

La Auditoría Superior del Estado de Jalisco llevó a cabo la fiscalización de la cuenta pública del **Instituto de Justicia Alternativa del Estado de Jalisco (IJA)**, correspondiente al ejercicio fiscal comprendido del 01 de enero al 31 de diciembre de 2019, con fundamento en lo dispuesto en los artículos 115, fracción IV, inciso c), penúltimo párrafo y 116 fracción II sexto párrafo, ambos de la Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos; 35 fracción IV y 35-Bis de la Constitución Política del Estado de Jalisco; 1, fracciones I, IV y VI; 3 fracciones IV, VI, VIII, IX, X, XI y XIV; 4 numeral 2; 5 fracción II; 12, 13 fracciones VII, XVI, XVIII, XIX, XX, XXI, XXII, XXIII, XXV, XXVII, XXX, XXXII y XXXV; 20 fracciones I, IV, VI, XI, XIII, XVI, XX, XXII, XXIII; 23 fracciones II, III, IV, V, VII, VIII, IX y XII; 29 numeral 1; 39, 40, 50, 52, 53, 61, 62, 63, 64, 65, 66 y 69 de la Ley de Fiscalización Superior y Rendición de Cuentas del Estado de Jalisco y sus Municipios; 1, 9, 10, 11 fracciones VII, X, XIII, XV y XVII, 15 fracciones I, II, V y XI, 18, 19, 20 y 22 fracción I del Reglamento Interno de la Auditoría Superior del Estado de Jalisco; 94, 97, 98, 99 y 104 de la Ley del Presupuesto, Contabilidad y Gasto Público, todos ordenamientos para el Estado de Jalisco.

Objeto y objetivos de la revisión

En cumplimiento de lo dispuesto por el artículo 29 de la Ley de Fiscalización Superior y Rendición de Cuentas del Estado de Jalisco y sus Municipios, la fiscalización superior realizada a la cuenta pública del Instituto de Justicia Alternativa del Estado de Jalisco (IJA), tuvo por objeto conocer los resultados de la gestión financiera, para comprobar el cumplimiento de lo dispuesto en la ley de ingresos, presupuesto de egresos y demás disposiciones aplicables en cuanto a la eficiencia, eficacia y economía de los ingresos, gasto público y deuda pública, así como la revisión del manejo, la custodia y la aplicación de los recursos públicos; lo cual se llevó a cabo dentro de los plazos previstos en el numeral 52 de la Ley de Fiscalización Superior y Rendición de Cuentas del Estado de Jalisco y sus Municipios.

En lo relativo a la fiscalización del desempeño, tiene como propósito la revisión objetiva y confiable que permite conocer si las políticas públicas operan bajo los principios de eficacia, eficiencia y economía.

Desarrollo de los trabajos de auditoría

Con fecha 08 de septiembre de 2020, se comisionó a servidores públicos adscritos a este órgano técnico para llevar a cabo la práctica de la auditoría pública administrativa-financiera y patrimonial al Instituto de Justicia Alternativa del Estado de Jalisco (IJA), relativa al ejercicio fiscal 2019, iniciando la visita de auditoría el día 17 de septiembre de 2020, concluyendo precisamente el día 12 de enero de 2021.

La auditoría se practicó tomando como base la información y documentación presentada a este Órgano Técnico por la entidad fiscalizada, y se centró en la verificación de los ingresos, egresos, deuda pública y patrimonio. Para ello, se ejercieron las facultades de auditoría pública con que cuenta este órgano técnico, revisando los libros, documentos y bienes, así como la práctica de visitas, inspecciones y compulsas, que le permitieran obtener información y documentos necesarios, para cumplir con dicho encargo.

Con fecha 24 de noviembre de 2020, se comisionó a servidores públicos adscritos a este órgano técnico para llevar a cabo la práctica de la auditoría de desempeño del Instituto de Justicia Alternativa del Estado de Jalisco, relativa al ejercicio fiscal 2019, iniciando la visita de auditoría el día 02 de diciembre de 2020, concluyendo precisamente el día 26 de marzo de 2021.

Alcance de la auditoría administrativa financiera**Ingresos**

Universo seleccionado	\$89'309,351.70.
Muestra Auditada	\$89'309,351.70.
Representatividad de la muestra	100%

Egresos

Universo seleccionado	\$76'847,329.20.
Muestra Auditada	\$28'414,366.05.
Representatividad de la muestra	36.98%

Alcance de la auditoría de desempeño

Con base en la valoración del riesgo de desempeño en el cumplimiento de sus objetivos y metas, se identificaron un total de 12 riesgos, de los cuales, este Órgano Técnico auditó 11, lo que representa el 91.66% del total de riesgos de desempeño identificados. Dichos riesgos se agrupan en dos mandatos específicos, que son:

Mandatos	Riesgos identificados	Riesgos auditados	Alcance
Prestar y regular los servicios de métodos alternos para la solución pacífica de los conflictos en el Estado de Jalisco.	7	6	85.71%
Promover y difundir la cultura de los medios alternos como solución pacífica de conflictos así como fortalecer las capacidades de los prestadores de esos servicios	5	5	100.00%

Fuente: elaboración propia.

Normas y procedimientos aplicados

Para la revisión de la cuenta pública del ejercicio fiscal 2019 del Instituto de Justicia Alternativa del Estado de Jalisco, se aplicaron las Normas Profesionales de Auditoría del Sistema Nacional de Fiscalización, las Normas Internacionales de las Entidades Fiscalizadoras Superiores, así como las Normas Internacionales de Auditoría.

En este sentido, se llevó a cabo la evaluación de los resultados de la gestión financiera para verificar el cumplimiento de las disposiciones jurídicas, administrativas y reglamentarias aplicables al ejercicio del presupuesto en materia de registro, contabilidad gubernamental, contratación de servicios, obra pública, adquisiciones, arrendamientos, conservación, uso, destino, afectación, enajenación, baja de bienes muebles e inmuebles, almacenes y demás activos y recursos materiales.

Procedimientos de revisión generales

- Verificar el cumplimiento de los controles internos establecidos por la entidad fiscalizada.

- Verificar los Estados Financieros y demás información presupuestaria, programática y contable, emanados de los registros de la entidad fiscalizada.
- Verificar que los estados correspondientes a los ingresos y gastos públicos presupuestales se elaboren sobre la base de devengado.
- Verificar que los registros contables se realizaran con base acumulativa.
- Verificar que la contabilización de las transacciones de gasto se realice conforme a la fecha de su realización, independientemente de la de su pago, y la del ingreso se registrará cuando exista jurídicamente el derecho de cobro, conforme a las disposiciones vigentes del CONAC.

Ingresos y Otros Beneficios

- Revisar el registro bruto de las partidas de ingresos respectivas, las deducciones en las partidas de egresos correspondientes, de acuerdo con la cuenta liquidada certificada, que les entrega la Secretaría de Hacienda y Crédito Público y/o la Secretaría de la Hacienda Pública.
- Verificar que la entidad fiscalizada se apegue a lo establecido en el Convenio de Coordinación Fiscal y el de Colaboración Administrativa que se haya suscrito entre los gobiernos: estatal y municipal.

Gastos y Otras Pérdidas

- Verificar que la entidad fiscalizada haya efectuado todas las transacciones de gasto conforme a la fecha de su realización, independientemente de la de su pago.
- Verificar que los registros contables se realicen en las 6 etapas del presupuesto en relación al gasto de funcionamiento (aprobado, modificado, comprometido, devengado, ejercido y pagado).

Gastos de Funcionamiento

Servicios Personales

- Verificar que la actividad que realiza cada área en la operación, a través de entrevistas, manuales de organización, manuales de procedimientos, etc.
- Solicitar las políticas y manuales de procedimientos para el registro y control de sobresueldos, salarios y estímulos, para el análisis correspondiente.
- Revisar los expedientes de personal para verificar nombre, categoría, sueldo, adscripción y fecha de ingreso.
- Verificar que las faltas injustificadas sean descontadas del pago de nómina, adjuntando el control de asistencias y el reporte de incidencias.
- Analizar la integración del saldo de la cuenta de sueldos y salarios.
- Comprobar la plantilla autorizada de sueldos y salarios contra el pago de las nóminas.
- Revisar que el sueldo y otras prestaciones hayan sido autorizados en el presupuesto respectivo.
- En su caso, verificar que aquellos pagos adicionales a la jornada laboral, estuvieran aprobados y justificados, asimismo exista documentación que lo respalde.
- Verificar que el aguinaldo, los bonos, las indemnizaciones, los pagos extraordinarios, etc. del personal estén debidamente justificados y aprobados.
- Verificar que los sueldos y las compensaciones de los servidores públicos de mandos superiores estén debidamente justificados y aprobados.
- Verificar que los servidores públicos no intervengan de cualquier forma en la atención, tramitación o resolución de asuntos en los que tenga interés personal, familiar o de negocios, incluyendo aquéllos de los que pueda resultar algún beneficio para él, su cónyuge o parientes consanguíneos hasta el cuarto grado, por afinidad o civiles, o para terceros con los que tenga relaciones profesionales, laborales o de negocios, o para socios o sociedades de las que el

servidor público o las personas antes referidas formen o hayan formado parte.

