

 <p><b>FUNCIÓN PÚBLICA</b></p>  <p><b>2024</b> Felipe Carrillo PUERTO</p>	<p>ÓRGANO INTERNO DE CONTROL ESPECIALIZADO EN FISCALIZACIÓN          ÁREA DE ESPECIALIDAD EN FISCALIZACIÓN EN EL RAMO SALUD          OFICINA DE REPRESENTACION EN EL INSTITUTO NACIONAL DE CIENCIAS MÉDICAS Y          NUTRICIÓN SALVADOR ZUBIRÁN</p> <p style="text-align: center;"><b>CÉDULA DE RESULTADOS DEFINITIVOS</b></p>	<p>Hoja No: 1 de 8          Número de auditoría: <b>2024-002-NCG-OEF-AUD-001</b>          Número de hallazgo: 1          Monto por justificar: N/A          Monto por aclarar: N/A          Monto por recuperar: N/A          Riesgo: BR</p>
---	--	--

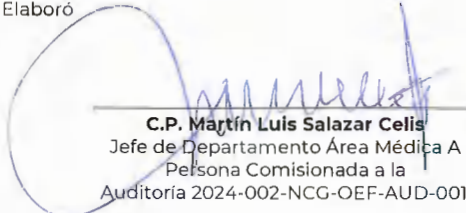
<p><b>Entidad Fiscalizada:</b> Instituto Nacional de Ciencias Médicas y Nutrición Salvador Zubirán (INCMNSZ).</p>	<p><b>Clave:</b> 12226</p>
---	----------------------------

<p><b>Unidad Fiscalizada:</b> Dirección de Medicina/Subdirección de Medicina Crítica/Departamento de Atención Institucional Continua y Urgencias.</p>	<p><b>Tipo de auditoría:</b> 700 "Actividades Específicas Institucionales"</p>
---	--

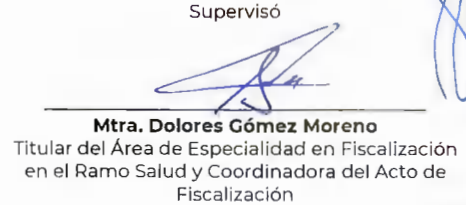
<b>Resultados</b>	<b>Acciones promovidas</b>
-------------------	----------------------------

<p><b>El Departamento de Atención Institucional Continua y Urgencias, actualmente opera con un marco jurídico-administrativo desactualizado.</b></p> <p>Identificar los principales ordenamientos y/o disposiciones jurídico-administrativos vigentes que regulan el ejercicio de las funciones en los distintos servicios que se realizan en el Departamento de Atención Institucional Continua y Urgencias, vinculados con las Normas Oficiales Mexicanas NOM-004-SSA3-2012 y NOM-027-SSA3-2013, correspondiente al ejercicio 2023.</p> <p><b>DEBER SER:</b></p> <p>En el <b>Artículo 19</b> de la <b>Ley Orgánica de la Administración Pública Federal</b>, señala que el titular de cada Secretaría de Estado expedirá los manuales de organización, de procedimientos y de servicios al público necesarios para su funcionamiento, los que deberán contener información sobre la estructura orgánica de la dependencia y las funciones de sus unidades administrativas, así como sobre los sistemas de comunicación y coordinación y los principales procedimientos administrativos que se establezcan. Los manuales y demás instrumentos de apoyo administrativo interno, deberán mantenerse permanentemente actualizados. Los manuales de organización general deberán publicarse en el Diario Oficial de la Federación, mientras que los manuales de procedimientos y de servicios al público deberán estar disponibles para consulta de los usuarios y de los propios servidores públicos, a través del registro electrónico que opera la Secretaría de la Función Pública. En cada una de las dependencias y entidades de la Administración Pública Federal, se mantendrán al corriente los escalafones de los trabajadores, y se establecerán los sistemas de estímulos y recompensas que determinen la ley y las condiciones generales de trabajo respectivas.</p> <p><b>El Artículo 7. Fracciones I y VIII de la Ley General de Responsabilidades Administrativas</b>, menciona que: los Servidores Públicos observarán en el</p>	<p>El Director de Medicina, en el ámbito de su competencia y con el propósito de atender lo observado, deberá realizar entre otras las siguientes acciones:</p> <p><b>Recomendaciones Preventivas:</b></p> <p>Establecer los mecanismos de comunicación, coordinación y seguimiento entre el Departamento de Atención Institucional Continua y Urgencias y las diferentes áreas vinculadas al servicio de Urgencias</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>Continuar con la formalización y aplicación del Programa de Trabajo referente a la actualización del marco jurídico administrativo, el cual deberá contemplar entre otras: acciones, fechas, compromisos, entregables y responsables de su elaboración, que incluya los Manuales de Organización y de Procedimientos, tomando en consideración las Normas Oficiales Mexicanas NOM-004-SSA3-2012 y NOM-027-SSA3-2013.</li> <li>Girar instrucciones a quien corresponda para que se de seguimiento a los programas de trabajo de actualización de los Manuales de Organización y de Procedimientos del DAICU; el Manual de Bioseguridad para el personal, respecto del manejo de RPBI y de los casos de enfermedades infecciosas contagiosas así como al Manual de mecánica corporal para movilización de pacientes y que una vez actualizados, estén disponibles física o en dispositivos electrónicos en el área de urgencias.</li> </ol>
--	--

  
**C. Sandra Luz Rodríguez Rivera**  
 Persona Comisionada a la  
 Auditoría 2024-002-NCG-OEF-AUD-001

Elaboró  
  
**C.P. Martín Luis Salazar Celis**  
 Jefe de Departamento Área Médica A  
 Persona Comisionada a la  
 Auditoría 2024-002-NCG-OEF-AUD-001

Revisó  
  
**Lic. Saúl Benítez Vega**  
 Jefe de la Oficina de Representación

Supervisó  
  
**Mtra. Dolores Gómez Moreno**  
 Titular del Área de Especialidad en Fiscalización  
 en el Ramo Salud y Coordinadora del Acto de  
 Fiscalización

**Entidad Fiscalizada:** Instituto Nacional de Ciencias Médicas y Nutrición Salvador Zubirán (INCMNSZ).

**Clave:** 12226

**Unidad Fiscalizada:** Dirección de Medicina/Subdirección de Medicina Crítica/Departamento de Atención Institucional Continua y Urgencias.

**Tipo de auditoría:** 700 "Actividades Específicas Institucionales"

**Resultados**

**Acciones promovidas**

desempeño de su empleo, cargo o comisión, los principios de disciplina, legalidad, objetividad, profesionalismo, honradez, lealtad, imparcialidad, integridad, rendición de cuentas, eficacia y eficiencia que rigen el servicio público.  
 Para la efectiva aplicación de dichos principios, los Servidores Públicos observarán las siguientes directrices:

**I.** Actuar conforme a lo que las leyes, reglamentos y demás disposiciones jurídicas les atribuyen a su empleo, cargo o comisión, por lo que deben conocer y cumplir las disposiciones que regulan el ejercicio de sus funciones, facultades y atribuciones;


**VIII.** Corresponder a la confianza que la sociedad les ha conferido; tendrán una vocación absoluta de servicio a la sociedad, y preservarán el interés superior de las necesidades colectivas por encima de intereses particulares, personales o ajenos al interés general;


De conformidad a lo establecido en la **NOM-027-SSA3-2013 Regulación de los servicios de salud. Que establece los criterios de funcionamiento y atención en los servicios de urgencias de los establecimientos para la atención médica.** En los siguientes numerales:

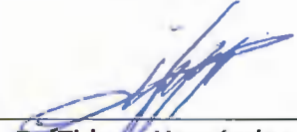
**5. Generalidades.**

**5.6.-** Los pacientes no deberán permanecer más de 12 horas en el servicio de urgencias por causas atribuibles a la atención médica. Durante ese lapso, se deberá establecer un diagnóstico presuntivo, su manejo y pronóstico inicial, con la finalidad de que el médico determine las posibles acciones terapéuticas que se deberán llevar a cabo dentro y fuera de dicho servicio, para la estabilización y manejo del paciente.

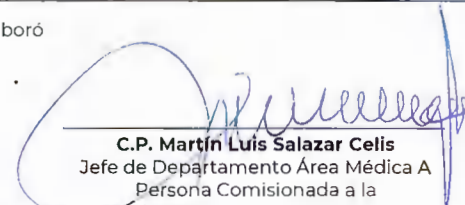
**Por la Dirección de Medicina**

  
**Dr. Raúl Rivera Moscoso**  
 Director de Medicina


  
**Dr. Víctor Manuel Acosta Nava**  
 Subdirector de Medicina Crítica

  
**Dr. Thierry Hernández Gilsoul**  
 Jefe de Departamento de Atención Institucional Continua y Urgencias y  
 Enlace de la Auditoría 2024-002-NCG-OEF-AUD-001

  
**C. Sandra Luz Rodríguez Rivera**  
 Persona Comisionada a la  
 Auditoría 2024-002-NCG-OEF-AUD-001

Elaboró  
  
**C.P. Martín Luis Salazar Celis**  
 Jefe de Departamento Área Médica A  
 Persona Comisionada a la  
 Auditoría 2024-002-NCG-OEF-AUD-001

Revisó  
  
**Lic. Saúl Benítez Vega**  
 Jefe de la Oficina de Representación

Supervisó  
  
**Mtra. Dolores Gómez Moreno**  
 Titular del Área de Especialidad en Fiscalización  
 en el Ramo Salud y Coordinadora del Acto de  
 Fiscalización





**Entidad Fiscalizada:** Instituto Nacional de Ciencias Médicas y Nutrición Salvador Zubirán (INCMNSZ). **Clave:** 12226

**Unidad Fiscalizada:** Dirección de Medicina/Subdirección de Medicina Crítica/Departamento de Atención Institucional Continua y Urgencias. **Tipo de auditoría:** 700 "Actividades Específicas Institucionales"

**Resultados**

**Acciones promovidas**

**6. De la organización y funcionamiento del servicio de urgencias.**

**Por la Dirección de Planeación y Mejora de la Calidad**

**6.1.-** El médico responsable del servicio de urgencias deberá:

**6.1.2.-** Asegurar que, en el servicio, se encuentren en medio impreso o electrónico y se apliquen, los siguientes documentos actualizados:

**6.1.2.1.-** Manual de organización;

**6.1.2.2.-** Manual de procedimientos del servicio;

**6.1.2.3.-** Manual de bioseguridad para el personal, respecto del manejo de RPBI y de los casos de enfermedades infecto-contagiosas como Hepatitis B y C o Virus de la Inmunodeficiencia Humana;

**6.1.2.4.-** Manual de mecánica corporal para movilización del paciente;

**6.2.2.-** El médico tratante deberá valorar continua y permanentemente a los pacientes que se encuentran en el área de observación, así como registrar las notas de evolución, por turno o al menos cada 8 horas y cuando existan cambios clínicos y terapéuticos significativos en las condiciones clínicas del paciente; el responsable del servicio corroborará esta rutina a través de las notas de evolución que deberán integrarse en el expediente clínico del paciente, de conformidad con lo que señalan las disposiciones jurídicas aplicables.

