



CÉDULA DE OBSERVACIÓN

ENTE: Instituto Nacional de Ciencias Médicas y Nutrición Salvador Zubirán

SECTOR: SALUD

CLAVE:
12226

ÁREA AUDITADA: Dirección de Medicina. Subdirección de Servicios Paramédicos- Departamento de Consulta Externa.

Vertiente: Eficacia

CLAVE DEL PROGRAMA Y DESCRIPCIÓN DE LA AUDITORÍA:
800 Al Desempeño "Consulta Externa"

OBSERVACIÓN

CARENCIA DE INFORMACIÓN EN LOS MÓDULOS DE CITAS CANCELADAS Y REAGENDADAS DEL SISTEMA INFORMÁTICO INNSZNet.

El Departamento de Consulta Externa informó 87 especialidades médicas y quirúrgicas que se atienden en la Consulta Externa del Instituto.

Estas 87 especialidades a efecto de la programación de las citas de la Consulta Externa el Departamento las distribuye en 134 "nombres de consultas".

Del análisis efectuado a la información documental presentada por el Departamento de Consulta Externa, relativa a la "Asistencia de Consulta Externa durante el período comprendido de marzo a diciembre de 2013", se identificaron los siguientes conceptos:

Concepto	Cantidad	%
Total de inasistencias 1a Vez y subsecuentes	53,613	27
Total de asistencia 1a Vez y subsecuentes	196,337	100%

- De un total de 134 conceptos identificados como "nombres de consultas", atendidas en el período antes referido, de las que destacan 13 con un porcentaje de asistencia igual y/o menor al 67%, siendo éstas:

RECOMENDACIONES

Se sugiere a la Subdirectora de Servicios Paramédicos en coordinación con la Jefa del Departamento de Consulta Externa, las siguientes recomendaciones:

PREVENTIVA:

- Identificar las causales que motivan y/o se presentan durante la cancelación y reagendación de citas, tomando en consideración las respuestas otorgadas por los pacientes en las encuestas del Centro Integral de Servicios (CIS), cuyos resultados están a cargo de la Dirección de Planeación.
- Analizar del sistema informático INNSZNet aquellos módulos y campos que efectivamente aportan valor al proceso de la programación de citas. A su vez, incorporar en dicho sistema las causales de cancelación de citas.
- Evaluar en el sistema informático, el registro en lista de espera de citas a reagendar.
- Presentar las propuestas de modificación del Sistema Informático INNSZNet a la Subdirección de Informática para sus correspondientes implementaciones.



ÓRGANO INTERNO DE CONTROL EN EL
INSTITUTO
NACIONAL DE CIENCIAS MÉDICAS Y NUTRICIÓN
SALVADOR ZUBIRÁN

PAGINA: 2 DE 8
No. DE AUDITORÍA: 09/2014
No. DE OBSERVACIÓN: 01
MONTO FISCALIZABLE: N/A
MONTO FISCALIZADO: N/A
MONTO POR ACLARAR: N/A
MONTO POR RECUPERAR: N/A
RIESGO: BAJO

CÉDULA DE OBSERVACIÓN

ENTE: Instituto Nacional de Ciencias Médicas y Nutrición Salvador Zubirán

SECTOR: SALUD

CLAVE:
12226

ÁREA AUDITADA: Dirección de Medicina. Subdirección de Servicios Paramédicos- Departamento de Consulta Externa.

Vertiente: Eficacia

CLAVE DEL PROGRAMA Y DESCRIPCIÓN DE LA AUDITORÍA:
800 Al Desempeño "Consulta Externa"

1. Dental y Estomatología;
2. Diabetes y Nutrición;
3. Ginecología primera vez
4. Heridas y Ostomías;
5. Inmunoinfectología – psiquiatría
6. Insuficiencia Cardíaca
7. Nutriología subsecuente turno matutino
8. Obesidad Primera vez
9. Procedimiento Clínica del Dolor
10. Psicología Infectología
11. Psiquiatría
12. Psiquiatría Trasplante
13. Psiquiatría primera vez.

Respecto a la información proporcionada en medios electrónicos por la Subdirección de Informática, misma que fue obtenida INNSZNet y tomando como parámetro de análisis, la muestra determinada de 13 nombres de consultas antes referidas se desprenden los siguientes resultados:

- Total de inasistencias a consultas de 1ª vez y subsecuentes.
La consulta con mayor número de inasistencias es Psiquiatría- Primera vez, seguida de Dental y Estomatología, como a continuación se muestra:

- Evaluar la emisión de reportes del sistema informático y proponer aquellos que le permitan conocer el resultado de la operación del Departamento de Consulta Externa, para brindar un mejor servicio al paciente ambulatorio que requiere atención médica especializada.
- Investigar y proponer a la Dirección Médica, estrategias de mejora para disminuir la cantidad de citas que se cancelan y reprograman.
- Presentar acciones de mejora que permitan acortar el tiempo para la programación de citas reagendadas.
- Instruir al personal encargado de registrar información de manera precisa y correcta en el sistema informático, respecto a la cancelación y reagendación de las citas en todos los módulos y campos que solicite el sistema.

FECHA DE FIRMA:

10-12-2014

FECHA COMPROMISO:

12-02-2015



ÓRGANO INTERNO DE CONTROL EN EL
INSTITUTO
NACIONAL DE CIENCIAS MÉDICAS Y NUTRICIÓN
SALVADOR ZUBIRÁN

PAGINA: 3 DE 8
No. DE AUDITORÍA: 09/2014
No. DE OBSERVACIÓN: 01
MONTO FISCALIZABLE: N/A
MONTO FISCALIZADO: N/A
MONTO POR ACLARAR: N/A
MONTO POR RECUPERAR: N/A
RIESGO: BAJO

CÉDULA DE OBSERVACIÓN

ENTE: Instituto Nacional de Ciencias Médicas y Nutrición Salvador Zubirán

SECTOR: SALUD

CLAVE:
12226

ÁREA AUDITADA: Dirección de Medicina. Subdirección de Servicios Paramédicos- Departamento de Consulta Externa.

Vertiente: Eficacia

CLAVE DEL PROGRAMA Y DESCRIPCIÓN DE LA AUDITORÍA:
800 Al Desempeño "Consulta Externa"

TOTAL DE INASISTENCIAS E INASISTENCIAS SUBSECUENTES

NOMBRE DE LA CONSULTA	TOTAL INASISTENCIAS PRIMERA VEZ	TOTAL INASISTENCIAS SUBSECUENTES
DENTAL Y ESTOMATOLOGIA	447	1765
DIABETES NUTRICIÓN	0	914
GINECOLOGIA, PRIMERA VEZ	355	0
HERIDAS Y OSTOMIAS	0	177
INMUNOINFECTOLOGIA- PSIQUIATRIA	35	57
INSUFICIENCIA CARDIACA	0	250
NUTRIOLOGIA SUB T MATUTINO	0	1058
OBESIDAD	86	968
PROCEDIMIENTO CLINICA DEL DOLOR	0	297
PSICOLOGIA INFECTOLOGIA	0	114
PSIQUIATRIA	0	1263
PSIQUIATRIA/ TRANSPLANTE	0	217
PSIQUIATRIA 1 RA VEZ	713	0

Del porcentaje del universo de inasistencias de 1ª Vez y Subsecuentes que representan el 27%, las inasistencias de las consultas analizadas, representan un 3%.

