Buen Gobierno Secretaría Anticorrupción y Buen Gobierno	Órgano Interno de Control en la Secretaría de Salud Área de Auditoría Oficina de Representación en el Instituto Nacional de Ciencias Médicas y Nutrición Salvador Zubirán Cédula de Resultados Definitivos	Núm. de acto de fiscalización: 2025-02-OIC-12-NCG-AFC-001 Núm. de resultado: 1 Monto fiscalizado (miles) N/A Monto probable de aclarar (miles) N/A Monto probable de recuperar (miles) N/A

Ente fiscalizado: Instituto Nacional de Ciencias Médicas y Nutrición Salvador Zubirán.	**Sector:** 12 - Salud.	**Clave:** 12NCG
Unidad fiscalizada: Dirección de Medicina / Subdirección de Servicios Paramédicos / Departamento de Consulta Externa.	**Clave de programa:** 70001	
Objeto del acto de fiscalización: Comprobar los procesos de referencia y contrarreferencia, así como la programación y otorgamiento de citas subsecuentes, exámenes de laboratorio y estudios de gabinete para pacientes de consulta externa. Esto incluirá la revisión de los criterios utilizados en el sistema informático para garantizar que dichos procesos cumplan con los estándares de calidad del servicio y la seguridad del paciente.	**Título de la revisión:** Operación del Departamento de Consulta Externa.	

Criterio de Deficiencia

Carencia o desactualización de Manuales y/o Normatividad Interna en la Materia.

Descripción de Hallazgo

Desactualización: inconsistencias en el Listado de los Criterios Diagnósticos de Aceptación para que una persona sea atendida en el Instituto.

1. Se identificó que el Listado de Criterios Diagnósticos de Aceptación para que una persona beneficiaria reciba atención en el Instituto se encuentra desactualizado, ya que se constató la existencia y uso de versiones diferentes al listado contenido en el Manual de Procedimientos del Departamento de Consulta Externa. De igual manera, una de estas versiones presenta duplicidades en diversos diagnósticos y departamentos.

Discrepancia en el contenido del "Tríptico de Información para ser atendido(a) en el INCMNSZ".

2. Se presentan diferentes versiones del "Tríptico de información para ser atendido(a) en el INCMNSZ" del que se encuentra en el Manual de Procedimientos del Departamento de Consulta Externa y el que se encuentra disponible para descargar en la página oficial del Instituto Nacional de Ciencias Médicas y Nutrición Salvador Zubirán (INCMNSZ), tal es el caso del costo y aceptación para la atención a los pacientes.

3. El "Tríptico de información para ser atendido(a) en el INCMNSZ" utilizado por el área durante la presente auditoría y, mismo que se encuentra disponible para descarga en la página oficial del Instituto, no contiene información para poder consultar las tarifas de costos. Asimismo, no menciona que el costo para

Tipo de Acción

Observación Correctiva

1 En relación a los instrumentos normativos, es necesario realizar las siguientes acciones:

a) Actualizar, integrar y formalizar el "Listado de Diagnósticos de Aceptación en Preconsulta por Especialidad" del Procedimiento 1 "Realizar la Evaluación Médica por Preconsulta a Personas Beneficiarias Interesadas en Atenderse en el Instituto", de conformidad con el Manual de Procedimientos del Departamento de Consulta Externa.

b) Actualizar, integrar y formalizar el "Tríptico de Información para ser atendido(a) en el INCMNSZ" del Procedimiento 1 "Realizar la Evaluación Médica por Preconsulta a Personas Beneficiarias Interesadas en Atenderse en el Instituto", de conformidad con el Manual de Procedimientos del Departamento de Consulta Externa, así como realizar las gestiones correspondientes para su difusión.

c) Actualizar, integrar y formalizar tanto en el "Tríptico de información para ser atendido(a) en el INCMNSZ", como en el Procedimiento 1 "Realizar la Evaluación Médica por Preconsulta a Personas Beneficiarias Interesadas en Atenderse en el Instituto", para especificar la situación de la atención de los pacientes con derechohabiencia.

d) Actualizar y formalizar el Manual de Procedimientos del Departamento de Consulta Externa, en el cual se incluyan todas las actividades operativas vigentes que realiza el personal del Departamento de Consulta Externa, y establecer claramente los responsables de cada proceso y su trazabilidad.

e) Actualizar y formalizar el Manual de Procedimientos del Departamento de Consulta Externa, así como, revisar todos los anexos y establecer su relación con los pasos del

la valoración médica en Preconsulta solo aplica para pacientes con Seguridad Social.

4. Inconsistencias en los criterios de aceptación al paciente. El Tríptico dentro del punto 4 "Algunas observaciones importantes", indica que, si se brindará atención médica a las personas con derechohabiencia, sin embargo, en la actividad 3 del Procedimiento para "Realizar la Evaluación Médica por Preconsulta a Personas Beneficiarias interesadas en atenderse en el Instituto", dice que no se atenderá a pacientes con derechohabiencia.

