



FUNCIÓN PÚBLICA

SECRETARÍA DE LA FUNCIÓN PÚBLICA

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

Cédula de Observaciones

Hoja No.	1	de	03/2019
Número de Auditoría:			01
Número de Observación:			N/A
Monto Fiscalizable:			N/A
Monto Fiscalizado:			N/A
Monto por Aclarar:			N/A
Monto por Recuperar:			N/A

Ente: Liconsa, S. A. de C. V.

Sector: Agricultura y Desarrollo Rural

Unidad Auditada: Dirección de Abasto Social

Clave de Programa: 700

OBSERVACIÓN

RECOMENDACIONES

Deficiencias en la supervisión a las metas programadas, duplicidad de actividades e incumplimiento a la normatividad que regula a la Contraloría Social 2018.

La Dirección de Abasto Social deberá instruir, a quien corresponda y presentar a este Órgano Interno de Control las documentales que acrediten las siguientes acciones :

1) Deficiencias en la supervisión a las metas programadas

CORRECTIVAS:

Conforme al resultado del análisis al cumplimiento de las metas comprometidas, por entidad federativa de los 17 centros de trabajo con actividades de contraloría social, establecidos en la "Guía Operativa de Contraloría Social del Programa de Abasto Social de Leche a cargo de Liconsa, S.A. de C.V. 2018" y al avance del registro de información en el Sistema Informático de Contraloría Social (SICS), correspondientes al cierre 2018, entregado por la Dirección de Abasto Social, se detectaron centros de trabajo que registraron avances superiores a las metas comprometidas y otros que no cumplieron con la meta, originando que las cifras globales por rubro no sean confiables como se muestra en el **Anexo 1** (cuadro 1).

1) Aclarar las variaciones detectadas en el avance del registro de información en el sistema informático de contraloría social (SICS), presentando la justificación de los avances superiores a las metas comprometidas por Centro de Trabajo. Informar y remitir los documentos que acrediten las acciones realizadas al incumplimiento de las metas por centro de trabajo 2018, mismas que deberán tener impacto en el cumplimiento del registro de información en el sistema informático de contraloría social (SICS) 2019 para el siguiente ejercicio.

Adicionalmente, se identificaron centros de trabajo con incumplimientos relevantes en el registro de información en el sistema informático de contraloría social (SICS), de acuerdo a los siguientes rubros:

3) Solicitar la vinculación del seguimiento de las actividades y de los resultados de Contraloría Social, con los mecanismos de denuncias existentes (Sistema de Quejas y Denuncias), para dar cumplimiento a lo que señalan las Reglas de Operación del Programa de Abasto Social de Leche, para lo cual deberá considerar que se cumpla con el registro, envío y atención de quejas y/o denuncias, de acuerdo con la Guía Operativa de Contraloría Social del Programa de Abasto Social de Leche a cargo de Liconsa, S.A. de C.V. 2018 y estos sean considerados en las estadísticas de cumplimiento del Programa de Abasto Social de Leche a través de quejas y/o denuncias en contra del servicio, servidores públicos y calidad del lácteo.

Apoyos.- La Gerencia Estatal Colima sólo cumplió con el 62.39% de registro en el SICS de los 109 comprometidos.

Comités.- La Gerencia Estatal Colima sólo cumplió con el 56%, mientras que la Gerencia Estatal Tlaxcala sólo con el 78%

Minutas de Reunión.- La Gerencia Estatal Tlaxcala con el 87.8%; el Programa de Abasto Social Morelos con el 40.7%; la Gerencia Estatal Colima sólo cumplió con el 42.7%; mientras la Gerencia Estatal Veracruz con sólo 50%; el Programa de Abasto Social San Luis Potosí con 58.9% y el de Guanajuato con el 66%.

Evaluar que en los 16 Centros de Trabajo restantes, se cumple con el registro, envío y atención de quejas y/o denuncias, de acuerdo con la Guía Operativa de Contraloría Social del Programa de Abasto Social de Leche a cargo de Liconsa, S.A. de

1462

Lic. Oscar Alarcón Espejel
Auditor

Lic. Manuel De Toscano Mercadillo
Jefe de Departamento de Auditoría Interna

C.P. María Esther Núñez Rojas
Titular del Área de Auditoría Interna



Ente: Liconsa, S. A. de C. V.	Sector: Agricultura y Desarrollo Rural
Unidad Auditada: Dirección de Abasto Social	Clave de Programa: 700
OBSERVACIÓN	RECOMENDACIONES

Informe Anual.- El Programa de Abasto Social San Luis Potosí con 32.5%; la Gerencia Estatal Colima sólo cumplió con el 37.6%, la Gerencia Estatal Tlaxcala con el 52%; el Programa de Abasto Social Morelos con el 55.1%; y la Gerencia Estatal Veracruz 63.6%.

Capacitaciones.- La Gerencia Estatal Valle de Toluca sólo tuvo un avance del 0.28%; mientras que la Gerencia Metropolitana Sur 2.94% en la Ciudad de México y 7.44% en el Estado de México; el Programa de Abasto Social Puebla 57.8% y la Gerencia Estatal Tlaxcala 74.8%.

Dichos incumplimiento se especifican en el **Anexo 1** (cuadro 2).

Aunado a lo anterior, la Dirección de Abasto Social no acreditó las acciones realizadas por el incumplimiento de estos Centros de Trabajo, contraviniendo lo que se señalan los Artículos 69 de la Ley General de Desarrollo Social y 70 de su Reglamento; el Numeral II, incisos h y j, del ACUERDO por el que se establecen los lineamientos para la promoción y operación de la Contraloría Social en los programas federales de desarrollo social; así como al Anexo 10 "Esquema de Contraloría Social", Inciso III, cuarto párrafo e Inciso IV del 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 2018.

- 2) Duplicidad de actividades en la captura de información relacionada con el Comité de Beneficiarios de Contraloría Social, generando cargas de trabajo adicional a los centros de trabajo.

Conforme a la información proporcionada por la Dirección de Abasto Social se detectó que 9 de los 17 Centros de Trabajo considerados en la Guía Operativa de Contraloría Social del Programa de Abasto Social de Leche a cargo de Liconsa, S.A. de C.V. 2018, utiliza dos sistemas informáticos (**Anexo 2**), retroalimentando información relacionada con el Comité de Beneficiarios de Contraloría Social, duplicando la captura

C.V. 2018 y conforme a los resultados, instruir las acciones necesarias para que se lleve a cabo la recopilación, atención y seguimiento, así como el registro de las quejas y/o denuncias en el Sistema de Quejas y Denuncias.

PREVENTIVAS:

- 1) Reforzar los mecanismos de supervisión al cumplimiento del registro de información en el sistema informático de contraloría social (SICS), que acrediten la supervisión a las cifras reportadas por los centros de trabajo con la finalidad de proporcionar información íntegra y confiable a la Secretaría de la Función Pública (SFP).
- 2) Analizar la información que se captura en ambos sistemas y evaluar la conveniencia de seguir operando el sistema SICOBE, en su caso, evaluar el desarrollo de una interface con el sistema SICS, evitando la duplicidad de captura y en consecuencia eliminar cargas de trabajo.
- 3) Evaluar, previo a los vínculos al Sistema de Quejas y Denuncias de la Dirección de Abasto Social, la viabilidad de la utilización de software que contemple el registro en Diario de Campo, envío al centro de trabajo a través de memorándum recibidas por los integrantes de contraloría social y atención de quejas y/o denuncias por parte de promotores sociales que acrediten su atención con documentación fehaciente, de conformidad con la Guía Operativa de Contraloría Social del Programa de Abasto Social de Leche a cargo de Liconsa, S.A. de C.V. 2018, considerando estos registros en las estadísticas de cumplimiento del Programa de Abasto Social de Leche a través de quejas en contra del servicio, servidores públicos y calidad del lácteo.

1463

Lic. Oscar Alarcón Espejel
Auditor

Lic. Manuel De Toscano Mercadillo
Jefe de Departamento de Auditoría Interna

C.P. María Esther Núñez Rojas
Titular del Área de Auditoría Interna

2019



FUNCIÓN PÚBLICA

SECRETARÍA DE LA FUNCIÓN PÚBLICA

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

Cédula de Observaciones

Hoja No.	3	de	03/2019
Número de Auditoría:			01
Número de Observación:			01
Monto Fiscalizable:			N/A
Monto Fiscalizado:			N/A
Monto por Aclarar:			N/A
Monto por Recuperar:			N/A

Ente: Liconsa, S. A. de C. V.	Sector: Agricultura y Desarrollo Rural
Unidad Auditada: Dirección de Abasto Social	Clave de Programa: 700
OBSERVACIÓN	RECOMENDACIONES

de algunos datos, de acuerdo a lo siguiente:

Sistema de Control de Beneficiarios (SICOBEB), sistema interno de Liconsa, S.A. de C.V., que considera puntos de venta de leche líquida y en polvo, en donde se capturan los datos personales de los integrantes de la contraloría social, de acuerdo a las Actas Constitutivas de Comités de Beneficiarios, captura que se realiza en también cada cambio parcial.

Sistema Informático Contraloría Social (SICS), desarrollo informático de la Secretaría de la Función Pública, que considera únicamente a los puntos de venta de leche líquida, tomando como base la información contenida en las Actas Constitutivas de Comités de Beneficiarios, además de las minutas de reunión de todas las lecherías líquidas de la Entidad, Minutas de Reunión e Informe Anual.

- 3) Conforme al análisis a las 158 Quejas emitidas por el Sistema de Quejas y Denuncias a cargo de la Dirección de Abasto Social, a través del reporte denominado "Relación de Folios y Quejas relacionados con la Gerencia Metropolitana Sur", tomado como muestra selectiva, correspondientes al ejercicio 2018 y que fueron entregadas junto con el soporte documental que ampara su atención y seguimiento mediante oficio DAS/JMMS/0295/2019 de fecha 28 de febrero de 2019, se detectó que éstas no corresponden a quejas y/o sugerencias recibidas por los integrantes de comités de beneficiarios en puntos de venta y que dicho mecanismo de denuncias no está vinculado al seguimiento de las actividades y de los resultados de Contraloría Social, sólo proporciona las que se encuentran bajo las siguientes taxonomías: DG (Atenta Nota de la Dirección), OFI (Oficio), CORR (Correo electrónico), TEL (Telefónica) y PER (Personal), incumpliendo a lo que señala el Inciso III, párrafo quinto del anexo 10 del ACUERDO por el que se emiten las Reglas de Operación del Programa de Abasto Social de

Evaluar la conveniencia de incluir en la Guía Operativa de Contraloría Social del Programa de Abasto Social de Leche a cargo de Liconsa, S.A. de C.V. 2019 lo siguiente:

-Procedimiento específico de "Captación, recolección en puntos de venta y registro de quejas y/o denuncias recibidas y registradas en Diario de Campo, por parte de los integrantes de comités de beneficiarios de contraloría social" así como su entrega a Promotores Sociales.

-Procedimiento de "Atención y seguimiento a quejas reportadas en los puntos de venta", por parte de integrantes de Comités de Beneficiarios de Contraloría Social, así como su "Registro en el Sistema de Quejas y Denuncias de la Dirección Abasto Social", el cual deberá considerar como soporte el Diario de Campo, Informe Anual y soporte documental que acredite la atención de la queja y/o denuncia.

Lic. Jannet Miriam Martínez Sánchez
Encargada del Despacho de la Dirección de Abasto Social

Fecha de firma: **27 de marzo de 2019**

Fecha compromiso: **3 de junio de 2019**

Lic. Oscar Alarcón Espejel
Auditor

Lic. Manuel De Toscano Mercadillo
Jefe de Departamento de Auditoría Interna

C.P. Maria Esther Núñez Rojas
Titular del Área de Auditoría Interna

1464



Ente: Liconsa, S. A. de C. V.

Sector: Agricultura y Desarrollo Rural

Unidad Auditada: Dirección de Abasto Social

Clave de Programa: 700

OBSERVACIÓN

RECOMENDACIONES

Leche, a cargo de Liconsa, S.A. de C.V., para el ejercicio fiscal 2018.

Adicionalmente, de la revisión a la Guía Operativa de Contraloría Social del Programa de Abasto Social de Leche a cargo de Liconsa, S.A. de C.V. 2018, se encontró que el apartado de captación y atención de quejas y denuncias, numeral 3 menciona "En caso de una queja, denuncia o de un asunto que no sea de la competencia del personal de promotoría social, éste entregará el Memorandum a su jefe inmediato superior....", generando que los Centros de Trabajo no recopilen las quejas recibidas por integrantes de la contraloría social (diario de campo) en puntos de venta, además de no considerar la problemática que se suscite en los puntos de venta y no contemplarse en las estadísticas de quejas y/o denuncias en contra del servicio, servidores públicos y calidad del lácteo.

Lo anterior incumple con los Lineamientos Tercero, Inciso II, Vigésimo Primero Incisos IV y V del ACUERDO por el que se establecen los lineamientos para la promoción y operación de la Contraloría Social en los programas federales de desarrollo social; con el Anexo 10 "Esquema de Contraloría Social", quinto párrafo, del 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 2018; el apartado VIII.1.3, numerales 7 y 9 del Manual de Funciones y Actividades del Personal de Promotoría Social de Liconsa, S.A. de C.V., así como con el numeral 1.4, incisos a), c) y d) del Reglamento del Comité de Beneficiarios de Liconsa, S.A. de C.V., contenido en el citado Manual; y al Apartado X "Captación de quejas y denuncias", numerales 1 y 2 de la Guía Operativa de Contraloría Social del Programa de Abasto Social de Leche a cargo de Liconsa, S.A. de C.V. 2018.