SERVIDORES PÚBLICOS ENCARGADOS DE SU ATENCIÓN:

Alicia Frenk Mora

DRA. ALICIA FRENK MORA.
SUBDIRECTORA SE SERVICIOS PARAMÉDICOS.

Judith González Sánchez

DRA. JUDITH GONZÁLEZ SÁNCHEZ.
JEFA DEL DEPARTAMENTO DE CONSULTA EXTERNA.

SFPSECRETARÍA DE
LA FUNCIÓN PÚBLICA

ÓRGANO INTERNO DE CONTROL EN EL
INSTITUTO
NACIONAL DE CIENCIAS MÉDICAS Y NUTRICIÓN
SALVADOR ZUBIRÁN

CÉDULA DE OBSERVACIÓN

PAGINA: 4 DE 8
No. DE AUDITORÍA: 09/2014
No. DE OBSERVACIÓN: 01
MONTO FISCALIZABLE: N/A
MONTO FISCALIZADO: N/A
MONTO POR ACLARAR: N/A
MONTO POR RECUPERAR: N/A
RIESGO: BAJO

ENTE: Instituto Nacional de Ciencias Médicas y Nutrición Salvador Zubirán

SECTOR: SALUD

CLAVE:
12226ÁREA AUDITADA: Dirección de Medicina. Subdirección de Servicios
Paramédicos- Departamento de Consulta Externa.

Vertiente: Eficacia

CLAVE DEL PROGRAMA Y DESCRIPCIÓN DE LA AUDITORÍA:
800 Al Desempeño "Consulta Externa"

- Total de consultas canceladas y el motivo de dicha cancelación.
La consulta con mayor número de citas canceladas es Oftalmología, seguida de Dental, mientras que la causal de su cancelación es "SIN MOTIVO", como a continuación se demuestra:

NOMBRE DE LA CONSULTA	TOTAL DE CITAS CANCELADAS	FALTA DE PAGO	%	INASISTENCIA	%	SIN MOTIVO	%
DENTAL	861	44	5%	420	49%	397	46%
DIABETES	467	20	4%	118	25%	329	70%
GINECOLOGIA	609	38	6%	477	78%	94	15%
GINECOLOGIA PRIMERA VEZ	208	12	6%	196	94%	0	0%
OFTALMOLOGIA	1164	7	1%	283	24%	874	75%
OFTALMOLOGIA CAMPOS VISUALES	203	1	1%	79	38%	123	61%
OFTALMOLOGIA - FLUOROANGIOGRAFIA	85	1	1%	21	25%	63	74%
OFTALMOLOGIA - INTRAVITREO	17	0	0%	17	100%	0	0%
OFTALMOLOGIA LASER	34	2	6%	26	76%	6	18%
ORTOPEDIA	321	13	4%	165	51%	143	45%
ORTOPEDIA 1RA VEZ	349	1	0%	6	2%	342	98%
PROCTOLOGIA	88	9	10%	41	47%	38	43%
TOTAL	4406	148	3%	1849	42%	2409	55%



ENTE: Instituto Nacional de Ciencias Médicas y Nutrición Salvador Zubirán

SECTOR: SALUD

CLAVE:
12226

ÁREA AUDITADA: Dirección de Medicina. Subdirección de Servicios Paramédicos- Departamento de Consulta Externa.

Vertiente: Eficacia

CLAVE DEL PROGRAMA Y DESCRIPCIÓN DE LA AUDITORÍA:
800 Al Desempeño "Consulta Externa"

- Total de consultas reagendadas.
La consulta con mayor número de citas reagendadas es Ginecología, seguida de Dental, como a continuación se ilustra:

TOTAL DE CITAS REAGENDADAS	
NOMBRE DE LA CONSULTA	TOTAL DE CITAS REAGENDADAS
DENTAL	1123
DIABETES	210
GINECOLOGIA	1152
GINECOLOGIA PRIMERA VEZ	165
OFTALMOLOGIA	372
OFTALMOLOGIA CAMPOS VISUALES	57
OFTALMOLOGIA - FLUOROANGIOGRAFIA	16
OFTALMOLOGIA - INTRAVITREO	2
OFTALMOLOGIA LASER	27
ORTOPEDIA	215
ORTOPEDIA 1RA VEZ	71
PROCTOLOGIA	153
TOTAL	3563

ENTE: Instituto Nacional de Ciencias Médicas y Nutrición Salvador Zubirán

SECTOR: SALUD

CLAVE:
12226

ÁREA AUDITADA: Dirección de Medicina. Subdirección de Servicios Paramédicos- Departamento de Consulta Externa.

Vertiente: Eficacia

CLAVE DEL PROGRAMA Y DESCRIPCIÓN DE LA AUDITORÍA:
800 Al Desempeño "Consulta Externa"

- El motivo de citas que se reagendan es a solicitud del paciente.

MOTIVOS DE CITAS REAGENDADAS

NOMBRE DE LA CONSULTA	POR NO ASISTIR A LA CITA	PETICION DEL PACIENTE	SOLICITUD DEL MEDICO
DENTAL	217	795	111
DIABETES	38	158	14
GINECOLOGIA	93	526	533
GINECOLOGIA PRIMERA VEZ	8	58	99
OFTALMOLOGIA	11	175	186
OFTALMOLOGIA CAMPOS VISUALES	3	40	14
OFTALMOLOGIA - FLUOROANGIOGRAFIA	0	7	9
OFTALMOLOGIA - INTRAVITREO	0	2	0
OFTALMOLOGIA LASER	3	7	17
ORTOPEDIA	3	209	3
ORTOPEDIA 1RA VEZ	0	71	0
PROCTOLOGIA	21	106	26
TOTAL	397	2154	1012

Como parte de nuestra revisión se analizaron las respuestas otorgadas de la Jefa y de la Coordinadora del Departamento de Consulta Externa, relativas a la cancelación y reprogramación de citas, obteniéndose las siguientes aristas:



ENTE: Instituto Nacional de Ciencias Médicas y Nutrición Salvador Zubirán

SECTOR: SALUD

CLAVE:
12226

ÁREA AUDITADA: Dirección de Medicina. Subdirección de Servicios Paramédicos- Departamento de Consulta Externa.

