

P/ Alejandro Ntz.



SISTEMA PARA EL DESARROLLO INTEGRAL DE LA FAMILIA  
MUNICIPIO DE ZAPOPAN

11 147

MEMORANDUM D. S.1949/2017  
Zapopan, Jalisco a 27 de Noviembre del 2017

L.C.P. Berenice Cárabez Hernández  
Encargada del despacho de la Contraloría  
Presente.

**Asunto:** 2da. contestación a Auditoría  
Exp. CI/009/2017  
similar C-241/17

Por medio del presente le envío un cordial saludo, e informo que derivada de la Auditoría que se realizó en el CRI por parte de la Contraloría Interna de este Sistema DIF Zapopan, damos una segunda contestación a las recomendaciones señaladas, que según su análisis quedan todavía pendientes de solventarse. Así mismo anexamos los soportes que amparan la solventación, así como se anexa el expedientes original 16/17 para su revisión.

En seguida se detallan las propuestas de solventación:

**1.2** Las incapacidades, días económicos y riegos de trabajo, fueron autorizados conforme a la normatividad vigente del Contrato Colectivo de Trabajo del Sistema DIF Zapopan, según artículos: (art. 61 inciso II, art. 67 y artículo 68).

**1.3** Anexamos Memorándum número 1950/17 dirigido a la Dirección de Administración y Finanzas solicitando el refrendo de las Circulares, mismas que emitieron otras administraciones y que mencionan los pasos a seguir para un probable Riego de Trabajo.

**2.2 y 2.3** No se obtuvo respuesta por parte de la Dirección de Administración y Finanzas (Memorándum D.S. 1329/2017). (puerta de Seguridad o caja anti-robo)

**3.1** Se anexa copia del Organigrama oficial actualizado, con las firmas respectivas de su autorización.

**4.1.1.** Denegada por parte de la Dirección de Administración y Finanzas, Se anexa requisición de fecha 01/08/17 (solicitud de sellos de los médicos).

Página 1 de 2

Acciones que cambian vidas

Alejandro Ntz.  
05/Dec. 2017

Avenida Laureles No.1151 Colonia Unidad FOVISSSTE Zapopan, Jalisco. C.P.45149 México  
Teléfono:(33)3836-3444 Buzón de quejas y sugerencias: buzon@difzapopan.gob.mx

S P

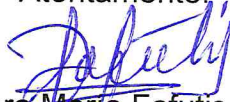
OK.  
B...

4.2.1. Localizado el expedientes 16/17, se anexa el expediente original.

6.1A, 6.1B y 6.2 Se anexa Memorandum D.S 1862 / 2017. (asignación de cuotas de recuperación por parte de los trabajadores sociales).

7.2, 7.2.3 y 7.2. Competencia de la Subdirección de Desarrollo de Capital Humano (prestadores de servicio social área médica.)

Atentamente,



Lic. Dora María Fafutis Morris  
Dirección de Servicios

c. c. p. Mtra. Soveida Martínez Campos/ Jefa del Depto. De Salud y Bienestar *De Mtra*  
Archivo  
DMFM/SMC/agbg



**“2017, Año del centenario de la Promulgación de la Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos, de la Constitución del Estado Libre y Soberano de Jalisco y del Natalicio de Juan Rulfo”**

CONTRALORÍA DIF ZAPOPAN.		DEPARTAMENTO DE SALUD Y BIENESTAR.	OBSERVACIONES TOTALES			
	OFICIO DE COMISIÓN N°	CI - 0129	OBSERVACIONES ORDINARIAS			
	EXPEDIENTE N°	CI 009 / 2017	OBSERVACIONES RELEVANTES			
	ACTA N°	CI 009 / 2017	MONTOS			
	PERIODO	ENERO – MAYO 2017				
			AUDITADO	OBSERVADO		
OBSERVACIONES. DETERMINADAS EN AUDITORÍA.	SEGUIMIENTO N°	AUDITORIA ADMINISTRATIVA	En el transcurso de la auditoria	Solventadas	No Solventadas	Total
	N° OFICIO DEL ENTE.					
	RUBROS AUDITADOS	DEPARTAMENTO DE SALUD Y BIENESTAR Y SUS AREAS DEPENDIENTES	EVALUACIÓN I	10	09	19

