ha crecido en un 6%, esto representa mayores áreas de oportunidad para el Programa de Abasto Social de Leche en dicha entidad.</p> <p>Derivado de las metas de padrón establecidas por la Dirección de Abasto Social, no se puede incrementar el número de beneficiarios en dicho padrón, pero no así se puede valorar la posibilidad de reubicar puntos de venta con un bajo índice de factor de retiro y cuya población objetivo se ha modificado a lo largo del tiempo; redirigiendo el apoyo a la población que se encuentre por debajo de la línea de bienestar. Aunado a lo anterior, en la visita a los puntos de venta se observó que existen lecherías que están dentro de colonias que no corresponden a la población objetivo del programa.</p> <p>Por otra parte, se observó que el área auditada no cuenta con un censo de lecherías que ayude en la toma de decisiones y que se pueda valorar aquellas que son susceptibles de reubicación, es decir, carecen de un indicador que proporcione información sobre las lecherías y su eficacia.</p> <p><b>d) Redistribución de Puntos de Venta (Gerencia Estatal Valle de Toluca)</b></p> <p>Según las cifras del Consejo Nacional de Evaluación (CONEVAL), desde el 2010 al 2016 la población total del Estado de México ha crecido en un 9% y el índice de pobreza ha crecido en un 13%, esto representa mayores áreas de oportunidad para el Programa de Abasto Social de Leche en dicha entidad.</p> <p>La Gerencia Estatal Valle de Toluca, distribuye leche líquida del Programa de Abasto Social a 347 lecherías, de éstas en 108 se establecieron 220 puntos de redistribución, de los cuales en algunas lecherías se tienen hasta 14 redistribuciones (15300-98000, de Temascalcingo que atienden de 74 a 176 beneficiarios); de la evaluación practicada a los puntos de redistribución de leche líquida, del periodo comprendido del 1 de enero de 2016</p>	

  
**C. Oscar Alarcón Espejel**  
 Auditor

  
**Lic. José Antonio Raffta Quijano**  
 Jefe del Departamento de Auditoría "A"

  
**Lic. César Martínez Franco**  
 Titular del Área de Auditoría Interna



**ÓRGANO INTERNO DE CONTROL EN LICONSA, S.A. de C.V.**

**CÉDULA DE OBSERVACIONES**

Hojas Núms. 6 de 7  
 Número de Auditoría: 06/2017  
 Número de Observación: 01  
 Monto Fiscalizable: N/A  
 Monto Fiscalizado: N/A  
 Monto por Aclarar: N/A  
 Monto por Recuperar: N/A  
 Riesgo: MR

Ente:	LICONSA, S.A. de C.V.	Sector:	Desarrollo Social	Clave: 020143
Área Auditada:	Dirección de Abasto Social de Liconsa, S.A. de C.V.			Clave del programa y descripción de la auditoría: 6.0.0. "Padrón de Beneficiarios del Programa de Abasto Social de Leche"

<b>OBSERVACIÓN</b>	<b>RECOMENDACIONES</b>
--------------------	------------------------

y hasta el 31 de marzo de 2017; se observó que el área auditada no cuenta con los expediente de los citados puntos de redistribución, que al menos contengan lo establecido en el numeral 2 de las "Políticas" del Manual de Procedimientos para la Apertura, Reubicación y Cierre de Puntos de Venta del Programa de Abasto Social, que ayude en la toma de decisiones y que se pueda valorar aquellas que son susceptibles de regularizar.

Derivado de las metas de padrón establecidas por la Dirección de Abasto Social, no se puede incrementar el número de beneficiarios en dicho padrón, pero no así se puede valorar la posibilidad de reubicar puntos de venta con un bajo índice de factor de retiro y cuya población objetivo se ha modificado a lo largo del tiempo; redirigiendo el apoyo a la población que se encuentre por debajo de la línea de bienestar. Aunado a lo anterior, en la visita a los puntos de venta se observó que existen lecherías que están dentro de colonias que no corresponden a la población objetivo del programa.

Por lo expuesto en los incisos c) y d) se determinó que en los centros de trabajo visitados, la supervisión en las lecherías tiene debilidades no solo en las cuestiones administrativas y de control, sino en su comportamiento para beneficiar a la población objetivo que persigue el Programa de Abasto Social de Leche.

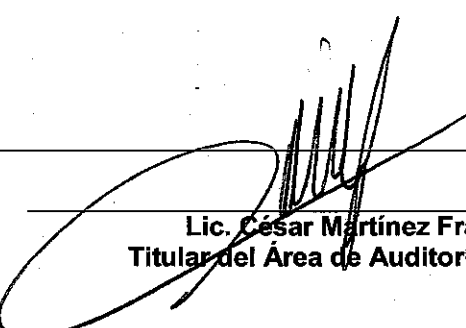
Lo que establece un desapego a lo establecido en el Manual de Organización General de Liconsa, S.A. de C.V., que a la letra dice: *en lo referente a las funciones de/la Directora (a) de Abasto Social serán: Inciso a) "Dirigir los mecanismos e instrumentos de registro de control, seguimiento, supervisión, vigilancia y evaluación de la operación del Programa de Abasto Social de Leche y de Distribución en los Centros de Trabajo", así como las funciones de/la Subdirección (a) de Abasto Social serán: Inciso a) "Implantar normas y procedimientos para la administración, supervisión y evaluación del padrón de beneficiarios, puntos de venta y dispositivos electrónicos utilizados para....." Inciso b) "Implantar mecanismos de supervisión operativa para actualizar y evaluar la operación del Programa de Abasto Social de Leche en los puntos de venta".*

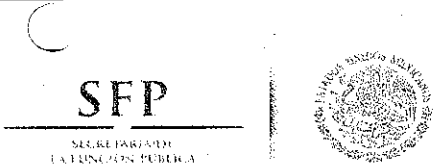
Así como al Manual de Procedimientos para la Administración del Padrón de Beneficiarios de Liconsa, S.A. de C.V. Numeral 13, que a la letra dice: *Dirección de Abasto Social, Apartado Políticas Generales.- Verificar por las Instancias y medios que considere convenientes, que la operación de los puntos de venta y la Administración del Padrón de Beneficiarios, se apeguen a la presente normatividad. Numeral 15, Subdirección de Padrón*

*(This section is currently blank in the provided image)*

  
**C. Oscar Alarcón Espejel**  
 Auditor

  
**Lic. José Antonio Raffta Quijano**  
 Jefe del Departamento de Auditoría "A"

  
**Lic. César Martínez Franco**  
 Titular del Área de Auditoría Interna



**ÓRGANO INTERNO DE CONTROL EN LICONSA, S.A. de C.V.**  
**CÉDULA DE OBSERVACIONES**

Hojas Núms.	7
Número de Auditoría:	06/2017
Número de Observación:	01
Monto Fiscalizable:	N/A
Monto Fiscalizado:	N/A
Monto por Aclarar:	N/A
Monto por Recuperar:	N/A
Riesgo:	MR

Ente:	LICONSA, S.A. de C.V.	Sector:	Desarrollo Social	Clave: 020143
Área Auditada:	Dirección de Abasto Social de Liconsa, S.A. de C.V.			Clave del programa y descripción de la auditoría: 6.0.0. "Padrón de Beneficiarios del Programa de Abasto Social de Leche"

OBSERVACIÓN	RECOMENDACIONES
<p><i>de Beneficiarios, Apartado Políticas Generales.- Efectuar visitas de supervisión, de manera aleatoria a la Gerencia del Centro de Trabajo, para revisar la operación del personal del área de padrón de beneficiarios en campo y gabinete, así como la información documental y la del sistema informático para validar la correcta actualización, consistencia y transparencia del padrón de beneficiarios; y verificar que el otorgamiento del beneficio de la leche a precio preferencial, se otorgue con base en las Reglas de Operación; estando sujetos o acordes a la disponibilidad presupuestal.</i></p> <p><b>Fundamento legal:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>➤ Manual de Organización General de Liconsa, S.A. de C.V., Clave VST-DA-MOG-014, Revisión No. 13 de fecha 29 de abril de 2015.</li> <li>➤ Manual de Procedimientos para la Administración del Padrón de Beneficiarios de Liconsa, S.A. de C.V.</li> </ul>	

**C. Oscar Alarcón Espejel**  
Auditor

**Lic. José Antonio Raffta Quijano**  
Jefe del Departamento de Auditoría "A"

**Lic. César Martínez Franco**  
Titular del Área de Auditoría Interna

**SFP**SECRETARÍA DE  
LA FUNCIÓN PÚBLICA**ÓRGANO INTERNO DE CONTROL EN LICONSA, S.A. de C.V.****CÉDULA DE OBSERVACIONES**

Hojas Núms. 1 de 3  
 Número de Auditoría: 06/2017  
 Número de Observación: 05  
 Monto Fiscalizable: N/A  
 Monto fiscalizado: N/A  
 Monto por aclarar: N/A  
 Monto por recuperar: N/A  
 Riesgo: BR

Ente:	LICONSA, S.A. de C.V.	Sector:	Desarrollo Social	Clave: 020143
Área Auditada:	Programa de Abasto Social Guanajuato de Liconsa, S.A. de C.V.			Clave de programa y descripción de Auditoría: 6.0.0 Padrones de Beneficiarios de Programas Gubernamentales.

**OBSERVACIÓN****INCUMPLIMIENTO EN EL PROGRAMA DE VISITAS DOMICILIARIAS PARA LA VERIFICACIÓN SOCIOECONÓMICA DE LOS HOGARES BENEFICIADOS ASIGNADAS A LOS PROMOTORES SOCIALES.**

Del cumplimiento en el Programa de Abasto Social Guanajuato (PAS-Gto) y derivado del análisis al Calendario Anual de Visitas Domiciliarias proporcionado por el área auditada en el periodo comprendido del 1 de enero de 2016 a marzo de 2017, se comprobó que el programa cuenta con 3 Supervisores y 22 promotores sociales mismos que se encuentran distribuidos en 3 zonas Irapuato, León y Celaya observando lo siguiente:

- De la información proporcionada por el área auditada por medio del "Informe Mensual de Cumplimiento" y la "Cédula de Visitas Domiciliarias" se observó que para el total de supervisores (3) y promotores (22) la Subgerencia de Padrón de Beneficiarios programó 5,236 visitas domiciliarias para el ejercicio 2016, realizando al cierre del año, un total de 3,487 lo que da como resultado una diferencia de 1,749 visitas por realizar, lo que representa el 66.6% de cumplimiento.

De éste universo de promotores se observó que solo 4 cumplieron con la meta establecida los 18 restantes incumplieron dejando de hacer 1,749 visitas domiciliarias como se muestra en el siguiente cuadro:

Promotor Social	TOTAL VISITAS		Diferencia	%
	Programadas	Reales		
Alejandrina Martínez Cervantes	264	47	-217	18%
José Manuel Sánchez Rodríguez	264	85	-179	32%
Susana Díaz de León Nuñez	264	101	-163	38%
Delia Angélica Lara Martínez	220	87	-133	40%
Daniel Mauricio Natera Díaz	220	98	-122	45%
Sergio Arturo Ramírez Ornelas	242	123	-119	51%
Carlos Geovanny Mendoza Bravo	266	152	-134	53%
José Camona Pérez	220	118	-102	54%
Antonio Estrada Gómez Gómez	242	139	-103	57%
Daniel Ramírez Zúñiga	220	135	-85	61%
Manuel Espinoza García García	242	176	-66	73%
Juan Carlos López Gutiérrez	284	192	-72	73%
Ima Martínez Marín	220	167	-53	76%
Verónica Cerda Medina	242	190	-52	79%
Ma. Rocío de la Luz Gómez Sánchez	220	174	-46	79%
Luis Jorge Martínez Domínguez	242	202	-40	83%

**RECOMENDACIONES**

El Gerente del Programa de Abasto Social Guanajuato en coordinación con la Subgerente de Padrón de Beneficiarios y Jefa del Padrón de Beneficiarios, deberán presentar la información que acredite las siguientes acciones:

**CORRECTIVAS:**

- Elaborar un Informe en el cual se explique el motivo por el cual no se dio cumplimiento al Programa de Visitas domiciliarias.

**PREVENTIVAS:**

- Deberán utilizar el formato "Control de Visitas Domiciliarias" (DAS-SPB-127), como lo indica el Manual de Procedimientos para la Administración del Padrón de Beneficiarios de Liconsa, S.A. de C.V.

El Gerente del Programa de Abasto Social Guanajuato, deberá instruir al Subgerente de Padrón de Beneficiarios, para que realice las acciones siguientes, remitiendo a éste Órgano Interno de Control la evidencia documental que lo acredite.

Fecha de Firma

30-junio-2017

Fecha Compromiso

01-septiembre-2017

María Antonieta Guerra Flores  
 Auditor

José Antonio Rarita Quijano  
 Jefe del Departamento de Auditoría "A"

César Martínez Franco  
 Titular del Área de Auditoría Interna



Ente:	LICONSA, S.A. de C.V.	Sector:	Desarrollo Social	Clave: 020143
Área Auditada:	Programa de Abasto Social Guanajuato de Liconsa, S.A. de C.V.			Clave de programa y descripción de Auditoría: 6.0.0 Padrones de Beneficiarios de Programas Gubernamentales.

<b>OBSERVACIÓN</b>	<b>RECOMENDACIONES</b>
--------------------	------------------------

Jaime Mondragón Colín Colín	220	184	-36	84%
Laura Consolación Juárez Arce	242	215	-27	89%
<b>Totales</b>	<b>4,334</b>	<b>2,585</b>	<b>-1749</b>	<b>60%</b>

De la distribución anterior se destaca lo siguiente:

- 4 promotores se encuentran en un rango de entre 10% y 40% de cumplimiento.
- 5 promotores se encuentran en un rango de entre 41% y 60% de cumplimiento.
- 6 promotores se encuentran en un rango de entre 61% y 80% de cumplimiento.
- 3 promotores se encuentran en un rango de entre 81% y 99% de cumplimiento.

Lo anterior cobra relevancia toda vez que la normatividad interna de Liconsa marca el cumplimiento total de las visitas domiciliarias en el programa anual de trabajo incumpliendo el Acuerdo por el que se emiten las Reglas de Operación del Programa de Abasto Social de Leche, a cargo de Liconsa, S.A. de C.V. para el ejercicio fiscal 2016. Publicadas en el Diario Oficial de la Federación el 28 de diciembre de 2015, "Anexo 4" Promotoría Social, que a la letra dice:

*f) Supervisar que la operación de los puntos de venta se realice dentro de los criterios normativos internos, así como realizar visitas domiciliarias. El incumplimiento de las funciones antes referidas hará incurrir al personal de promotoría social en las sanciones previstas en la Ley Federal de Responsabilidades Administrativas de los Servidores Públicos.*

*Manual de Funciones y Actividades del Personal de Promotoría Social de Liconsa, S.A. de C.V., Clave VST-DAS-PL-001, Emitido el 23 de octubre de 1995, Revisión 06 del 19 de diciembre de 2014, que a la letra dice:*

*VIII.1.6.2 Visitas Domiciliarias.*

*64. Realizar las visitas domiciliarias que la Subgerencia de Padrón de Beneficiarios le asigne, como parte del calendario de validación y verificación socioeconómica de los hogares inscritos en el padrón de beneficiarios, considerando las cargas de trabajo, la optimización de recursos, las distancias y tipos de caminos de acceso a las comunidades y el trabajo a desarrollar en los puntos de venta a su cargo, con base en establecido en el Manual de Procedimientos para la Administración del Padrón de Beneficiarios de Liconsa, S.A. de C.V. (VST-DAS-PR-007)*

**Servidores públicos responsables de atender**

**MVZ. LUIS MARDOSSEO LAGUNAS ARAGÓN.**  
Gerente del Programa de Abasto Social Guanajuato.

**LIC. LETICIA VARGAS VALENCIA.**  
Subgerente de Padrón de Beneficiarios.

**Maria Antonieta Guerra Flores**  
Auditor.

**José Antonio Raffia Quijano**  
Jefe del Departamento de Auditoría "A"

**César Martínez Franco**  
Titular del Área de Auditoría Interna

**SFP**SECRETARÍA DE  
LA FUNCIÓN PÚBLICA**ÓRGANO INTERNO DE CONTROL EN LICONSA, S.A. de C.V.****CÉDULA DE OBSERVACIONES**

Hojas Núms.	3	de	3
Número de Auditoría:	06/2017		
Número de Observación:	05		
Monto Fiscalizable:	N/A		
Monto fiscalizado	N/A		
Monto por aclarar	N/A		
Monto por recuperar:	N/A		
Riesgo:	BR		

Ente:	LICONSA, S.A. de C.V.	Sector:	Desarrollo Social	Clave: 020143
Área Auditada:	Programa de Abasto Social Guanajuato de Liconsa, S.A. de C.V.			Clave de programa y descripción de Auditoría: 6.0.0 Padrones de Beneficiarios de Programas Gubernamentales.

