

08 SEP 2017

RECIBIDO

Área a revisar	Oficio de Comisión	Orden de Auditoría	Objeto de la auditoría
Dirección de Servicios Médicos Municipales	DA/137/2017	AAD/002-Bis/2017	Revisión de Bitácoras de Servicios Prestados en las Unidades Médicas

Oficio No. DA/1076/2017  
Asunto: Envío Informe Final

DR. FERNANDO PETERSEN ARANGUREN  
DIRECTOR DE SERVICIOS MÉDICOS MUNICIPALES  
PRESENTE:

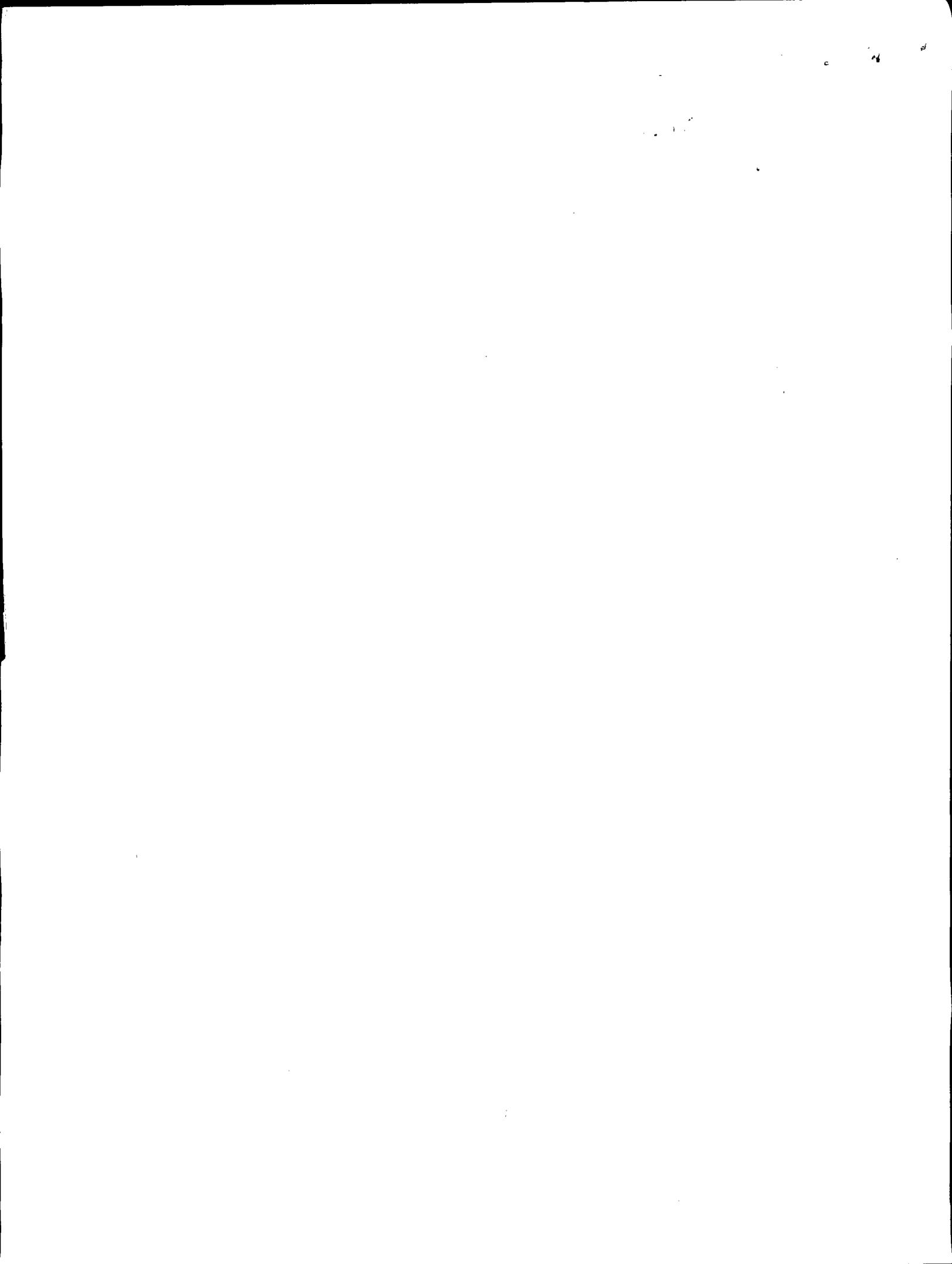
*NOUSE*

Como parte de la auditoría practicada a la Dirección de Servicios Médicos Municipales a su digno cargo y correspondiente a la revisión de bitácoras de servicios prestados en las Unidades Médicas adscritas a la Dirección, lo anterior derivado del Programa de Auditoría implementado por la Contraloría Ciudadana del Municipio de Guadalajara e iniciada mediante Oficio de Comisión DA/137/2017, de fecha 18 de enero 2017 y Orden de Auditoría AAD/02-Bis/2017, remito a usted el **INFORME FINAL** el cual incluye (4) cuatro observaciones, de las cuales 3 (tres), se encuentran **SOLVENTADAS** y 1 (una) **SIN SOLVENTAR**.

#	Observación	Estatús de Solventación	Comentarios
1	De los Cuestionarios de Control Interno efectuados a los Trabajadores Sociales adscritos a la Unidad Médica Leonardo Oliva. Se realizó cuestionarios de control interno a 8 (ocho) trabajadores sociales adscritos a la Unidad Médica Leonardo Oliva.	Solventada	Ver detalle de unidades en cédula de observaciones
2	Formatos de Condonación de pago por parte del área de Trabajo Social, sin Folio. Formato de condonación de pago, sin número de folio correspondiente.	Solventada	Ver detalle en cédula de observaciones
3	Falta soporte documental en la Unidades Médicas, de los Recibos Oficiales expedidos por la Tesorería Municipal. Se detecta 410(cuatrocientos diez) recibos de cobro efectuados por la Tesorería Municipal, de los cuales no se encuentra registro alguno en bitácoras de servicio de las Unidades Médicas.	Solventada	Ver detalle en cédula de observaciones

*Recibido copia  
Hoy 9:57  
7/09/2017*

Gobierno de  
Guadalajara  
05 SEP 2017  
*Ravela*  
RECIBIDO  
Dirección de Servicios Médicos Municipales  
Coordinación General  
de Construcción de Comunidad





Área a revisar	Oficio de Comisión	Orden de Auditoría	Objeto de la auditoría
Dirección de Servicios Médicos Municipales	DA/137/2017	AAD/002-Bis/2017	Revisión de Bitácoras de Servicios Prestados en las Unidades Médicas

4	<b>De las Discrepancias entre Bitácora de Servicios VS. Recibo oficial de la Tesorería.</b> Se detecta la existencia de 26 (veintiséis) recibos oficiales de cobro, en los cuales no coincide lo reportado por los recibos de cobro.	No Solventada	Ver detalle en cédula de observaciones.
---	---	---------------	---

Se anexa al presente:

- 1 Cédulas de observaciones con 10 páginas.

Sin otro particular, quedo de usted enviándole un cordial saludo.

**Atentamente**

“Guadalajara, heredera del legado de Fray Antonio Alcalde”  
Guadalajara; Jalisco a 01 de septiembre de 2017

