



Sector: Secretaría General de Gobierno	Registro: 03 02 026	Hoja No.: 1
Área Revisada: Dirección del Registro Civil	Tipo de Auditoria: Administrativa – Operativa”.	No. de Auditoria: CISGG-D-03/16

Luz María Lastras Martínez
Directora del Registro Civil
Presente.

Informe de Auditoria.

Dependencia o Entidad: **Secretaría General de Gobierno.**

Área Auditada: **Dirección del Registro Civil**

Tipo de Auditoria: **Auditoria Cumplimiento / Desempeño**

Fecha de Inicio: **20 de julio de 2016.**

Fecha de Conclusión: **24 de octubre de 2016.**

Contralor Interno: **C.P. Laura Isabel Leyva Gómez**

Interventor: **Maria Isabel Díaz Flores**

Sector: Secretaría General de Gobierno	Registro: 03 02 026	Hoja No.: 2
Área Revisada: Dirección del Registro Civil	Tipo de Auditoria: Administrativa – Operativa”.	No. de Auditoria: CISGG-D-03/16

Índice.

I. Antecedentes.	03
II. Objetivo y Alcance de la Revisión.	03
III. Resultado del Trabajo Desarrollado.	04
IV. Conclusión y Recomendaciones.	11 y 12
V. Cédula de Observaciones	13

Sector: Secretaría General de Gobierno	Registro: 03 02 026	Hoja No.: 3
Área Revisada: Dirección del Registro Civil	Tipo de Auditoria: Administrativa – Operativa”.	No. de Auditoria: CISGG-D-03/16

I. Antecedentes.

De acuerdo al Programa Anual de Control y Auditorías 2016, y con fundamento en las atribuciones que otorgan a esta Contraloría Interna, la Ley Orgánica de la Administración Pública Estatal en sus artículos 43 y 44, los Reglamentos Internos de la Contraloría General del Estado en su artículo 19, de la Secretaría General de Gobierno, en su artículo 29, y el Acuerdo Secretarial que establece las Normas Generales de Control Interno, se realizó Auditoría de Legalidad, Cumplimiento / Desempeño a la Dirección del Registro Civil. Por lo que personal de esta Contraloría Interna al amparo de la Orden de Auditoría oficio No. CISGG/219/16, de fecha 20 de julio del presente año, se presentó ante la Lic. Luz María Lastras Martínez, Titular de la Dirección del Registro Civil, entregando el original del mencionado oficio, acto con el que se inicia formalmente la revisión, con los siguientes objetivos:

II. Objetivo y Alcance de la Revisión.

II.1.- Objetivo:

- Analizar el Desempeño verificando se esté dando Cumplimiento a sus Programas conforme a lo establecido en la Normatividad aplicable en la Dirección del Registro Civil, Lo anterior, a través de:
 - La confirmación al Cumplimiento de La Ley del Registro Civil del Estado de San Luis Potosí,
 - Al Reglamento Interno del Registro Civil del Estado,
 - Conforme a los Manuales de Organización y Procedimientos;
 - Así como el constatar se estén aplicando las Normas Generales de Control Interno;
 - Además que el personal se conduzca conforme al Código de Conducta.

Sector: Secretaría General de Gobierno	Registro: 03 02 026	Hoja No.: 4
Área Revisada: Dirección del Registro Civil	Tipo de Auditoria: Administrativa – Operativa”.	No. de Auditoria: CISGG-D-03/16

II.2.- Alcance:

- Para cumplir con los objetivos mencionados se revisó que los servidores públicos se desempeñaran de acuerdo a la normatividad aplicable en la Dirección del Registro Civil, mencionada en el párrafo que antecede; lo anterior a través de la observación física del servicio que presta el personal y mediante el análisis de los procedimientos que se llevan a cabo para cumplir con sus Programas y objetivos; presentándose en el área, ratificando que el personal realizara sus actividades conforme a los Manuales de Procedimientos, aplicando cuestionario elaborado en base a la Ley del Registro Civil, su manual de Organización, así como encuestas a los usuarios sobre la atención recibida.
- Trabajo desarrollado en cumplimiento a las Normas Profesionales de Auditoria del Sistema Nacional de Fiscalización, formulando el programa de trabajo en el cual se indican los objetivos, el alcance, los procedimientos por aplicar, el personal que intervendrá, el tiempo estimado y la oportunidad de las actividades por desarrollar en esta revisión.

