



## Informe de Resultados Finales

Sector:

**Salud**

Entidad Fiscalizada:

**Instituto Nacional de Ciencias Médicas y Nutrición Salvador  
Zubirán (INCMNSZ)**

Título:

**Acto de Fiscalización No. 2024-012-NCG-OEF-AUD-001**

Clave y tipo de Acto de Fiscalización:

**700 "Actividades Específicas Institucionales"**

Unidad Fiscalizadora:

**Órgano Especializado en Fiscalización**

✓



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

**Sector:** Salud

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

**Clave y Tipo de Acto de Fiscalización:**  
700 "Actividades Específicas Institucionales"

## Í N D I C E

## Página

a) Objetivo de la Auditoría	3
b) Alcance de la Auditoría	3
c) Áreas fiscalizadas	4
d) Antecedentes	4
e) Resultados	5
f) Monto por justificar, aclarar o recuperar	16
g) Resumen	16
h) Opinión	16
i) Cédulas de Hallazgos	18



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

**Sector:** Salud

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

**Clave y Tipo de Acto de Fiscalización:**  
700 "Actividades Específicas Institucionales"

**a) Objetivo de la Auditoría**

Verificar el grado de cumplimiento de los objetivos del servicio de urgencias, así como, de sus operaciones con la finalidad de proponer alternativas para el logro eficiente de sus fines y una buena percepción ciudadana.

**b) Alcance de la Auditoría**

La auditoría realizada por el periodo que se informa fue seleccionada bajo una visión preventiva, a fin de fortalecer aquellos aspectos prioritarios y susceptibles de riesgos, para impulsar los niveles de eficiencia y eficacia de la Dirección de Medicina/Subdirección de Medicina Crítica/Departamento de Atención Institucional Continua y Urgencias, tendientes a fortalecer los mecanismos de operación y control que tienen instrumentados para la atención de los pacientes que requieran el servicio de urgencias, en apego a las disposiciones jurídico administrativas.

Se llevó a cabo el desarrollo de los siguientes procedimientos del Departamento de Atención Institucional Continua y Urgencias:

- 1.- Verificar el proceso de recepción, ingreso y atención de los pacientes que asisten al área de Urgencias.
- 2.- Verificar la utilización de los recursos con base a las necesidades reales de la operación del área de Urgencias.
- 3.- Evaluar la satisfacción de los usuarios del área con respecto de los servicios recibidos.
- 4.- Verificar el cumplimiento de normas específicas para el funcionamiento del área.
- 5.- Verificar que el personal autorizado, ejerza actividades de supervisión y deje evidencia de la misma.
- 6.- Verificar que la elaboración de los informes y las cifras reportadas en los informes sean confiables.

El alcance comprendió las actividades realizadas por el periodo del 1 de enero al 31 de diciembre de 2023.

**Universo:**

19 procedimientos del Departamento de Atención Institucional Continua y de Urgencias

**Muestra:**

7 procedimientos.

**Representatividad:**

37%



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

**Sector:** Salud

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

**Clave y Tipo de Acto de Fiscalización:**  
700 "Actividades Específicas Institucionales"

### c) Áreas fiscalizadas

A fin de dar cumplimiento al objetivo del Acto de Fiscalización, se consideraron las áreas involucradas, mismas que a continuación se señalan:

- Dirección de Medicina
  - Subdirección de Medicina Crítica
    - Departamento de Atención Institucional Continua y de Urgencias.
- Dirección de Planeación y Mejora de la Calidad
- Dirección de Administración
- Dirección de Enseñanza
  - Subdirección de Enfermería

### d) Antecedentes.



El 3 de diciembre de 1987 se publicó en el DOF la Ley del Instituto Nacional de la Nutrición Salvador Zubirán. El día 26 de mayo del 2000 se publica en el DOF la Ley de los Institutos Nacionales de Salud, donde se registra el nuevo nombre quedando como Instituto Nacional de Ciencias Médicas y Nutrición Salvador Zubirán, derogándose la Ley anterior.

