

# AUDITORÍA AL DESEMPEÑO: EXPERIENCIAS



# ANTECEDENTES DE LA AUDITORÍA AL DESEMPEÑO

Se denomina Auditoría Superior del Estado y se le faculta para efectuar Auditorías al Desempeño.

Se elaboró el Marco Operativo de la Auditoría al Desempeño.  
Se comienzan los trabajos de planeación de auditorías.

**2010**

**2013**

Se realizaron **2** auditorías estatales y **10** auditorías municipales en materia de desempeño.  
Se obtuvo la certificación del Proceso de Auditoría al Desempeño dentro de Sistema de Gestión de la Calidad.

**2015**

Se realizaron **3** auditorías estatales, **11** auditorías a Planes de Desarrollo Municipales, **6** auditorías municipales y **1** auditoría a un Organismo Descentralizado.  
Partiendo de las nuevas disposiciones normativas nacionales y estatales, y de la **Norma 300** de las Normas Profesionales de Auditoría (NPASNF), se publica la **nueva Ley de Fiscalización y Rendición de Cuentas del Estado de Quintana Roo**; efectuándose cambios en los Procedimientos de Auditoría. Se elaboran la Guía de Auditoría al Desempeño, el Instructivo-Guía para la Elaboración y Presentación del Informe de Resultados de Auditoría al Desempeño y se realizó el Curso de Capacitación de Auditoría al Desempeño.

**2017**

**2010 - 2012**

Se capacitó al personal adscrito al área

**2014**

Se realizaron las primeras auditorías efectuadas a **4** Universidades del Estado de Q, Roo.

**2016**

Se realizaron **2** auditorías a Dependencias estatales y **8** auditorías municipales en materia de Desempeño.

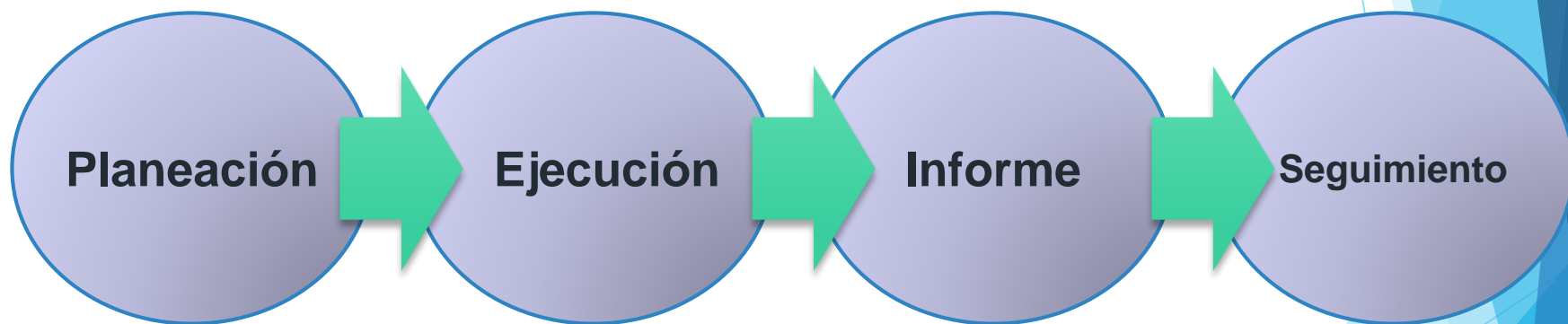
## Entes auditados

2014	2015	2016	2017
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Universidad de Quintana Roo.</li> <li>• Universidad Intercultural Maya.</li> <li>• Universidad del Caribe.</li> <li>• Universidad Tecnológica de Cancún.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Coordinación Estatal de Protección Civil.</li> <li>• Secretaría de Gobierno.</li> <li>• Protección Civil de los 10 municipios del Estado de Q, Roo.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Comisión de los Derechos Humanos del Estado de Q, Roo.</li> <li>• Comisión para la Juventud y el Deporte de Q, Roo.</li> <li>• Mercados y Centrales de abasto a 8 de los 11 municipios del Estado de Q, Roo.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Servicios Estatales de Salud del Estado de Q, Roo.</li> <li>• Instituto de Administración Pública del Estado de Q, Roo.</li> <li>• Auditoría Superior del Estado.</li> <li>• 11 Planes de Desarrollo Municipal.</li> <li>• Recolección y Disposición Final de Residuos Sólidos Urbanos a 6 de los 11 municipios del Estado de Q, Roo.</li> <li>• Recolección y Disposición Final de Residuos Sólidos Urbanos a cargo del Organismo Descentralizado denominado SIRESOL.</li> </ul>

### Resultados obtenidos

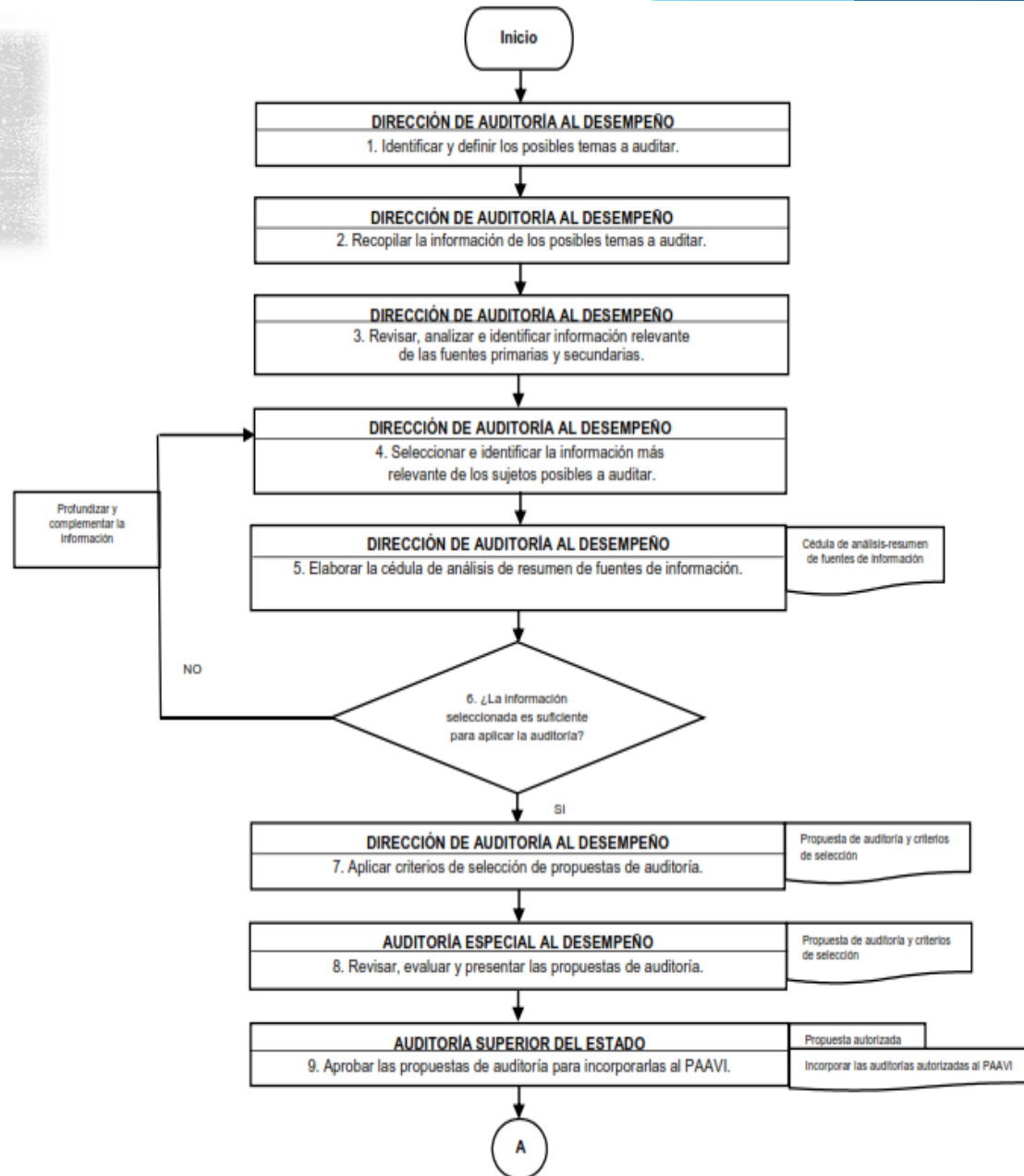
Recomendaciones emitidas	Recomendaciones emitidas	Recomendaciones emitidas	Recomendaciones emitidas
68	183	129	327

