

MEMORANDO  
C - 154 / 17

Exp. CI/009/2017  
Zapopan, Jalisco a 25 de Julio de 2017.

Asunto: Pliego de observaciones Auditoria al Departamento  
de Salud y Bienestar Enero a Mayo 2017.

**Lic. Dora María Fafutis Morris.**  
*Directora de Servicios.*  
*Presente.*

Con el gusto saludarle, me dirijo a Usted para hacer entrega del pliego de observaciones, producto de nuestra revisión al Departamento de Salud y Bienestar, en dónde realizamos pase de asistencia y permanencia del personal que integra la plantilla de ese departamento y sus áreas, así como de la Gestión y del control interno; refiriéndonos al Área de Rehabilitación Integral (CRI), Aparatos Auditivos, Área Médica, Vinculación Laboral, y Deporte Adaptado. La revisión en comento, comprendió el periodo del 01 de Enero al 31 de Mayo del año en curso.

Por otra parte le comento que nuestra auditoria se hizo con base a pruebas selectivas del control interno y gestión del Departamento de Salud y Bienestar y podría haber eventos que no fueron detectados en nuestra intervención, lo cual no exenta de responsabilidad a quien en su caso hubiere hecho actos dolosos en contra de la institución

En mérito de lo anterior, hago de su conocimiento en términos generales los puntos que encontramos, considerando que en el documento anexo el presente oficio, se contienen las observaciones en cada caso en particular; Entre los puntos principales mencionamos los siguientes:

**1.- Probable Riesgo de trabajo en trayecto.**

Empleada adscrita al Departamento auditado con varias inconsistencias en la justificación del evento.

**2.- Área de caja**

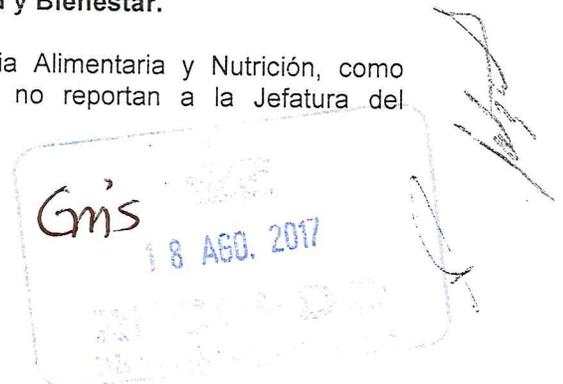
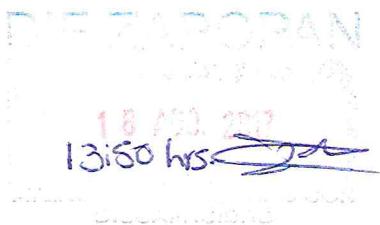
Es frecuente que el dinero recaudado quede en caja, lo cual no tiene medidas de seguridad, el mobiliario que se utiliza para ello está en mal estado.

**3.- Bienes Patrimoniales del área:**

Detallamos algunos bienes patrimoniales en mal estado, algunos se utilizan para atender al usuario.

**4.- Áreas que no son competentes del Departamento de Salud y Bienestar.**

Detectamos el área de Autismo y Coordinación de Asistencia Alimentaria y Nutrición, como dependientes del área auditada, sin embargo, estas áreas no reportan a la Jefatura del departamento de salud y bienestar.



MEMORANDO  
C - 154 / 17

Exp. CI/009/2017

**5.- Control Interno:**

En todas las áreas existen reportes de actividades, resúmenes de actividades, hojas o reportes de asistencia, o altas de usuarios, programas de metas. Sin embargo, en gran parte de la información carece de nombres de quien los elabora, fechas, firmas como evidencia de supervisión de los trabajos ejecutados, y esto prevalece en las áreas que componen el Departamento de Salud y Bienestar.

Si bien es cierto que la información es elaborada por cada empleado en el ámbito de su competencia; son los resultados de las metas, informes, tareas, de cada uno, lo cierto es que mientras carezcan de los elementos mencionados en nuestra opinión **no reúnen las características mínimas** para considerar que dicha información emana de un control interno sano, confiable y revelador para efectos de transparencia.

**6.- Desempeño o Gestión:**

La titular del Departamento auditado exhibió los programas de trabajo de cada una de sus áreas, en los cuales aparecen las metas, pero en ninguno de ellos se revelan los avances logrados o realizados en el periodo que auditamos.

Detectamos falta notable de supervisión en las áreas que integran esta Jefatura, en área médica, de colaboración de prestadores de servicio social, y las áreas de nutrición y alimentaria, no son supervisadas.

**7.- Infraestructura:**

Para efectos de valorar la situación en que se encuentran las instalaciones del CRI, en términos generales, observamos descuido en la conservación del inmueble como:

- a.- Falta de pintura
- b.- Puertas deterioradas
- c.- Puertas de ingreso cuya estructura es de aluminio, tienen desgaste en las chapas, lo cual podría facilitar su apertura.
- d.- Huella de hollín y polvo en muros y techos
- e.- Una muy mala planeación del inmueble en espacios tanto para el usuario, como para efectos administrativos, y no es incluyente.

**8.- Equipamiento:**

- a.- Falta de Equipo de cómputo, el poco equipo que hay no soporta la tecnología nueva.
- b.- Camillas para atención del usuario en malas condiciones.
- c.- Equipo combo para electroterapia descompuesto y el resto está muy desgastado.
- d.- Servicio de Red interna no confiable por intermitente.

**9.- Presupuesto para gastos de mantenimiento y equipamiento.**

La titular del área auditada, refirió no tener asignado presupuesto para el presente ejercicio, por lo que no pueden ejercer gastos de mantenimiento, o de infraestructura.

### 10.- Área de Autismo

Esta área tiene 8 años ofreciendo el servicio a usuarios con este padecimiento. La capacidad instalada actual es para **46 niños, con una lista de espera de 74**. La permanencia promedio para ofrecer una mejora en la calidad de vida es de aproximadamente 2.5 años. Asistiendo a más de una terapia por semana.

La fuerza laboral se integra por: Titular y 6 terapeutas.

La actual Titular de este Departamento, tiene 3 meses de servicio activo en la Institución con las siguientes **observaciones**:

- 1.- No hay evidencia en la supervisión de su superior jerárquico que la oriente en el servicio diario
- 2.- No ha tenido una inducción plena en las políticas públicas institucionales.
- 3.- Se requiere que tenga un control interno de las actividades que competen a su área.
- 4.- No aporta información sobre la productividad y desempeño en la gestión de dicho programa. Actualmente está creando parte del control interno ( expediente clínico productividad), como resultado de nuestra revisión.

### Conclusión:

Sabedores de la importancia que el Sistema DIF Zapopan representa al usuario zapopano en nuestra opinión recomendamos que la Dirección a su cargo y la titular del Departamento auditado, deberán:

- 1.- Ejercer una supervisión muy cerrada en cuanto a la gestión programática de los subprogramas que cada área realiza, es una zona muy sensible del sistema, por todo el beneficio que otorga a los usuarios.
- 2.- Establecer el control interno necesario y suficiente para que la información que cada área genera sea:
  - ✓ Clara,
  - ✓ Objetiva
  - ✓ Informativa para otras áreas en donde esta misma información se procesa para informes de transparencia, de consulta y estadística para otras instituciones.
  - ✓ Que contenga la evidencia de haber sido supervisada y validada a satisfacción.
- 3.- Marcar los criterios por escrito del resguardo electrónico y físico documental para el archivo de la información.
- 4.- Realizar Juntas de trabajo interdisciplinarias para atender de manera inmediata las situaciones que representen obstrucciones en los canales de comunicación, gestión, solicitudes de insumos, bienes y servicios, o lo que se requiera para operar con la mayor productividad posible el área.
- 5.- En el caso del área de Autismo, segregarse su dependencia del organigrama de Salud y Bienestar, así como hacer incapie en los derechos y obligaciones que su Jefatura demanda.
- 6.- Establecer medidas de control interno para que sea verificable la presencia y trabajo de los prestadores de servicios especialmente en el área médica, porque al día de hoy el control interno es incompleto y no documental, sino personal.

MEMORANDO  
C – 154 / 17

Exp. CI/009/2017

En virtud de lo anterior, ruego a Usted para que en un término de 8 días hábiles, se de contestación al presente Pliego de Observaciones.

Sin otro particular agradezco sea atendida nuestra petición y quedo a sus órdenes.

ATENTAMENTE



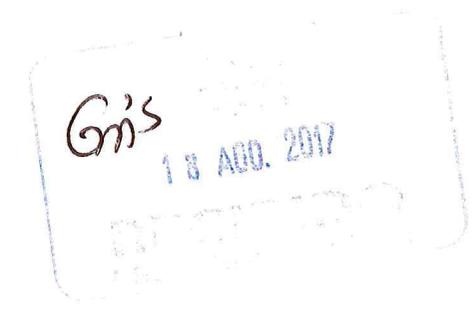
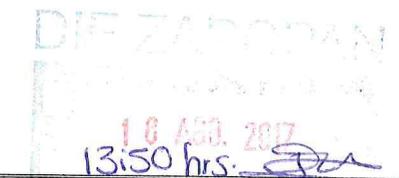
C.P.A. Raúl Alán Tejeda García.  
Titular de la Contraloría DIF Zapopan.