**L.C.P. Alejandro Gálvez Becerra**  
Director de Auditoría

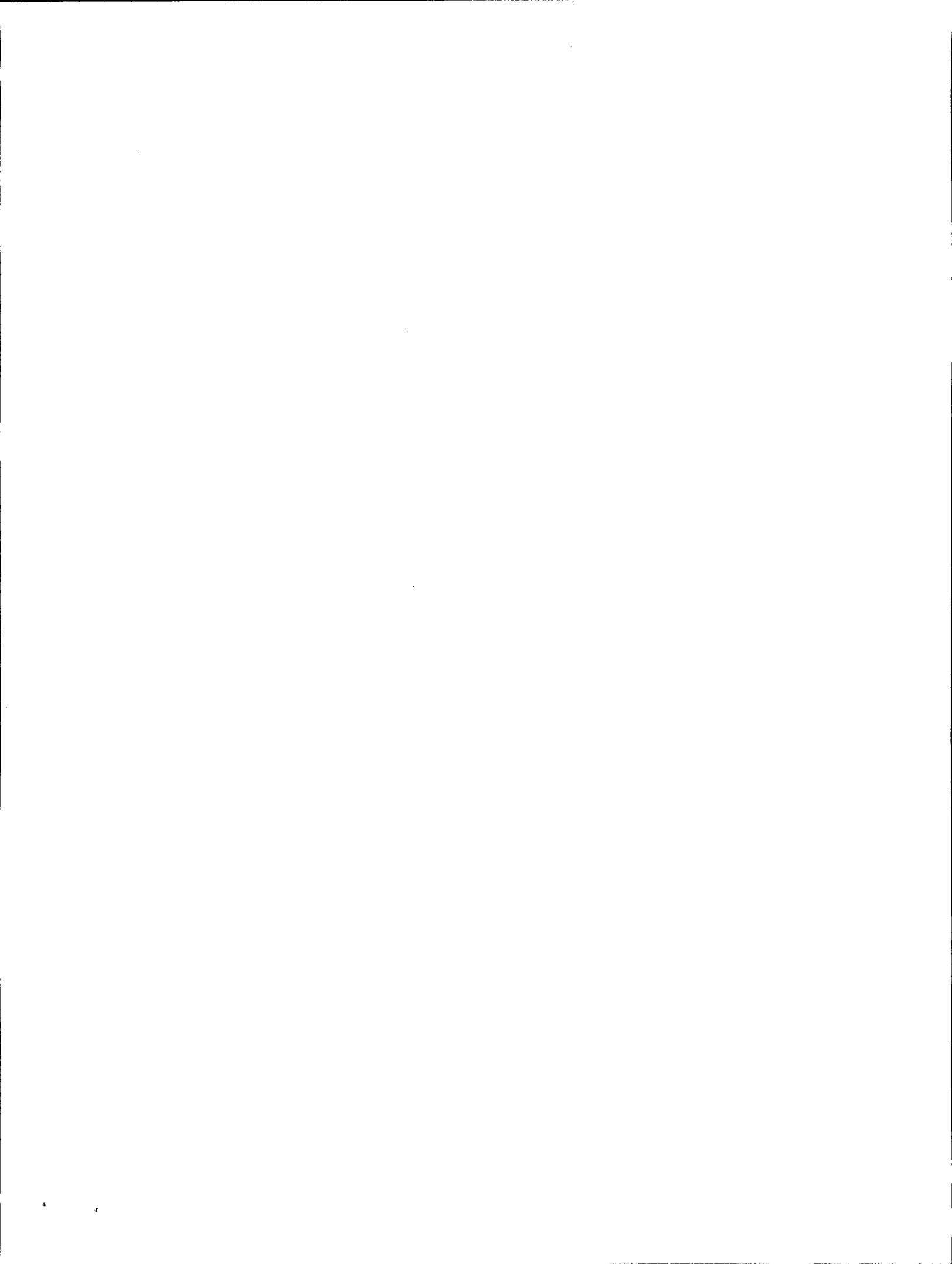


C.c.p. Ing. Bernardo Fernández Labastida.- Coordinador General de Construcción de la Comunidad.- Para su conocimiento  
c.c.p. Archivo  
AGB/mac



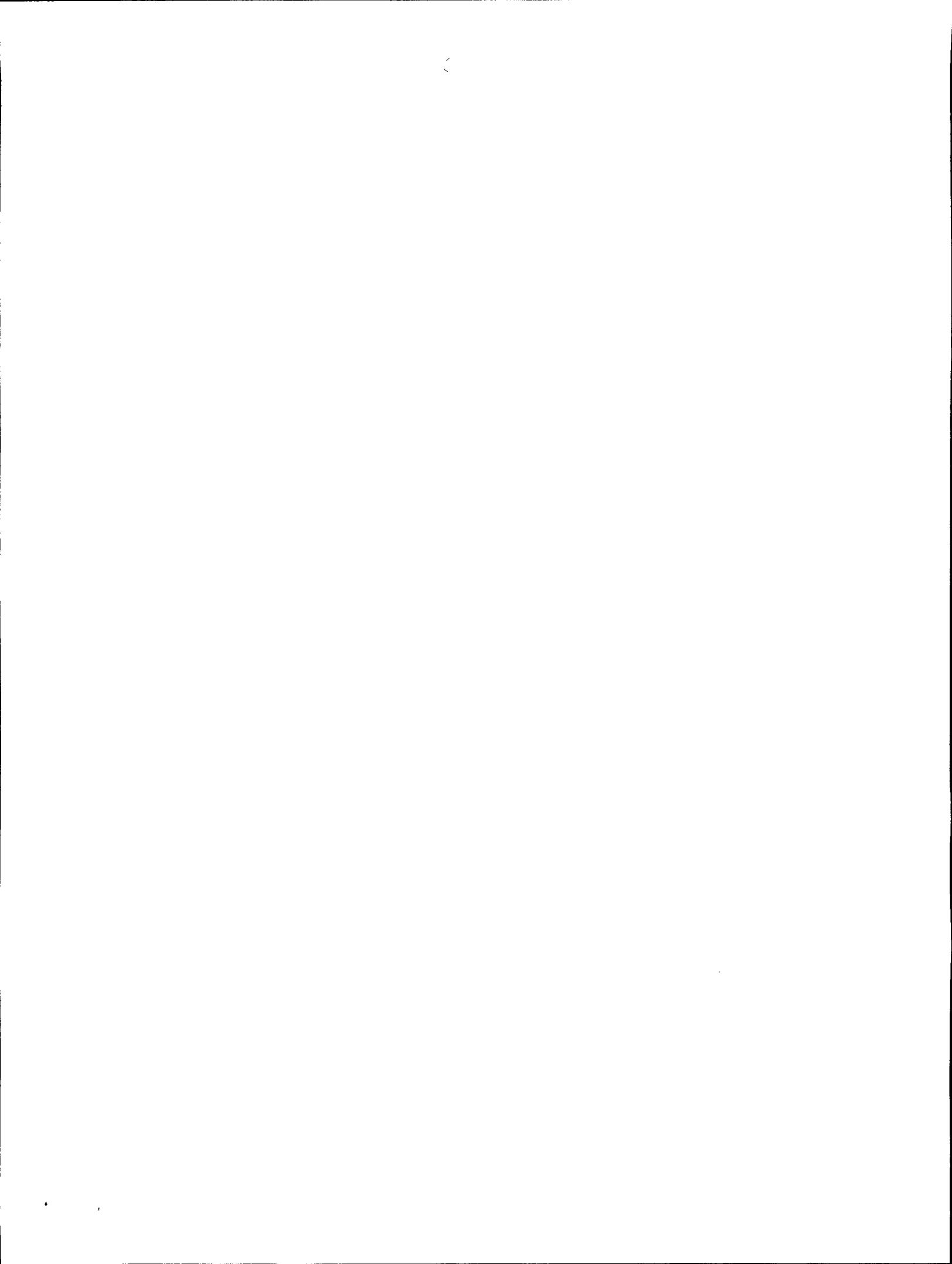
En relación a la auditoría realizada en la Dirección de Servicios Médicos Municipales, iniciada mediante oficio de comisión DA/137/2017 de fecha 18 de enero de 2017 y orden de auditoría AAD/02-Bis/2017 de fecha 16 marzo de 2017, correspondiente a la Revisión de bitácoras de Servicios prestados en las Unidades Médicas adscritas a la Dirección por el período del 01 de julio al 31 de diciembre de 2016, se desprende la siguiente **Cédula de Observaciones:**