- 4) Mediante Oficio No AAI/015/2019, se solicitó a la Dirección de Abasto Social la siguiente información:

1465

Lic. Oscar Alarcón Espejel
Auditor

Lic. Manuel De Toscano Mercadillo
Jefe de Departamento de Auditoría Interna

C.P. María Esther Muñoz Rojas
Titular del Área de Auditoría Interna

4/4



Ente: Liconsa, S. A. de C. V.	Sector: Agricultura y Desarrollo Rural
Unidad Auditada: Dirección de Abasto Social	Clave de Programa: 700
OBSERVACIÓN	RECOMENDACIONES

1. Considerando lo establecido en el numeral 12 de la ficha de definiciones para la operación de la Contraloría Social Liconsa S.A. de C.V. de la Guía Operativa de Contraloría Social 2018, le solicito proporcionar la información y datos que se utilizaron para determinar el monto del presupuesto a vigilar por la Contraloría Social en el ejercicio 2018,

En atención a esta solicitud la DAS el 28 de febrero de 2019, remitió el diverso DAS/JMMS/0295/2019, signado por la Encargada del Despacho de la Dirección de Abasto Social dice:

"...Presupuesto a vigilar definido para realizar la Contraloría Social". El presupuesto estimado a vigilar correspondiente al ejercicio fiscal 2018 es de 707'481,207.00 pesos."

Es importante precisar que la cifra ante citada corresponde a la cantidad de litros de leche líquida que se determinó en el Programa de Distribución de Leche de Abasto Social 2018, como la estimada a distribuir como parte del PASL 2018 ... y que el señalamiento de esta cifra como pesos, obedece a un señalamiento involuntario; sin embargo, es de indicar que, al visualizar la información reportada por todos los Centros de Trabajo en este rubro, se observa la constante en mención; ya que todos reportaron en este apartado la cantidad de litros de leche líquida distribuida como resultado del PASL durante el ejercicio fiscal 2018."

Por lo anterior, se verificaron, como muestra, los registros del Sistema Informático de Contraloría Social (SICS) de la Gerencia Metropolitana Sur (GMS), referentes a los apoyos, obras o servicios y sus respectivos montos, identificando que los montos asignados y ejecutados refieren a cantidades en litros (de acuerdo a lo establecido en el oficio DAS/JMMS/0295/2019), esta cantidad anualizada refiere a los 167'806,049 litros de leche entregados a los beneficiarios en un total de 672 puntos de venta a cargo de la GMS (Ciudad de México 370, Estado de México 302). En este sentido, se llevó a cabo un ejercicio aplicando la fórmula referida en el la Ficha de Definiciones para la operación de la Contraloría Social, numeral 12 de la Guía Operativa de Contraloría Social 2018 y referida en el oficio de respuesta antes citado, obteniendo un costo unitario por litro de \$1.78, lo que significa que los 167,806,049 litros

6-6
3

1466

Lic. Oscar Alarcón Espejel
Auditor

Lic. Manuel De Toscano Mercadillo
Jefe de Departamento de Auditoría Interna

C.P. María Esther Núñez Rojas
Titular del Área de Auditoría Interna

9/3



FUNCIÓN PÚBLICA

SECRETARÍA DE LA FUNCIÓN PÚBLICA

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

Cédula de Observaciones

Hoja No.	6	de	7
Número de Auditoría:	03/2019		
Número de Observación:	01		
Monto Fiscalizable:	N/A		
Monto Fiscalizado:	N/A		
Monto por Aclarar:	N/A		
Monto por Recuperar:	N/A		

Ente: Liconsa, S. A. de C. V.

Sector: Agricultura y Desarrollo Rural

Unidad Auditada: Dirección de Abasto Social

Clave de Programa: 700

OBSERVACIÓN

RECOMENDACIONES

reportados equivaldrían a un monto de \$298,694,767.22.

Lo anterior establece una diferencia en el monto reportado en el SICS ya que se reportaron litros y no pesos, desatendiendo lo indicado en el numeral 2. "Guía Operativa" del "Informe de Revisión de los documentos normativos de Contraloría Social" de la Unidad de Operación Regional y Contraloría Social de la Secretaría de la Función Pública, de fecha 19 de abril de 2018, donde se señala que *"Es necesario agregar el equivalente monetario... será el mismo monto que se deberá incluir en el SICS..."*

Y contraviene lo establecido en el Manual de Usuario del SICS (Ejecutoras) en su Módulo de Apoyos, así como en el apartado Ficha de Definiciones para la operación de la Contraloría Social, numeral 12 y apartado XI "Procedimiento para la captura de información en el Sistema Informático de Contraloría Social (SICS), párrafo siete de la Guía Operativa de Contraloría Social 2018.

CAUSA

Deficiente supervisión al registro de la información en el Sistema Informático de Contraloría Social (SICS), al registro, envío y atención de quejas y denuncias, así como falta de vinculación en el sistema de quejas al seguimiento de las actividades y de los resultados de Contraloría Social.

EFECTO

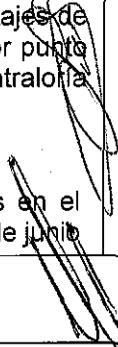
Cifras reportadas a la Secretaría de la Función Pública con porcentajes de cumplimiento erróneos, desconocimiento de quejas y denuncias por punto de venta y falta de mecanismos para medir los resultados de la contraloría social.

FUNDAMENTO LEGAL:

Ley General de Desarrollo Social y su última reforma publicadas en el Diario Oficial de la Federación de fechas 20 de junio de 2004 y 25 de junio

1467


Lic. Oscar Alarcón Espejel
Auditor


Lic. Manuel De Toscano Mercadillo
Jefe de Departamento de Auditoría Interna


C.P. María Esther Núñez Rojas
Titular del Área de Auditoría Interna

Handwritten initials or marks at the bottom right corner.



FUNCIÓN PÚBLICA
SECRETARÍA DE LA FUNCIÓN PÚBLICA

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

Cédula de Observaciones

Hoja No. 7 de 7
 Número de Auditoría: 03/2019
 Número de Observación: 01
 Monto Fiscalizable: N/A
 Monto Fiscalizado: N/A
 Monto por Aclarar: N/A
 Monto por Recuperar: N/A

Ente: Liconsa, S. A. de C. V.

Sector: Agricultura y Desarrollo Rural

Unidad Auditada: Dirección de Abasto Social

Clave de Programa: 700

OBSERVACIÓN

RECOMENDACIONES

de 2018, respectivamente.

Reglamento de la Ley General de Desarrollo Social y su última reforma publicados en el Diario Oficial de la Federación de fechas 18 de enero de 2006 y 28 de agosto de 2008, respectivamente.

ACUERDO por el que se establecen los lineamientos para la promoción y operación de la Contraloría Social en los programas federales de desarrollo social, publicado en el Diario Oficial de la Federación el 28 de octubre de 2016.

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 2018 publicado en el Diario Oficial de la Federación el 28 de diciembre de 2017.

Manual de Funciones y Actividades del Personal de Promotoría Social de Liconsa, S.A. de C.V. del 19 de diciembre de 2014 y del 02 de mayo de 2018.

Guía Operativa de Contraloría Social del Programa de Abasto Social de Leche a cargo de Liconsa, S.A. de C.V. del 02 de mayo de 2018.

1468

Lic. Oscar Alarcón Espejel
Auditor

Lic. Manuel De Toscano Mercadillo
Jefe de Departamento de Auditoría Interna

C.P. María Esther Núñez Rojas
Titular del Área de Auditoría Interna

4/12

ANEXO 1, OBSERVACIÓN 1, AUDITORÍA 03/2019, DIRECCIÓN DE ABASTO SOCIAL

Cuadro 1

	Apoyos		Comités		Minutas de Reunión		Informe Anual		Capacitaciones	
	COMPROMETIDO EN LA GUÍA OPERATIVA DE CS	CAPTURA EN SICS	COMPROMETIDO EN LA GUÍA OPERATIVA DE CS	CAPTURA EN SICS	COMPROMETIDO EN LA GUÍA OPERATIVA DE CS	CAPTURA EN SICS	COMPROMETIDO EN LA GUÍA OPERATIVA DE CS	CAPTURA EN SICS	COMPROMETIDO EN LA GUÍA OPERATIVA DE CS	CAPTURA EN SICS
1 AGUASCALIENTES	77	78	77	78	154	154	77	75	77	155
2 COLIMA	109	68	109	61	218	93	109	41	109	131
3 GUANAJUATO	130	131	130	131	260	174	130	121	130	127
4 HIDALGO	139	139	139	139	278	294	139	134	139	166
5 JALISCO	279	279	279	279	558	553	279	274	279	552
6 METRO NORTE (CDMS)	178	178	178	178	356	352	178	175	178	178
7 METRO SUR (CDMX)	374	370	374	370	748	734	374	366	374	11
8 METRO NORTE (EDO MEX)	613	613	613	613	1226	1221	613	610	613	613
9 METRO SUR (EDO MEX)	309	302	309	302	618	600	309	299	309	23
10 MICHOACAN	201	201	201	201	402	383	201	199	201	0
11 MORELOS	167	172	167	170	334	136	167	92	167	282
12 NAYARIT	149	149	149	149	298	372	149	154	149	145
13 OAXACA	187	187	187	187	374	374	187	187	187	187
14 PUEBLA	173	173	173	170	346	366	173	174	173	100
15 SAN LUIS POTOSÍ	56	55	56	55	112	66	56	35	56	58
16 TLAXCALA	127	127	127	99	254	96	127	66	127	95
17 VERACRUZ	173	198	173	166	346	276	173	110	173	171
18 ZACATECAS	107	109	107	109	214	107	107	107	107	109
19 VALLE DE TOLUCA	351	347	351	338	702	658	351	321	351	1
	3899	3876	3899	3791	7798	7009	3899	3540	3899	3104
		99.4		97.2		89.9		90.8		79.6

Registro superior a lo comprometido
 Registro inferior a lo comprometido

Cuadro 2

	Apoyos			Comités			Minutas de Reunión			Informe Anual			Capacitaciones		
	COMPROMETIDO EN LA GUÍA OPERATIVA DE CS	CAPTURA EN SICS	%	COMPROMETIDO EN LA GUÍA OPERATIVA DE CS	CAPTURA EN SICS	%	COMPROMETIDO EN LA GUÍA OPERATIVA DE CS	CAPTURA EN SICS	%	COMPROMETIDO EN LA GUÍA OPERATIVA DE CS	CAPTURA EN SICS	%	COMPROMETIDO EN LA GUÍA OPERATIVA DE CS	CAPTURA EN SICS	%
1 AGUASCALIENTES	77	78	101.3	77	78	101.3	154	154	100	77	75	97.4	77	155	201.3
2 COLIMA	109	68	62.4	109	61	56.0	218	93	42.7	109	41	37.6	109	131	120.2
3 GUANAJUATO	130	131	100.8	130	131	100.8	260	174	66.9	130	121	93.1	130	127	97.7
4 HIDALGO	139	139	100.0	139	139	100.0	278	294	105.8	139	134	96.4	139	166	119.4
5 JALISCO	279	279	100.0	279	279	100.0	558	553	99.1	279	274	98.2	279	552	197.8
6 METRO NORTE (CDMS)	178	178	100.0	178	178	100.0	356	352	98.9	178	175	98.3	178	178	100.0
7 METRO SUR (CDMX)	374	370	98.9	374	370	98.9	748	734	98.1	374	366	97.9	374	11	2.9
8 METRO NORTE (EDO MEX)	613	613	100	613	613	100.0	1226	1221	99.6	613	610	99.5	613	613	100.0
9 METRO SUR (EDO MEX)	309	302	97.7	309	302	97.7	618	600	97.1	309	299	96.8	309	23	7.4
10 MICHOACAN	201	201	100	201	201	100.0	402	383	95.3	201	199	99.0	201	0	0.0
11 MORELOS	167	172	103	167	170	101.8	334	136	40.7	167	92	55.1	167	282	168.9
12 NAYARIT	149	149	100	149	149	97.3	298	372	124.8	149	154	103.4	149	145	97.3
13 OAXACA	187	187	100	187	187	100.0	374	374	100.0	187	187	100.0	187	187	100.0
14 PUEBLA	173	173	100	173	170	98.3	346	366	105.8	173	174	100.6	173	100	57.8
15 SAN LUIS POTOSÍ	56	55	98.2	56	55	98.2	112	66	59.9	56	35	62.5	56	58	103.6
16 TLAXCALA	127	127	100	127	99	78.0	254	96	37.8	127	66	52.0	127	95	74.8
17 VERACRUZ	173	198	114.5	173	166	96.0	346	276	79.8	173	110	63.6	173	171	98.9
18 ZACATECAS	107	109	101.9	107	109	101.9	214	107	50.0	107	107	100.0	107	109	101.9
19 VALLE DE TOLUCA	351	347	98.9	351	338	96.3	702	658	93.7	351	321	91.5	351	1	0.3
	3899	3876	99.4	3899	3791	97.2	7798	7009	89.9	3899	3540	90.8	3899	3104	79.6

Fuente: Avance del Registro de Información en el Sistema Informático de Contraloría Social (SICS) al cierre del ejercicio 2018, proporcionado por la Dirección de Abasto Social

1469

[Handwritten signature]
 8/2/19

ANEXO 2, OBSERVACIÓN 1, AUDITORÍA 3/2019, DIRECCIÓN DE ABASTO SOCIAL
ANÁLISIS DE DUPLICIDAD DE ACTIVIDADES EN LA CAPTURA DE INFORMACIÓN DE COMITÉS DE BENEFICIARIOS DE LA CONTRALORÍA SOCIAL