# Procedimientos de Auditoría al Desempeño

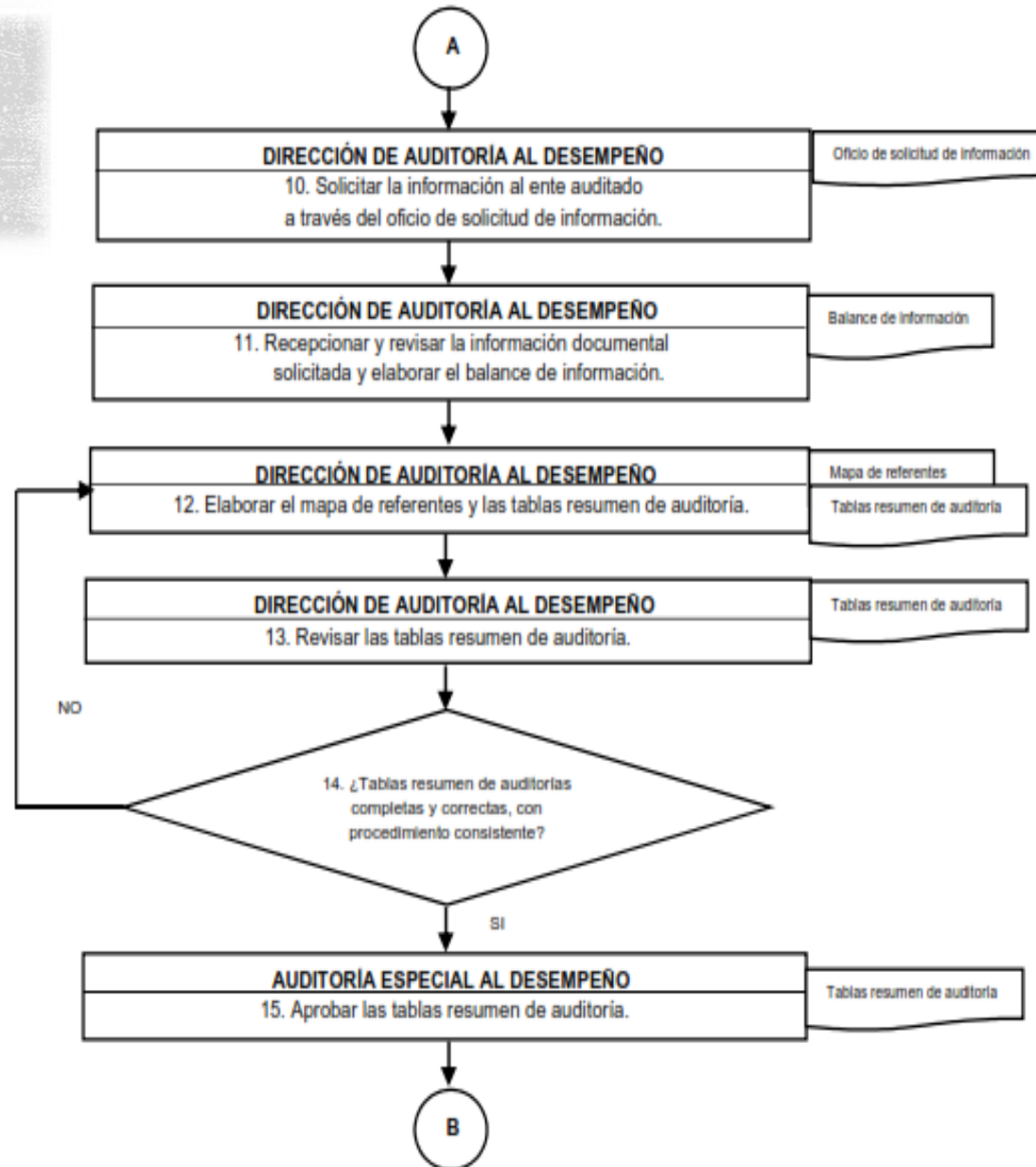


NORMA 300 - NPASNF

# Primer Procedimiento: Planeación. Planeación General



## Primer Procedimiento: Planeación. Planeación Específica



### Documentos Generados:

- Oficio de Solicitud de Información
- Balance de información
- Mapa de referentes
- Tablas resumen de auditoría

# Formato: Mapa de Referentes



AUDITORÍA NÚM: AEMD-ADSE-GOS-34. "LA COBERTURA MÉDICA Y HOSPITALARIA DE LOS SERVICIOS ESTATALES DE SALUD".

MAPA DE ABDUCCIÓN DE LA MATERIA POR AUDITAR EN EL CONTEXTO DE REFERENTES DE LOS SERVICIOS ESTATALES DE SALUD . EJERCICIO 2016

**Asistencia Social:** Conjunto de acciones tendientes a modificar y mejorar las circunstancias de carácter social que impidan al individuo su desarrollo integral, así como la protección física, mental y social de personas en estado de necesidad, desprotección o desventaja física y mental, hasta lograr su incorporación a una vida plena y productiva.

**Atención Médica:** Conjunto de servicios que se proporcionan al individuo, con el fin de promover, preservar y restaurar la salud humana.

**Discapacidad:** Ausencia, pérdida o restricción de la habilidad para desarrollar una actividad neuromotora, intelectual, visual o auditiva en la forma o dentro del margen, considerado como normal para un ser humano.

**Enfermedad en Estado Terminal:** A todo padecimiento reconocido, irreversible, progresivo e incurable que se encuentra en estado avanzado y cuyo pronóstico de vida para el paciente sea menor a 6 meses.