	Observaciones	Normatividad	Recomendaciones	Solventación
1	<p><b>DE LOS CUESTIONARIOS DE CONTROL INTERNO EFECTUADOS A LOS TRABAJADORES SOCIALES ADSCRITOS A LA UNIDAD MÉDICA LEONARDO OLIVA.</b></p> <p>Se realizaron cuestionarios de control interno a <b>8 (ocho)</b> trabajadoras sociales adscritas a la Unidad Médica Leonardo Oliva, entre los puntos más relevantes se encuentran los siguientes:</p> <p>a) De las 8 (ocho) trabajadoras sociales, 6 (seis) de ellas mencionan que cuentan con un tabulador denominado E.S.E. para la aplicación de descuentos y las otras 2 (dos) dicen que no cuentan con tabulador.</p> <p>b) En lo relacionado a que si se solicita identificación de los pacientes a los cuales se les aplica descuento y/o exento en el pago por los servicios recibidos en la Unidad Médica, las 8 (ocho) contestaron NO.</p> <p>c) En la pregunta que si en material quirúrgico se realizan descuentos, las 8 (ocho) contestaron que <b>NO HAY COBRO DE MATERIAL QUIRURGICO</b></p>	<p><b>Ley de Ingresos 2016</b></p> <p><b>Artículo 59.</b> Las personas físicas o jurídicas que requieran servicios de la dependencia competente que en este artículo se enumeran, pagarán previamente los derechos correspondientes.</p> <p>...</p> <p>Las tarifas señaladas en el presente artículo podrán ser <u>reducidas hasta el 100%, cuando se trate de personas cuya situación económica no les permita realizar el pago de las mismas, previo dictamen socioeconómico que al efecto formule la dependencia competente.</u></p> <p><b>ACUERDO por el que se emiten las Disposiciones y el Manual Administrativo de Aplicación General en Materia de Control Interno. (DOF 3 de noviembre de 2016)</b></p> <p><b>TERCERA. ACTIVIDADES DE CONTROL.</b></p> <p>Son las acciones que define y desarrolla la Administración mediante políticas, <u>procedimientos</u> y tecnologías de la información con el</p>	<p><b>PREVENTIVA:</b></p> <p>Implementar medidas de control preventivas por medio de la emisión de un Manual de Procedimientos, el cual deberá de ser difundido entre todos los involucrados en la operación. Así mismo, se sugiere proporcionar capacitación constante a los servidores públicos, con el objeto de reforzar el procedimiento implementado.</p> <p>Respecto al tabulador, al que hicieron menciona algunas Trabajadoras Sociales, el mismo deberá de ser revisado y autorizado por la Dirección, y estará sujeto al estudio socioeconómico dispuesto por la Ley de Ingresos vigente.</p> <p><b>RECOMEDACIÓN POSTERIOR A LA CONTESTACIÓN:</b></p> <p>Si bien es cierto que en el documento denominado "<b>Procedimiento de Pago para el trámite de Alta Administrativa</b>", se refleja lo relacionado al formato <b>reducción de tarifa</b>, se recomienda que el mismo deberá estar foliado, esto con la</p>	<p>La Dependencia proporcionó información mediante oficio SMM/DA/RM/0176/2017 de fecha 05 de julio de 2017, signado por la L.C.P. Adriana Alatorre Gomar Subdirectora de Servicios Administrativos, en el que de manera textual menciona lo siguiente:</p> <p>a) <i>En los Servicios Médicos las áreas de Trabajo Social si cuentan con un tabulador para aplicación de descuentos, por lo que se estarán realizando visitas más constantes de supervisión por parte de la coordinadora de Trabajo Social para verificar que todas las trabajadoras sociales lo estén aplicando. Así mismo se verificará que estén aplicando el "Manual de Procedimientos de Hospitalización".</i></p> <p>b) <i>En lo que se refiere a que si se está solicitando identificación a los pacientes a los cuales se aplica descuento y/o exento en el pago por los servicios recibidos, cabe señalar que a los adultos mayores del Municipio de Guadalajara si se solicita, pero ya en lo sucesivo se dará la indicación por parte de la coordinación de Trabajo social de que</i></p>



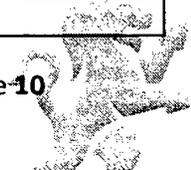


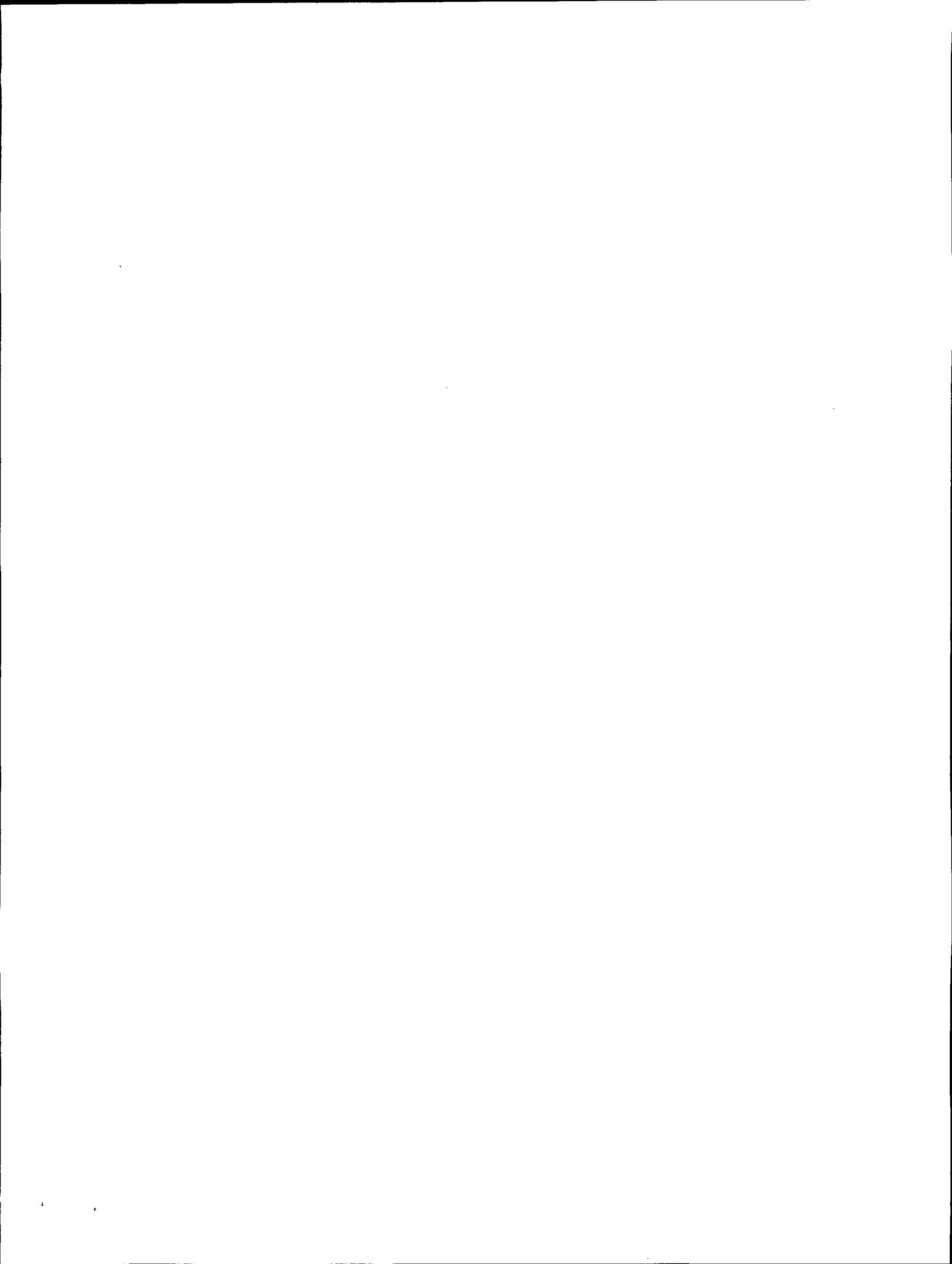
<p>d) En los exentos no se cuenta con formatos foliados.</p> <p>e) En la pregunta quién es la persona que avala los descuentos otorgados por su parte, la respuesta es que se realiza de forma personal.</p> <p>f) En comentarios adicionales se encuentra lo siguiente:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Se hace mención que existe prepotencia por parte de algunos servidores públicos de diferentes dependencias como de la misma Unidad Médica que prácticamente exigen que se exente el servicio y no solo a ellos sino a terceras personas y que esta situación les provoca conflictos con ellos.</li> <li>- Se realice revisión a la Ley de Ingresos de tal manera que se consideren todos los servicios que se prestan en los servicios médicos y así evitar conflictos con el personal encargado de cajas adscritas a la Tesorería Municipal.</li> <li>- De igual manera hacen una petición en la que se haga del conocimiento al superior Jerárquico de los cajeros adscritos a la Tesorería Municipal, que se encuentran en la Unidad Médica Leonardo</li> </ul>	<p>objetivo de alcanzar las metas y objetivos institucionales; así como prevenir y administrar los riesgos, incluidos los de corrupción.</p>	<p>finalidad de contar con un mayor control respecto a los descuentos autorizados por cada uno de los trabajadores sociales pertenecientes a la Unidades Médicas. Una vez autorizado el formato con su folio respecto de deberá proporcionar evidencia documental de los mismos a éste órgano de Control.</p>	<p><i>solicite la identificación de manera general en caso de exentos o aplicación de descuentos a pacientes por los servicios recibidos.</i></p> <p><i>c) En lo que refieren que no hay cobro de material quirúrgico, es importante informar que este rubro se contempla dentro del cobro de cirugía.</i></p> <p><i>d) En lo que mencionan que en exentos no se cuenta con formatos foliados, se dio la indicación pro parte de la Coordinación de Trabajo Social para que internamente se llevará un consecutivo de los exentos, más sin embargo se dará la indicación para homologar el proceso.</i></p> <p><i>e) En la pregunta de quién es la persona que avala los descuentos otorgados, se emitió una relación con los nombres, firmas e identificación de las personas que están autorizadas, la cual fue enviada a Tesorería.</i></p> <p><i>f) Se dará nuevamente la indicación a los Directores y Administradores de las Unidades de Urgencias Médicas apegarse a la relación de personal autorizado para aplicar descuentos y/o exentar servicios médicos otorgados apegándose a la normatividad, así como se le dé el apoyo al personal de trabajo social para evitar prepotencia y exigencia por parte del Servidor Público cuando solicite algún servicio. Así como también a través de oficio a Tesorería se le estará solicitando el apoyo para</i></p>
--	--	---	---