  
**Mtro. Miguel Ángel Lima Alarcón**  
 Director de Planeación y Mejora de la Calidad

**Fecha de firma:**  
 22 de marzo de 2024

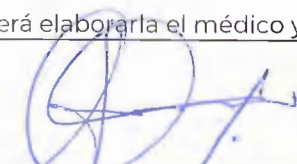
**Fecha de compromiso de Atención**  
 27 de mayo de 2024

Conforme a lo establecido en la **NOM-004-SSA3-2012 Del expediente clínico**. En los siguientes numerales:

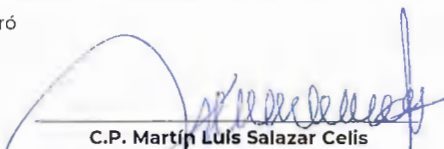
**7 De las notas médicas en urgencias**

**7.1 Inicial.**

Deberá elaborarla el médico y deberá contener lo siguiente:

  
**C. Sandra Luz Rodríguez Rivera**  
 Persona Comisionada a la  
 Auditoría 2024-002-NCG-OEF-AUD-001

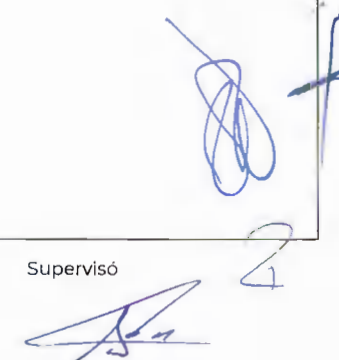
Elaboró

  
**C.P. Martín Luis Salazar Celis**  
 Jefe de Departamento Área Médica A  
 Persona Comisionada a la  
 Auditoría 2024-002-NCG-OEF-AUD-001

Revisó

  
**Lic. Saúl Benítez Vega**  
 Jefe de la Oficina de Representación

Supervisó

  
**Mtra. Dolores Gómez Moreno**  
 Titular del Área de Especialidad en Fiscalización  
 en el Ramo Salud y Coordinadora del Acto de  
 Fiscalización



**Entidad Fiscalizada:** Instituto Nacional de Ciencias Médicas y Nutrición Salvador Zubirán (INCMNSZ). **Clave:** 12226

**Unidad Fiscalizada:** Dirección de Medicina/Subdirección de Medicina Crítica/Departamento de Atención Institucional Continua y Urgencias. **Tipo de auditoría:** 700 "Actividades Específicas Institucionales"

**Resultados** **Acciones promovidas**

**7.1.1** Fecha y hora en que se otorga el servicio;  
**7.1.2** Signos vitales;  
**7.1.3** Motivo de la atención;  
**7.1.4** Resumen del interrogatorio, exploración física y estado mental, en su caso;  
**7.1.5** Resultados relevantes de los estudios de los servicios auxiliares de diagnóstico y tratamiento que hayan sido solicitados previamente;  
**7.1.6** Diagnósticos o problemas clínicos;  
**7.1.7** Tratamiento y pronóstico.

**7.2** Nota de evolución.

Deberá elaborarla el médico cada vez que proporciona atención al paciente y las notas se llevarán a efecto conforme a lo previsto en el numeral 6.2, de esta norma.

**7.2.1.-** En los casos en que el paciente requiera interconsulta por médico especialista, deberá quedar por escrito, tanto la solicitud, que deberá realizar el médico solicitante, como la nota de interconsulta que deberá realizar el médico especialista.

**7.3** De referencia/tráslado.

Las notas se llevarán a efecto conforme a lo previsto en el numeral 6.4, de esta norma

**El Manual de Procedimientos (2006) del Departamento de Atención Institucional Continua y Urgencias,** le son aplicables los siguientes:

**1.** Procedimiento para la solicitud de atención médica en el servicio de urgencias.

*[Handwritten signature and number 2]*

C. Sandra Luz Rodríguez Rivera  
Persona Comisionada a la  
Auditoría 2024-002-NCG-OEF-AUD-001

Elaboró  
  
C.P. Martín Luis Salazar Celis  
Jefe de Departamento Área Médica A  
Persona Comisionada a la  
Auditoría 2024-002-NCG-OEF-AUD-001

Revisó  
  
Lic. Saúl Benítez Vega  
Jefe de la Oficina de Representación

Supervisó  
  
Mtra. Dolores Gómez Moreno  
Titular del Área de Especialidad en Fiscalización  
en el Ramo Salud y Coordinadora del Acto de  
Fiscalización



**CÉDULA DE RESULTADOS DEFINITIVOS**

**Entidad Fiscalizada:** Instituto Nacional de Ciencias Médicas y Nutrición Salvador Zubirán (INCMNSZ). **Clave:** 12226

**Unidad Fiscalizada:** Dirección de Medicina/Subdirección de Medicina Crítica/Departamento de Atención Institucional Continua y Urgencias. **Tipo de auditoría:** 700 "Actividades Específicas Institucionales"

**Resultados**

**Acciones promovidas**

4. Procedimiento para el internamiento en urgencias.
5. Procedimiento para la solicitud de interconsultas.
6. Procedimiento para el alta médica o traslado.
7. Procedimiento para la salida de pacientes en urgencias.

**HECHOS:**

Con oficio número CGGOVC/OEF/AEF-12/015/2024 con fecha de recepción 19 de enero de 2024, solicitó al Director General de INCMNSZ, la siguiente información:

2. Informar cuales son los mecanismos instrumentados para la recepción, ingreso y atención de los pacientes del servicio de urgencias;
3. Enlistar el marco normativo, específico y aplicable del área médica, para el servicio de urgencia (leyes reglamentos, acuerdos, normas oficiales mexicanas, circulares, etc.).

Mediante Oficio No. DAICU/016/2024 de fecha 2 de febrero de la presente anualidad, el Jefe del Departamento de Atención Institucional Continua y Urgencias y Enlace de la Auditoría número 2024-012-NCG-OEF-AUD-001 del INCMNSZ, proporcionó la siguiente información:

- *Los mecanismos instrumentados para la recepción y atención de los pacientes del servicio de urgencia, se definen en el proyecto de Manual de procedimientos del Departamento de Atención Continua y Urgencias el cual se encuentra en actualización, se anexa evidencia documental de la "Determinación de Grado de Avance del Manual de procedimientos".*

C. Sandra Luz Rodríguez Rivera  
 Persona Comisionada a la  
 Auditoría 2024-002-NCG-OEF-AUD-001

Elaboró  
  
 C.P. Martín Luis Salazar Celis  
 Jefe de Departamento Área Médica A  
 Persona Comisionada a la  
 Auditoría 2024-002-NCG-OEF-AUD-001

Revisó  
  
 Lic. Saúl Benítez Vega  
 Jefe de la Oficina de Representación

Supervisó  
  
 Mtra. Dolores Gómez Moreno  
 Titular del Área de Especialidad en Fiscalización  
 en el Ramo Salud y Coordinadora del Acto de  
 Fiscalización





**CÉDULA DE RESULTADOS DEFINITIVOS**

**Entidad Fiscalizada:** Instituto Nacional de Ciencias Médicas y Nutrición Salvador Zubirán (INCMNSZ). **Clave:** 12226

**Unidad Fiscalizada:** Dirección de Medicina/Subdirección de Medicina Crítica/Departamento de Atención Institucional Continua y Urgencias. **Tipo de auditoría:** 700 "Actividades Específicas Institucionales"

**Resultados** **Acciones promovidas**

- *El área auditada remite marco normativo en donde se identifican:*
  - *Manual de Organización y Procedimientos del Departamento.*
  - *Normas Mexicanas: NOM-027-SSA3-2013 Y NOM-004-SSA3-2012.*

Como resultado de la validación y análisis a la información proporcionada por el enlace designado como encargado del seguimiento de la auditoría se comprobó lo siguiente:

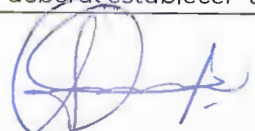
1. Los procedimientos identificados para el ingreso, registro y atención de los pacientes no se encuentran formalizados y no corresponden a lo establecido en su Manual de Procedimientos.