Inconsistencias en los Documentos Normativos del Departamento de Consulta Externa

5. Se observó la realización de actividades por parte del personal del Departamento de Consulta Externa, que no se encuentran establecidos en el Manual de Procedimientos, tales como, escanear y subir los archivos de referencia y/o consulta de derechohabiencia de los pacientes a la plataforma SOTECI.

6. No se identifica la vinculación en el procedimiento 1 del Manual de procedimientos del Departamento de Consulta Externa de los anexos 3 al 6, con alguna actividad y/o políticas y/o normas de operación.

7. El Manual de Usuario Médico, no contiene la información referente al proceso de Referencia-Contrarreferencia citado en la política 15 del procedimiento 1 del M.P. del Departamento de Consulta Externa.

procedimiento y/o políticas institucionales y, en caso de no ser útiles, considerar su eliminación.

f) En coordinación con la Subdirección de Tecnologías de la Información y Comunicaciones, se deberá actualizar, integrar y formalizar el Manual de Usuario Medico del Departamento de Consulta Externa, el cual deberá cumplir:

   I. Incluir las notas y lineamientos de referencia y contrarreferencia.
   II. Validar el contenido con las instancias normativas correspondientes.
   III. Implementar un control documental estándar: numeración de páginas, fecha de versión, responsable de emisión y validación del "Manual-PMG Consulta Externa".

g) Elaborar en colaboración con la Dirección de Medicina y el Departamento de Trabajo Social y Admisión de Enfermos y quien se estime pertinente, un protocolo de actuación en el proceso de referencia y contrarreferencia, a fin de orientar a la persona interesada en recibir atención médica.

Recomendaciones Preventivas

1. Fortalecer mecanismo de coordinación, comunicación, control, integración, actualización, supervisión y seguimiento, entre las áreas involucradas a fin de que los procedimientos del Departamento de Consulta Externa, las actividades del personal, así como sus instrumentos para la difusión de la información se mantengan actualizados en los canales correspondientes.

Ente fiscalizado: Instituto Nacional de Ciencias Médicas y Nutrición Salvador Zubirán.	**Sector:** 12 - Salud.	**Clave:** 12NCG
Unidad fiscalizada: Dirección de Medicina / Subdirección de Servicios Paramédicos / Departamento de Consulta Externa.	**Clave de programa:** 70001	
Objeto del acto de fiscalización: Comprobar los procesos de referencia y contrarreferencia, así como la programación y otorgamiento de citas subsecuentes, exámenes de laboratorio y estudios de gabinete para pacientes de consulta externa. Esto incluirá la revisión de los criterios utilizados en el sistema informático para garantizar que dichos procesos cumplan con los estándares de calidad del servicio y la seguridad del paciente.	**Título de la revisión:** Operación del Departamento de Consulta Externa.	

8. El Manual de usuario denominado "PMG Consulta Externa" carece del número total de páginas al final de cada hoja.

Ausencia de normativa específica externa para el proceso de referencia-contrarreferencia de pacientes en el Instituto.

9. El Instituto no dispone de un directorio de unidades a las que puede referir pacientes, que incluya el tipo de pacientes que recibe, requisitos y nombre del contacto como lo marca el Manual de Acciones Esenciales para la Seguridad del Paciente.

10. No se encontraron acciones y/o convenios celebrados con otros Institutos Nacionales de Salud concernientes al proceso de referencia - contrarreferencia en el Instituto, a fin de fortalecer la atención del paciente, robustecer los criterios de aceptación para el ingreso y coadyuvar en la toma de decisiones.

2. Fortalecer acciones para dar cumplimiento a la normatividad aplicable en términos de referencia-contrarreferencia, tal como es el caso de suscripción de convenios interinstitucionales, entre otros.

Fecha de formalización

30 de junio de 2025.

Término de plazo para atender las acciones

29 de agosto de 2025.

Disposiciones jurídicas o normativas incumplidas

-Artículo 19 de la Ley Orgánica de la Administración Pública Federal.

-Procedimiento 1 del Manual de Procedimientos del Departamento de Consulta Externa.

-Disposición 9, Norma "TERCERA "ACTIVIDADES DE CONTROL", Principio 12 "Implementar Actividades de Control" del ACUERDO por el que se emiten las Disposiciones y el Manual Administrativo de Aplicación General en Materia de Control Interno.

Buen Gobierno Secretaría Anticorrupción y Buen Gobierno	Órgano Interno de Control en la Secretaría de Salud Área de Auditoría Oficina de Representación en el Instituto Nacional de Ciencias Médicas y Nutrición Salvador Zubirán Cédula de Resultados Definitivos	Núm. de acto de fiscalización: 2025-02-OIC-12-NCG-AFC-001 Núm. de resultado: 1 Monto fiscalizado (miles) N/A Monto probable de aclarar (miles) N/A Monto probable de recuperar (miles) N/A

Ente fiscalizado: Instituto Nacional de Ciencias Médicas y Nutrición Salvador Zubirán.	**Sector:** 12 - Salud.	**Clave:** 12NCG
Unidad fiscalizada: Dirección de Medicina / Subdirección de Servicios Paramédicos / Departamento de Consulta Externa.	**Clave de programa:** 70001	
Objeto del acto de fiscalización: Comprobar los procesos de referencia y contrarreferencia, así como la programación y otorgamiento de citas subsecuentes, exámenes de laboratorio y estudios de gabinete para pacientes de consulta externa. Esto incluirá la revisión de los criterios utilizados en el sistema informático para garantizar que dichos procesos cumplan con los estándares de calidad del servicio y la seguridad del paciente.	**Título de la revisión:** Operación del Departamento de Consulta Externa.	

