



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

CÉDULA DE OBSERVACIONES

PAGINA: Página 1 de 3
No. DE AUDITORÍA: 01/2016
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

UNIDAD AUDITADA: Departamento de Trabajo Social y Admisión de Enfermos.

CLAVE DEL PROGRAMA Y DESCRIPCIÓN DE LA AUDITORÍA:
700 "ACTIVIDADES ESPECÍFICAS E INSTITUCIONALES"

OBSERVACIÓN

RECOMENDACIONES

DESACTUALIZACIÓN DEL MANUAL DE ORGANIZACIÓN DEL DEPARTAMENTO DE TRABAJO SOCIAL Y ADMISIÓN DE ENFERMOS.

Derivado del análisis de la información remitida por el área se observa que el Manual de Organización del Departamento de Trabajo y Admisión de Enfermos; no es vigente, su fecha de autorización fue el 27 de julio del 2012, dentro del apartado "Marco Normativo" de dicho documento se relaciona la "Guía técnica para la elaboración y actualización de manuales de procedimientos de la Secretaría de Salud" (febrero de 2008); misma que fue actualizada en septiembre de 2013, los Planes y Programas descritos no están vigentes, el "Decreto por el que se da a conocer la forma oficial de los Certificados de Defunción y de Muerte fetal" y el "Acuerdo por el que se emiten los criterios generales y la metodología a los que deberán sujetarse los procesos de clasificación socioeconómica de pacientes en los establecimientos que presten servicios de atención médica de la Secretaría de Salud y de las entidades coordinadas por dicha secretaria" han sido actualizados y este último no está relacionado dentro del mencionado apartado.

Así mismo, de acuerdo a las funciones descritas en el Manual de Organización, para el puesto de Jefe del Departamento de Trabajo Social y Admisión de Enfermos, el servidor público ocupante del puesto, no ha promovido la capacitación y actualización del personal del Departamento a través de su asistencia a cursos, seminarios y reuniones académicas, toda vez que del resultado de la verificación de capacitación otorgada al personal adscrito al Departamento de Trabajo Social y Admisión de Enfermos, relacionada con la

CORRECTIVA:N/A

PREVENTIVA:

Este Órgano Interno de Control (OIC) sugiere que la Jefe de Departamento de Trabajo Social y Admisión de Enfermos:

- Solicite apoyo del Departamento de Asesoría Jurídica, a fin de que de manera conjunta se identifique la normatividad que aplica en la operación del área.
- Se analicen y definan claramente las funciones que realiza cada puesto o categoría del personal que está adscrito al Departamento, a fin de adecuarlas a la operación y dar cumplimiento de ellas.
- Con apoyo de la Subdirección de Recursos Humanos, se regularice el número total de plazas asignadas al Departamento de Trabajo Social y Admisión de Enfermos.
- Solicite apoyo a la Dirección de Planeación y Mejora de la Calidad, a fin de actualizar el Manual de Organización conforme lo establece la "Guía Interna para la



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

CÉDULA DE OBSERVACIONES

PAGINA: Página 2 de 3
No. DE AUDITORÍA: 01/2016
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

UNIDAD AUDITADA: Departamento de Trabajo Social y Admisión de Enfermos.

CLAVE DEL PROGRAMA Y
DESCRIPCIÓN DE LA AUDITORÍA:
700 "ACTIVIDADES ESPECÍFICAS E
INSTITUCIONALES"

actitud y calidad en el servicio, el mismo no recibió ésta durante el período de enero a diciembre de 2015.

Cabe precisar, respecto del total de personal adscrito al Departamento, el Manual de Organización refiere 23 y en la operación real se tiene un Trabajador Social operativo más, es decir 24 plazas o puestos.

Adicionalmente y derivado de la aplicación de cuestionario de control interno a una muestra (20%) del personal adscrito al Departamento incluyendo la Jefa de Departamento, Supervisora de Trabajo Social, Coordinador de Admisión de Enfermos, dos Trabajadoras Sociales Operativas y una Secretaria, se obtuvieron los siguientes resultados:

- El 100% de la muestra refiere que existe otra normatividad que aplica a la operación del área, sin especificar alguna.
- El 16 % de la muestra afirma que ha recibido capacitación en materia de calidad en el servicio, el 84% responde negativamente. Dentro del Manual de Organización (27 de julio de 2012) dentro de las funciones del Jefe de Departamento se describen: de Función No. 3 del objetivo (1) y Función No. 2 del Objetivo (3): " Asesorar el apoyo social y emocional a los pacientes y o sus familiares durante su estancia institucional" y "Promover la capacitación y actualización del personal del Departamento a través de su asistencia a cursos, seminarios y reuniones académicas".
- De las personas a quienes se les aplicó el cuestionario (4), no recibieron capacitación durante 2015 en esta materia. Cabe mencionar que dentro del Manual de Organización de describe como una de las funciones del Jefe de Departamento. Del objetivo No. 1 dentro de la función No. 3. "Asesorar el apoyo social y emocional a los pacientes y o sus familiares durante su estancia institucional".

elaboración de Manuales Administrativos y Documentos Normativos del INCMNSZ", la cual establece en su numeral 23 De la Actualización, que "El titular del área solicitante es responsable de revisar si existe alguna modificación por normatividad, por cambio de funciones de los manuales administrativos y solicitar su actualización. Es recomendable actualizar por lo menos cada tres años en caso de existir alguna modificación posterior a la fecha de la emisión".

- Remita al OIC el Proyecto del Manual de Organización debidamente revisado por el Jefe de Departamento de Organización y Modernización, mismo que posteriormente será turnado al Dirección de Planeación y Mejora de Calidad para continuar con la gestión correspondiente.

FECHA DE FIRMA: 11/ABRIL/2016

FECHA COMPROMISO: 14/JUNIO/2016



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

CÉDULA DE OBSERVACIONES

PAGINA: Página 3 de 3
No. DE AUDITORÍA: 01/2016
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

UNIDAD AUDITADA: Departamento de Trabajo Social y Admisión de Enfermos.

CLAVE DEL PROGRAMA Y
DESCRIPCIÓN DE LA AUDITORÍA:
700 "ACTIVIDADES ESPECÍFICAS E
INSTITUCIONALES"

FUNDAMENTO LEGAL:

- Manual Administrativo de Aplicación General en Materia de Control Interno. Artículo Segundo, Numeral 10. Normas Generales, principios y elementos de Control. Primera. Ambiente de Control. Última reforma 23/noviembre/2015.
- Manual de Organización del Departamento de Trabajo Social y Admisión de Enfermos. 27 de julio del 2012.
- Guía técnica para la elaboración y actualización de manuales de organización específicos de la Secretaría de Salud. Septiembre 2013.
- Guía interna para la actualización de manuales administrativos y documentos normativos del INCMNSZ. Numeral 23 "de la Actualización". 9 julio 2014.