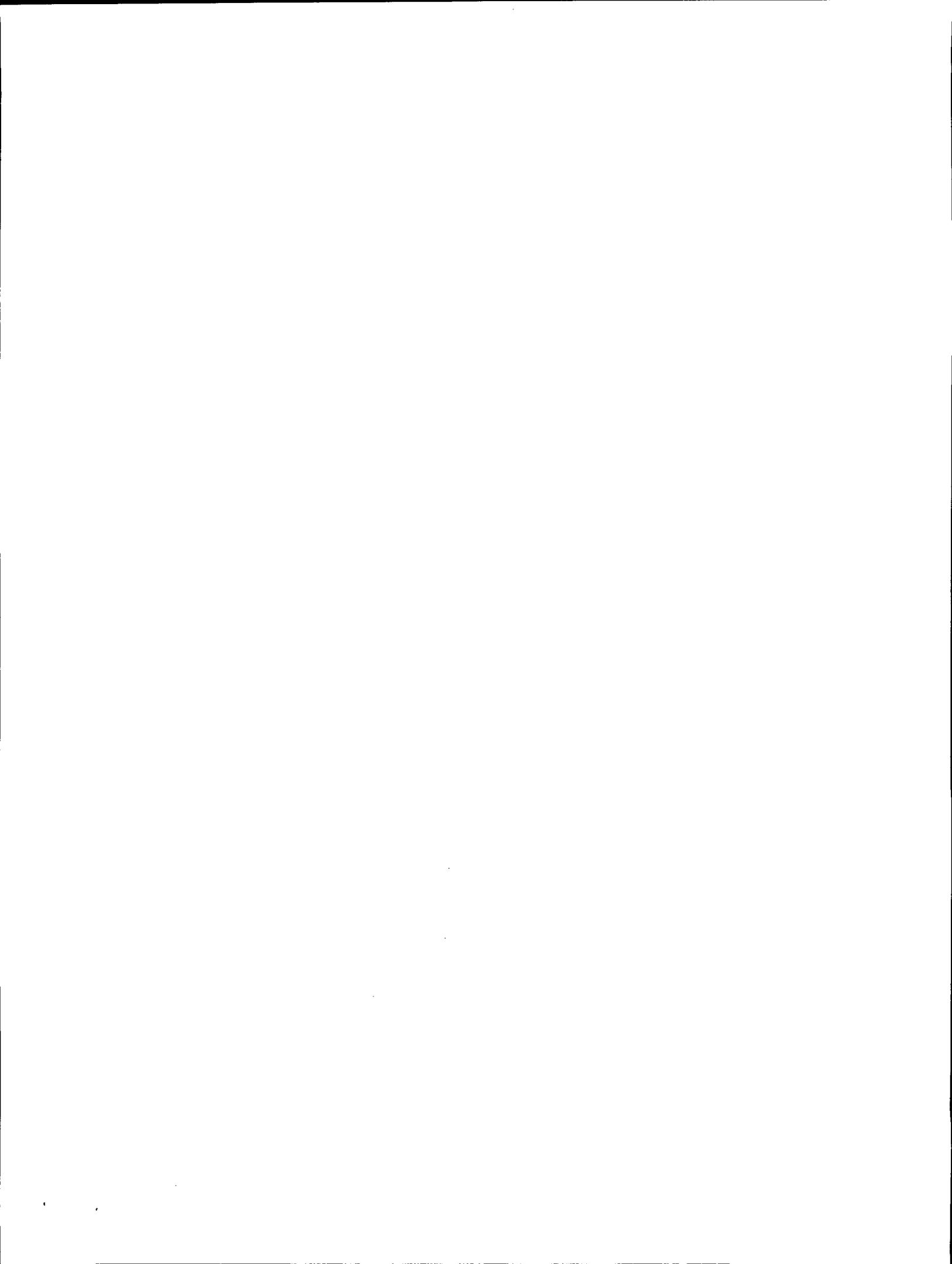


	<p>Oliva, de manera textual solicitan lo siguiente: <i>el cajero no tarde tanto en hacer su corte por el hecho de estar en una zona de urgencias por que cierran a la 18:30 y la abren después de las 19:00 hrs. Y se da mucho los fines de semana.</i></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Así como cajeros que no quieren cobrar la consulta.</li> </ul> <p>De lo anterior, este Órgano de Control identifica la ausencia de un procedimiento homologado para otorgar exenciones de pago a los pacientes, así mismo se denota desconocimiento de la Ley de Ingresos aplicable.</p>			<p><i>que instruya a los cajeros en aplicar la normatividad , y no tardar tanto en aperturar ventanilla de atención a cuando sean los cambios de turnos y dar una mejor atención a la población.</i></p>
Importe: No cuantificable		Período: octubre – diciembre 2016	Estatus de solventación:	<b>SOLVENTADA</b>