- Verificar que se hubieran realizado las deducciones sobre las remuneraciones devengadas.
- Verificar que se efectúen las retenciones sobre sueldos y salarios, así como por honorarios y arrendamientos, para cerciorarse del entero correspondiente en su caso.
- Verificar el cálculo y entero del impuesto sobre erogaciones por remuneraciones al trabajo personal, así como el 2% sobre nóminas.
- Verificar el importe de las nóminas con lo registrado y debidamente presentado en el estado de actividades, y que sea congruente con los clasificadores del gasto, como son: Administrativo, Funcional, Programático, Objeto del Gasto, Tipo del Gasto, Fuente de Financiamiento y Geográfico.
- Verificar que los comprobantes de pago de honorarios y comisiones se apeguen a las normas fiscales vigentes.

Materiales y Suministros

- Verificar que los bienes y servicios hayan sido registrados al recibirse, para comprobar que los importes informados en el estado de actividades, estados financieros contables, presupuestario y programático, se encuentren amparados con la documentación comprobatoria y justificativa respectiva.
- Verificar que todos los documentos que ampara la compra de insumos y enseres menores se encuentren debidamente comprobados y justificados.
- Verificar que los comprobantes fiscales digitales por internet (CFDI), cumplan con los requisitos fiscales y se incorpore el complemento para recepción de pagos en su caso.
- Verificar que los comprobantes por compra de refacciones automotrices, señalen su destino y justificación.
- Respecto de refacciones, accesorios y herramientas menores, verificar que no se incluyan bienes susceptibles de inventario.
- Revisar el rubro de combustibles y lubricantes, en relación con el equipo de transporte.

- Verificar la existencia de bitácoras y realizar el análisis correspondiente con cada una de las facturas que la integren, para corroborar que se registren los mantenimientos preventivos y correctivos, los recorridos y el consumo de combustible.
- Verificar que las adquisiciones realizadas se encuentren dentro de los límites considerados en la Ley de Compras Gubernamentales, Enajenaciones y Contratación de Servicios del Estado de Jalisco y sus Municipios.

Servicios Generales

- Verificar que los gastos por este concepto hayan sido registrados debidamente en el rubro que le corresponda, cotejando en el estado de actividades, estados financieros contables, presupuestarios y programáticos, y que dichos gastos estuvieran amparados con la documentación comprobatoria y justificativa respectiva.
- Solicitar información tanto de los adeudos pendientes al cierre del ejercicio como de las operaciones efectuadas durante el mismo.
- Verificar que los comprobantes fiscales digitales por internet (CFDI), cumplan con los requisitos fiscales y se incorpore el complemento para recepción de pagos en su caso.
- Revisar y analizar los contratos de asesoría y consultoría y verificar que cuente con su respectiva documentación comprobatoria y justificativa.
- Solicitar los contratos por concepto de seguros y analizar las erogaciones por seguros e investigar qué tipo de cobertura contrató.
- Verificar qué tipo de arrendamientos se contrataron durante el ejercicio fiscal.
- Verificar los mantenimientos realizados a los bienes y el correcto registro contable.
- Verificar los gastos por concepto de propaganda e imagen institucional.
- Verificar que las multas e intereses que se originen por negligencia administrativa, sean pagadas por el funcionario responsable.
- Analizar los comprobantes relacionados con gastos de ceremonial y orden social, para determinar que estas erogaciones se hayan

efectuado verdaderamente en relación con la entidad fiscalizada y su respectiva aprobación por la instancia competente.

- Verificar que las adquisiciones realizadas se encuentren apegadas a lo establecido en la Ley de la materia, así como en la Ley o Presupuesto de Egresos del ejercicio revisado.

Transferencias, Asignaciones, Subsidios y Otras Ayudas

- Verificar que las asignaciones destinadas en forma directa o indirecta a los sectores públicos, organismos paraestatales y apoyos como parte de su política económica y social, de acuerdo con las estrategias y prioridades de desarrollo para el sostenimiento y desempeño de sus actividades, estén autorizadas.
- Verificar que las erogaciones por estos conceptos se encuentren debidamente comprobadas y justificadas, así como aprobadas por la instancia respectiva.

Intereses, Comisiones y Otros Gastos de la Deuda Pública.

- Verificar el registro por concepto de gastos por intereses, comisiones y otros gastos de la deuda pública derivados de los diversos créditos o financiamientos contratados a plazo con instituciones nacionales, privadas y mixtas de crédito y con otros acreedores, mediante la documentación comprobatoria y justificativa.

Inversiones Financieras y Otras Provisiones

- Verificar que las erogaciones que realiza la entidad fiscalizada en la adquisición de acciones, bonos, otros títulos y valores; así como préstamos otorgados, erogaciones contingentes e imprevistas para el cumplimiento de obligaciones del gobierno se realicen de conformidad con la normatividad aplicable para cada instancia de gobierno y además se tenga la autorización correspondiente.

Desempeño

El desahogo de la presente auditoría de desempeño se apegó a lo dispuesto en la normatividad aplicable, así como a lo estipulado en la

Norma para la Realización de Auditoría de Desempeño de la Auditoría Superior del Estado de Jalisco. Con base en ello, y para responder a las preguntas de auditoría planteadas para el ejercicio de fiscalización del Instituto de Justicia Alternativa del Estado de Jalisco, se realizaron los procedimientos que se señalan a continuación:

- Se revisaron los manuales, guías e instructivos emitidos por el Instituto de Justicia Alternativa del Estado de Jalisco para conducir su gestión durante el ejercicio fiscal 2019, a fin de identificar los procesos documentados alrededor de:
 - Servicios de información y orientación sobre los procedimientos alternativos para el ejercicio fiscal 2019;
 - La generación de productos de conocimiento de Métodos Alternos de Solución de Conflictos (MASC);
- Se revisaron los instrumentos programáticos y de planeación (Matriz de Indicadores para Resultados correspondiente al ejercicio fiscal 2019 y Plan Anual 2019) a fin de identificar y valorar el marco de resultados relacionado con:
 - Acreditaciones de centros públicos y privados;
 - Certificaciones de prestadores de servicios;
 - Convenios sancionados y registrados de la Red de Centros de Justicia Alternativa;
 - Servicios de arbitraje, mediación y conciliación para la solución de conflictos mediante métodos alternativos;
 - Información y orientación sobre los procedimientos alternativos brindada;
 - Productos para la generación de conocimientos sobre los métodos alternos de justicia;
 - Cultura de métodos alternos como solución pacífica de controversias difundida y fomentada;
 - Capacitación y actualización a los Mediadores, Conciliadores y Árbitros, impartida; y
 - Vinculación con instituciones educativas, organismos públicos y privados para la difusión de métodos alternos de

solución de controversias.

- Se analizaron los archivos con la información sobre el número de Centros tanto públicos como privados, así como las acreditaciones de dichos Centros, con la finalidad de determinar el promedio de días que tardan las resoluciones de acreditaciones respecto de su fecha de solicitud; las solicitudes atendidas y resueltas respecto de las solicitudes recibidas durante 2019, así como el número de centros de justicia alternativa (públicos y privados) por cada 100 mil habitantes.
- Se analizaron las bases de datos con la información sobre los prestadores de servicios certificados en 2019, con la finalidad de dimensionar la eficacia con la que el IJA suministró el servicio de certificación, a través de identificar el número de prestadores de servicios por cada 100 mil habitantes, así como la tasa media anual de crecimiento de los prestadores de servicios certificados en el período 2017-2019.
- Se analizaron las bases de datos con la información sobre los prestadores de servicios que refrendaron su certificación, con la finalidad de determinar en qué medida la gestión del IJA permitió la eficiente certificación y el refrendo de los prestadores de servicios, a través de identificar el porcentaje de prestadores que han refrendado su certificado y aquellos vigentes durante 2019, así como la tasa de crecimiento anual de refrendos.
- Se revisó la información provista por el IJA sobre el avance en el cumplimiento de los indicadores establecidos en su MIR, a efecto de determinar la eficacia en el cumplimiento de los objetivos relacionados con los servicios de métodos alternos para la solución pacífica de los conflictos.
- Se analizó la información sobre expedientes en materia de métodos alternos para la solución de conflictos suministrada por el IJA, para determinar el porcentaje de convenios suscritos respecto de los expedientes abiertos y con ello tener una aproximación sobre la

eficacia con que se suministraron los servicios de Métodos Alternos para la Solución de Conflictos.