**SERVIDORES PÚBLICOS ENCARGADOS DE SU
ATENCIÓN:**

LIC. T.S. CECILIA RUÍZ GONZÁLEZ
Jefe del Departamento de Trabajo Social y
Admisión de Enfermos

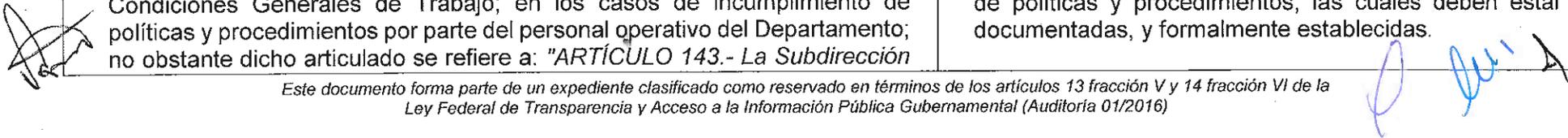
L.C. ALMA DELIA GONZÁLEZ TREJO
AUDITOR

L.C. MARÍA ANGÉLICA PÉREZ GARCÍA
COORDINADOR DE AUDITORÍA

LIC. NANCY JEMILE CHÁVEZ CAMARILLO
TITULAR DEL ÁREA DE AUDITORIA INTERNA Y
TITULAR DEL ÁREA DE AUDITORIA PARA
DESARROLLO Y MEJORA DE LA GESTIÓN PÚBLICA
DEL ÓRGANO INTERNO DE CONTROL

	ÓRGANO INTERNO DE CONTROL EN EL INSTITUTO NACIONAL DE CIENCIAS MÉDICAS Y NUTRICIÓN SALVADOR ZUBIRÁN CÉDULA DE OBSERVACIONES	PAGINA: Página 1 de 6 No. DE AUDITORÍA: 01/2016 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
UNIDAD AUDITADA: Departamento de Trabajo Social y Admisión de Enfermos.		CLAVE DEL PROGRAMA Y DESCRIPCIÓN DE LA AUDITORÍA: 700 "ACTIVIDADES ESPECÍFICAS E INSTITUCIONALES"

OBSERVACIÓN	RECOMENDACIONES
<p>DESACTUALIZACIÓN DEL MANUAL DE PROCEDIMIENTOS DEL DEPARTAMENTO DE TRABAJO SOCIAL Y ADMISIÓN DE ENFERMOS.</p> <p>Derivado del análisis de la documentación proporcionada por el Jefe del Departamento de Trabajo Social y Admisión de Enfermos, así como de los resultados de la aplicación de cuestionario de control interno aplicado a una muestra (20%) del personal adscrito al Departamento incluyendo la Jefa de Departamento, Supervisora de Trabajo Social, Coordinador de Admisión de Enfermos, dos Trabajadoras Sociales operativas y una Secretaria, se obtuvieron los siguientes resultados:</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ El Manual de Procedimientos se encuentra vigente y se hizo la difusión correspondiente al 75% del personal adscrito al Departamento. ▪ El 100% de la muestra seleccionada refirió de manera general sus actividades; sin embargo no se observan aquellas relacionadas con actividades de capacitación, con el procedimiento para solicitar y expedir certificado de defunciones y el procedimiento para autorizar la prórroga de pagos de servicios hospitalarios. ▪ El 100% de la muestra hace referencia a la aplicación del artículo 143 de las Condiciones Generales de Trabajo; en los casos de incumplimiento de políticas y procedimientos por parte del personal operativo del Departamento; no obstante dicho articulado se refiere a: "ARTÍCULO 143.- La Subdirección 	<p>CORRECTIVA:N/A</p> <p>PREVENTIVA:</p> <p>Este Órgano Interno de Control sugiere que el Jefe de Departamento de Trabajo Social y Admisión de Enfermos:</p> <ul style="list-style-type: none"> ➤ Solicite el apoyo a la Dirección de Planeación y Mejora de la Calidad a fin de actualizar el Manual de Procedimientos del Departamento. ➤ Analizar los procedimientos del Departamento a fin de actualizarlos de acuerdo a la operación real, autorizaciones, áreas que participan en los procesos, responsables de las actividades, entre otros conceptos. ➤ Implementar actividades de control y supervisión a través de políticas y procedimientos, las cuales deben estar documentadas, y formalmente establecidas.





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

CÉDULA DE OBSERVACIONES

PAGINA: Página 2 de 6
No. DE AUDITORÍA: 01/2016
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

UNIDAD AUDITADA: Departamento de Trabajo Social y Admisión de Enfermos.

CLAVE DEL PROGRAMA Y
DESCRIPCIÓN DE LA AUDITORÍA:
700 "ACTIVIDADES ESPECÍFICAS E
INSTITUCIONALES"

de Recursos Humanos del Instituto tramitará el pago de los salarios y las indemnizaciones correspondientes en caso de riesgos profesionales y de acuerdo con lo establecido por la Ley del ISSSTE".

- Respecto de quien escanea los documentos para reasignación de nivel socioeconómico, refieren que esta actividad no se lleva a cabo, dado que el sistema actual no lo permite; sin embargo se describe en la actividad No. 29 del "**Procedimiento para asignar el Nivel socioeconómico a pacientes**".
- Sólo el 34% de la muestra refiere de manera correcta que el responsable de verificar que la exención de pago este autorizada por el Director General o Director de Medicina, en este caso es la Jefa de Departamento, tal y como se establece en el "Procedimiento para realizar la exención de pago a pacientes del Instituto" en su política general No. 1. Esta actividad esta duplicada, tanto en el descriptivo como en la política.
- Se proporciona copia de un Reporte de caso médico legal, existe diferencia de fechas de este (4 de septiembre 2015) sin sello de acuse y la solicitud de acceso al hospital del médico legista que clasificaría las lesiones de la paciente de la Procuraduría General de Justicia del DF este último tiene fecha de 31 de agosto 2015. El "Procedimiento para reportar un caso médico legal", refiere que dicho formato se lleva y será debidamente sellada por la Fiscalía desconcentrada.
- Un mismo procedimiento tiene dos nombres diferentes dentro del mismo Manual, siendo el "Procedimiento para solicitar ayuda al voluntariado del Instituto" o "Procedimiento para canalizar a organizaciones de asistencia