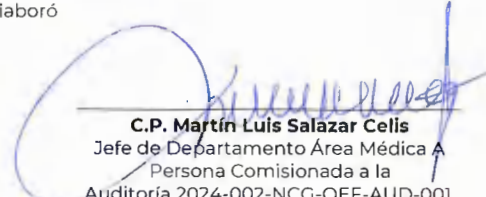
Al respecto el área auditada presentó programa de trabajo mismo que no se encuentra formalizado ni requisitado por las partes que intervienen, mediante el cual se incorporan tres procedimientos al área de urgencias:

- 1) Realizar la recepción, registro y priorización de urgencias.
- 2) Otorgar los servicios de atención institucional continua, la clínica de antibióticos
- 3) Solicitar referencia y traslado a otras unidades médicas públicas.


2. No se identifica el establecimiento de una política que contemple lo dispuesto en el numeral 5.6 de la NOM-027-SSA3-2013, que a la letra dice:

*"Los pacientes no deberán permanecer **más de 12 horas en el servicio de urgencias** por causas atribuibles a la atención médica. Durante este lapso, se deberá establecer un diagnóstico presuntivo, su manejo y pronóstico"*

  
**C. Sandra Luz Rodríguez Rivera**  
 Persona Comisionada a la  
 Auditoría 2024-002-NCG-OEF-AUD-001

Elaboró  
  
**C.P. Martín Luis Salazar Celis**  
 Jefe de Departamento Área Médica A  
 Persona Comisionada a la  
 Auditoría 2024-002-NCG-OEF-AUD-001

Revisó  
  
**Lic. Saúl Benítez Vega**  
 Jefe de la Oficina de Representación

Supervisó  
  
**Mtra. Dolores Gómez Moreno**  
 Titular del Área de Especialidad en Fiscalización  
 en el Ramo Salud y Coordinadora del Acto de  
 Fiscalización

<b>Entidad Fiscalizada:</b> Instituto Nacional de Ciencias Médicas y Nutrición Salvador Zubirán (INCMNSZ).	<b>Clave:</b> 12226
--	---------------------

<b>Unidad Fiscalizada:</b> Dirección de Medicina/Subdirección de Medicina Crítica/Departamento de Atención Institucional Continua y Urgencias.	<b>Tipo de auditoría:</b> 700 "Actividades Específicas Institucionales"
--	---

<b>Resultados</b>	<b>Acciones promovidas</b>
-------------------	----------------------------

*inicial, con la finalidad de que el médico determine las posibles acciones terapéuticas que se deberán llevar a cabo dentro y fuera de dicho servicio, para la estabilización y manejo del paciente. "*


Al respecto el área auditada presentó programa de trabajo mismo que no se encuentra formalizado ni requisitado por las partes que interviene, mediante el cual se especifica que se incluirá una política que dé cumplimiento a lo dispuesto en el numeral 5.6 de la NOM-027-SSA3-2013 y remite programa de trabajo para la Actualización del Manual de Procedimientos del Departamento de Atención Institucional Continua y Urgencias.

**3.** No se identifica que en el servicio se encuentre en medió impreso o electrónico actualizados los siguientes documentos referidos en el número 6.2 de la NOM-027-SSA3-2013":

- Se identificó el Manual de Organización y el de Procedimientos del Departamento de Atención Institucional Continua pero no se encuentran vigentes, el primero es del 2010 y el segundo 2006.
- Se identificó el Manual de Bioseguridad para el personal, respecto del manejo de RPBI y de los casos de enfermedades infecciosos contagiosos como Hepatitis B y C o Virus de Inmunodeficiencia Humana pero no se encuentra vigente (2015).
- No se presenta el Manual de mecánica corporal para movilización del paciente; actualizado.

**CONCLUSIÓN**

Con base a la información proporcionada y pruebas de cumplimiento realizadas, se determinó que el área auditada **no cumple con el deber ser**, toda vez que se



**C. Sandra Luz Rodríguez Rivera**  
 Persona Comisionada a la  
 Auditoría 2024-002-NCG-OEF-AUD-001

Elaboró



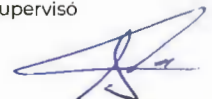
**C.P. Martín Luis Salazar Celis**  
 Jefe de Departamento Área Médica A  
 Persona Comisionada a la  
 Auditoría 2024-002-NCG-OEF-AUD-001

Revisó



**Lic. Saúl Benítez Vega**  
 Jefe de la Oficina de Representación

Supervisó



**Mtra. Dolores Gómez Moreno**  
 Titular del Área de Especialidad en Fiscalización  
 en el Ramo Salud y Coordinadora del Acto de  
 Fiscalización


12


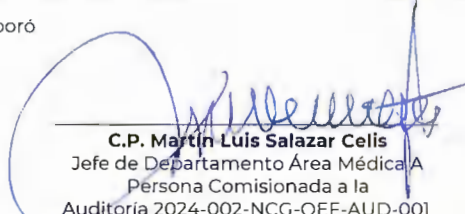
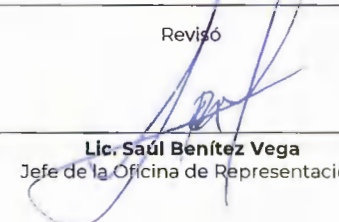
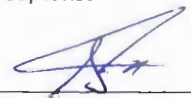


<b>Entidad Fiscalizada:</b> Instituto Nacional de Ciencias Médicas y Nutrición Salvador Zubirán (INCMNSZ).	<b>Clave:</b> 12226
--	---------------------

<b>Unidad Fiscalizada:</b> Dirección de Medicina/Subdirección de Medicina Crítica/Departamento de Atención Institucional Continua y Urgencias.	<b>Tipo de auditoría:</b> 700 "Actividades Específicas Institucionales"
--	---

<b>Resultados</b>	<b>Acciones promovidas</b>
-------------------	----------------------------

<p>identificaron áreas de oportunidad a implementar a fin de mejorar la atención a los pacientes que acuden a urgencias, derivado de que se encontró procedimientos no documentados; ausencia de política respecto a la permanencia de los pacientes en urgencias; en armonía con lo dispuesto en la Ley Orgánica de la Administración Pública Federal, Artículo 19; Ley General de Responsabilidades Administrativas, capítulo II, Artículo 7; Norma Oficial Mexicana NOM-027-SSA3-2013 Regulación de los servicios de salud, numerales 5.6, 6.1, 6.1.2, 6.1.2.1, 6.1.2.2, 6.1.2.3, 6.1.2.4, 6.1.2.5, 6.1.2.6 y 6.2.2 y Norma Oficial Mexicana NOM-004-SSA3-2012, Del Expediente Clínico, numerales 7, 7.1, 7.1.1, 7.1.2, 7.1.3, 7.1.4, 7.1.5, 7.1.6, 7.1.7, 7.2 7.3.</p> <p><b>DISPOSICIONES JURÍDICAS O PROGRAMÁTICAS INCUMPLIDAS</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Ley Orgánica de la Administración Pública Federal: Artículo 19. Publicada en el Diario Oficial de la Federación (DOF): 1/12/2023.</li> <li>• Ley General de Responsabilidades Administrativas, capítulo II, Artículo 7. Publicada DOF: 27/12/2022.</li> <li>• Norma Oficial Mexicana NOM-027-SSA3-2013 Regulación de los servicios de salud. Que establece los criterios de funcionamiento y atención en los servicios de urgencias de los establecimientos para la atención médica.; numerales 5.6, 6.1, 6.1.2, 6.1.2.1, 6.1.2.2, 6.1.2.3, 6.1.2.4, 6.1.2.5, 6.1.2.6 y 6.2.2. Publicada en el DOF: 04/09/2013.</li> <li>• Norma Oficial Mexicana NOM-004-SSA3-2012, del Expediente Clínico, numerales 7, 7.1, 7.1.1, 7.1.2, 7.1.3, 7.1.4, 7.1.5, 7.1.6, 7.1.7, 7.2 7.3. 2012.</li> </ul>	<div style="text-align: right; font-size: 2em; font-family: cursive;">  </div>
---	--

 <b>C. Sandra Luz Rodríguez Rivera</b> Persona Comisionada a la Auditoría 2024-002-NCG-OEF-AUD-001	 <b>C.P. Martín Luis Salazar Celis</b> Jefe de Departamento Área Médica A Persona Comisionada a la Auditoría 2024-002-NCG-OEF-AUD-001	 <b>Lic. Saúl Benítez Vega</b> Jefe de la Oficina de Representación	 <b>Mtra. Dolores Gómez Moreno</b> Titular del Área de Especialidad en Fiscalización en el Ramo Salud y Coordinadora del Acto de Fiscalización
--	---	--	---



<b>Entidad Fiscalizada:</b> Instituto Nacional de Ciencias Médicas y Nutrición Salvador Zubirán (INCMNSZ).	<b>Clave:</b> 12226
<b>Unidad Fiscalizada:</b> Dirección de Medicina/ Subdirección de Medicina Crítica/ Departamento de Atención Institucional Continua y Urgencias.	<b>Tipo de auditoría:</b> 700 "Actividades Específicas Institucionales"

Resultados	Acciones promovidas
------------	---------------------

**No se cuenta con la evidencia documental o electrónica que acredite las acciones de mejora implementadas como resultado de las encuestas de satisfacción de los usuarios respecto a los servicios de urgencias durante el ejercicio 2023.**

Comprobar las áreas de oportunidad y acciones de mejora implementadas por el Área auditada, derivadas de los mecanismos de evaluación y encuestas referentes a la atención de quejas, sugerencias, felicitaciones y solicitudes de gestión (peticiones de los usuarios de los servicios que presta el Departamento de Atención Institucional Continua y Urgencias del INCMNSZ), realizadas durante el ejercicio 2023.