	-Numeral 11 de la Guía Interna para la Elaboración y Actualización de Manuales Administrativos y/o Documentos Normativos del INCMNSZ. -Convenio de Colaboración en materia de Referencia y Contrarreferencia (CCINSHAE, 20 de junio del 2022). -Acción esencial 2F "Referencia y/o Contra Referencia del Paciente" del Manual de Acciones Esenciales para la Seguridad del Paciente del INCMNSZ.

Fecha de elaboración de la cédula: 27 de junio de 2025.

Personal Comisionado				Enlaces y responsable(s) de su instrumentación		
Lic. Adrián Enríquez Olvera Enlace en el INCMNSZ	**C.P. Martín Luis Salazar Celis** Jefe de Departamento en el INCMNSZ	**C.P. Marco Antonio Orozco Mayer** Jefe de la Oficina de Representación en el INCMNSZ y Coordinador del Acto de Fiscalización	**Lic. Mauricio Alejandro Orozco Molina** Titular del Área de Auditoría del Órgano Interno de Control en la Secretaría de Salud	**Dra. Judith González Sánchez** Jefa de Departamento de Consulta Externa y Enlace de la Auditoría	**Dra. Alicia Josefina Frenk Mora** Subdirectora de Servicios Paramédicos del INCMNSZ	**Dr. Raúl Rivera Moscoso** Director de Medicina del INCMNSZ

Buen Gobierno
Secretaría Anticorrupción y Buen Gobierno

Órgano Interno de Control en la Secretaría de Salud
Área de Auditoría
Oficina de Representación en el Instituto Nacional de Ciencias Médicas y Nutrición Salvador Zubirán

Cédula de Resultados Definitivos

Núm. de acto de fiscalización:	2025-02-OIC-12- NCG-AFC-001
Núm. de resultado:	02
Monto fiscalizado (miles)	N/A
Monto probable de aclarar (miles)	N/A
Monto probable de recuperar (miles)	N/A

Ente fiscalizado: Instituto Nacional de Ciencias Médicas y Nutrición Salvador Zubirán.	**Sector:** 12 - Salud.	**Clave:** 12 NCG
Unidad fiscalizada: Dirección de Medicina / Subdirección de Servicios Paramédicos / Departamento de Consulta Externa.	**Clave de programa: 40012**	
Objeto del acto de fiscalización: Comprobar los procesos de referencia y contrarreferencia, así como la programación y otorgamiento de citas subsecuentes, exámenes de laboratorio y estudios de gabinete para pacientes de consulta externa. Esto incluirá la revisión de los criterios utilizados en el sistema informático para garantizar que dichos procesos cumplan con los estándares de calidad del servicio y la seguridad del paciente.	**Título de la revisión:** Operación de registros en sistema informático de pacientes de referencia y contrarreferencia.	

Criterio de Deficiencia

Faltas de sistemas electrónicos automatizados o deficiencias en su operación.

Descripción de Hallazgo

Inconsistencias en los registros relativos a la referencia y contrarreferencia en el apartado Clínico del sistema informático SOTECI, de acuerdo con lo siguiente:

1. En la Nota de Referencia, no se requisito el campo de la opción por la cual no se acepta al paciente en el apartado "Motivo de Referencia", tal es el caso de los Registros de pacientes número: 1410965, 1395291, 1415302 y 1398993.

2. No se realizan los registros referentes a la cédula profesional en la nota de referencia del médico que atiende a los pacientes. (Registro de paciente número 1300290, 1413511, 1412982, 1413682, 1413900, 1404914, 1401340, 1410695, 1414701, 1414453, 1415073, 1415238, 1415674 y 1403489)

3. No se identificó en el sistema informático la Hoja de referencia de los pacientes con registro 1413682, 1404914, 1414504, 1414701, 1414453, 1412860, 1403489, 1409519, 1414239, 1413003, 1415302 y 1415813, que serán atendidos en el Instituto.

4. En el expediente del paciente No. 1414453, se observan las siguientes inconsistencias:

   - No se identifica la hoja de referencia.
   - No se identifica la nota de aceptación en donde se determina el diagnóstico indicado dentro del listado de criterios diagnósticos de ingreso por especialidad.
   - En el apartado de documentos, se encuentra un archivo pdf denominado "REFERENCIA" que corresponde al Documento Informativo sobre la Valoración Médica en el Servicio de Preconsulta, sin embargo, se identificó que el nombre del paciente no corresponde al del expediente clínico.