- Evaluar y actualizar las políticas, relacionadas con las sanciones, dado que estas no corresponden a las citadas en el Manual de Procedimientos.
- Homogeneizar los nombres de los procedimientos, dado que dos de los ocho que integran el Manual son descritos con diferentes nombres, en el índice y el encabezado de los procedimientos.
- Integrar la normatividad que aplica al área, de acuerdo con el análisis que se realizó con apoyo del Departamento de Asesoría Jurídica.
- En coordinación con el Departamento de Organización y Modernización Administrativa, se deberá analizar la necesidad de la existencia de los procedimientos de asignación y reasignación del nivel socioeconómico de pacientes, tanto en un Manual como en otro, en caso necesario deberá realizarse las gestiones procedentes a efecto de eliminar los procedimientos en el manual correspondiente.
- Una vez que el Manual de Procedimientos cuente con la aprobación del Jefe de Departamento de Organización y Modernización, remitan a este OIC, copia de proyecto, mismo que posteriormente será turnado al Dirección de

	ÓRGANO INTERNO DE CONTROL EN EL INSTITUTO NACIONAL DE CIENCIAS MÉDICAS Y NUTRICIÓN SALVADOR ZUBIRÁN CÉDULA DE OBSERVACIONES	PAGINA: Página 3 de 6 No. DE AUDITORÍA: 01/2016 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
UNIDAD AUDITADA: Departamento de Trabajo Social y Admisión de Enfermos.		CLAVE DEL PROGRAMA Y DESCRIPCIÓN DE LA AUDITORÍA: 700 "ACTIVIDADES ESPECÍFICAS E INSTITUCIONALES"

social y recepción de donativos", uno denominado así en el Índice del Manual y el otro nombre en el procedimiento como tal.

- El formato de Canalización de Comité del Voluntariado del INNSZ, lo firma el Trabajador Social; sin embargo el "Procedimiento para solicitar ayuda al voluntariado del Instituto" o "Procedimiento para canalizar a organizaciones de asistencia social y recepción de donativos", se describen con estos dos nombres, refiere en su actividad No. 14 "El Jefe de Departamento de Trabajo Social y Admisión de Enfermos firma el oficio de canalización y en su caso envía al Director de Medicina para el visto bueno del mismo" del oficio al que hacemos referencia no se proporcionó ejemplo alguno.
- Se proporcionó copia del reporte de pacientes fallecidos de la semana del 02 al 09 de febrero, de 27 de marzo al 09 de abril y del 03 al 10 de julio del 2015 y, no se observa quien firma el reporte ni sello de acuse de recibo de la Subdirección de Epidemiología Hospitalaria y Control de la Calidad de la Atención Médica. Política No. 1 del "Procedimiento para solicitar y expedir certificados de defunción". Cabe mencionar que esta actividad no se establece dentro del procedimiento descriptivo ni del diagrama de Flujo. Se identifica como una política general (No.1) . En la normatividad del Manual de Organización no se hace mención al "Acuerdo que modifica el diverso por que la Secretaria de Salud da a conocer los formatos de certificados de defunción y de muerte fetal publicados el 30 de enero del 2009 y da a conocer los formatos de defunción de muerte fetal vigentes a partir de 1 de enero de 2012."

Planeación y Mejora de Calidad para continuar con la gestión correspondiente.

FECHA DE FIRMA: 11/ABRIL/2016

FECHA COMPROMISO: 14/JUNIO/2016



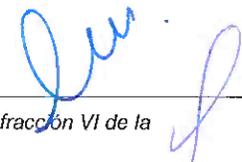
	ÓRGANO INTERNO DE CONTROL EN EL INSTITUTO NACIONAL DE CIENCIAS MÉDICAS Y NUTRICIÓN SALVADOR ZUBIRÁN CÉDULA DE OBSERVACIONES	PAGINA: Página 4 de 6 No. DE AUDITORÍA: 01/2016 No. DE OBSERVACIÓN: 02 MONTO FISCALIZABLE: N/A MONTO FISCALIZADO: N/A MONTO POR ACLARAR: N/A MONTO POR RECUPERAR: N/A RIESGO: BAJO
ENTE: Instituto Nacional de Ciencias Médicas y Nutrición Salvador Zubirán	SECTOR: SALUD	CLAVE: 12226
UNIDAD AUDITADA: Departamento de Trabajo Social y Admisión de Enfermos.		CLAVE DEL PROGRAMA Y DESCRIPCIÓN DE LA AUDITORÍA: 700 "ACTIVIDADES ESPECÍFICAS E INSTITUCIONALES"

- Un 66% de la muestra refiere que quien realiza el registro en bitácora de los certificados de defunción utilizados y cancelados es la Secretaria no los médicos. Dicha actividad no está considerada ni en el procedimiento descriptivo ni en el diagrama de flujo. Sólo se menciona como una política General. (5) De la solicitud de los certificados de defunción).
- El 100% de la muestra indica que cuando se entregan certificados se hace al responsable legal y firman de recibo. Se solicita firma de acuse en copia, tal y como se describe en la Regla de Operación No. 10 del "Procedimiento para solicitar y expedir el certificado de defunción", misma que se describe en la actividad No. 4 del procedimiento en comento. En dicho procedimiento, no se hace referencia a la instrucción a los familiares de entregar las copias de los certificados de Defunción en el Registro Civil para obtener el acta de defunción correspondiente, así como el número de copias que se entregan como lo establece el Acuerdo que modifica el diverso porque la Secretaría de Salud da a conocer los formatos de certificados de defunción y de muerte fetal publicados el 30 de enero de 2009 y da a conocer los formatos de certificados de defunción de muerte fetal vigentes a partir del 1 de enero del 2012.
- En la política de operación No. 7 y 8 del "Procedimiento para solicitar y expedir el certificado de defunción" refieren a Informe de los Certificados expedidos y cancelados y en el descriptivo se denomina como "Reporte de los certificados de defunción expedidos y cancelados", siendo el mismo. En el descriptivo refiere se entregue el informe a la Dirección de Vigilancia e Inteligencia Epidemiológica de la Secretaria de Salud del DF, el informe/reportes del cual proporcionaron copia es dirigido la Dirección de Servicios de Salud y de

SERVIDORES PÚBLICOS ENCARGADOS DE SU ATENCIÓN:



LIC. T.S. CECILIA RUÍZ GONZÁLEZ
Jefe del Departamento de Trabajo Social y Admisión de Enfermos




	ÓRGANO INTERNO DE CONTROL EN EL INSTITUTO NACIONAL DE CIENCIAS MÉDICAS Y NUTRICIÓN SALVADOR ZUBIRÁN CÉDULA DE OBSERVACIONES	PAGINA: Página 5 de 6 No. DE AUDITORÍA: 01/2016 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
UNIDAD AUDITADA: Departamento de Trabajo Social y Admisión de Enfermos.		CLAVE DEL PROGRAMA Y DESCRIPCIÓN DE LA AUDITORÍA: 700 "ACTIVIDADES ESPECÍFICAS E INSTITUCIONALES"