- Se evaluó el listado de convenios de solución de controversias a través de métodos alternos, registrados durante el período 2017-2019, para determinar la eficiencia con que el IJA ha realizado el proceso de sanción de convenios, para lo cual se realizó un análisis de días naturales transcurridos desde el ingreso y la sanción de los convenios para determinar la variación de tiempo.
- Se analizó la base de datos sobre los servicios de información y orientación en materia de procedimientos alternativos, con la finalidad de determinar en qué medida se provee el servicio de información y orientación.
- Se evaluaron los documentos elaborados por el IJA para la generación de conocimiento respecto de los métodos alternos para la solución de conflictos, durante los años 2018 y 2019, con la finalidad de determinar lo siguiente: a) si los documentos son conocidos, b) si son de utilidad para los responsables de los centros, y c) si la población a la que van dirigidos, su objetivo y contenido son válidos. Con lo anterior establecer si tales documentos contribuyen con el mandato de comunicar y difundir los MASC.
- Se revisó el listado de eventos de difusión realizados por el IJA para el año 2019, también se revisó el listado de las entrevistas realizadas en medios de comunicación sobre la difusión y promoción de los MASC, y establecer en qué medida se ha difundido la cultura de MASC, así como la población alcanzada a través de dichas acciones de difusión.
- Se analizó la base de datos con información de las capacitaciones impartidas en el período 2017-2019, con la finalidad de determinar, por un lado, la variación en la cantidad de personas capacitadas en los ejercicios 2018 y 2019, así como el porcentaje de prestadores de servicios que tuvieron vigente su certificación en 2019 y fueron capacitados en el mismo año, respecto del total de prestadores de servicios vigentes; así como establecer el porcentaje de prestadores

de servicios del IJA capacitados en 2019 y los servicios de capacitación en los que participaron los prestadores de servicios; lo que proporciona información sobre el fortalecimiento de capacidades de los prestadores de servicios.

- Se revisó la existencia de algún estudio, diagnóstico o documento donde se identifiquen las necesidades de capacitación de los prestadores de servicios de métodos alternos a fin de determinar la pertinencia de los programas de capacitación impartidos en el ejercicio fiscal 2019; así como identificar de qué instrumentos se vale el IJA para conformar el diagnóstico de necesidades de capacitación.
- Se evaluó el listado de convenios celebrados durante el período 2017-2019, para determinar aquellos que se suscribieron bajo el objeto de realizar actividades de difusión y promoción de los métodos alternos de solución de controversias y establecer en qué medida se ha llevado a cabo la vinculación con otras instituciones y organismos.
- Se entrevistó al personal de las siguientes direcciones: 1) de Capacitación y Difusión, 2) de Métodos Alternos de Solución de Conflictos y Validación, 3) de Certificaciones y Acreditaciones; a personal de la Jefatura del Departamento de Organización, Medios y Proyectos del Instituto de Justicia Alternativa del Estado de Jalisco, para conocer sobre los objetivos, indicadores, las actividades y procesos no documentados, y para contrastar lo manifestado con la información suministrada relacionada con los mandatos de “Prestar y regular los servicios de métodos alternos para la solución pacífica de los conflictos en el Estado de Jalisco” y “Promover y difundir la cultura de los medios alternos como solución pacífica de conflictos así como fortalecer las capacidades de los prestadores de esos servicios”.
- Se levantó una Encuesta a Profesionales y Prestadores de los Servicios de Métodos Alternos para la Solución de Conflictos y se analizaron los resultados a fin de contar con elementos para evaluar el desempeño de la entidad fiscalizada alrededor de la provisión de:

- Las certificaciones de prestadores de servicios
- La generación de productos de conocimiento de Métodos Alternos de Solución de Conflictos; y
- La capacitación y actualización a los Mediadores, Conciliadores y Árbitros, impartida.

Resultados

Análisis y resultados de la gestión financiera

Se verificó que la recaudación, administración, manejo, resguardo y la aplicación de los ingresos y egresos, activos y pasivos del Instituto de Justicia Alternativa del Estado de Jalisco, durante el ejercicio fiscal comprendido del 01 de enero al 31 de diciembre de 2019, se ejercieran en los términos de las disposiciones legales y administrativas, aplicables, conforme a los criterios y con base a los programas aprobados, advirtiéndose inconsistencias.

Respecto de los bienes muebles e inmuebles, activos intangibles, depreciaciones y amortizaciones acumuladas. Se verificó del muestreo realizado, el estado que guardaban los bienes muebles e inmuebles pertenecientes al Instituto de Justicia Alternativa del Estado de Jalisco, constatándose de dicha muestra, que se encuentran debidamente registrados contablemente, inventariados y que la entidad auditable cuenta con la legítima posesión y propiedad de los mismos, relativo el inventario de los bienes que integran el patrimonio de la entidad; se revisó en forma selectiva, constatándose que se actualizó incrementándose con las nuevas adquisiciones y disminuyéndose con las bajas de activos habidas en el ejercicio fiscal de 2019. Además, se verificó en forma selectiva la documentación comprobatoria que corresponde a los meses de enero a diciembre; aplicándose las pruebas y procedimientos de auditoría, que nos permitieron valorar el control interno con la finalidad de obtener una seguridad razonable de que las cantidades registradas por estos conceptos reflejan la correcta comprobación y exactitud de los bienes inmuebles.

De la revisión efectuada, en lo que respecta al periodo comprendido del 01 de enero al 31 de diciembre de 2019, se notificó a los sujetos fiscalizados el respectivo pliego de observaciones, determinándose los siguientes resultados:

1.- En la revisión efectuada a la cuenta pública del Instituto de Justicia Alternativa del Estado de Jalisco (IJA), de conformidad a la normativa aplicable, se analizó la cuenta denominada “Deudores por Cobrar a Corto Plazo”, en la cual se detectaron saldos pendientes de comprobar al 31 de diciembre de 2019, sin acompañar los soportes documentales que aclaren y justifiquen la comprobación, cancelación o reintegro de los saldos observados; Importe \$42,121.45.

19-DPE-PO-001-500400-A-01 **Pliego de observaciones**

De la revisión, análisis y valoración de la documentación e información que fue proporcionada por los sujetos fiscalizados, se advierte que, derivado de la revisión llevada a cabo por este órgano técnico, han sido presentadas las constancias documentales que acreditan el reintegro efectuado al patrimonio de la entidad fiscalizada por el importe y concepto observado, siendo procedente la atención de esta observación.

Cabe señalar, que el sujeto fiscalizado realizó comentarios mediante oficio de respuesta, recibido en la oficialía de partes de la Auditoría Superior del Estado de Jalisco. De igual manera, se citó al sujeto fiscalizado para el desahogo del procedimiento de aclaraciones, a efecto de realizar alegatos y presentar los soportes documentales que, a su juicio, resultaran suficientes para la atención de la presente Acción de Fiscalización.

2.- En la revisión efectuada a la cuenta pública del Instituto de Justicia Alternativa del Estado de Jalisco (IJA), de conformidad a la normativa aplicable, se analizó la cuenta denominada “Anticipo a proveedores por Adquisición de bienes y Prestación de Servicios a Corto Plazo”, en la cual se detectó un gasto por la adquisición de bienes, sin acompañar los soportes documentales que demuestren su recepción; Importe \$4,770.00.

19-DPE-PO-002-500400-A-01 **Pliego de observaciones**

De la revisión, análisis y valoración de la documentación e información que fue proporcionada por los sujetos fiscalizados, se advierte que, derivado de la revisión llevada a cabo por este órgano técnico, han sido presentadas las constancias documentales que acreditan el reintegro efectuado al patrimonio de la entidad fiscalizada por el importe y concepto observado, siendo procedente la atención de esta observación.

Cabe señalar, que el sujeto fiscalizado realizó comentarios mediante oficio de respuesta, recibido en la oficialía de partes de la Auditoría Superior del Estado de Jalisco. De igual manera, se citó al sujeto fiscalizado para el desahogo del procedimiento de aclaraciones, a efecto de realizar alegatos y presentar los soportes documentales que, a su juicio, resultaran suficientes para la atención de la presente Acción de Fiscalización.

3.- En la revisión efectuada a la cuenta pública del Instituto de Justicia Alternativa del Estado de Jalisco (IJA), de conformidad a la normativa aplicable, se analizó la cuenta de “Valores en Garantía”, en la cual, se detectaron saldos al 31 de diciembre de 2019, por concepto de depósitos en garantía por arrendamiento de inmueble, sin acompañar los soportes documentales que acrediten la recuperación de dichos depósitos; Importe \$11,626.40.

19-DPE-PO-003-500400-A-01 Pliego de observaciones

De la revisión, análisis y valoración de la documentación e información que fue proporcionada por los sujetos fiscalizados, se advierte que, derivado de la revisión llevada a cabo por este órgano técnico, han sido presentadas las constancias documentales que acreditan el reintegro efectuado al patrimonio de la entidad fiscalizada por el importe y concepto observado, siendo procedente la atención de esta observación.

Cabe señalar, que el sujeto fiscalizado realizó comentarios mediante oficio de respuesta, recibido en la oficialía de partes de la Auditoría Superior del Estado de Jalisco. De igual manera, se citó al sujeto fiscalizado para el desahogo del procedimiento de aclaraciones, a efecto de realizar alegatos y presentar los soportes documentales que, a su juicio, resultaran suficientes para la atención de la presente Acción de Fiscalización.

4.- En la revisión efectuada a la cuenta pública del Instituto de Justicia Alternativa del Estado de Jalisco (IJA), de conformidad a la normativa aplicable, se analizó la cuenta denominada “Penas, Multas, Accesorios y Actualizaciones”, en la cual se detectaron pagos por concepto de recargos y actualizaciones, sin acompañar los soportes documentales que aclaren y justifiquen tal circunstancia; Importe \$11,303.52.

19-DPE-PO-004-500400-A-01 Pliego de observaciones

De la revisión, análisis y valoración de la documentación e información que fue proporcionada por los sujetos fiscalizados, se advierte que, derivado de la revisión llevada a cabo por este órgano técnico, han sido presentadas las constancias documentales que acreditan el reintegro efectuado al patrimonio de la entidad fiscalizada por el importe y concepto observado, siendo procedente la atención de esta observación.