III. Resultado del trabajo desarrollado.

Al amparo de la Orden de Auditoria oficio No. CISGG/219/16, de fecha 20 de julio de 2016, personal de esta Contraloría, se presentó ante la titular de la Dirección del Registro Civil, Lic. Luz María Lastras Martínez, quien designo como persona enlace a quien se desempeña como Subdirector, Lic. Luis Alberto Rojas del Toro, para que en su nombre y representación proporcionara la información y documentación que fuera requerida en el desarrollo de esta Auditoria. Mediante la Orden de Auditoria mencionada se solicitó, se nos proporcionara vía electrónica, la normatividad vigente y aplicable, a esa Dirección, como son La Ley del Registro Civil del Estado de San Luis Potosí, el reglamento que la regula, el Manual de Organización así como el de Procedimientos, y como los lineamientos para la aplicación de los mismo.

Sector: Secretaría General de Gobierno	Registro: 03 02 026	Hoja No.: 5
Área Revisada: Dirección del Registro Civil	Tipo de Auditoria: Administrativa – Operativa”.	No. de Auditoria: CISGG-D-03/16

La Lic. Lastras Martínez, atendió el mencionado oficio con el similar No. SGG/DRC-SUB-28/2016, de fecha 03 de agosto del presente año, en el cual anexa disco magnético conteniendo los archivos que a continuación se enlistan:

1. Indicadores de Gestión respecto al periodo que comprende de enero a junio del año en curso;
2. Legislación aplicable en el desarrollo de la función del Registro Civil;
3. Manual de Organización actualizado y validado, así como el oficio emitido por la entonces Coordinadora General de Apoyo Administrativo que dicho instrumento fue registrado por la Dirección de Organización y Métodos de la Oficialía Mayor del Ejecutivo del Estado.
4. Marco Normativo que regula la actividad y función del Registro Civil y
5. Formato que puntualiza la plantilla de personal de la Dirección del Registro Civil y demás datos ahí mencionados.

En el mismo documento nos informa, que aún no se cuenta con el proyecto del Manual de Procedimientos.

Por lo que analizando el disco en mención, observamos, que efectivamente no se manda ni el proyecto del Manual de Procedimientos, y que en lo que mandaron de Marco Normativo, o de Legislación aplicable, tampoco mandaron el Reglamento que Regula la Ley del Registro Civil del Estado de San Luis Potosí.

III.1.- Cumplimiento de La Ley del Registro Civil del Estado de San Luis Potosí

Se analizó la Ley del Registro Civil, solicitando nuevamente el Reglamento Interno, que según el artículo Tercero Transitorio, se debió haber expedido en el término de noventa días hábiles, contados a partir de la entrada en vigor de la misma, y que fue el 30 de septiembre de 2012, informándonos que ha sido enviado para su revisión a la Dirección de Asuntos Jurídicos de la Dependencia, mediante oficio No. SGG/DRC/SUB-023/2016, de fecha 25/07/2016. Por lo que esta Contraloría Interna hizo hincapié en el seguimiento que deberán continuar dando hasta lograr la oficialización de dicho reglamento, y poder así cumplir con lo establecido en la Ley.

Sector: Secretaría General de Gobierno	Registro: 03 02 026	Hoja No.: 6
Área Revisada: Dirección del Registro Civil	Tipo de Auditoria: Administrativa – Operativa”.	No. de Auditoria: CISGG-D-03/16

III.2.- Manuales de Organización y Procedimientos

Como se mencionó al principio del punto III, se solicitaron los Manuales de Organización y Procedimientos, de los cuales solo venia en el CD. el Manual de Organización, y el oficio por medio del cual La Oficialía Mayor, lo aprobó o autorizo, y respecto al Manual de Procedimientos, no enviaron ni los proyectos, como se solicitaba, solo se nos informó de forma verbal que están trabajando en ellos. Lo que deriva en la primera observación de esta Auditoria.