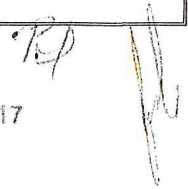
OBSERVACIONES Y RECOMENDACIONES	PROPUESTA DE SOLVENTACIÓN DEL ENTE AUDITADO	ANALISIS DE LA INFORMACION Y/O VALORACION DE LA DOCUMENTACION APORTADA																																			
<p><b>1.- Asistencia y Permanencia:</b> 1.1 El 26 de junio 2017, realizamos el procedimiento de pase de lista de asistencia 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</td> <td></td> </tr> <tr> <td colspan="3"><i>Ausentismo</i></td> <td>empleados</td> <td><b>11%</b></td> </tr> </tbody> </table>	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		<i>Ausentismo</i>			empleados	<b>11%</b>	SOLVENTADA	SOLVENTADA
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																																		
<i>Ausentismo</i>			empleados	<b>11%</b>																																	

OBSERVACIONES Y RECOMENDACIONES					PROPUESTA DE SOLVENTACIÓN DEL ENTE AUDITADO	ANÁLISIS DE LA INFORMACION Y/O VALORACION DE LA DOCUMENTACION APORTADA
<b>1.2 Ausentismo subsecuente:</b>						
DIA	CONCEPTO/ AREA	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</b> <b>cierre de auditoria</b>	Incap. Riesgo de trabajo, Enfermedad/A. Médica, CRI	4	35	12% <b>PROMEDIO 9%</b>		

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> Detectamos certificado de incapacidad núm. 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 percance automovilístico, 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>	<p><b>1.2</b> "Ausentismo Razonable, derivado de que los días económicos, incapacidades, riesgos de trabajo y capacitaciones, han sido autorizados conforme a los derechos que tiene el trabajador de acuerdo al Contrato Colectivo de Trabajo"</p> <p><b>1.3</b> "Competencia de la Dirección de Administración y Finanzas, la Subdirección de Recursos Humanos y la Dirección Jurídica, en el refrendo de las circulares por riesgo de trabajo"...</p>	<p style="text-align: center;"><b>NO SOLVENTADA</b></p> <p>La contestación a este punto debe referir:</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. ✓ fundamentación de los derechos aludidos en su contestación, con base a la normatividad que señala.</li> <li>2.- Propuesta sobre las acciones que deben tomarse para contribuir en la disminución del riesgo de trabajo en sus respectivas áreas.</li> </ol> <p style="text-align: right;"><i>mediana</i></p>

*OK Soveida*  
*7/11/17*

OBSERVACIONES Y RECOMENDACIONES	PROPUESTA DE SOLVENTACIÓN DEL ENTE AUDITADO	ANÁLISIS DE LA INFORMACIÓN Y/O VALORACIÓN DE LA DOCUMENTACIÓN 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="190 1144 1069 1323"> <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>		<p style="text-align: center;"><b>NO SOLVENTADA</b></p> <p>La titular del área auditada no presenta documentación alguna que evidencie alguna iniciativa preventiva que permita controlar, determinar, establecer políticas internas o reglas de conducta para determinar fehacientemente que el accidente que sufre el trabajador es realmente un riesgo de trabajo.</p> <p>Si bien es cierto que este punto no es competencia propia de sus atribuciones, habiendo sido detectado en su área de adscripción. La titular debe tomar la iniciativa de turnarlo a las Direcciones de su competencia para establecer los criterios bajo los cuales deben sentarse las bases para la calificación de un riesgo de trabajo</p>
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 terapistas 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="190 812 1064 1112"> <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.	<p><b>2.4</b> " El CRI tiene bastante mobiliario dañado o que ya no se utiliza para dar de Baja, se dará inicio en la revisión y clasificación de los activos, para posterior coordinarnos con el área de patrimonio, haciendo llegar una copia a la Contraloría para su conocimiento.</p> <p><b>2.2 Y 2.3</b> "se anexa copia del memorando D.S. 1329/2017 enviado a la Directora Administrativa, para la solicitud y autorización de Puertas con Chapas de alta Seguridad o Caja Antirrobo"...</p>	<p style="text-align: center;"><b>SOLVENTADA</b></p> <p>2.4.- Se anexa memorando D.S. 1374 / 2017 El titular de la Dirección de Servicios coordinará una revisión y clasificación de activos..."</p> <p><u>Observación para seguimiento posterior a su conclusión</u></p> <p style="text-align: center;"><b>NO SOLVENTADA</b> ✓</p> <p>No anexa copia del procedimiento de requisición de la compra del servicio que se mencionan en la recomendación sugerida.</p> <p style="text-align: right; font-size: small;">MEMO Solicite el servicio MEMO 2.3 N. 1329/2017</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.															