Vertiente: Eficacia

CLAVE DEL PROGRAMA Y DESCRIPCIÓN DE LA AUDITORÍA:
800 Al Desempeño "Consulta Externa"

El sistema Informático:

- No contempla conocer la cantidad de citas canceladas;
- No permite conocer las causas de las cancelaciones a las citas programadas;
- No emite cantidad de citas reprogramadas;
- Tiene módulos para el registro de citas canceladas o reprogramadas.
- Permite vincular la asistencia del paciente a consulta con su correspondiente pago.

Operativas:

- Se informa mensual y anualmente a la Dirección de Planeación y a la Dirección Médica de la inasistencia y cancelación de consultas subsecuentes y de 1ª vez, sin embargo, no se evidencia documentalmente las acciones implementadas para disminuir el número de dicho ausentismo por parte de los pacientes al Instituto.
- Existen registros manuales (libretas) para las citas reprogramadas; en el que se anotan número de paciente y número de citas que se reprograman; no se anota especialidad ni fecha de la reprogramación.

Como punto final, se analizó del Manual de operación del sistema informático INNSZNet 2G, lo correspondiente a los apartados de: Agenda; Consulta agenda; Reagendar citas; Cancelar citas; Parámetros de agenda, Reporte citas y Reporte consulta externa, obteniéndose que:

- Permite al usuario a través del módulo de "Re agendar citas", cambiar la fecha de la nueva cita, siempre que haya disponibilidad, de lo contrario se guarda papeleta y se espera hasta nueva programación de citas para la especialidad solicitada, pudiendo el sistema crear listas de espera por turnos de pacientes pendientes de reagendar citas.

A través del módulo denominado: "Reportes de consulta externa", sólo se permite la emisión de 3 reportes: Informe de asistencia de consulta externa y especialidades;

27. "X" 

 	ÓRGANO INTERNO DE CONTROL EN EL INSTITUTO NACIONAL DE CIENCIAS MÉDICAS Y NUTRICIÓN SALVADOR ZUBIRÁN CÉDULA DE OBSERVACIÓN	PAGINA: 8 DE 8 No. DE AUDITORÍA: 09/2014 No. DE OBSERVACIÓN: 01 MONTO FISCALIZABLE: N/A MONTO FISCALIZADO: N/A MONTO POR ACLARAR: N/A MONTO POR RECUPERAR: N/A RIESGO: BAJO
---	--	--

ENTE: Instituto Nacional de Ciencias Médicas y Nutrición Salvador Zubirán	SECTOR: SALUD	CLAVE: 12226
ÁREA AUDITADA: Dirección de Medicina. Subdirección de Servicios Paramédicos- Departamento de Consulta Externa.	Vertiente: Eficacia	CLAVE DEL PROGRAMA Y DESCRIPCIÓN DE LA AUDITORÍA: 800 Al Desempeño "Consulta Externa"

Informe Total de citas de consulta externa y especialidades e Informe de tiempos de espera. No existe emisión de Reportes relativos a: Inasistencias por motivo, Citas reagendadas y motivo, Citas canceladas por motivo y Listas de espera de citas pendientes de reagendar.

CAUSA:

- ✚ Actividades realizadas por costumbre.
- ✚ Falta de análisis de la operación e información proporcionada por el sistema informático para la programación de citas.

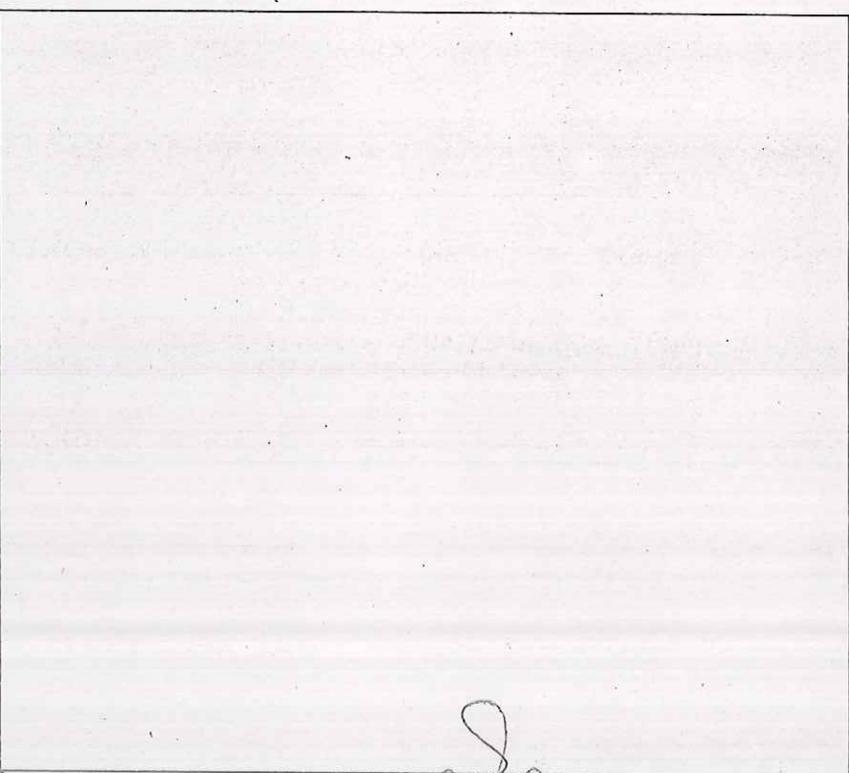
EFFECTO:

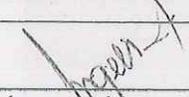
- ✓ Posible incumplimiento a los objetivos institucionales.
- ✓ Proporcionar servicios deficientes y sin calidad en la atención.

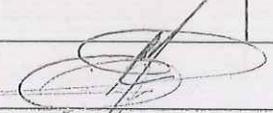
FUNDAMENTO LEGAL:

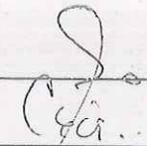
Acuerdo por el que se emiten las Disposiciones en Materia de Control Interno y se expide el Manual Administrativo de Aplicación General en Materia de Control Interno. Artículo 14 fracción I Norma Tercera (Ultima reforma publicada el 27/07/2012).

Artículo 40, fracciones I, VIII y IX del Estatuto Orgánico del Instituto Nacional de Ciencias Médicas y Nutrición Salvador Zubirán.