5. Los archivos denominados REFERENCIA registrados en el sistema SOTECI para el paciente con registro número 1398993 presentan el mismo documento, los cuales

Tipo de Acción

Observación Correctiva

1. Proporcionar la evidencia documental que acredite que el registro de los pacientes: 1410965, 1395291, 1415302 y 1398993, se requisitó correctamente y justificar el motivo por el que no fueron realizados en su momento.

2. Proporcionar la evidencia documental, que acredite que se realizó el registro en el sistema de Solución Tecnología Integral (SOTECI), de la cédula profesional en las notas de referencia correspondientes a los registros: 1300290, 1413511, 1412982, 1413682, 1413900, 1404914, 1401340, 1410695, 1414701, 1414453, 1415073, 1415238, 1415674 y 1403489; asimismo, deberá justificar el motivo por el que no fueron realizados en su momento.

3. Proporcionar la evidencia documental que acredite la incorporación en el sistema SOTECI, de la hoja de referencia correspondiente a los pacientes con número de registro: 1413682, 1404914, 1414504, 1414701, 1414453, 1412860, 1403489, 1409519, 1414239, 1413003, 1415302 y 1415813; aunado a ello deberá justificar el motivo por el cual no fueron realizados en su momento.

4. Se deberá proporcionar un informe detallado, en el que se indique el motivo por el cual:
   - El registro No. 1414453 no cuenta con nota de aceptación.
   - En el apartado de documento existe un archivo denominado "REFERENCIA", que no corresponde al del paciente 1414453.
   - No se cuenta con el diagnóstico considerado en el listado de criterios de diagnóstico de ingreso por especialidad.

5. Deberá proporcionar la correcta incorporación al sistema SOTECI, de los archivos denominados "REFERENCIA" correspondiente al paciente con registro número 1398993.

Recomendaciones Preventivas

1. Fortalecer los mecanismos de control que permitan evaluar el cumplimiento de los procedimientos sobre uso del sistema SOTECI entre los usuarios, acreditación de la

Buen Gobierno
Secretaría Anticorrupción y Buen Gobierno

Órgano Interno de Control en la Secretaría de Salud
Área de Auditoría
Oficina de Representación en el Instituto Nacional de Ciencias Médicas y Nutrición Salvador Zubirán

Cédula de Resultados Definitivos

Núm. de acto de fiscalización:	2025-02-OIC-12- NCG-AFC-001
Núm. de resultado:	02
Monto fiscalizado (miles)	N/A
Monto probable de aclarar (miles)	N/A
Monto probable de recuperar (miles)	N/A

Ente fiscalizado: Instituto Nacional de Ciencias Médicas y Nutrición Salvador Zubirán.	**Sector:** 12 - Salud.	**Clave:** 12 NCG
Unidad fiscalizada: Dirección de Medicina / Subdirección de Servicios Paramédicos / Departamento de Consulta Externa.	**Clave de programa: 40012**	
Objeto del acto de fiscalización: Comprobar los procesos de referencia y contrarreferencia, así como la programación y otorgamiento de citas subsecuentes, exámenes de laboratorio y estudios de gabinete para pacientes de consulta externa. Esto incluirá la revisión de los criterios utilizados en el sistema informático para garantizar que dichos procesos cumplan con los estándares de calidad del servicio y la seguridad del paciente.	**Título de la revisión:** Operación de registros en sistema informático de pacientes de referencia y contrarreferencia.	

contienen únicamente la página 1 de 2, por lo que la carga del documento está incompleta.

difusión, seguimiento del adecuado requisitado del expediente clínico electrónico, así como:

- El requisitado en Notas de Referencia.
- El registro de las cédulas profesionales.
- La incorporación de las hojas de referencia.
- La determinación correcta del diagnóstico de ingreso por especialidad.
- La documentación corresponda al paciente correcto.
- La carga total de documentos.

2. Gestionar ante la Subdirección de Tecnologías de la Información y Comunicaciones, un Plan de Trabajo, para atender las adecuaciones o modificaciones al SOTECI, a fin de contar con un sistema que fortalezca el control interno.

Fecha de formalización
30 de junio de 2025

Término de plazo para atender las acciones
29 de agosto de 2025

Disposiciones jurídicas o normativas incumplidas

- NORMA Oficial Mexicana NOM-004-SSA3-2012, Del expediente clínico, Apéndice A informativo D3, numeral 11, del 15 de octubre de 2012.
- Manual de Procedimientos del Departamento de Consulta Externa. Procedimiento 1 "Realizar la evaluación médica por preconsulta a personas beneficiarias interesadas en atenderse en el Instituto", Política 5, del 18 de septiembre de 2023.

Fecha de elaboración de la cédula: 27 de junio de 2025.