III.3.- Verificación, Cumplimiento y desempeño en apego a la normatividad.

Del análisis de la misma Ley del Registro Civil, y por no contar con el Reglamento Interno ni Manual de Procedimientos actualizados, se procedió a elaborar un cuestionario; mismo que fue enviado de manera electrónica al Lic. Luis Alberto Rojas del Toro, por la C. María Isabel Díaz Flores, quien fue comisionada para practicar esta auditoría y quien se presentó en compañía de la titular de la Contraloría, C.P. Laura Isabel Leyva Gómez, el lunes 12 de septiembre del presente año; a verificar la atención que se le estaba dando a dicho cuestionario y que fue preparado precisamente para dejar constancia del desempeño y cumpliendo a los programas y objetivos de esta Dirección del Registro Civil y en apego a la mencionada normatividad.

Ese mismo día el Licenciado Rojas del Toro, presento a la Auditora en las áreas y unidades de esa Dirección, a fin de constatar físicamente el proceso o procedimientos y desarrollo del personal, observando así mismo si se conduce conforme al Código de conducta. Se entregó a algunos usuarios una “Encuesta” para evaluar el servicio que se está brindando en esa Dirección, y poder así dejar constancia de cumplimiento de uno de sus principales objetivos o Misión, así como la menciona su manual de Organización, “El Registro Civil en San Luis Potosí debe trascender como una Institución ejemplar en el servicio que otorga, brindando una atención rápida, utilizando las innovaciones tecnológicas y la mejora continua para satisfacer las exigencia de sus clientes, debiendo contar con un personal motivado, ágil, pulcro, amable, comprometido con la esencia de la Institución” por lo que se permaneció en dicho lugar aproximadamente cuatro horas ese día, y realizando

Sector: Secretaría General de Gobierno	Registro: 03 02 026	Hoja No.: 7
Área Revisada: Dirección del Registro Civil	Tipo de Auditoria: Administrativa – Operativa”.	No. de Auditoria: CISGG-D-03/16

otras visitas diferentes días, observando el desempeño del personal de varias unidades, principalmente en el área de atención al público resultando lo que en el mismo cuestionario quedo plasmado por lo que se anexa a este informe, resumiendo lo que posteriormente se indica y que derivará en algunas observaciones.

III.4 La Dirección del Registro Civil, no cuenta con un programa como tal, para cumplir con sus objetivos, que existe un especie de proyecto para interconectar todas las Oficialías del Registro Civil del Estado con esta Dirección, ya que solo están interconectadas 64 de 128 (50%) de las mismas, y de lograrlo se mejoraría muchísimo el servicio que da esta Dirección, a pesar de ello, sus planes o métodos de trabajo están enfocados a cumplir con lo indicado en el artículo 6° de la Ley del Registro Civil, o sea Coordinar, Inspeccionar y Vigilar los actos y hechos del Registro Civil así como contribuir a la mejor prestación del servicio registral.

Se nos informó y así quedó plasmado en el Cuestionario aplicado en esta Dirección, que sí se desarrollan y llevan a cabo campañas para promover la regulación del estado Civil de las personas, pero por no contar con presupuesto suficiente, no se hace alguna propaganda como distribuir panfletos, trípticos o cualquier otro tipo de publicidad.

Y también esta Dirección, considera suficientes las Oficialías existentes para cumplir de manera eficaz con el servicio que prestan, aunque respetan las sugerencias o decisión que promuevan los Presidentes Municipales, ya que ellos conocen mejor las necesidades de sus municipios.