El INCMNSZ es un Organismo Público Descentralizado de la Administración Pública Federal, agrupado en el sector salud, con personalidad jurídica propia y patrimonio propios, que tiene por objeto principal la investigación científica, la capacitación de recursos humanos calificados y la **prestación de servicios de atención médica de alta especialidad en el campo de las ciencias médicas y nutrición**, y cuyo ámbito de acción comprende todo el territorio nacional.

Una de las áreas encargadas para brindar atención médica es la Dirección de Medicina, que a su vez tiene a la Subdirección de Medicina Crítica y de esta se desprende el Departamento de Atención Institucional Continua y Urgencias.

La integración del servicio de urgencias coincide con la fundación del Instituto; la atención médica en urgencias se brindaba en un consultorio donde se realizaba la valoración inicial y el inicio de tratamiento decidía el internamiento de los pacientes. La evolución de las opciones terapéuticas y el reconocimiento de la estratificación de los diversos niveles de gravedad obligó a la formación de estas áreas que permitieron seleccionar a los pacientes que según su enfermedad eran atendidos aquí o referidos a otra institución.

La ubicación física de la unidad en 1976, era en la parte posterior de la consulta externa, formada por 2 consultorios y tenía 6 camas de observación. En 1980 el número de consultorios aumento a 4 y sus camas a 8, se hicieron remodelaciones en 1994 y

 <b>FUNCIÓN PÚBLICA</b> <small>GOBIERNO DE PUERTO RICO</small>  <b>2024</b> <small>Felipe Carrillo</small> <b>PUERTO RICO</b> <small>GOBIERNO DE PUERTO RICO</small>	Órgano Interno de Control Especializado en Fiscalización Área de Especialidad en Fiscalización en el Ramo de Salud Oficina de Representación en el Instituto Nacional de Ciencias Médicas Salvado Zubirán	Página No. 5 de 18 Auditoría: 2024-012- NCG-OEF-AUD-001
<b>Entidad Fiscalizada:</b> Instituto Nacional de Ciencias Médicas y Nutrición Salvador Zubirán (INCMNSZ).	<b>Sector:</b> Salud	
<b>Unidad Fiscalizada:</b> Dirección de Medicina/Subdirección de Medicina Crítica/Departamento de Atención Institucional Continua y Urgencias.	<b>Clave y Tipo de Acto de Fiscalización:</b> 700 "Actividades Específicas Institucionales"	

es reubicada en el mismo año en la parte delantera del hospital, con entrada independiente y acceso para pacientes, vehículos particulares y ambulancias. Sé amplio a 5 consultorios de atención inicial, 4 con cama-camilla para observación y tratamiento rápido, sala de tratamientos intravenosos, cuarto de choque y reanimación cardiopulmonar más una unidad de internamiento de 8 camas monitorizadas 2 de las cuales tienen características de aislamiento.

Tradicionalmente el servicio de urgencias ha sido atendido por residentes (médicos especialistas en formación dentro de la unidad), era considerado como parte de servicio de cirugía, el responsable era el Jefe de residentes de medicina interna a partir del año de 1992 pasa a formar parte de la Dirección de Medicina y de la Subdirección de Medicina Crítica, el primer Jefe del Servicio fue el Dr. Alfonso Ramírez y a partir de 1993 el Dr. Tomás Sánchez Ugarte. Haciendo mención especial en que el Jefe de residentes y el grupo de enfermeras son parte del mismo. Actualmente el Jefe del servicio de urgencias es el Dr. Thierry Hernández Gilsoul.

Las características de la atención hospitalaria en la última época han hecho imprescindible que el Instituto cuente con Médicos de base las 24 horas del día los 365 días del año.

**e) Resultados.**

Las técnicas de auditoría aplicadas que sustentan la evaluación al sistema de control interno, fueron entre otras: estudio general, análisis, investigación, confirmación, entrevista, inspección, muestreo, revisión, observación y cálculo; destacando entre otras.