Personal Comisionado				Enlaces y responsable(s) de su instrumentación		
Lic. Adrián Enríquez Olvera Enlace en el INCMNSZ	**C.P. Martín Luis Salazar Celis** Jefe de Departamento en el INCMNSZ	**C.P. Marco Antonio Orozco Mayer** Jefe de la Oficina de Representación en el INCMNSZ y Coordinador del Acto de Fiscalización	**Lic. Mauricio Alejandro Orozco Molina** Titular del Área de Auditoría del Órgano Interno de Control en la Secretaría de Salud	**Dra. Judith González Sánchez** Jefa de Departamento de Consulta Externa y Enlace de la Auditoría	**Dra. Alicia Josefina Frenk Mora** Subdirectora de Servicios Paramédicos del INCMNSZ	**Dr. Raúl Rivera Moscoso** Director de Medicina del INCMNSZ

Buen Gobierno
Secretaría Anticorrupción y Buen Gobierno

Órgano Interno de Control en la Secretaría de Salud
Área de Auditoría
Oficina de Representación en el Instituto Nacional de Ciencias Médicas y Nutrición Salvador Zubirán

Cédula de Resultados Definitivos

Núm. de acto de fiscalización:	2025-02-OIC-12-NCG-AFC-001
Núm. de resultado:	03
Monto fiscalizado (miles)	N/A
Monto probable de aclarar (miles)	N/A
Monto probable de recuperar (miles)	N/A

Ente fiscalizado: Instituto Nacional de Ciencias Médicas y Nutrición Salvador Zubirán (INCMNSZ).	**Sector:** 12 - Salud.	**Clave:** 12NCG
Unidad fiscalizada: Dirección de Medicina/Subdirección de Servicios Paramédicos /Departamento de Consulta Externa	**Clave de programa:** 70004	
Objeto del acto de fiscalización: Comprobar los procesos de referencia y contrarreferencia, así como la programación y otorgamiento de citas subsecuentes, exámenes de laboratorio y estudios de gabinete para pacientes de consulta externa. Esto incluirá la revisión de los criterios utilizados en el sistema informático para garantizar que dichos procesos cumplan con los estándares de calidad del servicio y la seguridad del paciente.	**Título de la revisión:** Registros para la programación y otorgamiento de citas subsecuentes, exámenes de laboratorio y estudios de gabinete.	

Criterio de Deficiencia

Inadecuado control de las actividades que realizan las áreas.

Descripción de Hallazgo

Inconsistencias en el Manual de Procedimientos del Departamento de Consulta Externa.

1. No se identificó la formalización de actividades y/o políticas en los siguientes casos:

   - Para la reprogramación de citas, ya sea por cancelación, a solicitud del paciente o a solicitud de los médicos.
   - Para la confirmación de las citas programadas a través de mensaje de texto.
   - Deficiencias en el enlace enviado, ya que, al intentar acceder, éste reporta un error y no se visualizan las citas programadas.

2. Para la reprogramación de consultas de reingreso, el Manual de Procedimientos de Consulta Externa, Procedimiento 3. Procedimiento para Programar Citas Subsecuentes, Exámenes de Laboratorio y/o Estudios de Gabinete, indica los siguientes puntos que son incongruentes:

   - Política 9
     "La recepcionista programa la cita en la consulta de reingreso a las personas beneficiarias que hayan recibido atención en el Instituto en un plazo menor a 18 meses."

   - Glosario, 7.3
     Solicitud de Reingreso: "Procedimiento para ser atendido nuevamente en el Instituto después de haber sido dado de alta o haber dejado de asistir más de 18 meses".

   Con relación al párrafo anterior, en el Folleto Informativo se identifica lo siguiente:

   - En el Folleto Informativo se identifica lo siguiente:
     "Si usted ha dejado de acudir al Instituto por más de un año... y desea ser nuevamente atendido(a) en nuestra institución, se le programará una cita a la Consulta de Reingreso".

     "La consulta de reingreso tiene una cuota de recuperación que estará determinada por el nivel socio-económico que tenía usted asignado".

Tipo de Acción

Observación Correctiva

1. Presentar un programa de trabajo para actualizar, integrar y formalizar en el Manual de Procedimientos, las siguientes políticas y/o actividades:

   - Reprogramación de citas, ya sea por cancelación, a solicitud del paciente o a solicitud de los médicos.
   - Confirmación de las citas programadas.

   Lo anterior, con el fin de que se encuentren documentadas conforme a su funcionamiento actual.

2. Validar e informar el lapso para el reingreso de personas beneficiarias en la atención médica, además, hacer adecuaciones en los folletos informativos que se emiten, tomando en consideración la temporalidad y los casos de gratuidad.

Recomendaciones Preventivas

1. Presentar la evidencia de las acciones que se realizan para fortalecer en el Departamento de Consulta Externa, los mecanismos de control, actualización, supervisión y seguimiento. Estos deberán permitir que el Manual de Procedimientos, se mantenga actualizado en consonancia con las modificaciones futuras en las actividades, procesos, formatos, entre otros aspectos.

2. Presentar la evidencia de las acciones que se realizan para fortalecer el mecanismo de supervisión en el que se corrobore que la persona beneficiaria presentó el comprobante de pago o de gratuidad.

Fecha de formalización
30 de junio de 2025.

Término de plazo para atender las acciones
29 de agosto de 2025.