Cabe señalar, que el sujeto fiscalizado realizó comentarios mediante oficio de respuesta, recibido en la oficialía de partes de la Auditoría Superior del Estado de Jalisco. De igual manera, se citó al sujeto fiscalizado para el desahogo del procedimiento de aclaraciones, a efecto de realizar alegatos y presentar los soportes documentales que, a su juicio, resultaran suficientes para la atención de la presente Acción de Fiscalización.

5.- En la revisión efectuada a la cuenta pública del Instituto de Justicia Alternativa del Estado de Jalisco (IJA), de conformidad a la normativa aplicable, se analizó la subcuenta “Materiales, Útiles y Equipos Menores de Tecnología de Información y Comunicación”, en donde se detectó un probable incumplimiento en las fechas de entrega de los bienes por parte del proveedor, sin acompañar los soportes documentales que aclaren y justifiquen tal circunstancia o bien, la documentación que acredite la aplicación de las penalizaciones correspondientes; Importe \$26,080.77.

19-DPE-PO-005-500400-A-01 Pliego de observaciones

De la revisión, análisis y valoración de la documentación e información que fue proporcionada por los sujetos fiscalizados, se advierten elementos de prueba suficientes para la atención de esta observación, toda vez que remitieron las constancias documentales en las cuales se advierte que el

proveedor formalizó en tiempo y forma las solicitudes de prórroga para la entrega de los bienes, acompañando las autorizaciones emitidas por parte de los funcionarios responsables del ente fiscalizado, aclarando con ello que no existió incumplimiento a los términos y condiciones contractualmente establecidos, subsanando de esta manera las inconsistencias detectadas durante la revisión, siendo procedente la atención de esta observación.

Cabe señalar, que el sujeto fiscalizado realizó comentarios mediante oficio de respuesta, recibido en la oficialía de partes de la Auditoría Superior del Estado de Jalisco. De igual manera, se citó al sujeto fiscalizado para el desahogo del procedimiento de aclaraciones, a efecto de realizar alegatos y presentar los soportes documentales que, a su juicio, resultaran suficientes para la atención de la presente Acción de Fiscalización.

6.- En la revisión efectuada a la cuenta pública del Instituto de Justicia Alternativa del Estado de Jalisco (IJA), de conformidad a la normativa aplicable, se detectó un pago por concepto de “capacitación”, sin contar con los soportes documentales que aclaren y justifiquen dicha erogación; Importe \$14,000.00.

19-DPE-PO-006-500400-A-01 Pliego de observaciones

De la revisión, análisis y valoración de la documentación e información que fue proporcionada por los sujetos fiscalizados, se advierten elementos de prueba suficientes para la atención de esta observación, toda vez que remitieron la evidencia documental que acredita la recepción la capacitación por parte del personal del ente fiscalizado, corroborando con ello el destino y la correcta aplicación de los recursos públicos; subsanando de esta manera las inconsistencias detectadas durante la revisión, siendo procedente la atención de esta observación.

Cabe señalar, que el sujeto fiscalizado realizó comentarios mediante oficio de respuesta, recibido en la oficialía de partes de la Auditoría Superior del Estado de Jalisco. De igual manera, se citó al sujeto fiscalizado para el desahogo del procedimiento de aclaraciones, a efecto de realizar alegatos y presentar los soportes documentales que, a su juicio, resultaran suficientes para la atención de la presente Acción de Fiscalización.

7.- En la revisión efectuada a la cuenta pública del Instituto de Justicia Alternativa del Estado de Jalisco (IJA), de conformidad a la normativa aplicable, se detectaron pagos por concepto de “capacitación”, sin contar con los soportes documentales que aclaren y justifiquen dichas erogaciones; Importe \$15,660.00.

19-DPE-PO-007-500400-A-01 Pliego de observaciones

De la revisión, análisis y valoración de la documentación e información que fue proporcionada por los sujetos fiscalizados, se advierten elementos de prueba suficientes para la atención de esta observación, toda vez que remitieron la evidencia documental que acredita la recepción la capacitación por parte del personal del ente fiscalizado, corroborando con ello el destino y la correcta aplicación de los recursos públicos; subsanando de esta manera las inconsistencias detectadas durante la revisión, siendo procedente la atención de esta observación.

Cabe señalar, que el sujeto fiscalizado realizó comentarios mediante oficio de respuesta, recibido en la oficialía de partes de la Auditoría Superior del Estado de Jalisco. De igual manera, se citó al sujeto fiscalizado para el desahogo del procedimiento de aclaraciones, a efecto de realizar alegatos y presentar los soportes documentales que, a su juicio, resultarían suficientes para la atención de la presente Acción de Fiscalización.

8.- En la revisión efectuada a la cuenta pública del Instituto de Justicia Alternativa del Estado de Jalisco (IJA), de conformidad a la normativa aplicable, se detectó un pago por concepto de “capacitación”, sin contar con los soportes documentales que aclaren y justifiquen dicha erogación; Importe \$45,000.00.

19-DPE-PO-008-500400-A-01 Pliego de observaciones

De la revisión, análisis y valoración de la documentación e información que fue proporcionada por los sujetos fiscalizados, se advierten elementos de prueba suficientes para la atención de esta observación, toda vez que remitieron la evidencia documental que acredita la recepción la capacitación por parte del personal del ente fiscalizado, corroborando con

ello el destino y la correcta aplicación de los recursos públicos; subsanando de esta manera las inconsistencias detectadas durante la revisión, siendo procedente la atención de esta observación.

Cabe señalar, que el sujeto fiscalizado realizó comentarios mediante oficio de respuesta, recibido en la oficialía de partes de la Auditoría Superior del Estado de Jalisco. De igual manera, se citó al sujeto fiscalizado para el desahogo del procedimiento de aclaraciones, a efecto de realizar alegatos y presentar los soportes documentales que, a su juicio, resultaran suficientes para la atención de la presente Acción de Fiscalización.

9.- En la revisión efectuada a la cuenta pública del Instituto de Justicia Alternativa del Estado de Jalisco (IJA), de conformidad a la normativa aplicable, se analizó la subcuenta “Viáticos en el País”, dentro de la cual se detectaron inconsistencias en la comprobación del gasto, sin acompañar los soportes documentales que aclaren y justifiquen tal circunstancia; Importe \$7,800.00.

19-DPE-PO-009-500400-A-01 Pliego de observaciones

De la revisión, análisis y valoración de la documentación e información que fue proporcionada por los sujetos fiscalizados, se advierten elementos de prueba suficientes para la atención de esta observación, toda vez que remitieron los soportes documentales que acreditan las actividades y resultados obtenidos con motivo de las comisiones asignadas para acudir a distintas sedes y Salas de Juicios Orales Regionales, anexando los comprobantes que complementan la debida comprobación de los recursos asignados al personal comisionado; subsanando de esta manera las inconsistencias detectadas durante la revisión, siendo procedente la atención de esta observación.

Cabe señalar, que el sujeto fiscalizado realizó comentarios mediante oficio de respuesta, recibido en la oficialía de partes de la Auditoría Superior del Estado de Jalisco. De igual manera, se citó al sujeto fiscalizado para el desahogo del procedimiento de aclaraciones, a efecto de realizar alegatos y presentar los soportes documentales que, a su juicio, resultaran suficientes para la atención de la presente Acción de Fiscalización.

Análisis y resultados del desempeño

De la revisión efectuada, particularmente en lo que refiere a la auditoría de desempeño al periodo comprendido del 01 de enero al 31 de diciembre de 2019, se notificó a los sujetos fiscalizados el respectivo pliego de recomendaciones, determinándose los siguientes resultados:

10.- Dado que se identificó disociación entre objetivos e indicadores previstos en instrumentos programáticos y de planeación (*Matriz de Indicadores para Resultados y el Plan Anual*) relacionados con los entregables: a) servicios de arbitraje, mediación y conciliación para la solución de conflictos mediante métodos alternativos; b) acreditaciones de centros públicos y privados; c) certificaciones de prestadores de servicios, y; d) convenios sancionados y registrados de la Red de Centros de Justicia Alternativa sancionados y registrados.

Se recomienda a la Dirección de Administración y Planeación y a las áreas que corresponda, homologar la información reportada en dichos instrumentos, así como recuperar los indicadores planteados en el Anexo del Plan Anual que se consideran pertinentes para el seguimiento sobre los entregables mencionados, e incorporarlos en la MIR y en el Plan Anual que correspondan, para que dichos marcos de resultados (objetivos e indicadores) sean armonizados y formalizados; los objetivos e indicadores deben satisfacer los criterios de consistencia establecidos en documentos técnicos como las Guías del CONEVAL, de la SHCP y los Lineamientos emitidos por el CONAC.