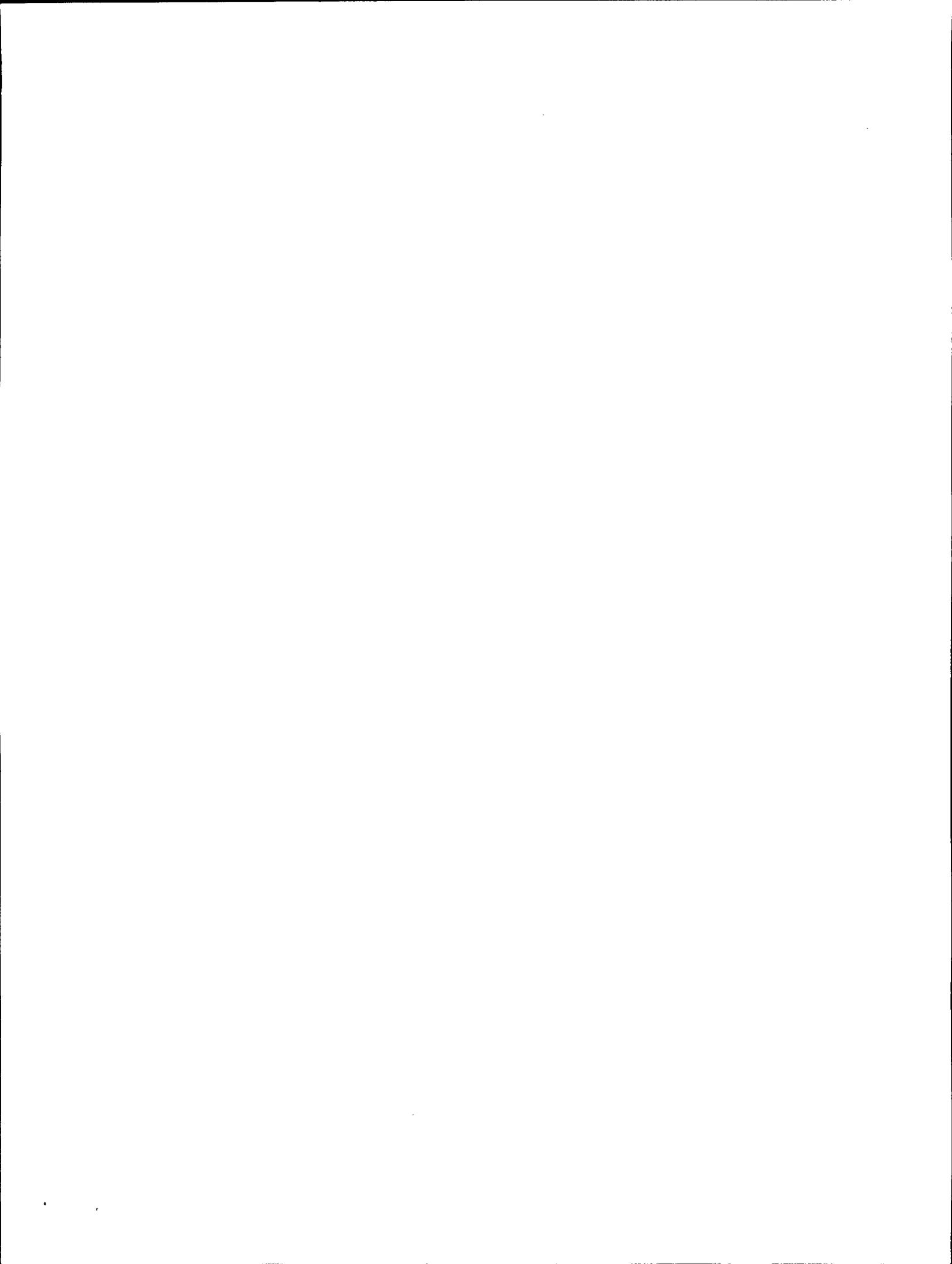


	Observaciones	Normatividad	Recomendaciones	Solventación
2	<p><b>FORMATOS DE CONDONACIÓN DE PAGO POR PARTE DEL ÁREA DE TRABAJO SOCIAL SIN FOLIO</b></p> <p>Derivado de la revisión, se identificó que el "Formato de Condonación de Pago" no cuenta con un consecutivo, por lo que entonces los recibos oficiales de cobro a los cuales se les aplicó descuento, no es posible ligarlos y dar un adecuado seguimiento.</p>	<p><b>ACUERDO</b> por el que se emiten las Disposiciones y el Manual Administrativo de Aplicación General en Materia de Control Interno. (DOF 3 de noviembre de 2016)</p> <p><b>TERCERA. ACTIVIDADES DE CONTROL.</b> Son las acciones que define y desarrolla la Administración mediante políticas, <u>procedimientos</u> y tecnologías de la información con el objetivo de alcanzar las metas y objetivos institucionales; así como prevenir y administrar los riesgos, incluidos los de corrupción.</p>	<p><b>PREVENTIVA:</b> Se deberán girar instrucciones por parte del Superior Jerárquico de la Dirección de Servicios Médicos al encargado del área Administrativa de la Unidad Médica Leonardo Oliva, con la finalidad de que se realice el foliado correspondiente a los formatos <u>NOTA DE MODIFICACIÓN DE CUOTA</u>, utilizado en el Departamento de Servicio Social con el propósito de llevar un mayor control por cada uno de los trabajadores sociales. Informar a éste Órgano de Control de las acciones tomadas.</p> <p><b>RECOMEDACIÓN POSTERIOR A LA CONTESTACIÓN:</b> Si bien es cierto que en el documento denominado "<i>Procedimiento de Pago para el trámite de Alta Administrativa</i>", se refleja lo relacionado al formato <b>reducción de tarifa</b>, se recomienda que el mismo deberá estar foliado, esto con la finalidad de contar con un mayor control respecto a los descuentos autorizados por cada uno de los trabajadores sociales pertenecientes a la Unidades Médicas. Una vez autorizado el formato con su folio respecto de deberá proporcionar evidencia documental de los mismos a éste órgano de Control.</p>	<p>La Dependencia proporcionó información mediante oficio <b>SMM/DA/RM/0176/2017</b> de fecha 05 de julio de 2017, signado por la L.C.P. Adriana Alatorre Gomar Subdirectora de Servicios Administrativos, en el que de manera textual menciona lo siguiente: <i>De igual manera se dará la indicación para homologar procesos, que incluye el folio consecutivo de los formatos de condonación de pago.</i></p> <p>La Dependencia proporcionó información complementaria mediante oficio <b>SMM/DA/RM/0193/2017</b> de fecha 23 de agosto de 2017, signado por la L.C.P. Adriana Alatorre Gomar Subdirectora de Servicios Administrativos, en el que de manera textual menciona lo siguiente: <i>Se ha venido trabajando en la elaboración, documentación e implementación del proceso denominado "Procedimiento de Pago para el trámite de Alta Administrativa", con éste procedimiento se trata de homologar el proceso y formatos para descargar tanto los servicios como los insumos utilizados en los pacientes que ingresan a los servicios de "Urgencias y/o Hospitalización" de ésta Dependencia, para que los familiares o el propio paciente continúe con el</i></p>

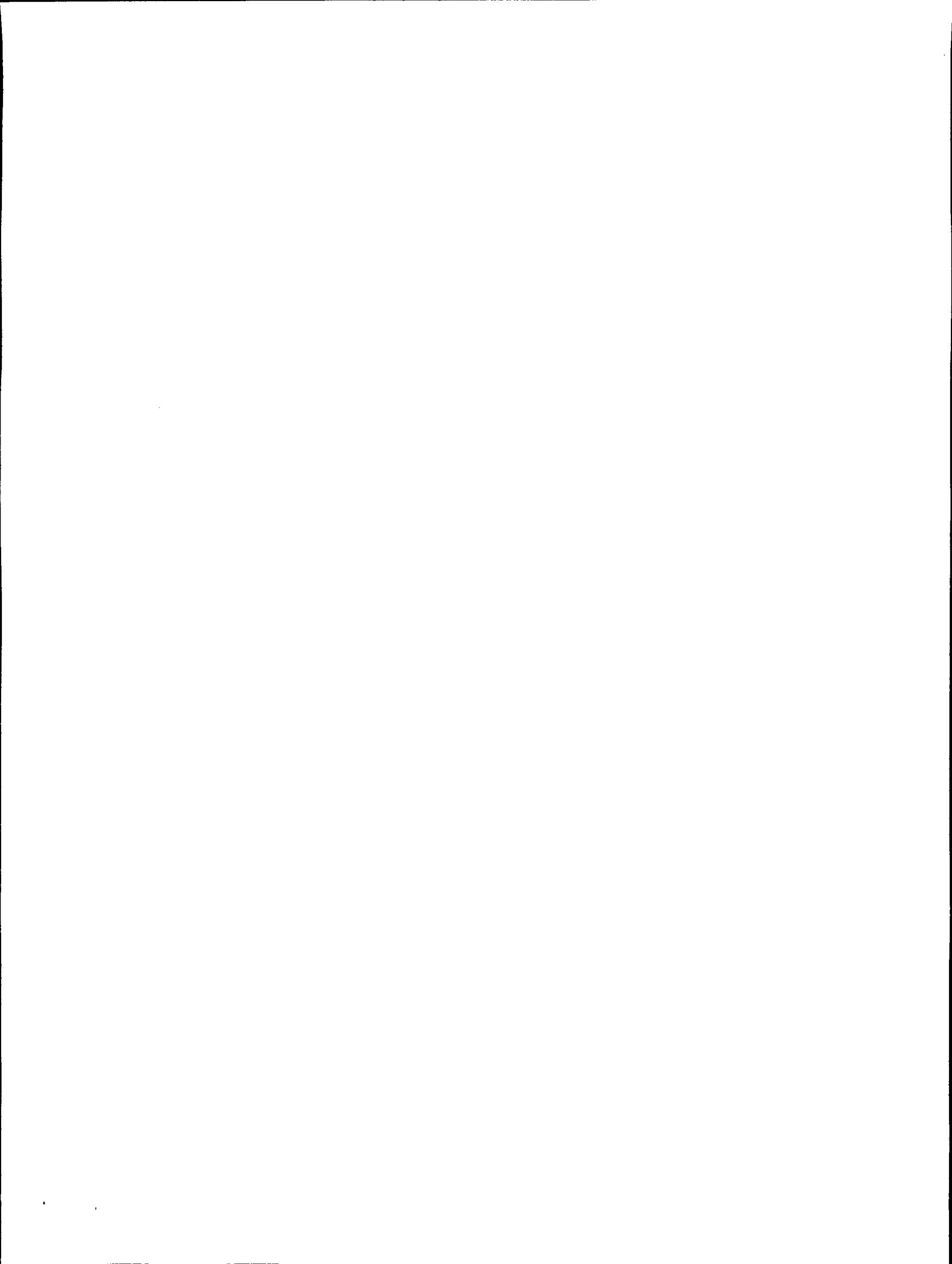




				<p><i>procesos de pago. En éste proceso intervienen varias áreas, entre ellas; Cajeros (Tesorería), Trabajo Social, Enfermería y Médico Tratante. Cabe hacer mención que aun cuando ya está puesto en marcha este proceso, queda pendiente un aspecto imprescindible por cubrir, como es la obtención de una "tercera copia del recibo de pago" por parte de caja (Tesorería) para con éste concluir el proceso.</i></p> <p><i>Con este "tercera copia del recibo de pago" se pretenden solventar las observaciones en revisiones realizadas a los Servicios Subrogados y por otra parte el área de Cendis.</i></p> <p>Se proporciona evidencia documental de FLUJOGRAMA y del PROCEDIMIENTO DE PAGO PARA EL TRÁMITE DE ALTA ADMINISTRATIVA. Con fecha de actualización 17 de agosto de 2017.  <b>(En proceso de autorización).</b></p>
	Importe: No cuantificable	Período: octubre – diciembre 2016	Estatus de solventación:	<b>SOLVENTADA</b>