L.C.P. Alejandro Martínez Olvera  
Auditor

"2017, Año del Centenario de la Promulgación de la Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos, de la Constitución Política del Estado Libre y Soberano de Jalisco y del Natalicio de Juan Rulfo"  
Ccp Dirección General  
Ccp Departamento de Salud y Bienestar /  
Ccp Archivo

CONTRALORÍA DIF ZAPOPAN.		DEPARTAMENTO DE SALUD Y BIENESTAR.	OBSERVACIONES TOTALES			
	OFICIO DE COMISIÓN N°		OBSERVACIONES ORDINARIAS			
	EXPEDIENTE N°		OBSERVACIONES RELEVANTES			
	ACTA N°		MONTOS		AUDITADO	OBSERVADO
	PERIODO				----	----
OBSERVACIONES. ETERMINADAS EN AUDITORÍA.	SEGUIMIENTO N°	AUDITORIA ADMINISTRATIVA	En el transcurso de la auditoría	Solventadas	No Solventadas	Total
	N° OFICIO DEL ENTE.			----	----	----
	RUBROS AUDITADOS	CASOS DE TRABAJO SOCIAL, Y PROGRAMAS ASIGNADOS AL PERSONAL DESCONCENTRADO.	EVALUACIÓN I	----	----	----

OBSERVACIONES Y RECOMENDACIONES	PROPUESTA DE SOLVENTACIÓN DEL ENTE AUDITADO	ANÁLISIS DE LA INFORMACIÓN Y/O VALORACIÓN DE LA DOCUMENTACIÓN APORTADA																														
<p><b>1.- Asistencia y Permanencia:</b></p> <p>1.1 El 26 de junio 2017, realizamos el procedimiento de pase de lista de asistencia al personal adscrito al Departamento de Salud y Bienestar, encontramos las siguientes incidencias:</p> <p><b>Asistencia y permanencia del 26/06/2017</b></p> <table border="1"> <thead> <tr> <th>Núm. Empl.</th> <th>Nombre</th> <th>Cargo</th> <th>Concepto</th> <th>No. De días</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>18465</td> <td>Laura Elena Cabral</td> <td>Médico del CRI</td> <td>Día económico</td> <td>2</td> </tr> <tr> <td>19200</td> <td>Eva María Zalpa González</td> <td>Psicóloga Autismo</td> <td>Día económico</td> <td>1</td> </tr> <tr> <td>19408</td> <td>Victor Hugo Esqueda Ocegueda</td> <td>Aux. de centro.</td> <td>Incap. Imss</td> <td>5</td> </tr> <tr> <td>18374</td> <td>Fco. Javier Macías</td> <td>Médico</td> <td>Incap. Imss</td> <td>28</td> </tr> <tr> <td colspan="3">Total ausencias 26 de junio 2016</td> <td>4 de 35 empleados</td> <td>11%</td> </tr> </tbody> </table> <p style="text-align: right;"><i>Ausentismo</i></p>	Núm. Empl.	Nombre	Cargo	Concepto	No. De días	18465	Laura Elena Cabral	Médico del CRI	Día económico	2	19200	Eva María Zalpa González	Psicóloga Autismo	Día económico	1	19408	Victor Hugo Esqueda Ocegueda	Aux. de centro.	Incap. Imss	5	18374	Fco. Javier Macías	Médico	Incap. Imss	28	Total ausencias 26 de junio 2016			4 de 35 empleados	11%		  
Núm. Empl.	Nombre	Cargo	Concepto	No. De días																												
18465	Laura Elena Cabral	Médico del CRI	Día económico	2																												
19200	Eva María Zalpa González	Psicóloga Autismo	Día económico	1																												
19408	Victor Hugo Esqueda Ocegueda	Aux. de centro.	Incap. Imss	5																												
18374	Fco. Javier Macías	Médico	Incap. Imss	28																												
Total ausencias 26 de junio 2016			4 de 35 empleados	11%																												

OBSERVACIONES Y RECOMENDACIONES					PROPUESTA DE SOLVENTACIÓN DEL ENTE AUDITADO	ANÁLISIS DE LA INFORMACIÓN Y/O VALORACIÓN DE LA DOCUMENTACIÓN APORTADA
<b>1.2 Ausentismo subsecuente:</b>						
DÍA	CONCEPTO/ ÁREA	No. personas ausentes	No. empleados	% ausentismo		
27/06/17	1 incapacidad/ CRI	4	35	12%		
28/06/17	día económico. E incapacidad/ Área Médica y CRI	4	35	12%		
29/06/17	Incapacidad/ CRI Y área Médica	3	35	09%		
30/06/17	Incapacidad/ CRI Y área Médica	3	35	09%		
03/07/17	Incapacidad/ CRI Y área Médica	3	35	09%		
04/07/17	Incapacidad/ CRI Y área Médica	3	35	09%		
05/07/17	Incapacidad/ día económico Aparatos auditiv. y Área Médica	3	35	09%		
06/07/17	Incapacidad Capacitación, Día económico/ Ap. Auditivos, Área Médica, Vinculación Disc.	5	35	14%		
<b>11/07/17 cierre de auditoria</b>	Incap. Riesgo de trabajo, Enfermedad/A. Médica, CRI	4	35	12% <b>PROMEDIO 9%</b>		

Dirección Auditada: Dirección de Servicios  
Por el periodo: Enero a Mayo 2017  
Página 2 de 23

"2017, Año del Centenario de la Promulgación de la Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos, de la Constitución Política del Estado Libre y Soberano de Jalisco y del Natalicio de Juan Rufino"

**Acciones que cambian vidas**

Fecha: 17/07/2017

OBSERVACIONES Y RECOMENDACIONES	PROPUESTA DE SOLVENTACIÓN DEL ENTE AUDITADO	ANÁLISIS DE LA INFORMACIÓN Y/O VALORACIÓN DE LA DOCUMENTACIÓN APORTADA
<p><b>1.3 Incapacidad por riesgo de trabajo</b></p> <p>Detectamos certificado de incapacidad de riesgo de trabajo en trayecto, partir 03/07/17 por 7 días, para Torres González María del Refugio, núm. Empleado 18469, Secretaria General, con Refirió, cuyo horario de trabajo es de 9:00 a.m. a 3:00 p.m. de lunes a viernes.</p> <p>La Lic. Soveida Martínez Campos, Jefa de la trabajadora afectada, refiere haber tenido conocimiento del incidente después de las 9:00 de la mañana.</p> <p><b>Incongruencias:</b></p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1.- La empleada refirió haber sufrido el accidente a las 6:50 a.m.</li> <li>2.- La empleada no acreditó la intervención de autoridad alguna o Cía. Aseguradora en el presunto choque.</li> <li>3.- Según el reloj checador del CRI, la trabajadora, registró entrada a las 7:08 a. m.</li> <li>4.- La Lic. Soveida Martínez Campos, refirió que la C. Torres González María del Refugio, tuvo actividad laboral ese día, retirándose después de las 11:00 a.m. al servicio médico para su valoración.</li> <li>5.- No hay documento que refiera cambio de horario de la citada empleada, para ingresar a laborar antes de las 9:00 de la mañana.</li> </ol> <p><b>Recomendación:</b></p> <p>1.2 La Dirección de Servicios y titular del Departamento de Salud y Bienestar deberán valorar si el ausentismo, resultado de nuestra revisión en ésta área es razonable.</p> <p>1.3 La Dirección de Administración y Finanzas, la Subdirección de Recursos Humanos, en coordinación con la Dirección Jurídica, deben establecer las políticas y/o normas que de manera fehaciente y congruente permitan identificar en tiempo y forma, la constitución de un probable Riesgo de trabajo en trayecto. Pues si bien es cierto que DIF Zapopan no sigue la normatividad del IMSS para este efecto, deben establecerse los criterios que</p>		

*[Handwritten signature]*  
 Dirección Auditada: Dirección de Servicios  
 Por el periodo: Enero a Mayo 2017  
 Página 3 de 23

"2017, Año del Centenario de la Promulgación de la Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos, de la Constitución Política del Estado Libre y Soberano de Jalisco y del Natalicio de Juan Rulfo"