**DEBER SER:**

- De conformidad con lo establecido en los **"Lineamientos para el Monitoreo Institucional de la Encuesta de Satisfacción, Trato Adecuado y Digno"**, emitidos por la Dirección General de Calidad y Educación en Salud en 2023 en el **numeral 11** indica:
  - **Numeral 11** "La información del Monitoreo Institucional debe utilizarse en el mismo establecimiento de atención médica donde se genera, para identificar áreas de oportunidad y dar seguimiento a Acciones de Mejora de la Calidad para asegurar la sostenibilidad de los cambios".

En el **Artículo 42 Fracción IX, del Estatuto Orgánico del INCMNSZ** refiere:

La **Subdirección de Medicina Crítica** tendrá las siguientes funciones:

**IX.** "Evaluar la satisfacción del paciente en las diferentes áreas, para identificar acciones de mejora y proponer su implementación y seguimiento."


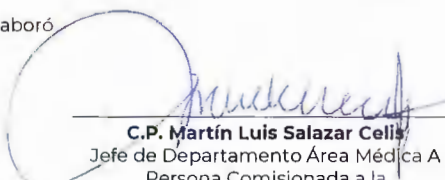
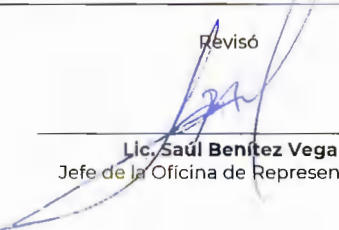
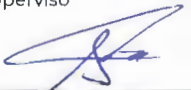
El Director de Medicina, en el ámbito de su competencia y con el propósito de atender lo observado, deberá realizar entre otras las siguientes acciones:

**Recomendación Preventiva:**

Establecer los mecanismos de comunicación, coordinación, seguimiento y supervisión entre las áreas responsables de los mecanismos de evaluación y encuestas, a fin de que:

1. Girar instrucciones a quien corresponda a fin de continuar con las acciones encaminadas al cumplimiento del Programa de Trabajo derivado de la Auditoría al Desempeño 10/2023, en el cual el Departamento de Atención Institucional Continua y Urgencias considere dentro de sus procedimientos un mecanismo (política, instrucción, circular, entre otros) necesario para que de manera periódica (cuatrimestral, semestral, anual) y derivado del análisis de los resultados de las distintas encuestas de satisfacción del servicio de urgencias, se establezca cómo se dará seguimiento y cómo se documentaran las acciones implementadas.

Derivado de lo anterior se debe establecer **cómo** se documentarán las acciones, periodicidad, compromisos, entregables, responsables de su análisis, supervisión y seguimiento.

 <hr style="width: 80%; margin: 0 auto;"/> <p style="font-size: 10px; margin: 0;">L.C. Alma Della González Trejo Persona Comisionada a la Auditoría 2024-002-NCG-OEF-AUD-001</p>	<p style="font-size: 10px; margin: 0;">Elaboró</p>  <hr style="width: 80%; margin: 0 auto;"/> <p style="font-size: 10px; margin: 0;">C.P. Martín Luis Salazar Celis Jefe de Departamento Área Médica A Persona Comisionada a la Auditoría 2024-002-NCG-OEF-AUD-001</p>	<p style="font-size: 10px; margin: 0;">Revisó</p>  <hr style="width: 80%; margin: 0 auto;"/> <p style="font-size: 10px; margin: 0;">Lic. Saúl Benítez Vega Jefe de la Oficina de Representación</p>	<p style="font-size: 10px; margin: 0;">Supervisó</p>  <hr style="width: 80%; margin: 0 auto;"/> <p style="font-size: 10px; margin: 0;">Mtra. Dolores Gómez Moreno Titular del Área de Especialidad en Fiscalización en el Ramo Salud y Coordinadora del Acto de Fiscalización</p>
--	--	---	---



<b>Entidad Fiscalizada:</b> Instituto Nacional de Ciencias Médicas y Nutrición Salvador Zubirán (INCMNSZ).	<b>Clave:</b> 12226
<b>Unidad Fiscalizada:</b> Dirección de Medicina/ Subdirección de Medicina Crítica/ Departamento de Atención Institucional Continua y Urgencias.	<b>Tipo de auditoría:</b> 700 "Actividades Específicas Institucionales"

**Resultados**

**Acciones promovidas**

**HECHOS:**

Mediante oficio número CGGOCV/OEF/AEF-12/015/2024 con fecha de recepción 19 de enero de 2024, se solicitó al Director General del INCMNSZ, la siguiente información:

- *Enlistar, en su caso, los indicadores aplicables y/o mecanismos de evaluación para el servicio de urgencias y remitir la evidencia de su cumplimiento.*

Mediante oficio DAICU/016/2024, de fecha de recepción 2 de febrero de 2024, el Jefe del Departamento Atención Institucional Continua y Urgencias y Enlace de la Auditoría número 2024-012-NCG-OEF-AUD-001 del INCMNSZ, remite la siguiente información:

*"Mecanismos de evaluación para el servicio de urgencias:*

1. *Sistema Unificado de Gestión (SUG). Sistema mediante el cual se da atención a las quejas, sugerencias, felicitaciones y solicitudes de gestión (peticiones) de los usuarios de los servicios de salud.*

*Con base en los resultados que el SUG genera la "Tabla. Número de Quejas, Sugerencias y Felicitaciones por trimestre y año, del 2019 al tercer trimestre del 2023 del Departamento de Atención Institucional Continua y Urgencias."*

2. *Sistema de la Encuesta de Satisfacción Trato Adecuado y Digno (SESTAD)*
3. *Encuesta para el Proyecto de Comunicación con Familiares de Pacientes de Urgencias en mayo de 2023.*

**Por la Dirección de Medicina**

**Dr. Raúl Rivera Moscoso**  
 Director de Medicina

**Dr. Víctor Manuel Acosta Nava**  
 Subdirector de Medicina Crítica

**Dr. Thierry Hernández Gilsoul**  
 Jefe de Departamento de Atención Institucional Continua y Urgencias y Enlace de la Auditoría 2024-012-NCG-OEF-AUD-001

Elaboró

Revisó

Supervisó

**L.C. Alma Delia González Trejo**  
 Persona Comisionada a la Auditoría 2024-002-NCG-OEF-AUD-001

**C.P. Martín Luis Salazar Celis**  
 Jefe de Departamento Área Médica A  
 Persona Comisionada a la Auditoría 2024-002-NCG-OEF-AUD-001

**Lic. Saúl Benítez Vega**  
 Jefe de la Oficina de Representación

**Mtra. Dolores Gómez Moreno**  
 Titular del Área de Especialidad en Fiscalización en el Ramo Salud y Coordinadora del Acto de Fiscalización

<b>Entidad Fiscalizada:</b> Instituto Nacional de Ciencias Médicas y Nutrición Salvador Zubirán (INCMNSZ).	<b>Clave:</b> 12226
<b>Unidad Fiscalizada:</b> Dirección de Medicina/ Subdirección de Medicina Crítica/ Departamento de Atención Institucional Continua y Urgencias.	<b>Tipo de auditoría:</b> 700 "Actividades Específicas Institucionales"

<b>Resultados</b>	<b>Acciones promovidas</b>
-------------------	----------------------------

En complemento a lo anterior, esta Instancia Fiscalizadora llevó a cabo una reunión de trabajo en fecha 30 de enero de 2024, con personal adscrito al Departamento de Atención Institucional Continua y Urgencias con el propósito de conocer la operación del área.

Derivado de lo anterior, y como resultado de la validación y análisis de la información proporcionada, se comprobó lo siguiente:

- Los mecanismos de evaluación y encuestas, implementados por el Departamento de Atención Institucional Continua y Urgencias, se detallan a continuación:

- Sistema Unificado de Gestión (SUG)**, es un instrumento mediante el cual se da atención a las quejas, sugerencias, felicitaciones y solicitudes de gestión (peticiones), de los usuarios de los servicios de salud del Instituto, información que se evalúa cada tres meses y se reporta en las sesiones del Comité de Control y Desempeño Institucional, del análisis correspondiente se identificó lo siguiente:
  - No se remitió información del cuarto trimestre de 2023.
  - El Departamento auditado recibió durante los dos primeros trimestres del ejercicio 2023 el 6% y 5.8% del total de las felicitaciones que recibieron las distintas áreas del Instituto que proporcionan servicios, en tanto que en el tercer trimestre no recibieron felicitaciones.
  - Respecto del total de las Quejas que se recibieron en las distintas áreas que proporcionan servicios en el Instituto, el Departamento de Atención Institucional Continua y Urgencias recibió un 7%, 16.95% y

**Por la Dirección de Planeación y Mejora de la Calidad**




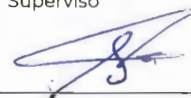
  


---

**Mtro. Miguel Ángel Lima Alarcón**


**Fecha de firma:**  
22 de marzo de 2024.

**Fecha compromiso de atención:**  
27 de mayo de 2024.

 <hr style="width: 80%; margin: auto;"/> <b>L.C. Alma Delia González Trejo</b> Persona Comisionada a la Auditoría 2024-002-NCG-OEF-AUD-001	Elaboró  <hr style="width: 80%; margin: auto;"/> <b>C.P. Martín Luis Salazar Celis</b> Jefe del Departamento Área Médica A Persona Comisionada a la Auditoría 2024-002-NCG-OEF-AUD-001	Revisó  <hr style="width: 80%; margin: auto;"/> <b>Lic/Saúl Benítez Vega</b> Jefe de la Oficina de Representación	Supervisó  <hr style="width: 80%; margin: auto;"/> <b>Mtra. Dolores Gómez Moreno</b> Titular del Área de Especialidad en Fiscalización en el Ramo Salud y Coordinadora del Acto de Fiscalización
--	--	---	--