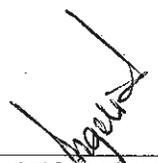
<p>Cuidados Personales, con sello de la Subdirección de Programas Prioritarios y Evaluación de Riesgos.</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ No obstante que el 100% de la muestra refieren tener conocimiento de la ayuda emocional que debe brindarse a pacientes y/o familiares durante su estancia para aminorar el impacto de la enfermedad, durante 2015 no se recibió capacitación en la materia. ▪ Derivado del análisis al Procedimiento "Asignar el Nivel socioeconómico a pacientes", se observó que existen dos manuales de procedimientos que regulan el mismo procedimiento, tanto el Manual de Procedimientos del Departamento de Trabajo Social y Admisión de Enfermos, como el Manual de Procedimientos para el Manejo del Tabuladores de Cuotas de Recuperación, asimismo, dichos procedimientos no se encuentra actualizados, generando duplicidad normativa. <p>FUNDAMENTO LEGAL:</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ Manual Administrativo de Aplicación General en Materia de Control Interno. Artículo Segundo, Numeral 10. Normas Generales, principios y elementos de Control. Segunda Administración de Riesgos y Tercera. Actividades de Control. Última reforma 23/noviembre/2015. ▪ Manual de Procedimientos del Departamento de Trabajo Social y Admisión de Enfermos. 27 de julio del 2012. 	<div style="text-align: right;">  </div>
--	---

	ÓRGANO INTERNO DE CONTROL EN EL INSTITUTO NACIONAL DE CIENCIAS MÉDICAS Y NUTRICIÓN SALVADOR ZUBIRÁN CÉDULA DE OBSERVACIONES	PAGINA: Página 6 de 6 No. DE AUDITORÍA: 01/2016 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
UNIDAD AUDITADA: Departamento de Trabajo Social y Admisión de Enfermos.		CLAVE DEL PROGRAMA Y DESCRIPCIÓN DE LA AUDITORÍA: 700 "ACTIVIDADES ESPECÍFICAS E INSTITUCIONALES"

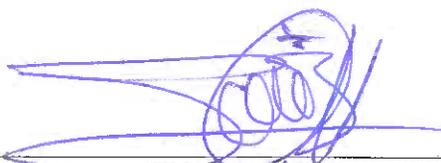
<ul style="list-style-type: none"> ▪ Guía técnica para la elaboración y actualización de manuales de procedimientos de la Secretaría de Salud. Septiembre 2013. ▪ Guía interna para la actualización de manuales administrativos y documentos normativos del INCMNSZ. Numeral 23 "de la Actualización". 9 julio 2014. 	
---	--



L.C. ALMA DELIA GONZÁLEZ TREJO
AUDITOR



L.C. MARÍA ANGÉLICA PÉREZ GARCÍA
COORDINADOR DE AUDITORÍA



LIC. NANCY JEMILÉ CHÁVEZ CAMARILLO
TITULAR DEL ÁREA DE AUDITORIA INTERNA Y
TITULAR DEL ÁREA DE AUDITORIA PARA
DESARROLLO Y MEJORA DE LA GESTIÓN
PÚBLICA DEL ÓRGANO INTERNO DE CONTROL

SECRETARÍA DE
LA FUNCIÓN PÚBLICA



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

CÉDULA DE OBSERVACIONES

HOJAS: 1 DE 3
No. DE AUDITORÍA: 01/2016
No. OBSERVACIÓN: 03
MONTO FISCALIZABLE: N/A
MONTO FISCALIZADO: N/A
MONTO POR ACLARAR: N/A
MONTO POR RECUPERAR: N/A
RIESGO: MEDIANO

ENTIDAD: Instituto Nacional de Ciencias Médicas y Nutrición Salvador Zubirán

SECTOR: Salud

CLAVE: 12226

ÁREA AUDITADA: Departamento de Trabajo Social y Admisión de Enfermos

CLAVE DEL PROGRAMA Y OBJETIVO DE LA AUDITORÍA: 700 "Actividades Específicas e Institucionales".

OBSERVACIÓN

DEFICIENCIAS EN EL PROCEDIMIENTO PARA LA ASIGNACION Y REASIGNACION DEL NIVEL SOCIECONOMIO A PACIENTES.

Derivado de la verificación del procedimiento mencionado, por el periodo del 1º de enero al 31 de diciembre de 2015, se determina lo siguiente:

1. Los rangos que se presentan en la variable denominada "Ingreso Familiar Mensual" no corresponden con los que mencionan en el Acuerdo por el que se emiten los criterios generales y la metodología a los que deberán sujetarse los procesos de clasificación socioeconómica en los establecimientos que presten servicios de atención médica de la Secretaría de Salud y de las entidades coordinadas por dicha Secretaría.
2. En el procedimiento fue determinado situaciones de mejora en lo siguiente:
 - Numeral 2.0 Alcance.
 - Política No. 3, 28 y 36.
 - 9.0 Formatos e instructivos en esta sección se presenta evidencia de pantallas del sistema INNSzNet el cual ya no es vigente.
3. De un total de 52 estudios socioeconómicos revisados se determina lo siguiente:

RECOMENDACIONES

La Jefa del Departamento de Trabajo Social y Admisión de Enfermos llevará a cabo las gestiones pertinentes, a efecto de dar cumplimiento a la observación de acuerdo con lo siguiente:

CORRECTIVA

1. Actualizar las tablas de rangos de ingresos de acuerdo a la normatividad vigente, que se utilizan para la determinación del puntaje en la variable denominada "Ingreso Familiar" tanto en el Sistema que actualmente se utiliza para la determinación del nivel socioeconómico como en el Manual de Procedimientos correspondiente.
2. Del Manual de Procedimientos del Departamento vigente, deberá llevarse a cabo las actualizaciones correspondientes en el Procedimiento denominado "Para asignar el nivel socioeconómico pacientes", en específico en lo siguiente:
 - Numeral 2.0 Alcance.
 - Política No. 3, 28 y 36.
 - 9.0 Formatos e instructivos.
 - Anexo 1: Variables para la asignación del nivel socioeconómico a los usuarios de los servicios médicos del Instituto Nacional de

SECRETARÍA DE
LA FUNCIÓN PÚBLICA



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

CÉDULA DE OBSERVACIONES

HOJAS: 2 DE 3
No. DE AUDITORÍA: 01/2016
No. OBSERVACIÓN: 03
MONTO FISCALIZABLE: N/A
MONTO FISCALIZADO: N/A
MONTO POR ACLARAR: N/A
MONTO POR RECUPERAR: N/A
RIESGO: MEDIANO

ENTIDAD: Instituto Nacional de Ciencias Médicas y Nutrición Salvador Zubirán

SECTOR: Salud

CLAVE: 12226

ÁREA AUDITADA: Departamento de Trabajo Social y Admisión de Enfermos

CLAVE DEL PROGRAMA Y OBJETIVO DE LA AUDITORÍA: 700 "Actividades Específicas e Institucionales".