Como resultado de la revisión y análisis a la documentación e información que fue proporcionada con motivo del Acto de Fiscalización que nos ocupa, se corroboró que de acuerdo con las pruebas sustantivas y de cumplimiento realizadas, de las documentales y aclaraciones adicionales proporcionadas por los enlaces designados para la atención de la Auditoría, esta Instancia Fiscalizadora determinó lo siguiente:

**RESULTADO 1.** Verificar el proceso de recepción, ingreso y atención de los pacientes que asisten al área de Urgencias. **Con hallazgo.** (Se vincula con el Resultado 4).

**Hallazgo 1. El Departamento de Atención Institucional Continua y Urgencias, actualmente opera con un marco jurídico-administrativo desactualizado.**

**DEBER SER:**



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

**Sector:** Salud

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

**Clave y Tipo de Acto de Fiscalización:**  
700 "Actividades Específicas Institucionales"

Se identificaron 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.

- Artículo 19 de la Ley Orgánica de la Administración Pública Federal
- Artículo 7. Fracciones I y VIII de la Ley General de Responsabilidades Administrativas

Artículos relacionados con la obligación de las dependencias y entidades de la Administración Pública Federal de mantener permanentemente actualizados los instrumentos de apoyo administrativo interno; así como. la observancia de los Servidores Públicos 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, cuya aplicación son de carácter obligatorio.

#### Hechos:

Como resultado de la validación y análisis a la información proporcionada por el Jefe de Departamento de Atención Institucional Continua y Urgencia y Enlace de la Auditoría 2024-012-NCG-OEF-AUD-001.

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 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."*



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

**Sector:** Salud

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

**Clave y Tipo de Acto de Fiscalización:**  
700 "Actividades Específicas Institucionales"

Al respecto el área auditada presentó en el plazo de los 5 días posteriores a la realización de los comentarios de los hallazgos preliminares, 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.

**Conclusión:**

Con base a la información proporcionada y pruebas de cumplimiento realizadas, se determinó que el área auditada no cumple con el deber ser y se identificaron áreas de oportunidad a implementar a fin de mejorar la atención a los pacientes que acuden a urgencias, se determinó la aplicación de procedimientos no documentados; ausencia de una política respecto a la permanencia de los pacientes en urgencias; en armonía con lo dispuesto en la Regulación de los servicios de salud, 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, 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 y 7.3.

La conclusión de este Resultado se vincula con el Resultado 4 resultado con el objeto de que los procedimientos se encuentren documentados en sus manuales administrativos actualizados y de conformidad a lo dispuesto en las Normas Mexicanas NOM-027-SSA3-2013 y NOM-004-SSA3-2012.

**Recomendación Preventiva:**

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:

1. 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.

**RESULTADO 2.** Verificar la utilización de los recursos con base a las necesidades reales de la operación del área de Urgencias.  
**Sin hallazgo.**



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

**Sector:** Salud

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

**Clave y Tipo de Acto de Fiscalización:**  
700 "Actividades Específicas Institucionales"

**Deber ser:**

NORMA Oficial Mexicana NOM-027-SSA3-2013, Regulación de los servicios de salud, establece los criterios de funcionamiento y atención en los servicios de urgencias de los establecimientos para la atención médica, Numeral 5.2

**Apéndice A (Normativo)**

Características del personal profesional y de apoyo en los servicios de urgencias y servicios auxiliares de diagnóstico y tratamiento, dependiendo del tipo de establecimiento para la atención médica.

- Hospital quirúrgico u obstétrico
- Médico especialista en urgencias
- Enfermería a nivel licenciatura
- Enfermería a nivel técnico
- Camillero
- Laboratorio clínico
- Imagenología
- Banco de sangre o servicio de transfusión
- Sala de choque.

**Apéndice B (Normativo)**

Equipamiento del servicio de Urgencias  
(Ver listado en el documento normativo).