	OFICIO DE RESPUESTA	SISTEMAS UTILIZADOS EN MATERIA DE COMITÉS DE BENEFICIARIOS DE CONTRALORÍA SOCIAL		DATOS RELACIONADOS CON EL COMITÉ DE BENEFICIARIOS DE CONTRALORÍA SOCIAL QUE SE CAPTURAN EN EL SISTEMA		¿EXISTEN VINCULACIÓN ENTRE LOS DOS SISTEMAS?		
		SISTEMA INFORMÁTICO DE CONTRALORÍA SOCIAL (SICS) DE LA SECRETARÍA DE LA FUNCIÓN PÚBLICA	SISTEMA DE CONTROL DE BENEFICIARIOS (SICOBE) DE LICONSA, S.A. DE C.V.	SICS	SICOBE	SÍ	NO	
1	AGUASCALIENTES	PASA/G/HLR/SPB/203/2019 27-02-2019	X	X	NO ESPECÍFICA			X
2	COLIMA	GECOL/ACGC/G/0133/2019 27-02-2019	X		N° DE PUNTOS DE VENTA ACTIVOS; MONTO VIGILADO, ACTA ADMINISTRATIVA, CAPACITACIONES, MINUTA DE REUNIÓN INFORME ANUAL Y MONTO VIGILADO POR LA CS			X
3	GUANAJUATO	PSTGTO/GP/FHZ/0155/2019 27-02-2019	X	X	ACTA DE COMITÉS DE BENEFICIARIOS; NÚMERO DE INTEGRANTES, SEXO, UBICACIÓN DEL PUNTO DE VENTA, CAPACITACIONES, MINUTAS DE REUNIÓN, INFORMES ANUALES, MONTO DE LITROS VENDIDOS	INTEGRANTES DE COMITÉ, FECHA DE CONSTITUCIÓN DEL ACTA CONSTITUTIVA, N° DE TARJETA DE CADA INTEGRANTE, HORARIO Y DÍAS DE ATENCIÓN		X
4	HIDALGO	PASH/G/0108/2019 27-02-2019	X		N° DE PUNTOS DE VENTA; MATERIAL DE DIFUSIÓN; ACTUALIZACIÓN DE COMITÉS DE BENEFICIARIOS; INFORMACIÓN RELACIONADA CON LOS INTEGRANTES; MINUTAS DE REUNIÓN; INFORME ANUAL; REGISTRO DE QUEJAS Y DENUNCIAS			X
5	JALISCO	GEJAL/GEFC/041/2019 27-02-2019	X	X	INTEGRACIÓN, REUNIONES, CAPACITACIONES, APOYOS, MONTO, CARTELES	REGISTRO DE COMITÉS QUE INTEGRAN LAS LECHERÍAS	NO CONTESTÓ	
6	METRO NORTE	GMM/MMP/0230/2019 27-02-2019	X	X	ACTA CONSTITUTIVA; INFORMACIÓN DEL COMITÉ; DOMICILIO DEL APOYO; INTEGRANTES DEL COMITÉ	ACTA CONSTITUTIVA DEL COMITÉ (N° DE REGISTRO, VIGENCIA, INTEGRANTES)		X
7	METRO SUR	GMS/APS/0347/2019 27-02-2019	X		CAPACITACIÓN, REUNIONES, MONTO ASIGNADOS, ETC			X
8	MICHOACÁN	GEM/168/2019 27-02-2019	X	X	CAPACITACIÓN, CAPTURA DE MONTO DE LITROS VENDIDOS POR LECHERÍA, CAPTURA DE INFORME FINAL, CAPTURA DE MINUTAS DE REUNIÓN	ACTA DE COMITÉ DE BENEFICIARIOS	NO CONTESTÓ	
9	MORELOS	27-02-2019	X	X	ACTA CONSTITUTIVA, MINUTA DE REUNIÓN, INFORME ANUAL Y MOVIMIENTOS PARCIALES			X
10	NAVARRIT	SPB/VMFR/0046/2019 27-02-2019			NO MENCIONA EL USO DE LOS SISTEMAS, SÓLO HACE PROPUESTAS PARA MODIFICAR LOS FORMATOS			
11	OAXACA	SO/AMC/005/2019 27-02-2019	X		PATOS, N° DE PUNTOS DE VENTA, COMITÉS DE BENEFICIARIOS DE CONTRALORÍA SOCIAL, CAPACITACIÓN, MATERIAL DE DIFUSIÓN, MINUTAS DE REUNIÓN, INFORME ANUAL Y MONTO VINCULADOS			X
12	PUEBLA	PASP/SPB/013/2019 27-02-2019	X		NO HACE MENCIÓN			
13	SAN LUIS POTOSÍ	SIN NUMERO	X		ACTAS CONSTITUTIVAS CON NOMBRE DE INTEGRANTES, EDAD, SEXO, ACTIVIDAD, DOMICILIO, CAPACITACIÓN, MINUTAS, INFORME ANUAL, MONTO ASIGNADOS, MATERIAL DE DIFUSIÓN			X
14	TLAXCALA	SPB/TLX/011/2019 27-02-2019	X	X	ACTAS DE COMITÉS, CAPACITACIÓN, MONTO DE LITROS VENDIDOS, MINUTAS DE REUNIÓN, INFORMES PARCIALES, INFORME ANUAL,	ACTA DE COMITÉ DE BENEFICIARIOS		X
15	VERACRUZ	PB/ADPM/001/2019 27-02-2019	X		CAPACITACIÓN, CAPTURA DE COMITÉS, REUNIONES, INFORMES ANUALES			X
16	ZACATECAS	0139/MADG/2019 27-02-2019	X	X	MONTO DE LITROS VENDIDOS, VIGENCIAS DE COMITÉS, CAPACITACIÓN, MATERIAL DE DIFUSIÓN E INFORMES ANUALES	REGISTRO DE COMITÉS QUE INTEGRAN LAS LECHERÍAS		X
17	VALLE DE TOLUCA	SPB/CMC/001/2019 27-02-2019	X	X	COMITÉS, MONTO DE VENTA, REUNIONES Y FUNCIONES	EL TRABAJO EN CONJUNTO ES EL MISMO QUE SE ENVÍA POR AMBAS PARTE PERO EN DISTINTO PROCEDIMIENTO		X
			16	9			0	13

1470

[Handwritten signature and initials]



FUNCIÓN PÚBLICA

SECRETARÍA DE LA FUNCIÓN PÚBLICA

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

Cédula de Observaciones

Hoja No	1	de	3
Número de Auditoría:	03/2019		
Número de Observación:	02		
Monto Fiscalizable:	N/A		
Monto Fiscalizado:	N/A		
Monto por Aclarar:	N/A		
Monto por Recuperar:	N/A		

Ente: LICONSA, S. A. de C. V.

Sector: Agricultura y Desarrollo Rural

Unidad Auditada: Gerencia Metropolitana Sur

Clave de Programa: 700

OBSERVACIÓN

RECOMENDACIONES

Diferencias e inconsistencias en la cantidad de recursos a vigilar por Contraloría Social, de la Gerencia Metropolitana Sur (GMS).

1.- La Guía Operativa de Contraloría Social del Programa de Abasto Social de Leche a cargo de LICONSA, S.A. de C.V., (Guía) emitida por la Dirección de Abasto Social y el Programa Anual de Trabajo (PAT) de la Contraloría Social de la GMS, correspondientes al ejercicio 2018, establecen en sus metas la creación y/o renovación de 683 Comités de Beneficiarios de Contraloría Social, con una cantidad a vigilar de 179,123,640 litros. Del análisis a los apoyos de la GMS distribuidos en los puntos de venta registrados en el Sistema Informático de Contraloría Social (SICS) y los indicados en el "Reporte de ventas de leche social por punto de venta al cierre del ejercicio 2018", se detectan diferencias, según el siguiente cuadro.

Concepto	Número de Comités	Recursos a vigilar (Litros)
Guía y PAT	683	179,123,640
Reporte de ventas	681	170,717,691
SICS.	672	167,806,049

2.- Del análisis a los puntos de venta cerrados reportados por la GMS al término de 2018 y de la revisión a las actas constitutivas, minutas de trabajo semestrales e informe anual se determinó lo que a continuación se indica:

2.1.- Del punto de venta 1500910600, el formato de Acta Constitutiva de fecha 4 de junio de 2018, las minutas de reuniones de junio y diciembre de 2018 y el informe anual proporcionados por la GMS denotan que no se apertura la lechería. Sin embargo en la verificación a los apoyos registros en el SICS se consideró con 9,436 litros; y en el reporte de

El Gerente Metropolitano Sur deberá instruir a quien corresponda y presentar a este Órgano Interno de Control las documentales que acrediten las siguientes acciones :

CORRECTIVAS:

1.- Realizar las conciliaciones entre las metas establecidas, los apoyos reflejados en el SICS y los reportes de venta de leche, tanto en las diferencias de número de los puntos de venta como de los recursos (litros) a vigilar. Enviando a este Órgano Interno de Control la evidencia documental que permita verificar y acreditar el motivo de dichas diferencias y el debido registro de las metas establecidas.

2.1.- Aclarar por qué del punto de venta 1500910600, existen formatos de acta constitutiva de fecha 4 de junio 2018; así como minutas de juntas semestrales e informe anual que indican "Lechería próxima a inaugurar" y un acta, que se adjunta al SICS en archivo digital de fecha 29 de agosto de 2018 en la que se presume se constituyó el Comité, registros de beneficiarios; y la justificación documental de la cantidad de litros que se vigilaron.

2.2 y 2.3.- Documentar de los puntos de venta 901211000 y 920008600, que se manifestaron como cerrados, la cantidad de 11,510 y 1,230 litros respectivamente, que refleja el reporte de ventas de leche social.

2.4.- Justificar el por qué se encontraron registros en el reporte de venta de leche de los puntos de venta 090712800, 1503010200, 1503912900, 1503913100, 1503913200, 1509911700 que no se registran en los apoyos del SICS y no cuentan con las Actas del Comité de beneficiarios de Contraloría Social.

1471

C.P. Beatriz Roquet Cruz
Auditora

Lic. Manuel De Toscano Mercadillo
Jefe de Departamento de Auditoría Interna

C.P. María Esther Nuñez Rojas
Titular del Área de Auditoría Interna



FUNCIÓN PÚBLICA

SECRETARÍA DE LA FUNCIÓN PÚBLICA

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

Cédula de Observaciones

Hoja No	2	de	3
Número de Auditoría:	03/2019		
Número de Observación:	02		
Monto Fiscalizable:	N/A		
Monto Fiscalizado:	N/A		
Monto por Aclarar:	N/A		
Monto por Recuperar:	N/A		

Ente: LICONSA, S. A. de C. V.

Sector: Agricultura y Desarrollo Rural

Unidad Auditada: Gerencia Metropolitana Sur

Clave de Programa: 700

OBSERVACIÓN

RECOMENDACIONES

venta de leche social por punto de venta, se refleja con 18,156 litros, 8,720 litros más de los que indica el SISC. Además de existir archivo digital del Acta Constitutiva del Comité de dicho punto de venta de fecha 29 de agosto de 2018.

2.2.- Del punto de venta 901211000 en el formato de Acta de Constitución de Comité de Beneficiarios, en las minutas semestrales y en el informe anual indican que está cerrado, no obstante el reporte de ventas refleja 11,510 litros no incluido en los apoyos que refleja el SICS.

2.3.- El punto de venta 920008600 fue cerrado debido a un adeudo del distribuidor mercantil el 4 de enero de 2018. No tiene acta constitutiva, sin embargo, en el reporte cuenta con 1,230 litros y tampoco está en los apoyos que muestra el SICS.

2.4.- Se encontraron registros en el reporte de ventas de leche de los puntos de venta 090712800, 1503010200, 1503912900, 1503913100, 1503913200 y 1509911700, que no se localizaron en los apoyos registrados en el SICS y no cuentan con formato de Acta Constitutiva.

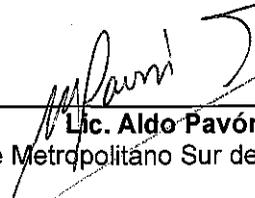
Lo anterior, incumple lo establecido en los Artículos 69 y 71, incisos II y III de la Ley General de Desarrollo Social y 71 de su Reglamento; en el Anexo 10 "Esquema de Contraloría Social", punto II del Acuerdo por el que se emiten las Reglas de Operación del Programa de Abasto Social de Leche, a cargo de Liconsa, S.A. de C.V., para el ejercicio fiscal 2018; así como en el punto 3, primer párrafo de la "Estrategia Marco de Contraloría Social" emitida por la Secretaría de la Función Pública; y a lo descrito en el Apartado XI "Procedimiento para la captura de información en el Sistema Informático de Contraloría Social (SICS)" de la Guía Operativa de Contraloría Social del Programa de Abasto Social de Leche a cargo de Liconsa, S.A. de C.V.

PREVENTIVAS:

1.- Realizar en lo subsecuente conciliaciones mensuales de los reportes correspondientes a las metas; los apoyos reflejados en el SISC y las ventas, para evitar diferencias y reflejar cifras reales, enviando a este Órgano Interno de Control (OIC) la documentación que lo acredite.

2.1 al 2.4.- Constituir en tiempo y forma los Comités de Beneficiarios de Contraloría Social para vigilar los recursos autorizados, enviando a este OIC ejemplos de las minutas que consten la constitución del Comité.

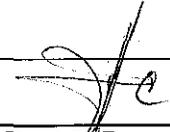
Coordinarse con la Dirección de Abasto Social y vigilar que la Guía Operativa de Contraloría Social del Programa de Abasto Social cuente con las formas y estrategias que permitan a la Contraloría Social, vigilar el cumplimiento de las metas y la correcta aplicación de los recursos.


Lic. Aldo Pavón Segura

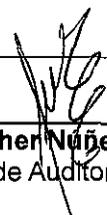
Gerente Metropolitano Sur de Liconsa, S.A. de C.V.

Fecha de Firma: 27 de marzo de 2019

Fecha Compromiso: 3 de junio de 2019


C.P. Beatriz Roquet Cruz
Auditora


Lic. Manuel De Toscano Mercadillo
Jefe de Departamento de Auditoría Interna


C.P. María Esther Nuñez Rojas
Titular del Área de Auditoría Interna

1472

2/4



FUNCIÓN PÚBLICA
SECRETARÍA DE LA FUNCIÓN PÚBLICA

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

Cédula de Observaciones

Hoja No 3 de 3
Número de Auditoría: 03/2019
Número de Observación: 02
Monto Fiscalizable: N/A
Monto Fiscalizado: N/A
Monto por Aclarar: N/A
Monto por Recuperar: N/A

Ente: LICONSA, S. A. de C. V.