- En 6 casos, el nivel socioeconómico no corresponde.
- Los estudios socioeconómicos, en su contenido en algunos casos no presentan tanto la variable como los resultados del mismo, como son algunos de los siguientes: Numero de Dormitorios, Servicios Públicos, Tiempo de Enfermedad, Se atiende en otra Institución, entre otros.
- Cuando existan varios dependientes económicos, deberá definirse a quien o quienes deberá considerarse, para determinar el puntaje de **ocupación**, ya que en algunos casos, se observó que se consideran todos los integrantes que conforman la "estructura familiar y proveedor económico" y en otros casos, solo algunos.
- En 14 casos, se determinaron diferencias en los puntajes obtenidos en las variables: ocupación e ingreso familiar, egreso familiar.

Ciencias Médicas y Nutrición Salvador Zubirán. Penúltimo y último rango del Cuadro para la determinación del puntaje para la variable denominada "Ingreso Familiar".

3. En cuanto al punto No. 4, deberá llevarse a cabo lo siguiente:

- Aclarar en los 6 casos, las diferencias que fueron determinadas y en su caso efectuar los ajustes que correspondan.
- Establecer una política a quienes deberá considerarse como dependientes económicos.
- De los 14 casos que fueron determinados con diferencias, efectuar las aclaraciones correspondientes y en su caso realizar los ajustes que considere pertinentes.

FUNDAMENTO LEGAL:

- Acuerdo por el que se emiten los criterios generales y la metodología a los que deberán sujetarse los procesos de clasificación socioeconómica en los establecimientos que presten servicios de atención médica de la Secretaría de Salud y de las entidades coordinadas por dicha Secretaría. Publicado en el Diario Oficial de la Federación el 27 de mayo de 2013.
- Manual vigente de Procedimientos del Departamento de Trabajo Social y Admisión de Enfermos. Autorizado el 15 de enero de 2015.
- Manual de Procedimientos para el Manejo del Tabulador de Cuotas de Recuperación.

PREVENTIVA

A efecto de reforzar el control en la asignación y reasignación del nivel socioeconómico, se deberá retomar y llevar a cabo las acciones que se mencionan en la política No. 9 del "Procedimiento para Asignar el Nivel Socioeconómico a Pacientes" a efecto de mantener la congruencia entre la información incorporada en el sistema información contra la evidencia documental correspondiente.

SFP

SECRETARÍA DE
LA FUNCIÓN PÚBLICA



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

CÉDULA DE OBSERVACIONES

HOJAS: 3 DE 3
No. DE AUDITORÍA: 01/2016
No. OBSERVACIÓN: 03
MONTO FISCALIZABLE: N/A
MONTO FISCALIZADO: N/A
MONTO POR ACLARAR: N/A
MONTO POR RECUPERAR: N/A
RIESGO: MEDIANO

ENTIDAD: Instituto Nacional de Ciencias Médicas y Nutrición Salvador Zubirán

SECTOR: Salud

CLAVE: 12226

ÁREA AUDITADA: Departamento de Trabajo Social y Admisión de Enfermos

CLAVE DEL PROGRAMA Y OBJETIVO DE LA AUDITORÍA: 700 "Actividades Específicas e Institucionales".

FECHA DE FIRMA: 11 de abril de 2016

FECHA COMPROMISO: 14 de junio de 2016

SERVIDOR PÚBLICO ENCARGADO DE SU ATENCIÓN:

Lic. T.S. María Cecilia Ruíz González
Jefa del Departamento de Trabajo Social y
Admisión de Enfermos

Elaboró

C. P. Martín Luis Salazar Celis
Auditor Interno

Revisó

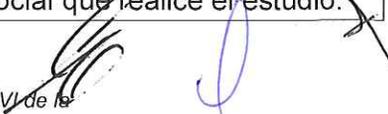
L. C. María Angélica Pérez García
Coordinador de Auditoría

Vo. Bo.

L.C. Nancy Jemile Chavez Camarillo
Titular del Área de Auditoría Interna y Titular
del Área de Auditoría para Desarrollo y Mejora
de la Gestión Pública del OIC en el INCMNSZ

Fecha de Elaboración: 31 de marzo de 2016.

	ÓRGANO INTERNO DE CONTROL EN EL INSTITUTO NACIONAL DE CIENCIAS MÉDICAS Y NUTRICIÓN SALVADOR ZUBIRÁN CÉDULA DE OBSERVACIONES	PÁGINA: 1 de 3 No. DE AUDITORÍA: 01/2016 No. DE OBSERVACIÓN: 04 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: Departamento de Trabajo Social y Admisión de Enfermos		CLAVE DEL PROGRAMA Y DESCRIPCIÓN DE LA AUDITORÍA: 700 “Actividades Específicas e Institucionales”

OBSERVACIÓN	RECOMENDACIONES
<p>INCONSISTENCIA EN LA INFORMACIÓN RELATIVA QUE ES REQUISITADA POR PARTE DEL ÁREA DE TRABAJO SOCIAL EN LOS DOCUMENTOS DE INGRESO HOSPITALARIO.</p> <p>Derivado de la revisión y análisis efectuado a la documentación e información proporcionada por el Departamento de Trabajo Social y Admisión de Enfermos, y después de revisar en su totalidad 127 expedientes, que representa el 4.94% con relación al total de ingresos del ejercicio 2015 de Pacientes Ingresados al Área de Hospitalización durante el ejercicio 2015 y a fin verificar que se requisitara correctamente el formato “Solicitud de Internación”, en lo relativo al nombre de la Trabajadora Social, firma y clasificación socio económica y que cuenten con el estudio socioeconómico anexo al expediente, se observó que:</p> 	<p>CORRECTIVA:</p> <ul style="list-style-type: none"> ○ La Jefa del Departamento de Trabajo Social y Admisión de Enfermos, deberá asegurarse de que la documentación faltante (estudios socioeconómicos) sea incorporada a los 75 expedientes respectivos, (anexo 1) a fin de que queden debidamente integrados, dejando evidencia documental de sus instrucciones y de las actividades de supervisión realizadas. <p>PREVENTIVA:</p> <ul style="list-style-type: none"> ○ En lo sucesivo, la Jefa del Departamento de Trabajo Social y Admisión de Enfermos, deberá ejercer mayor supervisión a dicha actividad, a fin de que en lo sucesivo, se complete la totalidad de la información del formato Solicitud de Internamiento, (nombre y firma de la trabajadora social y nivel socioeconómico asignado) y de igual forma en el estudio socioeconómico se requisiere el nombre completo, cédula profesional y firma de la Trabajadora Social que realice el estudio. 