**Enfermo en Situación Terminal:** Es la persona que tiene una enfermedad incurable e irreversible y que tiene un pronóstico de vida inferior a seis meses;

**Cuidados básicos:** La higiene, alimentación e hidratación, y en su caso el manejo de la vía aérea permeable;

**Cuidados Paliativos:** Es el cuidado activo y total de aquellas enfermedades que no responden a tratamiento curativo. El control del dolor, y de otros síntomas, así como la atención de aspectos psicológicos, sociales y espirituales;

**Medios Extraordinarios:** Los que constituyen una carga demasiado grave para el enfermo y cuyo perjuicio es mayor que los beneficios; en cuyo caso, se podrán valorar estos medios en comparación al tipo de terapia, el grado de dificultad y de riesgo que comporta, los gastos necesarios y las posibilidades de aplicación respecto del resultado que se puede esperar de todo ello;

**Medios Ordinarios:** Los que son útiles para conservar la vida del enfermo en situación terminal o para curarlo y que no constituyen, para él una carga grave o desproporcionada a los beneficios que se pueden obtener;

**Muerte Natural:** El proceso de fallecimiento natural de un enfermo en situación terminal, contando con asistencia física, psicológica y en su caso, espiritual.

**Obstinación Terapéutica:** La adopción de medidas desproporcionadas o inútiles con el objeto de alargar la vida en situación de agonía.

**Persona con Discapacidad:** Es aquella que presenta una deficiencia neuromotora, intelectual, auditiva o visual, ya sea de naturaleza permanente o temporal, que limita la capacidad de ejercer una o más actividades esenciales de la vida diaria, que puede ser causada o agravada por el entorno económico y social.

**Rehabilitación:** Es el proceso de duración limitada y con un objetivo definido, de orden médico, social y educativo entre otros, encaminado a facilitar que una persona con discapacidad alcance un nivel neuromotor, intelectual, auditivo o visual óptimo, que permita compensar la pérdida de una función, así como proporcionarle una mejor integración social.

**Salud:** Estado de completo bienestar físico, mental y social, y no solamente la ausencia de afecciones o enfermedades.

**Servicios Derechohabientes:** Prestados por la institución a que se refiere la Fracción II del Artículo 34 de esta Ley a las Personas que cotizan o a los que hubieren cotizado en las mismas conforme a sus Leyes y a sus beneficiarios, los que con sus propios recursos o por encargo del Ejecutivo Estatal preste dicha institución a otros grupos de usuarios.

**Servicios de Salud:** Acciones realizadas en beneficio del individuo y de la sociedad en general dirigidas a proteger, promover, restaurar y preservar la salud de la persona y de la colectividad.

**Servicios de Salud Privados:** Servicios que presten personas físicas o morales en las condiciones que convergen con los usuarios, y sujetas a los ordenamientos legales, civiles y mercantiles.

Servicios Estatales de Salud (SESA)

# Formato: Tablas de Resumen de Auditoría

ASE-FO/ADSE-07-V01



**AUDITORÍA SUPERIOR DEL ESTADO DE QUINTANA ROO.  
AUDITORIA ESPECIAL AL DESEMPEÑO.  
DIRECCIÓN DE AUDITORÍA AL DESEMPEÑO AL SECTOR ESTATAL.**

**TABLAS RESUMEN DE AUDITORÍA**

<b>Busilis del Hacer:</b> Prestar servicios de salud a la población abierta del Estado de Quintana Roo.				
<b>Busilis de la Teoría del Cambio:</b> Satisfacción de la población abierta del Estado de Quintana Roo, en cuanto a la prestación de los servicios de atención médica y hospitalaria				
<b>Objetivo General de la Auditoría:</b> Fiscalizar la infraestructura, los servicios, la atención médica y hospitalaria que se brinda a la población abierta, en apego a la normatividad vigente del Estado de Quintana Roo.				
<b>Nombre de la Auditoría:</b> La Cobertura Médica y Hospitalaria de los Servicios Estatales de Salud en Quintana Roo.				
<b>Delimitación de la Ejecución de la Auditoría</b>	<b>Objetivo Especifico</b>	<b>Pregunta de Auditoría.</b>	<b>Resultado Esperado Durante la Revisión. Hipótesis</b>	<b>Procedimiento (s) de Auditoría Necesarios para el Cumplimiento.</b>
<p><b>Servicios Estatales de Salud</b></p> <p><b>Control Interno</b></p> <p><b>Hilo Conductor:</b> Ambiente de Control</p>	<p>Cotejar, verificar y analizar toda la normatividad jurídica, políticas y lineamientos que regulen la atención médica y hospitalaria que proporcionan los Servicios Estatales de Salud</p>	<p>¿Los SESA<sup>1</sup> cuentan con los siguientes ordenamientos?</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>-Decreto de Creación</li> <li>-Ley Estatal de Salud</li> <li>-Reglamento de la Ley Estatal de Salud</li> <li>-Reglamento Interior</li> <li>-Manual de Organización</li> <li>-Manual de Procedimientos</li> <li>-Organigrama</li> <li>-Normas Oficiales Mexicanas en materia de Salud</li> <li>-Código de Ética</li> </ul> <p>¿Los ordenamientos anteriores se encuentran vigentes? ¿Se cumplen?</p> <p>¿Los Centros de Salud, Hospitales Generales, Integrales y/o Comunitarios cuentan con Manuales de Organización y de Procedimientos?</p> <p>¿Cómo se encargan de difundir a su personal los ordenamientos antes descritos?</p>	<p>Los SESA cuentan con una normativa jurídica desactualizada.</p> <p>Los SESA cumplen con la elaboración, actualización y publicación de todos los documentos normativos señalados.</p>	<p>Solicitar a las unidades administrativas correspondientes los documentos descritos anteriormente, para verificar que estén autorizados por las instancias correspondientes y publicados en el Periódico Oficial.</p> <p>Posteriormente se cotejará el Organigrama de los SESA con el Reglamento Interior y los Manuales de Organización y Procedimientos para corroborar que existen las mismas unidades administrativas</p> <p>Mediante entrevistas a las áreas auditadas, corroborar si el personal conoce dichos ordenamientos.</p> <p>Realizar un recorrido en las instalaciones de los SESA para verificar si efectivamente se difunde el Código de Ética</p>