Sector: Agricultura y Desarrollo Rural

Unidad Auditada: Gerencia Metropolitana Sur

Clave de Programa: 700

OBSERVACIÓN

RECOMENDACIONES

CAUSA:

Falta de organización, precisión y control en las actividades de la Contraloría Social, así como de vigilancia para su correcta operación.

EFECTO:

Discrepancia en los diferentes elementos de control de la Contraloría Social, poniendo en riesgo la transparencia de los recursos a vigilar.

FUNDAMENTO LEGAL:

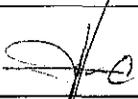
Ley General de Desarrollo Social y su última reforma publicadas en el Diario Oficial de la Federación de fechas 20 de junio de 2004 y 25 de junio de 2018, respectivamente.

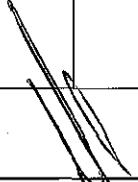
Reglamento de la Ley General de Desarrollo Social y su última reforma publicados en el Diario Oficial de la Federación de fechas 18 de enero de 2006 y 28 de agosto de 2008, respectivamente.

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 2018 publicado en el Diario Oficial de la Federación el 28 de diciembre de 2017.

Estrategia Marco de Contraloría Social de la Secretaría de la Función Pública de fecha noviembre de 2017.

1473


C.P. Beatriz Roquet Cruz
Auditora


Lic. Manuel De Toscano Mercadillo
Jefe de Departamento de Auditoría Interna


C.P. María Esther Núñez Rojas
Titular del Área de Auditoría Interna

03/2019
02



FUNCIÓN PÚBLICA

SECRETARÍA DE LA FUNCIÓN PÚBLICA

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

Cédula de Observaciones

Hoja No.	de 7
Número de Auditoría:	03/2019
Número de Observación:	03
Monto Fiscalizable:	N/A
Monto Fiscalizado:	N/A
Monto por Aclarar:	N/A
Monto por Recuperar:	N/A

Ente: Liconsa, S. A. de C. V.	Sector: Agricultura y Desarrollo Rural
Unidad Auditada: Gerencia Metropolitana Sur (GMS).	Clave de Programa: 700

OBSERVACIÓN

RECOMENDACIONES

Debilidades de supervisión al cumplimiento del Programa Anual de Trabajo de Contraloría Social (PATCS) 2018

De la revisión al cumplimiento de las metas establecidas en el PATCS 2018 de la GMS específicamente de los rubros de Promoción y Seguimiento, se determinaron diferencias entre las metas comprometidas y las realizadas; deficiencias en el llenado del formato de actas de constitución o renovación de los Comités de Beneficiarios de Contraloría Social, falta de minutas de reunión para evidenciar las reuniones realizadas con los beneficiarios y con integrantes de los comités para su registro y falta de evidencia documental de la capacitación y/o asesoría en materia de Contraloría Social a los integrantes del comité de beneficiarios, como a continuación se indica:

A. Constituir o renovar los Comités de Beneficiarios:

A.1) En el Programa Anual de Trabajo 2018 de Contraloría Social, se contempla la meta de constituir 683 Comités de Beneficiarios de Contraloría Social, de los cuales la GMS solo proporcionó 666 Actas Constitutivas, encontrando una diferencia de 17 actas de comités por constituir o actualizar.

De igual forma las 666 actas no contienen el número de registro de Comité de Beneficiarios que proporciona el Sistema Informático de Contraloría Social (SICS), y reflejan que la hora (pre-escrita) en la que se reunieron los beneficiarios de la lechería para elegir a los integrantes fue a las 6:30 horas y en algunos casos el mismo día un mismo promotor, lo que es impreciso e impide tener certeza en la fecha y hora de constitución del comité.

Al respecto el Gerente Metropolitano Sur mediante oficio No. GMS/APS/422/2019, señaló que: *"Con la finalidad de dar seguimiento a las fechas de vencimiento a los Comités de Contraloría Social en el año 2018, se elaboraron las actas constitutivas con esta información para que los Promotores Sociales en la medida de lo posible, llevaran a cabo la renovación de los comités, sin embargo operativamente refirieron complicaciones..."*

Por otra parte, se realizó la verificación del SICS en su apartado "Comités, consulta de Comités" (CDMX y EDOMEX), identificando que la GMS cuenta con 672 Comités de Beneficiarios de Contraloría Social registrados; lo anterior representa

La Gerencia Metropolitana Sur deberá girar instrucciones por escrito a quien corresponda y presentar a este Órgano Interno de Control las documentales que acrediten que se realicen las siguientes acciones:

CORRECTIVAS:

A, B, D, E. Informar sobre si las diferencias determinadas en la documentación física proporcionada afectaron a la integridad y confiabilidad de la información registrada en el SICS y reportada a la Secretaría de la Función Pública (SFP) y, en su caso, en coordinación con las DAS tomar las medidas correspondientes para informar a la SFP sobre estas imprecisiones.

C. Soportar documentalmente y en los registros del SICS la capacitación proporcionada a los integrantes de los comités de contraloría social y en conjunto con la DAS informar en su caso sobre los registros inconsistentes en relación al total de integrantes de comités de contraloría social capacitados en 2018.

F. Soportar documentalmente el destino de los 871 carteles que no fueron colocados en los puntos de venta en el ejercicio 2018

PREVENTIVAS:

A, C, D, E, F. El Gerente Metropolitano Sur deberá girar instrucciones por escrito a quien corresponda a efecto de implementar mecanismos de control que permitan optimizar la recepción de la documentación soporte de contraloría social que se genera en los puntos de venta en cumplimiento del PATCS, así como fortalecer la vigilancia y supervisión del

5/15/19
26

1474

Lic. Nancy Yadira Quitzaman Chávez
Auditora

Lic. Manuel De Toscano Mercadillo
Jefe de Departamento de Auditoría Interna

C.P. María Esther Núñez Rojas
Titular del Área de Auditoría Interna

5/15/19
C-1



Ente: Liconsa, S. A. de C. V.	Sector: Agricultura y Desarrollo Rural
Unidad Auditada: Gerencia Metropolitana Sur (GMS).	Clave de Programa: 700

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

una diferencia contra las metas establecidas en el PATCS y con lo proporcionado físicamente por la GMS.

A.2) De las 666 actas proporcionadas por la GMS se estableció una muestra de 255 actas equivalentes al 38%. De su verificación se detectó lo siguiente:

Se identificaron 30 actas Constitutivas con omisiones, inconsistencias e incongruencias, como falta de firmas, documentos en copia, integrantes de comité que al mismo tiempo son testigos, entre otras, de acuerdo a lo señalado en el **Anexo 1**.

Por otro lado de la revisión de los "Movimientos Parciales del Comité de Beneficiarios" localizados al reverso de las 255 actas revisadas se identificaron 40 "Movimientos Parciales", de los cuales en 32 puntos de venta existen inconsistencias relacionadas con: personas que se dan de baja y no se encuentran formalizados como integrantes de comité, falta de firma de promotor social, entre otras, cuyo detalle se muestra en el **Anexo 1**.

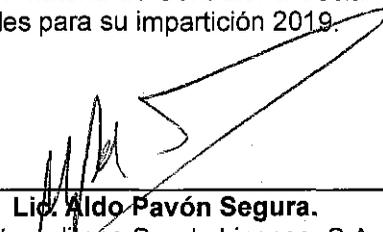
Lo anterior contraviene lo señalado en el apartado V. *Sustitución de Miembros de Comité de Beneficiarios de Contraloría Social de la Guía Operativa de Contraloría Social del Programa de Abasto Social de Leche a cargo de Liconsa, S.A. de C.V. 2018.*

A.3) De igual forma la GMS proporcionó 666 Bitácoras Mensuales de Asistencia del Personal de Liconsa, de las cuales se verificaron 255 como muestra. De la revisión, se encontró que en 21 Bitácoras Mensuales de Asistencia del Personal de Liconsa, el promotor social registró la "actualización y asamblea de las actas constitutivas", con fechas que no corresponden con las establecidas en las actas de Comité, como se muestra en el **Anexo 1**.

Lo anterior contraviene a lo señalado en el lineamiento Décimo Noveno del ACUERDO por el que se establecen los lineamientos para la promoción y operación de la Contraloría Social en los programas federales de desarrollo social; así como lo establecido en los apartados III, inciso B), numeral 4 y IV de la Guía Operativa de Contraloría Social del Programa de Abasto Social de Leche a cargo de Liconsa, S.A. de C.V. 2018; y con lo determinado en los numerales 1, 4 y 5 del apartado VIII.,

personal encargado del registro en el SICS que garantice que la información de los registros y los documentos digitales adjuntos, reflejan las metas alcanzadas y prevenir incumplimientos en el Programa Nacional Anual de Trabajo de Contraloría Social y a la normatividad aplicable a la materia.

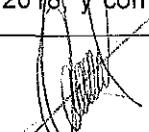
B. Diseñar y calendarizar, una vez que se autorice la Guía Operativa de Contraloría Social del Programa de Abasto Social de Leche a cargo de Liconsa, S.A. de C.V del presente ejercicio y se disponga del material proporcionado por la DAS, un curso de capacitación en materia de Contraloría Social dirigido a los Promotores Sociales para su impartición 2019.


Lic. Aldo Pavón Segura.
Gerente Metropolitano Sur de Liconsa, S.A. de C.V.

Fecha de Firma: 27 de marzo de 2019

Fecha Compromiso: 3 de junio de 2019

1475


Lic. Nancy Yadira Quitzaman Chávez
Auditora


Lic. Manuel De Toscano Mercadillo
Jefe de Departamento de Auditoría Interna


C.P. María Esther Muñoz Rojas
Titular del Área de Auditoría Interna

10/3



FUNCIÓN PÚBLICA

SECRETARÍA DE LA FUNCIÓN PÚBLICA

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

Cédula de Observaciones

Hoja No.	de 7
Número de Auditoría:	03/2019
Número de Observación:	03
Monto Fiscalizable:	N/A
Monto Fiscalizado:	N/A
Monto por Aclarar:	N/A
Monto por Recuperar:	N/A

Ente: Liconsa, S. A. de C. V.

Sector: Agricultura y Desarrollo Rural

Unidad Auditada: Gerencia Metropolitana Sur (GMS).

Clave de Programa: 700

OBSERVACIÓN

RECOMENDACIONES

numeral 1.3 del Manual de Funciones y actividades del Personal de Promotoría Social de Liconsa, S.A. de C.V.

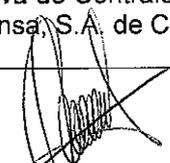
A.4) En relación a las Minutas de Reunión por Constitución de Comité de Beneficiarios que se debían realizar por cada levantamiento de las actas respectivas, de conformidad a lo establecido en la Guía Operativa 2018, la GMS no proporcionó las minutas, al respecto, el área responsable mediante oficio No. GMS/APS/0322/2019 señaló: "... en la reunión de Capacitación celebrada el 22 de mayo del año 2018, se entregó la Guía Operativa de Contraloría Social del Programa de Abasto Social de leche a cargo de Liconsa S.A de C.V., [...] en dicha reunión se comentó que la renovación del Comité ya se había llevado a cabo por lo que no podría realizarse la minuta de reunión, acordando que únicamente se realizarían las correspondientes a los meses de junio y diciembre...", por lo que la GMS incumplió lo señalado en el numeral 1 inciso a) Gerencias de los Centros de Trabajo, apartado III Constitución y Registro de los Comités de Beneficiarios de Contraloría Social, de la Guía Operativa de Contraloría Social del Programa de Abasto Social de Leche a cargo de Liconsa, S.A. de C.V. 2018.

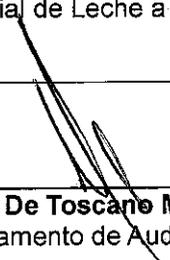
B. Capacitar o actualizar al Personal de Promotoría Social en materia de Contraloría Social.

Como parte de las actividades que conforman el PATCS 2018 de la GMS, se estableció como meta capacitar en materia de Contraloría Social a **86** promotores sociales.

B.1) De la revisión al listado de asistencia al curso de capacitación denominado "Sistema Informático de Contraloría Social" llevada a cabo el 6 de junio de 2018, se determinó que no se proporcionó información de la temática tratada y material de capacitación utilizado, lo que no permite soportar el apego a lo establecido en el lineamiento Décimo Cuarto fracción II, del ACUERDO por el que se establecen los lineamientos para la promoción y operación de la Contraloría Social en los programas federales de desarrollo social; así como, a lo establecido en el apartado VII Capacitación y asesoría a servidores públicos, segunda fase de la Guía Operativa de Contraloría Social del Programa de Abasto Social de Leche a cargo de Liconsa, S.A. de C.V. 2018.

1476


 Lic. Nancy Yadira Quitzaman Chávez
 Auditora


 Lic. Manuel De Toscano Mercadillo
 Jefe de Departamento de Auditoría Interna


 C.P. María Esther Núñez Rojas
 Titular del Área de Auditoría Interna

1476



FUNCIÓN PÚBLICA

SECRETARÍA DE LA FUNCIÓN PÚBLICA

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

Cédula de Observaciones

Hoja No.	7
Número de Auditoría:	03/2019
Número de Observación:	03
Monto Fiscalizable:	N/A
Monto Fiscalizado:	N/A
Monto por Aclarar:	N/A
Monto por Recuperar:	N/A

Ente: Liconsa, S. A. de C. V.

Sector: Agricultura y Desarrollo Rural

Unidad Auditada: Gerencia Metropolitana Sur (GMS).

Clave de Programa: 700

OBSERVACIÓN

RECOMENDACIONES

Por otra parte, de la revisión del registro de los materiales de difusión a distribuir y de los materiales de capacitación, del SICS se detectó que estos se encuentran sin información.