**OBSERVACIÓN****RECOMENDACIONES**

2. El formato que utilizan para realizar las visitas domiciliarias no es el reporte "Control de Visitas Domiciliarias" (DAS-SPB-127), como lo indica el Manual de Procedimientos para la Administración del Padrón de Beneficiarios de Liconsa, S.A. de C.V. para la Programación de Metas Anuales del Padrón de Beneficiarios. Clave VST-DAS-PR-007-01, emitido en el mes de marzo de 1993, Revisión 09 del 19 de diciembre de 2014.

Numeral 7, inciso e). Visitas Domiciliarias. La visita domiciliaria se realizará aleatoriamente o en función de las cargas de trabajo, a los hogares solicitantes o incorporados al padrón para aplicar los conceptos en el reporte denominado "Control de Visitas Domiciliarias" (DAS-SPB-127). Si se comprueba falsedad en la información proporcionada, se suspenderá el beneficio del Programa de Abasto Social de Leche. Además se realizarán las visitas programadas conforme lo establezca la Subgerencia de Padrón de Beneficiario.

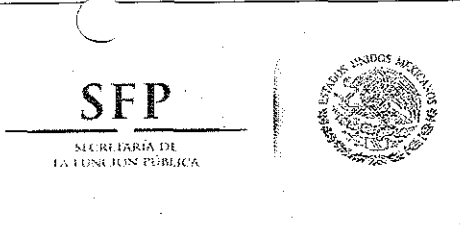
**FUNDAMENTO LEGAL:**

- Acuerdo por el que se emiten las Reglas de Operación del Programa de Abasto Social de Leche, a cargo de Liconsa, S.A. de C.V., para el ejercicio fiscal 2016. Publicadas en el Diario Oficial de la Federación el 28 de diciembre de 2015.
- Manual de Organización General Clave: VST-DA-MOG-014, Fecha: 30-06-2016.
- Manual de Funciones y Actividades del Personal de Promotoría Social de Liconsa, S.A. de C.V., Clave VST-DAS-PL-001, Emitido el 23 de octubre de 1995, Revisión 06 del 19 de diciembre de 2014.
- Manual de Procedimientos para la Administración del Padrón de Beneficiarios de Liconsa, S.A. de C.V. para la Programación de Metas Anuales del Padrón de Beneficiarios. Clave VST-DAS-PR-007-01, emitido en el mes de marzo de 1993, Revisión 09 del 19 de diciembre de 2014.

  
 María Antonieta Guerra Flores  
 Auditor

  
 José Antonio Ruffa Quijano  
 Jefe del Departamento de Auditoría "A"

  
 César Martínez Franco  
 Titular del Área de Auditoría Interna



**ÓRGANO INTERNO DE CONTROL EN LICONSA, S.A. de C.V.**  
**CÉDULA DE OBSERVACIONES**

Hojas Núms. 1 de 10  
 Número de Auditoría: 06/2017  
 Número de Observación: 04  
 Monto Fiscalizable: N/A  
 Monto fiscalizado: N/A  
 Monto por aclarar: N/A  
 Monto por recuperar: N/A  
 Riesgo: MR

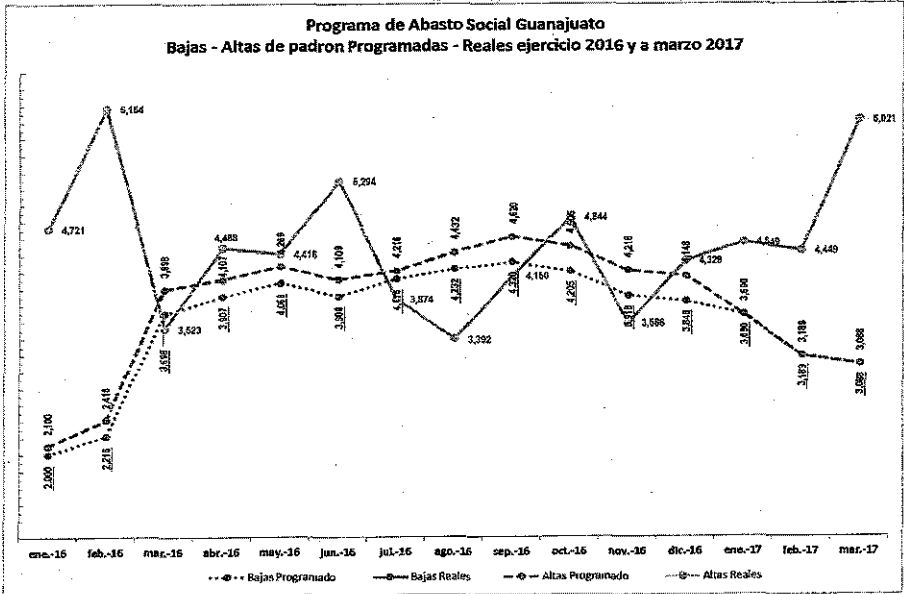
Ente:	LICONSA, S.A. de C.V.	Sector:	Desarrollo Social	Clave: 020143
Área Auditada:	Programa de Abasto Social Guanajuato de Liconsa, S.A. de C.V.			Clave de programa y descripción de Auditoría: 6.0.0. Padrones de Beneficiarios de Programas Gubernamentales.

<b>OBSERVACIÓN</b>	<b>RECOMENDACIONES</b>
--------------------	------------------------

**DEFICIENCIAS EN LA OPERACIÓN Y SUPERVISIÓN, ASÍ COMO, DESAPEGO A LA NORMATIVIDAD EN LECHERÍAS.**

Del análisis de la información registrada en el Programa Anual de Trabajo y cronograma de actividades del Padrón de Beneficiarios del Programa de Abasto Social Guanajuato (PAS-Gto), en el ejercicio 2016 y a marzo 2017, donde en enero se reporta un padrón de beneficiarios de 232,200, a diciembre registro 232,240 y a marzo de 2017 232,632, lo que indica un mantenimiento suficiente por parte del PAS-Gto. De igual forma se determinó que las altas y bajas tuvieron un comportamiento estable como se identifica en el siguiente gráfico:

- Altas y Bajas.



NOTA: Es importante señalar que tanto las bajas, como las altas reales coinciden en cantidades, por lo que las líneas se superponen en la gráfica.

**CORRECTIVAS:**

- Fortalecer la supervisión a la operación de los puntos de venta; así como recabar y entregar oportuna y debidamente requisitos, al Supervisor y/o personal de la Jefatura de Padrón, según sea el caso, el soporte documental que ampara el cumplimiento de sus funciones y actividades, tales como: Actividades diarias, visitas ordinarias a las lecherías, atención a la población beneficiaria, actividades para la integración y funcionamiento del Comité de Beneficiarios, actividades con el Concesionario y/o Distribuidor Mercantil, visita extraordinaria a las lecherías, reunión de campo, visitas domiciliarias, actividades semanales y/o quincenales, actividades mensuales, actividades semestrales, actividades anuales y actividades eventuales.
- Intensificar la supervisión por parte del Programa de Abasto Social Guanajuato mediante visitas a lecherías y a los domicilios de los beneficiarios para verificar el buen uso de la tarjeta de dotación. Se recomienda además realizar pasés de lista con mayor frecuencia en las lecherías fluidas y en su caso evitar el mal uso de las tarjetas de dotación.
- Deberá elaborar un diagnóstico de lecherías que considere entre otras cosas el factor de retiro, número de padrón de beneficiarios, problemáticas identificadas en la operación del punto de venta, etc; para que se pueda determinar cuáles son susceptibles de reubicación.

**PREVENTIVAS:**

- El Gerente del Programa de Abasto Social Guanajuato deberá instruir al Subgerente de Padrón de Beneficiarios, al Jefe de Padrón de Beneficiarios, a los Supervisores de Promotores Sociales y a los propios Promotores Sociales, cumplir con sus funciones, en materia de Administración del Padrón de Beneficiarios, apegado a las Reglas de Operación del Programa de Abasto Social de Leche, al Manual de Organización General de Liconsa, S.A. de C.V., al Manual de Procedimientos para la Administración del Padrón de Beneficiarios de Liconsa, S.A. de C.V., Manual de Funciones y Actividades del personal de promotoría social de Liconsa, S.A. de C.V. y, en caso de omisión, aplicar las sanciones correspondientes, de conformidad al Apartado VI (Políticas Generales), numeral 1 de este último ordenamiento, y a la Ley Federal de Responsabilidades Administrativas de los Servidores Públicos.

*[Signature]*  
 José Manuel Hernández Martínez  
 Auditor

José Antonio Ruffa Quijano  
 Jefe del Departamento de Auditoría "A"

*[Signature]*  
 César Martínez Franco  
 Titular del Área de Auditoría Interna



# ÓRGANO INTERNO DE CONTROL EN LICONSA, S.A. de C.V.

## CÉDULA DE OBSERVACIONES

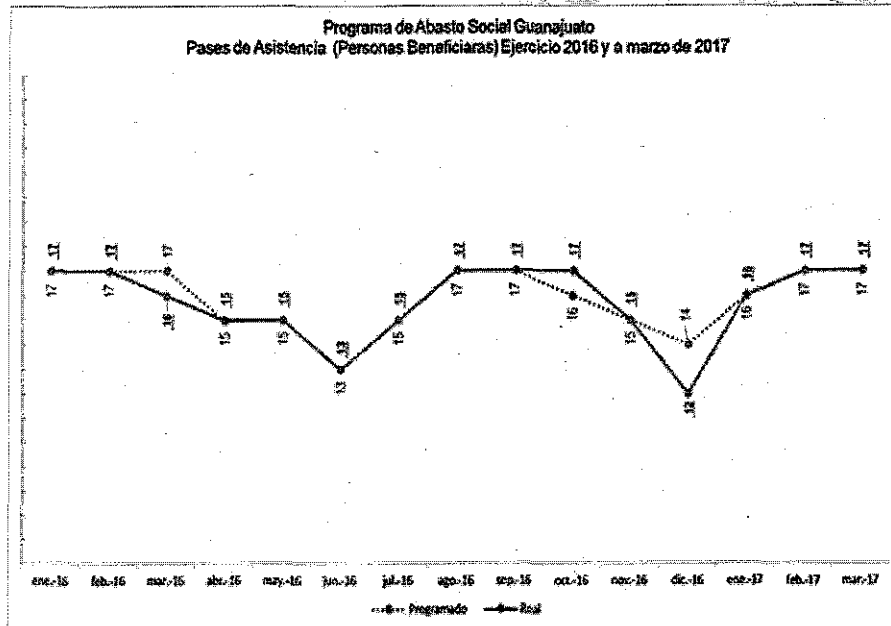
Hojas Núms.	2	de	10
Número de Auditoría:	06/2017		
Número de Observación:	04		
Monto Fiscalizable:	N/A		
Monto fiscalizado:	N/A		
Monto por aclarar:	N/A		
Monto por recuperar:	N/A		
Riesgo:	MR		

Ente:	LICONSA, S.A. de C.V.	Sector:	Desarrollo Social	Clave: 020143
Área Auditada:	Programa de Abasto Social Guanajuato de Liconsa, S.A. de C.V.			Clave de programa y descripción de Auditoría: 6.0.0. Padrones de Beneficiarios de Programas Gubernamentales.

### OBSERVACIÓN

Así también, se determinó que los resultados reportados por el PAS-Gto, en los rubros de Pases de asistencia, Canje de tarjetas y Visitas domiciliarias, estableciendo lo siguiente:

- Pases de asistencia.



De acuerdo a lo establecido en los avances del programa anual de trabajo de padrón de beneficiarios, se tuvo cumplimiento del 99% ya que se llevaron a cabo un total de 186 pases de lista de 188 programados para 2016 y a marzo se lleva un avance del 100% de los pases programados

### RECOMENDACIONES

b) Adicionalmente, se recomienda generar estrategias de comunicación más efectivas, seleccionando, priorizando y consolidando la información que Liconsa pretenda hacer llegar a los beneficiarios del programa, tomando en cuenta:

1. El poco tiempo que los beneficiarios están en los puntos de venta y
2. La mejor ubicación de la información institucional, que permita un mejor conocimiento de los beneficiarios de sus derechos y obligaciones, formas y sitios donde presentar quejas y denuncias, etc.
3. Que los carteles de los promotores contenga la información necesaria que permita un mejor conocimiento de los datos del mismo, adicionando el nombre del supervisor de la lechería y medios de comunicación con el mismo.

**Nota:** De las acciones correctivas y preventivas contenidas en la presente Cédula, el Centro de Trabajo deberá remitir a este Órgano Interno de Control, la evidencia que acredite el cumplimiento a las mismas.

Fecha de Firma  
30-junio-2017

Fecha Compromiso  
01-sept-2017

José Manuel Hernández Martínez  
Auditor

José Antonio Ruffa Quijano  
Jefe del Departamento de Auditoría "A"

César Martínez Franco  
Titular del Área de Auditoría Interna

SFP

SECRETARÍA DE LA FUNCIÓN PÚBLICA



ÓRGANO INTERNO DE CONTROL EN LICONSA, S.A. de C.V.

CÉDULA DE OBSERVACIONES

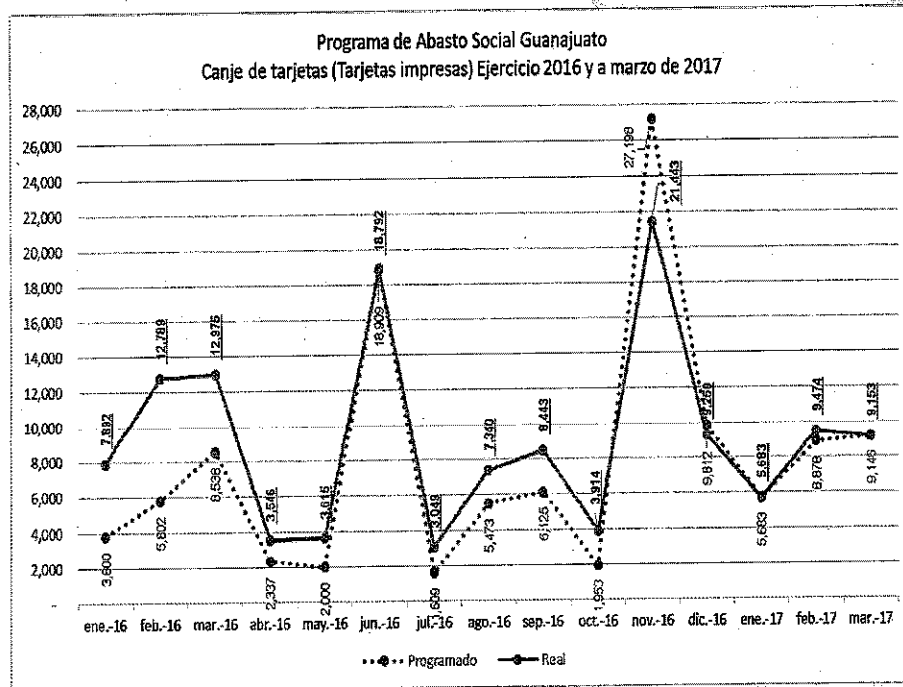
Hojas Núms.	3	de	10
Número de Auditoría:	06/2017		
Número de Observación:	04		
Monto Fiscalizable:	N/A		
Monto fiscalizado	N/A		
Monto por aclarar	N/A		
Monto por recuperar:	N/A		
Riesgo:	MR		

Ente:	LICONSA, S.A. de C.V.	Sector:	Desarrollo Social	Clave: 020143
Área Auditada:	Programa de Abasto Social Guanajuato de Liconsa, S.A. de C.V.		Clave de programa y descripción de Auditoría: 6.0.0. Padrones de Beneficiarios de Programas Gubernamentales.	