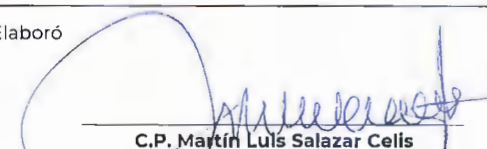


<b>Entidad Fiscalizada:</b> Instituto Nacional de Ciencias Médicas y Nutrición Salvador Zubirán (INCMNSZ).	<b>Clave:</b> 12226
<b>Unidad Fiscalizada:</b> Dirección de Medicina/ Subdirección de Medicina Crítica/ Departamento de Atención Institucional Continua y Urgencias.	<b>Tipo de auditoría:</b> 700 "Actividades Específicas Institucionales"

Resultados	Acciones promovidas
<p>6.3% en el primer, segundo y tercer trimestre respectivamente; de manera general la mayor parte de quejas recibidas para los distintos servicios fueron por "Trato digno" y "Oportunidad en el Servicio".</p> <p>Es de señalar que no se observaron acciones de mejora derivadas de los resultados de las quejas recibidas para el Departamento del SUG, así como del seguimiento correspondiente.</p> <p><b>2. Sistema de la Encuesta de Satisfacción, Trato Adecuado y Digno (SESTAD)</b>, es un sistemas mediante el cual de manera cuatrimestral se evalúan los servicios de Urgencias, Hospitalización y Consulta Externa del Instituto.</p> <p>Para tal efecto la Dirección General de Calidad y Educación en Salud (DGCES), elaboró los "Lineamientos para el Monitoreo Institucional de la Encuesta de Satisfacción, Trato adecuado y digno" aplicables para todos los establecimientos de atención médica de primer, segundo y tercer nivel, los cuales están orientados en dos dimensiones: la Calidad Interpersonal (calidad percibida) y la Calidad en las Organizaciones (organización de los servicios) y que se integra de seis componentes, siendo estos el trato adecuado y digno, oportunidad, comunicación, autonomía, financiamiento, calidad percibida, los cuales regulan la metodología para la aplicación de las encuestas incluyendo tamaño de la muestra, capacitación del personal, registro en el SESTAD, reporte de resultados y comunicación de los mismos, periodicidad de la aplicación de las encuestas, con el objeto de identificar áreas de oportunidad, establecer de acciones de mejora y seguimiento a las mismas, así como contrastar la información del Monitor Institucional con la información que proporciona el Aval Ciudadano entre otras.</p> <p>Sobre el particular las evaluaciones del SESTAD, se identificó lo siguiente:</p>	




**L.C. Alma Della González Trejo**  
 Persona Comisionada a la  
 Auditoría 2024-002-NCG-OEF-AUD-001

Elaboró 

**C.P. Martín Luis Salazar Celis**  
 Jefe de Departamento Área Médica A  
 Persona Comisionada a la  
 Auditoría 2024-002-NCG-OEF-AUD-001


Revisó 

**Lic. Saúl Benítez Vega**  
 Jefe de la Oficina de Representación


Supervisó 

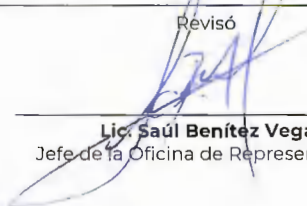
**Mtra. Dolores Gómez Moreno**  
 Titular del Área de Especialidad en Fiscalización  
 en el Ramo Salud y Coordinadora del Acto de  
 Fiscalización


<b>Entidad Fiscalizada:</b> Instituto Nacional de Ciencias Médicas y Nutrición Salvador Zubirán (INCMNSZ).	<b>Clave:</b> 12226
<b>Unidad Fiscalizada:</b> Dirección de Medicina/ Subdirección de Medicina Crítica/ Departamento de Atención Institucional Continua y Urgencias.	<b>Tipo de auditoría:</b> 700 "Actividades Específicas Institucionales"

<b>Resultados</b>	<b>Acciones promovidas</b>
<p>a) No se observan o documentan los beneficios o mejoras que han derivado de los resultados del Sistema de Encuestas de Satisfacción, Trato Adecuado y Digno en Urgencias.</p> <p>b) De la revisión al SESTAD, en el segundo cuatrimestre 2023, se comprobó que, de los resultados de la encuesta derivó una sugerencia de mejora emitida por el aval ciudadano, la cual se reporta como cumplida; no obstante, corresponde al Personal de vigilancia y control de citas de la Unidad del Paciente Ambulatorio (UPA).</p> <p><b>3. Proyecto de Comunicación con familiares de pacientes de urgencias</b>, el propio Departamento de Atención Institucional Continua y Urgencias realizó dicha encuesta en mayo 2023, con el objeto conocer la opinión de los familiares de pacientes atendidos en el Triage de urgencias e ingresados al área de Consulta de Urgencias (barra), relacionado a recibir notificaciones de los pacientes de manera remota, a la fecha de la auditoría no se identificó evidencia de las acciones de mejora implementadas derivadas de tales los resultados.</p> <p>No obstante, que el área auditada cuenta con mecanismos internos, <b>realizados</b> por instancias externas y del Proyecto <b>llevado a cabo</b> por el propio departamento para evaluar la satisfacción de los usuarios del servicio de urgencias proporcionados por el Departamento de Atención Institucional Continua y Urgencias, no se <b>identifica evidencia documental o electrónica que acredite las gestiones realizadas de las acciones de mejora implementadas derivadas de la información registrada en los sistemas en beneficio de los usuarios del área de urgencias.</b></p>	

  
 \_\_\_\_\_  
**L.C. Alma Delia González Trejo**  
 Persona Comisionada a la  
 Auditoría 2024-002-NCG-OEF-AUD-001

Elaboró  
  
 \_\_\_\_\_  
**C.P. Martín Luis Salazar Celis**  
 Jefe de Departamento Área Médica A  
 Persona Comisionada a la  
 Auditoría 2024-002-NCG-OEF-AUD-001

Revisó  
  
 \_\_\_\_\_  
**Lic. Saúl Benítez Vega**  
 Jefe de la Oficina de Representación

Supervisó  
  
 \_\_\_\_\_  
**Mtra. Dolores Gómez Moreno**  
 Titular del Área de Especialidad en Fiscalización  
 en el Ramo Salud y Coordinadora del Acto de  
 Fiscalización

**CÉDULA DE RESULTADOS DEFINITIVOS**

<b>Entidad Fiscalizada:</b> Instituto Nacional de Ciencias Médicas y Nutrición Salvador Zubirán (INCMNSZ).	<b>Clave:</b> 12226
<b>Unidad Fiscalizada:</b> Dirección de Medicina/ Subdirección de Medicina Crítica/ Departamento de Atención Institucional Continua y Urgencias.	<b>Tipo de auditoría:</b> 700 "Actividades Específicas Institucionales"

**Resultados**

**Acciones promovidas**

**CONCLUSIONES.**

Se determina que el área auditada **no cumple con el deber ser**, toda vez que de conformidad con las documentales puestas a la vista en el transcurso de la auditoría las mismas **no acreditan** las áreas de oportunidad y acciones de mejora implementadas por el Departamento de Atención Institucional Continua y Urgencias del INCMNSZ, derivadas de los mecanismos de evaluación y encuestas referentes a la atención de quejas, sugerencias, felicitaciones y solicitudes de gestión (peticiones de los usuarios de los servicios que presta el área auditada), realizadas durante el ejercicio 2023, en apego con el Estatuto Orgánico del INCMNSZ. Artículo 42, inciso IX y los Lineamientos para el Monitoreo Institucional de la Encuesta de Satisfacción, Trato Adecuado y Digno. Disposiciones Generales, numeral 11.

**DISPOSICIONES JURÍDICAS INCUMPLIDAS:**

- Estatuto Orgánico del INCMNSZ. Artículo 42, inciso IX. 6/03/2020.
- Lineamientos para el Monitoreo Institucional de la Encuesta de Satisfacción, Trato Adecuado y Digno. Disposiciones Generales, numeral 11. Ciudad México 2023




  
**L.C. Alma Della González Trejo**  
 Persona Comisionada a la  
 Auditoría 2024-002-NCG-OEF-AUD-001

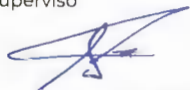
Elaboró

  
**C.P. Martín Luis Salazar Celis**  
 Jefe de Departamento Área Médica A  
 Persona Comisionada a la  
 Auditoría 2024-002-NCG-OEF-AUD-001

Revisó

  
**Lic. Saúl Benítez Vega**  
 Jefe de la Oficina de Representación

Supervisó

  
**Mtra. Dolores Gómez Moreno**  
 Titular del Área de Especialidad en Fiscalización  
 en el Ramo Salud y Coordinadora del Acto de  
 Fiscalización



<b>Entidad Fiscalizada:</b> Instituto Nacional de Ciencias Médicas y Nutrición Salvador Zubirán (INCMNSZ).	<b>Clave:</b> 12226
--	---------------------

<b>Unidad Fiscalizada:</b> Dirección de Medicina/Subdirección de Medicina Crítica/Departamento de Atención Institucional Continua y Urgencias.	<b>Tipo de auditoría:</b> 700 "Actividades específicas institucionales".
--	--

<b>Resultados</b>	<b>Acciones promovidas</b>
-------------------	----------------------------

**Carencia de un instrumento o guía de actuación que regule los criterios de funcionamiento de atención de los servicios de Urgencias en el Departamento de Atención Institucional Continua y Urgencias, así como la supervisión de las mismas.**

Comprobar la existencia de un instrumento o guía de actuación que acredite la participación, responsabilidad, temporalidad y tramos de control del personal que interviene en las actividades en el Departamento de Atención Institucional Continua y Urgencias, así como las documentales que sustente la supervisión de las mismas, durante el ejercicio 2023.