**Acciones que cambian vidas**

Fecha: 17/07/2017

OBSERVACIONES Y RECOMENDACIONES	PROPUESTA DE SOLVENTACIÓN DEL ENTE AUDITADO	ANALISIS DE LA INFORMACION Y/O VALORACION DE LA DOCUMENTACION APORTADA										
<p>debe seguir cualquier trabajador de la institución que sufra un percance para calificarlo como tal.</p> <p>Como antecedente a nuestra recomendación, existen 2 circulares que en su contenido mencionan la mecánica de reportar dicho evento:</p> <p>1.- Circular R.H. 27/2013 del 3 de septiembre de 2013, segundo párrafo...<u>"el trayecto puede ser pie a tierra, vehículo particular o transporte público... en línea recta y en el tiempo acorde a su entrada y salida de horario de trabajo.</u></p> <p>2.- Circular R. H. 9/2014 del 26 de marzo 2014, segundo párrafo....<u>"la persona afectada deberá comunicarse con su jefe inmediato para que reporte su accidente y a su vez este deberá informar a Recursos Humanos para la elaboración del documento que debe de presentar en el servicio de salud, quedando a cargo del superior la obligación de mandar el documento al lugar donde se atenderá al trabajador...."</u></p> <p>3.- En atención a la presente observación, consideramos necesario que las circulares mencionadas se refrenden por la presente administración, o bien emita nuevas disposiciones, que en nuestra opinión, debería consignarse el concepto de constitución de Probable Riesgo de trabajo en trayecto y las reglas que los regulan, en el Contrato Colectivo de Trabajo.</p> <p><b>2.- Arqueo de efectivo y valores.</b></p> <p><b>2.2 Realizar el arqueo de valores en la caja de ventanilla</b></p> <p>Realizamos arqueo al ingreso del día 05 de julio de 2017, cuyo ingreso total fue de \$ 6,588.00 pesos, los cuales se integran de la siguiente forma:</p> <table border="1" data-bbox="52 1154 907 1325"> <thead> <tr> <th>concepto</th> <th>Importe</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>Ingresos recaudados DIF Zapopan</td> <td>\$ 2,910.80</td> </tr> <tr> <td>Ingresos de Terapistas</td> <td>3,675.20</td> </tr> <tr> <td>Total recaudado</td> <td>6,586.00</td> </tr> <tr> <td>Total &lt;Arqueo s/ auditoria</td> <td><b>\$ 6,588.00</b></td> </tr> </tbody> </table>	concepto	Importe	Ingresos recaudados DIF Zapopan	\$ 2,910.80	Ingresos de Terapistas	3,675.20	Total recaudado	6,586.00	Total <Arqueo s/ auditoria	<b>\$ 6,588.00</b>		
concepto	Importe											
Ingresos recaudados DIF Zapopan	\$ 2,910.80											
Ingresos de Terapistas	3,675.20											
Total recaudado	6,586.00											
Total <Arqueo s/ auditoria	<b>\$ 6,588.00</b>											

OBSERVACIONES Y RECOMENDACIONES	PROPUESTA DE SOLVENTACIÓN DEL ENTE AUDITADO	ANÁLISIS DE LA INFORMACIÓN Y/O VALORACIÓN DE LA DOCUMENTACIÓN APORTADA															
<p><b>Observación:</b></p> <p>2.2.- La responsable de caja, suele dejar el dinero recaudado dentro de su área de trabajo en el locker con inventario PAMU 010110120027, 2 puertas sin chapas, tiene un candado y con el asegura la puerta. El recurso es precisamente el pago a de los terapeutas externos, y ahí se resguarda en virtud de que el administrador se encuentra ausente.</p> <p>2.3.- La cajera no cuenta con alguna caja de seguridad donde depositar el dinero y con ello evitar el riesgo a ser sustraído, ya que la puerta de acceso tiene chapas sencillas.</p> <p>2.4.- Dentro del área de caja, detectamos mobiliario que no se utiliza y mobiliario en mal estado, el cual detallamos a continuación</p> <table border="1" data-bbox="44 824 902 1123"> <thead> <tr> <th>Num. De Inventario</th> <th>Descripción</th> <th>Estado</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>29100</td> <td>Mesa p/maq. De escribir</td> <td>Mal estado, no se utiliza.</td> </tr> <tr> <td>Pamu-020350400001</td> <td>Teléfono de escritorio Nortel</td> <td>No se utiliza, huella de polvo.</td> </tr> <tr> <td>27235</td> <td>Impresora Lasser Jet HP</td> <td>No se utiliza, huella de polvo.</td> </tr> <tr> <td>Pamu- 010020030032</td> <td>Silla de visita asiento y respaldo de tela negro</td> <td>Mal estado, Asiento de tela Roto.</td> </tr> </tbody> </table> <p><b>Recomendación:</b></p> <p>2.2.- La Jefa de Salud y Bienestar, debe establecer medidas de seguridad que permita a la cajera resguardar el dinero en algún lugar propio para este fin.</p> <p>2.3.- La Directora de Servicios, debe gestionar lo necesario para reforzar la puerta de ingreso a la caja instalando chapas de alta seguridad o adquirir e instalar una caja antirrobo para el resguardo de valores.</p>	Num. De Inventario	Descripción	Estado	29100	Mesa p/maq. De escribir	Mal estado, no se utiliza.	Pamu-020350400001	Teléfono de escritorio Nortel	No se utiliza, huella de polvo.	27235	Impresora Lasser Jet HP	No se utiliza, huella de polvo.	Pamu- 010020030032	Silla de visita asiento y respaldo de tela negro	Mal estado, Asiento de tela Roto.		
Num. De Inventario	Descripción	Estado															
29100	Mesa p/maq. De escribir	Mal estado, no se utiliza.															
Pamu-020350400001	Teléfono de escritorio Nortel	No se utiliza, huella de polvo.															
27235	Impresora Lasser Jet HP	No se utiliza, huella de polvo.															
Pamu- 010020030032	Silla de visita asiento y respaldo de tela negro	Mal estado, Asiento de tela Roto.															

OBSERVACIONES Y RECOMENDACIONES	PROPUESTA DE SOLVENTACIÓN DEL ENTE AUDITADO	ANÁLISIS DE LA INFORMACIÓN Y/O VALORACIÓN DE LA DOCUMENTACIÓN APORTADA																								
<p><b>3.- Revisión de los procedimientos de operación en cada área.</b> Realizamos pruebas de seguimiento en el procedimiento de recepción del usuario en ventanilla única, derivación a valoración, registro en el padrón de usuarios e integración del expediente clínico en los siguientes servicios:</p> <table border="1" data-bbox="52 492 907 1015"> <thead> <tr> <th>No.</th> <th>Área</th> <th>Servicio</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>1</td> <td>CRI</td> <td>Terapia de Lenguaje</td> </tr> <tr> <td>2</td> <td>CRI</td> <td>Terapia Física</td> </tr> <tr> <td>3</td> <td>CRI</td> <td>Psicología</td> </tr> <tr> <td>4</td> <td>Aparatos Auditivos</td> <td>Salud Y bienestar</td> </tr> <tr> <td>5</td> <td>Autismo (no depende del Depto de Salud y Bienestar)</td> <td>Tratamiento del trastorno de autismo</td> </tr> <tr> <td>6</td> <td>área Médica</td> <td>No aplica el procedimiento, trabaja en campo en brigadas comunitarias, ferias de la salud, campañas con otras instituciones.</td> </tr> <tr> <td>7</td> <td>Vinculación Laboral</td> <td>No aplica el procedimiento, su actividad depende de promoverse en ferias del empleo, usuarios que acuden al CRI, y promoción de talleres en escuelas y sensibilización con empresas incluyentes.</td> </tr> </tbody> </table> <p>En términos generales; la forma de operar la recepción, derivación, y seguimiento en la atención del usuario; se encuentran apegados a dicho procedimiento.</p> <p><b>Sin observaciones</b></p> <p><b>Observación:</b> <b>3.1 Manual de Organización:</b> Dentro del manual de organización, aparece en el organigrama del Departamento de Salud y Bienestar como áreas dependientes; la Coordinación de Asistencia Alimentaria y Departamento de Autismo. La titular</p>	No.	Área	Servicio	1	CRI	Terapia de Lenguaje	2	CRI	Terapia Física	3	CRI	Psicología	4	Aparatos Auditivos	Salud Y bienestar	5	Autismo (no depende del Depto de Salud y Bienestar)	Tratamiento del trastorno de autismo	6	área Médica	No aplica el procedimiento, trabaja en campo en brigadas comunitarias, ferias de la salud, campañas con otras instituciones.	7	Vinculación Laboral	No aplica el procedimiento, su actividad depende de promoverse en ferias del empleo, usuarios que acuden al CRI, y promoción de talleres en escuelas y sensibilización con empresas incluyentes.		
No.	Área	Servicio																								
1	CRI	Terapia de Lenguaje																								
2	CRI	Terapia Física																								
3	CRI	Psicología																								
4	Aparatos Auditivos	Salud Y bienestar																								
5	Autismo (no depende del Depto de Salud y Bienestar)	Tratamiento del trastorno de autismo																								
6	área Médica	No aplica el procedimiento, trabaja en campo en brigadas comunitarias, ferias de la salud, campañas con otras instituciones.																								
7	Vinculación Laboral	No aplica el procedimiento, su actividad depende de promoverse en ferias del empleo, usuarios que acuden al CRI, y promoción de talleres en escuelas y sensibilización con empresas incluyentes.																								