OBSERVACIÓN

RECOMENDACIONES

• Canje de Tarjetas



**SERVIDORES PÚBLICOS RESPONSABLES**

*[Signature]*  
**MVZ. LUIS MARDOQUEO LAGUNAS ARAGÓN**  
 GERENTE DEL PROGRAMA DE ABASTO SOCIAL GUANAJUATO.

*[Signature]*  
**LIC. LETICIA VARGAS VALENCIA**  
 SUBGERENTE DE PADRÓN DE BENEFICIARIOS.

De acuerdo a los registros proporcionados, se rebaso la meta programada, ya que se estableció un 121% en el avance, es de decir de 93, 556, se canjearon 113, 057 tarjetas a diciembre 2016, y a marzo se lleva un avance del 100% de lo programado.

*[Signature]*  
José Manuel Hernández Martínez  
Auditor

*[Signature]*  
José Antonio Raffia Quijano  
Jefe del Departamento de Auditoría "A"

*[Signature]*  
César Martínez Franco  
Titular del Área de Auditoría Interna



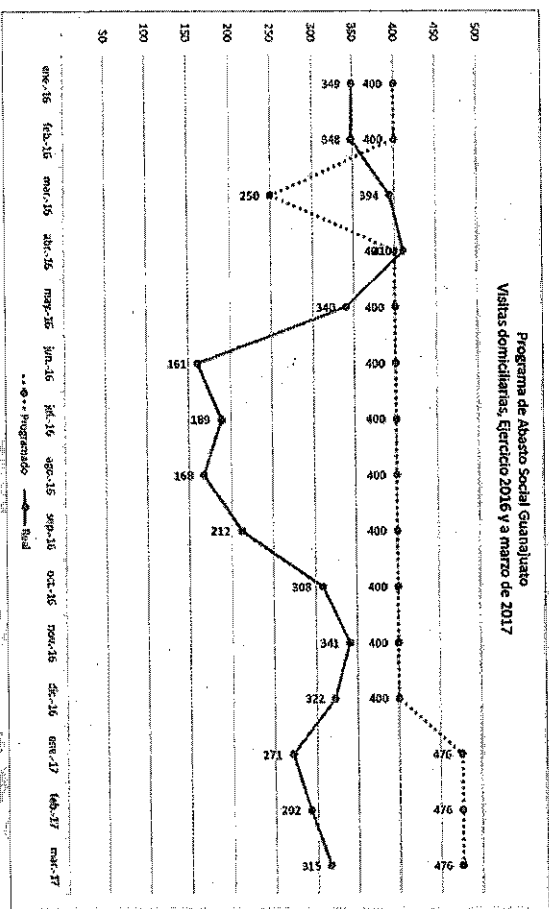
ÓRGANO INTERNO DE CONTROL EN LICONSA, S.A. de C.V.  
CÉDULA DE OBSERVACIONES

Hojas Núms. 4 de 10  
Número de Auditoría: 06/2017  
Número de Observación: 04  
Monto Fiscalizable: N/A  
Monto fiscalizado: N/A  
Monto por aclarar: N/A  
Monto por recuperar: N/A  
Riesgo: MR

Ente:	LICONSA, S.A. de C.V.	Sector:	Desarrollo Social	Clave: 020143
Área Auditada:	Programa de Abasto Social Guanajuato de Liconsa, S.A. de C.V.	Clave de programa y descripción de Auditoría:	6.0.0. Padrónes de Beneficiarios de Programas Gubernamentales.	

OBSERVACIÓN

- Visitas Domiciliarias.



En este rubro y de acuerdo a la información proporcionada se alcanzó un 76% de cumplimiento, es decir de 4,650, se llevaron a cabo 3542 a diciembre de 2016 a marzo de 2017, se tiene un avance del 66%.

Considerando la información anterior y con la finalidad de verificar las funciones de supervisión relacionadas con el Padrón de Beneficiarios del Programa de Abasto Social de Leche a cargo del PAS-Gto, se llevaron a cabo 27 visitas a lecherías aplicando un total de 426 encuestas a igual número de beneficiarios, de los resultados y la observación de la operación en puntos de venta, así como, el análisis al cumplimiento de las funciones en campo, se determinó lo siguiente:

José Manuel Fernández Martínez  
Auditor

José Antonio Ríos Quijano  
Jefe del Departamento de Auditoría "A"

César Martínez Franco  
Titular del Área de Auditoría Interna

**SFP**SECRETARÍA DE  
LA FUNCIÓN PÚBLICA**ÓRGANO INTERNO DE CONTROL EN LICONSA, S.A. de C.V.****CÉDULA DE OBSERVACIONES**

Hojas Núms. 5 de 10  
 Número de Auditoría: 06/2017  
 Número de Observación: 04  
 Monto Fiscalizable: N/A  
 Monto fiscalizado: N/A  
 Monto por aclarar: N/A  
 Monto por recuperar: N/A  
 Riesgo: MR

Ente:	LICONSA, S.A. de C.V.	Sector:	Desarrollo Social	Clave: 020143
Área Auditada:	Programa de Abasto Social Guanajuato de Liconsa, S.A. de C.V.			Clave de programa y descripción de Auditoría: 6.0.0. Padrones de Beneficiarios de Programas Gubernamentales.

**OBSERVACIÓN****RECOMENDACIONES****a) Verificación a lecherías**

Concepto	Problemática	Lecherías
Lista de Espera	Sin registro de personas en lista de espera. En 9 el concesionario o distribuidor manifestó que existen personas que le solicitan entrar al Programa de Abasto Social.	27
Quejas y Denuncias	De 6 quejas presentadas, únicamente se atendieron 2, esto de acuerdo a lo manifestado por los concesionarios.	6
Promotor cumple con visitas programadas	El promotor no cumple con las visitas programadas	2
Información oficial.	En las lecherías no se localizó información oficial referente a:	
	• Población Objetivo, Criterios de Selección y Elegibilidad	4
	• No Condicionamiento de Venta	1
	• Derechos y Obligaciones de Beneficiario	1
	• Nombre del Promotor Social y Días que asiste	7
	• Reportar Quejas y/o Denuncias	2
	• Qué Promueva la Venta de Leche sin Subsidio	11
Papelería Oficial	En las lecherías no se localizó lo siguiente:	
	• Bitácora de Asistencia del Promotor Social	5
	• Bitácora de Mantenimiento Civil	12
	• Acta Constitutiva del Comité de Beneficiarios	3
	• Diario de Campo	4
	• Libreta de Registro de Asistencia	9
	• Bitácora de Asistencia del Promotor Social	5

Adicionalmente de la observación de la operación y actividades de las lecherías, así como, de la papelería oficial y los comentarios vertidos por los concesionarios y miembros del comité de beneficiarios, se determinó lo siguiente:

- El diario de campo no se registra de forma adecuada, ya que no se reportan las problemáticas y quejas sucedidas por día de venta de la lechería, se utiliza incluso como control de retiro del comité de beneficiarios.
- En 11 lecherías se identificó que las tarjetas de los beneficiarios no son perforadas, bajo el argumento que no cuentan con perforadoras, debido a que las que les proporciona Liconsa son de baja calidad y se rompen "casi" de inmediato. Estos hechos no se reportan en el diario de campo.

José Manuel Hernández Martínez  
Auditor

José Antonio Ruffa Quijano  
Jefe del Departamento de Auditoría "A"

César Martínez Franco  
Titular del Área de Auditoría Interna

SECRETARÍA DE  
LA FUNCIÓN PÚBLICA



# ÓRGANO INTERNO DE CONTROL EN LICONSA, S.A. de C.V.

## CÉDULA DE OBSERVACIONES

Hojas Núms. 6 de 10  
Número de Auditoría: 06/2017  
Número de Observación: 04  
Monto Fiscalizable: N/A  
Monto fiscalizado: N/A  
Monto por aclarar: N/A  
Monto por recuperar: N/A  
Riesgo: MR

Ente:	LICONSA, S.A. de C.V.	Sector:	Desarrollo Social	Clave: 020143
Área Auditada:	Programa de Abasto Social Guanajuato de Liconsa, S.A. de C.V.			Clave de programa y descripción de Auditoría: 6.0.0. Padrones de Beneficiarios de Programas Gubernamentales.

### OBSERVACIÓN

### RECOMENDACIONES

- 10 actas constitutivas de los comités de beneficiarios, en igual número de lecherías están desactualizadas, ya que datan de los años 2013, 2015 y de enero - abril de 2016.
- En 4 lecherías se identificaron canastillas sucias, con residuos de leche en proceso de descomposición, o evidencia de un proceso de limpieza deficiente, lo anterior a decir del concesionario ya lo comentaron con el promotor, sin embargo no se registran en el diario de campo.
- Se observó venta de leche fuera de horario o con tolerancia de 5 a 10 minutos.
- En 2 lecherías se observó venta de leche a menores de edad, esto debió reportarse en el diario de campo, sin embargo no se localizó registro.

#### b) Encuestas en Puntos de Venta.

Encuestas realizadas a 426 beneficiarios adscritos a 27 lecherías.

Del análisis de las encuestas aplicadas se determinaron los siguientes aspectos:

- El 16% (67 de 426) de las tarjetas verificadas durante la encuesta no se encontraban vigentes, considerando su fecha de emisión y la fecha de aplicación de la encuesta.
- El 12% (49 de 426) de los encuestados, no era el titular o la persona autorizada para recoger la dotación de leche.
- De la atención que los promotores sociales dan a los beneficiarios el 5% (18 de 426) manifestó que es regular o mala y un 7% (30 de 426) señaló no conocer al promotor de su lechería.
- La atención de los encargados de las lecherías, el 13% (54 de 426) manifestó recibir una atención de regular a mala y el 3% (12 de 426) señaló no conocer a las encargadas de las lecherías.
- La atención de los integrantes del comité de beneficiarios, el 9% (39 de 426) manifestó atención de regular a mala y el 3% (13 de 426) señaló no conocer a los integrantes del comité.
- El 63% (270 de 426) manifestó no conocer el nombre del Promotor Social, sin embargo, el 23% (61 de 270) de éstos manifestó conocerlo físicamente.
- De los encuestados el 6% (24 de 426) manifestó no recibir la orientación requerida por el promotor social.
- El 6% (27 de 426) de los encuestados mencionó que se le condiciona la venta de leche con la compra de leche Frisia, ya sea porque llegan tarde, porque hay mucha

José Manuel Hernández Martínez  
Auditor

José Antonio Raima Quijano  
Jefe del Departamento de Auditoría "A"

César Martínez Franco  
Titular del Área de Auditoría Interna



**SFP**SECRETARÍA DE  
LA FUNCIÓN PÚBLICA**ÓRGANO INTERNO DE CONTROL EN LICONSA, S.A. de C.V.****CÉDULA DE OBSERVACIONES**

Hojas Núms.	7	de	10
Número de Auditoría:	06/2017		
Número de Observación:	04		
Monto Fiscalizable:	N/A		
Monto fiscalizado	N/A		
Monto por aclarar	N/A		
Monto por recuperar:	N/A		
Riesgo:	MR		

Ente:	LICONSA, S.A. de C.V.	Sector:	Desarrollo Social	Clave: 020143
Área Auditada:	Programa de Abasto Social Guanajuato de Liconsa, S.A. de C.V.			Clave de programa y descripción de Auditoría: 6.0.0. Padrones de Beneficiarios de Programas Gubernamentales.

**OBSERVACIÓN****RECOMENDACIONES**

leche Frisia, cuando están en lista de espera, o cuando va la persona autorizada y no la titular de la tarjeta. Siendo el concesionario o distribuidor de quien reciben este condicionamiento.

- El 4% (19 de 426) de los encuestados menciono que recibió incompleta su dotación, siendo las razones principales: les venden una bolsa de abasto y 1 Frisia, otras no alcanzaban porque fue menor la distribución o porque no traía la tarjeta enmicada.
- Otro 4% (16 de 426) manifestó no acudir en su horario y aun así se les vende la dotación, los beneficiarios indicaron principalmente que, se les da tolerancia de 5 a 10 minutos, o que no importa la hora que lleguen les venden dotación.
- El 23% (100 de 426) de los encuestados manifestó no recordar cuando fue el último pase de lista.
- Finalmente el 89% (410 de 426) de los encuestados manifestó, que no recibió la visita del promotor social en ninguna ocasión desde que fue inscrito en el programa.

Igualmente, se detectaron aspectos, que si bien no figuran como destacados es importante considerarlos, como son:

- Los beneficiarios no se quejan sobre el condicionamiento de venta de leche debido no saben cómo hacerlo, porque pensaron que no se solucionaba nada y porque consideraron que no era motivo suficiente para levantar una queja.
- Es importante señalar que algunos de los beneficiarios, no saben leer ni escribir, lo que dificulta que conozcan las obligaciones y derechos que tienen como beneficiarios del Programa de Abasto Social.
- Es necesario recalcar que en los puntos de venta suele haber un exceso o ausencia de carteles, así como, en algunos puntos de venta se encuentra detrás de canastillas o puertas, lo que afecta la capacidad de identificar y recibir la información relevante, considerando que los titulares de las tarjetas, están de 5 a 15 minutos en el lugar.

Es importante señalar, que los datos anteriormente citados en los incisos a) y b) de la presente cédula, contrastan con los establecidos en el programa anual de trabajo de padrón de beneficiarios y sus avances a diciembre 2016 y marzo 2017, en lo que se refiere a pases de lista, canje de tarjetas y visitas domiciliarias, ya que los encuestados manifestaron no recordar cuando fue el último pase de lista, se localizaron tarjetas vendidas, y el 89% de beneficiarios manifestó no haber recibido visitas domiciliarias por parte del promotor social.

Lo anterior denota falta de supervisión de parte de los supervisores y promotores

José Manuel Hernández Martínez  
Auditor

José Antonio Rarfa Quijano  
Jefe del Departamento de Auditoría "A"

César Martínez Franco  
Titular del Área de Auditoría Interna



**ÓRGANO INTERNO DE CONTROL EN LICONSA, S.A. de C.V.**  
**CÉDULA DE OBSERVACIONES**

Hojas Núms. 8 de 10  
 Número de Auditoría: 06/2017  
 Número de Observación: 04  
 Monto Fiscalizable: N/A  
 Monto fiscalizado: N/A  
 Monto por aclarar: N/A  
 Monto por recuperar: N/A  
 Riesgo: MR

Ente:	LICONSA, S.A. de C.V.	Sector:	Desarrollo Social	Clave: 020143
Área Auditada:	Programa de Abasto Social Guanajuato de Liconsa, S.A. de C.V.			Clave de programa y descripción de Auditoría: 6.0.0. Padrones de Beneficiarios de Programas Gubernamentales.

OBSERVACIÓN	RECOMENDACIONES
-------------	-----------------

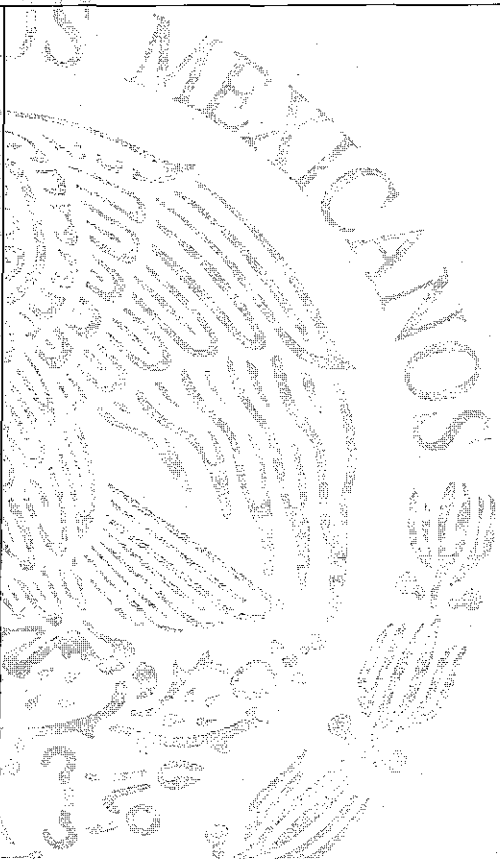
sociales de las distintas rutas asignadas a los mismos, estableciendo un riesgo en el cumplimiento y apego a la normatividad en la materia. De igual forma se establece una falta de supervisión por la Subgerente y Jefe de Departamento de Padrón de Beneficiarios del Programa de Abasto Social de Guanajuato.