Buen Gobierno
Secretaría Anticorrupción y Buen Gobierno

Órgano Interno de Control en la Secretaría de Salud
Área de Auditoría
Oficina de Representación en el Instituto Nacional de Ciencias Médicas y Nutrición Salvador Zubirán

Cédula de Resultados Definitivos

Núm. de acto de fiscalización:	2025-02-OIC-12-NCG-AFC-001
Núm. de resultado:	03
Monto fiscalizado (miles)	N/A
Monto probable de aclarar (miles)	N/A
Monto probable de recuperar (miles)	N/A

Ente fiscalizado: Instituto Nacional de Ciencias Médicas y Nutrición Salvador Zubirán (INCMNSZ).	**Sector:** 12 - Salud.	**Clave:** 12NCG
Unidad fiscalizada: Dirección de Medicina/Subdirección de Servicios Paramédicos /Departamento de Consulta Externa	**Clave de programa:** 70004	
Objeto del acto de fiscalización: Comprobar los procesos de referencia y contrarreferencia, así como la programación y otorgamiento de citas subsecuentes, exámenes de laboratorio y estudios de gabinete para pacientes de consulta externa. Esto incluirá la revisión de los criterios utilizados en el sistema informático para garantizar que dichos procesos cumplan con los estándares de calidad del servicio y la seguridad del paciente.	**Título de la revisión:** Registro para la programación y otorgamiento de citas subsecuentes, exámenes de laboratorio y estudios de gabinete.	

Lo anterior representa confusión respecto de la temporalidad para reingresar al Instituto, ya que se mencionan diferentes lapsos, además se informa que el reingreso tiene una cuota de recuperación, sin embargo, no se considera la posibilidad de que la persona beneficiaria cuenta con gratuidad. Cabe precisar que la información del folleto en cuestión tiene fecha de enero 2008, por lo que no se encuentra actualizada.	**Disposiciones jurídicas o normativas incumplidas** Elementos 12.01 y 12.02, del Principio 12, Norma TERCERA, Disposición 9, CAPÍTULO I del TÍTULO SEGUNDO del ACUERDO por el que se emiten las Disposiciones y el Manual Administrativo de Aplicación General en Materia de Control Interno, publicado en el DOF 3 de noviembre de 2016 y su reforma del 05 de septiembre de 2018.
3. No se observó que se solicite a las personas beneficiarias el comprobante de pago o de gratuidad al agendar la cita subsecuente, conforme lo dispuesto en el tema de: "Procedimiento para Programar Citas Subsecuentes, Exámenes de Laboratorio y/o Estudios de Gabinete", Actividad 2, del Manual que nos ocupa.	Actividad 2 del Manual de Procedimientos del Departamento de Consulta Externa, "Procedimiento para Programar Citas Subsecuentes, Exámenes de Laboratorio y/o Estudios de Gabinete", emitido en septiembre de 2023.

Fecha de elaboración de la cédula: 27 de junio de 2025.

Personal Comisionado				Enlaces y responsable(s) de su instrumentación		
Lic. Fabiola Garrido Aguilar Soporte Administrativo B en el INCMNSZ	**C.P. Martín Luis Salazar Celis** Jefe de Departamento en el INCMNSZ	**C.P. Marco Antonio Orozco Mayer** Jefe de la Oficina de Representación en el INCMNSZ y Coordinador del Acto de Fiscalización	**Lic. Mauricio Alejandro Orozco Molina** Titular del Área de Auditoría del Órgano Interno de Control en la Secretaría de Salud	**Dra. Judith González Sánchez** Jefa de Departamento de Consulta Externa y Enlace de la Auditoría	**Dra. Alicia Josefina Frenk Mora** Subdirectora de Servicios Paramédicos del INCMNSZ	**Dr. Raúl Rivera Moscoso** Director de Medicina del INCMNSZ

Buen Gobierno
Secretaría Anticorrupción y Buen Gobierno

Órgano Interno de Control en la Secretaría de Salud
Área de Auditoría
Oficina de Representación en el Instituto Nacional de Ciencias Médicas y Nutrición Salvador Zubirán

Cédula de Resultados Definitivos

Núm. de acto de fiscalización:	2025-02-OIC-12-NCG-AFC-001
Núm. de resultado:	04
Monto fiscalizado (miles)	N/A
Monto probable de aclarar (miles)	N/A
Monto probable de recuperar (miles)	N/A

Ente fiscalizado: Instituto Nacional de Ciencias Médicas y Nutrición Salvador Zubirán (INCMNSZ)	**Sector:** 12 - Salud.	**Clave:** 12NCG
Unidad fiscalizada: Dirección de Medicina / Subdirección de Servicios Paramédicos /Departamento de Consulta Externa	**Clave de programa:** 70004	
Objeto del acto de fiscalización: Comprobar los procesos de referencia y contrarreferencia, así como la programación y otorgamiento de citas subsecuentes, exámenes de laboratorio y estudios de gabinete para pacientes de consulta externa. Esto incluirá la revisión de los criterios utilizados en el sistema informático para garantizar que dichos procesos cumplan con los estándares de calidad del servicio y la seguridad del paciente.	**Título de la revisión:** Operación del Departamento de Consulta Externa.	

Criterio de Deficiencia

Inadecuado control de las actividades que realizan las áreas.