<sup>1</sup> SESA: Servicios Estatales de Salud

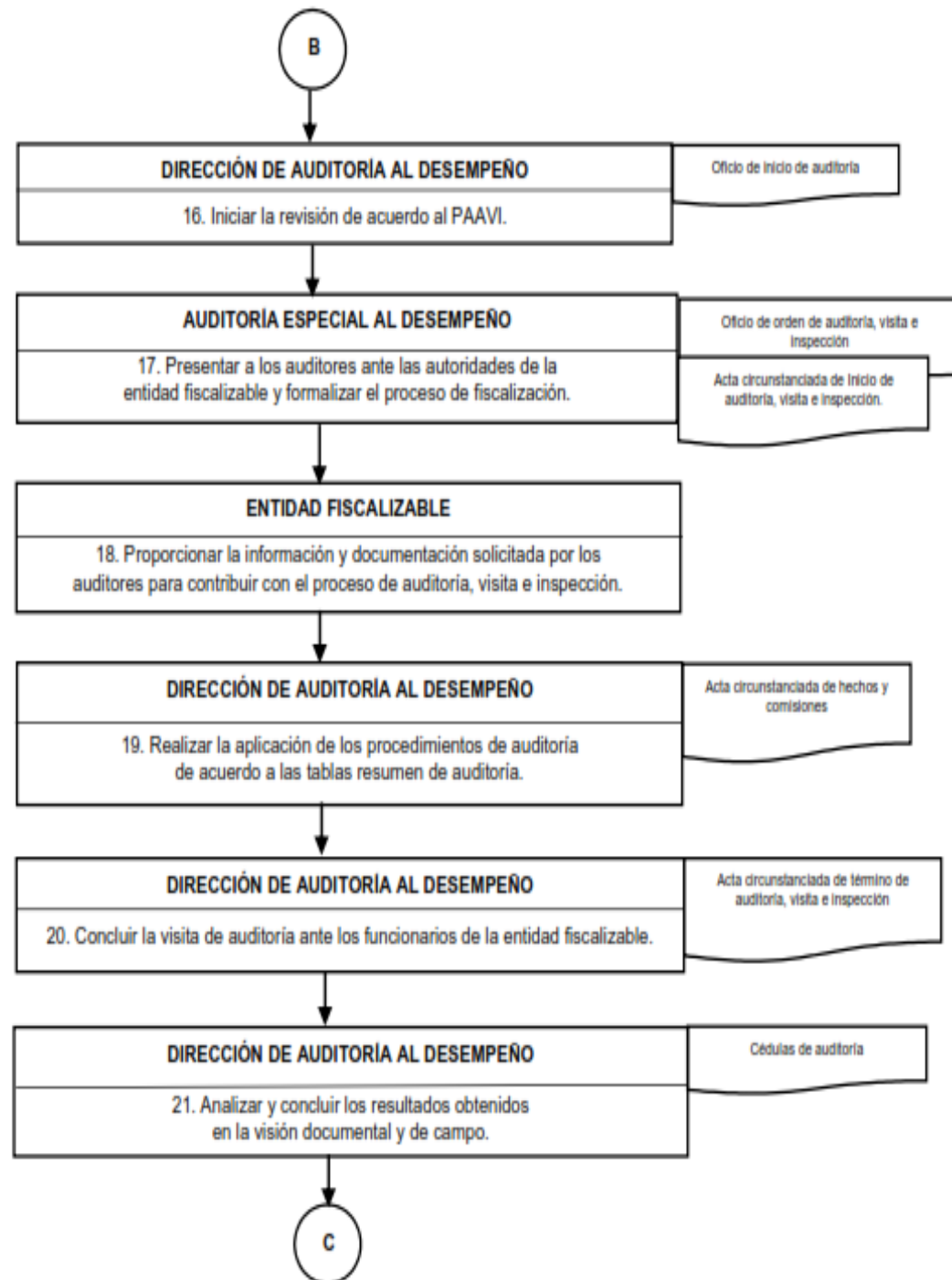




## Segundo Procedimiento: Ejecución

### Documentos Generados:

- Oficio de inicio de auditoría
- Oficio de orden de auditoría, visita e inspección.
- Acta circunstanciada de inicio de auditoría, visita e inspección.
- Acta circunstanciada de término de auditoría, visita e inspección.
- Cédulas de auditoría.



# Formato: Cédulas de Auditoría

ASE-FO/ADSE-12-V01



AUDITORÍA SUPERIOR DEL ESTADO DE QUINTANA ROO.  
AUDITORIA ESPECIAL AL DESEMPEÑO.  
DIRECCIÓN DE AUDITORÍA AL DESEMPEÑO AL SECTOR  
ESTATAL.

**Cuenta Pública:** 2016.

**Entidad Fiscalizada:** Servicios Estatales de Salud.

**Título:** La Cobertura Médica y Hospitalaria de los Servicios Estatales de Salud en Quintana Roo.

**Tipo:** Desempeño.

Función: Primer Nivel de Atención/ Centros de Salud

## Resultado Número 5 Con Observaciones

### Fundamento legal:

De acuerdo a la **Ley General de Salud** establece lo siguiente:

**Artículo 1o.-** La presente ley reglamenta el derecho a la protección de la salud que tiene toda persona en los términos del Artículo 4o. de la Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos<sup>1</sup>, establece las bases y modalidades para el acceso a los **servicios de salud** y la concurrencia de la Federación y las entidades federativas en materia de **salubridad general**. Es de aplicación en toda la República y sus disposiciones son de orden público e interés social.

**Artículo 28 Bis. -** Los profesionales que podrán prescribir medicamentos son:

1. Médicos;
2. Homeópatas;
3. Cirujanos Dentistas;
- ...
5. Licenciados en Enfermería, quienes únicamente podrán prescribir cuando no se cuente con los servicios de un médico, aquellos medicamentos del cuadro básico que determine la Secretaría de Salud.

Los profesionales a que se refiere el presente artículo deberán contar con cédula profesional expedida por las autoridades educativas competentes. Los **pasantes en servicio social**, de cualquiera de las carreras antes mencionadas y los enfermeros podrán prescribir ajustándose a las especificaciones que determine la Secretaría.

<sup>1</sup> Artículo 4o. Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos [...] Toda persona tiene derecho a la protección de la salud. La Ley definirá las bases y modalidades para el acceso a los servicios de salud y establecerá la concurrencia de la Federación y las entidades federativas en materia de salubridad general, conforme a lo que dispone la fracción XVI del artículo 73 de esta Constitución.



## Del Análisis:

De acuerdo a lo establecido con las funciones sustantivas de los **Servicios Estatales de Salud (SESA)** señalados en **"Atención Médica"**, la normativa, y la documentación complementaria obtenida en visita de campo del ejercicio fiscal 2016, se constató que se cuenta **tres Jurisdicciones Sanitarias** las cuales a su vez cuentan con **Centros de Salud Urbanos y Rurales**, como se presenta a continuación:

Jurisdicción Sanitaria	Localidad	Unidades Médicas	
		CSR <sup>1</sup>	CSU <sup>2</sup>
Primera	Othón P. Blanco	36	7
	Bacalar	30	-
Segunda	Benito Juárez	4	15
	Solidaridad	-	3
	Cozumel	-	2
	Isla Mujeres	-	1
	Tulum	2	1
Tercera	Lázaro Cárdenas	14	-
	Felipe Carrillo Puerto	34	1
	José María Morelos	19	-
<b>Total</b>		<b>139</b>	<b>30</b>