Lo que incumple lo establecido en el: *Anexo 10, inciso f) "El personal de promotoría social es servidora (or) pública (o) de Liconsa que debe cumplir con las siguientes funciones: f) Supervisar que la operación de los puntos de venta se realice dentro de los criterios normativos internos, así como realizar visitas domiciliarias."* de las "Reglas de Operación del Programa de Abasto Social de Leche, a cargo de Liconsa, S.A. de C.V. Publicado en el Diario Oficial de la Federación (DOF), el 28 de diciembre de 2015 y 2016"

Así como el "Inciso B, Subgerencia de Padrón de Beneficiarios, Apartado V Alcance - Personal Operativo (Personal de Promotoría Social y en su caso, supervisor (a) y/o coordinador (a). El Numeral 24, De la Subgerencia de Padrón de Beneficiarios, Apartado VI Políticas Generales, Implementar, con base en la evaluación trimestral descrita en el numeral anterior, las acciones de supervisión al trabajo del personal de promotoría social, y en su caso Coordinador(a) y Supervisor(a); así como la operación de los puntos de venta, con la finalidad de corregir posibles problemas. Lo anterior, permitirá establecer estándares de productividad que servirán como base para la calificación del desempeño operativo de cada una de las gerencias de los diversos centros de trabajo, del Manual de Procedimientos para la Administración del Padrón de Beneficiarios de Liconsa, S.A. de C.V., Clave VST-DAS-PR-007, Revisión No. 09 de fecha 19 de diciembre de 2014.

Así también con lo señalado en el numeral "64. Realizar las visitas domiciliarias que la Subgerencia de Padrón de Beneficiarios le asigne, como parte del calendario de validación y verificación socioeconómica de los hogares inscritos en el Padrón de Beneficiarios, considerando las cargas de trabajo, la optimización de recursos, las distancias y tipos de caminos de acceso a las comunidades y el trabajo a desarrollar en las lecherías a su cargo, con base en lo establecido en el Manual de Procedimientos para la Administración del Padrón de Beneficiarios de LICONSA, S.A. DE C.V." Manual de Funciones de Actividades del Promotor Social de LICONSA, S.A. DE C.V., Clave VST-DAS-PL-001, Revisión No. 05 de fecha 28 de noviembre de 2012; Punto VIII.1.6.2, Numeral 64, que a la letra dice:

Finalmente con lo establecido en:  
Las funciones del/la Gerente (a) del Centro de Trabajo  
 Inciso b) "administrar los recursos humanos y vigilar que el personal del centro de trabajo aplique la normatividad externa e interna para cumplir con la misión y visión de la Entidad y



José Manuel Hernández Martínez  
 Auditor

José Antonio Rarita Quijano  
 Jefe del Departamento de Auditoría "A"

César Martínez Franco  
 Titular del Área de Auditoría Interna



**ÓRGANO INTERNO DE CONTROL EN LICONSA, S.A. de C.V.**

**CÉDULA DE OBSERVACIONES**

Hojas Núms.	9	10
Número de Auditoría:	06/2017	
Número de Observación:	04	
Monto Fiscalizable:	N/A	
Monto fiscalizado	N/A	
Monto por aclarar	N/A	
Monto por recuperar:	N/A	
Riesgo:	MR	

Ente:	LICONSA, S.A. de C.V.	Sector:	Desarrollo Social	Clave: 020143
Área Auditada:	Programa de Abasto Social Guanajuato de Liconsa, S.A. de C.V.			Clave de programa y descripción de Auditoría: 6.0.0. Padrones de Beneficiarios de Programas Gubernamentales.

OBSERVACIÓN	RECOMENDACIONES
-------------	-----------------

evitar incurrir en responsabilidades administrativas, penales, laborales y civiles.  
 h) "autorizar y supervisar la actualización del padrón de beneficiarios."

Las funciones del/la Subgerente de Padrón de Beneficiarios o equivalente  
 Inciso e) "Supervisar el trabajo de los promotores sociales estableciendo los controles necesarios para el cumplimiento de sus actividades."  
 Inciso f) "Coordinar la atención a los beneficiarios relativos al servicio del Programa de Abasto Social de Leche."

Las funciones del/la Jefe (a) de Departamento de Padrón de Beneficiarios o equivalente serán:  
 Inciso a) "Elaborar el Padrón de Beneficiarios conforme a los requisitos que establecen las Reglas de Operación y normatividad aplicable, y reportarlo al Subgerente, para su administración y reporte a Oficina Central."  
 Inciso c) Realizar visitas de verificación a los beneficiarios y corroborar la información contenida en su expediente"  
 Del Manual de Organización General de Liconsa, S.A. de C.V., Clave VST-DA-MOG-014, Revisión No. 13 de fecha 29 de abril de 2015.

**c) Reubicaciones de Lecherías**

Según las cifras del Consejo Nacional de Evaluación (CONEVAL), desde el 2010 al 2016 la población total del estado de Guanajuato ha crecido en un 5% y el índice de pobreza ha crecido en un 6%, esto representa mayores áreas de oportunidad para el Programa de Abasto Social de Leche en dicha entidad.

Derivado de las metas de padrón establecidas por la Dirección de Abasto Social, no se puede incrementar el número de beneficiarios en dicho padrón, pero no así se puede valorar la posibilidad de reubicar puntos de venta con un bajo índice de factor de retiro y cuya población objetivo se ha modificado a lo largo del tiempo, redirigiendo el apoyo a la población que se encuentre por debajo de la línea de bienestar. Aunado a lo anterior, en la visita a los puntos de venta se observó que existen lecherías que están dentro de colonias que no corresponden a la población objetivo del programa.

Por otra parte, se observó que el área auditada no cuenta con un censo de lecherías que ayude en la toma de decisiones y que se pueda valorar aquellas que son susceptibles de reubicación, es decir, carecen de un indicador que proporcione información sobre las lecherías y su eficacia.

*[Firma]*  
 José Manuel Hernández Martínez  
 Auditor

*[Firma]*  
 José Antonio Raffta Quijano  
 Jefe del Departamento de Auditoría "A"

*[Firma]*  
 César Martínez Franco  
 Titular del Área de Auditoría Interna

SFP

SECRETARÍA DE  
LA FUNCIÓN PÚBLICA



ÓRGANO INTERNO DE CONTROL EN LICONSA, S.A. de C.V.

CÉDULA DE OBSERVACIONES

Hojas Núms. 10 de 10  
Número de Auditoría: 06/2017  
Número de Observación: 04  
Monto Fiscalizable: N/A  
Monto fiscalizado: N/A  
Monto por aclarar: N/A  
Monto por recuperar: N/A  
Riesgo: MR

Ente:	LICONSA, S.A. de C.V.	Sector:	Desarrollo Social	Clave: 020143
Área Auditada:	Programa de Abasto Social Guanajuato de Liconsa, S.A. de C.V.			Clave de programa y descripción de Auditoría: 6.0.0. Padrones de Beneficiarios de Programas Gubernamentales.

OBSERVACIÓN

RECOMENDACIONES

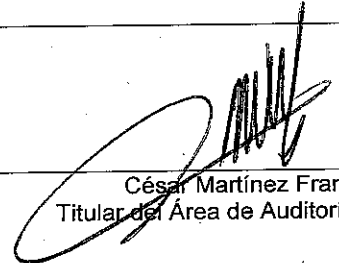
Por lo antes expuesto, se observó que la supervisión en las lecherías no nada más es en las cuestiones administrativos y de control, sino en su comportamiento para beneficiar a la población objetivo que persigue el Programa de Abasto Social de Leche.

Fundamento legal:

- Reglas de Operación del Programa de Abasto Social de Leche, a cargo de Liconsa, S.A. de C.V. 2016 y 2017, publicadas en el Diario Oficial de la Federación el 28 de diciembre de 2015 y 2016 respectivamente.
- Manual de Procedimientos para la Administración del Padrón de Beneficiarios de Liconsa, S.A. de C.V., Clave VST-DAS-PR-007, Revisión No. 09 de fecha 19 de diciembre de 2014.
- Manual de Funciones de Actividades del Promotor Social de LICONSA, S.A. DE C.V., Clave VST-DAS-PL-001, Revisión No. 05 de fecha 28 de noviembre de 2012, Punto VIII.1.6.2, Numeral 64, que a la letra dice:
- Manual de Organización General de Liconsa, S.A. de C.V., Clave VST-DA-MOG-014, Revisión No. 13 de fecha 29 de abril de 2015.

  
José Manuel Hernández Martínez  
Auditor

  
José Antonio Rarita Quijano  
Jefe del Departamento de Auditoría "A"

  
César Martínez Franco  
Titular del Área de Auditoría Interna



Ente:	LICONSA, S.A. de C.V.	Sector:	Desarrollo Social.	Clave: 020143.
Área Auditada:	Gerencia Estatal Valle de Toluca.	Clave de programa y descripción de la Auditoría: 6.0.0. "Padrones de Beneficiarios de Programas Gubernamentales".		

Observación	Recomendaciones
-------------	-----------------

**DEFICIENTE PROGRAMACIÓN DE LA SUPERVISIÓN Y TRABAJO DE CAMPO DE PROMOTORIA SOCIAL Y CARENCIA DE SOPORTE DOCUMENTAL DE VISITAS DOMICILIARIAS.**

**I. SUPERVISIÓN:**

1. Del análisis al Programa Anual de Trabajo de Supervisión y promotoría social, proporcionado por la Gerencia Estatal Valle de Toluca, de los ejercicios 2016 y a marzo de 2017, se observó que al cierre del ejercicio 2016 contaba con un total de 443 puntos de venta con un Padrón de 281,615 beneficiarios, incrementándose a marzo de 2017 a 456 puntos de venta con un total de padrón de beneficiarios de 290,032; considerando que actualmente se cuenta con 36 promotores sociales, que a su vez tienen asignadas para su atención 11 lecherías, cubren entre todos un total de 396 puntos de venta atendidos, dejando sin supervisión y trabajo de promotoría social a 60 puntos de venta.

Lo anterior contraviene la normatividad en la materia incurriendo en lo siguiente:

- No se mantiene actualizada la base de datos de los hogares y personas beneficiarias inscritas en el padrón mediante la detección y aplicación mensual de movimientos alta y baja por el Sistema Informático y el registro de tarjetas entregadas con la asignación de dotación de leche de acuerdo a las políticas institucionales y metas establecidas.
- No se promueven las actividades del concesionario o distribuidor ni de los integrantes del Comité de Beneficiarios.
- No se realizan los Cierres mensuales de movimientos a fin de dar de baja a los beneficiarios que dejaron de cumplir con los requisitos de elegibilidad y la incorporación para dar de alta y cubrir las vacantes.
- No se realizan los Canjes de tarjetas de acuerdo a sus vigencias.
- No se llevan a cabo los Pases de lista que consiste en la validación de la asistencia de los hogares a recoger su dotación.
- No se realizan visitas domiciliarias.

Lo anterior contraviene lo establecido en el Acuerdo por el que se emiten las Reglas de Operación del Programa de Abasto Social de Leche, a cargo de Liconsa, S.A. de C.V., para el ejercicio fiscal 2016. Publicadas en el Diario Oficial de la Federación el 28 de diciembre de 2015. Anexo 4 que a la letra dice: "Promotoría Social"

El Gerente Estatal Valle de Toluca deberá instruir al Subgerente de Padrón de Beneficiarios, para que remita a éste Órgano Interno de Control la evidencia documental que acredite las siguientes acciones:

**CORRECTIVAS:**

**I SUPERVISIÓN:**

1. Elaborar un Informe en el cual explique los motivos por lo que actualmente se tienen 60 puntos de venta sin supervisión, adicionalmente, deberá realizar una reprogramación en la asignación de atención de las 60 lecherías a fin de que se realicen los trabajos de mantenimiento al Padrón de Beneficiarios para su actualización.

**II VISITAS DOMICILIARIAS:**

1. Informen detalladamente las razones por las cuales no se encuentran documentadas un total de 1,997 visitas domiciliarias en el ejercicio 2016 y 71 visitas de enero a marzo de 2017. (Se anexa cuadro de visitas por promotor social).

**PREVENTIVAS:**

**I SUPERVISIÓN:**

1. y 2. El Gerente deberá instruir al Subgerente de Padrón de Beneficiarios para que en lo sucesivo se incluyan en el Programa de Trabajo de Promotoría Social la totalidad de los puntos de venta a fin de dar mantenimiento permanente al Padrón de Beneficiarios.

**II. VISITAS DOMICILIARIAS:**

1. y 2. Instruir a los Supervisores para que en lo sucesivo se revisen que las visitas reportadas por los supervisores se encuentren debidamente documentadas con el formato correspondiente.
3. Instruir al personal de Supervisión y Promotoría Social a fin de precisar los datos que se verificaron y en el rubro de observaciones indiquen los resultados de la visita.
4. Instruir al personal de Supervisión a fin de que se lleve un control de los resultados de las visitas por cada uno de los objetivos y que realicen el correcto llenado del

Maria Antonieta Guerra Flores  
Auditor

José Antonio Raymó Quijano  
Jefe del Departamento de Auditoría "A"

César Martínez Franco  
Titular del Área de Auditoría Interna



Órgano Intermedio de Control en  
LICONSA, S.A. de C.V.

Cédula de Observaciones

Hojas Núms. 2  
Número de Auditoría: 06/2017.  
Número de Observación: 03  
Monto Fiscalizable: N/A  
Monto Fiscalizado: N/A  
Monto por Aclarar: N/A  
Monto por Recuperar: N/A  
Riesgo: MR

Ente:	LICONSA, S.A. de C.V.	Sector:	Desarrollo Social.	Clave: 020143.
Área Auditada:	Gerencia Estatal Valle de Toluca.			Clave de programa y descripción de la Auditoría: 6.0.0. "Padrones de Beneficiarios de Programas Gubernamentales".

Observación

a) Recabar los datos socioeconómicos de los integrantes del hogar o el Cuestionario Único de Información Socioeconómica (CUI).  
 b) Actualizar y administrar el padrón de beneficiarios en los puntos de venta que se encuentran bajo su responsabilidad, conforme a la normatividad vigente.  
 c) Integrar, orientar y capacitar a los miembros del Comité de Beneficiarios, referente al buen funcionamiento de la operación del Programa.  
 d) Informar, orientar y capacitar a los concesionarios (as) y distribuidores (as) mercantiles.  
 e) Vigilar el cumplimiento de los lineamientos, derechos y obligaciones de las personas beneficiarias, que se encuentran impresos en las tarjetas de dotación de leche de Liconsa.  
 f) Supervisar que la operación de los puntos de venta se realice dentro de los criterios normativos internos, así como realizar visitas domiciliarias.  
 g) Informar verbalmente a la persona solicitante de su aceptación o rechazo al Programa.  
El incumplimiento de las funciones antes referidas hará incurrir al personal de promoción social en las sanciones previstas en la Ley Federal de Responsabilidades Administrativas de los Servidores Públicos.  
 2. Al verificar la planilla de personal de la Subgerencia de Padrón de Beneficiarios, se encontró que cuenta con 5 plazas de supervisión y solo hay 4 supervisores en campo, no obstante que se están dejando sin supervisión a 60 puntos de venta, una plaza de supervisión es utilizada en funciones distintas.  
**II. VISITAS DOMICILIARIAS:**  
 De la revisión al Calendario Anual de Visitas Domiciliarias y su cumplimiento proporcionado por la Gerencia Estatal Valle de Toluca en el cual la Subgerencia de Padrón de Beneficiarios concentró 6,105 visitas domiciliarias realizadas por los Promotores Sociales a las familias beneficiarias del Programa de Abasto Social de Leche en 36 rutas controladas por 4 supervisores los cuales tienen bajo su responsabilidad a 9 Promotores, mismos que a su vez tienen asignadas para su atención 11 puntos de venta, (Anexo Único) cubriendo un total de 396 lecherías atendidas, durante los meses de enero a diciembre de 2016 y de enero a marzo de 2017 cabe señalar que para este año suman un total de 456 puntos de venta, determinando lo siguiente:

Recomendaciones

formato (DAS-SPB-127) y solo reporten las visitas domiciliarias y los resultados obtenidos sobre todo si se trata de la verificación socioeconómica así como dejar evidencia sobre los datos que se verificaron en las visitas realizadas.