Descripción de Hallazgo

Con base en la información proporcionada y pruebas de cumplimiento realizadas, se determina lo siguiente:

1. No se cuenta con evidencia documental que acredite la supervisión y evaluación de las personas servidoras públicas adscritas al Departamento de Consulta Externa (DCE) que tienen contacto directo con las personas beneficiarias, respecto de la calidad del servicio.

2. No existe evidencia de capacitación para las personas servidoras públicas del DCE, en temas relacionados con proporcionar un trato digno, de calidad y de seguridad para las personas beneficiarias; esto por el primer trimestre de 2025.

3. No se acreditó la implementación de acciones de mejora derivadas de las encuestas del Sistema Unificado de Gestión (SUG) y del Sistema de Encuesta de Satisfacción, Trato Adecuado y Digno (SESTAD), seguimiento y comunicación al personal a su cargo, dado que la información que se genera debe ayudar al establecimiento, a identificar áreas críticas y a solucionar problemas de los procesos de atención, tanto clínicos como administrativos.

4. El formato "Petición Ciudadana", incluido en su Manual de Procedimientos, no está actualizado en cuanto a la nueva denominación de esta Oficina de Representación.

5. El Código QR, mediante el cual se pueden presentar las inconformidades o quejas en el Sistema Unificado de Gestión (SUG) en el servicio de Consulta Externa, está deshabilitado.

6. No se acredita la existencia de canales de comunicación internos para difundir información relevante que fortalezca el control interno y la toma de decisiones, en relación a los resultados de las encuestas, acciones implementadas, seguimiento, resultados obtenidos y las acciones de la Seguridad del Paciente a implementar en el Departamento.

Tipo de Acción

Observación Correctiva

1. Incluir en el programa de capacitación temas relacionados con el trato digno, la calidad y la seguridad para las personas beneficiarias, a fin de que los servidores públicos del DCE, participen y se acrediten en estos temas.

2. De las Áreas críticas identificadas, como resultado de las encuestas del Sistema Unificado de Gestión (SUG) y del Sistema de Encuesta de Satisfacción, Trato Adecuado y Digno (SESTAD), y sus problemas en los procesos de atención, tanto clínicos como administrativos, proporcionar evidencia de las medidas o acciones implementadas, así como del seguimiento de las mismas.

3. Entregar las evidencias de las acciones, para que, en coordinación con la Dirección de Planeación y Mejora de la Calidad, se lleve a cabo la actualización del formato "Petición Ciudadana", respecto a la nueva denominación de la Oficina de Representación; asimismo, se deberá integrar el formato actualizado en el Procedimiento No. 5 "Procedimiento para Atender Solicitudes de Personas Beneficiarias del Instituto" del Manual de Procedimientos del Departamento de Consulta Externa.

4. Entregar las evidencias de las acciones, para que, en coordinación con la Unidad de Mejora de la Calidad, sea habilitado el código QR, a través del cual se reciben On-line, las quejas y sugerencias del servicio proporcionado en la Consulta Externa, del Sistema Único de Gestión (SUG).

5. Fortalecer los canales de comunicación para difundir y comunicar entre el personal médico y administrativo, los resultados de las encuestas del SUG y SESTAD que corresponden al Departamento de Consulta Externa, asimismo, fortificar los tramos de responsabilidad en la ejecución, seguimiento y resultados de las acciones implementadas.

Recomendaciones Preventivas

1. Establecer y formalizar los mecanismos de supervisión y evaluación para las personas servidoras públicas que proporcionan servicios en el DCE, a fin de supervisar y evaluar la calidad del servicio proporcionado tanto de personal administrativo como médico en el área.

Ente fiscalizado: Instituto Nacional de Ciencias Médicas y Nutrición Salvador Zubirán (INCMNSZ)	**Sector:** 12 - Salud.	**Clave:** 12NCG
Unidad fiscalizada: Dirección de Medicina / Subdirección de Servicios Paramédicos /Departamento de Consulta Externa	**Clave de programa:** 70004	
Objeto del acto de fiscalización: Comprobar los procesos de referencia y contrarreferencia, así como la programación y otorgamiento de citas subsecuentes, exámenes de laboratorio y estudios de gabinete para pacientes de consulta externa. Esto incluirá la revisión de los criterios utilizados en el sistema informático para garantizar que dichos procesos cumplan con los estándares de calidad del servicio y la seguridad del paciente.	**Título de la revisión:** Operación del Departamento de Consulta Externa.	

7. No se identificó el cumplimiento a las Acciones Esenciales para la Seguridad del Paciente a fin de contribuir en la mejora de atención a las personas beneficiarias, dado que las personas servidoras públicas no tienen claridad, al identificar cuáles son las acciones que les corresponde implementar, en el ámbito de su competencia en las siguientes acciones:

   AESP 1. Identificación del paciente. Existen documentos donde no se observa el uso del formato del nombre y fecha de nacimiento.

   AESP 5. Reducción del riesgo de infecciones asociadas a la atención de la salud, respecto del uso adecuado de la higiene de manos en el ejercicio de sus funciones, dado que no se pudo constatar su aplicación.