 L.C. MARÍA ANGÉLICA PÉREZ GARCÍA
 AUDITOR


 L.C. MA. DEL CARMEN VALENCIA ESTRELLA
 JEFE DE GRUPO


 MAO. CECILIA GONZÁLEZ FLORES
 TITULAR DE AUDITORÍA INTERNA DEL
 ÓRGANO INTERNO DE CONTROL



ÓRGANO INTERNO DE CONTROL EN EL
INSTITUTO
NACIONAL DE CIENCIAS MÉDICAS Y
NUTRICIÓN
SALVADOR ZUBIRÁN
CÉDULA DE OBSERVACIÓN

PAGINA: 1 DE 3
No. DE AUDITORÍA: 09/2014
No. DE OBSERVACIÓN: 02
MONTO FISCALIZABLE: N/A
MONTO FISCALIZADO: N/A
MONTO POR ACLARAR: N/A
MONTO POR RECUPERAR: N/A
RIESGO: BAJO

ENTE: Instituto Nacional de Ciencias Médicas y
Nutrición Salvador Zubirán

SECTOR: SALUD

CLAVE:
12226

ÁREA AUDITADA: Subdirección de Servicios
Paramédicos

Vertiente: Eficiencia

CLAVE DEL PROGRAMA Y DESCRIPCIÓN DE LA AUDITORÍA:
800 Al Desempeño "Consulta Externa"

OBSERVACIÓN

DESACTUALIZACIÓN DEL MANUAL DE PROCEDIMIENTOS DEL
DEPARTAMENTO DE CONSULTA EXTERNA.

Derivado de la Auditoría 9/2013 "Consulta Externa", se determinó lo siguiente:

El Departamento de Consulta Externa cuenta con su Manual de Procedimientos, con fecha de su última actualización del 05/07/2006, sin embargo, a raíz de la revisión a la operación del área destinada para ello durante 2013, se determinó que la Consulta Externa modificó su operación ya que cambio de ubicación a la torre denominada Unidad del Paciente Ambulatorio, ocupando 5 pisos y en cada uno de ellos se proporciona consulta de las diversas especialidades, existiendo un total de 135 consultorios.

A su vez, la operación del área de Consulta Externa se administra a través del sistema denominado INNSZNet.

Dentro de la Consulta Externa se identifican los servicios de Preconsulta, consulta de primera vez y consulta subsecuente; sin embargo en el Manual de Procedimientos no es así; ya que los procedimientos que se enuncian son: 1.-Para el otorgamiento de cita para evaluación en preconsulta, 2-

RECOMENDACIONES

CORRECTIVA: N/A

PREVENTIVA:

La Jefa del Departamento de Consulta Externa, deberá continuar con la revisión y actualización a todos y cada uno de los Procedimientos que integran el Manual de Procedimientos del Departamento a su cargo; a fin de contar con la herramienta normativa debidamente actualizada para la realización de sus actividades y se proceda a solicitar a la Dirección de Planeación el apoyo para concluir con la actualización de dicho Manual.

Asimismo, deberá analizar la posibilidad de generar e implementar un Programa de Trabajo que contenga metas, objetivos, indicadores, las funciones y procedimientos, así como análisis de Fortalezas, Oportunidades, Debilidades y Amenazas para con ello detectar áreas de oportunidad constantes en la operación del Departamento, así como que les permita realizar la actividad de supervisión de manera eficiente y generar información confiable y oportuna.

SFP

SECRETARÍA DE
LA FISCACIÓN PÚBLICA



ÓRGANO INTERNO DE CONTROL EN EL
INSTITUTO
NACIONAL DE CIENCIAS MÉDICAS Y
NUTRICIÓN
SALVADOR ZUBIRÁN

CÉDULA DE OBSERVACIÓN

PAGINA: 2 DE 3
No. DE AUDITORÍA: 09/2014
No. DE OBSERVACIÓN: 02
MONTO FISCALIZABLE: N/A
MONTO FISCALIZADO: N/A
MONTO POR ACLARAR: N/A
MONTO POR RECUPERAR: N/A
RIESGO: BAJO

ENTE: Instituto Nacional de Ciencias Médicas y
Nutrición Salvador Zubirán

SECTOR: SALUD

CLAVE:
12226

ÁREA AUDITADA: Subdirección de Servicios
Paramédicos

Vertiente: Eficiencia

CLAVE DEL PROGRAMA Y DESCRIPCIÓN DE LA AUDITORÍA:
800 Al Desempeño "Consulta Externa"

Para la valoración clínica en preconsulta de candidatos con cita, 3.-
Elaboración de historias clínicas, 4.- Consulta subsecuente programada y 5.-
Para la Consulta subsecuente de pacientes no programados.

De la misma forma dentro de los procedimientos enlistados en dicho Manual
no se encontró ninguno relativo a la realización de un Programa de Trabajo
para el Departamento de Consulta Externa.

CAUSA:

Falta de coordinación y comunicación entre el Departamento de Consulta
Externa y la Dirección de Planeación, para mantener actualizada la
normatividad del área.

Actividades realizadas por costumbre.

EFECTO:

Que el personal del Departamento de Consulta Externa, no cuente con una
herramienta de apoyo actualizada y autorizada que les permita realizar sus
funciones adecuadamente, a fin de producir información confiable y
oportuna para la toma de decisiones.

Una vez actualizado y autorizado dicho Manual, se dé a
conocer a todo el personal que realiza actividades dentro
del Departamento de Consulta Externa, dejando evidencia
de dicha actividad a fin de que estén enterados que
cuentan con una herramienta de consulta que les servirá
de marco de referencia para la realización de sus
actividades.

FECHA DE FIRMA:

10-12-2014

FECHA COMPROMISO:

12-02-2016

SFP

SECRETARÍA DE
LA FISCALÍA PÚBLICA



ÓRGANO INTERNO DE CONTROL EN EL
INSTITUTO
NACIONAL DE CIENCIAS MÉDICAS Y
NUTRICIÓN
SALVADOR ZUBIRÁN

CÉDULA DE OBSERVACIÓN

PAGINA: 3 DE 3
No. DE AUDITORÍA: 09/2014
No. DE OBSERVACIÓN: 02
MONTO FISCALIZABLE: N/A
MONTO FISCALIZADO: N/A
MONTO POR ACLARAR: N/A
MONTO POR RECUPERAR: N/A
RIESGO: BAJO

ENTE: Instituto Nacional de Ciencias Médicas y
Nutrición Salvador Zubirán

SECTOR: SALUD

CLAVE:
12226

ÁREA AUDITADA: Subdirección de Servicios
Paramédicos

Vertiente: Eficiencia

CLAVE DEL PROGRAMA Y DESCRIPCIÓN DE LA AUDITORÍA:
800 Al Desempeño "Consulta Externa"

FUNDAMENTO LEGAL:

Artículo 19 de la Ley Orgánica de la Administración Pública Federal (última reforma 11 de agosto de 2014).