OBSERVACIONES Y RECOMENDACIONES	PROPUESTA DE SOLVENTACIÓN DEL ENTE AUDITADO	ANÁLISIS DE LA INFORMACIÓN Y/O VALORACIÓN DE LA DOCUMENTACIÓN APORTADA
<p>de esta área, refiere no tener contacto ni participación con la operación ni desempeño de las mencionadas áreas, aunque administrativamente le hacen llegar para rúbrica, algunos memorando o incidencias de la Coordinación de Asistencia alimentaria, en el caso del Departamento de Autismo, administrativamente firma incidencias y da orientación técnica a su titular, Lic. Ruth Reyes.</p> <p><b>Recomendación:</b> La Directora de Servicios, debe redefinir estas 2 áreas en la estructura organizacional de acuerdo a las actividades y competencia de las mismas.</p> <p><b>4.- Revisión del Expediente Clínico.</b> <b>4.1.</b> De acuerdo a la norma NOM-004-SSA3-2012 del expediente clínico, en sus apartados <u>5 Generalidades, 6 Consulta General y de Especialidad, 7 Notas médicas</u>, los expedientes, <b>no contienen historia clínica, ni exploración física.</b> Cuando el usuario asiste a inicio de terapia, trae un documento expedido por especialista externo, en el que se indican el tipo de terapia y el número de sesiones que debe aplicarse al paciente. Este documento se integra al expediente clínico como evidencia del tratamiento e historial del servicio prestado.</p> <p><b>Observaciones:</b> <b>4.1.1-</b> Los médicos Generales, Laura Elena Cabral y Carlos Antonio Camacho Peña adscritos al CRI, realizan las notas médicas de seguimiento, ya que el CRI no tiene médicos especialistas en rehabilitación. Para ello deben oficializar cada nota con un sello y firma. En el caso particular de los terapeutas también deberán tener un sello.</p> <p><b>Normatividad: NOM_004-SSA3-2012</b>, numeral 5.10 ..."todas las notas..... deben contener fecha, hora y nombre completo de quien la elabora"... firma autógrafa"...</p>		

OBSERVACIONES Y RECOMENDACIONES	PROPUESTA DE SOLVENTACIÓN DEL ENTE AUDITADO	ANÁLISIS DE LA INFORMACIÓN Y/O VALORACIÓN DE LA DOCUMENTACIÓN APORTADA								
<p><b>Recomendaciones:</b></p> <p><b>4.1.1.-</b> La jefa del Departamento de Salud y Bienestar debe gestionar la compra de sellos para los médicos responsables de elaborar las notas en cada expediente clínico. Estos sellos deben contener al menos los siguientes datos: Nombre completo, cedula profesional, Universidad.</p> <p>Lo anterior con la finalidad de <u>evitar que terceras personas, no facultadas realicen notas médicas en dichos expedientes.</u></p> <p>Así mismo, la jefa del Departamento deberá valorar conjuntamente con la Directora de Servicios, la dotación de sellos para el personal que proporciona las terapias, independientemente si son personal de DIF o externo.</p> <p><b>Fundamento:</b> NOM-004-SSA3-2012, numeral 5.1.</p> <p><b>4.2. Verificar que los expedientes tienen la documentación básica del expediente clínico en apego a la norma.</b></p> <p>4.2.1 Realizamos una revisión a los expedientes en el área del CRI (terapia de lenguaje, física, de lenguaje, aprendizaje, etc), Autismo, Aparatos Auditivos, siendo en el CRI donde hay la mayor parte de usuarios que acude al servicio en estas especialidades.</p> <p>Los expedientes si contienen la documentación necesaria para integrar un expediente con las características de la NOM-004-SSA3-2012, con la excepción de la historia clínica y exploración física ya detalladas en el punto 4.1</p> <p><b>Observaciones:</b></p> <p>4.2.1 Analizamos una muestra de 95 expedientes, de los cuales 8 no fueron localizados mismos que detallamos.</p> <table border="1" data-bbox="44 1273 904 1377"> <thead> <tr> <th>Expediente</th> <th>Nombre</th> <th>Usuario de</th> <th>Área</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>16/17</td> <td></td> <td>Terapia de Lenguaje</td> <td>CRI</td> </tr> </tbody> </table>	Expediente	Nombre	Usuario de	Área	16/17		Terapia de Lenguaje	CRI		
Expediente	Nombre	Usuario de	Área							
16/17		Terapia de Lenguaje	CRI							

OBSERVACIONES Y RECOMENDACIONES				PROPUESTA DE SOLVENTACIÓN DEL ENTE AUDITADO	ANÁLISIS DE LA INFORMACIÓN Y/O VALORACIÓN DE LA DOCUMENTACIÓN APORTADA																				
18/17		Masoterapia	CRI																						
172/17		Psicología	CRI																						
242/17		Masoterapia	CRI																						
396/17		Masoterapia	CRI																						
441/17		Terapia de lenguaje	CRI																						
604/17		Terapia de Lenguaje	CRI																						
651/17		Terapia de Lenguaje	CRI																						
Número de expedientes de nuestro análisis.			95																						
Número de expedientes faltantes.			8																						
Riesgo de extravío.			8%																						
<p><b>4.2.2.-</b> Analizamos el tabulador de cuotas de recuperación, el cual fue actualizado por la anterior administración, encontramos discrepancia en la clasificación de la cuota C <i>"terapia de psicología"</i> comparada con los demás servicios con esta misma clasificación, que a continuación se detallan:</p> <table border="1"> <thead> <tr> <th>Clasificación</th> <th>Terapia Especialidad</th> <th>Importe de cuota</th> <th>Cuota C Psicología</th> <th>Diferencia</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>C</td> <td>Rehabilitación</td> <td>38.00</td> <td>52.00</td> <td>14.00</td> </tr> <tr> <td>C</td> <td>Lenguaje</td> <td>38.00</td> <td>52.00</td> <td>14.00</td> </tr> <tr> <td>C</td> <td>Autismo</td> <td>30.00</td> <td>52.00</td> <td>22.00</td> </tr> </tbody> </table> <p><b>4.2.3.-</b> En la clasificación "D" en los servicios que ofrece el CRI, la cuota de recuperación es de 8.00 pesos, Consulta médica \$20.00 y expedición de certificado médico es de \$20.00. Cuestionamos a los 2 médicos y trabajadores sociales si las tarifas están acordes al perfil de los usuarios; contestaron que la generalidad si podría pagar una cuota superior a la vigente. Pero también cabría la posibilidad de haber excepciones.</p>						Clasificación	Terapia Especialidad	Importe de cuota	Cuota C Psicología	Diferencia	C	Rehabilitación	38.00	52.00	14.00	C	Lenguaje	38.00	52.00	14.00	C	Autismo	30.00	52.00	22.00
Clasificación	Terapia Especialidad	Importe de cuota	Cuota C Psicología	Diferencia																					
C	Rehabilitación	38.00	52.00	14.00																					
C	Lenguaje	38.00	52.00	14.00																					
C	Autismo	30.00	52.00	22.00																					

OBSERVACIONES Y RECOMENDACIONES	PROPUESTA DE SOLVENTACIÓN DEL ENTE AUDITADO	ANÁLISIS DE LA INFORMACIÓN Y/O VALORACIÓN DE LA DOCUMENTACIÓN APORTADA																		
<p><b><u>Recomendaciones</u></b></p> <p>4.2.1 La jefa del Departamento de Salud y Bienestar debe girar indicaciones a <b>quien</b> corresponda, para la recuperación de los expedientes no localizados, así como enviarlos a contraloría para complementar la revisión pendiente.</p> <p>4.2.2. y 4.2.3. La Titular del Departamento de Salud y Bienestar, deberá analizar con la Directora de Servicios la posibilidad de incrementar la cuota D, así como homologar la cuota "C" en los demás servicios que es de \$ 52.00. así como realizar las propuestas conducentes ante el Patronato.</p> <p><b>5.- PLANTILLA DE PERSONAL</b></p> <p><b>5.1. Comparar la plantilla de personal v.s. la plantilla de asistencia y permanencia.</b></p> <p><u>sin observaciones</u>, la plantilla emitida por Nóminas es congruente con el personal encontrado en nuestra prueba de asistencia y permanencia.</p> <p><b>6.- CLASIFICACIÓN DEL USUARIO PARA EL COBRO DE CUOTAS DE RECUPERACIÓN.</b></p> <p><b>6.1 Verificar los criterios que sigue el área de trabajo social para clasificar al usuario en la cuota de recuperación</b></p> <p>Existe un tabulador de ingresos y conforme a este, se clasifican la cuotas de recuperación como sigue:</p> <table border="1" data-bbox="52 1117 904 1352"> <thead> <tr> <th>Tabulador de ingresos del usuario</th> <th>Clasificación del Usuario</th> <th>Cuota de Recuperación</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>De \$ 0.00 a 1,500.00</td> <td>E</td> <td>\$ 0.00</td> </tr> <tr> <td>De \$ 1,500.00 a 2,900.00</td> <td>D</td> <td>\$ 8.00</td> </tr> <tr> <td>De 3,000.00 a 7,900.00</td> <td>C</td> <td>\$ 38.00</td> </tr> <tr> <td>De 8,000.00 a 12,900.00</td> <td>B</td> <td>\$ 60.00</td> </tr> <tr> <td>De 13,000.00 en adelante</td> <td>A</td> <td>\$ 90.00</td> </tr> </tbody> </table>	Tabulador de ingresos del usuario	Clasificación del Usuario	Cuota de Recuperación	De \$ 0.00 a 1,500.00	E	\$ 0.00	De \$ 1,500.00 a 2,900.00	D	\$ 8.00	De 3,000.00 a 7,900.00	C	\$ 38.00	De 8,000.00 a 12,900.00	B	\$ 60.00	De 13,000.00 en adelante	A	\$ 90.00		
Tabulador de ingresos del usuario	Clasificación del Usuario	Cuota de Recuperación																		
De \$ 0.00 a 1,500.00	E	\$ 0.00																		
De \$ 1,500.00 a 2,900.00	D	\$ 8.00																		
De 3,000.00 a 7,900.00	C	\$ 38.00																		
De 8,000.00 a 12,900.00	B	\$ 60.00																		
De 13,000.00 en adelante	A	\$ 90.00																		