Respecto a lo indicado en el artículo 15, cuestionado en el punto No. 6 , y que se refiere a que los pagos por concepto de derechos deben efectuarse por el interesado en los lugares y a las personas designadas por la Secretaría de Finanzas y por **ningún motivo se hará a través de los empleados de la Dirección**, se nos informó que no se cumple con esta disposición, ya que los empleados realizan el cobro, pero que es personal de la Secretaria de Finanzas quien hace los cortes y recaba y entera a la misma. Y que en los archivos de esa Dirección no se encontró algún convenio, o acuerdo en el cual se estableciera el porqué de esa

Sector: Secretaría General de Gobierno	Registro: 03 02 026	Hoja No.: 8
Área Revisada: Dirección del Registro Civil	Tipo de Auditoria: Administrativa – Operativa”.	No. de Auditoria: CISGG-D-03/16

actuación, sin embargo, también se nos explicó, que de no hacerse así, sería más complicado y tardado para los usuarios, que de todos modos se investigó con la Secretaría de Finanzas para ver si existía algún documento que estableciera el porqué de este procedimiento.

Lo concerniente a la **pregunta No. 7**, se atiende o se menciona en los puntos correspondientes a las preguntas de la 12 a la 20.

En la pregunta No. 9 (42 – 47). Se les solicito informarnos de las disposiciones y lineamientos para cumplir de manera eficiente y eficaz con lo indicado en el artículo 18 de la Ley del Registro Civil, expedir las certificaciones y la versión pública de las actas y documentos que se encuentren en sus archivos y que esto se realice conforme a las disposiciones legales aplicables. Aparte de lo plasmado por esa Dirección del Registro Civil, y como se dice en el párrafo segundo del punto III. del presente informe, se hicieron pequeñas encuestas o entrevistas a los usuarios, exponiendo lo siguiente:

- ✓ Hubo quejas, principalmente sobre el tiempo de espera, surgiendo aquí la pregunta de ¿por qué no están funcionando todas las ventanillas de las que se disponen?, por ejemplo, de dos ventanillas que dicen ser para la atención de Enmiendas, solo está en funciones una, o abren una, y cierran la otra, pero no permanecen en servicio las dos al mismo tiempo. Lo que consideramos agilizaría los trámites y se reduciría considerablemente el tipo que los usuarios tienen que esperar.
- ✓ Otro usuario comento que por ser las 12:00 Hrs, ya no alcanzo turno para que lo atendieran respecto a una enmienda, pero que como venía de fueras, (de un municipio), le dieron los informes que requería.
- ✓ Otra de las quejas o molestias de los usuarios fue sobre la persona que está en el Turnador, informaron que no fueron atendidas como corresponde a un servidor público, (esto quedó plasmado en una de las encuestas), otro usuario informo que le dio un turno para un trámite diferente al que iba a realizar, lo que le ocasiono más pérdida de tiempo. (esto porque la persona que entrega los turnos no le atendió con atención o no comprendió el trámite que iba a realizar)

Sector: Secretaría General de Gobierno	Registro: 03 02 026	Hoja No.: 9
Área Revisada: Dirección del Registro Civil	Tipo de Auditoria: Administrativa – Operativa”.	No. de Auditoria: CISGG-D-03/16

- ✓ Otro Usuario comento que efectivamente le atendieron muy amables, pero que había esperado más de una hora para que le tocara su turno y que cuando le toco, le dijo la persona de la ventanilla, que como ya eran las 12:00 Hrs. ya no alcanzaban a entregarle el acta que solicitaba, hasta el otro día. Lo cual, obviamente le ocasionaba molestia, y más, cuando pregunto a la persona de los turnos, si al otro día ya no tendría que pedir turno, y se le informo que sí, que al igual que ese día tendría que tomar su turno y esperar a que le tocara.
- ✓ Otro usuario informo o más bien pregunto ¿Por qué? solo se entregan turnos hasta las 12:00 Hrs., y observando, en el módulo en que se encuentra el turnador, nos percatamos que efectivamente, se empiezan a negar turnos a partir de esa hora, y que a las 13:00 Hrs, ponen un letrero, (se sacó una foto, para tenerlo como evidencia), el cual dice, que a partir de la 1:00 P.M. ya no se entregan turnos.