Acuerdo por el que se emiten las Disposiciones en Materia de Control Interno y se expide el Manual Administrativo de Aplicación General en Materia de Control Interno. Artículo 14 fracción I Norma Tercera (Última reforma publicada el 27 de julio de 2012).

Guía Interna para la Elaboración de Manuales Administrativos y/o Documentos Normativos del INCMNSZ, de fecha 9 de julio de 2014.

SERVIDORES PÚBLICOS ENCARGADOS DE SU
ATENCIÓN:

DRA. ALICIA FRENK MORA
SUBDIRECTORA DE SERVICIOS PARAMÉDICOS

DRA. JUDITH GONZÁLEZ SÁNCHEZ
JEFA DEL DEPARTAMENTO DE CONSULTA EXTERNA EN
EL INCMNSZ

L.C. MA. DEL CARMEN VALENCIA ESTRELLA
AUDITORA

MAO. CECILIA GONZÁLEZ FLORES

TITULAR DE AUDITORÍA INTERNA DEL ÓRGANO INTERNO DE CONTROL

SFPSECRETARÍA DE
LA FISCALÍA PÚBLICA

ÓRGANO INTERNO DE CONTROL EN EL
INSTITUTO
NACIONAL DE CIENCIAS MÉDICAS Y
NUTRICIÓN
SALVADOR ZUBIRÁN

CÉDULA DE OBSERVACIÓN

PAGINA: 1 DE 3
No. DE AUDITORÍA: 09/2014
No. DE OBSERVACIÓN: 03
MONTO FISCALIZABLE: N/A
MONTO FISCALIZADO: N/A
MONTO POR ACLARAR: N/A
MONTO POR RECUPERAR: N/A
RIESGO: BAJO

ENTE: Instituto Nacional de Ciencias Médicas y
Nutrición Salvador Zubirán

SECTOR: SALUD

CLAVE:
12226ÁREA AUDITADA: Subdirección de Servicios
Paramédicos

Vertiente: Competencia

CLAVE DEL PROGRAMA Y DESCRIPCIÓN DE LA AUDITORÍA:
800 Al Desempeño "Consulta Externa"

OBSERVACIÓN

DESACTUALIZACIÓN DEL MANUAL DE ORGANIZACIÓN Y DE LA PLANTILLA
DEL DEPARTAMENTO DE CONSULTA EXTERNA.

Derivado de la Auditoría 9/2014 "Consulta Externa", se determinó lo siguiente:
El Departamento de Consulta Externa, cuenta con un Manual de Organización cuya actualización data del 25/11/2005, sin embargo, a raíz de la revisión se observó que en el Puesto de las Coordinaciones Administrativas de Consulta Externa y de Preconsulta la categoría mencionada en dicho Manual es la de Soporte Administrativo B y en la operación, las Servidoras Públicas que ocupan dichos puestos son Soporte Administrativo C. A su vez, dentro de la Plantilla Autorizada del Departamento de Consulta Externa proporcionada por la Subdirección de Recursos Humanos, se ubicó una plaza con categoría de Médica Especialista A, puesto que no se localizó en el Manual de Organización en comento.
De la misma forma, dentro de los puestos incluidos en el Manual no se visualizan las categorías de Apoyo Administrativo A2, A3, A5, A6 Y A7. Ni la de Jefe de Admisión.

De la Plantilla proporcionada por el Departamento de Consulta Externa, se encontró: 62 personas listadas de las cuales 7 no se localizaron en la Plantilla proporcionada por la Subdirección de Recursos Humanos; siendo éstas:

1. Canseco Canseco Alma Isabel
2. De la Cruz Victoria Daniel
3. Hernández Daniel Cristhian Eduardo

RECOMENDACIONES

CORRECTIVA: N/APREVENTIVA

La Jefa del Departamento de Consulta Externa, deberá actualizar el Manual de Organización de acuerdo a todas y cada una de las Categorías que integran la Plantilla autorizada y actualizada del Departamento a su cargo e incorporar las funciones correspondientes, a fin de contar con la herramienta normativa debidamente actualizada que les permita realizar sus actividades.

Se proceda a solicitar a la Dirección de Planeación el apoyo para concluir con la actualización y autorización del Manual de Organización.

Una vez actualizado y autorizado, se dé a conocer al personal que integra el Departamento de Consulta Externa; a fin de que estén enterados que cuentan con una herramienta de consulta, que les servirá de marco de referencia para la realización de sus actividades y se tenga a disposición del personal

A su vez, que la Jefa del Departamento de Consulta Externa gestione ante la Subdirección de Recursos Humanos la plantilla autorizada y actualizada del personal adscrito al Departamento.

SFP

SECRETARÍA DE
LA FUNCIÓN PÚBLICA



ÓRGANO INTERNO DE CONTROL EN EL
INSTITUTO
NACIONAL DE CIENCIAS MÉDICAS Y
NUTRICIÓN
SALVADOR ZUBIRÁN

CÉDULA DE OBSERVACIÓN

PAGINA: 2 DE 3
No. DE AUDITORÍA: 09/2014
No. DE OBSERVACIÓN: 03
MONTO FISCALIZABLE: N/A
MONTO FISCALIZADO: N/A
MONTO POR ACLARAR: N/A
MONTO POR RECUPERAR: N/A
RIESGO: BAJO

ENTE: Instituto Nacional de Ciencias Médicas y
Nutrición Salvador Zubirán

SECTOR: SALUD

CLAVE:
12226

ÁREA AUDITADA: Subdirección de Servicios
Paramédicos

Vertiente: Competencia

CLAVE DEL PROGRAMA Y DESCRIPCIÓN DE LA AUDITORÍA:
800 Al Desempeño "Consulta Externa"

4. Méndez Molina Florentina Claudia
5. Ramírez Sánchez Graciela
6. Torres Hornaiz Juan Manuel
7. Zamora Rodríguez Benito

De la comparación entre la plantilla proporcionada por la Subdirección de Recursos Humanos y la otorgada por el Departamento de Consulta Externa, en la cual se enlistan 61 empleados, 5 de ellos no fueron localizados en la entregada por el Departamento de Consulta Externa, siendo los siguientes:

1. González Sánchez Judith
2. Guzmán Guadarrama César
3. Hernández Dorazco Leticia
4. Mejía Ávila Mayra Edith
5. Taboada García Hortencia

CAUSA:

Falta de coordinación y comunicación entre el Departamento de Consulta Externa y la Dirección de Planeación, para mantener actualizada la normatividad del área.

Falta de coordinación con la Subdirección de Recursos Humanos, que le permita contar con la plantilla autorizada.