## De las Observaciones:

1. Los Servicios Estatales de Salud no cuenta con una conceptualización clara y específica para la clasificación de los llamados Centros de Salud (Urbano y Rural).
2. Los Servicios Estatales de Salud no cuentan con el Programa de Atención Médica a la Salud y no elaboró la actualización del documento Diagnóstico de Salud 2016; así como del Modelo de Atención a la Salud para la Población Abierta (MASPA).
3. En lo que respecta a las Acreditaciones de los Centros de Salud se encontró que, del total de la muestra auditada (**9 CS**) únicamente el Centro de Salud Urbano de Calderitas cuenta con una acreditación vigente hasta el 2019.
4. Durante la visita de Campo se verificó que los Centros de Salud no coinciden con el número de Núcleos Básicos de Servicios de Salud señalados en el Modelo de Recursos para la Planeación de Unidades Médicas de la Secretaría de Salud (MRPUMSS).
5. En relación a las Normas Oficiales Mexicanas **NOM-005-SSA3-2010** y **NOM-007-SSA3-2011**, se verificó que SESA carece de los requisitos mínimos de infraestructura, instrumental y equipamiento médico; así mismo se observó la falta de mantenimiento, reparación y conservación de los mismos, para proporcionar servicios de calidad en la atención médica.
6. Se observa inconsistencia en las plantillas de personal proporcionadas por las Jurisdicciones Sanitarias Uno y Dos, con lo encontrado in situ.

# Formato: Cédulas de Auditoría

La Auditoría Superior del Estado de Quintana Roo recomienda a los Servicios Estatales de Salud:

1. Los Servicios Estatales de Salud deberá elaborar un glosario de términos que permitan a cualquier usuario entender los conceptos básicos de los Servicios Estatales de Salud, partiendo de sus áreas sustantivas.
2. Los Servicios Estatales de Salud deberá apegarse al Reglamento Interior, cumplir con la elaboración y actualización de los documentos citados.
3. La Dirección de Innovación y Calidad, a través de la Subdirección de Calidad y Educación en Salud, y las Jurisdicciones Sanitarias correspondientes, deberán analizar el estatus que guardan las acreditaciones de los centros de salud urbanos y rurales, para que se actúen en lo conducente a la reacreditación de dichos centros y garantizar la calidad de la atención médica en el primer nivel de atención.
4. Los Servicios Estatales de Salud deberán actualizar los datos de los Centros de Salud en atención, al número de Núcleos Básicos de Servicios de Salud (NBSS).
5. En atención a la observación, SESA deberá apagarse en la medida de lo posible a lo señalado a las **NOM-005-SSA3-2010** y **NOM-007-SSA3-2011** y efectuar las gestiones presupuestales necesarias para cumplir con las normas citadas.
6. Las áreas de Recursos Humanos de las Jurisdicciones Sanitarias Uno y Dos, y de la Dirección Administrativa, deberán cotejar la información de su plantilla y actualizarla, para poder llevar un mejor control de su personal.

Las recomendaciones anteriormente señaladas, deberán ser solventadas ante esta Auditoría Superior del Estado a más tardar el: 15 de diciembre del 2017.

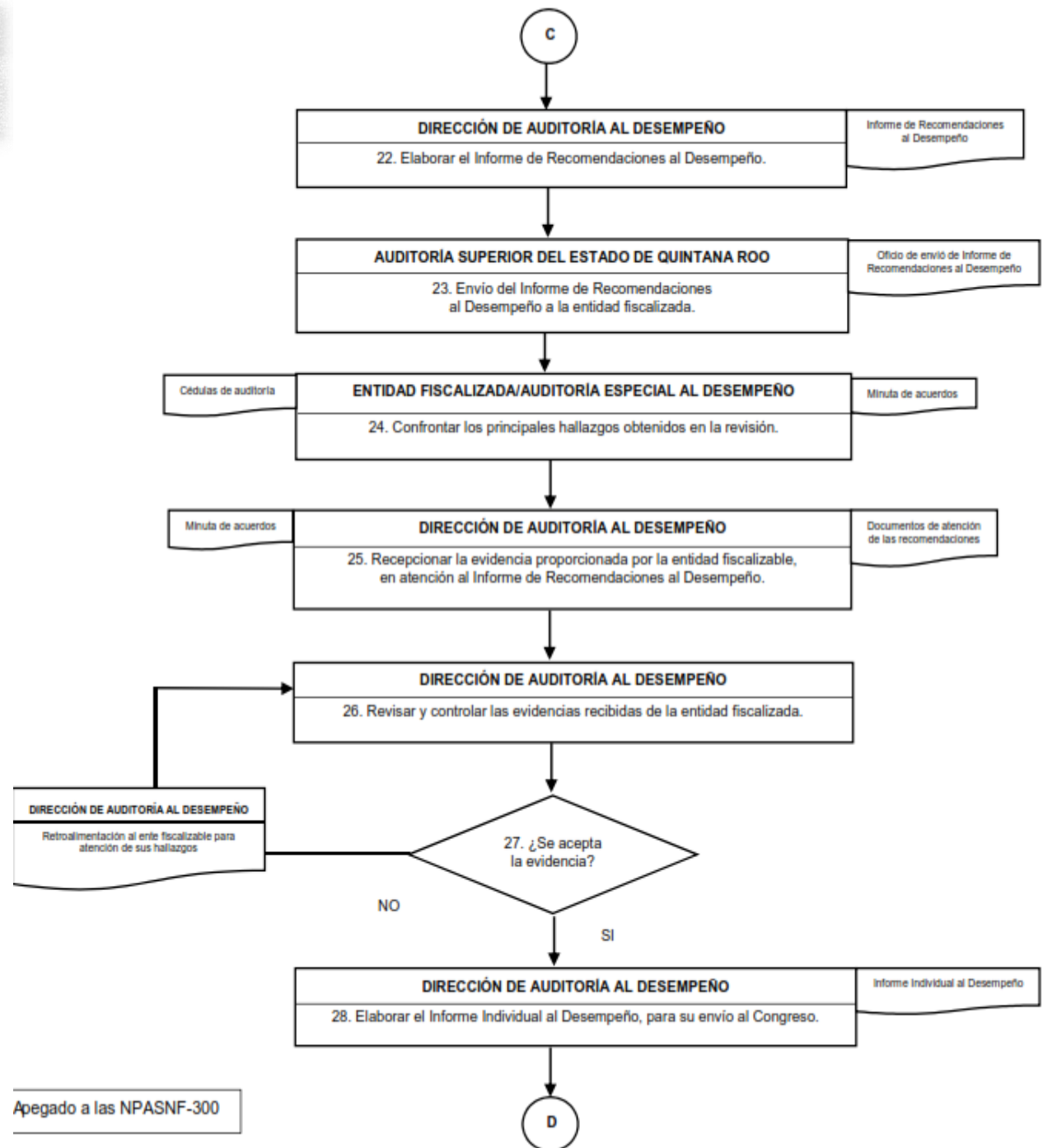
**FUENTE:** Ley General de Salud, Reglamento de la Ley General de Salud en materia de Prestación de Servicios de Atención Médica, Decreto No.25 por el cual se crea el Organismo Desconcentrado denominado "Servicios Estatales de Salud", Ley de Salud del Estado de Quintana Roo, Ley de Salud del Estado de Quintana Roo, Reglamento Interior, Manual de Organización de SESA, Revitalización del Programa Sectorial de Salud para todos 2011-2016, Modelo de Recursos para la Planeación de Unidades Médicas de la Secretaría de Salud, Norma Oficial Mexicana NOM-005-SSA3-2010, Norma Oficial Mexicana NOM-007-SSA3-2011 y Evidencias solicitadas en la visita de campo (Fichas técnicas, Programación de actividades, Listas de verificación, encuestas, oficios).