OBSERVACIONES Y RECOMENDACIONES	PROPUESTA DE SOLVENTACIÓN DEL ENTE AUDITADO	ANÁLISIS DE LA INFORMACIÓN Y/O VALORACIÓN DE LA DOCUMENTACIÓN APORTADA																																																																
<p><b>6.1.-</b> De conformidad con el tabulador de ingresos, y con base en la revisión documental de los expedientes, existen contradicciones en la clasificación del usuario según el siguiente detalle:</p> <table border="1" data-bbox="44 522 907 1130"> <thead> <tr> <th>Expediente</th> <th>Clasificación asignada por trabajo social</th> <th>Ingresos según tabulador</th> <th>Clasificación según ingresos del usuario</th> </tr> </thead> <tbody> <tr><td>99/17</td><td>D</td><td>\$ 4,000.00</td><td>C</td></tr> <tr><td>100/17</td><td>D</td><td>4,000.00</td><td>C</td></tr> <tr><td>114/17</td><td>C</td><td>8,880.00</td><td>B</td></tr> <tr><td>129/17</td><td>C</td><td>8,907.00</td><td>B</td></tr> <tr><td>221/17</td><td>C</td><td>9,500.00</td><td>B</td></tr> <tr><td>238/17</td><td>C</td><td>2,500.00</td><td>D</td></tr> <tr><td>247/17</td><td>C</td><td>8,000.00</td><td>B</td></tr> <tr><td>325/17</td><td>C</td><td>11,233.00</td><td>A</td></tr> <tr><td>365/17</td><td>C</td><td>9,600.00</td><td>B</td></tr> <tr><td>377/17</td><td>E</td><td>14,200.00</td><td>A</td></tr> <tr><td>574/17</td><td>C</td><td>2,745.00</td><td>D</td></tr> <tr><td>626/17</td><td>C</td><td>2,400.00</td><td>D</td></tr> <tr><td>637/17</td><td>C</td><td>6,400.00</td><td>D</td></tr> <tr><td>703/17</td><td>C</td><td>9,000.00</td><td>B</td></tr> <tr><td>706/17</td><td>C</td><td>8,800.00</td><td>B</td></tr> </tbody> </table> <p><b>Observaciones:</b> 6.1.- No existe un criterio bien definido para establecer el parámetro en el que debe clasificarse al usuario, es a juicio del trabajador social quien después de la visita domiciliada determina teóricamente la clasificación del usuario.</p>	Expediente	Clasificación asignada por trabajo social	Ingresos según tabulador	Clasificación según ingresos del usuario	99/17	D	\$ 4,000.00	C	100/17	D	4,000.00	C	114/17	C	8,880.00	B	129/17	C	8,907.00	B	221/17	C	9,500.00	B	238/17	C	2,500.00	D	247/17	C	8,000.00	B	325/17	C	11,233.00	A	365/17	C	9,600.00	B	377/17	E	14,200.00	A	574/17	C	2,745.00	D	626/17	C	2,400.00	D	637/17	C	6,400.00	D	703/17	C	9,000.00	B	706/17	C	8,800.00	B		
Expediente	Clasificación asignada por trabajo social	Ingresos según tabulador	Clasificación según ingresos del usuario																																																															
99/17	D	\$ 4,000.00	C																																																															
100/17	D	4,000.00	C																																																															
114/17	C	8,880.00	B																																																															
129/17	C	8,907.00	B																																																															
221/17	C	9,500.00	B																																																															
238/17	C	2,500.00	D																																																															
247/17	C	8,000.00	B																																																															
325/17	C	11,233.00	A																																																															
365/17	C	9,600.00	B																																																															
377/17	E	14,200.00	A																																																															
574/17	C	2,745.00	D																																																															
626/17	C	2,400.00	D																																																															
637/17	C	6,400.00	D																																																															
703/17	C	9,000.00	B																																																															
706/17	C	8,800.00	B																																																															

OBSERVACIONES Y RECOMENDACIONES	PROPUESTA DE SOLVENTACIÓN DEL ENTE AUDITADO	ANALISIS DE LA INFORMACION Y/O VALORACION DE LA DOCUMENTACION APORTADA																																				
<p>6.2 Existen discrepancias en los expedientes, en los cuales el usuario manifiesta al momento del llenado del estudio socio – familiar, que sus ingresos son inferiores a sus egresos, se detallan algunos expedientes.</p> <table border="1" data-bbox="52 488 784 797"> <thead> <tr> <th>Expediente</th> <th>Área</th> <th>Ingresos</th> <th>Egresos</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>99/17</td> <td>CRI</td> <td>\$ 4,000.00</td> <td>\$ 6,486.00</td> </tr> <tr> <td>100/17</td> <td>AUTISMO</td> <td>4,000.00</td> <td>7,586.00</td> </tr> <tr> <td>238/17</td> <td>CRI</td> <td>2,500.00</td> <td>10,700.00</td> </tr> <tr> <td>106/17</td> <td>CRI</td> <td>6,000.00</td> <td>18,045.00</td> </tr> <tr> <td>377/17</td> <td>DEP. ADAP.</td> <td>14,200.00</td> <td>14,680.00</td> </tr> <tr> <td>485/17</td> <td>CRI</td> <td>6,500.00</td> <td>10,380.00</td> </tr> <tr> <td>542/17</td> <td>CRI</td> <td>4,192.00</td> <td>16,710.00</td> </tr> <tr> <td>703/17</td> <td>CRI</td> <td>9,000.00</td> <td>10,000.00</td> </tr> </tbody> </table> <p><b>Recomendación:</b></p> <p>6.1A.- La jefa del departamento de Salud y Bienestar conjuntamente con los trabajadores sociales, deben establecer por escrito un procedimiento que fundado y motivado en factores como los ingresos, perfil del usuario y visita domiciliaria establezcan un parámetro para clasificar al usuario de una manera clara y objetiva.</p> <p>6.1B.- La jefa del Departamento de Salud y Bienestar conjuntamente con los trabajadores sociales deben justificar el motivo por lo que fueron clasificados en forma diferente los usuarios de los expedientes descritos en la tabla del unto 6.1</p> <p>6.2.- La jefa del Departamento de Salud y Bienestar, y los trabajadores sociales, deben justificar o explicar porque se consigna este tipo de información que a la vista se aprecia incongruente en lo que manifiesta el usuario.</p>	Expediente	Área	Ingresos	Egresos	99/17	CRI	\$ 4,000.00	\$ 6,486.00	100/17	AUTISMO	4,000.00	7,586.00	238/17	CRI	2,500.00	10,700.00	106/17	CRI	6,000.00	18,045.00	377/17	DEP. ADAP.	14,200.00	14,680.00	485/17	CRI	6,500.00	10,380.00	542/17	CRI	4,192.00	16,710.00	703/17	CRI	9,000.00	10,000.00		
Expediente	Área	Ingresos	Egresos																																			
99/17	CRI	\$ 4,000.00	\$ 6,486.00																																			
100/17	AUTISMO	4,000.00	7,586.00																																			
238/17	CRI	2,500.00	10,700.00																																			
106/17	CRI	6,000.00	18,045.00																																			
377/17	DEP. ADAP.	14,200.00	14,680.00																																			
485/17	CRI	6,500.00	10,380.00																																			
542/17	CRI	4,192.00	16,710.00																																			
703/17	CRI	9,000.00	10,000.00																																			

