

SALUD

SECRETARÍA DE SALUD



SUBSECRETARÍA DE INTEGRACIÓN Y DESARROLLO DEL SECTOR SALUD
DIRECCIÓN GENERAL DE CALIDAD Y EDUCACIÓN EN SALUD

GUÍA OPERATIVA PARA EL MECANISMO DE CONTRALORÍA SOCIAL DEL PROGRAMA CALIDAD EN LA ATENCIÓN MÉDICA 2016 (S202)



GUÍA OPERATIVA PARA EL MECANISMO DE CONTRALORÍA SOCIAL DEL PROGRAMA CALIDAD EN LA ATENCIÓN MÉDICA 2016 (S202)

Subprograma específico: Verificar la existencia de bienes asignados a los establecimientos¹ ganadores de Proyectos de Mejora de la Calidad en la Atención Médica y del Premio Nacional de Calidad en Salud otorgados por el Programa Calidad en la Atención Médica durante el ejercicio fiscal 2015².

INTRODUCCIÓN

Una de las estrategias centrales de la política pública en salud de acuerdo con el Plan Nacional de Desarrollo 20013 - 2018 (PND), publicado en el Diario Oficial de la Federación el 20 de mayo de 2013, es "Garantizar el acceso efectivo a servicios de salud de calidad".

El Programa Sectorial de Salud 2013-2018, en su segundo Objetivo Asegurar el acceso efectivo a servicios de salud con calidad, Estrategia 2.2. Mejorar la Calidad de los Servicios de Salud del Sistema Nacional de Salud; considera entre otras líneas de acción, las relativas a impulsar las acciones de coordinación encaminadas a mejorar la calidad y seguridad del paciente en las instituciones de salud; impulsar el cumplimiento de estándares de calidad técnica y seguridad del paciente en las instituciones de salud; incorporar el enfoque preventivo en los servicios de salud para todos los niveles de atención; consolidar el proceso de acreditación de establecimientos de salud para asegurar calidad, seguridad y capacidad resolutive; actualizar mecanismos que permitan homologar la calidad técnica e interpersonal de los servicios de salud y fomentar el uso de las normas oficiales mexicanas, guías de práctica clínica, manuales y lineamientos para estandarizar la atención en salud.

¹ En esta Guía Operativa, nos referiremos como establecimiento a aquel que fue ganador de Proyectos de Mejora de la Calidad de la Atención Médica o del Premio Nacional de Calidad en Salud en el ejercicio fiscal 2015"

² En el caso de los Proyectos de Capacitación, la verificación podrá ser de bienes y/o servicios.



El Programa de Acción Específico: Estrategia Nacional para la Consolidación de la Calidad en los Establecimientos y Servicios de Atención Médica 2013-2018, tiene como objetivo "Conducir y operar la estrategia nacional para la consolidación de la calidad en los establecimientos y en los servicios de atención médica, considerando la formación y capacitación de los profesionales de la salud".

En su línea de acción 1.1.11 establece "Impulsar el desarrollo de proyectos de gestión y capacitación en materia de calidad y seguridad al paciente y su difusión a través de foros estatales de calidad". Para ello la Dirección General de Calidad y Educación en Salud (DGCES) durante el ejercicio fiscal 2015, otorgó a través del Programa Calidad en la Atención Médica financiamientos para el desarrollo de los Proyectos de Mejora de la Calidad en la Atención Médica y del Premio Nacional de Calidad en Salud en el ejercicio fiscal 2015 a 8 entidades federativas y el Distrito Federal.

Los Proyectos de Mejora de la Calidad en la Atención Médica son: Proyectos de gestión, capacitación e investigación que se desarrollan en los Establecimientos de Atención Médica y Áreas de Calidad de las instituciones públicas del Sistema Nacional de Salud, a fin de incidir en la mejora de la calidad interpersonal y técnica de los servicios, con énfasis en la Seguridad del Paciente.³

El Premio Nacional de Calidad en Salud es el reconocimiento que se otorga a los establecimientos de atención médica, con base en el grado de avance y consolidación del sistema de gestión de la calidad basado en el Modelo de Gestión de Calidad Total.⁴

Para dar transparencia a los recursos otorgados para el desarrollo de los Proyectos de Mejora de la Calidad en la Atención Médica y del Premio Nacional de Calidad en Salud en el ejercicio fiscal 2015 por el Programa Calidad en la Atención Médica, en el presente año se dará continuidad a la

³ Reglas de Operación del Programa Calidad en la Atención Médica, para el ejercicio fiscal 2015, publicadas el Lunes 29 de diciembre de 2014 en el Diario Oficial de la Federación., apartado 1.1.