Aunado a lo anterior, de la revisión en el sistema en el apartado Capacitaciones - "Lista de Capacitaciones Impartidas" - Figura Capacitada Servidor Público Federal se encontraron inconsistencias como las que se mencionan a continuación:

- La GMS adjuntó la lista denominada "Asistencia al curso de capacitación y entrega de formatos para su llenado en los puntos de venta con Comités de Beneficiarios" impartida a 91 servidores públicos, registrando la misma relación 11 veces, correspondiendo al número de alcaldías de la CDMX, registrando una suma total de 1001 servidores capacitados, esta inconsistencia se registró también para los 23 municipios del Estado de México, obteniendo una suma total de 2093 servidores públicos capacitados, lo anterior resulta incorrecto si consideramos el total de servidores públicos capacitados (91).

Lo antes descrito contraviene a lo señalado en el Anexo 10 Esquema de Contraloría Social, fracción II, del 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 2018; al numeral 5 Actividades de Capacitación de la Estrategia Marco de Contraloría Social y el apartado VII. Capacitación y Asesoría a servidores Públicos, segunda fase de la Guía Operativa de Contraloría Social del Programa de Abasto Social de Leche a cargo de Liconsa, S.A. de C.V. 2018.

C. Capacitar o actualizar a los integrantes de Comités de Beneficiarios en Materia de Contraloría Social.

La GMS proporcionó información de la capacitación impartida a los Promotores Sociales, sin presentar documentación que acredite la capacitación efectuada a los integrantes de los comités de beneficiarios de contraloría social; por otro lado, del análisis a 510 minutas de Reunión de primer y segundo semestre se constató que en 218 se mencionó que se capacitaba a los integrantes de Comité, sin embargo en su contenido no se manifiesta los temas que se impartieron en materia de Contraloría Social, lo anterior infringe lo señalado en el Anexo 4 Promotoría Social (inciso C) de las Reglas de Operación del Programa de Abasto Social de Leche, a cargo de Liconsa,

1477

Lic. Nancy Yadira Quitzaman Chávez
Auditora

Lic. Manuel De Toscano Mercadillo
Jefe de Departamento de Auditoría Interna

C.P. María Esther Núñez Rojas
Titular del Área de Auditoría Interna

Handwritten initials and marks



Ente: Liconsa, S. A. de C. V.	Sector: Agricultura y Desarrollo Rural
Unidad Auditada: Gerencia Metropolitana Sur (GMS).	Clave de Programa: 700

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

S.A. de C.V. y en el apartado VIII de la Guía Operativa de Contraloría Social del Programa de Abasto Social de Leche a cargo de Liconsa, S.A. de C.V. 2018.

D. Efectuar reuniones con los Beneficiarios y Comités de Contraloría Social.

La GMS proporcionó **1,332 Minutas de Reuniones de 2018, 666 con fecha 15 de junio y 666 del 14 de diciembre:** De la verificación de una muestra de **510 Minutas de Reunión (255 de junio y 255 de diciembre)** se determinaron inconsistencias, como a continuación se describe:

D.1. En 149 Minutas de junio y diciembre se presentaron diversas situaciones tales como: algunas parecen elaboradas el mismo día y no semestralmente, ya que denotan los mismos colores de tinta, conceptos semejantes e incluso, en su caso, los mismos errores corregidos con corrector líquido; registro de asistencia de personas beneficiarias que no se encuentran en el acta constitutiva de los puntos de venta; no todos los integrantes formalizados en el acta asisten a las reuniones; el formato de Minutas no cuenta con las firmas de los promotores o de los integrantes de comité que asistieron, entre otras, detalle se menciona en el **Anexo 1.**

De lo anterior, el encargado de la Contraloría Social en la GMS argumentó que *"...las minutas de reunión se entregan en tiempo y forma a los supervisores y éstos a su vez a los promotores sociales para su aplicación en cada uno de los puntos de venta; sin embargo los formatos debidamente requisitados no siempre se devuelven en tiempo y forma lo que provoca cierto retraso..."*

Lo anterior refleja la falta de supervisión y no se apega a lo señalado en el lineamiento Vigésimo Segundo, Sección III del ACUERDO por el que se establecen los lineamientos para la promoción y operación de la Contraloría Social en los programas federales de desarrollo social, de igual forma a lo establecido en apartado IX, numeral 1 de la Guía Operativa de Contraloría Social del Programa de Abasto Social de Leche a cargo de Liconsa, S.A. de C.V. 2018.

E. Informe Anual.

De la verificación a 666 informes anuales, entregados por la Gerencia Metropolitana Sur, se detectó que los correspondientes a los puntos de venta 920052000 y 900910300 se registraron en el SICS sin requisitar y sin firma de integrantes del

1478

Lic. Nancy Yadira Quitzaman Chávez
Auditora

Lic. Manuel De Toscano Mercadillo
Jefe de Departamento de Auditoría Interna

C.P. María Esther Núñez Rojas
Titular del Área de Auditoría Interna



FUNCIÓN PÚBLICA

SECRETARÍA DE LA FUNCIÓN PÚBLICA

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

Cédula de Observaciones

Hoja No.	7
Número de Auditoría:	3/2019
Número de Observación:	03
Monto Fiscalizable:	N/A
Monto Fiscalizado:	N/A
Monto por Aclarar:	N/A
Monto por Recuperar:	N/A

Ente: Liconsa, S. A. de C. V.

Sector: Agricultura y Desarrollo Rural

Unidad Auditada: Gerencia Metropolitana Sur (GMS).

Clave de Programa: 700

OBSERVACIÓN

RECOMENDACIONES

Comité de Beneficiarios de la Contraloría Social.

F. Distribuir el material de difusión de Contraloría Social

De la verificación de la consulta del SICS se identificó que se distribuyeron 679 carteles, y fueron colocados en cada punto de venta. Sin embargo, se conoció que mediante oficio No. SCE/0380/2017 del 21 de diciembre de 2017, la Subdirección de Concertación Externa adscrita a la Dirección de Abasto Social envió a la GMS 2,200 Carteles de Comités de Contraloría Social para los puntos de venta de leche líquida, de los cuales se registra acuse de recepción por el Encargado de la Contraloría Social de únicamente 1,500 carteles y considerando que se colocaron un total de 679 carteles, existe un sobrante de 871 carteles de los que no se identificó su destino.

8 - 6
9

CAUSA:

Debilidades en el Control, Seguimiento y Supervisión al cumplimiento del Programa Anual de Contraloría Social (PATCS), y en la supervisión de las actividades operativas de contraloría social, así como su registro en el Sistema Informático de Contraloría Social (SICS)

EFECTO:

Incumplimiento de las metas establecidas en el Programa Anual de Trabajo de Contraloría Social 2018 de la GMS afectando las metas del Programa Nacional de Trabajo de Contraloría Social; inconsistencia en la información registrada en el SICS sobre los avances y demás información de la integración de comités y registros que sirven de base a la Secretaría de la Función Pública para los reportes nacionales de resultados de la Contraloría Social, así como debilidad en la transparencia de las acciones de contraloría social.

B-9
679
86

1479

Lic. Nancy Yadira Quitzaman Chávez
Auditora

Lic. Manuel De Toscano Mercadillo
Jefe de Departamento de Auditoría Interna

C.P. María Esther Muñoz Rojas
Titular del Área de Auditoría Interna

4/3



FUNCIÓN PÚBLICA

SECRETARÍA DE LA FUNCIÓN PÚBLICA

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

Cédula de Observaciones

Hoja No.	97
Número de Auditoría:	03/2019
Número de Observación:	03
Monto Fiscalizable:	N/A
Monto Fjscalizado:	N/A
Monto por Aclarar:	N/A
Monto por Recuperar:	N/A

Ente: Liconsa, S. A. de C. V.

Sector: Agricultura y Desarrollo Rural

Unidad Auditada: Gerencia Metropolitana Sur (GMS).

Clave de Programa: 700

OBSERVACIÓN

RECOMENDACIONES

FUNDAMENTO LEGAL:

ACUERDO por el que se establecen los lineamientos para la promoción y operación de la Contraloría Social en los programas federales de desarrollo social, publicado en el Diario Oficial de la Federación el 28 de octubre de 2016.

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 2018 publicado en el Diario Oficial de la Federación el 28 de diciembre de 2017.

Estrategia Marco de Contraloría Social de la Secretaría de la Función Pública de fecha noviembre de 2017.

Manual de Funciones y Actividades del Personal de Promotoría Social de Liconsa, S.A. de C.V. del 19 de diciembre de 2014 y del 02 de mayo de 2018.

Guía Operativa de Contraloría Social del Programa de Abasto Social de Leche a cargo de Liconsa, S.A. de C.V. del 02 de mayo de 2018.

1480

Lic. Nancy Yadira Quitzaman Chávez
Auditora

Lic. Manuel De Toscano Mercadillo
Jefe de Departamento de Auditoría Interna

C.P. María Esther Muñoz Rojas
Titular del Área de Auditoría Interna



FUNCIÓN PÚBLICA

SECRETARÍA DE LA FUNCIÓN PÚBLICA

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

Cédula de Observaciones

Hoja No.	1	de	03/2019
Número de Auditoría:			04
Número de Observación:			N/A
Monto Fiscalizable:			N/A
Monto Fiscalizado:			N/A
Monto por Aclarar:			N/A
Monto por Recuperar:			N/A

Ente: Liconsa, S. A. de C. V.	Sector: Agricultura y Desarrollo Rural
Unidad Auditada: Gerencia Metropolitana Sur	Clave de Programa:700

OBSERVACIÓN

RECOMENDACIONES

Incumplimiento a la normatividad de registro, control y atención de quejas y control diario de leche líquida en materia de Contraloría Social

1.-Como resultado al análisis de 666 Informes Anuales 2018, se detectó que durante el ejercicio 2018 la Gerencia Metropolitana Sur tuvo 212 registros relacionados con quejas y/o denuncias, manifestadas por los integrantes del Comité de Beneficiarios de Contraloría Social, a través de los siguientes rubros:

- a) Haber recibido quejas y/o denuncias en 90 puntos de venta.
- b) Haber entregado las quejas y/o denuncias a la autoridad en 210 puntos de venta.
- c) Recibir respuesta de quejas y/o denuncias que entregaron a la autoridad en 202 puntos de venta.

Tal y como se especifica en el **Anexo 1** de esta Observación.

Derivado a lo anterior, se revisaron 58 Diarios de Campo, como muestra, detectando que en sólo 3 puntos de venta fueron registradas las quejas y/o denuncias por parte de integrantes de Comités de Beneficiarios de Contraloría Social y sólo una de ellas fue registrada por el Comité de Beneficiarios de Contraloría Social, lo que representa un cumplimiento en el registro en el Diario de Campo de sólo 1.41% en comparación a lo registrado en los 212 Informes Anuales; adicionalmente, la Gerencia Metropolitana Sur no acreditó la atención y seguimiento de las mismas y no contó con evidencia que acredite la recopilación y control de las Quejas y/o Denuncias recibidas por parte de integrantes de la contraloría social en puntos de venta. Además se incumple con el registro en el Diario de Campo al detectar que las quejas las registra el Promotor Social, cuando deben ser registradas por los integrantes del Comité de Beneficiarios de Contraloría Social.

El Gerente Metropolitano Sur deberá instruir, a quien corresponda y presentar a este Órgano Interno de Control las documentales que acrediten las siguientes acciones :

CORRECTIVAS:

1.- Aclarar y acreditar las causas que originaron el registro de quejas y denuncias por parte de los integrantes de Comités de Beneficiarios de la Contraloría Social en el informe anual, que no están registradas en los Diarios de Campo, ni acreditada su atención respectiva.

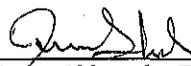
Justificar las causas por las cuales la Gerencia Metropolitana Sur no cuenta con evidencia de la atención y seguimiento a las quejas y/o denuncias registradas tanto en el Diario de Campo, como en el Informe Anual.

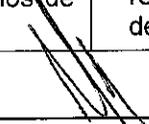
2.- Acreditar que los registros de litros recibidos, rotos, faltantes así como venta al padrón y venta libre registrados en los Diarios de Campo del ejercicio 2018, de los 58 puntos de venta, fueron considerados para la distribución de leche líquida, información que deberá ser sustentada con Diario de Entrega de Leche Líquida (DAS-30), Reporte Mensual de Puntos de Venta de Leche Líquida (DAS-SPB-125), guías de distribución semanal y registro de los Diarios de Campo.

PREVENTIVAS:

1 y 2.-Reforzar la capacitación hacia los Promotores Sociales e integrantes de Comités de Beneficiarios de la Contraloría Social, específicamente en los rubros de responsables de la captación, registro, atención y seguimiento de quejas y/o denuncias en materia de contraloría social.

1492


Lic. Oscar Alarcón Espejel
Auditor


Lic. Manuel De Toscano Mercadillo
Jefe de Departamento de Auditoría Interna


C. P. María Esther Núñez Rojas
Titular del Área de Auditoría Interna





FUNCIÓN PÚBLICA

SECRETARÍA DE LA FUNCIÓN PÚBLICA

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

Cédula de Observaciones

Hoja No.	2	de	3
Número de Auditoría:	03/2019		
Número de Observación:	04		
Monto Fiscalizable:	N/A		
Monto Fiscalizado:	N/A		
Monto por Aclarar:	N/A		
Monto por Recuperar:	N/A		

Ente: Liconsa, S. A. de C. V.