OBSERVACIONES Y RECOMENDACIONES	PROPUESTA DE SOLVENTACIÓN DEL ENTE AUDITADO	ANÁLISIS DE LA INFORMACIÓN Y/O VALORACIÓN DE LA DOCUMENTACIÓN APORTADA																																																																						
<p><b>7.- Cuantificar las visitas de usuarios del periodo Enero / Mayo</b>  <b>7.1 Realizar una concentración promedio de las atenciones brindadas a usuarios por el periodo 01 de enero al 31 de Mayo 2017.</b></p> <p><b>CENTRO DE REHABILITACION INTEGRAL (TERAPIA FISICA, TERAPIA DE LENGUAJE, PSICOLOGIA. (C.R.I. ENERO / MAYO 2017.)</b></p> <table border="1" data-bbox="44 602 782 1149"> <thead> <tr> <th>Periodo</th> <th>Area</th> <th>número</th> <th>No. De terapias</th> <th>Prom percápita</th> <th>días del Periodo</th> <th>Sesiones Terapias prom. día</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td colspan="7"><b>TERAPISTAS EXTERNOS</b></td> </tr> <tr> <td>Enero/Mayo</td> <td>Terapia Física</td> <td>3</td> <td>8,997</td> <td>2,999</td> <td>94</td> <td>32</td> </tr> <tr> <td>Enero/Mayo</td> <td>Terapia Lenguaje</td> <td>2</td> <td>2,379</td> <td>1,189</td> <td>94</td> <td>13</td> </tr> <tr> <td>Enero/Mayo</td> <td>Psicología</td> <td>2</td> <td>841</td> <td>420</td> <td>94</td> <td>4</td> </tr> <tr> <td colspan="7"><b>TERAPISTAS DIF</b></td> </tr> <tr> <td>Enero/Mayo</td> <td>Terapia Física</td> <td>1</td> <td>1004</td> <td>1004</td> <td>94</td> <td>11</td> </tr> <tr> <td>Enero/Mayo</td> <td>Terapia Lenguaje</td> <td>2</td> <td>1030</td> <td>515</td> <td>94</td> <td>5</td> </tr> <tr> <td>Enero/Mayo</td> <td>Psicología</td> <td>1</td> <td>205</td> <td>205</td> <td>94</td> <td>2</td> </tr> <tr> <td><b>total</b></td> <td></td> <td><b>11</b></td> <td><b>14,456</b></td> <td><b>1,314</b></td> <td><b>94</b></td> <td><b>13.9</b></td> </tr> </tbody> </table> <p><b>DESEMPEÑO CRI</b>            Número de terapistas 11            Número de sesiones del período 14,456 / 11=            = <b>1,314 sesiones promedio por terapeuta en el periodo</b>  <b>Promedio de sesiones en el mes 262</b>  <b>Diario (Hábil)= 13 sesiones de terapeuta promedio</b></p>	Periodo	Area	número	No. De terapias	Prom percápita	días del Periodo	Sesiones Terapias prom. día	<b>TERAPISTAS EXTERNOS</b>							Enero/Mayo	Terapia Física	3	8,997	2,999	94	32	Enero/Mayo	Terapia Lenguaje	2	2,379	1,189	94	13	Enero/Mayo	Psicología	2	841	420	94	4	<b>TERAPISTAS DIF</b>							Enero/Mayo	Terapia Física	1	1004	1004	94	11	Enero/Mayo	Terapia Lenguaje	2	1030	515	94	5	Enero/Mayo	Psicología	1	205	205	94	2	<b>total</b>		<b>11</b>	<b>14,456</b>	<b>1,314</b>	<b>94</b>	<b>13.9</b>		
Periodo	Area	número	No. De terapias	Prom percápita	días del Periodo	Sesiones Terapias prom. día																																																																		
<b>TERAPISTAS EXTERNOS</b>																																																																								
Enero/Mayo	Terapia Física	3	8,997	2,999	94	32																																																																		
Enero/Mayo	Terapia Lenguaje	2	2,379	1,189	94	13																																																																		
Enero/Mayo	Psicología	2	841	420	94	4																																																																		
<b>TERAPISTAS DIF</b>																																																																								
Enero/Mayo	Terapia Física	1	1004	1004	94	11																																																																		
Enero/Mayo	Terapia Lenguaje	2	1030	515	94	5																																																																		
Enero/Mayo	Psicología	1	205	205	94	2																																																																		
<b>total</b>		<b>11</b>	<b>14,456</b>	<b>1,314</b>	<b>94</b>	<b>13.9</b>																																																																		

"2017, Año del Centenario de la Promulgación de la Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos, de la Constitución Política del Estado Libre y Soberano de Jalisco y del Natalicio de Juan Rulfo"

**Acciones que cambian vidas**

Fecha: 17/07/2017

Dirección Auditada: Dirección de Servicios  
 Por el periodo: Enero a Mayo 2017  
 Página 13 de 23

OBSERVACIONES Y RECOMENDACIONES	PROPUESTA DE SOLVENTACIÓN DEL ENTE AUDITADO	ANÁLISIS DE LA INFORMACIÓN Y/O VALORACIÓN DE LA DOCUMENTACIÓN APORTADA
<p><b>7.1.1 Observación:</b> Comparamos la información de estos datos estadísticos obtenidos del sistema de ingresos automatizado en caja y de los reportes diarios de servicios que prestan los terapeutas. <b>Comparativamente la información obtenida, difiere de la información reportada en los informes mensuales que se envían a DIF Jalisco.</b></p> <p><b>Recomendación:</b> Se propuso a la Dra. Laura Elena Cabral convocar a reunión de trabajo con los profesionistas prestadores del servicio, Administradora del área y titular de Salud y Bienestar, para establecer mecanismos de control que permitan detallar la información de los servicios prestados día a día por el personal de DIF Zapopan y terapeutas externos, de tal forma que los datos sean los mismos tanto para consulta interna como externa y para Transparencia.</p>		

OBSERVACIONES Y RECOMENDACIONES	PROPUESTA DE SOLVENTACIÓN DEL ENTE AUDITADO	ANÁLISIS DE LA INFORMACIÓN Y/O VALORACIÓN DE LA DOCUMENTACIÓN APORTADA																																																				
<p><b>7.2 DESEMPEÑO DEL ÁREA MÉDICA (DATOS TEÓRICOS)</b> <b>Atención a usuarios periodo Enero / Mayo 2017</b></p> <table border="1" data-bbox="52 462 912 1071"> <thead> <tr> <th>Periodo</th> <th>Área</th> <th>Personal y Prestadores</th> <th>Consultas</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>Enero/Mayo</td> <td>Medicina General</td> <td></td> <td>7,496</td> </tr> <tr> <td>Enero/Mayo</td> <td>Odontología</td> <td></td> <td>1,344</td> </tr> <tr> <td>Enero/Mayo</td> <td>Psicología</td> <td></td> <td>44</td> </tr> <tr> <td>Enero/Mayo</td> <td>Corte de Cabello</td> <td></td> <td>1,077</td> </tr> <tr> <td>Enero/Mayo</td> <td>Optometrista</td> <td></td> <td>171</td> </tr> <tr> <td>Enero/Mayo</td> <td>Nutrición</td> <td></td> <td>145</td> </tr> <tr> <td>Enero/Mayo</td> <td>FOPAPA</td> <td></td> <td>202</td> </tr> <tr> <td>Enero/Mayo</td> <td>Asesoría Legal</td> <td></td> <td>29</td> </tr> <tr> <td>Enero/Mayo</td> <td>Vinculación Laboral</td> <td></td> <td>93</td> </tr> <tr> <td>Enero/Mayo</td> <td>Programa Ludoteca</td> <td></td> <td>88</td> </tr> <tr> <td>Enero/Mayo</td> <td>Asesoría de Notarios</td> <td></td> <td>40</td> </tr> <tr> <td>Enero/Mayo</td> <td><b>TOTAL DE SERVICIOS PRESTADOS</b></td> <td></td> <td><b>10,729</b></td> </tr> </tbody> </table> <p>Por comentario de la Titular de Salud y Bienestar, obtuvimos el dato vía mensaje donde refiere que tanto en brigadas como en CDC participan los siguiente prestadores de servicio social:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>17 médicos pasantes en CDC'S</li> <li>11 podólogos en CDC's y CEMAM</li> <li>7 homeópatas en CDC's y CEMAM</li> <li>1 Odontóloga en CEMAM</li> <li>1 Médico pasante en brigada</li> <li>1 Médico general de DIF (incapacitado)</li> </ul>	Periodo	Área	Personal y Prestadores	Consultas	Enero/Mayo	Medicina General		7,496	Enero/Mayo	Odontología		1,344	Enero/Mayo	Psicología		44	Enero/Mayo	Corte de Cabello		1,077	Enero/Mayo	Optometrista		171	Enero/Mayo	Nutrición		145	Enero/Mayo	FOPAPA		202	Enero/Mayo	Asesoría Legal		29	Enero/Mayo	Vinculación Laboral		93	Enero/Mayo	Programa Ludoteca		88	Enero/Mayo	Asesoría de Notarios		40	Enero/Mayo	<b>TOTAL DE SERVICIOS PRESTADOS</b>		<b>10,729</b>		
Periodo	Área	Personal y Prestadores	Consultas																																																			
Enero/Mayo	Medicina General		7,496																																																			
Enero/Mayo	Odontología		1,344																																																			
Enero/Mayo	Psicología		44																																																			
Enero/Mayo	Corte de Cabello		1,077																																																			
Enero/Mayo	Optometrista		171																																																			
Enero/Mayo	Nutrición		145																																																			
Enero/Mayo	FOPAPA		202																																																			
Enero/Mayo	Asesoría Legal		29																																																			
Enero/Mayo	Vinculación Laboral		93																																																			
Enero/Mayo	Programa Ludoteca		88																																																			
Enero/Mayo	Asesoría de Notarios		40																																																			
Enero/Mayo	<b>TOTAL DE SERVICIOS PRESTADOS</b>		<b>10,729</b>																																																			