Fecha de Firma

30-Junio-2017

Fecha Compromiso

01-septiembre-2017

Servidores públicos responsables de atender

M.V.Z. MANLIO NUÑAMEYDI SUBDÍAZ  
Gerente Estatal Valle de Toluca

C. CRISTINO RUBIEL ROJAS MEDINA  
Subgerente de Padrón de Beneficiarios.

María Antonieta Guerra Flores  
Auditor

José Antonio Quijano  
Jefe del Departamento de Auditoría "A"

César Martínez Franco  
Titular del Área de Auditoría Interna



Ente:	LICONSA, S.A. de C.V.	Sector:	Desarrollo Social.	Clave: 020143.
Área Auditada:	Gerencia Estatal Valle de Toluca.	Clave de programa y descripción de la Auditoría: 6.0.0. "Padrones de Beneficiarios de Programas Gubernamentales".		

<b>Observación</b>	<b>Recomendaciones</b>
--------------------	------------------------

1. La Gerencia Estatal Valle de Toluca programó 3,840 visitas domiciliarias para el ejercicio 2016, reportando al cierre del ejercicio 6,105 visitas realizadas. Para el ejercicio 2017 se programaron 3,840 visitas, reportando a marzo un cumplimiento de 1,340 visitas realizadas.

Al verificar el número de visitas realizadas plasmadas en el calendario contra los reportes denominados "Control de Visitas Domiciliarias" (DAS-SPB-127) en las cuales los promotores sociales reportan las visitas realizadas, se comprobó la falta de soporte documental como sigue:

Ejercicio	Visitas reportadas a la Dirección de Padrón de Beneficiarios	Visitas documentadas	Visitas sin soporte documental
2016	6,105	4,108	1,997
Ene-Marzo 2017	1,340	1,269	71
Total	7,445	5,340	2,068

2. Es de resaltar que bajo la supervisión del C. Armando del Pozo Tinoco no se acreditan 1,535 visitas domiciliarias del ejercicio 2016 de 9 promotores sociales, lo anterior cobra relevancia toda vez que del total de visitas sin documentar (2,068) esta falta de supervisión pondera el 74%.

Nombre del Promotor Social	Ruta	Visitas
Adela Cardoso Ocampo	3	183
Maníol Mata Palacios	1	291
Jesús Silva Lara	34	190
Esperanza M. García Nieto	4	174
Arturo Sánchez Caloca	20	231
J. Natividad Mendoza Conde	16	127
José Aguirre Faustino	10	127
Bibiana Brito Albarrán	36	88
Maricela Sebastián Sánchez		124
Total		1,535

María Antonieta Guerra Flores  
Auditor

José Antonio Raffta Quijano  
Jefe del Departamento de Auditoría "A"

César Martínez Franco  
Titular del Área de Auditoría Interna



Órgano Interi de Control en  
LICONSA, S.A. de C.V.

Cédula de Observaciones

Hojas Núms. 4 5  
Número de Auditoría: 06/Z017.  
Número de Observación: 03  
Monto Fiscalizable: N/A  
Monto Fiscalizado: N/A  
Monto por Aclarar: N/A  
Monto por Recuperar: N/A  
Riesgo: MR

Ente:	LICONSA, S.A. de C.V.	Sector:	Desarrollo Social.	Clave: 020143.
Área Auditada:	Gerencia Estatal Valle de Toluca.	Clave de programa y descripción de la Auditoría: 6.0.0. "Padrones de Beneficiarios de Programas Gubernamentales."		

Observación

Recomendaciones

<p>En los reportes (DAS-SPB-127), informan además de las visitas domiciliarias, visitas a lecherías y a redistribuidoras, por lo que no se precisan las visitas domiciliarias, sino además otros rubros que no corresponden al formato.</p> <p>3. En el reporte se informa la realización de vistas en las cuales se indica que se verificó la "Información Socioeconómica" de las familias beneficiarias inscritas en el padrón del Programa de Abasto Social de Leche, y no precisan los datos que se verificaron y en el rubro de observaciones no indican los resultados de la visita.</p> <p>4. No se lleva un control que sintetice el número total de vistas que se realizaron por cada uno de los objetivos es decir cuántas fueron realizadas con el fin de: Levantar el Registro de Información (CUI); Verificación Socioeconómica; Tarjeta no Recogida; Inasistencia Comprobada; Problemas o Quejas; y Otros; todo lo anterior incumple lo establecido en:</p> <p>Acuerdo por el que se emiten las Reglas de Operación del Programa de Abasto Social de Leche a cargo de Liconsa, S.A. de C.V., para el ejercicio fiscal 2016. Publicadas en el Diario Oficial de la Federación el 28 de diciembre de 2015. Anexo 4 que a la letra dice:</p> <p>Promotoría Social: "7) Supervisar que la operación de los puntos de venta se realice dentro de los criterios normativos internos, así como realizar visitas domiciliarias. El incumplimiento de las funciones antes referidas hará incurrir al personal de promotoría social en las sanciones previstas en la Ley Federal de Responsabilidades Administrativas de los Servidores Públicos."</p> <p>Manual de Funciones y Actividades del Personal de Promotoría Social de Liconsa, S.A. de C.V., Clave VST-DAS-PL-001, Emitido el 23 de octubre de 1995, Revisión 06 del 19 de diciembre de 2014, VIII, 1.6.2 Visitas Domiciliarias que establece:</p> <p>"64. Realizar las visitas domiciliarias que la Subgerencia de Padrón de Beneficiarios le asigne, como parte del calendario de validación y verificación socioeconómica de los hogares inscritos en el padrón de beneficiarios, considerando las cargas de trabajo, la optimización de recursos, las distancias y tipos de caminos de acceso a las comunidades y el trabajo a desarrollar en los puntos de venta a su cargo".</p> <p>Manual de Procedimientos para la Administración del Padrón de Beneficiarios de Liconsa, S.A. de C.V. para la Programación de Metas Anuales del Padrón de Beneficiarios. Clave VST-DAS-PR-007-01, emitido en el mes de marzo de 1993, Revisión 09 del 19 de diciembre de 2014.</p>	
--	--

María Antonieta Guerra Flores  
Auditor

José Antonio Raffeta Quijano  
Jefe del Departamento de Auditoría "A"

César Martínez Franco  
Titular del Área de Auditoría Interna





**Órgano Interno de Control en  
LICONSA, S.A. de C.V.**

**Cédula de Observaciones**

Hojas Núms. 5 / 5  
 Número de Auditoría: 06/17.  
 Número de Observación: 03  
 Monto Fiscalizable: N/A  
 Monto Fiscalizado: N/A  
 Monto por Aclarar: N/A  
 Monto por Recuperar: N/A  
 Riesgo: MR

Ente:	LICONSA, S.A. de C.V.	Sector:	Desarrollo Social.	Clave: 020143.
Área Auditada:	Gerencia Estatal Valle de Toluca.			Clave de programa y descripción de la Auditoría: 6.0.0. "Padrones de Beneficiarios de Programas Gubernamentales".

Observación	Recomendaciones
-------------	-----------------

*Numeral 7, inciso e). Que dice: "Visitas Domiciliarias. La visita domiciliaria se realizará aleatoriamente o en función de las cargas de trabajo, a los hogares solicitantes o incorporados al padrón para aplicar los conceptos en el reporte denominado "Control de Visitas Domiciliarias" (DAS-SPB-127). Si se comprueba falsedad en la información proporcionada, se suspenderá el beneficio del Programa de Abasto Social de Leche. Además se realizarán las visitas programadas conforme lo establezca la Subgerencia de Padrón de Beneficiarios".*

*Manual de Organización General Clave: VST-DA-MOG-014, Fecha: 30-06-2016, De las funciones del Subgerente del Padrón de Beneficiarios donde se establece:*

d) "Ejecutar el procedimiento normativo para la actualización del padrón de beneficiarios, a fin de mantener el control de las dotaciones autorizadas en las Reglas de Operación.

e) Supervisar el trabajo de los promotores sociales estableciendo los controles necesarios para el cumplimiento de sus actividades.

*Analizar el comportamiento del padrón de Beneficiarios en relación a las metas establecidas e informarlo al Subgerente para la toma de decisiones encaminadas al cumplimiento de objetivos institucionales. c) Realizar visitas de verificación a los beneficiarios y corroborar la información contenida en su expediente. d) Recopilar la información necesaria para determinar la necesidad de apertura, reubicación y cierre de lecherías, de acuerdo a la normatividad aplicable y presentarla al Subgerente para su revisión y envío a Oficina Central para su autorización".*

**Fundamento Legal:**

- ACUERDO por el que se emiten las Reglas de Operación del Programa de Abasto Social de Leche, a cargo de Liconsa, S.A. de C.V., para el ejercicio fiscal 2016. Publicadas en el Diario Oficial de la Federación el 28 de diciembre de 2015.
- Manual de Organización General Clave: VST-DA-MOG-014, Fecha: 30-06-2016.
- Manual de Funciones y Actividades del Personal de Promotoría Social de Liconsa, S.A. de C.V., Clave VST-DAS-PL-001, Emitido el 23 de octubre de 1995, Revisión 06 del 19 de diciembre de 2014.
- Manual de Procedimientos para la Administración del Padrón de Beneficiarios de Liconsa, S.A. de C.V. para la Programación de Metas Anuales del Padrón de Beneficiarios. Clave VST-DAS-PR-007-01, emitido en el mes de marzo de 1993, Revisión 09 del 19 de diciembre de 2014.

*(Empty space for recommendations)*

María Antonieta Guerra Flores  
 Auditor

José Antonio Ruffa Quijano  
 Jefe del Departamento de Auditoría "A"

César Martínez Franco  
 Titular del Área de Auditoría Interna



Anexo Único

Visitas domiciliarias reportadas a la Subdirección de Padrón de Beneficiarios en el PAT							2016	2017	
No.	Nombre del Promotor Social	No. de Lecherías asignadas por Promotor Social	VISITAS DOMICILIARIAS REALIZADAS POR TRIMETRE 2016				TOTAL	Visitas documentadas	Visitas documentadas
			1	2	3	4			
			R	R	R	R			
S	Artemisa Guadarrama Macedo								
1	Betsy Camacho Vazquez	11	24	17	0	0	41	22	14
2	Elvadorena Barcenás Carranza	11	23	41	36	15	115	91	8
3	Ma De Los Angeles Alegria G.	11	56	75	8	53	192	174	28
4	Leticia Caballero Alcantara	11	34	58	46	40	178	68	18
5	Francisco S. Torres Orozco	11	30	56	52	56	194	123	22
6	Julisa Juarez Guillen	11	21	0	16	15	52	35	27
7	Maria De Jesus Hernandez Cruz	11	49	46	43	40	178	163	14
8	Isela Hernandez Lopez	11	0	52	24	25	101	94	0
9	Margarito Dominguez Angel	11	55	74	51	58	238	220	54
		99					1,289	990	18
S	Elvia Diaz Monterrubio								203
1	Columba Olivares Arce	11	0	24	87	36	147	157	24
2	Guadalupe Torres Orozco	11	33	53	50	41	177	165	37
3	Araceli Camacho Vallejo	11	73	84	68	78	303	276	67
4	Maria De Jesus Lopez Orta	11	15	38	17	17	87	78	27
5	Josefina Manjarrez Cesar	11	27	50	54	43	174	167	40
6	Maria Guadalupe Zarate J.	11	30	76	65	59	230	222	45
7	Juana Firo Morrongo	11	48	82	111	48	289	271	45
8	Jaime Alazalez Mendoza	11	0	36	40	10	86	70	34
9	Karen Contreras Manjarrez	11	14	55	68	59	196	190	40
		99					1,689	1596	359
S	Fidel Salazar Garduño								
1	Alejandra Avila Aleman	11	28	56	52	35	171	156	56
2	Ana Maria Camacho Martinez	11	39	61	32	28	160	131	36
3	David Mendoza Píña	11	13	73	70	61	217	214	34
4	Jaime Escamilla Zepeda	11	19	29	16	15	79	57	15
	Marisol						30	30	51
5	Omar S. Orozco Gonzalez	11	63	97	23	50	233	214	28
6	Roberto Carlos Silva Gomez	11	50	77	58	58	243	223	49
7	Rocio Garcia Manjarrez	11	32	64	26	30	152	136	27
8	Sandra Mercado Diaz	11	19	57	31	34	141	131	0
9	Valeria Barrios	11	53	87	52	54	246	230	59
		99					1,672	1522	355
S	Armando Del Pozo Tinoco								
1	Adela Cardoso Ocampo	11	43	54	45	41	183	0	38
2	Marisol Mata Palacios	11	65	91	69	66	291	0	45
3	Jesus Silva Lara	11	45	58	51	36	190	0	31
4	Esperanza M. Garcia Nieto	11	35	68	26	45	174	0	67
5	Arturo Sanchez Caloca	11	55	86	50	40	231	0	67
6	J. Natividad Mendoza Conde	11	37	49	26	15	127	0	19
7	Jose Aguirre Fauslino	11	25	43	32	27	127	0	27
8	Bibiana Brito Albarán	11	14	27	25	22	88	0	22
9	Maricela Sebastián Sanchez	11	28	43	33	20	124	0	17
	Maria de los Angeles Alegria								19
		99					1,535	0	352

Total lecherías con supervisión 396 \* 6,185 4,108 1,269

Nota:

\* La cifra que aparece en el reporte no es la misma que informaron en el POA 2016

TOTAL DE VISITAS REPORTADAS EN EL POA AL CIERRE DEL EJERCICIO 2016  
PROGRAMADAS 3,840  
REALES 6,105 -1,997

TOTAL DE VISITAS REPORTADAS EN EL POA AL CIERRE DEL EJERCICIO 2017.  
PROGRAMADAS 3,840  
REALES AL 31 DE MARZO 2017 1,340 -71

**SFP**SECRETARÍA DE  
LA FUNCIÓN PÚBLICA**ÓRGANO INTERNO DE CONTROL EN LICONSA, S.A. de C.V.****CÉDULA DE OBSERVACIONES**

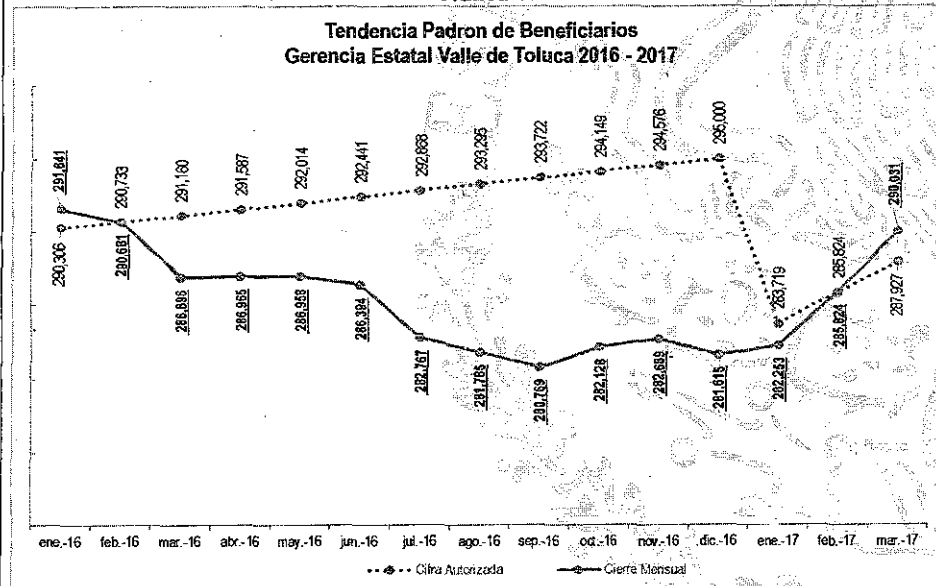
Hojas Núms. 1 de 13  
 Número de Auditoría: 06/2017  
 Número de Observación: 02  
 Monto Fiscalizable: N/A  
 Monto fiscalizado: N/A  
 Monto por aclarar: N/A  
 Monto por recuperar: N/A  
 Riesgo: MR

Ente:	LICONSA, S.A. de C.V.	Sector:	Desarrollo Social	Clave:	020143
Área Auditada:	Gerencia Estatal Valle de Toluca	Clave de programa y descripción de Auditoría: 600 Padrones de Beneficiarios de Programas Gubernamentales			

**OBSERVACIÓN****RECOMENDACIONES****DEFICIENCIAS EN LA OPERACIÓN Y SUPERVISIÓN, DEL PROGRAMA DE ABASTO SOCIAL DE LECHE.**

Del análisis de la información registrada en el Programa Anual de Trabajo y cronograma de actividades del Padrón de Beneficiarios de la Gerencia Estatal Valle de Toluca (GEVTol), en el ejercicio 2016 y a marzo 2017, donde en enero se reporta un padrón de beneficiarios de 291,641, a diciembre se registró 281,615 y a marzo de 2017 290,031 beneficiarios lo que indica debilidades en el mantenimiento de padrón, ya que durante 11 meses se ubicó por debajo de la meta programada, como se identifica en la gráfica 1:

Gráfica 1

**Tendencia Padrón de Beneficiarios  
Gerencia Estatal Valle de Toluca 2016 - 2017**

Como se observa en la gráfica la GEVTol llevó acciones para estabilizar el padrón de beneficiarios, y a marzo de 2017 superó la meta, se sugiere se fortalezcan las acciones de mantenimiento que permitan alcanzar las metas 2017.