	ÓRGANO INTERNO DE CONTROL EN EL INSTITUTO NACIONAL DE CIENCIAS MÉDICAS Y NUTRICIÓN SALVADOR ZUBIRÁN CÉDULA DE OBSERVACIONES	PÁGINA: 2 de 3 No. DE AUDITORÍA: 01/2016 No. DE OBSERVACIÓN: 04 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: Departamento de Trabajo Social y Admisión de Enfermos		CLAVE DEL PROGRAMA Y DESCRIPCIÓN DE LA AUDITORÍA: 700 "Actividades Específicas e Institucionales"	

52 expedientes y que representan el 40.31% del total de expedientes revisados, no fue requisitado completamente con la información de los datos de las trabajadoras sociales (nombre completo, nivel socioeconómico asignado al paciente y firma) de la Trabajadora Social que requisita el formato de Solicitud de Internamiento.

Sólo 51 expedientes cuentan con estudio socioeconómico anexo al expediente, y de los cuales 43 carecen de la firma y la cédula profesional de la Trabajadora Social que realizó el estudio socioeconómico, los 75 restantes, no se encontró anexo en el expediente el estudio socioeconómico. (anexo N° 1)

FUNDAMENTO LEGAL:

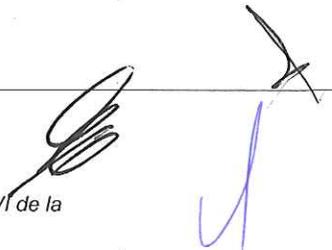
Manual de Procedimientos del Departamento de Trabajo Social y Admisión de Enfermos (**procedimiento N° 4 Para programar el Ingreso Hospitalario**).

Fracción IV del Segundo Criterio general y Metodología a los que deberán sujetarse los procesos de Clasificación Socioeconómica de pacientes en los establecimientos que presten servicios de atención médica de la Secretaría de Salud y de las Entidades Coordinadas por dicha Secretaría.

En el próximo seguimiento a la observación esta instancia fiscalizadora revisara los 75 expedientes (ANEXO N° 1), involucrados para verificar el cumplimiento de la recomendación correctiva.

FECHA DE FIRMA: 11/ABRIL/2016

FECHA COMPROMISO: 14/JUNIO/2016

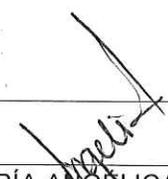



	ÓRGANO INTERNO DE CONTROL EN EL INSTITUTO NACIONAL DE CIENCIAS MÉDICAS Y NUTRICIÓN SALVADOR ZUBIRÁN CÉDULA DE OBSERVACIONES	PÁGINA: 3 de 3 No. DE AUDITORÍA: 01/2016 No. DE OBSERVACIÓN: 04 MONTO FISCALIZABLE: N/A MONTO FISCALIZADO: N/A MONTO POR ACLARAR: N/A MONTO POR RECUPERAR: N/A RIESGO: BAJO	
ENTE: Instituto Nacional de Ciencias Médicas y Nutrición Salvador Zubirán		SECTOR: SALUD	CLAVE: 12226
ÁREA AUDITADA: Departamento de Trabajo Social y Admisión de Enfermos		CLAVE DEL PROGRAMA Y DESCRIPCIÓN DE LA AUDITORÍA: 700 "Actividades Específicas e Institucionales"	

	SERVIDORES PÚBLICOS ENCARGADOS DE SU ATENCIÓN: <div style="text-align: center;">  <hr/> LIC. MARÍA CECILIA CARMINA RUIÍZ GONZÁLEZ Jefe del Departamento de Trabajo social y Admisión de Enfermos </div>
--	--



L.C. MARÍA DEL CARMEN VALENCIA ESTRELLA
AUDITORA



L.C. MARÍA ANGÉLICA PÉREZ GARCÍA
COORDINADORA DE AUDITORÍA



LIC. NANCY JEMILE CHÁVEZ CAMARILLO
TITULAR DEL ÁREA DE AUDITORÍA INTERNA Y
TITULAR DEL ÁREA DE MEJORA DE LA GESTIÓN PÚBLICA DEL ÓRGANO INTERNO DE OCNTROL