19-DAD-PR-001-500400-A-02 Pliego de Recomendaciones

De la revisión, análisis y valoración de la respuesta presentada por el sujeto fiscalizado, se tiene por atendida la recomendación, en virtud de lo siguiente:

El compromiso planteado por la entidad auditada se refiere válidamente a la revisión y actualización de la Matriz de Indicadores para Resultados (MIR) del Instituto de Justicia Alternativa del Estado de Jalisco para el año 2022, con el propósito de incluir en esta, componentes de los principales servicios que oferta el Instituto, o bien actividades para aquellos que

consideran servicios complementarios, dicha actualización prevé incluir los entregables descritos en la recomendación. Sin embargo, dado que el compromiso no establece con claridad de qué manera se homologarán los cambios mencionados en la MIR con el Plan Anual (del año que corresponda), en la etapa de seguimiento que posteriormente realice este órgano fiscalizador, se analizará la asociación entre los objetivos e indicadores incluidos en la MIR y los previstos en el Plan Anual y su Anexo.

La entidad auditada formuló tres actividades para cumplir con el compromiso asumido. La primera se refiere a la realización de talleres, con las distintas áreas responsables de los servicios, para la elaboración de la MIR, la segunda de ellas se refiere a la actualización de la MIR con los nuevos componentes y actividades incorporados; mientras que la tercera se refiere a la presentación de la MIR junto al anteproyecto del presupuesto de egresos. Las tres actividades propuestas son congruentes y suficientes para el cumplimiento del compromiso adquirido, aún y cuando este no es suficiente para atender a la recomendación.

Los plazos previstos para la realización de las actividades son adecuados ya que, según se establece en el artículo 29 de la Ley del Presupuesto, Contabilidad y Gasto Público del Estado de Jalisco, la presentación del anteproyecto de presupuesto de egresos se presentará a más tardar el 15 de agosto de cada año, en concordancia con la fecha de realización de la última de las actividades propuestas.

Los medios de verificación contemplados para cada una de las tres actividades se consideran pertinentes para la verificación de su cumplimiento. Por lo que, la lista de asistencia permite verificar los asistentes a los talleres sobre la elaboración de la MIR; finalmente, la propia MIR actualizada es el medio de verificación en la que se observará la incorporación de los componentes y actividades.

11.- Dado que se identificó que el tiempo promedio entre la solicitud de acreditación de un centro, y la fecha para su resolución fue de 40.71 días naturales, con una dispersión de los datos de 19.28 días; considerando que en la normativa no se establece un plazo legal sobre el proceso completo de las acreditaciones de centros públicos y privados, a partir de la recepción

y hasta su resolución, y dado que el IJA no contó con información respecto de las resoluciones en ejercicios anuales anteriores.

Se recomienda al Director General y al área que sea competente, definir como parte de su marco de resultados (objetivos e indicadores) una métrica que le permita dar seguimiento a la gestión y evaluar la eficiencia con que se resuelven las solicitudes recibidas para la acreditación de centros públicos y privados.

19-DAD-PR-002-500400-A-02 **Pliego de Recomendaciones**

De la revisión, análisis y valoración de la respuesta presentada por el sujeto fiscalizado, se tiene por atendida la recomendación, en virtud de lo siguiente:

El compromiso planteado por la entidad auditada se refiere válidamente a la revisión y actualización de la Matriz de Indicadores para Resultados (MIR) del Instituto de Justicia Alternativa del Estado de Jalisco para el año 2022, y plantea también que tal actualización contenga al menos un indicador que permita dar seguimiento a la gestión y evaluar la eficiencia en el proceso de acreditación de centros públicos y privados, dicha actualización prevé incluir el entregable descrito en la recomendación; por lo que dicho compromiso es lo suficientemente específico y está orientado hacia la atención de la recomendación emitida.

La entidad auditada formuló tres actividades para cumplir con el compromiso asumido. La primera se refiere a la realización de talleres, con las distintas áreas responsables de los servicios, para la elaboración de la MIR; la segunda de ellas se refiere a la actualización de la MIR con los nuevos componentes y actividades incorporados; mientras que la tercera se refiere a la presentación de la MIR junto al anteproyecto del presupuesto de egresos. Las tres actividades propuestas son congruentes y suficientes para el cumplimiento del compromiso adquirido, aún y cuando este no es suficiente para atender a la recomendación.

Los plazos previstos para la realización de las actividades son adecuados ya que, según se establece en el artículo 29 de la Ley del Presupuesto, Contabilidad y Gasto Público del Estado de Jalisco, la presentación del

anteproyecto de presupuesto de egresos se presentará a más tardar el 15 de agosto de cada año, en concordancia con la fecha de realización de la última de las actividades propuestas.

Los medios de verificación contemplados para cada una de las tres actividades se consideran pertinentes para la verificación de su cumplimiento. Por lo que, la lista de asistencia permite verificar los asistentes a los talleres sobre la elaboración de la MIR; así como que la propia MIR actualizada son el medio de verificación con que se observará la incorporación de los componentes y actividades.

12.- Dado que se identificó un bajo nivel de prestadores de servicios que refrendaron su certificación entre los años 2015 a 2019 (50.70%), aún y cuando en la encuesta realizada por esta Auditoría Superior a profesionales de los servicios de MASC para conocer su percepción sobre las causas del bajo nivel de refrendos, estas no se relacionaron de forma directa con la gestión del IJA; al indagar sobre las sugerencias para incrementar el nivel de refrendo, la tercera parte de las sugerencias planteadas (33%) se refirieron a aspectos relacionados con la gestión del IJA respecto del trámite de certificación y refrendo y, un 27.5% de las menciones se relacionaron con otros aspectos que son competencia del Instituto.

Se recomienda al Director General, a la Dirección de Acreditación, Certificación y Evaluación, y las áreas que corresponda, revisar sus procedimientos sobre el trámite para la certificación y refrendo, y realizar los cambios que estime pertinentes, teniendo en consideración las sugerencias expresadas por los profesionales consultados en la encuesta como medida para propiciar que los prestadores de servicios refrenden sus certificaciones.

19-DAD-PR-003-500400-A-02 Pliego de Recomendaciones

De la revisión, análisis y valoración de la respuesta presentada por el sujeto fiscalizado, se tiene por atendida la recomendación, en virtud de lo siguiente:

El ente fiscalizado argumentó que una obligación del prestador de servicios para refrendar su certificación ante el Instituto de Justicia Alternativa del

Estado de Jalisco es que acredite haber participado en cursos o talleres de actualización de al menos 40 horas en el periodo de dos años. Al respecto, la entidad auditada informó que el Instituto, a partir de 2020 y lo que ha transcurrido de 2021, ha aumentado su oferta de eventos académicos tendientes a la actualización de los prestadores de servicios, mismos que tienen validez para realizar el proceso de refrendo de certificación ante el Instituto. La segunda parte del argumento se refiere al costo de la renovación, misma que el IJA considera asequible para los prestadores de servicios; además, se afirma que el Instituto ha otorgado facilidades al implementar la figura de los prestadores de forma directa; asimismo se informó que el costo por el pago de derechos por los servicios inherentes al IJA son determinados por el Gobierno del Estado y autorizados por el Congreso del Estado, es decir, que el IJA no los determina; finalmente, se señala que la Secretaría de la Hacienda Pública ha autorizado en los últimos años el cobro de solo la mitad del costo en la certificación por primera vez. Respecto de la última parte, el argumento del descuento en el pago no se aplica para los refrendos, por lo que no se relaciona con lo planteado en la recomendación.

La evidencia empleada, que hace referencia a los reglamentos de Acreditación, Certificación y Evaluación, y de Capacitación del IJA, así como a la Ley de Ingresos para los ejercicios fiscales 2018, 2019, 2020 y 2021, se relaciona en su totalidad con la justificación presentada.

Se argumenta que a partir de 2020 y lo que ha transcurrido de 2021, el IJA ha aumentado su oferta de eventos académicos tendientes a la actualización de los prestadores de servicios, mismos que tienen validez para realizar el proceso de refrendo de certificación ante el Instituto. Sin embargo, el ente no presenta evidencia que demuestre que dicha oferta de eventos académicos ha aumentado en los últimos dos años.

La evidencia aportada por la entidad auditada proviene de fuentes de información válidas; por un lado, se presentó información generada por el propio IJA (el Reglamento de Acreditación, Certificación y Evaluación, y el Reglamento de Capacitación), y por otro lado se suministró información externa (Ley de Ingresos para los ejercicios fiscales 2018, 2019, 2020 y 2021).

13.- Dado que se identificó que *no existe un proceso de registro confiable y consistente* respecto de las solicitudes de información y orientación, así como de los expedientes en materia de MASC.

Se recomienda al Director General y a las áreas encargadas de la integración de información estadística, recopilar y sistematizar y homologar la información a través de las plataformas tecnológicas con que cuenta el Instituto, tales como el Sistema Informático del IJA (SIIJA), o alguna otra que resulte factible, en relación con las solicitudes de información y orientación, así como de los expedientes abiertos en todas las sedes y módulos del Instituto.

19-DAD-PR-004-500400-A-02 **Pliego de Recomendaciones**

De la revisión, análisis y valoración de la respuesta presentada por el sujeto fiscalizado, se tiene por atendida la recomendación, en virtud de lo siguiente:

La entidad fiscalizada se comprometió con lo siguiente: "Implementar una base de datos homologada para el registro de las solicitudes de información y orientación recibidas por parte de los usuarios interesados en resolver un conflicto a través de los MASC, en todas las sedes y módulos del Instituto". Al respecto, el compromiso atiende parcialmente la recomendación ya que solamente se retoma un aspecto de esta (relacionado con las solicitudes de información y orientación) y no se especifica lo que se habrá de realizar para la homologación de los registros de los expedientes en materia de MASC. Por lo tanto, en la etapa de seguimiento que posteriormente realice este órgano fiscalizador, se analizará la incorporación de actividades orientadas a la homologación de los registros sobre los expedientes de MASC.