EFECTO:

Que el personal del Departamento de Consulta Externa no cuente con una herramienta de apoyo actualizada y autorizada, que permita conocer la Organización, (la Estructura Orgánica, Organigrama, Descripción de Funciones,

FECHA DE FIRMA: 10-12-2014

FECHA COMPROMISO: 12-02-2015



ÓRGANO INTERNO DE CONTROL EN EL
INSTITUTO
NACIONAL DE CIENCIAS MÉDICAS Y
NUTRICIÓN
SALVADOR ZUBIRÁN
CÉDULA DE OBSERVACIÓN

PAGINA: 3 DE 3
No. DE AUDITORÍA: 09/2014
No. DE OBSERVACIÓN: 03
MONTO FISCALIZABLE: N/A
MONTO FISCALIZADO: N/A
MONTO POR ACLARAR: N/A
MONTO POR RECUPERAR: N/A
RIESGO: BAJO

ENTE: Instituto Nacional de Ciencias Médicas y Nutrición Salvador Zubirán

SECTOR: SALUD

CLAVE: 12226

ÁREA AUDITADA: Subdirección de Servicios Paramédicos

Vertiente: Competencia

CLAVE DEL PROGRAMA Y DESCRIPCIÓN DE LA AUDITORÍA:
800 Al Desempeño "Consulta Externa"

Descripción de Categorías) y brindar un servicio de consulta externa a pacientes de excelencia, de manera eficiente y acorde a las necesidades de la población usuaria.

Que no cuenta con información confiable de la totalidad de las plazas autorizadas al Departamento de Consulta Externa.

FUNDAMENTO LEGAL:

Artículo 19 de la Ley Orgánica de la Administración Pública Federal, última Reforma 11-08-2014

Acuerdo por el que se emiten las Disposiciones en Materia de Control Interno y se expide el Manual Administrativo de Aplicación General en Materia de Control Interno. Artículo 14 fracción I Norma Tercera (Última reforma publicada el 27/07/2012).

SERVIDORES PÚBLICOS ENCARGADOS DE SU ATENCIÓN:

Alicia Frenk Mora

DRA. ALICIA FRENK MORA
SUBDIRECTORA DE SERVICIOS PARAMÉDICOS

Judith González Sánchez

DRA. JUDITH GONZÁLEZ SÁNCHEZ
JEFA DEL DEPARTAMENTO DE CONSULTA EXTERNA EN EL INCMNSZ

[Signature]
L.C. MA. DEL CARMEN VALENCIA ESTRELLA
AUDITORA

[Signature]
MAO. CECILIA GONZÁLEZ FLORES
TITULAR DE AUDITORÍA INTERNA DEL ÓRGANO INTERNO DE CONTROL



**ÓRGANO INTERNO DE CONTROL EN EL
INSTITUTO
NACIONAL DE CIENCIAS MÉDICAS Y
NUTRICIÓN
SALVADOR ZUBIRÁN**

PAGINA: 1 DE 5
No. DE AUDITORÍA: 09/2014
No. DE OBSERVACIÓN: 04
MONTO FISCALIZABLE: N/A
MONTO FISCALIZADO: N/A
MONTO POR ACLARAR: N/A
MONTO POR RECUPERAR: N/A
RIESGO: MEDIANO

CÉDULA DE OBSERVACIÓN

ENTE: Instituto Nacional de Ciencias Médicas y Nutrición Salvador Zubirán

SECTOR: SALUD

CLAVE:
12226

ÁREA AUDITADA: Dirección de Medicina. Subdirección de Servicios Paramédicos- Departamento de Consulta Externa.

Vertiente: Eficacia

CLAVE DEL PROGRAMA Y DESCRIPCIÓN DE LA AUDITORÍA:
800 Al Desempeño "Consulta Externa"

OBSERVACIÓN

RECOMENDACIONES

INCUMPLIMIENTO A LA NORMA OFICIAL MEXICANA NOM-016-SSA3-2012.

Del análisis efectuado a **Norma Oficial Mexicana NOM-016-SSA3-2012**, que establece las características mínimas de infraestructura y equipamiento de hospitales y consultorios de atención médica especializada, publicada en el Diario Oficial de la Federación el 08 de enero de 2013 se identificaron físicamente en la Unidad del Paciente Ambulatorio del Instituto Nacional de Ciencias Médicas y Nutrición Salvador Zubirán, aquellos espacios físicos destinados a la atención médica especializada, según lo dispuesto en la Norma, siendo estos:

1. Consultorio de Dermatología
2. Consultorio de Gineco-obstetricia
3. Consultorio de Medicina Física y de Rehabilitación
4. Consultorio de Neumología
5. Consultorio de Neurología y Neurocirugía
6. Consultorio de Oftalmología
7. Consultorio de Otorrinolaringología
8. Consultorio de Ortopedia y Traumatología
9. Consultorio de Proctología
10. Consultorio de Psiquiatría

Se sugiere a la Subdirectora de Servicios Paramédicos las siguientes recomendaciones:

CORRECTIVA:

- Al respecto a los 12 requisitos no identificados en el equipamiento de los consultorios de atención médica especializada, referenciados en el cuerpo de la presente observación, se precise a este Órgano Interno de Control la razón de su ausencia e informe si la falta de dichos equipos no demerita la atención de la consulta al paciente.
- Remita a este Órgano Interno de Control, evidencia documental de las acciones implementadas para el abasto del equipo no localizado en los consultorios de atención médica especializada.

[Handwritten signatures and initials]



**ÓRGANO INTERNO DE CONTROL EN EL
INSTITUTO
NACIONAL DE CIENCIAS MÉDICAS Y
NUTRICIÓN
SALVADOR ZUBIRÁN**

PAGINA: 2 DE 5
No. DE AUDITORÍA: 09/2014
No. DE OBSERVACIÓN: 04
MONTO FISCALIZABLE: N/A
MONTO FISCALIZADO: N/A
MONTO POR ACLARAR: N/A
MONTO POR RECUPERAR: N/A
RIESGO: MEDIANO

CÉDULA DE OBSERVACIÓN

ENTE: Instituto Nacional de Ciencias Médicas y Nutrición Salvador Zubirán

SECTOR: SALUD

CLAVE:
12226

ÁREA AUDITADA: Dirección de Medicina. Subdirección de Servicios Paramédicos- Departamento de Consulta Externa.

Vertiente: Eficacia

CLAVE DEL PROGRAMA Y DESCRIPCIÓN DE LA AUDITORÍA:
800 Al Desempeño "Consulta Externa"

- 11. Consultorio de Urología
- 12. Consultorios de especialidades de Estomatología.