**CORRECTIVAS:**

- Fortalecer la supervisión a la operación de los puntos de venta; así como recabar y entregar oportuna y debidamente requisitados, al Supervisor y/o personal de la Jefatura de Padrón, según sea el caso, el soporte documental que ampara el cumplimiento de sus funciones y actividades, tales como: Actividades diarias, visitas ordinarias a las lecherías, atención a la población beneficiaria, actividades para la integración y funcionamiento del Comité de Beneficiarios, actividades con el Concesionario y/o Distribuidor Mercantil, visita extraordinaria a las lecherías, reunión de campo, visitas domiciliarias, actividades semanales y/o quincenales, actividades mensuales, actividades semestrales, actividades anuales y actividades eventuales.
- Intensificar la supervisión por parte de la Gerencia Estatal Valle de Toluca mediante visitas a lecherías y a los domicilios de los beneficiarios para verificar el buen uso de la tarjeta de dotación. Se recomienda además realizar pases de lista con mayor frecuencia en las lecherías fluidas y en su caso evitar el mal uso de las tarjetas de dotación.
- En relación con los puntos de redistribución se deberá proporcionar, la cédula donde se asientan los antecedentes y características del punto de redistribución, como se señala en la normatividad en la materia. Asimismo, proporcionar copia del formato "Control de entrega de leche", debidamente requisitadas y formalizadas de enero de 2016 a marzo de 2017.

Adicionalmente, se deberá proporcionar un diagnóstico de los 220 puntos de Redistribución, relacionados con 108 lecherías bajo la supervisión de la GEVTol, que contenga al menos los siguientes, puntos:

- Causas y problemáticas que originaron su creación
- La fecha de inicio de operación
- Número de hogares y personas inscritas en el padrón.
- Dotación diaria que se le distribuye
- Domicilio y características del local en el que opera.
- Organización social, instancia de gobierno o persona que apoya para el traslado de la leche al punto

José Manuel Hernández Martínez  
Auditor

José Antonio Rarita Quijano  
Jefe del Departamento de Auditoría "A"

César Martínez Franco  
Titular del Área de Auditoría Interna



ÓRGANO INTERNO DE CONTROL EN LICONSA, S.A. de C.V.  
CÉDULA DE OBSERVACIONES

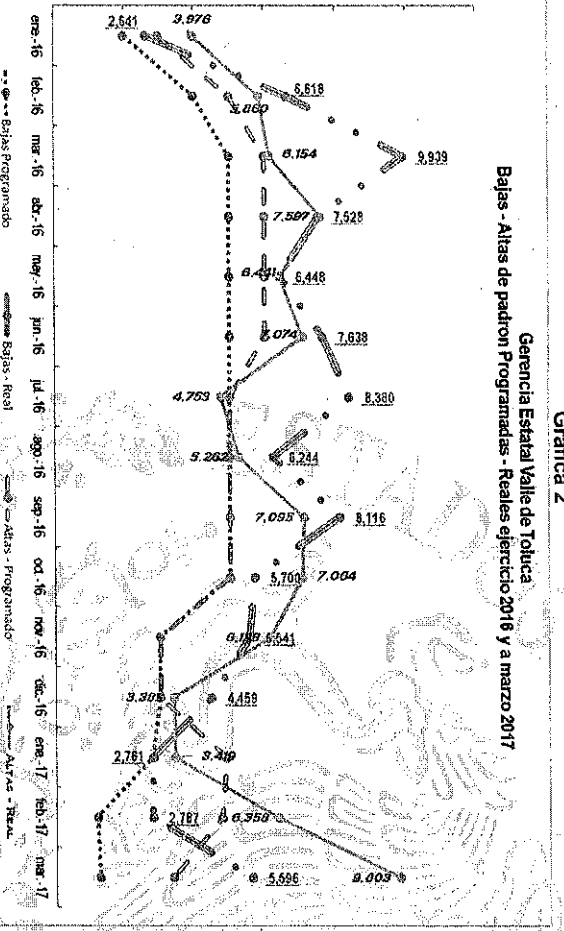
Hojas Núms.	2	de	13
Numero de Auditoría:	06/2017		
Numero de Observación:	02		
Monto Fiscalizable:	N/A		
Monto fiscalizado	N/A		
Monto por aclarar	N/A		
Monto por recuperar:	N/A		
Riesgo:	MR		

Ente:	LICONSA, S.A. de C.V.	Sector:	Desarrollo Social
Área Auditada:	Gerencia Estatal Valle de Toluca	Clave de programa y descripción de Auditoría:	600 Padrones de Beneficiarios de Programas Gubernamentales

OBSERVACION

RECOMENDACIONES

Ahora bien en el rubro de altas y bajas se tuvo un comportamiento inestable, como se identifica en el siguiente gráfico:



Nota: Se muestran los valores de las altas y bajas reales.

Los datos de gráfico 2 confirma los datos de mantenimiento a padrón ya que las bajas en el periodo marzo septiembre de 2016, fueron mayores a las altas, lo que impactó a la cobertura del programa en el periodo antes mencionado, de igual manera se observa que se implementaron acciones que reflejan un incremento de las altas en el Programa a partir de enero de 2017. Sin embargo, si bien se incrementaron las altas a partir del mes de enero, no se cuenta con información del impacto que causó en la cobertura del programa, en los meses donde se tuvieron debilidades en el mantenimiento del padrón.

- Cuota que se cobra a los hogares por concepto de traslado de la leche, documentando el acuerdo que se tomó con los beneficiarios para establecer dicha cuota.
- Anorro que genera a los hogares con este tipo de operación.

Esto en concordancia con el numeral 2 de las Políticas, del apartado VIII. Políticas para el control de puntos de redistribución, del Manual de Procedimientos para la Apertura, Reubicación y Cierre de Puntos de Venta del Programa de Abasto Social de Leche, vigente.

Así también, deberá contener la situación actual de los puntos antes mencionados y que, si las razones y características que le dieron origen siguen vigentes, así como, la determinación de la viabilidad de su establecimiento como punto de venta del PAS. Señalando si solo se atiende a los hogares ya inscritos en el padrón cuando surgieron los puntos de redistribución o se han dado de alta hogares adicionales. Finalmente establecer las acciones que se llevarán a cabo para regularizar los puntos de redistribución actualmente en operación.

PREVENTIVAS:

El Gerente Estatal Valle de Toluca deberá instruir al Subgerente de Padrón de Beneficiarios, al Jefe de Padrón de Beneficiarios, a los Supervisores de Promotores Sociales y a los propios Promotores Sociales, cumplir con sus funciones, en materia de Administración del Padrón de Beneficiarios, apegados a las Reglas de Operación del Programa de Abasto Social de Leche, al Manual de Organización General de Liconsa, S.A. de C.V., al Manual de Procedimientos para la Administración del Padrón de Beneficiarios de Liconsa, S.A. de C.V., Manual de Funciones y Actividades del personal de promotoría social de Liconsa, S.A. de C.V. y, en caso de omisión, aplicar las sanciones correspondientes, de conformidad al Apartado VI (Políticas Generales), numeral 1 de este último ordenamiento, y a la Ley Federal de Responsabilidades Administrativas de los Servidores Públicos.

Adicionalmente, se recomienda generar estrategias de comunicación más efectivas, seleccionando, priorizando y consolidando la información que se busca pretenda hacer llegar a los beneficiarios del programa, tomando en cuenta:

José Manuel Hernández Martínez  
Auditor

José Antonio Ramírez Quijano  
Jefe del Departamento de Auditoría "A"

César Martínez Franco  
Titular del Área de Auditoría Interna

SFP

SECRETARÍA DE LA FUNCIÓN PÚBLICA



ÓRGANO INTERNO DE CONTROL EN LICONSA, S.A. de C.V.

CÉDULA DE OBSERVACIONES

Hojas Núms.	3	de	13
Número de Auditoría:	06/2017		
Número de Observación:	02		
Monto Fiscalizable:	N/A		
Monto fiscalizado	N/A		
Monto por aclarar	N/A		
Monto por recuperar:	N/A		
Riesgo:	MR		

Ente:	LICONSA, S.A. de C.V.	Sector:	Desarrollo Social	Clave: 020143
Área Auditada:	Gerencia Estatal Valle de Toluca	Clave de programa y descripción de Auditoría: 600 Padrones de Beneficiarios de Programas Gubernamentales		

OBSERVACIÓN

RECOMENDACIONES

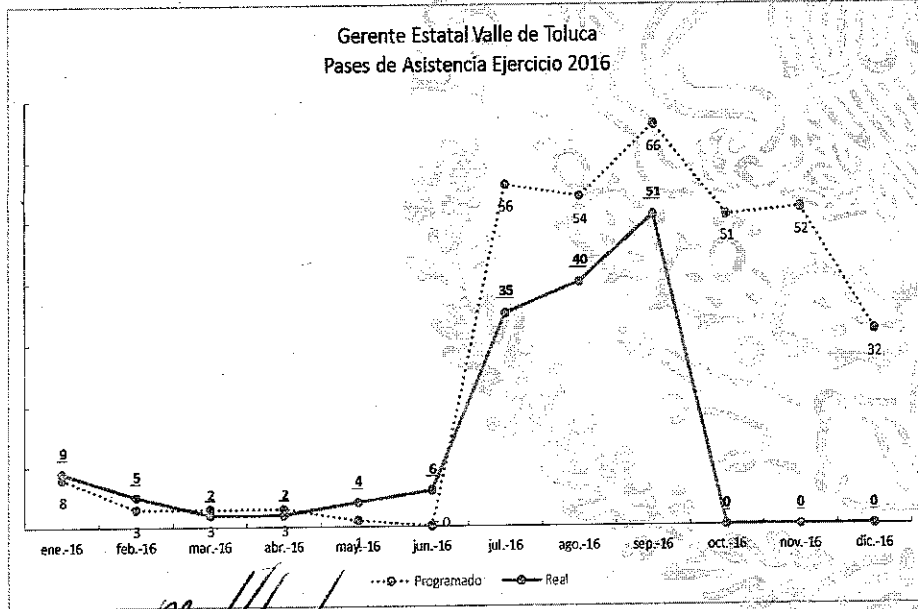
Del mismo modo, se estableció que en los rubros de Pases de asistencia, Canje de tarjetas y Visitas domiciliaria los resultados reportados por el GEVToI, son como sigue:

• Pases de asistencia.

De acuerdo a lo establecido en los avances del programa anual de trabajo de padrón de beneficiarios, se tuvo cumplimiento del 47% en el ejercicio 2016, ya que se llevaron a cabo un total de 154 pases de lista de 329 programados, destaca que en los meses de octubre a diciembre no se llevaron a cabo pases de lista.

Gráfica 3

Gerente Estatal Valle de Toluca Pases de Asistencia Ejercicio 2016



- 1) El poco tiempo que los beneficiarios están en los puntos de venta.
- 2) La mejor ubicación de la información institucional, que permita un mejor conocimiento de los beneficiarios de sus derechos y obligaciones, formas y sitios donde presentar quejas y denuncias, etc.
- 3) Que los cartelés de los promotores contenga la información necesaria que permita un mejor conocimiento de los datos del mismo, adicionando el nombre del supervisor de la lechería y medios de comunicación con el mismo.

**Nota:** De las acciones correctivas y preventivas contenidas en la presente Cédula, el Centro de Trabajo deberá remitir a este Órgano Interno de Control, la evidencia que acredite el cumplimiento a las mismas.

Fecha de Firma  
30-junio -2017

Fecha Compromiso  
01-sept-2017

SERVIDORES PÚBLICOS RESPONSABLES

MVZ. Manlio Nucamendi Subdiaz,  
Gerente Estatal de Valle de Toluca.

C. Cristino Rubiel Rojas Medina,  
Subgerente de Padrón de Beneficiarios

José Manuel Hernández Martínez  
Auditor

José Antonio Ráfila Quijano  
Jefe del Departamento de Auditoría "A"

César Martínez Franco  
Titular del Área de Auditoría Interna

SFP

SECRETARÍA DE  
LA FUNCIÓN PÚBLICA



ÓRGANO INTERNO DE CONTROL EN LICONSA, S.A. de C.V.

CÉDULA DE OBSERVACIONES

Ente:	LICONSA, S.A. de C.V.	Sector:	Desarrollo Social	Clave: 020143
Área Auditada:	Gerencia Estatal Valle de Toluca	Clave de programa y descripción de Auditoría: 600 Padrones de Beneficiarios de Programas Gubernamentales		

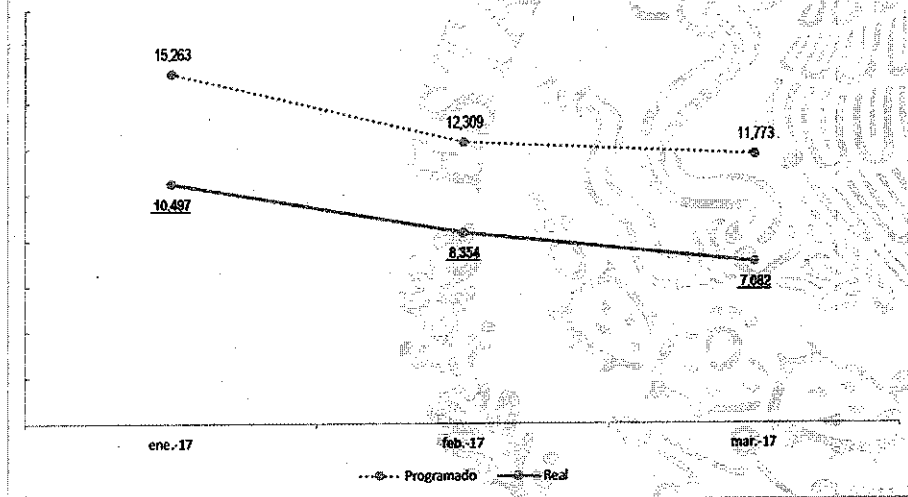
OBSERVACIÓN

RECOMENDACIONES

Para el inicio de 2017, se cambia el formato de medición de lecherías a número de beneficiarios, sin embargo, continua la tendencia de no alcanzar las metas programadas, ya que el avance del primer trimestre únicamente alcanzó un 66% de como se establece en el gráfico siguiente:

Gráfica 4

Gerencia Estatal Valle de Toluca  
Pases de Asistencia, a marzo de 2017



• Canje de Tarjetas

De acuerdo a los registros proporcionados, no se alcanzó la meta programada, ya que se estableció un 99% de avance a diciembre de 2016, es de decir de 133,019, se canjearon 131,236 tarjetas, para marzo de 2017 se lleva un avance del 26% de lo programado, como se muestra en la gráfica 5.