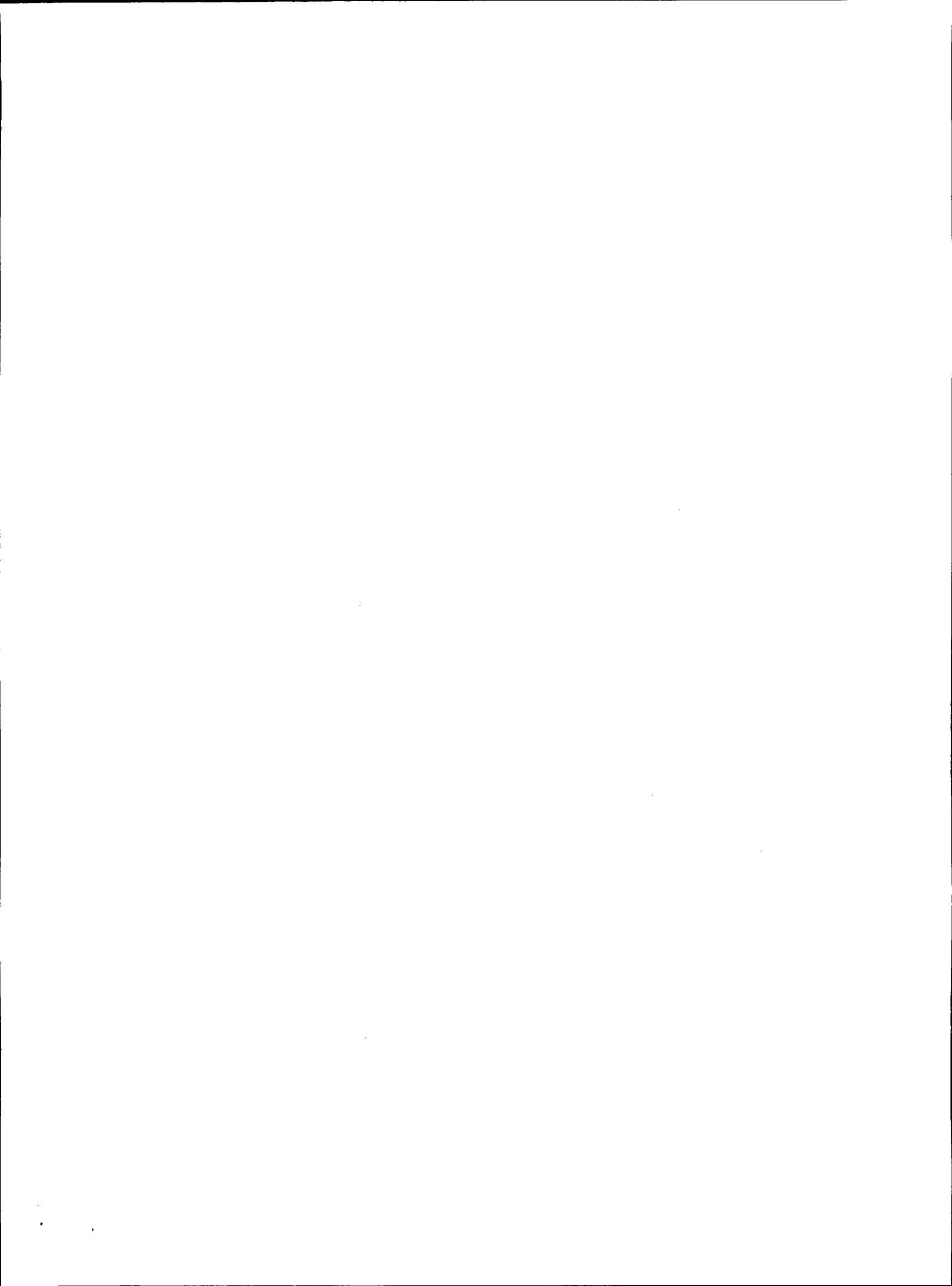


#	Observaciones	Normatividad	Recomendaciones											
3	<p><b>FALTA SOPORTE DOCUMENTAL EN LAS UNIDADES MEDICAS, DE LOS RECIBOS OFICIALES EXPEDIDOS POR LA TESORERÍA MUNICIPAL</b></p> <p>Se encontró que en algunos recibos, emitidos por los recaudadores establecidos en las Unidades Médicas, la Dirección de Servicios Médicos no cuenta con la evidencia documental (registro de bitácora de servicios y/o documentación comprobatoria) que deje de manifiesto el servicio proporcionado a los pacientes, situación que se refleja de la siguiente manera:</p> <table border="1" data-bbox="323 799 672 971"> <thead> <tr> <th>Unidad Médica</th> <th>Recibos</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>Delgadillo Araujo</td> <td>192</td> </tr> <tr> <td>Ruiz Sánchez</td> <td>139</td> </tr> <tr> <td>Leonardo Oliva</td> <td>79</td> </tr> <tr> <td><b>Total</b></td> <td><b>410</b></td> </tr> </tbody> </table> <p>Así mismo, se señala que se identifica una ausencia de formatos homogéneos para todas las Unidades Médicas.</p> <p><b>Ver Anexo I. DE LA AUSENCIA DE DOCUMENTACIÓN SOPORTE DE LOS RECIBOS</b></p>	Unidad Médica	Recibos	Delgadillo Araujo	192	Ruiz Sánchez	139	Leonardo Oliva	79	<b>Total</b>	<b>410</b>	<p><b>Ley de Responsabilidades de los Servidores Públicos del Estado de Jalisco</b></p> <p><b>Artículo 61.</b> Todo servidor público, para salvaguardar la legalidad, honradez, lealtad, imparcialidad y eficiencia que debe observar en el desempeño de su empleo, cargo o comisión, y sin perjuicio de sus derechos y obligaciones laborales, tendrá las siguientes obligaciones:</p> <p>...</p> <p>V. Conservar y custodiar los bienes, valores, <b>documentos e información que tenga bajo su cuidado</b>, o a la que tuviere acceso impidiendo o evitando el uso, la sustracción, ocultamiento o utilización indebida de aquella;</p> <p>...</p>	<p><b>PREVENTIVA:</b>                  Implementar medidas de control preventivas para tener un registro adecuado de las bitácoras de servicios proporcionados por las Unidades Médicas adscritas a la Dirección de Servicios Médicos Municipales, de tal forma que la información generada por la Dirección permita una plena identificación de las transacciones de la Tesorería Municipal; así mismo, se deberán de generar formatos homogeneizados en todas las Unidades Médicas con la finalidad de generar informes (diarios, semanales, mensuales, y/o con la frecuencia que determine la administración) a la Dirección de Servicios Médicos Municipales. Informar a éste Órgano de Control de las medidas tomadas.</p> <p><b>CORRECTIVA:</b>                  Proporcionar la información que ampare los servicios médicos proporcionados (bitácoras) por las Unidades Médicas observadas y que actualmente se encuentran amparados únicamente por un recibo oficial de la Tesorería Municipal.</p> <p><b>RECOMEDACIÓN POSTERIOR A LA CONTESTACIÓN:</b>                  Si bien es cierto que en el documento denominado "<b>Procedimiento de Pago para el trámite de Alta</b></p>	<p>La Dependencia proporcionó información mediante oficio SMM/DA/RM/0176/2017 de fecha 05 de julio de 2017, signado por la L.C.P. Adriana Alatorre Gomar Subdirectora de Servicios Administrativos, en el que de manera textual menciona lo siguiente: <i>Se está solicitando a Tesorería copias simples de los recibos oficiales que menciona para identificar el área que está dejando de registrar los recibos , más se les hará el exhorto a todo el personal involucrado en los procesos para que de manera responsable se lleve el registro de los servicios prestados y en consecuencia con sus respectivos registro de recibos oficiales pagados en la caja, y de igual manera se estará trabajando para que se apeguen a los procedimientos y se homologuen los formatos.</i></p> <p>La Dependencia proporcionó información complementaria mediante oficio SMM/DA/RM/0193/2017 de fecha 23 de agosto de 2017, signado por la L.C.P. Adriana Alatorre Gomar Subdirectora de Servicios Administrativos, en el que de manera textual menciona lo siguiente: <i>Se ha venido trabajando en la elaboración, documentación e implementación del proceso denominado "Procedimiento</i></p>
Unidad Médica	Recibos													
Delgadillo Araujo	192													
Ruiz Sánchez	139													
Leonardo Oliva	79													
<b>Total</b>	<b>410</b>													