En la pregunta 10, nos referimos a las técnicas, instrucciones y/o procedimientos para la integración de los expedientes, así como para la conservación continua de sus documentos. Con respecto a este cuestionamiento se nos mostró y pudimos constatar que efectivamente se tiene un espacio exclusivo para su resguardo con acceso restringido y con medidas de seguridad particulares, sin embargo no contaban con un programa de Protección Civil, que precisamente se está elaborando para posteriormente presentarlo ante la Coordinación Estatal de Protección Civil y una vez aprobado por esa Institución, informarnos.

En la pregunta No. 11, Nos referimos a Programas de Capacitación, Actualización y adiestramiento para el Personal de la Dirección así como de los Oficiales. Al respecto, y como se puede ver en lo plasmado en el mismo cuestionario y en la Cédula analítica que realizo esta Contraloría, de los expedientes de los Oficiales, Esta Dirección del Registro Civil, no tiene o lleva a cabo programas de Capacitación, ni para su personal ni para los Oficiales del Registro Civil, incumpliendo con esto en lo indicado en el artículo 21 Fracc, IV y XII,

De la Pregunta No. 12 a la 20, nos referimos a la Unidad de Coordinación de Oficialías del Registro Civil, por lo que, se incluye lo de la pregunta No. 7.

Sector: Secretaría General de Gobierno	Registro: 03 02 026	Hoja No.: 10
Área Revisada: Dirección del Registro Civil	Tipo de Auditoria: Administrativa – Operativa”.	No. de Auditoria: CISGG-D-03/16

Se nos informó y así quedó plasmado en el cuestionario, que esa Unidad cuenta con un Registro o Padrón de Oficialías, el cual se puede consultar a través de la página de Internet, y muestra la clave de la Oficialía del Registro Civil, el Municipio y Localidad en el que está establecida o a la que pertenece, la Dirección en donde está ubicada y teléfono, el número de Oficialía y el Nombre del Oficial, de esta relación se imprimió un tanto para anexarlo al expediente, observando que no está 100% actualizado, por lo que se nos proporcionó otra relación, ya debidamente actualizada, esto para que quedara como evidencia documenta.

Esta Unidad tampoco cuenta con un programa en sí, de trabajo, ni de supervisión y/o vigilancia a las Oficialías, ni de capacitación o actualización, tanto a los oficiales como a su personal, no integran un expediente por cada una de las oficialías, (como lo indican incluso en su manual de organización), abren o integran un expediente por cada Oficial del Registro Civil, de los cuales se solicitó algunos de ellos, (al azar) para analizarlos **elaborando una cédula analítica** al respecto, y en la cual se puede ver si el oficial cumple con los requisitos indicados por esta misma ley para ostentar tal nombramiento, fecha en la que se da su nombramiento etc. Por lo que se harán las observaciones pertinentes a esta Unidad, que serían, No se cuenta con programa de Capacitación y/o actualización, No contar con expedientes de cada una de las oficialías.

Las preguntas de la 21 a la 26, se refieren a la Unidad de Archivo y Encuadernación, que respecto a esta área solo podríamos recomendar, que formulen y/o establezcan un programa de revisiones, de sus medidas de seguridad,(por ejemplo, verificar no exista humedad, estén en buenas condiciones sus equipos y alarmas, etc.)

De la pregunta 26 a la 33 se expone lo concerniente a la Unidad Jurídica, y de la cual no se hará, ninguna observación como tal, nada más se les recuerda, continuar y darle celeridad a la formalización del Reglamento de la Ley del Registro Civil, y verificar se le dé el debido cumplimiento a las Disposiciones Legales correspondientes a esta Dirección del Registro Civil.

Sector: Secretaría General de Gobierno	Registro: 03 02 026	Hoja No.: 11
Área Revisada: Dirección del Registro Civil	Tipo de Auditoria: Administrativa – Operativa”.	No. de Auditoria: CISGG-D-03/16

Las preguntas 34 a la 37, se enfocan a la Unidad de Informática, Esta Unidad, como en sí, en toda la Dirección del Registro Civil, no tiene algún programa, meta o proyecto, para cumplir con los objetivos de esta Unidad, y

Las preguntas 38 a la 41, se hicieron a la Unidad de Digitalización y Captura, detectando en ellas, lo mismo que en las otras Unidades, que no se tiene un Programa, Meta o Proyecto para Optimizar sus objetivos, por ende el servicio que presta esta Dirección.