OBSERVACIONES Y RECOMENDACIONES	PROPUESTA DE SOLVENTACIÓN DEL ENTE AUDITADO	ANÁLISIS DE LA INFORMACIÓN Y/O VALORACIÓN DE LA DOCUMENTACIÓN APORTADA																																																																																																						
<p>Con base a la selección de un mes (mayo 2017). Realizamos un concentrado de actividades únicamente del personal que participa en las brigadas con el resultado en la siguiente tabla:</p> <table border="1" data-bbox="44 500 907 1128"> <thead> <tr> <th>Especialidad o programa</th> <th>Núm. De Participantes</th> <th>Días de participación de 21.</th> <th>Usuarios</th> <th>Prom. Usua. atendidos x día laborado</th> <th>Desempeño Usua. en función al mes.</th> </tr> </thead> <tbody> <tr><td>Homeopatía</td><td>2</td><td>11</td><td>173</td><td>16.6</td><td>8.2</td></tr> <tr><td>Estilistas</td><td>2</td><td>15</td><td>211</td><td>19.1</td><td>10.04</td></tr> <tr><td>Odontología</td><td>3</td><td>19</td><td>265</td><td>14.92</td><td>12.61</td></tr> <tr><td>Psicología y Trabajo Soc.</td><td>4</td><td>2</td><td>20</td><td>10</td><td>1</td></tr> <tr><td>Vacunación</td><td>4</td><td>2</td><td>48</td><td>12</td><td>4.5</td></tr> <tr><td>Glucosa</td><td>1</td><td>1</td><td>4</td><td>4</td><td>.20</td></tr> <tr><td>No menciona servicio</td><td>1</td><td>2</td><td>21</td><td>10.5</td><td>1</td></tr> <tr><td>Cons. Médica</td><td>11</td><td>17</td><td>193</td><td>10.8</td><td>9.1</td></tr> <tr><td>Prog. Fopapa</td><td>1</td><td>4</td><td>80</td><td>20</td><td>3.8</td></tr> <tr><td>Optica</td><td>1</td><td>4</td><td>41</td><td>10.25</td><td>1.9</td></tr> <tr><td>Vinc. Lab.</td><td>2</td><td>4</td><td>37</td><td>9.25</td><td>1.7</td></tr> <tr><td>Notario</td><td>2</td><td>2</td><td>10</td><td>5</td><td>.4</td></tr> <tr><td>Podología</td><td>3</td><td>3</td><td>71</td><td>17.7</td><td>3.3</td></tr> <tr><td>Procuraduria</td><td>3</td><td>1</td><td>6</td><td>6</td><td>.28</td></tr> <tr><td>Autismo</td><td>2</td><td>2</td><td>12</td><td>6</td><td>.57</td></tr> <tr><td><b>totales</b></td><td><b>42</b></td><td><b>21</b></td><td><b>1,192</b></td><td></td><td><b>56</b></td></tr> </tbody> </table>	Especialidad o programa	Núm. De Participantes	Días de participación de 21.	Usuarios	Prom. Usua. atendidos x día laborado	Desempeño Usua. en función al mes.	Homeopatía	2	11	173	16.6	8.2	Estilistas	2	15	211	19.1	10.04	Odontología	3	19	265	14.92	12.61	Psicología y Trabajo Soc.	4	2	20	10	1	Vacunación	4	2	48	12	4.5	Glucosa	1	1	4	4	.20	No menciona servicio	1	2	21	10.5	1	Cons. Médica	11	17	193	10.8	9.1	Prog. Fopapa	1	4	80	20	3.8	Optica	1	4	41	10.25	1.9	Vinc. Lab.	2	4	37	9.25	1.7	Notario	2	2	10	5	.4	Podología	3	3	71	17.7	3.3	Procuraduria	3	1	6	6	.28	Autismo	2	2	12	6	.57	<b>totales</b>	<b>42</b>	<b>21</b>	<b>1,192</b>		<b>56</b>		
Especialidad o programa	Núm. De Participantes	Días de participación de 21.	Usuarios	Prom. Usua. atendidos x día laborado	Desempeño Usua. en función al mes.																																																																																																			
Homeopatía	2	11	173	16.6	8.2																																																																																																			
Estilistas	2	15	211	19.1	10.04																																																																																																			
Odontología	3	19	265	14.92	12.61																																																																																																			
Psicología y Trabajo Soc.	4	2	20	10	1																																																																																																			
Vacunación	4	2	48	12	4.5																																																																																																			
Glucosa	1	1	4	4	.20																																																																																																			
No menciona servicio	1	2	21	10.5	1																																																																																																			
Cons. Médica	11	17	193	10.8	9.1																																																																																																			
Prog. Fopapa	1	4	80	20	3.8																																																																																																			
Optica	1	4	41	10.25	1.9																																																																																																			
Vinc. Lab.	2	4	37	9.25	1.7																																																																																																			
Notario	2	2	10	5	.4																																																																																																			
Podología	3	3	71	17.7	3.3																																																																																																			
Procuraduria	3	1	6	6	.28																																																																																																			
Autismo	2	2	12	6	.57																																																																																																			
<b>totales</b>	<b>42</b>	<b>21</b>	<b>1,192</b>		<b>56</b>																																																																																																			

OBSERVACIONES Y RECOMENDACIONES	PROPUESTA DE SOLVENTACIÓN DEL ENTE AUDITADO	ANALISIS DE LA INFORMACION Y/O VALORACION DE LA DOCUMENTACION APORTADA																								
<p><b>7.2.1 Control interno: Control de existencia de material odontológico.</b> El control de inventario de material odontológico está elaborado en hojas de cálculo Excell, y lo administra la Secretaria del Área.</p> <p>Las hojas del kardex, carecen de los siguientes datos:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>a) datos generales de la Institución</li> <li>b) Ejercicio al que corresponde el control de inventario.</li> <li>c) Nombre y firma de quien es responsable del control del almacén.</li> <li>d) Nombre y firma de quien supervisa este documento de control.</li> </ul> <p>Realizamos inventario físico a <b>51/174 artículos</b> del material odontológico lo que equivale al 29% de su inventario del cual se describen las siguientes diferencias.</p> <table border="1" data-bbox="44 824 902 1195"> <thead> <tr> <th>Descripción</th> <th>Existencia kardex</th> <th>inventario</th> <th>Diferencia</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>Cepillo Prof. Mango largo</td> <td>10</td> <td>12</td> <td>2 sobrante</td> </tr> <tr> <td>Eyectores Flexibles</td> <td>5</td> <td>4</td> <td>1 faltante</td> </tr> <tr> <td>Sábanas (fresado) costo unitario (10.00) material del 14 de octubre de 2014</td> <td>67</td> <td>0</td> <td>67 faltante</td> </tr> <tr> <td>Gel antibacterial: Material utilizado por la Dra Pastrana falta el vale.</td> <td>17</td> <td>15</td> <td>2</td> </tr> <tr> <td><b>Total artículos con diferencias</b></td> <td><b>4</b></td> <td></td> <td></td> </tr> </tbody> </table>	Descripción	Existencia kardex	inventario	Diferencia	Cepillo Prof. Mango largo	10	12	2 sobrante	Eyectores Flexibles	5	4	1 faltante	Sábanas (fresado) costo unitario (10.00) material del 14 de octubre de 2014	67	0	67 faltante	Gel antibacterial: Material utilizado por la Dra Pastrana falta el vale.	17	15	2	<b>Total artículos con diferencias</b>	<b>4</b>				
Descripción	Existencia kardex	inventario	Diferencia																							
Cepillo Prof. Mango largo	10	12	2 sobrante																							
Eyectores Flexibles	5	4	1 faltante																							
Sábanas (fresado) costo unitario (10.00) material del 14 de octubre de 2014	67	0	67 faltante																							
Gel antibacterial: Material utilizado por la Dra Pastrana falta el vale.	17	15	2																							
<b>Total artículos con diferencias</b>	<b>4</b>																									

OBSERVACIONES Y RECOMENDACIONES	PROPUESTA DE SOLVENTACIÓN DEL ENTE AUDITADO	ANÁLISIS DE LA INFORMACIÓN Y/O VALORACIÓN DE LA DOCUMENTACIÓN APORTADA
<p><b>7.2.2 Hojas informativas de trabajo en campo (brigadas)</b> <b>Observación:</b> El área médica no maneja padrón de usuarios, porque el área se desempeña en campo en las comunidades.</p> <p>El área maneja 3 formatos " programa..."brigadas médicas", "Reporte diario de actividades de la Brigada Medica", y "padrón de beneficiarios". En el caso de los 3 formatos no están completamente llenados con los datos que pide como Nombre y firma del jefe del programa, nombre y firma del profesionista, fechas, etc.</p> <p><b>7.2.3 Prestadores de Servicio Social:</b> No hay una supervisión bien definida en el control de los prestadores de servicio social, refiere la titular del Área Médica que en cuanto a servicio que prestan los Pasantes al Usuario en los Centros de Desarrollo como en las Brigadas; los informes e historiales clínicos que hacen en cada comunidad son supervisados por Personal de la Secretaría de salud, cuya responsabilidad es recabar información del estatus de salud e incidencia en enfermedad por comunidad. Refiere la titular del Área Médica que su alcance es verificar a través de los encargados de centro la asistencia de los prestadores de servicio, firmar las bitácoras de asistencia y validarlas a la conclusión cada servicio social. Sin embargo las bitácoras de control de tiempos no contienen información como:</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1.- Datos generales del Sistema DIF.</li> <li>2.- Nombre o título que mencione que dicha bitácora es un control de tiempos y asistencia de quien presta el servicio.</li> <li>3.- Firma de quien supervisa y lleva el seguimiento en las asistencias del prestador del servicio.</li> <li>4.- Período que cubre la bitácora.</li> <li>5.- Nombre del área de la que dependen administrativamente.</li> <li>6.- Información adicional como: Número de usuarios atendidos en el período, incidencias por faltas y justificaciones, Listados de usuarios atendidos. Etc.</li> </ol>		