**Hechos:**

De la información remitida referente a la plantilla actual del Departamento de Atención Institucional Continua y Urgencias, cuenta con un médico responsable del servicio (Jefe del Departamento), también se encuentran adscritos 15 médicos especialistas, 17 médicos generales, 11 auxiliares de enfermería y 5 camilleros, adicionalmente por las actividades del departamento hay constante rotación de médicos residentes, así como del personal de enfermería, sin embargo, el personal cubre diferentes turnos, y cubre las 24 horas del día y los 365 días del año, tal y como lo establece la NOM-027-SSA3-2013, Numeral 5.2, con el fin de poder atender de forma inmediata a las personas beneficiarias que así lo requieran.

Se identificó que, con lo establecido en el Apéndice A (Normativo) de la NOM-027-SSA3-2013, el Departamento de Atención Institucional Continua y Urgencias, cuenta con: médicos especialistas, personal de enfermería a nivel licenciatura, y a nivel





**Entidad Fiscalizada:** Instituto Nacional de Ciencias Médicas y Nutrición  
Salvador Zubirán (INCMNSZ).  
**Unidad Fiscalizada:**  
Dirección de Medicina/Subdirección de Medicina Crítica/Departamento de  
Atención Institucional Continua y Urgencias.

**Sector:** Salud

**Clave y Tipo de Acto de Fiscalización:**  
700 "Actividades Específicas Institucionales"

técnico, así como con camilleros, y en caso de ser necesario, se trabaja en conjunto con el laboratorio clínico, con imagenología, el banco de sangre o servicio de transfusión y la sala de choque.

Se llevó a cabo un recorrido en las instalaciones del Departamento de Atención Institucional Continua y Urgencias, para conocer las diferentes ubicaciones que lo conforman y poder realizar una verificación física de cada uno de los equipos mencionados en el apéndice B de la Norma Oficial Mexicana NOM-027-SSA3-2013, con el objetivo de identificar la existencia y el uso de los recursos con los que cuenta el área. Derivado de la inspección, en su mayoría, se constató los equipos médicos en cuestión a excepción de 11 equipos: sistema guarda expedientes, estetoscopio Pinard, negatoscopio, cubeta de acero inoxidable de 12 litros (bolsa amarilla), mesa alta con tarja y trampa para yesos (cuando utilizan vendas con yeso), sierra para yeso, en su defecto, cizalla y gubia, baño de artesa (en caso de atender pacientes pediátricos), caja para desinfección de instrumentos, carro porta lebrillos, incubadora de traslado, en su caso, incubadora para cuidados generales, en su caso; de los cuales se solicitó la justificación correspondiente del motivo por el cual no se contaba con ellos al momento de realizar la inspección física, de lo cual, el área auditada remitió las aclaraciones por cada uno de los equipos mencionados..

**Conclusión:**

Derivado del análisis de la información remitida y las aclaraciones presentadas, se pudo verificar que la utilización de los recursos con base a las necesidades reales de la operación del área de urgencias cuenta con la evidencia documental comprobatoria suficiente que sustenta que son administrados y utilizados razonablemente de conformidad con lo establecido en el Apéndice B (Normativo) de la NORMA Oficial Mexicana NOM-027-SSA3-2013.

**RESULTADO 3.** Evaluar la satisfacción de los usuarios del área con respecto de los servicios recibidos. **Con hallazgo.**

**Hallazgo 2. 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.**

Se comprobaron 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:**

"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, numeral 11



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

**Sector:** Salud

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

**Clave y Tipo de Acto de Fiscalización:**  
700 "Actividades Específicas Institucionales"

Artículo 42 Fracción IX, del Estatuto Orgánico del INCMNSZ de la Subdirección de Medicina Crítica

### Hechos:

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:

**1. 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:

- a) No se remitió información del cuarto trimestre de 2023.
- b) 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.
- c) 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 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".

Es de señalar que el Área no proporcionó evidencia de acciones de mejora derivadas de los resultados de las quejas recibidas para el Departamento del SUG, así como del seguimiento correspondiente.