De un universo de 197 requisitos verificados de la Norma Oficial Mexicana NOM-016-SSA3-2012, respecto al equipamiento de los consultorios para la atención médica especializada, se obtuvo el siguiente resultado:

CONCEPTO	CANTIDAD	%
El equipamiento básico de los consultorios CUMPLE satisfactoriamente con	144 Requisitos	73.10
El equipamiento básico de los consultorios NO CUMPLE satisfactoriamente con	18 Requisitos	9.14
NO APLICA	35 Requisitos	17.77
TOTAL DE REQUISITOS VERIFICADOS	197	100

El equipamiento básico de los consultorios de atención médica especializada que NO CUMPLE con los requisitos de la Norma Oficial Mexicana NOM-016-SSA3-2012, que establece las características mínimas de infraestructura y equipamiento de hospitales y consultorios de atención médica especializada es el siguiente:

PREVENTIVA:

- En coordinación con la Jefa del Departamento de Consulta Externa, elaboré y presente a éste Órgano Interno de Control un Programa de Trabajo, con acciones para la vigilancia e implementación de las Normas Oficiales aplicables al Departamento de Consulta Externa.

FECHA DE FIRMA: 10-12-2014

FECHA COMPROMISO: 12-02-2015

[Handwritten signatures and initials]



**ÓRGANO INTERNO DE CONTROL EN EL
INSTITUTO
NACIONAL DE CIENCIAS MÉDICAS Y
NUTRICIÓN
SALVADOR ZUBIRÁN**

PAGINA: 3 DE 5
No. DE AUDITORÍA: 09/2014
No. DE OBSERVACIÓN: 04
MONTO FISCALIZABLE: N/A
MONTO FISCALIZADO: N/A
MONTO POR ACLARAR: N/A
MONTO POR RECUPERAR: N/A
RIESGO: MEDIANO

CÉDULA DE OBSERVACIÓN

ENTE: Instituto Nacional de Ciencias Médicas y Nutrición Salvador Zubirán

SECTOR: SALUD

CLAVE:
12226

ÁREA AUDITADA: Dirección de Medicina. Subdirección de Servicios Paramédicos- Departamento de Consulta Externa.

Vertiente: Eficacia

CLAVE DEL PROGRAMA Y DESCRIPCIÓN DE LA AUDITORÍA:
800 Al Desempeño "Consulta Externa"

Consultorio de neurología y neurocirugía

1	AB.1.1 carta para medir agudeza visual;	NO
2	AB.1.2 compás de Weber;	NO
3	AB.1.3 contenedor de olores fuertes;	NO
4	AB.1.4 dinamómetro de mano;	NO
5	AB.1.5 equipo para cirugía menor;	NO
6	AB.1.6 martillo de percusión con aditamentos para la exploración de la sensibilidad cutánea;	NO
7	AB.1.7 tubos de ensayo con agua fría y caliente.	NO

Es de señalar que tales equipos no están físicamente en el consultorio; en razón que los consultorios son para uso de varias especialidades. Sin embargo en el Departamento de Consulta Externa, el personal médico especializado en Neurología y Neurocirugía, trae consigo el equipo arriba listado.

Consultorio de oftalmología

8	AC.2.2 agujas para lavado de vías lagrimales;	NO
9	AC.2.8 dilatador de punto lagrimal;	NO
10	AC.2.11 gubia para cuerpos extraños;	NO
11	AC.2.14 juego de sondas exploradoras para vías lagrimales;	NO
12	AC.2.27 pinza para chalazión;	NO

SERVIDORES PÚBLICOS ENCARGADOS DE SU ATENCIÓN:

A. Frenk

**DRA. ALICIA FRENK MORA.
SUBDIRECTORA SE SERVICIOS PARAMÉDICOS.**

J. Sánchez

**DRA. JUDITH GONZÁLEZ SÁNCHEZ.
JEFA DEL DEPARTAMENTO DE CONSULTA EXTERNA.**



ÓRGANO INTERNO DE CONTROL EN EL
INSTITUTO
NACIONAL DE CIENCIAS MÉDICAS Y
NUTRICIÓN
SALVADOR ZUBIRÁN

PAGINA: 4 DE 5
No. DE AUDITORÍA: 09/2014
No. DE OBSERVACIÓN: 04
MONTO FISCALIZABLE: N/A
MONTO FISCALIZADO: N/A
MONTO POR ACLARAR: N/A
MONTO POR RECUPERAR: N/A
RIESGO: MEDIANO

CÉDULA DE OBSERVACIÓN

ENTE: Instituto Nacional de Ciencias Médicas y Nutrición Salvador Zubirán

SECTOR: SALUD

CLAVE:
12226

ÁREA AUDITADA: Dirección de Medicina. Subdirección de Servicios Paramédicos- Departamento de Consulta Externa.

Vertiente: Eficacia

CLAVE DEL PROGRAMA Y DESCRIPCIÓN DE LA AUDITORÍA:
800 Al Desempeño "Consulta Externa"

Es de señalar que el criterio de NO APLICA, hace referencia a requisitos tales como: equipo y/o mobiliario obsoleto y a procesos que según la fuente médica no le aplica al Instituto.

CAUSA:

- ✓ Desapego a lo dispuesto en la Norma Oficial Mexicana NOM-016-SSA3-2012: "Que establece las características mínimas de infraestructura y equipamiento de hospitales y consultorios de atención médica especializada"
- ✓ Falta de supervisión por parte de la Subdirección al cumplimiento de la Normatividad aplicable al Departamento de Consulta Externa.

EFECTO:

- ✓ Que no se cuente con el equipo médico necesario para proporcionar atención médica especializada.

FUNDAMENTO LEGAL:

Norma Oficial Mexicana NOM-016-SSA3-2012, Que establece las características mínimas de infraestructura y equipamiento de hospitales y consultorios de atención médica especializada, publicada en el Diario Oficial de la Federación el 08 de enero de 2013.

Handwritten signature and number 27



**ÓRGANO INTERNO DE CONTROL EN EL
INSTITUTO
NACIONAL DE CIENCIAS MÉDICAS Y
NUTRICIÓN
SALVADOR ZUBIRÁN**

PAGINA: 5 DE 5
No. DE AUDITORÍA: 09/2014
No. DE OBSERVACIÓN: 04
MONTO FISCALIZABLE: N/A
MONTO FISCALIZADO: N/A
MONTO POR ACLARAR: N/A
MONTO POR RECUPERAR: N/A
RIESGO: MEDIANO

CÉDULA DE OBSERVACIÓN

ENTE: Instituto Nacional de Ciencias Médicas y Nutrición Salvador Zubirán

SECTOR: SALUD

CLAVE:
12226

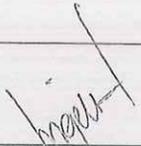
ÁREA AUDITADA: Dirección de Medicina. Subdirección de Servicios Paramédicos- Departamento de Consulta Externa.