José Manuel Hernández Martínez  
Auditor

José Antonio Riquelme Quijano  
Jefe del Departamento de Auditoría "A"

César Martínez Franco  
Titular del Área de Auditoría Interna



**ÓRGANO INTERNO DE CONTROL EN LICONSA, S.A. de C.V.**  
**CÉDULA DE OBSERVACIONES**

Hojas Núms.	5	de	13
Número de Auditoría:	06/2017		
Número de Observación:	02		
Monto Fiscalizable:	N/A		
Monto fiscalizado	N/A		
Monto por aclarar	N/A		
Monto por recuperar:	N/A		
Riesgo:	MR		

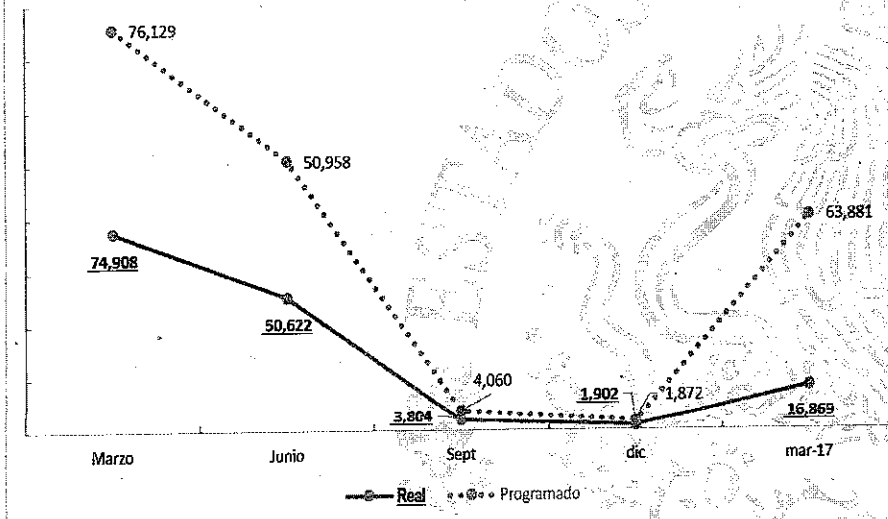
Ente:	LICONSA, S.A. de C.V.	Sector:	Desarrollo Social	Clave: 020143
Área Auditada:	Gerencia Estatal Valle de Toluca	Clave de programa y descripción de Auditoría: 600 Padrones de Beneficiarios de Programas Gubernamentales		

**OBSERVACIÓN**

**RECOMENDACIONES**

Gráfica 5

**GERENCIA ESTATAL VALLE DE TOLUCA**  
**CANJES DE TARJETA, EJERCICIO 2016, Y A MARZO 2017**



• **Visitas Domiciliarias.**

En este rubro y de acuerdo a la información proporcionada se alcanzó un 159% de cumplimiento, es decir de 3,840, se llevaron a cabo 6,105 visitas a diciembre de 2016, para marzo de 2017, se tiene un avance del 140%, sin embargo, no se cuenta con el soporte documental suficiente que avale las cifras de visitas, tal como se expone a detalle en la observación 3 de la presente auditoría. Con la finalidad de una mejor comprensión a continuación se expone, la gráfica 6:

José Manuel Hernández Martínez  
Auditor

José Antonio Barria Quijano  
Jefe del Departamento de Auditoría "A"

César Martínez Franco  
Titular del Área de Auditoría Interna



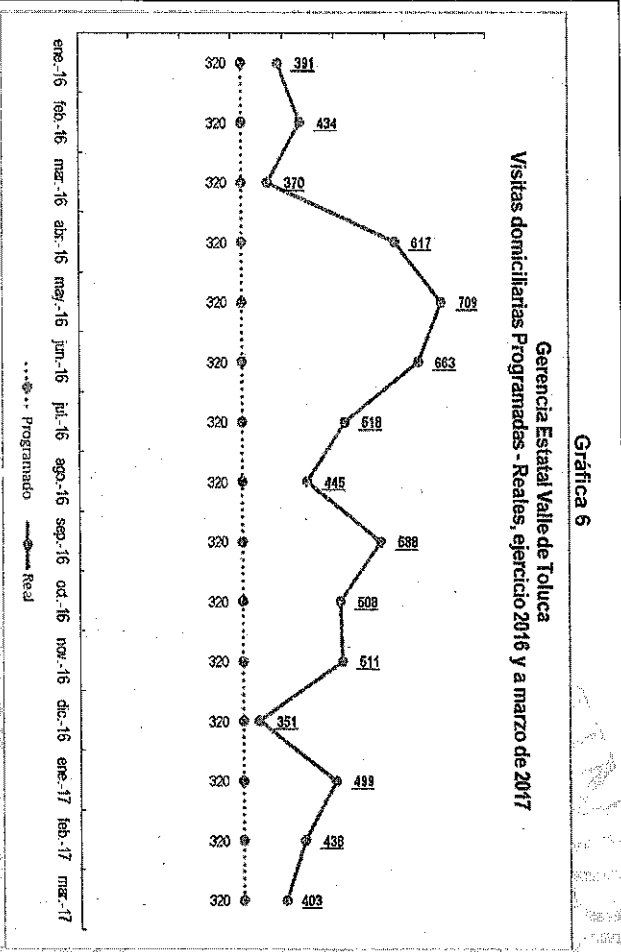
ÓRGANO INTERNO DE CONTROL EN LICONSA, S.A. de C.V.  
CÉDULA DE OBSERVACIONES

Hojas Núms. 6 de 13  
Número de Auditoría: 06/2017  
Número de Observación: 02  
Monto Fiscalizable: N/A  
Monto fiscalizado: N/A  
Monto por aclarar: N/A  
Monto por recuperar: N/A  
Riesgo: MR

Ente:	LICONSA, S.A. de C.V.	Sector:	Desarrollo Social	Clave: 020143
Área Auditada:	Gerencia Estatal Valle de Toluca	Clave de programa y descripción de Auditoría: 600 Patrones de Beneficiarios de Programas Gubernamentales		

OBSERVACION

RECOMENDACIONES



Considerando la información anterior y con la finalidad de verificar las funciones de supervisión relacionadas con el Padrón de Beneficiarios del Programa de Abasto Social de Leche a cargo de la Gerencia Estatal Valle de Toluca (GEVTL), se llevaron a cabo 27 visitas a lecherías, 7 de las cuales correspondieron a puntos de "Redistribución" aplicando un total de 273 encuestas a igual número de beneficiarios.

De los resultados y la revisión a la operación en lecherías y puntos de redistribución, así como, el análisis al cumplimiento de las funciones en campo, se determinó lo siguiente:

José Manuel Hernández Martínez  
Auditor

José Antonio Kaima Quijano  
Jefe del Departamento de Auditoría "A"

César Martínez Franco  
Titular del Área de Auditoría Interna



**SFP**SECRETARÍA DE  
LA FUNCIÓN PÚBLICA**ÓRGANO INTERNO DE CONTROL EN LICONSA, S.A. de C.V.****CÉDULA DE OBSERVACIONES**

Hojas Núms. 7 de 13  
 Número de Auditoría: 06/2017  
 Número de Observación: 02  
 Monto Fiscalizable: N/A  
 Monto fiscalizado: N/A  
 Monto por aclarar: N/A  
 Monto por recuperar: N/A  
 Riesgo: MR

Ente:	LICONSA, S.A. de C.V.	Sector:	Desarrollo Social	Clave: 020143
Área Auditada:	Gerencia Estatal Valle de Toluca	Clave de programa y descripción de Auditoría: 600 Padrones de Beneficiarios de Programas Gubernamentales		

**OBSERVACIÓN****RECOMENDACIONES****a) Verificación a lecherías**

Concepto	Problemática	Lecherías
Lista de Espera	Sin registro de personas en lista de espera. En 12 el concesionario o distribuidor manifestó que existen personas que le solicitan entrar al Programa de Abasto Social.	27
Quejas y Denuncias	Únicamente se presentó 1 queja, misma que fue atendida, esto de acuerdo a lo manifestado por el concesionario.	1
Promotor cumple con visitas programadas	El promotor no cumple con las visitas programadas	10
Información oficial.	En las lecherías no se localizó información oficial referente a: <ul style="list-style-type: none"> <li>• Población Objetivo, Criterios de Selección y Elegibilidad 10</li> <li>• No Condicionamiento de Venta 17</li> <li>• Derechos y Obligaciones de Beneficiario 12</li> <li>• Nombre del Promotor Social y Días que asiste 11</li> <li>• Reportar Quejas y/o Denuncias 9</li> <li>• Que Promueva la Venta de Leche sin Subsidio 19</li> </ul>	
Papelería Oficial	En las lecherías no se localizó lo siguiente: <ul style="list-style-type: none"> <li>• Bitácora de Asistencia del Promotor Social 7</li> <li>• Bitácora de Mantenimiento Civil (17 concesionarios visitados) 12</li> <li>• Acta Constitutiva del Comité de Beneficiarios 7</li> <li>• Diario de Campo 8</li> <li>• Libreta de Registro de Asistencia 10</li> </ul>	

Adicionalmente, de la observación de la operación y actividades de las lecherías, así como, de la papelería oficial y los comentarios vertidos por los concesionarios y miembros del comité de beneficiarios, se determinó lo siguiente:

- El diario de campo no se registra de forma adecuada, ya que no se reportan las problemáticas y quejas sucedidas por día de venta de la lechería, se utiliza incluso como control de retiro del comité de beneficiarios.
- En dos lecherías y 2 redistribuciones no cuentan con Promotor Social, en la No. 15300-97600 por incapacidad médica, en la No.1510610100, el concesionario indico que desconoce la razones por las que no tiene promotor, igualmente la última visita del supervisor fue en "semana santa de 2017".

José Manuel Hernández Martínez  
 Auditor

José Antonio Raffia Quijano  
 Jefe del Departamento de Auditoría "A"

César Martínez Franco  
 Titular del Área de Auditoría Interna

**SFP**SECRETARÍA DE  
LA FUNCIÓN PÚBLICA**ÓRGANO INTERNO DE CONTROL EN LICONSA, S.A. de C.V.****CÉDULA DE OBSERVACIONES**

Hojas Núms.	8	de	13
Número de Auditoría:	06/2017		
Número de Observación:	02		
Monto Fiscalizable:	N/A		
Monto fiscalizado	N/A		
Monto por aclarar	N/A		
Monto por recuperar:	N/A		
Riesgo:	MR		

Ente:	LICONSA, S.A. de C.V.	Sector:	Desarrollo Social	Clave: 020143
Área Auditada:	Gerencia Estatal Valle de Toluca		Clave de programa y descripción de Auditoría: 600 Padrones de Beneficiarios de Programas Gubernamentales	

**OBSERVACIÓN****RECOMENDACIONES**

- En las 27 lecherías o puntos de redistribución se observó venta de leche fuera de horario o con tolerancia.
- En 1 lecherías se observó venta de leche a un menor de edad, esto debió reportarse en el diario de campo, sin embargo no se localizó registro.
- Los 7 puntos de redistribución verificados, no son de difícil acceso, así también, no se localizó el "control de entrega de leche", señalado en el punto 12, de la Política, del inciso VIII) Políticas para el control de puntos de redistribución, del Manual de Procedimientos para la Apertura, reubicación y cierre de puntos de venta del Programa de Abasto Social de Leche (VST-DAS-PR-006).
- En el punto de redistribución ubicado en la calle Morelos Col. Aviación, correspondiente a la lechería No. 15106-10500, de San Cayetano, Toluca, la venta se realiza a pie de calle en un vehículo particular (taxi)
- En el punto de redistribución de San Agustín Berros, Villa Victoria, correspondiente a la lechería No. 15300-95300, la encargada del punto llevaba puesta una gorra con propaganda política.

**b) Encuestas realizadas a 273 beneficiarios adscritos a 27 lecherías.**

Del análisis de las encuestas aplicadas se determinaron los siguientes aspectos:

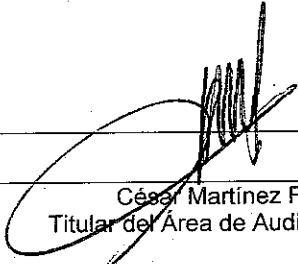
- El 19% (53 de 273) de las tarjetas verificadas durante la encuesta no se encontraban vigentes, considerando su fecha de emisión y la fecha de aplicación de la encuesta.
- El 8% (21 de 273) de las tarjetas, no están firmadas por el titular de la misma.
- El 12% (32 de 273) de los encuestados, no era el titular o la persona autorizada para recoger la dotación de leche.
- De la atención de los promotores sociales dan a los beneficiarios el 2% (7 de 273) manifestó que es regular o mala, otro 9% (24 de 273) señaló no conocer al promotor de su lechería.
- De la atención de los encargados de las lecherías, el 7% (20 de 273) manifestó recibir una atención de regular a mala y el 1% (4 de 273) señaló no conocer a las encargadas de las lecherías.
- De la atención de los integrantes de comité de beneficiarios, el 5% (14 de 273) manifestó atención de regular a mala, el 14% (39 de 273) señaló no conocer a los integrantes del comité.



José Manuel Hernández Martínez  
Auditor



José Antonio Ramírez Quijano  
Jefe del Departamento de Auditoría "A"



César Martínez Franco  
Titular del Área de Auditoría Interna

**SFP**SECRETARÍA DE  
LA FUNCIÓN PÚBLICA**ÓRGANO INTERNO DE CONTROL EN LICONSA, S.A. de C.V.****CÉDULA DE OBSERVACIONES**

Hojas Núms.	9	de	13
Número de Auditoría:	06/2017		
Número de Observación:	02		
Monto Fiscalizable:	N/A		
Monto fiscalizado	N/A		
Monto por aclarar	N/A		
Monto por recuperar:	N/A		
Riesgo:	MR		

Ente:	LICONSA, S.A. de C.V.	Sector:	Desarrollo Social	Clave: 020143
Área Auditada:	Gerencia Estatal Valle de Toluca	Clave de programa y descripción de Auditoría: 600 Padrones de Beneficiarios de Programas Gubernamentales		

OBSERVACIÓN	RECOMENDACIONES
-------------	-----------------

- El 86% (234 de 273) manifestó no conocer el nombre del Promotor Social, sin embargo, el 15% (41 de 234) de estos manifestó conocerlo físicamente.
- De los encuestados el 8% (23 de 273) manifestó no recibir la orientación requerida al promotor social.
- El 1% (3 de 273) de los encuestados mencionó que se le condiciona la venta de leche, a la compra de leche Frisia, ya sea porque llegan tarde o porque hay mucha leche Frisia, siendo el concesionario el que pone esta condicionante. De igual forma el 3% (8 de 273) manifestó que en alguna ocasión recibió incompleta su dotación, siendo las razones principales, falta de producto, dotación de más a algunos beneficiarios y llegar fuera de horario.
- El 45% (122 de 273) de los encuestados manifestó no recordar cuando fue el último pase de lista.
- Finalmente el 96%(261 de 273) de los encuestados manifestó, que no recibió la visita del promotor social en su domicilio desde que es beneficiario del Programa de Abasto Social.

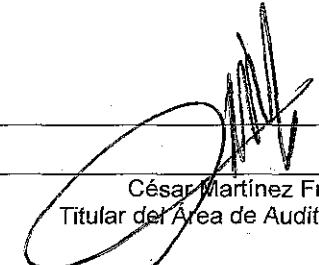
Igualmente, se detectaron aspectos, que si bien no figuran como destacados es importante considerarlos, como son:

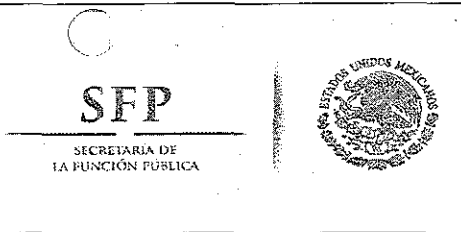
- Los beneficiarios no se quejan sobre el condicionamiento de venta de leche debido no saben cómo hacerlo y porque pensaron que no se solucionaba.
- Algunos de los beneficiarios, no saben leer ni escribir, lo que dificulta que conozcan las obligaciones y derechos que tienen como beneficiarios del Programa de Abasto Social.
- En los puntos de venta suele haber un exceso o ausencia de carteles, así como, en algunos puntos de venta se encuentra detrás de canastillas o puertas, lo que afecta la capacidad de identificar y recibir la información relevante, considerando que los titulares de las tarjetas, están de 5 a 15 minutos en el lugar.