ANEXO N° 1

REGISTRO	NOMBRE	REGISTRO	NOMBRE
277045	DEHESA VIOLANTE MARGAITA B.	267290	HERNÁNDEZ QUINTANA YOLANDA
276537	MARTÍNEZ GARCÍA HÉCTOR	279388	SANTOS RAMÍREZ GUADALUPE
277167	LÓPEZ ZETINA NORBERTO	246413	EDGAR ROBLES QUEZADA
215831	GARCÍA MARTÍNEZ ENRIQUE	157946	CUBAS Y CARDIN ROSA MARIA
208598	CASTILLO ZAMORA JUAN MIGUEL	159541	MARTÍNEZ GAMEZ DAVID
275450	CID DE LEÓN GUADARRAMA ROSA MARIA	229813	GUARNEROS AGUILAR GUEDELIA
243726	BARRAGÁN LUCIANO ARTURO	279279	TORAL SÁNCHEZ HILDA
241742	VÁZQUEZ ESTANES CARMEN P.	276136	CORTINA HIDALGO TOMÁS
273729	SÁNCHEZ GUERRERO ENCARNACIÓN	256489	QUIRASCO GUTIÉRREZ FRANCISCO
277714	HERNÁNDEZ YOLANDA	260347	JIMÉNEZ MARTÍNEZ MAURICIO
276990	JIMÉNEZ CASTELLANOS SALVADOR	279387	ESTRADA GÓMEZ MANUEL RODRÍGO
274450	SÁNCHEZ ANAYA ALBA	255114	ALVARADO MONDRAGÓN YURICO
171242	JIMÉNEZ VÁZQUEZ JOSÉ ANTONIO	147127	CALDERILLO CAOSTA HERIBERTO
240516	LÓPEZ DÍAZ SANTA LOURDES	271847	DANIEL GONZÁLEZ FREGOSO
231549	ORTEGA GONZÁLEZ LUIS DANIEL	268206	MANZHANAREZ BELTRAN MARÍA DE JESÚS
278021	LÓPEZ SOTELO PAULA	279561	FRANCO SANCHEZ IRIS DIANA
133662	HERNÁNDEZ VALLE CARMEN	278516	CASTRO Y DIAZ GONZÁLEZ JORGE ROGELIO
161714	GÓMEZ OROZCO ROBERTO CARLOS	276625	AELLANO SOLIS ISAC
235047	Vázquez García Ricardo	279539	PABLO ARCOS MOCTEZUMA
272667	GARRIDO CASTRO VALENTE	280360	JUAREZ DE LA CRUZ JAQUELINE
273518	FLORES RICO ALVARO	271059	RIVERA DE COSS ALABAMA JOSÉ
271937	Preciado Santos David	281178	HERNÁNDEZ PÉREZ LUIS JAVIER
272871	JARILLO ALVÁREZ JOSÉ ALBERTO	280304	AGUILAR MUNO A PABLO DAVID
272904	García Orozco Walter A.	279610	DE LA TORRE GARCÍA RODOLFO
277790	CHAVARRIA MONTES HUMBERTO	281275	LUCIANO GARIEL PRADA SERVIN
278037	BOYZO ROJAS EVANGELINA	280581	OCHOA MACEDO ROSAURA
278030	PÉREZ SAUCESO MARÍA AUXILIO	277671	CARMONA CAMACGO SALVADOR
220848	LÓPEZ LÓPEZ MATILDE	281002	GARCÍA SANTIAGO MARÍA EUGENIA
123616	VÁLDEZ LEON GLORIA	255899	MARINEZ MARTÍNEZ HMBERTO
270944	PALMA LEGORRETA YAZMIIN	255899	MARTÍNEZ MARTÍNEZ LUIS HUMBERTO
271146	HERNÁNDEZ SANTILLAN FORTINO	277072	CHRISTIAN NICOLAS BAUTISTA
277474	MURGUIA SÁNCHEZ RICARDO	276946	SERRANO COSETL DELFINO
278336	CRUZ LÓPEZ ALICIA	277027	ONNADIEU FIGUEROA MARTHA HORTENSIA
277314	RODRÍGUEZ GONZÁLEZ MARIA GUADALUPE	277047	ROSAS UGALDE MARIA DEL CONSUELO
279474	MERCADO PÉREZ YOLANDA		
279173	CHAVEZ CRUZ VICENTA		
267523	SALINAS FLORES RAFAEL		
267429	RULLAN MALDONADO ELSIE CATALINA		
277769	RINCÓN DOMÍNGUEZ ANDRY LAURA		
153843	BARRIOS ANAYA LOURDES ELVIA		
265745	RAMÍREZ SIGLER TRINIAD JAVIER		

 <p>SFP SECRETARÍA DE LA FUNCIÓN PÚBLICA</p>	<p>ÓRGANO INTERNO DE CONTROL EN EL INSTITUTO NACIONAL DE CIENCIAS MÉDICAS Y NUTRICIÓN SALVADOR ZUBIRÁN</p> <p>CÉDULA DE OBSERVACIONES</p>	<p>PAGINA: 1 DE 4 No. DE AUDITORÍA: 01/2016 No. DE OBSERVACIÓN: 05 MONTO FISCALIZABLE: N/A MONTO FISCALIZADO: N/A MONTO POR ACLARAR: N/A MONTO POR RECUPERAR: N/A RIESGO: BAJO</p>
<p>ENTE: Instituto Nacional de Ciencias Médicas y Nutrición Salvador Zubirán</p>	<p>SECTOR: SALUD</p>	<p>CLAVE: 12226</p>
<p>UNIDAD AUDITADA: Departamento de Trabajo Social y Admisión de Enfermos.</p>		<p>CLAVE DEL PROGRAMA Y DESCRIPCIÓN DE LA AUDITORÍA: 700 "ACTIVIDADES ESPECÍFICAS E INSTITUCIONALES"</p>

OBSERVACIÓN	RECOMENDACIONES
<p>FALTA DE CAPACITACIÓN EN MATERIA DE ACTITUD Y CALIDAD EN EL SERVICIO AL PERSONAL ADSCRITO AL DEPARTAMENTO DE TRABAJO SOCIAL Y ADMISIÓN DE ENFERMOS.</p> <p>Como resultado al análisis efectuado a la documental e información proporcionada por la Jefa del Departamento de Trabajo Social y Admisión de Enfermos durante el período de realización de la auditoría, se desprenden que:</p> <ul style="list-style-type: none"> El personal adscrito al Departamento de Trabajo Social y Admisión de Enfermos, no recibió durante el período de enero a diciembre de 2015, capacitación relacionada en materia de actitud y calidad en el servicio. <p>Del estudio efectuado a las peticiones ciudadanas presentadas por los pacientes y familiares de éstos, en el Área de Quejas del Órgano Interno de Control, durante el período de enero a diciembre de 2015, se identificaron un total de 21 peticiones de las que el 67% de éstas, tienen relación directa con la calidad en el servicio. En promedio se presentaron del Departamento de Trabajo Social y Admisión de Enfermos, de 1 a 2 quejas por mes.</p>	<p>CORRECTIVA:</p> <p>La Jefa del Departamento de Trabajo Social, de manera inmediata deberá:</p> <ul style="list-style-type: none"> ➤ Coordinarse con el personal del Departamento de Reclutamiento, Selección y Capacitación de Personal de la Subdirección de Recursos Humanos, a fin de ubicar entre el personal del Instituto, el desarrollo de capacitación al personal adscrito al Departamento, en materia de actitud y calidad en el servicio en un lapso no mayor a seis meses. ➤ Dejar constancia de las gestiones realizadas. ➤ Bitácora de actividades que realizará para garantizar la supervisión hacia el personal adscrito del Departamento.



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

CÉDULA DE OBSERVACIONES

PAGINA: 2 DE 4
No. DE AUDITORÍA: 01/2016
No. DE OBSERVACIÓN: 05
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

UNIDAD AUDITADA: Departamento de Trabajo Social y Admisión de Enfermos.

**CLAVE DEL PROGRAMA Y
DESCRIPCIÓN DE LA AUDITORÍA:**
700 "ACTIVIDADES ESPECÍFICAS E
INSTITUCIONALES"

Los hechos con mayor recurrencia manifestados por los ciudadanos fueron:

- El 43% que los servidores públicos adscritos al Departamento de Trabajo Social y Admisión de Enfermos, es: personal descortés, irrespetuoso, prepotente y grosero.
- El 10%: El personal no llega a tiempo a realizar sus funciones.