La medida de atención contempla dos actividades: 1) *Definición del mecanismo a través del cual se realizará el registro de las solicitudes de información y orientación recibidas;* y, 2) *Implementación del mecanismo de registro en todas las sedes y módulos del Instituto.* Ambas actividades son suficientes y se relacionan directamente con el compromiso, ya que sus resultados esperados son: que la Dirección de MASCV defina un mecanismo para realizar el registro de las solicitudes de orientación e

información y cuenta con una base de datos homologada para el registro de las solicitudes de información y orientación que reciba en las sedes y módulos.

El plazo fijado para el desarrollo de ambas actividades previstas es razonable, siendo octubre para la primera actividad y noviembre de 2021 para la segunda actividad.

Los medios de verificación son pertinentes como prueba del cumplimiento de las actividades. En ese sentido, las listas de asistencia y minutas permiten verificar la realización de reuniones para la definición del mecanismo a través del cual se realizará el registro de las solicitudes de información y orientación recibidas. Por otro lado, la base de datos con los registros de solicitudes da cuenta de la implementación del mecanismo de registro.

14.- Debido a que no se contó con un marco de resultados homogéneo para dar seguimiento a la gestión de la sanción de convenios, y considerando que se contó con información pertinente para dimensionar de manera aproximada la eficiencia en el proceso de sanción (como el porcentaje de convenios que se sancionaron dentro del plazo igual o menor a 45 días naturales.

Se recomienda al Director General, al Director de Métodos Alternativos de Solución de Conflictos y Validación, y a las áreas correspondientes del Instituto, incorporar en su marco de resultados un indicador para monitorear y evaluar la eficiencia con la que se realiza el proceso de sanción de convenios en los términos de su disposición Reglamentaria (20 días hábiles).

19-DAD-PR-005-500400-A-02 Pliego de Recomendaciones

De la revisión, análisis y valoración de la respuesta presentada por el sujeto fiscalizado, se tiene por atendida la recomendación, en virtud de lo siguiente:

El compromiso planteado por la entidad auditada se refiere válidamente a la revisión y actualización de la Matriz de Indicadores para Resultados

(MIR) del Instituto de Justicia Alternativa del Estado de Jalisco para el año 2022, y plantea también que tal actualización contenga al menos un indicador que permita dar seguimiento a la gestión y evaluar la eficiencia con que se lleva a cabo el proceso de sanción de convenios, dicha actualización prevé incluir el entregable descrito en la recomendación; por lo que el compromiso es lo suficientemente específico y está orientado hacia la atención de la recomendación emitida.

La entidad auditada formuló tres actividades para cumplir con el compromiso asumido. La primera se refiere a la realización de talleres, con las distintas áreas responsables de los servicios, para la elaboración de la MIR, la segunda de ellas se refiere a la actualización de la MIR con los nuevos componentes y actividades incorporados; mientras que la tercera se refiere a la presentación de la MIR junto al anteproyecto del presupuesto de egresos. Las tres actividades son congruentes y suficientes para el cumplimiento del compromiso adquirido, aún y cuando este no es suficiente para atender a la recomendación.

Los plazos previstos para la realización de las actividades son adecuados ya que, según se establece en el artículo 29 de la Ley del Presupuesto, Contabilidad y Gasto Público del Estado de Jalisco, la presentación del anteproyecto de presupuesto de egresos se presentará a más tardar el 15 de agosto de cada año, en concordancia con la fecha de realización de la última de las actividades propuestas.

Los medios de verificación contemplados para cada una de las tres actividades se consideran pertinentes para la verificación de su cumplimiento. Por lo que, la lista de asistencia permite verificar los asistentes a los talleres sobre la elaboración de la MIR; así como que la propia MIR actualizada son el medio de verificación con que se observará la incorporación de los componentes y actividades.

15.- Dado que el Instituto de Justicia Alternativa del Estado de Jalisco no contó con procesos específicos y suficientes para describir la secuencia de pasos operativos para la provisión de los servicios de: a) información y orientación en materia de Métodos Alternativos para la Solución de Conflictos; y, b) la generación de productos de conocimiento de MASC.

Se recomienda al Director General y a las áreas que corresponda, integrar en el Manual de Procedimientos del Instituto, las actividades y procedimientos específicos que describan la secuencia de pasos operativos, los responsables, los plazos, los procesos de supervisión, y aquellos que se relacionen específicamente con los servicios mencionados.

19-DAD-PR-006-500400-A-02 Pliego de Recomendaciones

De la revisión, análisis y valoración de la respuesta presentada por el sujeto fiscalizado, se tiene por atendida la recomendación, en virtud de lo siguiente:

La entidad fiscalizada se comprometió con lo siguiente: "Incluir y describir la secuencia de pasos operativos en el Manual de Procedimientos del Instituto para la provisión de los siguientes servicios: a) Información y orientación en materia de Métodos Alternativos para la Solución de Conflictos, correspondiente a la Dirección de Métodos Alternativos para la Solución de Conflictos; y, b) Generación de productos de conocimiento de MASC, correspondiente a la Dirección de Capacitación y Difusión; en el que además de los pasos se definan los responsables, plazos, procesos de supervisión y aquellos relacionados específicamente con dichos servicios", y dicho compromiso es suficientemente específico y congruente con la recomendación emitida.

La Medida de Atención comunicada por la entidad fiscalizada contempla tres actividades, la primera se refiere a la realización de sesiones de trabajo con las áreas que intervienen en dichos servicios para definir y describir los procedimientos, la segunda tiene que ver con la aprobación de las modificaciones en el Manual de Procedimientos; y la última tiene que ver con la publicación del Manual de Procedimientos del IJA. Por lo tanto, se considera que las actividades son congruentes y suficientes para dar cumplimiento al compromiso establecido por el IJA.

Los plazos establecidos se consideran razonables para ejecutar las actividades, debido a que, para la primera actividad, relacionada con las reuniones para la definición de procesos, contempla un tiempo de 6 meses y las otras dos actividades, un mes cada una para su ejecución. La medida

de atención inicia el 01 de junio de 2021 y concluye el 28 de febrero de 2022; es decir, un tiempo total de 8 meses.

Los medios de verificación se refieren a las listas de asistencias y minutas de las reuniones para acordar la descripción de los procedimientos, la orden del día de la sesión con el Consejo para aprobarlos y finalmente al Manual de Procedimientos actualizado y aprobado, y se consideran que son suficientes y pertinentes como evidencia de la medida de atención.

16.- Dado que el Instituto de Justicia Alternativa de Jalisco no contó con un marco de resultados en instrumentos programáticos y de planeación, tales como la Matriz de Indicadores para Resultados (MIR) y el Plan Anual 2019, para los entregables: a) información y orientación sobre los procedimientos alternativos brindada; b) productos para la generación de conocimientos sobre los métodos alternos de justicia; c) cultura de métodos alternos como solución pacífica de controversias difundida y fomentada; d) capacitación y actualización a los Mediadores, Conciliadores y Árbitros, impartida; y, e) vinculación con instituciones educativas, organismos públicos y privados para la difusión de métodos alternos de solución de controversias.

Se recomienda a la Dirección de Administración y Planeación y a las áreas que corresponda, revisar el diseño de la MIR y del Plan Anual de los ejercicios que correspondan, para que se reformulen sus objetivos e indicadores, de tal forma que se cuente con marco de resultados pertinente para monitorear y evaluar el desempeño, así como los resultados de los entregables señalados. Los objetivos e indicadores deben satisfacer los criterios de consistencia establecidos en documentos técnicos como las Guías del CONEVAL, de la SHCP y los Lineamientos del CONAC.

19-DAD-PR-007-500400-A-02 Pliego de Recomendaciones

De la revisión, análisis y valoración de la respuesta presentada por el sujeto fiscalizado, se tiene por atendida la recomendación, en virtud de lo siguiente:

El compromiso planteado por la entidad auditada se refiere válidamente a la revisión y actualización de la Matriz de Indicadores para Resultados (MIR) del Instituto de Justicia Alternativa del Estado de Jalisco para el año

2022, con el propósito de incluir en esta, componentes de los principales servicios que oferta el Instituto, o bien actividades para aquellos que consideran servicios complementarios, dicha actualización prevé incluir los cinco entregables descritos en la recomendación. Sin embargo, dado que el compromiso no establece con claridad los cambios que se incluirán en el Plan Anual (del año que corresponda), en la etapa de seguimiento que posteriormente realice este órgano fiscalizador, se analizará que los cambios se incluyan también en el Plan Anual.

La entidad auditada formuló tres actividades para cumplir con el compromiso asumido. La primera se refiere a la realización de talleres, con las distintas áreas responsables de los servicios, para la elaboración de la MIR; la segunda de ellas se refiere a la actualización de la MIR con los nuevos componentes y actividades incorporados; mientras que la tercera se refiere a la presentación de la MIR junto al anteproyecto del presupuesto de egresos. Las tres actividades son congruentes y suficientes para el cumplimiento del compromiso adquirido, aún y cuando este no es suficiente para atender a la recomendación.