Sector: Agricultura y Desarrollo Rural

Unidad Auditada: Gerencia Metropolitana Sur

Clave de Programa:700

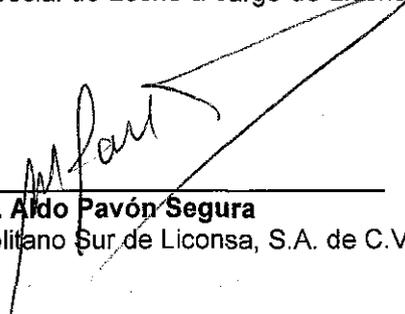
OBSERVACIÓN

RECOMENDACIONES

Lo anterior incumple con lo señalado en los Artículos 69 y 71, de la Ley General de Desarrollo Social; en los Lineamientos Tercero y Vigésimo Primero del ACUERDO por el que se establecen los lineamientos para la promoción y operación de la Contraloría Social en los programas federales de desarrollo social; a los numerales 1.4 y 8.2 del 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 2018; así como al Apartado VIII.1.3, Numerales 7 y 9, incisos a) y c) del Manual de Funciones y Actividades del Personal de Promotoría Social de LICONSA, S.A. de C.V.; y por último a lo descrito en el Apartado X "Captación de quejas y denuncias", numerales 1 y 2 de la Guía Operativa de Contraloría Social del Programa de Abasto Social de Leche a cargo de LICONSA, S.A. de C.V.

2.- Por último, en el análisis a los 58 Diarios de Campo tomados como muestra, se encontró que sólo en 28 puntos de venta se lleva un control diario de entrega de leche líquida, vigilado por la contraloría social, al registrar correctamente los litros recibidos, rotos, faltantes así como venta al padrón y venta libre, (**Anexo 2**); sin embargo, conforme al oficio GMS/APS/0322/2019, de fecha 22 de febrero de 2019, la GMS informó que los Diarios de Campo se encuentran en los puntos de venta toda vez que se envían al centro de trabajo una vez que están completamente llenados. En la revisión se detectaron algunos Diarios de Campo con registros desde el ejercicio 2014 y que a la fecha de la presente auditoría se encontraban en los puntos de venta, situación que no da certeza a que el control diario de entrega de leche líquida registrado en el Diario de Campo, sea tomado en cuenta para la distribución del lácteo a puntos de venta, omitiendo lo que se señala el Numeral 8.2 del 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 2018; al Apartado VIII.3, numeral 13 y Anexo 7, numeral 2.8 del Manual de

Instruir a los Promotores Sociales el cumplimiento a sus funciones y revisión de formatos en materia de contraloría social, apegados al Manual de Funciones y Actividades del Personal de Promotoría Social de Liconsa, S.A. de C.V. y a la Guía Operativa de Contraloría Social del Programa de Abasto Social de Leche a cargo de Liconsa, S.A. de C.V.

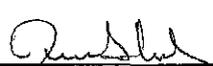

 Lic. Aldo Pavón Segura

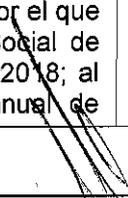
Gerente Metropolitano Sur de Liconsa, S.A. de C.V.

Fecha de Firma: 27 de marzo de 2019

Fecha Compromiso: 3 de junio de 2019

1493


 Lic. Oscar Alarcón Espejel
 Auditor


 Lic. Manuel De Toscano Mercadillo
 Jefe de Departamento de Auditoría Interna


 C. P. María Esther Núñez Rojas
 Titular del Área de Auditoría Interna

6/3/19



Ente: Liconsa, S. A. de C. V.

Sector: Agricultura y Desarrollo Rural

Unidad Auditada: Gerencia Metropolitana Sur

Clave de Programa: 700

OBSERVACIÓN

RECOMENDACIONES

Funciones y Actividades del Personal de Promotoría Social de Liconsa, S.A. de C.V.; así como Apartado III, inciso B), numeral 8 y Anexo 3, Apartado "Actividades del Comité", numerales 2.8 y 2.9 de la Guía Operativa de Contraloría Social del Programa de Abasto Social de Leche a cargo de LICONSA, S.A. de C.V.

CAUSA

Deficiente supervisión al cumplimiento de funciones de la contraloría social y a las de promotores sociales, así como debilidades de control.

EFECTO

Incumplimiento de objetivos de seguimiento, supervisión y vigilancia de aplicación de los recursos públicos federales de la contraloría social al programa de abasto social de leche en la Gerencia Metropolitana Sur.

FUNDAMENTO LEGAL:

Ley General de Desarrollo Social y su última reforma publicadas en el Diario Oficial de la Federación de fechas 20 de junio de 2004 y 25 de junio de 2018, respectivamente.

ACUERDO por el que se establecen los lineamientos para la promoción y operación de la Contraloría Social en los programas federales de desarrollo social, publicado en el Diario Oficial de la Federación el 28 de octubre de 2016.

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 2018 publicado en el Diario Oficial de la Federación el 28 de diciembre de 2017.

Manual de Funciones y Actividades del Personal de Promotoría Social de Liconsa, S.A. de C.V. del 19 de diciembre de 2014 y del 02 de mayo de 2018.

Guía Operativa de Contraloría Social del Programa de Abasto Social de Leche a cargo de Liconsa, S.A. de C.V. del 02 de mayo de 2018.

1494

Lic. Oscar Atarón Espejel
Auditor

Lic. Manuel De Toscano Mercadillo
Jefe de Departamento de Auditoría Interna

C. P. María Esther Núñez Rojas
Titular del Área de Auditoría Interna

C-4
2/27

0-4
25

ANEXO 1, OBS 4, AUD 03/2019, GMS

INFORME ANUAL (9. De acuerdo a su experiencia como comité de Contraloría Social:)													
Nombre de la obra, apoyo o servicio vigilado:	9.4. ¿Recibieron quejas y/o denuncias sobre la aplicación u operación del Programa?			9.5. ¿Entregaron las quejas y/o denuncias a la autoridad competente?			9.6. ¿Recibieron respuesta de las quejas y/o denuncias que entregaron a la autoridad?			Nombre y firma del(a) servidor(a) público(a) que recibe este informe		Nombre y firma del(a) integrante del Comité	
	Sí (1)	No (0)	No Contestó (N/C)	Sí (1)	No (0)	No Contestó (N/C)	Sí (1)	No (0)	No Contestó (N/C)	Nombre	Firma	Nombre	Firma
900610200	X			X			X			Vianey Solís	NO	SIN NOMBRE	SI
911075700	X			X			X			Irma Bolaños Martínez	SI		SI
915000700	X			X			X			DANIEL BARAJAS	SI		SI
920004400	X			X			X			SERGIO MARISCAL MONDRAGÓN	SI	NO ENTENDIBLE	SI
920035100	X			X			X			NO ENTENDIBLE	SI		SI
920035400	X			X			X			Marisela Gómez Macías	SI		SI
920036300	X			X			X			SERGIO MARISCAL MONDRAGÓN	SI		SI
920042100	X			X			X			NO ENTENDIBLE	SI		NO
920047500	X			X			X			Irma Bolaños Martínez	SI		SI
920051100	X			X			X			ISIS A. FRANCO CORTEZ	SI		SI
920055300	X			X			X			JAIME MENDOZA RIVERA	SI		SI
920055800	X			X			X			SERGIO MARISCAL MONDRAGÓN	SI	NO ENTENDIBLE	SI
920056200	X			X			X			SERGIO MARISCAL MONDRAGÓN	SI		SI
920056300	X			X			X			SERGIO MARISCAL MONDRAGÓN	SI	NO ENTENDIBLE	SI
1500910700	X			X			X			P.S. María Raquel Blanco García - (fcs)	SI (fcs)		SI
1501510100	X			X			X			P.S. María Raquel Blanco García - (fcs)	SI (fcs)		SI
1502511000	X			X			X			P.S. Norma Zeferino Jiménez - (fcs)	SI (fcs)		SI
1502511200	X			X			X			Norma Zeferino Jiménez - (fcs)	SI		SI
1502511500	X			X			X			P.S. Norma Zeferino Jiménez - (fcs)	SI		SI
1503910700	X			X			X			Rosa María Chirinos Chávez	SI		SI
1503910800	X			X			X			Rosa María Chirinos Chávez	SI		SI
1503911000	X			X			X			Rosa María Chirinos Chávez	SI		SI
1503911900	X			X			X			Rosa María Chirinos Chávez	SI		SI
1509410100	X			X			X			MARÍA RAQUEL BLANCO GARCÍA	SI (fcs)		SI
1511050200	X			X			X			Norma Zeferino Jiménez - (fcs)	SI		SI
1511053900	X			X			X			P.S. Norma Zeferino Jiménez - (fcs)	SI (fcs)		SI

[Handwritten signature]

27

ANEXO 1, OBS 4, AUD 03/2019, GMS

INFORME ANUAL (9. De acuerdo a su experiencia como comité de Contraloría Social:)													
Nombre de la obra, apoyo o servicio vigilado:	9.4. ¿Recibieron quejas y/o denuncias sobre la aplicación u operación del Programa?			9.5. ¿Entregaron las quejas y/o denuncias a la autoridad competente?			9.6. ¿Recibieron respuesta de las quejas y/o denuncias que entregaron a la autoridad?			Nombre y firma del(la) servidor(a) público(a) que recibe este informe		Nombre y firma del(la) integrante del Comité	
	Sí (1)	No (0)	No Contestó (N/C)	Sí (1)	No (0)	No Contestó (N/C)	Sí (1)	No (0)	No Contestó (N/C)	Nombre	Firma	Nombre	Firma
1511060400	X			X			X			MARÍA RAQUEL BLANCO GARCÍA	SI (fcs)		SI
1511060800	X			X			X			P.S. María Raquel Blanco García - (fcs)	SI (fcs)		No
1511060900	X			X			X			MARÍA RAQUEL BLANCO GARCÍA	SI (fcs)		SI
1511072400	X			X			X			P.S. María Raquel Blanco García - (fcs)	SI (fcs)		SI
1511073700	X			X			X			P.S. Norma Zeferino Jiménez - (fcs)	SI (fcs)		SI
1511077900	X			X			X			MARÍA LETICIA TRUJILLO ACOSTA	SI (fcs)		SI
1511078600	X			X			X			P.S. María Raquel Blanco García - (fcs)	SI (fcs)		SI
1511085300	X			X			X			Sin nombre	NO		SI
1511086300	X			X			X			MARÍA RAQUEL BLANCO GARCÍA	SI (fcs)		SI
1520013900	X			X			X			MARÍA LETICIA TRUJILLO ACOSTA	SI (fcs)		SI
1520037100	X			X			X			MARÍA LETICIA TRUJILLO ACOSTA	SI (fcs)	SIN DATO	SI
1520046800	X			X			X			MARÍA LETICIA TRUJILLO ACOSTA	SI (fcs)		SI
1520052000	X			X			X			MARÍA LETICIA TRUJILLO ACOSTA	SI (fcs)	NO ENTENDIBLE	SI
92003500	X			X			X			Marisela Gómez Macías	SI		SI
900610100	X			X			X			Vianey Solís	NO	SIN NOMBRE	SI
900710100	X			X			X			María Oseguera J	SI	SIN NOMBRE	SI
900710800	X			X			X			María Antonieta García B.	SI		SI
900711500	X			X			X			Sergio Mariscal Mondragón	SI		NO
900711600	X			X			X			Marisela Gómez Macías	SI		SI
900711800	X			X			X			ILEGIBLE	SI	SIN NOMBRE	SI
900711900	X			X			X			Juan Carlos Esperza L.	SI	SIN NOMBRE	SI
900712100	X			X			X			P.S. Gloria Oseguera V.	SI		SI
900712400	X			X			X			Guadalupe Albitar A.	SI		SI
911045100	X			X			X			Juan Carlos Esperza L.	SI		SI
911049900	X			X			X			Irma Bolaños Martínez	SI		SI
911057100	X			X			X			Julio Cesar Meneses L.	SI	SIN NOMBRE	SI
911058100	X			X			X			Julio Cesar Meneses L.	SI		SI
911078500	X			X			X			José Luis Barrientos Romero	SI		SI
920001500	X			X			X			Julio Cesar Meneses L.	SI		SI
920002100	X			X			X			Juan Carlos Esperza L.	SI		SI
920002800	X			X			X			P.S. Gloria Oseguera V.	SI		SI
920002900	X			X			X			Vianey Solís	NO		NO
920003400	X			X			X			María I. García B.	SI	SIN NOMBRE	SI
920003700	X			X			X			Vianey Solís	NO	SIN NOMBRE	SI
920004600	X			X			X			Juan Carlos Esperza L.	SI	SIN NOMBRE	NO
920005100	X			X			X			María I. García B.	SI		SI
920009400	X			X			X			Marisela Gómez Macías	SI	SIN NOMBRE	SI
920010800	X			X			X			Vianey Solís	NO	SIN NOMBRE	SI
920013800	X			X			X			Isis A. Franco Cortez	SI		NO
920014900	X			X			X			Isis A. Franco Cortez	SI		NO
920020000	X			X			X			Marisela Gómez Macías	SI		SI
920022800	X			X			X			Juan Carlos Esperza L.	SI		SI
920022900	X			X			X			Marisela Gómez Macías	SI	SIN NOMBRE	SI
920024700	X			X			X			Juan Carlos Esperza L.	SI		SI

[Handwritten signature and scribbles]