**DEBER SER**

El **Artículo 7. Fracciones I, V y VIII** de la **Ley General de Responsabilidades Administrativas**, menciona que: los Servidores Públicos observarán en el desempeño de su empleo, cargo o comisión, los principios de disciplina, legalidad, objetividad, profesionalismo, honradez, lealtad, imparcialidad, integridad, rendición de cuentas, eficacia y eficiencia que rigen el servicio público. Para la efectiva aplicación de dichos principios, los Servidores Públicos observarán las siguientes directrices:

- I. Actuar conforme a lo que las leyes, reglamentos y demás disposiciones jurídicas les atribuyen a su empleo, cargo o comisión, por lo que deben conocer y cumplir las disposiciones que regulan el ejercicio de sus funciones, facultades y atribuciones.
- V. Actuar conforme a una cultura de servicio orientada al logro de resultados, procurando en todo momento un mejor desempeño de sus funciones a fin de alcanzar las metas institucionales según sus responsabilidades.

El Director de Medicina, en el ámbito de su competencia y con el propósito de atender lo observado, deberá realizar entre otras las siguientes acciones:

**Recomendación Preventiva:**

- Establecer los mecanismos de comunicación, coordinación y seguimiento entre las áreas que participan en el servicio de urgencias, con la finalidad de:
  - Actualizar el Programa de Trabajo que identifique, formalice y establezca la regulación del ejercicio de las funciones y tramos de control, en ámbito de competencia del personal de distintas áreas del Instituto (vigilantes, enfermería, médicos residentes, paramédicos, administrativos y camilleros) que contribuyen a los servicios de urgencias otorgados a los pacientes, asimismo, dentro del mencionado Programa de Trabajo, se deberán considerar las actividades de supervisión, control y seguimiento con el objeto de monitorear el cumplimiento de las encomiendas al personal.

**Por la Dirección de Medicina**

  
 \_\_\_\_\_  
**Dr. Raúl Rivera Moscoso**  
 Director de Medicina

  
 \_\_\_\_\_  
**Lic. en Enf. Martha Asunción Huertas Jiménez**  
 Subdirectora de Enfermería

**Entidad Fiscalizada:** Instituto Nacional de Ciencias Médicas y Nutrición Salvador Zubirán (INCMNSZ).

**Clave:** 12226

**Unidad Fiscalizada:** Dirección de Medicina/Subdirección de Medicina Crítica/Departamento de Atención Institucional Continua y Urgencias.

**Tipo de auditoría:** 700 "Actividades específicas institucionales".

**Resultados**

**Acciones promovidas**

**VIII.** Corresponder a la confianza que la sociedad les ha conferido; tendrán una vocación absoluta de servicio a la sociedad, y preservarán el interés superior de las necesidades colectivas por encima de intereses particulares, personales o ajenos al interés general.

De conformidad a lo establecido en el **numeral 6.1.1** de la **Norma Oficial Mexicana NOM-027-SSA3-2013. Regulación de los servicios de salud. Que establece los criterios de funcionamiento y atención en los servicios de urgencias de los establecimientos para la atención médica** menciona lo siguiente:


**6.1.1** "Establecer y supervisar la aplicación de instrumentos de control administrativo, para el aprovechamiento integral de los recursos humanos, materiales y tecnológicos disponibles;"

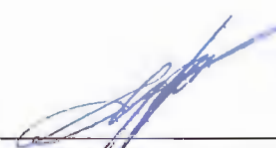
El **Acuerdo por el que se emiten las Disposiciones Control Interno**, en su **TÍTULO SEGUNDO, CAPÍTULO I. QUINTA. SUPERVISIÓN Y MEJORA CONTINUA:**

**Numeral 16 Realizar actividades de supervisión.-** La Administración implementará actividades para la adecuada supervisión del control interno y la evaluación de sus resultados, por lo que deberá realizar una comparación del estado que guarda, contra el diseño establecido por la Administración; efectuar autoevaluaciones y considerar las auditorías y evaluaciones de las diferentes instancias fiscalizadoras, sobre el diseño y eficacia operativa del control interno, documentando sus resultados para identificar las deficiencias y cambios que son necesarios aplicar al control interno, derivado de modificaciones en la institución y su entorno.


**HECHOS:**

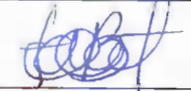
Mediante oficio número CGGOCV/OEF/AEF-12/015/2024 de fecha de recepción 19 de enero de 2024, se solicitó al Director General del INCMNSZ, la siguiente información:


  
**Dr. Víctor Acosta Nava**  
 Subdirector de Medicina Crítica

  
**Dr. Thierry Hernández Gilsoul**  
 Jefe del Departamento de Atención Institucional Continua y Urgencias y Enlace de la Auditoría 2024-012-NCG-OEF-AUD-001

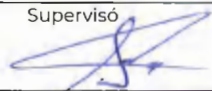
**Por la Dirección de Planeación y Mejora de la Calidad**

  
**Mtro. Miguel Ángel Lima Alarcón**  
 Director de Planeación y Mejora de la Calidad

  
**Lcda. Fabiola Garrido Aguilar**  
 Persona Comisionada a la Auditoría 2024-002-NCG-OEF-AUD-001

  
**C.P. Martín Luis Salazar Celis**  
 Jefe de Departamento Área Médica A  
 Persona Comisionada a la Auditoría 2024-002-NCG-OEF-AUD-001

  
**Lic. Saúl Benítez Vega**  
 Jefe de la Oficina de Representación

  
**Mtra. Dolores Gómez Moreno**  
 Titular del Área de Especialidad en Fiscalización en el Ramo Salud y Coordinadora del Acto de Fiscalización



<b>Entidad Fiscalizada:</b> Instituto Nacional de Ciencias Médicas y Nutrición Salvador Zubirán (INCMNSZ).	<b>Clave:</b> 12226
--	---------------------

<b>Unidad Fiscalizada:</b> Dirección de Medicina/Subdirección de Medicina Crítica/Departamento de Atención Institucional Continua y Urgencias.	<b>Tipo de auditoría:</b> 700 "Actividades específicas institucionales".
--	--

<b>Resultados</b>	<b>Acciones promovidas</b>
-------------------	----------------------------

7. Informar el nombre y cargo del personal que realiza actividades de supervisión, así como el detalle de dichas actividades y remitir evidencia correspondiente.

Mediante oficio DAICU/016/2024, de fecha 2 de febrero de 2024, el Jefe del Departamento Atención Institucional Continua y Urgencias del INCMNSZ y Enlace de la Auditoría número 2024-012-NCG-OEF-AUD-001, remite la siguiente información con respecto al numeral 7 citado:

*"Dr. Thierry Hernández Gilsoul, Jefe del Departamento de Atención Institucional Continua y Urgencias (Jefe del Departamento en Área Médica "B" código de confianza CF51000) con actividades de supervisión con base en lo descrito en el artículo 3º primer y tercer párrafo de las Condiciones Generales de Trabajo del INCMNSZ, Art. 28 del Estatuto Orgánico del INCMNSZ y 11 de la Ley Federal del Trabajo.*

1. Verifica la capacitación continua del personal Adscrito.
2. Supervisa informes que se elaboran en el departamento.
3. Invitación a reforzar adecuada integración del expediente clínico."

Se llevó a cabo una reunión el día 30 de enero de 2024, con el Departamento de Atención Institucional Continua y Urgencias con el objetivo de conocer al personal del área y las diferentes actividades que desempeñan, por lo que se realizó una presentación ejecutiva, que adicionalmente al análisis de la información remitida previamente, se identificó lo siguiente:

1. De acuerdo al organigrama del Departamento de Atención Institucional Continua y Urgencias presentado, no se identifican los tramos de control y de responsabilidad del personal externo (vigilantes, personal de enfermería, médicos residentes, paramédicos, personal administrativo y camilleros) que

**Por la Dirección de Enseñanza**

  
**Dr. José Alberto Ávila Funes**  
 Director de Enseñanza

**Por la Dirección de Administración**

  
**L.C. Carlos Andrés Osorio Pineda**  
 Director de Administración

**Fecha de firma:**  
22 de marzo de 2024.



**Fecha compromiso de atención:**  
27 de mayo de 2024.



<b>Entidad Fiscalizada:</b> Instituto Nacional de Ciencias Médicas y Nutrición Salvador Zubirán (INCMNSZ).	<b>Clave:</b> 12226
--	---------------------

<b>Unidad Fiscalizada:</b> Dirección de Medicina/Subdirección de Medicina Crítica/Departamento de Atención Institucional Continua y Urgencias.	<b>Tipo de auditoría:</b> 700 "Actividades específicas institucionales".
--	--

<b>Resultados</b>	<b>Acciones promovidas</b>
-------------------	----------------------------

<p>intervienen e impactan de forma significativa en la atención a las personas beneficiarias.</p> <p>2. No se identifica la designación de los responsables de la supervisión del personal que participa en el proceso de atención a personas beneficiarias (pacientes) en el Departamento de Atención Institucional Continua y Urgencias, así como la temporalidad en la que lleva a cabo dicha supervisión.</p> <p><b>CONCLUSIONES.</b></p> <p>Con base a la información proporcionada y pruebas de cumplimiento realizadas, se determinó que el área auditada <b>no cumple con el deber ser</b>, toda vez que se identificaron diversas debilidades, tales como la falta de un instrumento o guía de actuación que refiera la participación, responsabilidad, temporalidad y tramos de control que le correspondan a cada quien, así como las actividades a realizar, y la determinación de la supervisión de las actividades que se desempeñan en el Departamento de Atención Institucional Continua y Urgencias, en apego a Ley General de Responsabilidades Administrativas, Capítulo II, Artículo 7, Fracciones I, V y VIII, la Norma Oficial Mexicana NOM-027-SSA3-2013 y el Acuerdo por el que se emiten las Disposiciones y el Manual Administrativo de Aplicación General en Materia de Control Interno. Título II, Capítulo I. Quinta. Numerales 16.01 y 16.02.</p> <p><b>DISPOSICIONES JURÍDICAS INCUMPLIDAS</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Ley General de Responsabilidades Administrativas, Capítulo II, Artículo 7, Fracciones I, V y VIII, Publicado en el Diario Oficial de la Federación (DOF): 18/07/2016, última reforma el 27/12/2022.</li> <li>• Norma Oficial Mexicana NOM-027-SSA3-2013. Regulación de los servicios de salud. Que establece los criterios de funcionamiento y atención en los servicios de urgencias de los establecimientos para la atención médica. Numeral 6.1.1. Publicado en el (DOF): 04/09/2013.</li> </ul>	<div style="text-align: right; font-size: 2em; font-family: cursive;">    </div>
--	---