OBSERVACIONES Y RECOMENDACIONES	PROPUESTA DE SOLVENTACIÓN DEL ENTE AUDITADO	ANALISIS DE LA INFORMACION Y/O VALORACION DE LA DOCUMENTACION 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="196 492 1051 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.																								





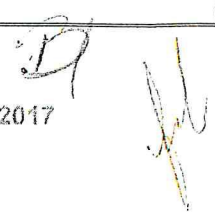
OBSERVACIONES Y RECOMENDACIONES	PROPUESTA DE SOLVENTACIÓN DEL ENTE AUDITADO	ANÁLISIS DE LA INFORMACIÓN Y/O VALORACIÓN DE LA DOCUMENTACIÓN APORTADA
<p>de esta área, refiere no tener contacto ni participación con la operación ni desempeño de las mencionadas áreas, aunque administrativamente le hacen llegar 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></p> <p><b>3.1</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></p> <p><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, <u>no contienen historia clínica, ni exploración física</u>. Cuando el <u>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</u>. Este documento se integra al expediente clínico como evidencia del tratamiento e historial del servicio prestado.</p> <p><b>Observaciones:</b></p> <p><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:</b> NOM_004-SSA3-2012, numeral 5.10 ..."todas las notas..... deben contener fecha, hora y nombre completo de quien la elabora"... firma autógrafa"...</p>	<p><b>3.1</b> "Se realizó la estructuración del Organigrama. Se anexa copia del Organigrama actualizado"</p>	<p style="text-align: center;"><b>NO SOLVENTADA</b> ✓</p> <p>El área auditada, anexa copia de su organigrama corregido, <u>pero este no aparece oficializado con el sello y/o firma de la Subdirección de Recursos Humanos, así como tampoco de la hoja de última edición en la que se detalla la fecha de modificación y firmas.</u></p> <p style="text-align: right; font-size: small;">       SOLVENTADA        Anexa copia de        Plantilla Nivel        JEFATURA     </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><b>4.2.1</b> 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="198 1268 1048 1369"> <thead> <tr> <th>Expediente</th> <th>Nombre</th> <th>Usuario de</th> <th>Área</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>16/17</td> <td>Delia Valeria</td> <td>Terapia de Lenguaje</td> <td>CRI</td> </tr> </tbody> </table>	Expediente	Nombre	Usuario de	Área	16/17	Delia Valeria	Terapia de Lenguaje	CRI	<p><b>4.1.1.</b> "Se anexa requisición de fecha 01/08/2017 para solicitar sellos de los médicos, misma que se encuentra detenida con la Directora Administrativa, informándonos que se encuentra en revisión, así mismo algunos Terapistas externos han mandado hacer sus sellos personales (se plasman algunos sellos"....</p>	<p style="text-align: center;"><b>NO SOLVENTADA</b></p> <p>La Requisición de compra o Servicio carece del protocolo de firmas de autorización o Vo Bo de Jefe inmediato, Presupuestos, Coordinación de Adquisiciones, Dirección Administrativa, no tiene sello de recibido por el área de adquisiciones o Dirección Administrativa</p> <p style="text-align: right;">OK SOLVENTADA COPIA DE REQUISICIÓN RECIBIDA</p>
Expediente	Nombre	Usuario de	Área							
16/17	Delia Valeria	Terapia de Lenguaje	CRI							