ANEXO 1, OBS 4, AUD 03/2019, GMS

C-4
28

INFORME ANUAL (9. De acuerdo a su experiencia como comité de Contraloría Social:)													
Nombre de la obra, apoyo o servicio vigilado:	9.4. ¿Recibieron quejas y/o denuncias sobre la aplicación u operación del Programa?			9.5. ¿Entregaron las quejas y/o denuncias a la autoridad competente?			9.6. ¿Recibieron respuesta de las quejas y/o denuncias que entregaron a la autoridad?			Nombre y firma del(la) servidor(a) público(a) que recibe este informe		Nombre y firma del(la) integrante del Comité	
	Sí (1)	No (0)	No Contestó (N/C)	Sí (1)	No (0)	No Contestó (N/C)	Sí (1)	No (0)	No Contestó (N/C)	Nombre	Firma	Nombre	Firma
920024800	X			X			X			Juan Carlos Esperza L.	SI		NO
920025600	X			X			X			José Luis Barrientos Romero	SI		SI
920028800	X			X			X			Vianey Solís	NO	SIN NOMBRE	SI
920030200	X			X			X			P.S. Gloria Oseguera V.	SI		SI
920032800	X			X			X			Luz María Gutiérrez	SI		No
920041000	X			X			X			Vianey Solís	NO		SI
920041100	X			X			X			Marisela Gómez Macías	SI		SI
920051700	X			X			X			Velázquez Jiménez Samat	SI		SI
920052300	X			X			X			María Eugenia Solís Rangel	SI		SI
920056100	X			X			X			Julio Cesar Meneses L.	SI		SI
1503910500	X			X			X			P.S. Norma Zeferino Jiménez - (fcs)	SI (fcs)		SI
1503910900	X			X			X			P.S. Norma Zeferino Jiménez - (fcs)	SI (fcs)		SI
1503911600	X			X			X			Rosa María Chirinos Chávez	SI		SI
1503911800	X			X			X			Rosa María Chirinos Chávez	SI		SI
1503912000	X			X			X			Rosa María Chirinos Chávez	SI		SI
1511086700	X			X			X			P.S. María Raquel Blanco García - (fcs)	SI (fcs)		SI
911070200	X			X					X	OSCAR JOSÉ IGNACIO JUÁREZ RODR	SI (fcs)		SI
915001900	X			X					X	OSCAR JOSÉ IGNACIO JUÁREZ RODR	SI		SI
920019800	X			X				X		María I. García B.	SI	SIN NOMBRE	SI
920034800	X			X				X		María I. García B.	SI		SI
900711000		X		X			X			Rene Rodríguez Santamaría	SI		SI
901010200		X		X			X			José de Jesús González Moreno	SI		SI
911050900		X		X			X			OSCAR JOSÉ IGNACIO JUÁREZ RODR	SI (fcs)		SI
911053300		X		X			X			Rene Rodríguez Santamaría	SI		SI
920052700		X		X			X			José de Jesús González Moreno	SI		SI
1511055500		X		X			X			Eduardo Camargo Monroy	SI		SI
1511060300		X		X			X			T.S. M. C.	NO		NO
1511060700		X		X			X			NO ENTENDIBLE	SI		SI
1511073400		X		X			X			Teresa T. Vázquez Ramos	SI		SI
1512210100		X		X			X			Teresa T. Vázquez Ramos	SI		SI
1520017300		X		X			X			ELIZABETH JIMÉNEZ NUÑEZ	SI		NO
1520036200		X		X			X			ELIZABETH JIMÉNEZ NUÑEZ	SI		SI
1520036900		X		X			X			ELIZABETH JIMÉNEZ NUÑEZ	SI		SI
1520037600		X		X			X			ELVIRA LUNA LÓPEZ	SI		SI
1520056800		X		X			X			MARÍA DEL ROSARIO CHÁVEZ	SI		SI
1520057000		X		X			X			ELIZABETH JIMÉNEZ NUÑEZ	si		SI
900710800		X		X			X			Jaime Mendoza Rivera	SI		SI
900712500		X		X			X			Irma Bolaños Martínez	NO		NO
911040400		X		X			X			OSCAR JOSÉ IGNACIO JUÁREZ RODR	SI (fcs)		SI
911046400		X		X			X			José de Jesús González Moreno	SI	legible	SI
911049400		X		X			X			Rene Rodríguez Santamaría	SI		SI
911057600		X		X			X			José de Jesús González Moreno	SI		SI
911064700		X		X			X			OSCAR JOSÉ IGNACIO JUÁREZ RODR	SI (fcs)		SI
911067800		X		X			X			José de Jesús González Moreno	SI		NO
911070500			X	X			X			Petra Parra Escobedo	NO		No
913004000			X	X			X			Petra Parra Escobedo	NO		SI
915001800		X		X			X			José de Jesús González Moreno	SI		SI

[Handwritten signature]

C-4
29

ANEXO 1, OBS 4, AUD 03/2019, GMS

INFORME ANUAL (9. De acuerdo a su experiencia como comité de Contraloría Social:)													
Nombre de la obra, apoyo o servicio vigilado:	9.4. ¿Recibieron quejas y/o denuncias sobre la aplicación u operación del Programa?			9.5. ¿Entregaron las quejas y/o denuncias a la autoridad competente?			9.6. ¿Recibieron respuesta de las quejas y/o denuncias que entregaron a la autoridad?			Nombre y firma del(la) servidor(a) público que recibe este informe		Nombre y firma del(la) integrante del Comité	
	Si (1)	No (0)	No Contestó (N/C)	Si (1)	No (0)	No Contestó (N/C)	Si (1)	No (0)	No Contestó (N/C)	Nombre	Firma	Nombre	Firma
92000900		X		X			X			T.S. María del Rosario Chávez X.	SI		SI
92001000		X		X			X			María del Rosario Chávez	SI		SI
920014100		X		X			X			José de Jesús González Moreno	SI		No
920023300			X	X			X			Jaima Mendoza Rivera	SI		SI
920025200			X	X			X			Peña Parra Escobedo	NO	SIN NOMBRE	SI
920028200		X		X			X			Velázquez Jiménez Samal	SI		NO
920028400		X		X			X			Reno Rodríguez Santamaría	SI		SI
920040000		X		X			X			Luz María Gutiérrez	SI		SI
920043400		X		X			X			Velázquez Jiménez Samal	SI		SI
920044200		X		X			X			Marcela Chávez Sánchez	SI (fcs)		SI
920055400		X		X			X			RENE RODRIGUEZ SANTAMARIA	SI		SI
920056400		X		X			X			Peña Parra Escobedo	NO	SIN NOMBRE	SI
920057200			X	X			X			Peña Parra Escobedo	NO		No
93000500		X		X			X			Velázquez Jiménez Samal	SI		No
1500910200		X		X			X			T.S. Marcela Chávez, Supervisora - (fcs)	SI		SI
1500910300		X		X			X			T.S. Marcela Chávez, Supervisora - (fcs)	SI		No
1501710100		X		X			X			T.S. Marcela Chávez, Supervisora - (fcs)	SI		No
1502510200		X		X			X			Eduardo Camargo Monroy	SI		SI
1502510300		X		X			X			Eduardo Camargo Monroy	SI		SI
1502510400		X		X			X			Eduardo Camargo Monroy	SI		SI
1502510500		X		X			X			Eduardo Camargo Monroy	SI		SI
1502510600		X		X			X			Teresa T. Vázquez Ramos	SI		SI
1502510700		X		X			X			Teresa T. Vázquez Ramos	SI		SI
1502510800		X		X			X			T.S. Marcela Chávez Sánchez - (fcs)	SI		SI
1502510900		X		X			X			T.S. Marcela Chávez Sánchez - (fcs)	SI		SI
1502511100		X		X			X			T.S. Marcela Chávez Sánchez - (fcs)	SI (fcs)		NO
1502511300		X		X			X			T.S. Marcela Chávez Sánchez - (fcs)	SI (fcs)		SI
1502511400		X		X			X			T.S. Marcela Chávez Sánchez - (fcs)	SI		No
1502511600		X		X			X			T.S. Marcela Chávez Sánchez - (fcs)	SI		SI
1502511700		X		X			X			T.S. Marcela Chávez Sánchez - (fcs)	SI		No
1502511800		X		X			X			T.S. Marcela Chávez Sánchez - (fcs)	SI		SI
1502511900		X		X			X			T.S. Marcela Chávez Sánchez - (fcs)	SI		NO
1502512000		X		X			X			T.S. Marcela Chávez Sánchez - (fcs)	SI		NO
1502512100		X		X			X			T.S. Marcela Chávez Sánchez - (fcs)	SI		No
1502512200		X		X			X			T.S. Marcela Chávez Sánchez - (fcs)	SI		NO
1502512300		X		X			X			T.S. Marcela Chávez Sánchez - (fcs)	SI		NO
1503910100		X		X			X			Guadalupe Pastrana Olamendi - (fcs)	SI		SI
1503910300		X		X			X			Guadalupe Pastrana Olamendi - (fcs)	SI (fcs)		SI
1503911400		X		X			X			Guadalupe Pastrana Olamendi - (fcs)	SI		SI
1503911700		X		X			X			Ma. Antonieta Sánchez R.	SI		NO
1503912400		X		X			X			Guadalupe Pastrana Olamendi - (fcs)	SI (fcs)		SI
1503912800		X		X			X			Guadalupe Pastrana Olamendi - (fcs)	SI		SI
1506810100		X		X			X			Marcela Chávez Sánchez	SI (fcs)		SI
1508310100		X		X			X			NO ENTENDIBLE			SI
1508310200		X		X			X			Marcela Chávez Sánchez	SI (fcs)		SI
1508910100		X		X			X			NO ENTENDIBLE			SI
1509410200		X		X			X			Marcela Chávez Sánchez	SI (fcs)		SI
1510310100		X		X			X			NO ENTENDIBLE	SI		SI
1510310200		X		X			X			Marcela Chávez Sánchez	SI		SI
1510310300		X		X			X			Marcela Chávez Sánchez	SI		SI
1510310400		X		X			X			Marcela Chávez Sánchez	SI		SI
1511047900		X		X			X			NORA ORTEGA TREJO	SI		SI
1511049800		X		X			X			T.S. Marcela Chávez Sánchez - (fcs)	SI		SI
1511053800		X		X			X			Teresa T. Vázquez Ramos	SI	NO ENTENDIBLE	SI
1511054000		X		X			X			T.S. ILEGIBLE	NO		SI
1511054100		X		X			X			T.S. Marcela Chávez Sánchez - (fcs)	SI		NO
1511055800		X		X			X			Eduardo Camargo Monroy	SI		SI
1511064100		X		X			X			T.S. María Antonia Sánchez	SI		SI
1511064200		X		X			X			Guadalupe Pastrana Olamendi - (fcs)	SI		SI
1511064300		X		X			X			NO ENTENDIBLE	SI		SI
1511065700		X		X			X			Guadalupe Pastrana Olamendi - (fcs)	SI		SI
1511068900		X		X			X			NO ENTENDIBLE			SI
1511070600		X		X			X			Guadalupe Pastrana Olamendi - (fcs)	SI		SI

E. J. J.

0-4
30

ANEXO 1, OBS 4, AUD 03/2019, GMS

INFORME ANUAL (9. De acuerdo a su experiencia como comité de Contraloría Social):													
Nombre de la obra, apoyo o servicio vigilado:	9.4. ¿Recibieron quejas y/o denuncias sobre la aplicación u operación del Programa?			9.5. ¿Entregaron las quejas y/o denuncias a la autoridad competente?			9.6. ¿Recibieron respuesta de las quejas y/o denuncias que entregaron a la autoridad?			Nombre y firma del(a) servidor(a) público (a) que recibe este informe		Nombre y firma del(la) integrante del Comité	
	Sí (1)	No (0)	No Contestó (N/C)	Sí (1)	No (0)	No Contestó (N/C)	Sí (1)	No (0)	No Contestó (N/C)	Nombre	Firma	Nombre	Firma
1511071300		X		X			X			Guadalupe Pastrana Olamendi - (fcs)	SI		SI
1511071500		X		X			X			NO ENTENDIBLE			SI
1511076300		X		X			X			T.S. María Antonita Sánchez	SI	SIN NOMBRE	SI
1511078700		X		X			X			T.S. Marcela Chávez Sandoval (fcs)	NO		NO
1511085800		X		X			X			Eduardo Camargo Monroy	SI		SI
1511088000		X		X			X			T.S. María Antonita Sánchez	SI		SI
1511088200		X		X			X			Teresa T. Vázquez Ramos	SI		SI
1512013000		X		X			X			LUCIA ESTRELLA LEÓN	SI		SI
1512210600		X		X			X			Teresa T. Vázquez Ramos	SI		SI
1512211000		X		X			X			Teresa T. Vázquez Ramos	SI		SI
1512211100		X		X			X			Teresa T. Vázquez Ramos	SI		SI
1512211300		X		X			X			Teresa T. Vázquez Ramos	SI	NO ENTENDIBLE	SI
1520008100		X		X			X			ELVIRA LUNA LÓPEZ	SI		SI
1520035900		X		X			X			MARÍA DEL ROSARIO CHÁVEZ	SI		SI
1520043200		X		X			X			ELVIRA LUNA LÓPEZ	SI		SI
1520046300		X		X			X			ELIZABETH JIMÉNEZ NUÑEZ	SI		SI
1520046700		X		X			X			MARÍA DEL ROSARIO CHÁVEZ	SI		SI
1520047300		X		X			X			ELVIRA LUNA LÓPEZ	SI		SI
1520047400		X		X			X			ELVIRA LUNA LÓPEZ	SI		SI
1520052100		X		X			X			ELIZABETH JIMÉNEZ NUÑEZ	SI		SI
1520053100		X		X			X			NORMA ORTEGA TREJO	SI		SI
1520055100		X		X			X			NORMA ORTEGA TREJO	SI		SI
9111070300		X		X			X			Marcela Chávez Sánchez	SI (fcs)		SI
15200100700		X		X			X			ELVIRA LUNA LÓPEZ	SI		SI
920046100			X	X					X	Alejandra Rita Espinola Barrera	SI	ilegible	SI
911087800				X					X	Alejandra Espinola Barrera	SI		SI
913002400		X		X	X				X	Alejandra Espinola Barrera	SI		SI
920025100			X	X					X	Alejandra Espinola Barrera	SI		SI
1500910600		X		X					X	Marcela Chávez Sánchez	NO		No
1520004300		X		X					X	NORA ORTEGA TREJO	SI		SI
911047100		X			X				X	Irma Bolaños Martínez	SI		SI
1511079000		X			X				X	NORA ORTEGA TREJO	SI		SI
Total	89	114	7	209	3	0	201	4	6				

M: MUESTRA DE ANÁLISIS DEL DIARIO DE CAMPO
Fuente: Informes Anuales proporcionados por la Gerencia Metropolitana Sur