 <b>Lcda. Fabiola Garrido Aguilar</b> Persona Comisionada a la Auditoría 2024-002-NCG-OEF-AUD-001	 <b>C.P. Martín Luis Salazar Celis</b> Jefe de Departamento Área Médica A Persona Comisionada a la Auditoría 2024-002-NCG-OEF-AUD-001	 <b>Lic. Saúl Benítez Vega</b> Jefe de la Oficina de Representación	 <b>Mtra. Dolores Gómez Moreno</b> Titular del Área de Especialidad en Fiscalización en el Ramo Salud y Coordinadora del Acto de Fiscalización
---	---	--	---

**Entidad Fiscalizada:** Instituto Nacional de Ciencias Médicas y Nutrición Salvador Zubirán (INCMNSZ).

**Clave:** 12226

**Unidad Fiscalizada:** Dirección de Medicina/Subdirección de Medicina Crítica/Departamento de Atención Institucional Continua y Urgencias.

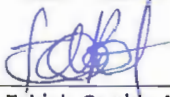
**Tipo de auditoría:** 700 "Actividades específicas institucionales".

**Resultados**

**Acciones promovidas**

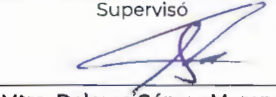
- Acuerdo por el que se emiten las Disposiciones y el Manual Administrativo de Aplicación General en Materia de Control Interno. Título II, Capítulo I. Quinta. Numerales 16.01 y 16.02. Publicado en el (DOF): 03/11/2016, última reforma el 05/09/2018.



*(This section contains several handwritten signatures in blue ink, including a large signature on the right side and smaller ones at the bottom right.)*

  
**Elaboró**  
**Lcda. Fabiola Garrido Aguilar**  
 Persona Comisionada a la  
 Auditoría 2024-002-NCG-OEF-AUD-001

  
**Elaboró**  
**C.P. Martín Luis Salazar Celis**  
 Jefe de Departamento Área Médica A  
 Persona Comisionada a la  
 Auditoría 2024-002-NCG-OEF-AUD-001

  
**Revisó**  
**Lc. Saúl Benítez Vega**  
 Jefe de la Oficina de Representación

  
**Supervisó**  
**Mtra. Dolores Gómez Moreno**  
 Titular del Área de Especialidad en Fiscalización  
 en el Ramo Salud y Coordinadora del Acto de  
 Fiscalización

 <p><b>FUNCIÓN PÚBLICA</b></p>  <p><b>2024</b> <b>Felipe Carrillo</b> <b>PUERTO</b></p>	<p>ÓRGANO INTERNO DE CONTROL ESPECIALIZADO EN FISCALIZACIÓN          ÁREA DE ESPECIALIDAD EN FISCALIZACIÓN EN EL RAMO SALUD          OFICINA DE REPRESENTACIÓN EN EL          INSTITUTO NACIONAL DE CIENCIAS MÉDICAS Y NUTRICIÓN SALVADOR ZUBIRÁN</p> <p>CÉDULA DE RESULTADOS DEFINITIVOS</p>	<p>Hoja No: 1 de 5          Acto de Fiscalización:  <b>2024-002-NCG-OEF-AUD-001</b></p> <p>Número de Resultado: 4          Monto por Justificar: N/A          Monto por Aclarar: N/A          Monto por Recuperar: N/A          Riesgo: BR</p>
---	---	--

<b>Entidad Fiscalizada:</b> Instituto Nacional de Ciencias Médicas y Nutrición Salvador Zubirán (INCMNSZ).	<b>Clave:</b> 12226
<b>Unidad Fiscalizada:</b> Dirección de Medicina/ Subdirección de Medicina Crítica/ Departamento de Atención Institucional Continua y Urgencias.	<b>Tipo de auditoría:</b> 700 "Actividades Específicas Institucionales"

<b>Resultados</b>	<b>Acciones promovidas</b>
-------------------	----------------------------

**No se encuentran formalizados los tramos de control en la elaboración de informes y reportes en el Departamento de Atención Institucional Continua y Urgencias.**

Comprobar que los pacientes que acudieron en el mes de diciembre de 2023, al servicio de Urgencias que presta el Departamento de Atención Institucional Continua y Urgencias del INCMNSZ, no permanecieron más de 12 horas de conformidad a lo establecido a la NOM-027-SSA3-2013.

**DEBER SER:**

De conformidad con lo dispuesto en el **Acuerdo por el que se emiten las Disposiciones y el Manual Administrativo de Aplicación General en Materia de Control Interno**, en su **TÍTULO SEGUNDO, CAPÍTULO I, punto 9. NORMAS GENERALES, PRINCIPIOS Y ELEMENTOS DE CONTROL INTERNO. PRIMERA. AMBIENTE DE CONTROL** punto **3.08** y **CUARTA. INFORMACIÓN Y COMUNICACIÓN** punto **14.01**, establece lo siguiente:

**3.08** La Administración debe desarrollar y actualizar la documentación y formalización de su control interno.

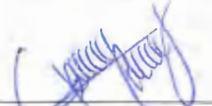



**14.01** La Administración debe comunicar información de calidad en toda la institución utilizando las líneas de reporte y autoridad establecidas. Tal información debe comunicarse hacia abajo, lateralmente y hacia arriba, mediante líneas de reporte, es decir, en todos los niveles de la institución.

Por último, la **Ficha Técnica del Indicador "Porcentaje de pacientes con estancia prolongada (más de 12 horas) en el área de Urgencias/Admisión Continua"**, menciona el siguiente método de cálculo:

El Director de Medicina, en el ámbito de su competencia y con el propósito de atender lo observado, deberá realizar entre otras las siguientes acciones:

**Recomendaciones Preventivas:**

- Girar instrucciones a quien corresponda a fin de continuar con las acciones encaminadas al cumplimiento del Programa de Trabajo derivado de la Auditoría al Desempeño 10/2023, en el cual se establezcan los mecanismos de comunicación, coordinación y seguimiento con el fin de que el Departamento de Atención Institucional Continua y Urgencias defina con precisión y claridad, las variables a considerar para el cumplimiento de los indicadores en apego a la norma.
- Implementar y documentar un mecanismo de **supervisión**, control y seguimiento con el objeto de monitorear el cumplimiento de las actividades encomendadas al personal, de suerte que al detectar alguna problemática que dificulte su cumplimiento estar en posibilidad de definir en tiempo y forma las **estrategias relacionadas con los estándares de atención** a que haya lugar.

 Elaboró <b>L.C. Alma Delia González Trejo</b> Persona Comisionada a la Auditoría 2024-002-NCG-OEF-AUD-001	 Revisó <b>C.P. Martín Luis Salazar Celis</b> Jefe de Departamento Área Médica A Persona Comisionada a la Auditoría 2024-002-NCG-OEF-AUD-001	 Supervisó <b>Lic. Saúl Benítez Vega</b> Jefe de la Oficina de Representación	 <b>Mtra. Dolores Gómez Moreno</b> Titular del Área de Especialidad en Fiscalización en el Ramo Salud y Coordinadora del Acto de Fiscalización
---	---	---	---



<b>Entidad Fiscalizada:</b> Instituto Nacional de Ciencias Médicas y Nutrición Salvador Zubirán (INCMNSZ).	<b>Clave:</b> 12226
<b>Unidad Fiscalizada:</b> Dirección de Medicina/ Subdirección de Medicina Crítica/ Departamento de Atención Institucional Continua y Urgencias.	<b>Tipo de auditoría:</b> 700 "Actividades Específicas Institucionales"

<b>Resultados</b>	<b>Acciones promovidas</b>
-------------------	----------------------------

$$\frac{\text{Número de pacientes egresados del área de observación de los servicios de urgencias/ admisión continua con estancia de más de 12 horas}}{\text{Total de pacientes egresados del área de observación de urgencias/ admisión continua durante el mes a evaluar}} \times 100$$

**HECHOS:**

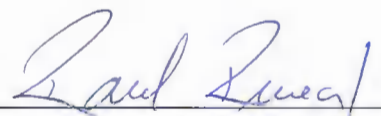
Mediante oficio número CGGOCV/OEF/AEF-12/015/2024 de fecha de recepción 19 de enero de 2024, se solicitó al Director General del INCMNSZ, la siguiente información:


- Remitir el listado de informes que se elaboran en el servicio de urgencias, a quién se dirigen y con qué temporalidad, así como el tramo de responsabilidad de los servidores públicos que participan en su elaboración, identificando quien elabora, supervisa y autoriza los datos reportados en dichos informes y adjuntar evidencia documental.


Mediante oficio DAICU/016/2024, de fecha de recepción 2 de febrero de 2024, el Jefe del Departamento Atención Institucional Continua y Urgencias del INCMNSZ y Enlace de la Auditoría número 2024-012-NCG-OEF-AUD-001, sobre el particular el área informa a esta Instancia Fiscalizadora que los reportes que genera se elaboran de manera mensual y reportan tanto al Departamento de Estadística y Archivo Clínico como al Departamento de Integración Programática y Evaluación, mismos que a continuación se enlistan:


- Reporte de consultas del Departamento de Atención Institucional Continua y Urgencias, el cual se genera de manera mensual.