**CONCLUSIONES:** La Auditoría Superior del Estado de Quintana Roo concluye que la Servicios Estatales de Salud deberá de realizar las acciones y actividades correspondientes de supervisión y regulación en la operatividad de los Centros de Salud Urbanos y Rurales del estado, para brindar un mejor servicio de atención médica en cumplimiento a la normativa vigente.

Autorizó: MAUD. Francisco Alberto Flota Medrano  
Auditor Especial en Materia de Desempeño.

Revisó: MAUD. Ma. Del Pilar Ayala Ramirez  
Director de Auditoría al Desempeño al Sector Estatal.

# Tercer Procedimiento: Informe



## Documentos Generados:

- Informe de Recomendaciones al Desempeño
- Oficio de envío de informes de Recomendaciones al Desempeño
- Minuta de acuerdos.
- Informe Individual al Desempeño



**AUDITORÍA SUPERIOR  
DEL ESTADO**



**INFORME DE  
RECOMENDACIONES AL  
DESEMPEÑO**

**Cuenta Pública  
Ejercicio Fiscal 2016**

**SERVICIOS ESTATALES DE SALUD  
DEL ESTADO DE QUINTANA ROO**



**AUDITORÍA SUPERIOR  
DEL ESTADO**



**INFORME DE  
RESULTADOS**

**Cuenta Pública  
Ejercicio Fiscal 2016**

**SERVICIOS ESTATALES DE SALUD  
DEL ESTADO DE QUINTANA ROO**

# Informe de Resultados de Auditoría al Desempeño

## 6.3.- AUDITORÍA AL DESEMPEÑO

### 6.3.1.- OBJETIVO.

Fiscalizar el cumplimiento de la Normativa que señala el Plan Nacional de Desarrollo (PND) 2013-2018, el Plan Estatal de Desarrollo de Quintana Roo (PEDQROO) 2011-2016, la Ley de Salud del Estado de Quintana Roo, así como los objetivos y metas de la Revitalización del Programa Sectorial Salud para Todos 2011-2016, que permita conocer y generar recomendaciones en relación a una de las principales funciones sustantivas que los **Servicios Estatales de Salud en Quintana Roo (SESA)** atiende como es: la **“Atención Médica”**, en las vertientes de **Eficacia, Eficiencia, Economía y Competencia de los Actores.**

### 6.3.2.- ALCANCE.

Comprende la revisión de la documentación relativa al cumplimiento, de conformidad con toda la Legislación y Normativa Aplicable a los **Servicios Estatales de Salud en Quintana Roo (SESA)**, según el Plan Quintana Roo, la Revitalización del Programa Sectorial de Salud para Todos, el Modelo de Recursos para la Planeación de Unidades Médicas de la Secretaría de Salud (MRPUMSS), el Modelo de Atención a la Salud para Población Abierta (MASPA), y todos aquellos programas operativos desarrollados por el propio ente, en cumplimiento de las metas de los indicadores establecidos por la propia institución, relativo a las áreas sustantivas en **salud**, en términos de **eficacia, eficiencia, economía y competencia de los actores.**

### 6.3.3.- CRITERIOS DE SELECCIÓN.

Esta auditoría se seleccionó con base en los criterios cuantitativos y cualitativos establecidos en la Normativa Institucional de la Auditoría Superior del Estado de Quintana Roo para la integración del Programa Anual de Auditorías, Visitas e Inspecciones de Auditorías 2017 para la Fiscalización Superior de la Cuenta Pública 2016.

### 6.3.4.- RESULTADOS

Derivado de los trabajos de auditoría, se determinaron 8 resultados sobre el cumplimiento de los objetivos y metas de las áreas sustantivas en salud de los **Servicios Estatales de Salud en Quintana Roo**, de los cuales se generaron **53** observaciones. De lo anterior se derivan las acciones que a continuación se señalan:

# Informe de Resultados de Auditoría al Desempeño

## Acciones Emitidas

Tipo de acción	Número
<b>Recomendación al Desempeño</b>	<b>53</b>
<b>Total</b>	<b>53</b>

Estas acciones deberán ser atendidas o solventadas por la entidad fiscalizada en los plazos y términos que establezcan las disposiciones legales aplicables y las notificaciones expedidas por la Auditoría Superior del Estado de Quintana Roo.

### 6.3.4.1.- RESUMEN GENERAL DE OBSERVACIONES AL DESEMPEÑO.

Núm.	Concepto	Resultado
1	Ambiente de Control.	Resultado Número 1 con 12 Recomendaciones.
2	Sistema de Evaluación del Desempeño (SED).	Resultado Número 2 con 1 Recomendación.
3	Matriz de Indicadores para Resultados (MIR).	Resultado Número 3 con 2 Recomendaciones.
4	Competencia de los Actores.	Resultado Número 4 con 2 Recomendaciones.
5	Primer Nivel de Atención/Centros de Salud.	Resultado Número 5 con 8 Recomendaciones.
6	Segundo Nivel de Atención/Hospitales Generales, Comunitarios e Integrales.	Resultado Número 6 con 10 Recomendaciones.
7	Farmacia/Medicamentos.	Resultado Número 7 con 15 Recomendaciones.
8	Economía	Resultado Número 8 con 3 Recomendaciones.



# Formato: Minuta de acuerdos

ASE-FO/ADSE-13-V01

ASE-FO/ADSE-13-V01



## MINUTA

Página: 1/5

AUDITORÍA SUPERIOR DEL ESTADO DE QUINTANA ROO.  
AUDITORIA ESPECIAL AL DESEMPEÑO.  
DIRECCIÓN DE AUDITORÍA AL DESEMPEÑO AL SECTOR ESTATAL.

REFERENCIA: "LA COBERTURA MÉDICA Y HOSPITALARIA DE LOS SERVICIOS ESTATALES DE SALUD EN QUINTANA ROO".  
FECHA: 01 DE AGOSTO DE 2017.

AGENDA		
PUNTOS TRATADOS	DURACION :	RESPONSABLE :
Confronta de los Resultados Obtenidos durante la Auditoría al Desempeño Aplicada a los SERVICIOS ESTATALES DE SALUD, DENOMINADA "LA COBERTURA MÉDICA Y HOSPITALARIA DE LOS SERVICIOS ESTATALES DE SALUD EN QUINTANA ROO".	1 HORAS	M. AUD. Francisco Alberto Flota Medrano. Auditor Especial en Materia de Desempeño.