⁴ *Ibidem*



aplicación de la Contraloría Social sobre los recursos otorgados en el ejercicio anterior, apegándose a los tiempos establecidos para el cierre del ejercicio del mismo, especificados en el apartado 4.9.2.3. de las Reglas de Operación del Programa Calidad en la Atención Médica, para el ejercicio fiscal 2015. Para ese año, se otorgaron recursos a tres Proyectos de Gestión en Red desarrollados en 21 establecimientos, 2 por Proyectos de Capacitación y 5 por Proyectos de Investigación. En el caso del Premio Nacional de Calidad en Salud 2015, se beneficiaron 2 establecimientos, sumando un total de 30 establecimientos beneficiados.

Para ello se integrarán 30 Comités de Contraloría Social, quienes vigilarán la transparencia de los bienes asignados a los 28 establecimientos ganadores de Proyectos de Mejora de la Calidad en la Atención Médica y los 2 del Premio Nacional de Calidad en Salud, a través de la aplicación de la Cédula de Vigilancia de Entrega de Bienes y/o Servicios 2016. Esta actividad sólo se realizará en los establecimientos que hayan sido ganadores de Proyectos de Mejora de la Calidad en la Atención Médica o del Premio Nacional de Calidad en Salud en el ejercicio fiscal 2015 por el Programa Calidad en la Atención Médica.

De esta manera se fomentarán y establecerán acciones de transparencia con el objetivo de informar a la ciudadanía, promover la constitución de instancias de Contraloría Social, establecer programas de capacitación, consolidar espacios de comunicación gobierno-sociedad e implementar mecanismos directos de captación de quejas y denuncias.

1. Objetivo General

Lograr que la ciudadanía (Organizaciones de la Sociedad Civil, Instituciones Académicas, Agrupaciones Locales o usuarios de los servicios de salud), realicen funciones de Contraloría Social en los establecimientos ganadores de Proyectos de Mejora de la Calidad en la Atención Médica o del Premio Nacional de Calidad en Salud en el ejercicio fiscal 2015.

2. Instrumento de Control Estatal Interno

La Instancia Normativa⁵ enviará de manera electrónica a los Responsables Estatales o Institucionales de Calidad/Instancias Ejecutoras⁶ los siguientes formatos:

1. Guía Operativa para el Mecanismo de Contraloría Social del Programa Calidad en la Atención Médica 2016.
2. Programa Anual de Trabajo de Contraloría Social (PATCS)
3. Esquema del Mecanismo de Contraloría Social del Programa Calidad en la Atención Médica 2016 (S202)
4. Acta de Instalación de Comités de Contraloría Social 2016 (Anexo 1).
5. Cédula de Vigilancia de Entrega de Bienes y/o Servicios 2016 (Anexo 2).
6. Instructivo de Llenado de la Cédula de Vigilancia de Entrega de Bienes y/o Servicios 2016 (Anexo 3).
7. Minuta de Reunión de Contraloría Social 2016 (Anexo 4).
8. Informe Anual de Contraloría Social 2016 (Anexo 5).
9. Instructivo de Informe Anual 2016 (Anexo 6).
10. Formato de Quejas y Denuncias de Contraloría Social 2016 (Anexo 7).
11. Acta de Sustitución de un Integrante del Comité de Contraloría Social 2016 (Anexo 8).
12. Ficha Informativa del Proyecto de Mejora de la Calidad de la Atención Médica o del Premio Nacional de Calidad en Salud 2016 (Anexo 9).
13. Formato de Registro de Capacitación 2016 (Anexo 10).
14. Díptico de difusión de Contraloría Social 2016 (Anexo 11).
15. Difusión de la información relativa a la operación del programa (Anexo 12)

Los Responsables Estatales o Institucionales de Calidad/Instancias Ejecutoras harán llegar los formatos a los responsables de los establecimientos ganadores de los Proyectos de Mejora de la

⁵ Las Reglas de Operación del Programa Calidad en la Atención Médica, para el ejercicio fiscal 2015, señalan en su apartado 4.8.2 Instancia Normativa “La rectoría del Programa corresponde a la Secretaría de Salud Federal, la que conforme a las presentes Reglas de Operación, vigilará su cumplimiento a través de la DGCES.”

⁶ Las Reglas de Operación del Programa Calidad en la Atención Médica, para el ejercicio fiscal 2015, señalan en su apartado 4.8.1, que las Ejecutoras son “Los Servicios Estatales de Salud de los 31 estados de la República, la Secretaría de Salud del Gobierno del Distrito Federal; la Comisión Coordinadora de Institutos Nacionales de Salud y Hospitales de Alta Especialidad, y en su caso, otras instituciones públicas del Sistema Nacional de Salud”.