ANEXO 2, OBS 4, AUD 03/2019, GMS

C-4
31

ANÁLISIS DEL CONTENIDO DEL DIARIO DE CAMPO (LIBROS FLORETES) POR PUNTO DE VENTA								
Nombre de la obra, apoyo o servicio vigilado:	Descripción de la queja o denuncia	REGISTROS CONTENIDOS EN EL DIARIO DE CAMPO	ASISTENCIA DE INTEGRANTES DE COMITÉ DE BENEFICIARIOS DE CONTRALORÍA SOCIAL	CONTROL DE LITROS				
				DOTACIÓN RECIBIDA	ROTOS	FALTANTES	VENTA AL PASL	VENTA LIBRE
1	900610200	EL DIARIO DE CAMPO NO CUENTA CON REGISTRO DE ALGUNA QUEJA O DENUNCIA	2015	SI	SI	SI	SI	SI
2	900711000	EL DIARIO DE CAMPO NO CUENTA CON REGISTRO DE ALGUNA QUEJA O DENUNCIA	2016	SI	SI	SI	SI	SI
3	901010200	EL DIARIO DE CAMPO NO CUENTA CON REGISTRO DE ALGUNA QUEJA O DENUNCIA	2017	SI	SI	SI	SI	SI
4	911050900	EL DIARIO DE CAMPO NO CUENTA CON REGISTRO DE ALGUNA QUEJA O DENUNCIA	08/07/1905	SI	SI	SI	SI	SI
5	911053300	EL DIARIO DE CAMPO NO CUENTA CON REGISTRO DE ALGUNA QUEJA O DENUNCIA	2016	SI	NO	NO	NO	NO
6	911070200	EL DIARIO DE CAMPO NO CUENTA CON REGISTRO DE ALGUNA QUEJA O DENUNCIA	2015	SI	NO	NO	NO	NO
7	911075700	EL DIARIO DE CAMPO NO CUENTA CON REGISTRO DE ALGUNA QUEJA O DENUNCIA	25/04/2018	SI	NO	NO	NO	NO
8	915000700	EL DIARIO DE CAMPO NO CUENTA CON REGISTRO DE ALGUNA QUEJA O DENUNCIA	23/05/2018	SI	SI	SI	NO	NO
9	915001900	Aclarar con la gms sobre la queja manifestada en el informe anual pero no fue registrada en el Diario de Campo	2017	SI	SI	SI	SI	SI
10	920004400	EL DIARIO DE CAMPO NO CUENTA CON REGISTRO DE ALGUNA QUEJA O DENUNCIA	23/05/2018	SI	NO	NO	NO	NO
11	920035100	EL DÍA 27 OCT 2018 EN EL DIARIO DE CAMPO EL PS SOCIAL REGISTRO ATENDER QUEJA ; SIN EMBARGO EL DIARIO NO CONTIENE ANTECEDENTES	2013	SI	NO	NO	NO	NO
12	920035400	EL DIARIO DE CAMPO NO CUENTA CON REGISTRO DE ALGUNA QUEJA O DENUNCIA	2014	SI	SI	SI	SI	SI
13	920036300	EL DÍA 14 DE MAYO DE 2018 EL PS REGISTRÓ EN EL DIARIO DE CAMPO QUE EN SU VISITA ATENDIÓ LA QUEJA; SIN EMBARGO EL DIARIO DE CAMPO NO CONTIENE ANTECEDENTES	20/01/2018	SI	NO	NO	NO	NO
14	920042100	EL DIARIO DE CAMPO NO CUENTA CON REGISTRO DE ALGUNA QUEJA O DENUNCIA	20/10/2018	SI	NO	NO	NO	NO
15	920046100	EL DIARIO DE CAMPO NO CUENTA CON REGISTRO DE ALGUNA QUEJA O DENUNCIA	2013	SI	SI	NO	NO	NO
16	920047500	EL 30 DE ENERO DE 2018 LA CONCESIONARIA PLASMO EN EL DIARIO DE CAMPO QUE EL LÁCTEO ARRIBO TARDE GENERANDO MOLESTIAS POR PARTE DE LOS BENEFICIARIOS; EL 27 DE FEBRERO DE 2018, LA CONCESIONARIA MANIFESTO EN EL DIARIO DE CAMPO UNA QUEJA DERIVADA A QUE LA LECHE LLEGÓ TARDE; EL 19 DE ABRIL DE 2018 LA PS PLASMO EN EL DIARIO DE CAMPO ANOMALIAS DE UNA PERSONA QUE VENDE LA LECHE Y AL PARECER CHECKA LAS TARJETAS	2014	SI	NO	NO	NO	NO
17	920051100	EL DIARIO DE CAMPO NO CUENTA CON REGISTRO DE ALGUNA QUEJA O DENUNCIA	24/06/2018	SI	NO	NO	NO	NO
18	920052700	EL DIARIO DE CAMPO NO CUENTA CON REGISTRO DE ALGUNA QUEJA O DENUNCIA	2017	SI	NO	SI	SI	NO
19	920055300	EL DIARIO DE CAMPO NO CUENTA CON REGISTRO DE ALGUNA QUEJA O DENUNCIA	2014	SI	SI	SI	SI	SI
20	920055800	EL DIARIO DE CAMPO NO CUENTA CON REGISTRO DE ALGUNA QUEJA O DENUNCIA	2014	SI	NO	NO	NO	NO
21	920056200	EL DIARIO DE CAMPO NO CUENTA CON REGISTRO DE ALGUNA QUEJA O DENUNCIA	2009	SI	NO	NO	NO	NO
22	920056300	EL DIARIO DE CAMPO NO CUENTA CON REGISTRO DE ALGUNA QUEJA O DENUNCIA	2017	SI	SI	SI	SI	SI
23	1500910700	EL DIARIO DE CAMPO NO CUENTA CON REGISTRO DE ALGUNA QUEJA O DENUNCIA	23/01/2018	SI	NO	NO	NO	NO
24	1501510100	EL DIARIO DE CAMPO NO CUENTA CON REGISTRO DE ALGUNA QUEJA O DENUNCIA	25/01/2018	SI	NO	SI	SI	SI
25	1502511000	EL 8 DE JUNIO DE 2018 EL DIARIO DE CAMPO SÓLO CONTIENE QUE EL CONCESIONARIO ARRIBA AL PUNTO DE VENTA A LAS 6:30 POR LO QUE ABRE TARDE EL PUNTO DE VENTA	14/04/2018	SI	NO	NO	NO	NO
26	1502511200	EL 4 DE JULIO DE 2018 EL PS ASIENTA EN EL DIARIO DE CAMPO QUE ACUDE PARA ATENDER PROBLEMÁTICA CON CONSUMIDORA; SIN EMBARGO, LO INTEGRANTES DE COMITÉ NO REGISTRARON QUEJAS EN EL EJERCICIO AUDITADO	2012	SI	NO	NO	NO	NO
27	1502511500	EL DIARIO DE CAMPO NO CUENTA CON REGISTRO DE ALGUNA QUEJA O DENUNCIA	2013	SI	NO	NO	NO	NO
28	1503910700	EL DIARIO DE CAMPO NO CUENTA CON REGISTRO DE ALGUNA QUEJA O DENUNCIA	19/06/2018	SI	SI	SI	NO	NO
29	1503910800	EL DIARIO DE CAMPO NO CUENTA CON REGISTRO DE ALGUNA QUEJA O DENUNCIA	19/06/2018	SI	NO	NO	NO	NO
30	1503911000	EL DIARIO DE CAMPO NO CUENTA CON REGISTRO DE ALGUNA QUEJA O DENUNCIA	2016	SI	NO	NO	NO	NO
31	1503911900	EL DIARIO DE CAMPO NO CUENTA CON REGISTRO DE ALGUNA QUEJA O DENUNCIA	2015	SI	SI	SI	SI	SI
32	1509410100	EL DIARIO DE CAMPO NO CUENTA CON REGISTRO DE ALGUNA QUEJA O DENUNCIA	2014	SI	NO	NO	SI	NO
33	1511050200	EL DIARIO DE CAMPO NO CUENTA CON REGISTRO DE ALGUNA QUEJA O DENUNCIA	2014	SI	NO	NO	NO	NO
34	1511053900	EL DIARIO DE CAMPO NO CUENTA CON REGISTRO DE ALGUNA QUEJA O DENUNCIA	2010	SI	SI	SI	SI	SI
35	1511055500	EL DIARIO DE CAMPO NO CUENTA CON REGISTRO DE ALGUNA QUEJA O DENUNCIA	2015	SI	SI	SI	SI	SI
36	1511060300	EL DIARIO DE CAMPO NO CUENTA CON REGISTRO DE ALGUNA QUEJA O DENUNCIA	2014	SI	SI	SI	SI	SI
37	1511060400	EL DIARIO DE CAMPO NO CUENTA CON REGISTRO DE ALGUNA QUEJA O DENUNCIA	2013	SI	NO	NO	NO	NO
38	1511060700	EL DIARIO DE CAMPO NO CUENTA CON REGISTRO DE ALGUNA QUEJA O DENUNCIA	2017	SI	NO	NO	NO	NO
39	1511060800	EL DIARIO DE CAMPO NO CUENTA CON REGISTRO DE ALGUNA QUEJA O DENUNCIA	05/11/2018	SI	NO	SI	SI	NO

1500

[Handwritten signatures and marks]

ANEXO 2, OBS 4, AUD 03/2019, GMS

C-4
32

ANÁLISIS DEL CONTENIDO DEL DIARIO DE CAMPO (LIBROS FLORETES) POR PUNTO DE VENTA

Nombre de la obra, apoyo o servicio vigilado:	Descripción de la queja o denuncia	REGISTROS CONTENIDOS EN EL DIARIO DE CAMPO	ASISTENCIA DE INTEGRANTES DE COMITÉ DE BENEFICIARIOS DE CONTRALORÍA SOCIAL	CONTROL DE LITROS				
				DOTACIÓN RECIBIDA	ROTOS	FALTANTES	VENTA AL PASL	VENTA LIBRE
40 1511060900	EL DIARIO DE CAMPO NO CUENTA CON REGISTRO DE ALGUNA QUEJA O DENUNCIA	2016	SI	NO	SI	SI	NO	NO
41 1511072400	EL DIARIO DE CAMPO NO CUENTA CON REGISTRO DE ALGUNA QUEJA O DENUNCIA	2013	SI	NO	SI	SI	NO	SI
42 1511073400	EL DIARIO DE CAMPO NO CUENTA CON REGISTRO DE ALGUNA QUEJA O DENUNCIA	2015	SI	SI	SI	SI	SI	SI
43 1511073700	EL DIARIO DE CAMPO NO CUENTA CON REGISTRO DE ALGUNA QUEJA O DENUNCIA	2014	SI	SI	SI	SI	SI	SI
44 1511077900	EL DIARIO DE CAMPO NO CUENTA CON REGISTRO DE ALGUNA QUEJA O DENUNCIA	2017	SI	SI	SI	SI	SI	SI
45 1511078800	EL DIARIO DE CAMPO NO CUENTA CON REGISTRO DE ALGUNA QUEJA O DENUNCIA	25/01/2018	SI	NO	NO	NO	NO	NO
46 1511085300	EL DIARIO DE CAMPO NO CUENTA CON REGISTRO DE ALGUNA QUEJA O DENUNCIA	2015	SI	NO	NO	NO	NO	NO
47 1511096300	El 23-01-18 integrantes de la contraloría social fueron agredidos por uno de los beneficiarios	2017	SI	SI	SI	SI	SI	SI
48 1512210100	EL DIARIO DE CAMPO NO CUENTA CON REGISTRO DE ALGUNA QUEJA O DENUNCIA	2014	SI	SI	SI	SI	SI	SI
49 1520013900	EL DIARIO DE CAMPO NO CUENTA CON REGISTRO DE ALGUNA QUEJA O DENUNCIA	20/02/2018	SI	SI	SI	SI	SI	SI
50 1520017300	EL DIARIO DE CAMPO NO CUENTA CON REGISTRO DE ALGUNA QUEJA O DENUNCIA	2015	SI	SI	SI	SI	SI	SI
51 1520036200	EL DIARIO DE CAMPO NO CUENTA CON REGISTRO DE ALGUNA QUEJA O DENUNCIA	2014	SI	SI	SI	SI	SI	SI
52 1520036900	EL DIARIO DE CAMPO NO CUENTA CON REGISTRO DE ALGUNA QUEJA O DENUNCIA	2014	SI	SI	SI	SI	SI	SI
53 1520037100	EL DIARIO DE CAMPO NO CUENTA CON REGISTRO DE ALGUNA QUEJA O DENUNCIA	15/03/2018	SI	SI	SI	SI	SI	SI
54 1520037600	EL DIARIO DE CAMPO NO CUENTA CON REGISTRO DE ALGUNA QUEJA O DENUNCIA	2017	SI	SI	SI	SI	SI	SI
55 1520046800	01-01-2018 maltrato hacia los beneficiarios por parte de la concesionaria al no traer cambio 03-02-2018 condicionamiento de venta por parte del concesionario a la compra de otros productos	2017	SI	SI	SI	SI	SI	SI
56 1620052000	EL DIARIO DE CAMPO NO CUENTA CON REGISTRO DE ALGUNA QUEJA O DENUNCIA	23/05/2018	SI	SI	SI	SI	SI	SI
57 1520056800	EL DIARIO DE CAMPO NO CUENTA CON REGISTRO DE ALGUNA QUEJA O DENUNCIA	2015	SI	SI	SI	SI	SI	SI
58 1520057000	EL DIARIO DE CAMPO NO CUENTA CON REGISTRO DE ALGUNA QUEJA O DENUNCIA	2017	SI	NO	NO	NO	NO	NO

M: MUESTRA DE ANÁLISIS DEL DIARIO DE CAMPO

Fuente: Diarios de Campo (Libros Floretes), proporcionados por la Gerencia Metropolitana Sur

E. J.