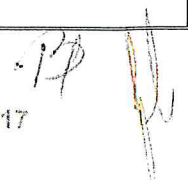


OBSERVACIONES Y RECOMENDACIONES				PROPUESTA DE SOLVENTACIÓN DEL ENTE AUDITADO	ANÁLISIS DE LA INFORMACIÓN Y/O VALORACIÓN DE LA DOCUMENTACIÓN APORTADA																				
18/17	Victoria	Masoterapia	CRI																						
172/17	Andre	Psicología	CRI																						
242/17	Ricardo	Masoterapia	CRI																						
396/17	Lucía Guadalupe	Masoterapia	CRI																						
441/17	Mateo	Terapia de lenguaje	CRI																						
604/17	Gabriel Alberto	Terapia de Lenguaje	CRI																						
651/17	Lia Marian	Terapia de Lenguaje	CRI																						
Número de expedientes de nuestro análisis.			95																						
Número de expedientes faltantes.			8																						
Riesgo de extravío.			8%																						
<p>4.2.2.- Analizamos el tabulador de cuotas de recuperación, el cual fue actualizado por la anterior administración, encontramos discrepancia en la clasificación de la cuota C <b>“terapia de psicología”</b> 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>4.2.3.- 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>Recomendaciones</b></p> <p>4.2.1 La jefa del Departamento de Salud y Bienestar debe girar indicaciones a quien 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> <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> Existe un tabulador de ingresos y conforme a este, se clasifican la cuotas de recuperación como sigue:</p> <table border="1" data-bbox="190 1117 1067 1349"> <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	<p><b>4.2.1</b> "Fueron localizados los 8 expedientes. Se anexan los expedientes originales a este informe para revisión de la Contraloría"</p> <p><b>4.2.2 y 4.2.3.</b> "Después de realizar un análisis respecto a las cuotas de recuperación por los servicios que otorga el sistema DIF Zapopan, en el CRI, se concluye que se continuarán con las mismas cuotas"....."</p>	<p>Con excepción del expediente 16/17, los expedientes observados como faltantes fueron exhibidos para su revisión </p> <p style="text-align: center;"><b>Solventada</b></p> <p>La presente recomendación fue propuesta por la Contraloría a efecto de homologar las cuotas de recuperación y evaluar la capacidad de pago de los usuarios en general, lo cual no tiene efectos en la revisión del área auditada.</p>
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	ANALISIS DE LA INFORMACION Y/O VALORACION DE LA DOCUMENTACION APORTADA																																																																
<p>6.1.- 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="201 526 1053 1131"> <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="204 483 927 787"> <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 punto 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	<p>6.1A. "Se anexa escrito de fecha 30 de agosto de 2017, donde se tuvo reunión con los Trabajadores Sociales y en el escrito, se proponen la tabla – tabulador para el pago de cuotas".</p> <p>6.1B y 6.2 "Se integra la aclaración en las notas de seguimiento del estudio socio-familiar. Se hace entrega de los expedientes originales para su revisión, número de expedientes 99, 100, 238, 106, 377, 485, 542, 703 todos del año 2017"...</p> <p style="text-align: right;"><i>Se cumplió Auditor</i></p>	<p style="text-align: center;"><b>NO SOLVENTADO</b></p> <p>Dicho procedimiento debe establecer políticas u otras condiciones que sirvan de base para evitar las contradicciones que se ven en la tabla 6.1 en la cual no se respetan los parámetros de los ingresos para clasificar al usuario.</p> <p style="text-align: center;"><b>NO SOLVENTADO</b></p> <p>6.1B El área auditada refiere en notas escritas a cada expediente, comentarios sobre las condiciones socio – familiares en cada caso particular, no así sobre qué criterios utilizan para clasificar al usuario en una categoría diferente a las establecidas en la tabla de clasificación según sus ingresos.</p> <p>6.2 <b>No solventado:</b> el área auditada no explica porque en el estudio socio-económico admite que los ingresos son inferiores a sus egresos, así como tampoco no se consigna en el estudio la manera de como EL USUARIO sufraga los gastos que exceden sus ingresos</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																																			

MEMORANDO C-10-10-10

OBSERVACIONES Y RECOMENDACIONES							PROPUESTA DE SOLVENTACIÓN DEL ENTE AUDITADO	ANALISIS DE LA INFORMACION Y/O VALORACION DE LA DOCUMENTACION 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"> <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. Dia</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. Dia	<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. Dia																																																																								
<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>																																																																								



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 terapistas. <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> 7.1.1. 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 terapistas externos, de tal forma que los datos sean los mismos tanto para consulta interna como externa y para Transparencia.</p>	<p><b>7.1.1.</b> Se anexa ficha informativa del día 19 de julio /2017, donde se realizó la reunión de trabajo recomendada y en donde se plasman algunos puntos para mejorar y validar la información mensual que se envía a DIF Jalisco. Se anexa correo electrónico donde se nos invitó y acudimos a la capacitación para el llenado del informe estadístico en el DIF Jalisco el día 4 de agosto de 2017. "Se anexa un formato de registro diario para Terapia física, donde se le hicieron algunas modificaciones, esto para facilitar el llenado y claridad de la información para el informe estadístico de DIF Jalisco."...</p>	<p style="text-align: center;"><b>SOLVENTADO</b></p> <p>Anexa ficha informativa estableciendo adecuaciones complementarias sobre la forma de entregar los registros de atención a usuarios, plazos y presentación de los mismos, así como formato con adecuaciones para hacerlo formato informativo.</p>