De la pregunta 42 a la 47 se trata de la Unidad de Solicitudes de Actas y Cotejos, y lo cual quedó plasmado en este informe, en los puntos de la pregunta No. 9

Y por último **las preguntas 52 y 53**, se enfocaron a los Cajeros automáticos o módulos del Registro Civil. Al respecto nos informaron, que no todos los Cajeros Automáticos o módulos del Registro Civil, son parte de esa Dirección, Y que los usuarios se confunden y se quejan de que algunos de esos Cajeros no estén en funcionamiento, sin poder atender satisfactoriamente a los mismos, por no estar dentro de su competencia, ya que pertenecen a la Secretaría de Finanzas.

IV. Conclusión.

En conclusión la Dirección del Registro Civil, en cuanto a su Cumplimiento y Desempeño, tiene varias deficiencias, como por ejemplo;

No contar con Programas, Proyecto o Metas en varias de sus Unidades, para optimizar así sus Objetivos y desempeño de sus Funciones.

Falta de Supervisión igualmente en algunas de sus Unidades o áreas, como por ejemplo; en la de Coordinación de Oficialías y en la de Atención al Público o Solicitud de Actas y Cotejos

Sector: Secretaría General de Gobierno	Registro: 03 02 026	Hoja No.: 12
Área Revisada: Dirección del Registro Civil	Tipo de Auditoría: Administrativa – Operativa”.	No. de Auditoría: CISGG-D-03/16

V. Recomendación General.

D-03/16.-Se solicita a la Directora del Registro Civil, gire instrucciones a quienes corresponda a fin de que se verifique se esté realizando la Actualización de los Manuales de Procedimientos, así como se esté dando seguimiento hasta lograr la formalización del Reglamento Interno de esa Dirección, de igual manera y a fin de cumplir el Marco Normativo de Control Interno, se evalúen los riesgos a fin de que se identifiquen y analicen los procesos que puedan afectar el logro de los objetivos y metas de esa Dirección y se cumplan con eficacia y eficiencia, con lo que se lograría satisfacción y confianza de la sociedad, así mismo se deberá poner en práctica el Código de Conducta.

A T E N T A M E N T E.

LAURA ISABEL LEYVA GÓMEZ
CONTRALORA INTERNA DE
LA SECRETARIA GENERAL DE GOBIERNO

“2016, Año de Rafael Nieto Compeán, promotor del Sufragio femenino y la autonomía universitaria”

Sector: Secretaría General de Gobierno	Registro: 03 02 026	Hoja No.: 13
Área Revisada: Dirección del Registro Civil	Tipo de Auditoria: Administrativa – Operativa”.	No. de Auditoria: CISGG-D-03/16

Observación	Recomendación:
No: CISGG-D-03/16-I IREGULARIDAD: No se ha formalizado el Reglamento Interno de la Dirección del Registro Civil	Correctiva: La Dirección del Registro Civil deberá girar instrucciones a quien corresponda a fin de que se dé seguimiento hasta la formalización del mismo.
Fundamento legal: Artículo Tercero Transitorio de la Ley del Registro Civil y demás aplicables.	Preventiva: La Dirección del Registro Civil deberá girar instrucciones a quien corresponda a fin de dar cumplimiento a cualquier cambio que se genere en la normatividad aplicable a esta Institución.
	Periodo o termino para la solventación: La Dirección del Registro Civil de acuerdo a lo establecido en los Artículos 33 y 37 de la Ley de Procedimientos Administrativos deberá solventar esta observación en un plazo de 10 días hábiles, contados estos a partir de la fecha de recepción del presente documento.