 Dirección Auditada: Dirección de Servicios  
Por el periodo: Enero a Mayo 2017  
Página 19 de 23

"2017, Año del Centenario de la Promulgación de la Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos, de la Constitución Política del Estado Libre y Soberano de Jalisco y del Natalicio de Juan Rulfo"

**Acciones que cambian vidas**

Avenida Libertad No. 1151, Colonia Unidad 1091535EE, Zapopan, Jalisco. C.P. 45149, México.  
Teléfono: (33) 3336-3546. E-mail: quejasysugerencias\_bucom@difzapopan.gob.mx

Fecha: 17/07/2017

OBSERVACIONES Y RECOMENDACIONES	PROPUESTA DE SOLVENTACIÓN DEL ENTE AUDITADO	ANÁLISIS DE LA INFORMACIÓN Y/O VALORACIÓN DE LA DOCUMENTACIÓN APORTADA
<p>7.- en general otra información que sirva de base para sustentar los tiempos cumplidos de servicio social.</p> <p><b>7.2.4. CAPITAL HUMANO/ VINCULACIÓN UNIVERSITARIA</b></p> <p>En alcance al seguimiento en el control de prestación de servicio social, detectamos que en esta Subdirección hay una persona encargada de la recepción y canalización de los prestadores de Servicio Social y Prácticas profesionales, en donde de acuerdo a los documentos revisados observamos lo siguiente:</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1.- Existe un oficio de comisión con el cual se asigna al área de adscripción al prestador, pero no especifica en su caso el lugar donde realizará sus funciones.</li> <li>2.- Esta área no lleva control de asistencias, permanencias, ausentismo o cualquier incidencia por la que no se presente el prestador,</li> <li>3.- No hay un decálogo de ética o políticas internas que deberá seguir el prestador durante su estancia en el Organismo</li> <li>4.- El área no cuenta con un supervisor que en representación de la Institución valide la asistencia y desempeño del prestador.</li> <li>5.- La bitácora de asistencia es el documento que avala los tiempos de asistencia del prestador, pero no evidencia su desempeño en el cumplimiento del servicio, como usuarios atendidos, comunidades visitadas, divulgación de programas preventivos, este documento es manual y a libre albedrío en su manejo.</li> </ol> <p><b>Recomendaciones:</b></p> <p><b>7.2</b> La Jefa del Área Médica con la Supervisión de la Titular del Departamento de Salud y Bienestar, deben establecer el control interno en el manejo las brigadas, personal de servicio social, y participación del personal de DIF Zapopan que interviene en dichas brigadas aportando datos como:</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>a) Control de prestadores de servicios médicos en Centros de Desarrollo Comunitario.</li> <li>b) Reportes de control diario semanal o Mensual que deben llevar cada</li> </ol>		

 Dirección Auditada: Dirección de Servicios  
Por el periodo: Enero a Mayo 2017  
Página 20 de 23

"2017, Año del Centenario de la Promulgación de la Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos, de la Constitución Política del Estado Libre y Soberano de Jalisco y del Natalicio de Juan Rulfo"

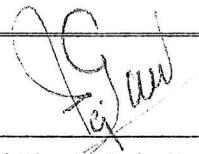
**Acciones que cambian vidas**

Fecha: 17/07/2017

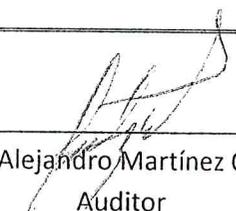
OBSERVACIONES Y RECOMENDACIONES	PROPUESTA DE SOLVENTACIÓN DEL ENTE AUDITADO	ANÁLISIS DE LA INFORMACIÓN Y/O VALORACIÓN DE LA DOCUMENTACIÓN APORTADA
<p>prestador de servicio médico en el que aparezcan datos como Nombre del Usuario, domicilio, asunto o consulta, detalle de insumos que se dan de apoyo como medicamentos, vacunas, despensas etc. y firma del mismo evidenciando haber recibido el servicio. Etc.</p> <p>c) Controles o Resúmenes mensuales del personal que interviene en los servicios ya sean brigadas, CDC, CEMAM o cualquier otro sitio donde DIF Aporte Ayuda.</p> <p>Control en el archivo y resguardo de documentos que acrediten la información del servicio prestado para su comprobación interna, externa o para transparencia.</p> <p><b>Todo documento de control que proporcione información debe contener:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>a) nombre completo del sistema DIF Zapopan</li> <li>b) fecha y / o periodo que informa</li> <li>c) estar foliados consecutivamente</li> <li>d) contener fechas de elaboración</li> <li>e) información detallada y clara</li> <li>f) Nombre y firma de quien elabora, supervisa e informa.</li> <li>g) los demás datos que la titular considere necesarios.</li> </ul> <p><b>7.2.1 control del Kardex de material odontológico</b></p> <p>Todo documento debe kardex debe contener al menos:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>a) Nombre del Sistema para el Desarrollo Integral ..... completo</li> <li>b) Nombre descriptivo del producto</li> <li>c) Ejercicio fiscal que representan los movimientos o periodo de la Administración vigente.</li> <li>d) nombre de quien elabora</li> <li>e) nombre de quien supervisa (jefe inmediato)</li> <li>f) la demás información que el jefe del área considere pertinente.</li> </ul>		

OBSERVACIONES Y RECOMENDACIONES	PROPUESTA DE SOLVENTACIÓN DEL ENTE AUDITADO	ANÁLISIS DE LA INFORMACIÓN Y/O VALORACIÓN DE LA DOCUMENTACIÓN APORTADA
<p><b>7.2.2.</b> Las observaciones mencionadas denotan falta de supervisión en el control interno. Por lo que la Jefa del área Médica y Titular del Departamento de Salud y Bienestar deben establecer los procedimientos para:</p> <p>a) que la documentación estadística sea entendible y reveladora por sí misma, como es el caso de los datos estadísticos subsanando las deficiencias encontradas y mencionadas en las observaciones.</p> <p>b) Cuidar que la información fuente, esté debidamente archivada y clasificada cronológicamente.</p> <p>c) desarrollar formatos de control que permitan conocer de primera mano la información estadística, nombres de usuarios, comunidades visitadas, y los demás eventos que las brigadas ofrecen en campo.</p> <p><b>7.2.3. y 7.2.4 Recomendaciones Servicio social</b> La titular del Departamento de Salud y Bienestar, Área Médica y Dirección de Servicios deben establecer conjuntamente con la titular de la Subdirección de recursos Humanos, los mecanismos, reglas o políticas suficientes que conjuntamente con la información que acredite el cumplimiento del servicio social dejen por sí la evidencia de haber sido cumplido dicho servicio tanto a las comunidades como en la permanencia del Prestador de servicio.</p> <p><b>8.- OTRAS OBSERVACIONES:</b> 8.1 Se encuentran dañadas las tinas de Hidromasaje, núm. de inventario 6930 y 182229, lo cual repercute en la <b>negación del servicio.</b></p> <p>8.2 En el servicio de electroterapia se encuentra dañado un combo de electroterapia y ultrasonido núm. de inventario 33703, lo cual repercute en la <b>negación del servicio.</b></p>		

OBSERVACIONES Y RECOMENDACIONES	PROPUESTA DE SOLVENTACIÓN DEL ENTE AUDITADO	ANÁLISIS DE LA INFORMACIÓN Y/O VALORACIÓN DE LA DOCUMENTACIÓN APORTADA
<p><b>8.3</b> En el área de Terapia física, hay 3 camillas que se utilizan para atender al usuario, núm. de inventario 29892, 29886 y 29891, con mucho desgaste, que pueden representar un riesgo para el usuario.</p>		
<p><b>8.4 Control del Archivo del Expediente Clínico.</b> A partir de Abril del presente año, el archivo clínico carece de personal que controle el uso de los expedientes clínicos, considerando que diariamente se manejan alrededor de 100 expedientes, es recomendable que se nombre a un responsable de la administración de dichos documentos en virtud de:</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1.- Contener documentación e información que puede clasificarse como confidencial y de uso exclusivo del usuario.</li> <li>2.- Estos expedientes podrán ser solicitados por el usuario en cualquier momento o situación y el extravío de ellos podría generar responsabilidad solidaria laboral o institucional.</li> <li>3.- No contar con un responsable, la información queda expuesta a extraviarse o ser sustraída por terceras personas.</li> </ol>		



C.P.A. Raúl Alan Tejeda García  
Titular de la Contraloría



LCP Alejandro Martínez Olvera  
Auditor