Del análisis de las encuestas de calidad aplicadas por la Dirección de Planeación y Mejora de la Calidad, se identificó que estas fueron aplicadas a usuarios (paciente y/o familiar), específicamente en lo que se refiere a Trabajo Social y Admisión de Enfermos, en los servicios de Urgencias y Estancia Corta, únicamente por los meses de febrero a abril de 2015, de las que se sugirió a la Jefa del Departamento de Trabajo Social: "La mejora en el trato al paciente por parte del personal de Trabajo Social". Sin embargo al revisar el Acta de la 5ª Reunión Ordinaria del Comité de Calidad y Seguridad del Paciente (COCASEP) celebrada el 05 de junio de 2015, se observó que en el Numeral 3, de la referida reunión, la presentación de los resultados de la encuesta de satisfacción, refiere a observaciones detectadas en las áreas de. Estancia Corta, hospitalización-cirugía, toma de muestras y urgencias. Del resultado se desprende que además de evaluarse la participación del personal de trabajo social y admisión de enfermos, infiere en dicha encuesta, al personal médico y enfermería.

Por tanto, se consideró que a fin de tener una percepción ciudadana más cercana con el paciente y familiar que recibe los servicios del Departamento de Trabajo Social y Admisión de Enfermos, se diseñaron y aplicaron encuestas a la ciudadanía por parte del personal de auditoría.

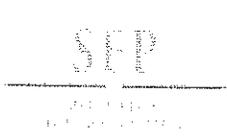
PREVENTIVA:

La Jefa del Departamento de Trabajo Social, deberá:

- Elaborar Programa de Trabajo para el ejercicio de 2017, en el que se contemple además de la calendarización de la capacitación, las funciones que realizara periódicamente para la supervisión y constancia de que el que el personal adscrito demuestra en sus funciones actitud y calidad en el servicio.

FECHA DE FIRMA: 11-Abril-2016

FECHA COMPROMISO: 14-Junio 2016



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

CÉDULA DE OBSERVACIONES

ENTE: Instituto Nacional de Ciencias Médicas y
Nutrición Salvador Zubirán

SECTOR: SALUD

UNIDAD AUDITADA: Departamento de Trabajo Social y Admisión de Enfermos.

PAGINA: 3 DE 4
No. DE AUDITORÍA: 01/2016
No. DE OBSERVACIÓN: 05
MONTO FISCALIZABLE: N/A
MONTO FISCALIZADO: N/A
MONTO POR ACLARAR: N/A
MONTO POR RECUPERAR: N/A
RIESGO: BAJO

CLAVE: 12226

**CLAVE DEL PROGRAMA Y
DESCRIPCIÓN DE LA AUDITORÍA:**
700 "ACTIVIDADES ESPECÍFICAS E
INSTITUCIONALES"

De un total de 148 encuestados (pacientes y familiares), se obtuvo el siguiente resultado a las respuestas de las preguntas:

- Del: "Trato recibido por parte de los servidores públicos que le atendieron", el 7% de los encuestados evalúa que el trato es regular.
- Al apoyo social y emocional recibido por parte del personal adscrito al Departamento, el 16% lo calificó como Regular.
- Al tiempo para evaluar el nivel socioeconómico, el 82% respondió que es Adecuado.
- A sentirse discriminado durante el servicio prestado, el 11% de los encuestados respondió que Sí. Señalando como dicha discriminación, "por ser una persona adulta mayor".

En conclusión, el ciudadano que recibió los servicios del Departamento de Trabajo Social y Admisión de Enfermos, no quedó satisfecho con el trato recibido por el personal adscrito al Departamento de Trabajo Social y Admisión de Enfermos; no recibió durante el período de enero a diciembre de 2015, capacitación relacionada en materia de actitud y calidad en el servicio por ende en el desempeño de sus actividades, no aplica de entre los valores definidos en su Manual de Organización del Departamento de Trabajo Social y Admisión de Enfermos: La calidad y cortesía.

**SERVIDOR PÚBLICO ENCARGADO DE SU
ATENCIÓN:**

**Lic. María Cecilia Carmina Ruíz González.
Jefe del Departamento de Trabajo Social y
Admisión de Enfermos.**

 <p>SFP SECRETARÍA DE LA FUNCIÓN PÚBLICA</p>	<p>ÓRGANO INTERNO DE CONTROL EN EL INSTITUTO NACIONAL DE CIENCIAS MÉDICAS Y NUTRICIÓN SALVADOR ZUBIRÁN</p> <p>CÉDULA DE OBSERVACIONES</p>	<p>PAGINA: 4 DE 4 No. DE AUDITORÍA: 01/2016 No. DE OBSERVACIÓN: 05 MONTO FISCALIZABLE: N/A MONTO POR ACLARAR: N/A MONTO POR RECUPERAR: N/A RIESGO: BAJO</p>
<p>ENTE: Instituto Nacional de Ciencias Médicas y Nutrición Salvador Zubirán</p>	<p>SECTOR: SALUD</p>	<p>CLAVE: 12226</p>
<p>UNIDAD AUDITADA: Departamento de Trabajo Social y Admisión de Enfermos.</p>		<p>CLAVE DEL PROGRAMA Y DESCRIPCIÓN DE LA AUDITORÍA: 700 "ACTIVIDADES ESPECÍFICAS E INSTITUCIONALES"</p>

<p>FUNDAMENTO LEGAL:</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ Manual de Organización del Departamento de Trabajo Social y Admisión de Enfermos. 27 de Julio 2012. Valores y Principios: Calidad y Cortesía. ▪ Código de Ética del Instituto. Valores y Principios: IGUALDAD. Actuar con sensibilidad, solidaridad, comprensión y equidad de oportunidades para todos, sin distinción de género, edad, raza, credo, religión, formación académica, preferencia sexual o política. RESPETO. Tener siempre presente la dignidad y los derechos inherentes al ser humano y conducirse con trato amable y tolerante. ▪ Conducta de Conducta del Instituto. Ejercicio del cargo público. Otorgar apoyo, atención, información, colaboración y el servicio que se requiera, con amabilidad y generosidad. ▪ Manual de Procedimientos del Departamento de Trabajo Social y Admisión de Enfermos –Políticas de Operación, Normas y Lineamientos. 	
--	--

Maria Angelica
L.C. MARÍA ANGÉLICA PÉREZ GARCÍA
AUDITOR

Maria Angelica
L.C. MARÍA ANGÉLICA PÉREZ GARCÍA
COORDINADOR DE AUDITORÍA

Nancy Jemile Chavez Camarillo
LIC. NANCY JEMILE CHÁVEZ CAMARILLO
TITULAR DEL ÁREA DE AUDITORIA INTERNA Y
TITULAR DEL ÁREA DE AUDITORIA PARA
DESARROLLO Y MEJORA DE LA GESTIÓN
PÚBLICA DEL ÓRGANO INTERNO DE CONTROL

Fecha de Elaboración: 31 de marzo de 2016.