Vertiente: Eficacia

CLAVE DEL PROGRAMA Y DESCRIPCIÓN DE LA AUDITORÍA:
800 Al Desempeño "Consulta Externa"

Acuerdo por el que se emiten las Disposiciones en Materia de Control Interno y se expide el Manual Administrativo de Aplicación General en Materia de Control Interno. Artículo 14 fracción I Norma Tercera (Ultima reforma publicada el 27/07/2012).

Manual de Organización Específico del Instituto Nacional de Ciencias Médicas y Nutrición Salvador Zubirán. Subdirección de Servicios Paramédicos, de fecha diciembre de 2012.


L.C. MARÍA ANGÉLICA PÉREZ GARCÍA
AUDITOR


L.C. MA. DEL CARMEN VALENCIA ESTRELLA
JEFE DE GRUPO


MAO. CECILIA GONZÁLEZ FLORES
TITULAR DE AUDITORÍA INTERNA DEL
ÓRGANO INTERNO DE CONTROL



ÓRGANO INTERNO DE CONTROL EN EL
INSTITUTO
NACIONAL DE CIENCIAS MÉDICAS Y
NUTRICIÓN
SALVADOR ZUBIRÁN

PAGINA: 1 DE 2
No. DE AUDITORÍA: 09/2014
No. DE OBSERVACIÓN: 05
MONTO FISCALIZABLE: N/A
MONTO FISCALIZADO: N/A
MONTO POR ACLARAR: N/A
MONTO POR RECUPERAR: N/A
RIESGO BAJO

CÉDULA DE OBSERVACIÓN

ENTE: Instituto Nacional de Ciencias Médicas y
Nutrición Salvador Zubirán

SECTOR: Salud

CLAVE: 12226

ÁREA AUDITADA: Subdirección de Servicios
Paramédicos

Vertiente: Eficacia

CLAVE DEL PROGRAMA Y DESCRIPCIÓN DE LA AUDITORÍA:
800 Al Desempeño "Consulta Externa"

OBSERVACIÓN

INCONSISTENCIAS EN EL NÚMERO DE MEDICOS ADSCRITOS CONSIDERADOS PARA EL CÁLCULO DEL PROMEDIO DE CONSULTAS POR MÉDICO EN LA MATRIZ DE INDICADORES PARA RESULTADOS, ASI COMO REPORTADOS EN DIVERSOS INFORMES INSTITUCIONALES.

Como parte de los resultados de la auditoría 9/2013 Al Desempeño - Consulta Externa, se detectó que el dato del número de médicos adscritos que se reporta para determinar el indicador de "Promedio de consultas por médico adscrito en consulta externa", de la Matriz de Indicadores para Resultados (MIR), difiere con respecto a lo que se reporta para efectos del Informe de Autoevaluación del Director General, el Informe de Cuenta Pública y la información con la que cuenta la Subdirección de Servicios Paramédicos del Instituto.

	Matriz de Indicadores	Informe de Autoevaluación del Director General	Informe de Cuenta Pública	Subdirección de Servicios Paramédicos
Número de médicos adscritos	140	200	140	200

De igual forma, del análisis a dicho indicador se desprende que los médicos que consideran para el cálculo del mismo no son la totalidad de Profesionistas que atienden la Consulta Externa, ya que no están incluidos los médicos residentes supervisados por los médicos adscritos, ni los odontólogos, nutriólogos y psicólogos.

RECOMENDACIONES

CORRECTIVA: N/A

PREVENTIVA:

La Subdirectora de Servicios Paramédicos, en coordinación con la Dirección de Planeación, informará sobre las razones de la diferencia en el número de médicos adscritos, considerados para el cálculo de Indicador denominado "Promedio de consultas por médico adscrito en Consulta Externa" en cada uno de los reportes informativos en los cuales se utiliza dicha información, así como las posibles medidas de reordenación que sean aplicables en futuros reportes informativos, tanto internos como externos.

De la misma forma, realizar las gestiones pertinentes a efecto de clarificar el número de consultas otorgadas y el número de médicos y demás profesionistas, sean correspondientes con la operación real del servicio de Consulta Externa.

FECHA DE FIRMA: 10-12-2014

FECHA COMPROMISO: 12-02-2015



ÓRGANO INTERNO DE CONTROL EN EL
INSTITUTO
NACIONAL DE CIENCIAS MÉDICAS Y
NUTRICIÓN
SALVADOR ZUBIRÁN

PAGINA: 2 DE 2
No. DE AUDITORÍA: 09/2014
No. DE OBSERVACIÓN: 05
MONTO FISCALIZABLE: N/A
MONTO FISCALIZADO: N/A
MONTO POR ACLARAR: N/A
MONTO POR RECUPERAR: N/A
RIESGO BAJO

CÉDULA DE OBSERVACIÓN

ENTE: Instituto Nacional de Ciencias Médicas y
Nutrición Salvador Zubirán

SECTOR: Salud

CLAVE: 12226

ÁREA AUDITADA: Subdirección de Servicios
Paramédicos

Vertiente: Eficacia

CLAVE DEL PROGRAMA Y DESCRIPCIÓN DE LA AUDITORÍA:
800 Al Desempeño "Consulta Externa"

Esto es, el indicador "Número de consultas otorgadas entre número de médicos adscritos" se reporta como cumplido, sin embargo hay imprecisión en los datos con los que se integra el mismo.

CAUSA:

Falta de coordinación y comunicación, entre el Departamento de Consulta Externa y la Dirección de Planeación.

Falta de retroalimentación informativa de la Dirección de Planeación hacia la Subdirección de Servicios Paramédicos.

EFFECTO:

Falta de confiabilidad en las cifras y datos mostrados en la Matriz de Indicadores para Resultados, del Informe de Autoevaluación del Director General y del Informe de Cuenta Pública.

Confusión de datos para posible toma de decisiones.

FUNDAMENTO LEGAL:

Numeral 14, inciso a) Normas Generales de Control Interno, cuarta. Información y Comunicación, párrafo primero. Del ACUERDO por el que se emiten las Disposiciones en Materia de Control Interno y se expide el Manual Administrativo de Aplicación General en Materia de Control Interno. Última reforma publicada DOF 27/07/2012.

SERVIDORES PÚBLICOS ENCARGADOS DE SU ATENCIÓN:

DRA. ALICIA FRENK MORA
SUBDIRECTORA DE SERVICIOS PARAMÉDICOS

DR. RAÚL RIVERA MOSCOSO
DIRECTOR DE PLANEACIÓN Y MEJORA DE LA CALIDAD

DRA. JUDITH GONZÁLEZ SÁNCHEZ
JEFA DEL DEPARTAMENTO DE CONSULTA EXTERNA

C.P. ENRIQUE SALAZAR CONTRERAS
AUDITOR

MAO. CECILIA GONZÁLEZ FLORES
TITULAR DE AUDITORÍA INTERNA DEL ÓRGANO INTERNO DE
CONTROL