Los plazos previstos para la realización de las actividades son adecuados ya que, según se establece en el artículo 29 de la Ley del Presupuesto, Contabilidad y Gasto Público del Estado de Jalisco, la presentación del anteproyecto de presupuesto de egresos se presentará a más tardar el 15 de agosto de cada año, en concordancia con la fecha de realización de la última de las actividades propuestas.

Los medios de verificación contemplados para cada una de las tres actividades se consideran pertinentes para la verificación de su cumplimiento. Por lo que, la lista de asistencia permite verificar los asistentes a los talleres sobre la elaboración de la MIR; así como que la propia MIR actualizada son el medio de verificación con que se observará la incorporación de los componentes y actividades.

17.- Dado que existió heterogeneidad entre la información del 1er. Informe de Resultados 2019 y la información suministrada en bases de datos por el Instituto de Justicia Alternativa respecto de: 1) la Capacitación y Actualización a los Mediadores, Conciliadores y Árbitros; y, 2) los eventos

y actividades de difusión de los métodos alternos como solución de conflictos y la población alcanzada con estos.

Se recomienda al Director General y a las áreas encargadas de la integración de información estadística, revisar los procesos de registro y sistematización de la información, con la finalidad de identificar los factores que expliquen las inconsistencias en la información, y su corrección posterior, ya sea mediante el uso del propio Sistema informático del IJA, o mediante alguna otra herramienta.

19-DAD-PR-008-500400-A-02 **Pliego de Recomendaciones**

De la revisión, análisis y valoración de la respuesta presentada por el sujeto fiscalizado, se tiene por atendida la recomendación, en virtud de lo siguiente:

La entidad fiscalizada se comprometió con lo siguiente: "Mejorar la plataforma o base de datos para el registro y actualización de la información generada por la Dirección de Capacitación y Difusión, que sirva de insumo para la integración de informes, tanto de la propia Dirección, como de la Dirección General del Instituto, y que contenga al menos información sobre: 1) la capacitación y actualización de los mediadores, conciliadores y árbitros de aquellas acciones de capacitación impartidas por externos y avalados por el Instituto, y aquellos impartidos directamente por el Instituto; y 2) los eventos y actividades de difusión de los métodos alternos como solución de conflictos y la población alcanzada con estos", el compromiso es suficientemente específico y congruente con la recomendación emitida.

La Medida de Atención comunicada por la entidad fiscalizada contempla tres actividades: la primera relacionada con la definición de variables de una base de datos, la segunda actividad se encuentra asociada al diseño de la base de datos estadística, y la tercera que contempla la implementación del mecanismo para el registro y actualización de información. Por lo tanto, se considera que las actividades son congruentes y suficientes para dar cumplimiento a su compromiso.

Los plazos establecidos se consideran razonables para ejecutar las actividades, debido a que se contemplan dos meses, quince días y un mes,

respectivamente, para su ejecución, cuyo inicio es el 15 de junio y concluye el 30 de septiembre de 2021.

Aunque el medio de verificación para la primera actividad no es adecuado, debido a que se refiere a las listas de asistencias y minutas (que no conducen de manera directa a la definición de las variables para la base de datos), la evidencia de la realización de dicha actividad puede constatarse mediante los otros medios de verificación de las otras actividades, puesto que estas son dependientes entre ellas.

18.- Dado que se identificó un bajo porcentaje de prestadores de servicios que tuvieron vigente su certificación en 2019 y que recibieron capacitación en el mismo año, esto es el 10.61%; mientras que entre los empleados del IJA con perfil de mediador solamente el 17.28% recibió capacitación.

Se recomienda a la Dirección de Capacitación y a las áreas que corresponda, involucrar a una mayor cantidad de prestadores de servicios en los eventos de capacitación del Instituto.

19-DAD-PR-009-500400-A-02 Pliego de Recomendaciones

De la revisión, análisis y valoración de la respuesta presentada por el sujeto fiscalizado, no se tiene por atendida la recomendación, en virtud de lo siguiente:

La entidad fiscalizada dividió su respuesta en tres diferentes argumentos, en primer lugar, informó que se impartieron tres diplomados en formación penal en coordinación con el ITESO, sin precisar el año en que fueron impartidos. Posteriormente, indicó que tiene la facultad de autorizar y validar cursos, talleres y diplomados a centros privados, universidades, colegios de profesionistas e instituciones, y que durante el año 2019 se validaron diversos talleres con dichas instituciones, de los cuales no se cuenta con el control de asistencia, por lo tanto, no pudieron determinar la cantidad de prestadores de servicios que participó en las mismas. Finalmente, informó que durante 2019 se implementaron dos cursos de capacitación (en materia de no discriminación y acceso a la igualdad, y sobre Lengua de señas mexicanas), en los que participaron 114 servidores

públicos. Al respecto, los argumentos son congruentes y se relacionan con la recomendación, además, estos complementan el hallazgo.

En relación con lo anterior, la Ley de Justicia Alternativa del Estado de Jalisco establece en su artículo 24 fracción VIII que el IJA debe *“promover la capacitación y actualización permanente de los Mediadores, Conciliadores y Árbitros”*. Por su parte el artículo 56 fracción III del Reglamento Interno del IJA estipula que corresponde al Director de Capacitación y Difusión *“Diseñar, elaborar y proponer a la Dirección General, los programas de entrenamiento, capacitación continua y actualización de los trabajadores del Instituto y para los prestadores de servicio”*. Finalmente, en el artículo 2 fracciones XIII y XVIII del Reglamento de Capacitación y Difusión del IJA se define a los prestadores de servicios como el mediador, conciliador o árbitro que interviene en el procedimiento de los medios alternos de justicia previstos en la Ley de Justicia Alternativa del Estado de Jalisco, y a la certificación como la constancia otorgada por el Instituto que acredita a una persona como prestador de servicios. Por su parte el artículo 4 del mismo reglamento establece que *“la capacitación y actualización que imparta la Dirección de Capacitación y Difusión a través de la Escuela de Medios Alternos o promueva y organice en colaboración con otros organismos, deberá desarrollar las competencias que requiera el perfil de los prestadores de servicios”*.

Por otro lado, no se presentó evidencia suficiente para aclarar o justificar todos los argumentos esgrimidos. Al respecto, el IJA informó que durante el año 2019 se validaron diversos talleres con instituciones, universidades, colegios de profesionistas, y centros privados, y además señaló la facultad con la que cuenta para avalar dicha capacitación a prestadores de servicios, para lo cual presentó como evidencia el Reglamento de la Dirección de Capacitación y Difusión, sin embargo, no proporcionó evidencia sobre las validaciones realizadas en 2019 a instituciones para realizar dichos cursos de capacitación. Además, indicó que se brindó capacitación a las y los servidores públicos del Instituto, incluyendo a los prestadores de servicio que colaboran en el Instituto y para ello se remitieron (en formato PDF) las listas de asistencia de dos talleres impartidos en 2019. En la evidencia remitida se identificaron elementos que complementan el hallazgo, ya que se encontraron 25 nombres de prestadores de servicios capacitados y vigentes en dicho año, adicionales

a los reportados en la información estadística con que se integró el hallazgo. Al sumar esos 25 nombres a los 54 reportados en las bases de datos suministradas se obtiene un total de 79 prestadores de servicios capacitados, de los 514 que estuvieron vigentes en ese año, es decir, que en 2019, se capacitó al 15.37% de los prestadores de servicios y no al 10.51% que se determinó en el hallazgo. Conviene mencionar que las capacitaciones a las que se hace referencia en el primer argumento fueron impartidas en 2020, como se aprecia en la evidencia remitida.

La evidencia ofrecida por la entidad auditada aclara y da soporte a algunos de los argumentos planteados, pero no deja sin efecto la recomendación, toda vez que los datos que complementan la información no invalidan el hallazgo (bajo porcentaje de prestadores de servicios que tuvieron vigente su certificación en 2019 y que recibieron capacitación en el mismo año) y tampoco indican, en todo caso, por qué motivo no es factible involucrar a una mayor cantidad de prestadores de servicios en los eventos de capacitación del Instituto.

19.- Dado que durante el 2019 el IJA no contó con elementos de diagnóstico suficientes para detectar las áreas de necesidad de capacitación de los prestadores de servicios de métodos alternos para la solución de conflictos, pues únicamente se aplicó un cuestionario de necesidades al 4.94% de sus empleados con perfil de mediador, conciliador o árbitro.

Se recomienda a la Dirección de Capacitación y Difusión y a las áreas que corresponda, ampliar los instrumentos de recolección de necesidades de capacitación (entrevistas, encuestas etc.) y recopilar información representativa de todos los prestadores de servicios (internos y externos al IJA), e integrar la información en un solo documento diagnóstico en el que se sistematice, describa y clasifique los hallazgos generales sobre las opiniones de los prestadores de servicios, que permitan desarrollar programas académicos de acuerdo con las necesidades de los prestadores de servicios, internos y externos.