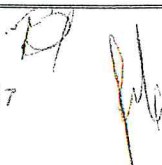




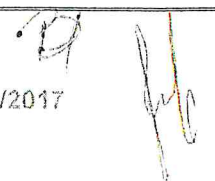
OBSERVACIONES Y RECOMENDACIONES				PROPUESTA DE SOLVENTACIÓN DEL ENTE AUDITADO	ANÁLISIS DE LA INFORMACIÓN Y/O VALORACIÓN DE LA DOCUMENTACIÓN APORTADA
<b>7.2 DESEMPEÑO DEL ÁREA MÉDICA (DATOS TEÓRICOS)</b> <b>Atención a usuarios periodo Enero / Mayo 2017</b>					
<b>Periodo</b>	<b>Área</b>	<b>Personal y Prestadores</b>	<b>Consultas</b>		
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>		
<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> </ul>					



OBSERVACIONES Y RECOMENDACIONES	PROPUESTA DE SOLVENTACIÓN DEL ENTE AUDITADO	ANÁLISIS DE LA INFORMACIÓN Y/O VALORACIÓN DE LA DOCUMENTACIÓN APORTADA
<p>1 Médico general de DIF (incapacitado) 1 Estilista 1 Enfermera Y personal externo como notario Servicio social de salud animal Considerando que son <b>40 participantes</b> y la mayoría son profesionistas externos y prestadores de servicio social, calculamos sólo como dato informativo la productividad teórica de esta área como sigue:</p> <p>Número de servicios realizados / número de participantes = 10,729/40 = <b>268 servicios promedio en brigada y CDC's</b> en 5 meses Productividad promedio mensual= 268 / 5 = 53 servicios a usuarios promedio por prestador de servicio o profesionista externo al mes (<b>teórico</b>)</p> <p><b>Observaciones:</b> <b>7.2.- El reporte proporcionado</b> con la información estadística de los servicios prestado de esta área; carece de datos generales de la Institución, periodo que informa, sin nombre del área emisora. Sin firmas. Sin número de profesionistas, técnicos y colaboradores externos que apoyan, por lo que <u>no con la información que nos fu proporcionada, determinamos la probable productividad o desempeño del área médica institucional.</u> En virtud de carecer de datos que no sustentan un criterio firme para calcular dicha productividad. <u>Solo se calcula la tabla anterior.</u> Como dato informativo</p>		



OBSERVACIONES Y RECOMENDACIONES	PROPUESTA DE SOLVENTACIÓN DEL ENTE AUDITADO	ANALISIS DE LA INFORMACION Y/O VALORACION DE LA DOCUMENTACION 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="190 516 1064 1144"> <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>Podologia</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	Podologia	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																																																																																																			
Podologia	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>																																																																																																			



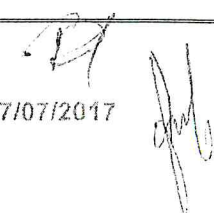
OBSERVACIONES Y RECOMENDACIONES	PROPUESTA DE SOLVENTACIÓN DEL ENTE AUDITADO	ANALISIS DE LA INFORMACION Y/O VALORACION DE LA DOCUMENTACION APORTADA																								
<p><b>7.2.1 Control interno: Control de existencia de material odontológico.</b> El control de inventario de material odontológico 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="196 846 1045 1214"> <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><b>Sábanas (fresado)</b> 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	<b>Sábanas (fresado)</b> 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																							
<b>Sábanas (fresado)</b> 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>																									



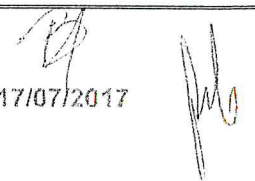
OBSERVACIONES Y RECOMENDACIONES	PROPUESTA DE SOLVENTACIÓN DEL ENTE AUDITADO	ANÁLISIS DE LA INFORMACIÓN Y/O VALORACIÓN DE LA DOCUMENTACIÓN APORTADA
<p><b>7.2.2 Hojas informativas de trabajo en campo (brigadas)</b> <b>Observación:</b> El área médica no maneja padrón de usuarios, porque el área se desempeña 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,</li> </ol>		