   AESP 6. Reducción del riesgo de daño al paciente por causa de caídas. Los letreros dispuestos en los distintos niveles de la Unidad de Paciente Ambulatorio para prevenir las caídas de las personas beneficiarias no están colocados en lugares visibles y no orientan.

2. Presentar la evidencia de las acciones que se realizan para fortalecer en el Departamento de Consulta Externa, los mecanismos de control. Estos deberán permitir que el Manual de Procedimientos, se mantenga actualizado en consonancia con las modificaciones futuras en sus procedimientos.

3. Establecer y formalizar políticas o mecanismos para definir los tramos de control y responsables del análisis de los resultados de las encuestas tanto del SESTAD como del SUG. Así como, del establecimiento de acciones de mejora, seguimiento y evaluación de los resultados.

4. Formalizar las políticas o mecanismos de los canales de comunicación para difundir información relacionada con los resultados de las encuestas (SUG Y SESTAD); así como, las acciones implementadas para los riesgos identificados, seguimiento de los mismos y las acciones de Seguridad del Paciente a implementar en el DCE.

5. Analizar las acciones esenciales que aplican al personal involucrado en el servicio de Consulta Externa y que debe realizar el personal administrativo y médico, a fin de reforzar su implementación y supervisión.

6. Formalizar los mecanismos de supervisión para las personas servidoras públicas del Departamento de Consulta Externa, a fin de dar cumplimiento a las acciones esenciales que les correspondan, de conformidad con el Manual de acciones esenciales para la seguridad del paciente.

Fecha de formalización

30 de junio de 2025

Término de plazo para atender las acciones

29 de agosto de 2025

Disposiciones jurídicas o normativas incumplidas

- ACUERDO por el que se emiten las Disposiciones y el Manual Administrativo de Aplicación General en Materia de Control Interno, Título Segundo, Disposición 9 Normas Generales,

Buen Gobierno Secretaría Anticorrupción y Buen Gobierno	Órgano Interno de Control en la Secretaría de Salud Área de Auditoría Oficina de Representación en el Instituto Nacional de Ciencias Médicas y Nutrición Salvador Zubirán Cédula de Resultados Definitivos	Núm. de acto de fiscalización: 2025-02-OIC-12-NCG-AFC-001 Núm. de resultado: 04 Monto fiscalizado (miles) N/A Monto probable de aclarar (miles) N/A Monto probable de recuperar (miles) N/A

Ente fiscalizado: Instituto Nacional de Ciencias Médicas y Nutrición Salvador Zubirán (INCMNSZ)	**Sector:** 12 - Salud.	**Clave:** 12NCG
Unidad fiscalizada: Dirección de Medicina / Subdirección de Servicios Paramédicos /Departamento de Consulta Externa	**Clave de programa:** 70004	
Objeto del acto de fiscalización: Comprobar los procesos de referencia y contrarreferencia, así como la programación y otorgamiento de citas subsecuentes, exámenes de laboratorio y estudios de gabinete para pacientes de consulta externa. Esto incluirá la revisión de los criterios utilizados en el sistema informático para garantizar que dichos procesos cumplan con los estándares de calidad del servicio y la seguridad del paciente.	**Título de la revisión:** Operación del Departamento de Consulta Externa.	

Principios y elementos de Control Interno, Norma Cuarta "Información y Comunicación", Principio 14. Última reforma publicada DOF 05-09-2018.

- Lineamiento para el monitoreo institucional de la encuesta de satisfacción, trato adecuado y digno de la Dirección General de Calidad y Educación en Salud México de Secretaría de Salud, Numeral 14, inciso 8. México 2023.
- Manual de acciones esenciales para la seguridad del paciente, Acciones esenciales 1, 5 y 6; febrero 2024.
- Manual de Organización del Departamento de Consulta Externa, Funciones y Objetivos de Jefa del Departamento, Coordinadoras de Consulta Externa, Coordinadora de Preconsulta y Supervisoras. 18 de septiembre de 2023.
- Manual de Procedimientos del Departamento de Consulta Externa, Procedimiento No. 5 "Procedimiento para Atender Solicitudes de Personas Beneficiarias del Instituto", Anexo 1 "Petición Ciudadana". 18 de septiembre de 2023.

Fecha de elaboración de la cédula: 27 de junio de 2025.

Personal Comisionado				Enlaces y responsable(s) de su instrumentación		
L.C. Alma Delia González Trejo Soporte Administrativo B en el INCMNSZ	**C.P. Martín Luis Salazar Celis** Jefe de Departamento en el INCMNSZ	**C.P. Marco Antonio Orozco Mayer** Jefe de la Oficina de Representación en el INCMNSZ y Coordinador del Acto de Fiscalización	**Lic. Mauricio Alejandro Orozco Molina** Titular del Área de Auditoría del Órgano Interno de Control en la Secretaría de Salud	**Dra. Judith González Sánchez** Jefa de Departamento de Consulta Externa del INCMNSZ y Enlace del Acto de Fiscalización	**Dra. Alicia Josefina Frenk Mora** Subdirectora de Servicios Paramédicos del INCMNSZ	**Dr. Raúl Rivera Moscoso** Director de Medicina del INCMNSZ