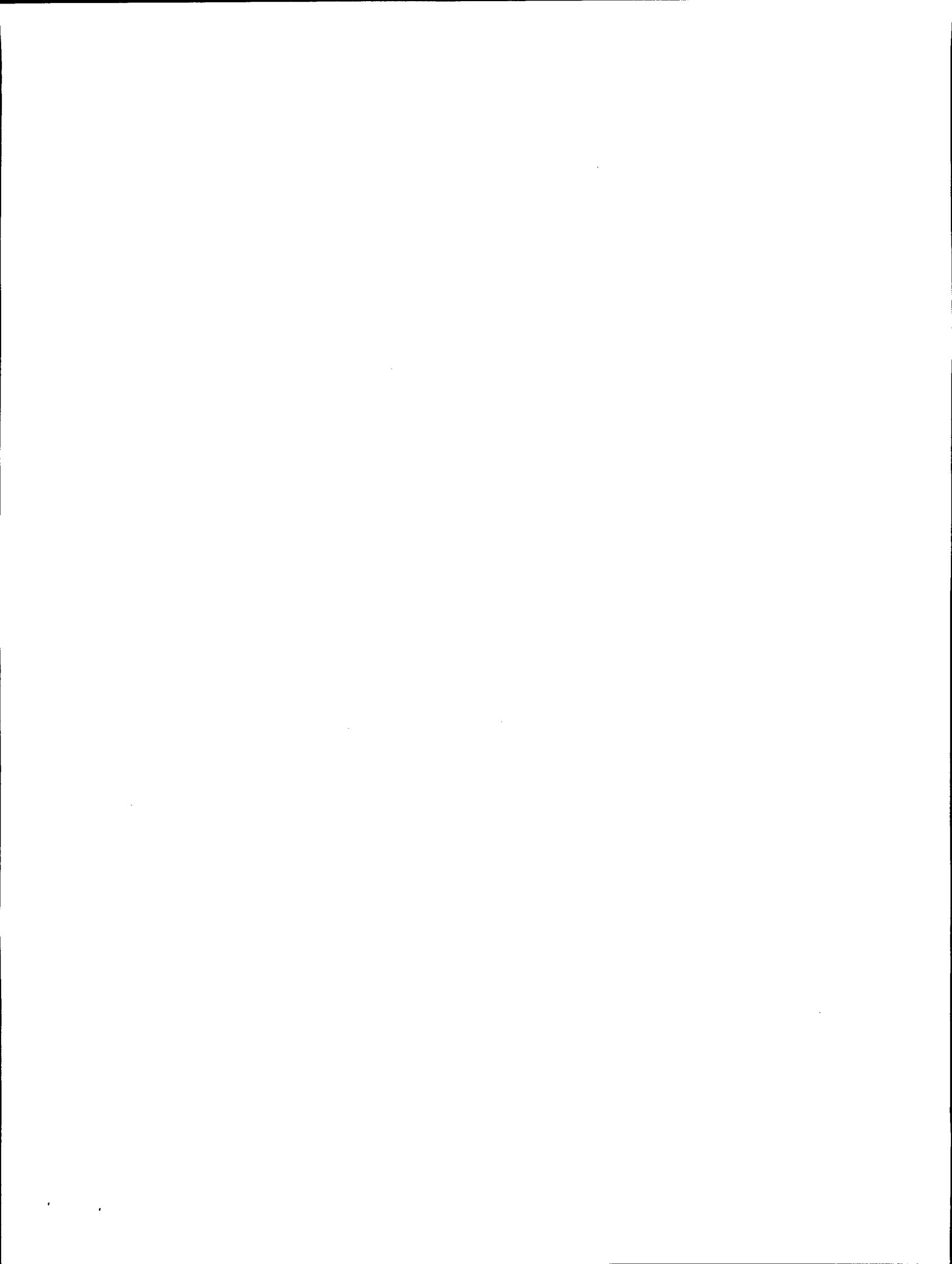


			<p><b>Administrativa</b>", se refleja lo relacionado al formato <b>reducción de tarifa, así como del Flujograma</b>, en el cuál se refleja la importancia de contar en la Unidades Médicas con copia del recibo de cobro por parte de la Tesorería Municipal.                  Por lo que se recomienda exista supervisión por parte de los Jefes Administrativos de las Unidades Médicas, con la finalidad de que lo que se encuentra plasmado en la Bitácora de servicio coincida con lo efectivamente cobrado por el área de Tesorería.</p>	<p><b>de Pago para el trámite de Alta Administrativa</b>", con éste procedimiento se trata de homologar el proceso y formatos para descargar tanto los servicios como los insumos utilizados en los pacientes que ingresan a los servicios de "Urgencias y/o Hospitalización" de ésta Dependencia, para que los familiares o el propio paciente continúe con el procesos de pago.                  En éste proceso intervienen varias áreas, entre ellas; Cajeros (Tesorería), Trabajo Social, Enfermería y Médico Tratante. Cabe hacer mención que aun cuando ya está puesto en marcha este proceso , queda pendiente un aspecto imprescindible por cubrir, como es la obtención de una <b>"tercera copia del recibo de pago"</b> por parte de caja (Tesorería) para con éste concluir el proceso.                  Con este "tercera copia del recibo de pago" se pretenden solventar las observaciones en revisiones realizadas a los Servicios Subrogados y por otra parte el área de Cendis.                  Se proporciona evidencia documental de FLUJOGRAMA y del PROCEDIMIENTO DE PAGO PARA EL TRÁMITE DE ALTA ADMINISTRATIVA. Con fecha de actualización 17 de agosto de 2017.  <b>(En proceso de autorización).</b></p>
	Importe: \$60,966.50	Período: octubre – diciembre 2016	Estatus de solventación:	<b>SOLVENTADA</b>