Sector: Secretaría General de Gobierno	Registro: 03 02 026	Hoja No.: 14
Área Revisada: Dirección del Registro Civil	Tipo de Auditoria: Administrativa – Operativa”.	No. de Auditoria: CISGG-D-03/16

Observación	Recomendación:
<p>No: CISGG-D-03/16-2 IREGULARIDAD: La Dirección del Registro Civil no cuenta con Programas: de Trabajo, Supervisión (de Oficialías), Capacitación (del personal así como de los Oficiales), Evaluación, ni de Campañas para promover los actos registrales, etc.</p>	<p>Correctiva: La Dirección del Registro Civil deberá preparar un programa integral de trabajo, o bien girar instrucciones a quien corresponda a fin de que en cada una de sus áreas o Unidades se establezcan programas, Metas y/o proyectos según les corresponda a fin de poder medir el cumplimiento y desempeño, dé sus objetivos, se evalúen los riesgos, identifiquen y analicen los procesos que puedan afectar el logro de los objetivos y metas de esa Dirección todo esto para que se cumplan con eficacia y eficiencia, y se logre satisfacción y confianza de la sociedad.</p>
<p>Fundamento legal: Ley del Registro Civil, (Artículos 6, 18, 21, etc.) y demás aplicables.</p>	<p>Preventiva: La Dirección del Registro Civil deberá girar instrucciones a quien corresponda a fin de que cada área o unidad presente su plan, proyecto o programa anual de trabajo el cual sirva para medir su cumplimiento y desempeño.</p> <p>Periodo o termino para la solventación: La Dirección del Registro Civil de acuerdo a lo establecido en los Artículos 33 y 37 de la Ley de Procedimientos Administrativos deberá solventar esta observación en un plazo de 10 días hábiles, contados estos a partir de la fecha de recepción del presente documento.</p>

Sector: Secretaría General de Gobierno	Registro: 03 02 026	Hoja No.: 15
Área Revisada: Dirección del Registro Civil	Tipo de Auditoría: Administrativa – Operativa”.	No. de Auditoría: CISGG-D-03/16

Observación	Recomendación:
No: CISGG-D-03/16-3 IREGULARIDAD: Manual de Procedimientos.	Correctiva: La Dirección del Registro Civil deberá girar instrucciones a quien corresponda a fin de que se inicie de manera inmediata la Actualización del Manual de Procedimientos
Fundamento legal: Marco Normativo o Acuerdo secretarial que establece las Normas Generales de Control Interno en sus artículo 16, respecto a la primera norma; “Ambiente de Control”	Preventiva: La Dirección del Registro Civil deberá modificar y/o actualizar los Manuales de Organización y Procedimientos, cada vez que se requiera , por ejemplo se modifique la estructura orgánica, o se cambien o designen nuevas funciones a los servidores públicos, o se suscite algún cambio en sus procedimientos etc.
	Periodo o termino para la solventación: La Dirección del Registro Civil de acuerdo a lo establecido en los Artículos 33 y 37 de la Ley de Procedimientos Administrativos deberá solventar esta observación en un plazo de 10 días hábiles, contados estos a partir de la fecha de recepción del presente documento.

Sector: Secretaría General de Gobierno	Registro: 03 02 026	Hoja No.: 16
Área Revisada: Dirección del Registro Civil	Tipo de Auditoria: Administrativa – Operativa”.	No. de Auditoria: CISGG-D-03/16