ASISTENTES	FIRMAS
<p><b>POR LA AUDITORIA SUPERIOR DEL ESTADO DE QUINTANA ROO</b></p> <ol style="list-style-type: none"> <li>L.C.C. MANUEL PALACIOS HERRERA AUDITOR SUPERIOR INTERINO DE LA ASEQROO</li> <li>M. AUD. FRANCISCO ALBERTO FLOTA MEDRANO AUDITOR ESPECIAL EN MATERIA AL DESEMPEÑO.</li> <li>M. AUD. MA. DEL PILAR AYALA RAMÍREZ DIRECTORA DE AUDITORIA AL DESEMPEÑO AL SECTOR ESTATAL.</li> <li>M.A.N. FRINÉ GARCÍA POLANCO SUPERVISORA.</li> </ol> <p><b>POR LOS SERVICIOS ESTATALES DE SALUD</b></p> <ol style="list-style-type: none"> <li>MSP. ALEJANDRA AGUIRRE CRESPO SECRETARIA DE SALUD Y DIRECTORA GENERAL DE LOS SERVICIOS DE SALUD DEL ESTADO DE QUINTANA ROO.</li> <li>DR. LUIS ÁNGEL BLANCO MÁRQUEZ SUBSECRETARIO DE SALUD ZONA SUR.</li> <li>DR. EFRAÍN ISMAEL LIZAMA ÁVILA DIRECTOR DE SERVICIOS DE SALUD.</li> <li>DRA. BEATRIZ MARTÍNEZ RAMÍREZ DIRECTORA DE INNOVACIÓN Y CALIDAD.</li> <li>L.A. ROSA IRENE RODRÍGUEZ AGUILAR SUBDIRECTORA DE PLANEACIÓN.</li> <li>DRA. CAROLINA MORELOS VERDEJO JEFE DE LA JURISDICCIÓN NO. 1.</li> <li>DR. SÓCRATES HOMERO LEÓN PÉREZ JEFE DE LA JURISDICCIÓN NO. 2.</li> </ol>	



## MINUTA

Página: 3/5

AUDITORÍA SUPERIOR DEL ESTADO DE QUINTANA ROO.  
AUDITORIA ESPECIAL AL DESEMPEÑO.  
DIRECCIÓN DE AUDITORÍA AL DESEMPEÑO AL SECTOR ESTATAL.

### 4. CÉDULA COMPETENCIA DE LOS ACTORES/ PERFIL DE PUESTOS.- CON OBSERVACIÓN

#### Recomendación al Desempeño:

- Revisar, complementar y actualizar los expedientes del personal, así como los de la Alta Dirección con la finalidad de mantener un orden y control al interior de los mismos.

Fecha Compromiso: En seguimiento

### 5. CÉDULA PRIMER NIVEL DE ATENCIÓN/ CENTROS DE SALUD.- CON OBSERVACIONES

#### Recomendación al Desempeño:

- Los Servicios Estatales de Salud deberá elaborar un glosario de términos que permitan a cualquier usuario entender los conceptos básicos de los Servicios Estatales de Salud, partiendo de sus áreas sustantivas.
- Los Servicios Estatales de Salud deberá apegarse al Reglamento Interior, cumplir con la elaboración y actualización de los documentos citados.
- La Dirección de Innovación y Calidad, a través de la Subdirección de Calidad y Educación en Salud, y las Jurisdicciones Sanitarias correspondientes, deberán analizar el estatus que guardan las acreditaciones de los centros de salud urbanos y rurales, para que se actúen en lo conducente a la reacreditación de dichos centros y garantizar la calidad de la atención médica en el primer nivel de atención.
- Los Servicios Estatales de Salud deberán actualizar los datos de los Centros de Salud en atención, al número de Núcleos Básicos de Servicios de Salud (NBSS).
- En atención a la observación, SESA deberá apagarse en la medida de lo posible a lo señalo a las NOM-005-SSA3-2010 y NOM-007-SSA3-2011 y efectuar las gestiones presupuestales necesarias para cumplir con las normas citadas.
- Las áreas de Recursos Humanos de las Jurisdicciones Sanitarias Uno y Dos, y de la Dirección Administrativa, deberán cotejar la información de su plantilla y actualizarla, para poder llevar un mejor control de su personal.
- La Dirección de Innovación y Calidad, por medio de sus subdirecciones de Planeación y Calidad y Educación, junto con las Jurisdicciones Sanitarias y la Dirección de Servicios de Salud, deberán analizar las causas de la baja productividad que se está obteniendo por parte de los doctores en los centros de salud, y actuar en consecuencia para subsanar esta debilidad. Así también, deberán normar el procedimiento de citas médicas, así como todos los demás procedimientos de los centros de salud, difundirlo entre el personal y ejercer una **supervisión más estricta para poder vigilar, controlar y evaluar la prestación de los servicios** de salud en el primer nivel de atención.
- La Subdirección de Educación Continua deberá regular el programa de pasantías en los centros de salud y ejercer acciones de supervisión para evitar este tipo de situaciones en el futuro.

Fecha Compromiso: 15 de diciembre de 2017.