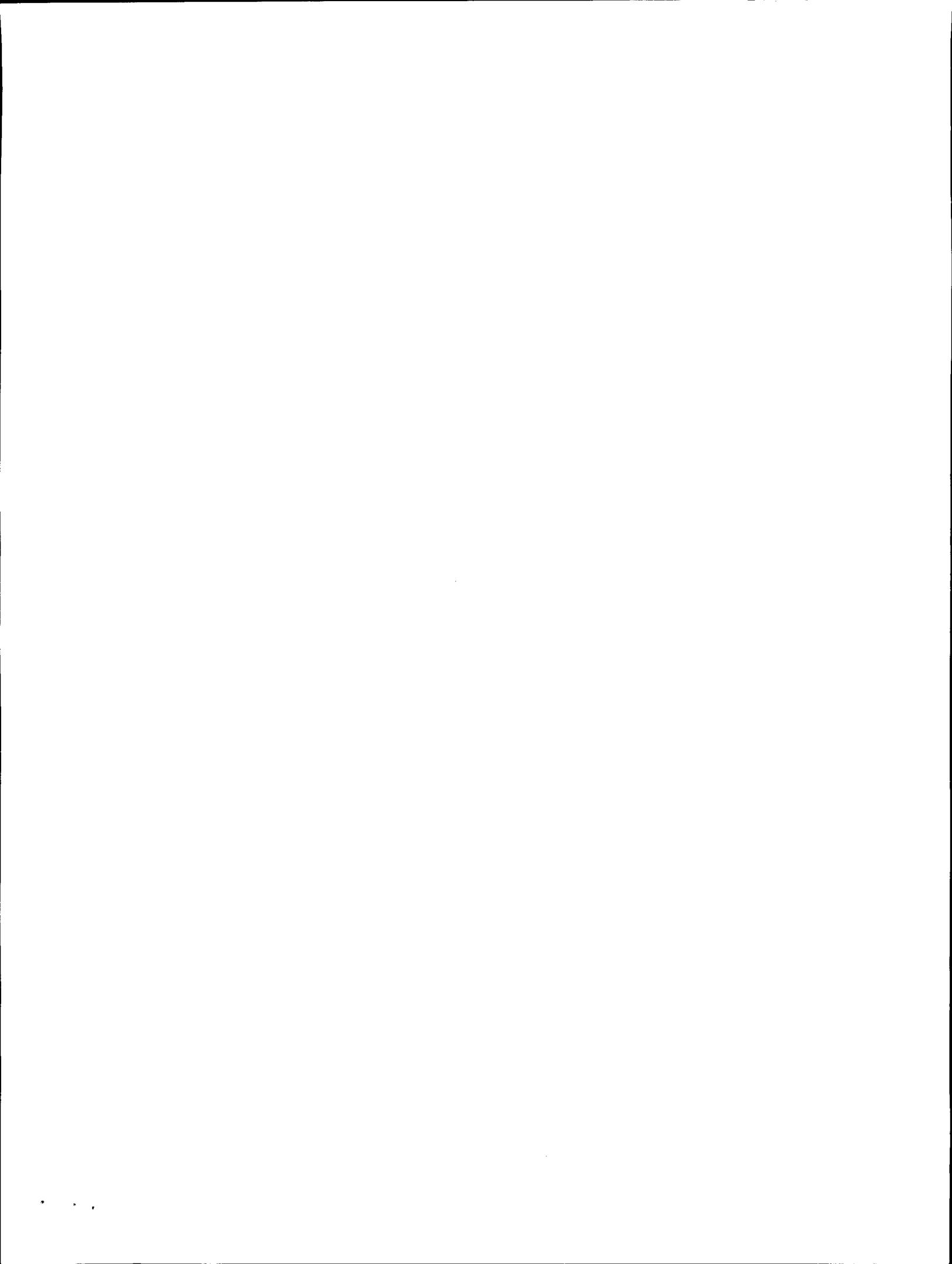


#	Observaciones	Normatividad	Recomendaciones	Soluciones										
4	<p><b>DE LAS DISCREPANCIAS ENTRE BITÁCORA DE SERVICIOS VS RECIBO OFICIAL DE LA TESORERÍA</b></p> <p>De la revisión a las bitácoras de servicios, se encontró que en algunos casos no coinciden con lo reportado por los recibos de cobro, es decir, se presume un cobró por un importe distinto al que correspondía según bitácora:</p> <table border="1" data-bbox="321 667 672 837"> <thead> <tr> <th>Unidad Médica</th> <th>Recibos</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>Delgadillo Araujo</td> <td>15</td> </tr> <tr> <td>Leonardo Oliva</td> <td>9</td> </tr> <tr> <td>Ruiz Sánchez</td> <td>2</td> </tr> <tr> <td><b>Total</b></td> <td><b>26</b></td> </tr> </tbody> </table> <p><i>Ver Anexo II. DE LAS DISCREPANCIAS ENTRE BITÁCORAS Y RECIBOS</i></p>	Unidad Médica	Recibos	Delgadillo Araujo	15	Leonardo Oliva	9	Ruiz Sánchez	2	<b>Total</b>	<b>26</b>	<p><b>Ley de Responsabilidades de los Servidores Públicos del Estado de Jalisco</b></p> <p><b>Artículo 61.</b> Todo servidor público, para salvaguardar la legalidad, honradez, lealtad, imparcialidad y eficiencia que debe observar en el desempeño de su empleo, cargo o comisión, y sin perjuicio de sus derechos y obligaciones laborales, tendrá las siguientes obligaciones:                      I. Cumplir con la máxima diligencia el servicio que le sea encomendado, y abstenerse de cualquier acto u omisión que cause la suspensión o deficiencia de dicho servicio o implique abuso o ejercicio indebido de su empleo, cargo o comisión;...</p>	<p><b>PREVENTIVA:</b>                      Implementar medidas de control preventivas para tener un registro adecuado de las bitácoras de servicios proporcionados por las Unidades Médicas adscritas a la Dirección de Servicios Médicos Municipales, de tal forma que la información generada por la Dirección permita una plena identificación de las transacciones de la Tesorería Municipal; así mismo, se deberán de generar formatos homogeneizados en todas las Unidades Médicas con la finalidad de generar informes (diarios, semanales, mensuales, y/o con la frecuencia que determine la administración) a la Dirección de Servicios Médicos Municipales. Informar a éste Órgano de Control de las medidas tomadas.</p> <p><b>CORRECTIVA:</b>                      Proporcionar la información que ampare el motivo por el cual se generaron cobros distintos a los registrados en las bitácoras de servicios médicos.</p> <p><b>RECOMENDACIÓN POSTERIOR A LA CONTESTACIÓN:</b>                      La Dependencia al tener identificada la causa que está generando la discrepancia de los pagos efectuados por los servicios de (rayos x y laboratorio), tal como se manifiesta</p>	<p>La Dependencia proporcionó información mediante oficio SMM/DA/RM/0176/2017 de fecha 05 de julio de 2017, signado por la L.C.P. Adriana Alatorre Gomar Subdirectora de Servicios Administrativos, en el que de manera textual menciona lo siguiente:  <i>Es importante señalar que el médico por no hacer dar otra vuelta al paciente y proporcionar una mejor atención y diagnóstico, en ocasiones va directamente donde le están realizando los estudios (rayos x, laboratorio, etc.) e indica que le adicionen algún otro estudio, omitiendo el que pasen nuevamente a la caja para el pago extra del estudio que se está adicionando, razón por la cual se han identificado las diferencias entre bitácoras y recibos de cobro. Y de igual manera se les estará haciendo el exhorto al personal involucrado para que se apeguen a la normatividad y se homologuen los procesos.</i></p> <p>La Dependencia proporcionó información complementaria mediante oficio SMM/DA/RM/0193/2017 de fecha 23 de agosto de 2017, signado por la L.C.P. Adriana Alatorre Gomar Subdirectora de Servicios Administrativos, en el que de manera</p>
Unidad Médica	Recibos													
Delgadillo Araujo	15													
Leonardo Oliva	9													
Ruiz Sánchez	2													
<b>Total</b>	<b>26</b>													





			<p>en su contestación, se deberá realizar apercibimientos por escrito por parte del Superior jerárquico al personal involucrado según lo manifestado en su respuesta. De igual manera se deberá girar instrucciones por escrito a todo el personal adscrito a la Dependencia con la finalidad de que se haga del conocimiento de la anomalía en mención. Y una vez realizadas las recomendaciones se proporcione copia de las mismas a éste Órgano de Control.</p> <p>Si bien es cierto que en el documento denominado "<b>Procedimiento de Pago para el trámite de Alta Administrativa</b>", se refleja lo relacionado al formato <b>reducción de tarifa, así como del Flujograma</b>, en el cuál se refleja la importancia de contar en la Unidades Médicas con copia del recibo de cobro por parte de la Tesorería Municipal.</p> <p>Por lo que se recomienda exista supervisión por parte de los Jefes Administrativos de las Unidades Médicas, con la finalidad de que lo que se encuentra plasmado en la Bitácora de servicio coincida con lo efectivamente cobrado por el área de Tesorería.</p>	<p>textual menciona lo siguiente:  <i>Se ha venido trabajando en la elaboración, documentación e implementación del proceso denominado "<b>Procedimiento de Pago para el trámite de Alta Administrativa</b>", con éste procedimiento se trata de homologar el proceso y formatos para descargar tanto los servicios como los insumos utilizados en los pacientes que ingresan a los servicios de "Urgencias y/o Hospitalización" de ésta Dependencia, para que los familiares o el propio paciente continúe con el procesos de pago.</i></p> <p><i>En éste proceso intervienen varias áreas, entre ellas; Cajeros (Tesorería), Trabajo Social, Enfermería y Médico Tratante. Cabe hacer mención que aun cuando ya está puesto en marcha este proceso , queda pendiente un aspecto imprescindible por cubrir, como es la obtención de una "<b>tercera copia del recibo de pago</b>" por parte de caja (Tesorería) para con éste concluir el proceso.</i></p> <p><i>Con este "<b>tercera copia del recibo de pago</b>" se pretenden solventar las observaciones en revisiones realizadas a los Servicios Subrogados y por otra parte el área de Cendis.</i></p> <p>Se proporciona evidencia documental de <b>FLUJOGRAMA</b> y del</p>
--	--	--	---	---

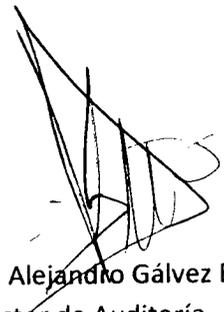




				PROCEDIMIENTO DE PAGO PARA EL TRÁMITE DE ALTA ADMINISTRATIVA. Con fecha de actualización 17 de agosto de 2017.  <b>(En proceso de autorización).</b>
	Importe: \$6,146.00	Período: octubre – diciembre 2016	Estatus de solventación:	<b>NO SOLVENTADA</b>

  
 LCP. Omar Felipe Rivas González  
 Auditor

  
 LCP. María Antonia Castellanos González  
 Jefe de Departamento

  
 LCP. Alejandro Gálvez Becerra  
 Director de Auditoría