**2. Sistema de la Encuesta de Satisfacción, Trato Adecuado y Digno (SESTAD),** es un sistema mediante el cual de manera cuatrimestral se evalúan los servicios de Urgencias, Hospitalización y Consulta Externa del Instituto.

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



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

**Sector:** Salud

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

**Clave y Tipo de Acto de Fiscalización:**  
700 "Actividades Específicas Institucionales"

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.

Sobre el particular, en las evaluaciones del SESTAD, se identificó lo siguiente:

- 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.
- 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).

**3. Proyecto de Comunicación con familiares de pacientes de urgencias,** 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.

No obstante, que el área auditada cuenta con mecanismos internos, **realizados** por instancias externas y del Proyecto **llevado a cabo** 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 **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.**

**Conclusión:**

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



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

**Sector:** Salud

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

**Clave y Tipo de Acto de Fiscalización:**  
700 "Actividades Específicas Institucionales"

(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.

**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.

**RESULTADO 4.** Verificar el cumplimiento de normas específicas para el funcionamiento del área. **Con hallazgo. (Ver hallazgo No.1)**

**RESULTADO 5.** Verificar que el personal autorizado, ejerza actividades de supervisión y deje evidencia de la misma. **Con hallazgo.**

**Hallazgo 3. 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.**

Se comprobó 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.



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

**Artículo 7. Fracciones I, V y VIII de la Ley General de Responsabilidades Administrativas.**

desempeño de sus funciones a fin de alcanzar las metas institucionales según sus responsabilidades.

**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.**

**Hechos:**

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 intervienen e impactan de forma significativa en la atención a las personas beneficiarias.
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 con la que lleva a cabo dicha supervisión.

**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 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.



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

**Sector:** Salud

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

**Clave y Tipo de Acto de Fiscalización:**  
700 "Actividades Específicas Institucionales"

### 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.

**RESULTADO 6.** Verificar que la elaboración de los informes y las cifras reportadas en los informes sean confiables. **Con hallazgo.**

**Hallazgo 4. No se encuentran formalizados los tramos de control en la elaboración de informes y reportes en el Departamento de Atención Institucional Continua y Urgencias.**



Se comprobó 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.

 <b>FUNCIÓN PÚBLICA</b> <small>SECRETARÍA DE LA FUNCIÓN PÚBLICA</small>  <b>2024</b> <small>Felipe Carrillo</small> <b>PUERTO RICO</b> <small>GOBIERNO DE PUERTO RICO</small>	Órgano Interno de Control Especializado en Fiscalización Área de Especialidad en Fiscalización en el Ramo de Salud Oficina de Representación en el Instituto Nacional de Ciencias Médicas Salvador Zubirán	Página No. 15 de 18 Auditoría: 2024-012- NCG-OEF-AUD-001
<b>Entidad Fiscalizada:</b> Instituto Nacional de Ciencias Médicas y Nutrición Salvador Zubirán (INCMNSZ).	<b>Sector:</b> Salud	
<b>Unidad Fiscalizada:</b> Dirección de Medicina/Subdirección de Medicina Crítica/Departamento de Atención Institucional Continua y Urgencias.	<b>Clave y Tipo de Acto de Fiscalización:</b> 700 "Actividades Específicas Institucionales"	

**Ficha Técnica del Indicador "Porcentaje de pacientes con estancia prolongada (más de 12 horas) en el área de Urgencias/Admisión Continua"**

**Hechos:**

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 no 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 resolutoria del servicio, así como de las áreas Interconsultantes.  
  
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.
- 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.

**Conclusión:**

Con base en la información proporcionada y pruebas de cumplimiento realizadas, se determinó que el área auditada **no cumple con el deber ser**, toda vez que de conformidad con las documentales puestas a la vista no se encuentran



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

**Sector:** Salud

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

**Clave y Tipo de Acto de Fiscalización:**  
700 "Actividades Específicas Institucionales"

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.