Observación	Recomendación:
<p>No: CISGG-D-03/16-4 IREGULARIDAD: Deficiencia en el Control Interno “área de atención al público”, falta supervisión, (verificar se dé Cumplimiento al Código de Conducta en cuanto a los valores con que se deben conducir los Servidores Públicos así como el horario de atención al público)</p>	<p>Correctiva: La Dirección del Registro Civil deberá supervisar o verificar que todo el personal se conduzca conforme a los valores de ética y conducta establecidos, con especial interés a los servidores públicos que están en el área de Informes, Turnador y Ventanillas. Así como, que no se ponga el letrero sin Firma y sin Sello que indica que “se entregan turnos hasta las 13:00 Hrs”, ya que esta disposición es contraria a derecho.</p>
<p>Causa: .No existe fundamento legal o Normativo, para negarle la atención (turno) a los usuarios que se presenten después de las 12:00 o 13:00 Hrs, hasta las 15:00 Hrs. Que se supone es el horario de servicio de esa Dirección.</p>	<p>Preventiva: Se deberá atender a los usuarios conforme al orden que les corresponda, (turno) y con los valores correspondientes obligados como servidores públicos (atención, respeto, amabilidad, etc.). Y Si es necesario tener o indicar alguna Instrucción de Horario y/o limitación del servicio, deberá tener algún fundamento normativo, así como indicar mediante la firma y sello de quien está autorizando o emitiendo dicha instrucción. Estableciéndola de manera más visible, clara y Precisar el motivo. Evitando con esto reclamos o molestias de los usuarios.</p>
<p>Fundamento legal: Marco Normativo o sea Acuerdo secretarial que establece las Normas Generales de Control Interno en sus artículo 16 respecto a la Primera norma; “Ambiente de Control” (Código de Conducta) y Quinta Norma “Supervisión y Mejora”</p>	<p>Periodo o término para la solventación: La Dirección del Registro Civil deberá informar de manera oficial en cuanto se dé cumplimiento a esta observación. Que de acuerdo a lo establecido en los Artículos 33 y 37 de la Ley de Procedimientos Administrativos deberá quedar solventada en un plazo de 10 días hábiles, contados a partir de la entrega del presente documento.</p>

Sector: Secretaría General de Gobierno	Registro: 03 02 026	Hoja No.: 17
Área Revisada: Dirección del Registro Civil	Tipo de Auditoria: Administrativa – Operativa”.	No. de Auditoria: CISGG-D-03/16

Observación	Recomendación:
<p>No: CISGG-D-03/16-5</p> <p>IREGULARIDAD: Deficiencia en el Control Interno: Falta de Supervisión, (revisiones) a las Oficialías del Registro Civil, Capacitación (a los Oficiales, falta de Expedientes por cada una de las Oficialías y dar seguimiento o mantener actualizado el padrón de Oficialías, que aparece en la página Web de la Dependencia</p>	<p>Correctiva: La Dirección del Registro Civil deberá girar instrucciones a quien corresponda a fin de que: se supervise al trabajo que desempeñe el personal del área o Unidad de Coordinación de Oficialías o responsable de atender, recibir y revisar la documentación que presentan y entregan los Oficiales, a fin de que cumplan con eficiencia y eficacia sus funciones. De la misma manera verificar se capaciten, tanto el personal administrativo como los Oficiales.</p>
<p>Causa: .De un buen Desempeño, Cumplimiento y Funcionamiento de las Oficialías depende también la eficacia del funcionamiento y cumplimiento de las Metas y Objetivos de esta Dirección, de ahí la importancia de Supervisar, Capacitar, Asesorar, Atender y Recibir a los Oficiales revisando perfectamente que la documentación cumpla con lo necesario para el trámite que estén presentando o realizando los mismos.</p>	<p>Que se integren expedientes por cada una de las Oficialías. Que se mantenga actualizado el Padrón de Oficialías vigentes y/o en servicio y Que se establezca un programa y/o plan de Supervisión a las Oficialías del Registro Civil.</p>
<p>Fundamento legal: Ley del Registro Civil del Estado de San Luis Potosí, Artículos 6, 18, 21, Frac. IV y XII, 29, 157, 158, 159 y 160.</p>	<p>Preventiva: La Dirección del Registro Civil deberá girar instrucciones a quien corresponda a fin de implementar los mecanismos de Control Interno necesarios que coadyuven al cumplimiento de sus metas y objetivos, previniendo los riesgos que puedan afectar el logro de éstos, fortaleciendo así el cumplimiento de las leyes y disposiciones normativas,</p>
	<p>Periodo o término para la solventación: La Dirección del Registro Civil deberá informar de manera oficial en cuanto se dé cumplimiento a esta observación.</p>

Elaboró

María Isabel Díaz Flores
Auxiliar en Administración

Supervisó

C.P. Laura Isabel Leyva Gómez
Contralora Interna