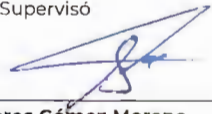
**Por la Dirección de Medicina**

  
 \_\_\_\_\_  
**Dr. Raúl Rivera Moscoso**  
 Director de Medicina

  
 \_\_\_\_\_  
**Dr. Víctor Manuel Acosta Nava**  
 Subdirector de Medicina Crítica

  
 \_\_\_\_\_  
**Dr. Thierry Hernández Gilsoul**  
 Jefe de Departamento de Atención Institucional Continua y Urgencias y Enlace de la Auditoría 2024-012-NCG-OEF-AUD-001

  
 \_\_\_\_\_

 _____ <b>L.C. Alma Delia González Tréjo</b> Persona Comisionada a la Auditoría 2024-002-NCG-OEF-AUD-001	<p>Elaboró</p>  _____ <b>C.P. Martín Luis Salazar Celis</b> Jefe de Departamento Área Médica A Persona Comisionada a la Auditoría 2024-002-NCG-OEF-AUD-001	<p>Revisó</p>  _____ <b>Lic. Saúl Benítez Vega</b> Jefe de la Oficina de Representación	<p>Supervisó</p>  _____ <b>Mtra. Dolores Gómez Moreno</b> Titular del Área de Especialidad en Fiscalización en el Ramo Salud y Coordinadora del Acto de Fiscalización
--	---	---	---

<b>Entidad Fiscalizada:</b> Instituto Nacional de Ciencias Médicas y Nutrición Salvador Zubirán (INCMNSZ).	<b>Clave:</b> 12226
<b>Unidad Fiscalizada:</b> Dirección de Medicina/ Subdirección de Medicina Crítica/ Departamento de Atención Institucional Continua y Urgencias.	<b>Tipo de auditoría:</b> 700 "Actividades Específicas Institucionales"


Resultados	Acciones promovidas
------------	---------------------

- Registro mensual de "Indicadores de Desempeño Hospitalario", se elabora de forma mensual.
- Ficha Técnica del Indicador del Indicador "Porcentaje de pacientes con estancia prolongada (más de 12 horas) en el área de Urgencias/Admisión Continua.

Del análisis efectuado a las cifras reportadas en los informes, se conoció lo siguiente:

- Respecto del total de "Consultas de Primera vez", "Consultas subsecuentes" y "Consultas de Atención Institucional Continua" en el servicio de Urgencias contenidas en los "Reportes de consultas del Departamento de Atención Institucional Continua y Urgencias" de enero a diciembre de 2023, se observó que guardan consistencia con la información reportada en el informe de Actividades Clínicas Asistenciales del año 2023 en su versión preliminar y con el Informe de Autoevaluación del Director General del 1 de enero al 3 de junio de 2023, que es información con la que se cuenta al momento de realizar la auditoría.
- En relación al reporte de Indicadores de Desempeño Hospitalario de enero a diciembre de 2023, se observa lo siguiente:
  - El Departamento Atención Institucional Continua y Urgencias, tiene la obligación de reportar el indicador "Porcentaje de pacientes con estancia prolongada (>12h)", por disposiciones de la Comisión Coordinadora de Institutos Nacionales de Salud y Hospitales de Alta Especialidad (CCINSHAE), con el objetivo de identificar la saturación en urgencias/Admisión Continua, y la capacidad resolutive del servicio, así como de las áreas Interconsultantes.

**Por la Dirección de Planeación y Mejora de la Calidad**


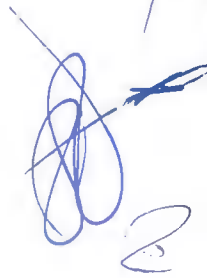
  






---

**Mtro. Miguel Ángel Lima Alarcón**

**Fecha de firma:**  
22 de marzo de 2024.


**Fecha compromiso de atención:**  
27 de mayo de 2024.




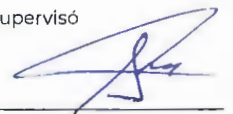
  


 <hr style="width: 80%; margin: auto;"/> <b>L.C. Alma Delia González Trejo</b> Persona Comisionada a la Auditoría 2024-002-NCG-OEF-AUD-001	 <hr style="width: 80%; margin: auto;"/> <b>C.P. Martín Luis Salazar Celis</b> Jefe de Departamento Área Médica A Persona Comisionada a la Auditoría 2024-002-NCG-OEF-AUD-001	 <hr style="width: 80%; margin: auto;"/> <b>Lic. Saúl Benítez Vega</b> Jefe de la Oficina de Representación	 <hr style="width: 80%; margin: auto;"/> <b>Mtra. Dolores Gómez Moreno</b> Titular del Área de Especialidad en Fiscalización en el Ramo Salud y Coordinadora del Acto de Fiscalización
--	---	--	---

<b>Entidad Fiscalizada:</b> Instituto Nacional de Ciencias Médicas y Nutrición Salvador Zubirán (INCMNSZ).	<b>Clave:</b> 12226
<b>Unidad Fiscalizada:</b> Dirección de Medicina/ Subdirección de Medicina Crítica/ Departamento de Atención Institucional Continua y Urgencias.	<b>Tipo de auditoría:</b> 700 "Actividades Específicas Institucionales"

<b>Resultados</b>	<b>Acciones promovidas</b>
-------------------	----------------------------

<p>Durante el mes de diciembre de 2023, el Instituto reportó en la variable "Número de pacientes egresados del área de observación de los servicios de urgencias/admisión continua con estancia de más de 12 horas", de un total de 1,941 pacientes que ingresaron al área de Urgencias/Admisión continua 1,155 (59.5%) permanecieron más de 12 horas, situación contraria a lo dispuesto en la norma. No obstante, se analizaron los resultados, se corrigieron y se envió nuevamente a la Comisión Coordinadora de Institutos Nacionales de Salud y Hospitales de Alta Especialidad.</p> <p>3. No se encuentran documentadas y formalizadas las políticas relacionadas con los tramos de control de la elaboración y comunicación de los reportes tanto para el interior como al exterior en el caso de la CCINSHAE.</p> <p><b>CONCLUSIONES.</b></p> <p>Con base a la información proporcionada y pruebas de cumplimiento realizadas, se determinó que el área auditada <b>no cumple con el deber ser</b>, toda vez que de conformidad con las documentales puestas a la vista no se encuentran debidamente documentados los tramos de control en la elaboración y verificación de la información que se genera en el Departamento, a fin de asegurar que sea confiable, en armonía con el ACUERDO por el que se emiten las Disposiciones y el Manual Administrativo de Aplicación General en Materia de Control Interno, Documentación y Formalización del Control Interno, numeral 3.08 y Comunicación en toda la Institución y la Ficha Técnica del Indicador "Porcentaje de pacientes con estancia prolongada (más de 12 horas) en el área de Urgencias/Admisión Continua.</p>	
--	--

 <b>L.C. Alma Delja González Trejo</b> Persona Comisionada a la Auditoría 2024-002-NCG-OEF-AUD-001	Elaboró  <b>C.P. Martín Luis Salazar Celis</b> Jefe de Departamento Área Médica A Persona Comisionada a la Auditoría 2024-002-NCG-OEF-AUD-001	Revisó  <b>Lic. Saúl Benítez Vega</b> Jefe de la Oficina de Representación	Supervisó  <b>Mtra. Dolores Gómez Moreno</b> Titular del Área de Especialidad en Fiscalización en el Ramo Salud y Coordinadora del Acto de Fiscalización
--	--	--	--




<b>Entidad Fiscalizada:</b> Instituto Nacional de Ciencias Médicas y Nutrición Salvador Zubirán (INCMNSZ).	<b>Clave:</b> 12226
<b>Unidad Fiscalizada:</b> Dirección de Medicina/ Subdirección de Medicina Crítica/ Departamento de Atención Institucional Continua y Urgencias.	<b>Tipo de auditoría:</b> 700 "Actividades Específicas Institucionales"

<b>Resultados</b>	<b>Acciones promovidas</b>
-------------------	----------------------------

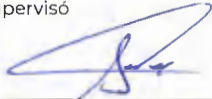
<b>DISPOSICIONES JURÍDICAS INCUMPLIDAS:</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>ACUERDO por el que se emiten las Disposiciones y el Manual Administrativo de Aplicación General en Materia de Control Interno, Documentación y Formalización del Control Interno, numeral 3.08 y Comunicación en toda la Institución, numeral 14.01. 5/09/2018</li> <li>Ficha Técnica del Indicador "Porcentaje de pacientes con estancia prolongada (más de 12 horas) en el área de Urgencias/Admisión Continua. CCINSHAE. 2023</li> </ul>	
--	--



  
 \_\_\_\_\_  
**L.C. Alma Delia González Trejo**  
 Persona Comisionada a la  
 Auditoría 2024-002-NCG-OEF-AUD-001

Elaboró   
 \_\_\_\_\_  
**C.P. Martín Luis Salazar Celis**  
 Jefe de Departamento Área Médica A  
 Persona Comisionada a la  
 Auditoría 2024-002-NCG-OEF-AUD-001

Revisó   
 \_\_\_\_\_  
**Lic. Saúl Benítez Vega**  
 Jefe de la Oficina de Representación

Supervisó   
 \_\_\_\_\_  
**Mtra. Dolores Gómez Moreno**  
 Titular del Área de Especialidad en Fiscalización  
 en el Ramo Salud y Coordinadora del Acto de  
 Fiscalización