### CÉDULA SEGUNDO NIVEL DE ATENCIÓN/ HOSPITALES GENERALES, COMUNITARIOS E INTEGRALES.- CON OBSERVACIONES

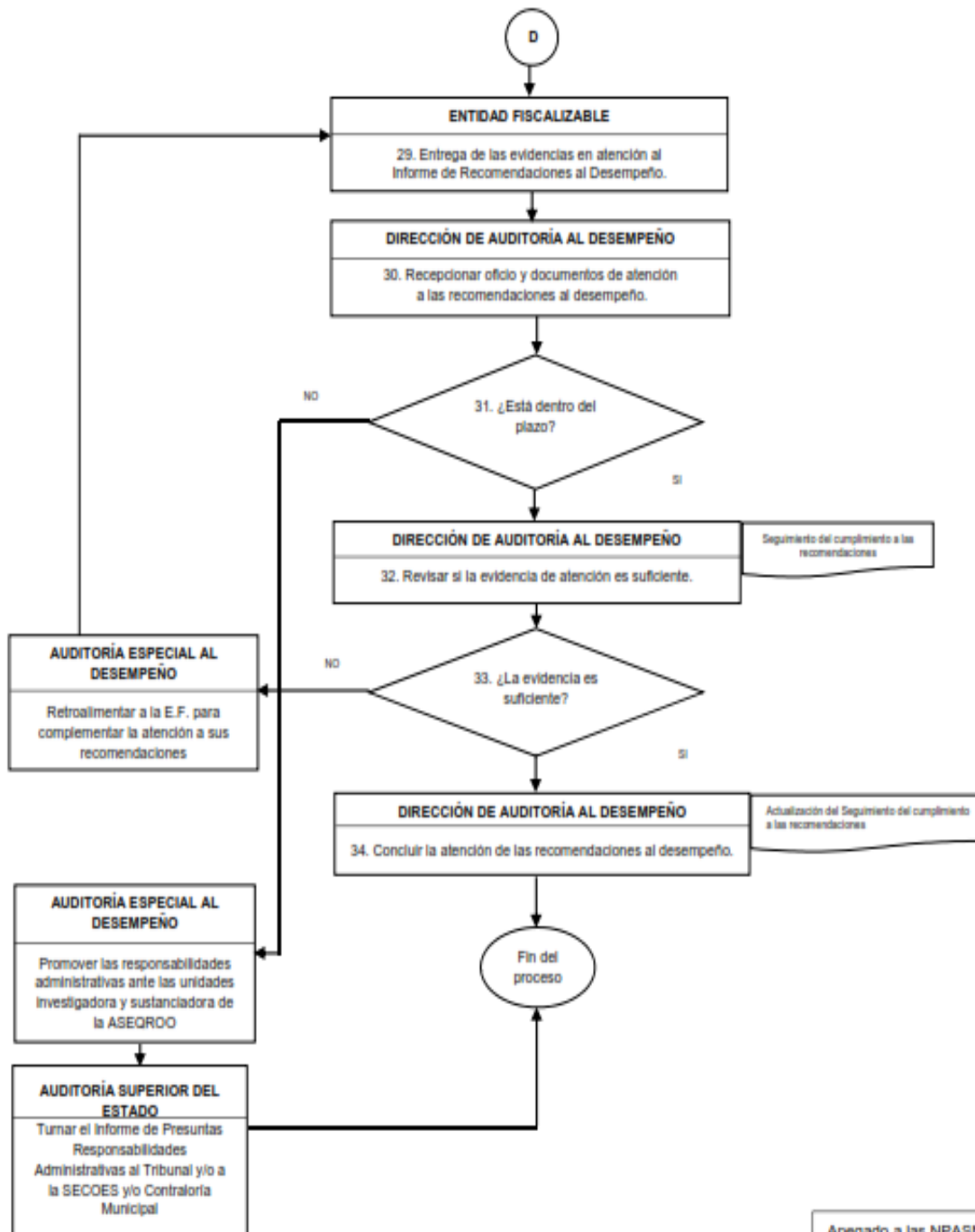
#### Recomendación al Desempeño:

- Con la finalidad de asegurar que las prestaciones médicas que componen el derecho a la protección de la salud, se otorguen con eficiencia, efectividad, calidad técnica y trato digno, la Dirección de Innovación y Calidad, a través de la Subdirección de Calidad y Educación en Salud, deberán analizar las causas y el estatus que guardan las acreditaciones de los hospitales de SESA en el estado, para que se actúe en lo conducente, y garantizar la calidad de la atención médica en el segundo nivel de atención.

## Cuarto Procedimiento: Seguimiento

### Documentos Generados:

- Seguimiento del cumplimiento a las recomendaciones.



# Formato: Seguimiento del cumplimiento a las recomendaciones.



ASE-FO/ADSE-14-V01

## DIRECCIÓN DE AUDITORÍA AL DESEMPEÑO.

### SEGUIMIENTO DEL CUMPLIMIENTO A LAS RECOMENDACIONES DERIVADAS DE LA AUDITORÍA AL DESEMPEÑO EFECTUADA A LOS SERVICIOS ESTATALES DE SALUD DE QUINTANA ROO.

RESULTADOS DEL INSTITUTO DE ADMINISTRACIÓN PÚBLICA DEL ESTADO DE QUINTANA ROO	PLAZOS ESTABLECIDOS				ACCIONES PROMOVIDAS	ACCIONES ATENDIDAS
	30/SEP/2017	30/OCT/2017	30/NOV/2017	15/DIC/2017		
<p><b>CONTROL INTERNO.-</b> Resultado Número 1 Con Observaciones</p> <p><b>De las Observaciones:</b></p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. SESA cuenta con un Manual de Organización sin firmas de autorización de la Junta de Gobierno.</li> <li>2. El Manual de Procedimientos no se entregó, pero mediante documento se argumentó que se encuentra en proceso de revisión por parte de la Gestión Pública, derivado de la falta de actualización del Reglamento Interior de SESA.</li> <li>3. Falta de actualización del Reglamento Interior.</li> <li>4. Los Manuales de Organización de las Jurisdicciones Sanitarias <b>Uno y Dos</b>, no cuentan con firma de autorización.</li> <li>5. La <b>Jurisdicción Sanitaria Uno</b> no cuenta con Manual de Procedimientos.</li> <li>6. La Jurisdicción Sanitaria Dos tiene Manual de Procedimientos, pero carece de firmas de autorización.</li> <li>7. De los Hospitales se observa lo siguiente:</li> </ol>					<p>La Auditoría Superior del Estado de Quintana Roo recomienda al Instituto de Administración Pública del Estado de Quintana Roo:</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Se recomienda actualizar el Acta Constitutiva conforme a la última modificación de sus Estatutos.</li> <li>2. El IAPQROO deberá solicitar las firmas correspondientes que amparen la autorización y aprobación del Reglamento Interior, Reglamento de Ingreso y Permanencia y Manual de Organización.</li> <li>3. y 4. Se sugiere que el IAPQROO revise, actualice y modifique sus Estatutos y con ello determinar el cumplimiento de sus funciones.</li> <li>5. y 6. El IAPQROO deberá revisar y colear su Plantilla del Personal, el Manual de Organización, el Manual de Procedimientos y la Estructura Orgánica con la finalidad de mantener homologación en los nombres de los puestos y las figuras establecidas.</li> <li>7. Se recomienda actualizar su Código de Ética, solicitar las firmas correspondientes que amparen su autorización y aprobación, y publicarlo en sus respectivos medios de difusión.</li> <li>8. Una vez homologados sus documentos normativos, se recomienda complementar y elaborar los procedimientos para cada una de las áreas que conforman al IAPQROO.</li> </ol>	

# CASO PRÁCTICO

AUDITORÍA EN MATERIA DE PROTECCIÓN CIVIL  
ESTATAL, EJERCICIO FISCAL 2014.



**AUDITORÍA SUPERIOR DEL ESTADO DE QUINTANA ROO**

**AUDITORÍA ESPECIAL AL DESEMPEÑO  
DIRECCIÓN DE AUDITORÍA AL DESEMPEÑO  
AL SECTOR ESTATAL**



**Auditina "Prevención y Mitigación del Riesgo en  
Materia de Protección Civil"**

[Ver documento](#)

## DOCUMENTOS GENERADOS

1. [Cédula de análisis – fuentes de información](#)
2. [Propuesta de auditoría y criterios de selección](#)
3. [Propuesta autorizada](#)
4. [Oficio de Solicitud de Información](#)
5. [Balance de información](#)
6. [Mapa de referentes](#)
7. [Tablas resumen de auditoría](#)
8. [Oficio de inicio de auditoría](#)
9. [Oficio de orden de auditoría, visita e inspección.](#)
10. [Acta circunstanciada de inicio de auditoría, visita e inspección.](#)
11. [Acta circunstanciada de término de auditoría, visita e inspección.](#)
12. [Cédulas de auditoría.](#)
13. [Minuta de Acuerdos.](#)
14. [Seguimiento a las acciones emitidas.](#)

¿ Preguntas ?

¡ Gracias !