OBSERVACIONES Y RECOMENDACIONES	PROPUESTA DE SOLVENTACIÓN DEL ENTE AUDITADO	ANÁLISIS DE LA INFORMACIÓN Y/O VALORACIÓN DE LA DOCUMENTACIÓN APORTADA
<p>incidencias por faltas y justificaciones, Listados de usuarios atendidos. Etc. 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> 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> <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: a) Control de prestadores de servicios médicos en Centros de Desarrollo Comunitario.</p>	<p><i>Personal</i></p> <p>Se anexa el formato que a partir del mes de Septiembre de 2017 se utilizará para llevar un mejor control"</p>	<p><i>DRH</i></p> <p><b>NO SOLVENTADO</b> El área no anexa el formato que se utilizará y no da respuesta clara a cada uno de los incisos detallados en la recomendación</p>



OBSERVACIONES Y RECOMENDACIONES	PROPUESTA DE SOLVENTACIÓN DEL ENTE AUDITADO	ANÁLISIS DE LA INFORMACIÓN Y/O VALORACIÓN DE LA DOCUMENTACIÓN APORTADA
<p>b) Reportes de control diario semanal o Mensual que deben llevar cada 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> <p>a) nombre completo del sistema DIF Zapopan b) fecha y / o periodo que informa c) estar foliados consecutivamente d) contener fechas de elaboración e) información detallada y clara f) Nombre y firma de quien elabora, supervisa e informa. g) los demás datos que la titular considere necesarios.</p> <p><b>7.2.1 control del Kardex de material odontológico</b> Todo documento de kardex debe contener al menos:</p> <p>a) Nombre del Sistema para el Desarrollo Integral ..... completo b) Nombre descriptivo del producto c) Ejercicio fiscal que representan los movimientos o periodo de la Administración vigente. d) nombre de quien elabora e) nombre de quien supervisa (jefe inmediato) f) la demás información que el jefe del área considere pertinente.</p>	<p>“Se llenarán las hojas de control de material de odontología con los requisitos solicitados, anexo copia. Se anexa formatos con los datos solicitados, así como vales que amparan los materiales que se entregaron al personal médico que labora en el Sistema DIF Zapopan, y el vale faltante de los geles.</p>	<p style="text-align: center;"><b>SOLVENTADO.</b></p> <p>Anexo copia de hojas control de asignación de material odontológico, médico y de curación</p>




OBSERVACIONES Y RECOMENDACIONES	PROPUESTA DE SOLVENTACIÓN DEL ENTE AUDITADO	ANALISIS DE LA INFORMACION Y/O VALORACION DE LA DOCUMENTACION 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 si 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> <b>8.1</b> 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><b>8.2</b> En el servicio de electroterapia se encuentra dañado un combo de electro terapia y ultrasonido núm. De inventario 33703, lo cual repercute en la</p>	<p>7.2.2 "Se llenarán los formatos debidamente solicitados. Se Anexa con los datos solicitados.-"</p> <p><b>7.2.3 y 7.2.4</b>"Se anexa formato que se utilizará a partir de Septiembre 2017.</p> <p>8.1 "Se anexa solicitud de mantenimiento para el Depto. de Servicios Generales, donde se nos recibió el 21 de junio de 2017, solicitando la reparación de las Tinas dañadas.</p> <p>"Se anexa solicitud de mantenimiento solicitando la reparación....."</p>	<p><b>SOLVENTADA</b> Observación para auditoria de seguimiento en la operación del área médica.</p> <p><b>NO SOLVENTADA</b> El área no presenta el procedimiento con las reglas o políticas para establecer las condiciones a las que debe sujetarse el prestador del servicio, tales como quién controla las asistencias del prestador, forma de informar el cumplimiento del servicio, control de horas cumplidas y ausentismo etc.</p> <p><b>SOLVENTADO</b></p> <p><b>SOLVENTADO</b></p>



OBSERVACIONES Y RECOMENDACIONES	PROPUESTA DE SOLVENTACIÓN DEL ENTE AUDITADO	ANÁLISIS DE LA INFORMACIÓN Y/O VALORACIÓN DE LA DOCUMENTACIÓN APORTADA
<p>negación del servicio.</p> <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>" Se anexa solicitud de mantenimiento solicitando la reparación"...</p>	<p><b>SOLVENTADO</b></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>	<p>"Se anexa Memorando 1201/2017 solicitando un prestador de servicio...."</p>	<p><b>SOLVENTADO</b></p>

  
L. C.P. Berenie Cáfeabez Hernández  
Encargada del despacho de Contraloría

  
LCP Alejandro Martínez Olvera  
Auditor