Los datos anteriormente citados en los incisos a) y b) de la presente cédula, no son consistentes con los establecidos en el programa anual de trabajo de padrón de beneficiarios y sus avances a diciembre 2016 y marzo de 2017, en lo que se refiere a pases de lista, canje de tarjetas y visitas domiciliarias, ya que los encuestados manifestaron no recordar cuando fue el último pase de lista, se localizaron tarjetas vencidas, y el 96% de beneficiarios manifestó no haber recibido visitas domiciliarias por parte del promotor social.

  
José Manuel Hernández Martínez  
Auditor

  
José Antonio Barba Quijano  
Jefe del Departamento de Auditoría "A"

  
César Martínez Franco  
Titular del Área de Auditoría Interna



**ÓRGANO INTERNO DE CONTROL EN LICONSA, S.A. de C.V.**

**CÉDULA DE OBSERVACIONES**

Hojas Núms.	10	de	13
Número de Auditoría:	06/2017		
Número de Observación:	02		
Monto Fiscalizable:	N/A		
Monto fiscalizado	N/A		
Monto por aclarar	N/A		
Monto por recuperar:	N/A		
Riesgo:	MR		

Ente:	LICONSA, S.A. de C.V.	Sector:	Desarrollo Social	Clave: 020143
Área Auditada:	Gerencia Estatal Valle de Toluca			Clave de programa y descripción de Auditoría: 600 Padrones de Beneficiarios de Programas Gubernamentales

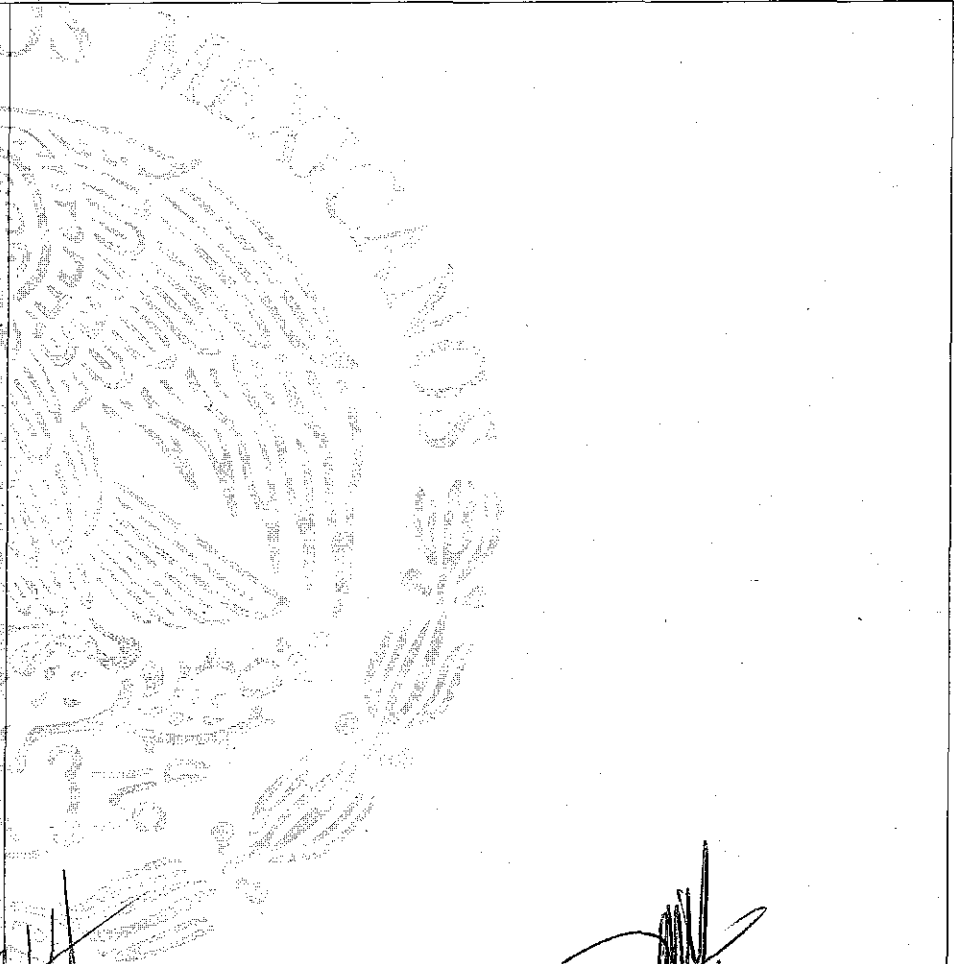
OBSERVACIÓN	RECOMENDACIONES
-------------	-----------------

Lo anterior denota falta de supervisión de parte de los supervisores y promotores de las distintas rutas asignadas a los mismos, estableciendo un riesgo en el cumplimiento y apego a la normatividad en la materia. De igual forma se establecen debilidades en la supervisión que lleva a cabo el Gerente, Subgerente y Jefe de Departamento de Padrón de Beneficiarios de la Gerencia Estatal Valle de Toluca.

Lo que contraviene lo establecido en el: "Anexo 10, inciso f) "El personal de promotoría social es servidora (or) pública (o) de Liconsa que debe cumplir con las siguientes funciones: f) Supervisar que la operación de los puntos de venta se realice dentro de los criterios normativos internos, así como realizar visitas domiciliarias." Así como, en el numeral 8.4 Acciones de Blindaje Electoral que a la letra dice: "En la operación y ejecución de los recursos federales y proyectos sujetos a las presentes Reglas de Operación, se deberán observar y atender las medidas de carácter permanente, contenidas en las leyes Locales y/o Federales aplicables, así como aquellas específicas que sean emitidas de forma previa para los procesos electorales federales, estatales y municipales por la Unidad del Abogado General y Comisionado para la Transparencia, con la finalidad de evitar el uso de recursos públicos y programas sociales con fines particulares, partidistas y/o político-electorales, de las Reglas de Operación del Programa de Abasto Social de Leche, a cargo de LICONSA S.A. de C.V.

De la misma forma con lo establecido en el "Inciso B, Subgerencia de Padrón de Beneficiarios, Apartado V Alcance.-Personal Operativo (Personal de Promotoría Social y en su caso, supervisor (a) y/o coordinador (a). y "Numeral 24, De la Subgerencia de Padrón de Beneficiarios, Apartado VI Políticas Generales, Implementar, con base en la evaluación trimestral descrita en el numeral anterior, las acciones de supervisión al trabajo del personal de promotoría social, y en su caso Coordinador(a) y Supervisor(a); así como la operación de los puntos de venta, con la finalidad de corregir posibles problemas. Lo anterior, permitirá establecer estándares de productividad que servirán como base para la calificación del desempeño operativo de cada una de las gerencias de los diversos centros de trabajo" del Manual de Procedimientos para la Administración del Padrón de Beneficiarios de Liconsa, S.A. de C.V., Clave VST-DAS-PR-007, Revisión No. 09 de fecha 19 de diciembre de 2014.

Igualmente con lo señalado en el numeral que a la letra dice: "64. Realizar las visitas domiciliarias que la Subgerencia de Padrón de Beneficiarios le asigne, como parte del calendario de validación y verificación socioeconómica de los hogares inscritos en el



 José Manuel Hernández Martínez Auditor	 José Antonio Raífa Quijano Jefe del Departamento de Auditoría "A"	 César Martínez Franco Titular del Área de Auditoría Interna
---	--	--

SECRETARÍA DE  
LA FUNCIÓN PÚBLICA



# ÓRGANO INTERNO DE CONTROL EN LICONSA, S.A. de C.V.

## CÉDULA DE OBSERVACIONES

Hojas Núms. 11 de 13  
Número de Auditoría: 06/2017  
Número de Observación: 02  
Monto Fiscalizable: N/A  
Monto fiscalizado: N/A  
Monto por aclarar: N/A  
Monto por recuperar: N/A  
Riesgo: MR

Ente:	LICONSA, S.A. de C.V.	Sector:	Desarrollo Social	Clave: 020143
Área Auditada:	Gerencia Estatal Valle de Toluca			Clave de programa y descripción de Auditoría: 600 Padrones de Beneficiarios de Programas Gubernamentales

OBSERVACIÓN	RECOMENDACIONES
-------------	-----------------

*Padrón de Beneficiarios, considerando las cargas de trabajo, la optimización de recursos, las distancias y tipos de caminos de acceso a las comunidades y el trabajo a desarrollar en las lecherías a su cargo, con base en lo establecido en el Manual de Procedimientos para la Administración del Padrón de Beneficiarios de LICONSA, S.A. DE C.V. del Manual de Funciones de Actividades del Promotor Social de LICONSA, S.A. DE C.V., Clave VST-DAS-PL-001, Revisión No. 05 de fecha 28 de noviembre de 2012, Punto VIII.1.6.2.*

Finalmente con lo establecido en las funciones del/la:

Gerente (a) del Centro de Trabajo

Inciso b) "administrar los recursos humanos y vigilar que el personal del centro de trabajo aplique la normatividad externa e interna para cumplir con la misión y visión de la Entidad y evitar incurrir en responsabilidades administrativas, penales, laborales y civiles. h) "autorizar y supervisar la actualización del padrón de beneficiarios.", y las funciones del/la Subgerente de Padrón de Beneficiarios o equivalente en sus incisos e) "Supervisar el trabajo de los promotores sociales estableciendo los controles necesarios para el cumplimiento de sus actividades.", y f) "Coordinar la atención a los beneficiarios relativos al servicio del Programa de Abasto Social de Leche.

Jefe (a) de Departamento de Padrón de Beneficiarios o equivalente serán:

Inciso a) "Elaborar el Padrón de Beneficiarios conforme a los requisitos que establecen las Reglas de Operación y normatividad aplicable, y reportarlo al Subgerente, para su administración y reporte a Oficina Central.

Inciso c) Realizar visitas de verificación a los beneficiarios y corroborar la información contenida en su expediente", del Manual de Organización General de Liconsa, S.A. de C.V., Clave VST-DA-MOG-014, Revisión No. 13 de fecha 29 de abril de 2015.

### c) Redistribución de Puntos de Venta

Según las cifras del Consejo Nacional de Evaluación (CONEVAL), desde el 2010 al 2016 la población total del Estado de México ha crecido en un 9% y el índice de pobreza ha crecido en un 13%, esto representa mayores áreas de oportunidad para el Programa de Abasto Social de Leche en dicha entidad.

La Gerencia Estatal Valle de Toluca, distribuye leche líquida del Programa de Abasto Social a 347 lecherías, de éstas en 108 se establecieron 220 puntos de redistribución, de los cuales en algunas lecherías se tienen hasta 14 redistribuciones; de la evaluación practicada a los puntos de redistribución de leche líquida, del periodo comprendido del 1 de enero de 2016 y hasta el 31 de marzo de 2017, se observó que

José Manuel Hernández Martínez  
Auditor

José Antonio Rama Quijano  
Jefe del Departamento de Auditoría "A"

César Martínez Franco  
Titular del Área de Auditoría Interna



ÓRGANO INTERNO DE CONTROL EN LICONSA, S.A. de C.V.  
CÉDULA DE OBSERVACIONES

Hojas Núms. 12 de 13  
Número de Auditoría: 06/2017  
Número de Observación: 02  
Monto Fiscalizable: N/A  
Monto fiscalizado: N/A  
Monto por aclarar: N/A  
Monto por recuperar: N/A  
Riesgo: MR

Ente:	LICONSA, S.A. de C.V.	Sector:	Desarrollo Social	Clave: 020143
Área Auditada:	Gerencia Estatal Valle de Toluca	Clave de programa y descripción de Auditoría: 600 Padrones de Beneficiarios de Programas Gubernamentales		

OBSERVACION

el área auditada no cuenta con los expediente de los citados puntos de redistribución, que al menos contengan lo establecido en el numeral 2 de las "Políticas" del Manual de Procedimientos para la Apertura, Reubicación y Cierre de Puntos de Venta del Programa de Abasto Social, que ayude en la toma de decisiones y que se pueda valorar aquellas que son susceptibles de regularizar.

Derivado de las metas de padrón establecidas por la Dirección de Abasto Social, no se puede incrementar el número de beneficiarios en dicho padrón, pero si se puede valorar la posibilidad de reubicar puntos de venta con un bajo índice de factor de retiro y cuya población objetivo se ha modificado a lo largo del tiempo; redirigiendo el apoyo a la población que se encuentre por debajo de la línea de bienestar. Aunado a lo anterior, en la visita a los puntos de venta se observó que existen lecherías que están dentro de colonias que no corresponden a la población objetivo del programa.

Por lo antes expuesto, se observó que la supervisión en las lecherías no nada más es en las cuestiones administrativas y de control, sino en su comportamiento para beneficiar a la población objetivo que persigue el Programa de Abasto Social de Leche.

Lo que contraviene en el numeral 2 de las Políticas, del apartado VIII, Políticas para el control de puntos de redistribución, del Manual de Procedimientos para la Apertura, Reubicación y Cierre de Puntos de Venta del Programa de Abasto Social de Leche, vigente que a la letra dice: "... La Subgerencia de Padrón de Beneficiarios deberá elaborar un documento (tipo cédula) en el cual se asienten los antecedentes y características del punto de redistribución, tales como: a. Causas y problemáticas que originaron su creación, b. La fecha de inicio de operación, c. Número de hogares y personas inscritas en el padrón, d. Domicilio y características del local o lugar en el que opera, e. Organización social, instancia de gobierno o persona que apoya para el traslado de la leche al punto, f. Cuota que se cobra a los hogares por concepto de operación. Toda la documentación relativa a los puntos de redistribución deberá ser integrada al expediente de la lechería origen. ... Numerales 16 que a la letra dice: Es responsabilidad del Gerente del Centro de Trabajo dictaminar el cierre de los puntos de redistribución, reintegrando el padrón a la lechería original o lechería más cercana. Numeral 17. Para regularizar la operación de cualquier punto de redistribución, convirtiéndolo a lechería, es necesario aplicar las normas y el procedimiento para la división del padrón de una lechería...

RECOMENDACIONES

José Manuel Hernández Martínez  
Auditor

José Antonio Rafter Guiliano  
Jefe del Departamento de Auditoría "A"

César Martínez Franco  
Titular del Área de Auditoría Interna

SFP

SECRETARÍA DE  
LA FUNCIÓN PÚBLICA



ÓRGANO INTERNO DE CONTROL EN LICONSA, S.A. de C.V.

CÉDULA DE OBSERVACIONES

Hojas Núms. 13 de 13  
Número de Auditoría: 06/2017  
Número de Observación: 02  
Monto Fiscalizable: N/A  
Monto fiscalizado: N/A  
Monto por aclarar: N/A  
Monto por recuperar: N/A  
Riesgo: MR

Ente:	LICONSA, S.A. de C.V.	Sector:	Desarrollo Social	Clave: 020143
Área Auditada:	Gerencia Estatal Valle de Toluca			Clave de programa y descripción de Auditoría: 600 Padrones de Beneficiarios de Programas Gubernamentales

OBSERVACIÓN

RECOMENDACIONES

Fundamento legal:

- Reglas de Operación del Programa de Abasto Social de Leche, a cargo de Liconsa, S.A. de C.V 2016 y 2017. Publicadas en el Diario Oficial de la Federación el 28 de diciembre de 2015 y 2016 respectivamente.
- Manual de Procedimientos para la Administración del Padrón de Beneficiarios de Liconsa, S.A. de C.V., Clave VST-DAS-PR-007, Revisión No. 09 de fecha 19 de diciembre de 2014.
- Manual de Funciones de Actividades del Promotor Social de LICONSA, S.A. DE C.V., Clave VST-DAS-PL-001, Revisión No. 05 de fecha 28 de noviembre de 2012, Punto VIII.1.6.2, Numeral 64, que a la letra dice:
- Manual de Organización General de Liconsa, S.A. de C.V., Clave VST-DA-MOG-014, Revisión No. 13 de fecha 29 de abril de 2015.
- Manual de Procedimientos para la Apertura, Reubicación y Cierre de Puntos de Venta del Programa de Abasto Social de Leche, vigente.

José Manuel Hernández Martínez  
Auditor

José Antonio Ruffa Quijano  
Jefe del Departamento de Auditoría "A"

César Martínez Franco  
Titular del Área de Auditoría Interna