19-DAD-PR-010-500400-A-02 **Pliego de Recomendaciones**

De la revisión, análisis y valoración de la respuesta presentada por el sujeto fiscalizado, se tiene que se da por atendida la recomendación, en virtud de lo siguiente:

La entidad fiscalizada se comprometió con lo siguiente: "Realizar un diagnóstico de necesidades de capacitación y actualización, en el que se sistematice, describa y clasifique los hallazgos generales sobre las opiniones de los prestadores de servicios, que sirva de insumo para el desarrollo de los programas académicos de acuerdo con las necesidades de los prestadores de servicios, tanto internos como externos, para el ejercicio 2022", y este compromiso se orienta en su totalidad en el mismo sentido que la recomendación planteada.

La medida de atención contempla tres actividades: 1) Diseño del cuestionario para el diagnóstico de necesidades de capacitación y actualización de los prestadores del servicio; 2) Aplicación del cuestionario a los prestadores del servicio; y, 3) Redacción del informe diagnóstico con los hallazgos principales derivados de la aplicación del cuestionario. Por otro lado, los resultados que se esperan alcanzar con su realización son: la Dirección de Capacitación cuenta con un listado de reactivos para conocer las necesidades de capacitación de los prestadores del servicio, estos responden la encuesta y finalmente se cuenta con un diagnóstico de las necesidades de capacitación y actualización de los prestadores del servicio. Por lo tanto, dichas actividades son suficientes para el cumplimiento del compromiso.

Los plazos fijados para el desarrollo de las actividades descritas son razonables, dado que la primera actividad inicia en julio, y la última concluye en septiembre de 2021, lo que permitirá utilizar el diagnóstico de necesidades de capacitación como insumo para el desarrollo de cursos de capacitación adecuados para los prestadores de servicios en 2022.

Con relación a los medios de verificación, el primero, "cuestionario para el diagnóstico de necesidades de capacitación de prestadores de servicio" es producto del diseño del cuestionario. El relacionado con la segunda actividad "base de datos con las respuestas de los reactivos del cuestionario para el diagnóstico" permitirá dar cuenta de la aplicación del cuestionario. Por último, el medio de verificación de la tercera actividad

“Informe con los hallazgos del diagnóstico de necesidades de capacitación” corresponde con el producto final, el propio diagnóstico. Por lo tanto, los medios de verificación son pertinentes como prueba del cumplimiento de las actividades.

20.- Debido a que no se encontraron en los Convenios de Colaboración para la difusión de MASC celebrados por el IJA con instituciones públicas y privadas, entregables o productos que se derivarían de las acciones de difusión y promoción de los MASC.

Se recomienda a la Dirección de Capacitación y Difusión establecer en los convenios que posteriormente se celebren los entregables o productos que se habrán de generar con apego a esos convenios, de tal forma que se defina un resultado a alcanzar y que permitan conocer la efectividad de las actividades de difusión y promoción de los MASC que se realicen en conjunto con sus contrapartes.

19-DAD-PR-011-500400-A-02 **Pliego de Recomendaciones**

De la revisión, análisis y valoración de la respuesta presentada por el sujeto fiscalizado, se tiene por atendida la recomendación, en virtud de lo siguiente:

La entidad fiscalizada se comprometió con lo siguiente: "Implementar un mecanismo que permita realizar un seguimiento de las actividades para la difusión y promoción de los MASC derivadas de los compromisos adquiridos en los Convenios de Colaboración que celebre el Instituto con instituciones públicas y privadas, a partir de los convenios firmados en 2021, en el que se midan al menos las acciones y población alcanzada a partir de dichas actividades", y dicho compromiso es específico y congruente con la recomendación emitida.

La Medida de Atención comunicada por la entidad fiscalizada contempla dos actividades: la primera relacionada con el diseño de un mecanismo para dar seguimiento de las actividades derivadas de los compromisos adquiridos en materia de difusión y promoción de los MASC en los Convenios de Colaboración que serán firmados a partir del 2021, y la segunda actividad la integración de un registro de los convenios firmados

para el seguimiento de los compromisos adquiridos en materia de difusión y promoción de los MASC. Por lo tanto, se considera que las actividades son congruentes y suficientes para dar cumplimiento al compromiso establecido por el IJA.

Los plazos establecidos se consideran razonables para ejecutar las actividades, debido a que cada actividad contempla un mes para su realización, e inician el 1 octubre y concluyen el 30 de noviembre de 2021; es decir, un tiempo total de 2 meses.

Los medios de verificación se refieren a un documento descriptivo sobre los mecanismos de seguimiento de los compromisos adquiridos en materia de difusión y promoción de los MASC y a una base de datos sobre el registro de los mismos. Por lo tanto, éstos se consideran suficientes y pertinentes como evidencia para la medida de atención asumida por el ente fiscalizado.

El desarrollo de los procedimientos de auditoría, así como los resultados y hallazgos detectados respecto de la auditoría de desempeño practicada, se exponen a detalle en el apartado de Auditoría de Desempeño, que forma parte íntegra del presente informe individual de auditoría a la cuenta pública del ejercicio fiscal 2019, practicada al Instituto de Justicia Alternativa.

Acciones derivadas de la fiscalización

Se determinaron 20 (veinte) acciones, incluyendo 9 (nueve) observaciones y 11 (once) recomendaciones, de conformidad con lo siguiente:

Resumen de Observaciones

Se formularon en total 9 (nueve) observaciones, distribuidas de la siguiente manera:

En auditoría financiera:

- Se formularon 9 (nueve) observaciones por la cantidad de \$178,362.14 (Ciento setenta y ocho mil trescientos sesenta y dos pesos 14/100 M.N.); con motivo de la emisión del pliego de

observaciones formulado por la Auditoría Superior del Estado de Jalisco, las 9 (nueve) observaciones fueron debidamente atendidas.

Resumen de Recomendaciones

Se formularon en total 11 (once) recomendaciones, distribuidas de la siguiente manera:

En auditoría desempeño

- Se formularon 11 (once) recomendaciones; con motivo de la emisión de los pliegos de recomendaciones formulados por la Auditoría Superior del Estado de Jalisco, 1 (una) recomendación fue debidamente atendida, lo cual corresponde a la aclaración de los hallazgos detectados, 9 (nueve) recomendaciones se encuentran con medida de atención en proceso; y 1 (una) recomendación fue ratificada al no haberse proporcionado las constancias documentales que aclaren y justifiquen las medidas de atención adoptadas por el ente fiscalizado o bien, que acrediten la imposibilidad para la aplicación de las mejoras propuestas por este órgano técnico.

Recuperaciones Operadas

Con motivo de las intervenciones de la Auditoría Superior del Estado de Jalisco, se efectuaron recuperaciones por la cantidad de \$69,821.37 (Sesenta y nueve mil ochocientos veintiún pesos 37/100 M.N.), que corresponde a reintegros realizados durante el transcurso de la revisión, o bien, como consecuencia de la emisión de pliegos de observaciones.

Recuperaciones Probables

No se determina la existencia de recuperaciones probables.

Promociones de responsabilidad

De los resultados del análisis de la gestión financiera, no se advierten inconsistencias que pudieran derivar en la determinación de las responsabilidades administrativas.

Por otra parte, dando cumplimiento a lo establecido en el artículo 53 fracción XIII de la Ley de Fiscalización Superior y Rendición de Cuentas del Estado de Jalisco y sus Municipios, informa que no se presentaron denuncias penales en contra de los servidores públicos del ente fiscalizado, en virtud de que, durante la ejecución de los trabajos de fiscalización, no se advirtieron irregularidades o inconsistencias que pudieran constituir conductas delictivas por parte de los sujetos fiscalizados, durante el ejercicio fiscal auditado.

Lo anterior, sin perjuicio de las acciones que pudieran derivarse de los procedimientos y trabajos de investigación, llevados a cabo por las instancias correspondientes, en los términos detallados en el cuerpo de este Informe.

Finalmente, dando cumplimiento a lo establecido en el artículo 53 fracción XII de la Ley de Fiscalización Superior y Rendición de Cuentas del Estado de Jalisco y sus Municipios, informa que, a la fecha de elaboración del presente Informe Individual de Auditoría, los sujetos auditados no han interpuesto ningún medio de impugnación en contra de los actos y resoluciones emitidos por este órgano técnico respecto de los trabajos de fiscalización de la cuenta pública del ejercicio fiscal 2019.

Informe final de la revisión

De acuerdo a los estados financieros presentados por la entidad fiscalizable, se puede concluir que, con base en las pruebas aplicadas y resultados obtenidos, que su manejo es aceptable y que sus registros y comprobantes en la contabilidad presentan razonablemente en todos sus aspectos materiales el Estado de Situación Financiera, el Estado de Actividades, el Estado de Variaciones en la Hacienda Pública/Patrimonio, Estado de Flujos de Efectivo, Estado Analítico del Activo, Estado Analítico de la Deuda, Estado Analítico de Ingresos Presupuestales y Estado del Ejercicio del Presupuesto de Egresos.

El presente dictamen se emite considerando la información financiera, normas contables y postulados básicos de contabilidad gubernamental que rigen a la materia y toda vez que la cuenta pública fue sometida a revisión y examen contable y técnico, en forma selectiva, siendo los sujetos auditados responsables de la elaboración y presentación fiel de los estados financieros y del control interno, de la entidad fiscalizable.