**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.

**f) Monto por justificar, aclarar o recuperar**

Durante la ejecución del Acto de Fiscalización, no se determinaron hallazgos en los que se determine monto por justificar, aclarar o recuperar.

**g) Resumen.**

Como resultado del desarrollo de la auditoría en cumplimiento al Plan Anual de Fiscalización 2024 de la Oficina de Representación en el INCMNSZ, en materia de Auditoría Interna, realizada a las Dirección de Medicina, Subdirección de Medicina Crítica, Departamento de Atención Institucional Continua y Urgencias, se determinaron **4 hallazgos, con 6 recomendaciones preventivas** clasificados como de riesgo bajo, los cuales fueron presentados y entregados a cada uno de los directivos de las áreas auditadas.

**h) Opinión.**

La presente opinión se emite conforme la conclusión de los trabajos del Acto de Fiscalización, Auditoría No. 2024-012-NCG-OEF-AUD-001, misma que se practicó sobre la información proporcionada por el Departamento de Atención Institucional Continua y Urgencias, dependiente de la Subdirección de Medicina Crítica y de la Dirección de Medicina y de cuya veracidad es responsable





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

**Sector:** Salud

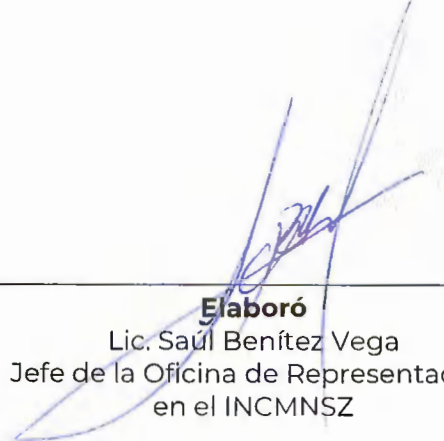
**Unidad Fiscalizada:**  
 Dirección de Medicina/Subdirección de Medicina Crítica/Departamento de  
 Atención Institucional Continua y Urgencias.


**Clave y Tipo de Acto de Fiscalización:**  
 700 "Actividades Específicas Institucionales"

Se tomó como referente el apartado de alcance y muestras revisadas, pruebas sustantivas y de cumplimiento llevadas a cabo por el grupo auditor y se detectaron debilidades en el proceso de recepción, ingreso y atención de los pacientes que asisten al área de urgencias, así como un marco jurídico administrativo desactualizado, también se constató que el Departamento de Atención Institucional Continua y Urgencias, realiza sus actividades de manera parcial ya que, no se cuenta con evidencia de las acciones implementadas de acuerdo a la percepción de los usuarios con respecto de los servicios de urgencias recibidos,

Se concluye en términos generales que es necesario reforzar su control interno, actualizar y formalizar sus procedimientos, asimismo, elaborar un instrumento o guía de actuación que regule los criterios de funcionamiento, defina los tramos de control y responsabilidades en la realización y el seguimiento de actividades en el Departamento de Atención Institucional Continua y Urgencias, ya que impacta de manera significativa en el cumplimiento de los objetivos del servicio, así como de sus operaciones; con la finalidad de proponer alternativas para el logro eficiente de sus fines y una buena atención y percepción ciudadana.

Las recomendaciones preventivas, fueron presentadas al área auditada, el 22 de marzo de 2024, para solventarse y atenderse en un plazo máximo de 45 días hábiles contados a partir del día hábil siguiente a la firma de estas, fecha correspondiente al 27 de mayo de la presente anualidad, lo anterior con fundamento a lo dispuesto en el artículo 311, fracción VI, del Reglamento de la Ley Federal de Presupuesto y Responsabilidad Hacendaria y en Artículo 30 del Acuerdo por el que se establecen las Disposiciones Generales para la Realización del Proceso de Fiscalización.

  
**Elaboró**  
 Lic. Saúl Benítez Vega  
 Jefe de la Oficina de Representación  
 en el INCMNSZ

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



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

**i) Cédulas de Hallazgos**