Calidad en la Atención Médica o del Premio Nacional de Calidad en Salud en el ejercicio fiscal 2015, quienes capacitarán a los integrantes de los Comités de Contraloría Social sobre las actividades que realizarán, así como, del correcto llenado de la documentación.

2.1. Programa Estatal de Trabajo de Contraloría Social (PETCS)

La DGCES/Instancia Normativa elaborará un Programa Anual de Trabajo de Contraloría Social (PATCS), el cuál enviará a los Responsables Estatales o Institucionales de Calidad/Instancias Ejecutoras, con la finalidad de que lo adapten a su entidad o institución, de acuerdo al número de establecimientos ganadores de Proyectos de Mejora de la Calidad en la Atención Médica o del Premio Nacional de Calidad en Salud en el ejercicio fiscal 2015 y realicen su Programa Estatal de Trabajo de Contraloría Social (PETCS), el cuál describirá las actividades, responsables, metas y calendarización para su cumplimiento.

El Programa Estatal de Trabajo deberá indicar por cada actividad a los responsables de éstas, así como la unidad de medida, las metas y la calendarización para la ejecución de cada una de las actividades.

3. Constitución y Registro de los Comités

Los Responsables Estatales o Institucionales de Calidad/Instancias Ejecutoras y el responsable del establecimiento, serán los encargados de conformar los Comités de Contraloría Social, así mismo, darán acompañamiento durante las actividades de seguimiento y vigilancia de los proyectos.

El Comité de Contraloría Social deberá estar constituidos por al menos tres integrantes (un presidente, un secretario y mínimo un vocal) de alguna de las siguientes opciones:

- Población usuaria del establecimiento en donde se ejecuta el proyecto, o en su caso, del establecimiento ganador del Premio Nacional de Calidad en Salud.



- Una Organización de la Sociedad Civil, que tenga su ámbito de acción dentro de la localidad en la que se encuentra el establecimiento ganador del Proyecto de Mejora de la Calidad de la Atención Médica o Premio Nacional de Calidad en Salud.
- Una Institución Académica, que tenga su ámbito de acción dentro de la localidad en la que se encuentra el establecimiento ganador del Proyecto de Mejora de la Calidad de la Atención Médica o Premio Nacional de Calidad en Salud.
- Una Agrupación Local, Juntas de Colonos, Comités Comunitarios, etc.
- Junta de Colonos, Comités Comunitarios, vocal de control y vigilancia,

Para ser integrante de los Comités de Contraloría Social, se requiere ser mayor de 18 años, saber leer y escribir, y en el caso de las Organizaciones de la Sociedad Civil y de las Instituciones Académicas cumplir los siguientes requisitos:

- Honorabilidad reconocida por la comunidad.
- Neutralidad política, comprobada y reconocida por la población.
- Sin interés de lucro.

Cada establecimiento ganador de Proyectos de Mejora de la Calidad en la Atención Médica o del Premio Nacional de Calidad en Salud en el ejercicio fiscal 2015, tendrá que ser vigilado por un solo comité.

La convocatoria para conformar el Comité de Contraloría Social debe ser pública. En esta convocatoria, se darán a conocer las funciones como Comité de Contraloría Social al público en general:

- El Responsable Estatal o Institucional de Calidad/Instancia Ejecutora y el responsable del establecimiento citarán a una reunión informativa sobre la operación del programa y las funciones de los Comités de Contraloría Social y se promoverá ahí mismo la conformación del Comité de Contraloría Social, con pleno respeto a las formas de organización comunitarias existentes y a las garantías de igualdad de género. Los integrantes del

Comité se elegirán por mayoría de votos, los asistentes a la asamblea mayores de edad tendrán derecho a votar.

- Se debe promover que haya equidad de género, buscando el mismo número de hombres y mujeres. El número de integrantes del Comité será el que decida la asamblea, con un mínimo de tres integrantes. Todos los integrantes deberán ser beneficiarios de los servicios de salud del establecimiento ganador del apoyo. En el caso de Proyectos de Capacitación, deberán ser beneficiarios de los servicios de salud de la localidad en la que se encuentra el establecimiento ganador.
- En caso de que la comunidad cuente con alguna Organización de la Sociedad Civil, Institución Académica, Agrupación Local (taxistas, mercados, agrupaciones de vecinos), Junta de Colonos, Comités Comunitarios, Vocal de Control y Vigilancia, entre otros, se extenderá la invitación para que participen en la convocatoria para conformar el Comité de Contraloría Social a partir de dicha organización y formalizar sus registro.

Después de elegidos, los integrantes del Comité de Contraloría Social solicitarán su registro mediante un escrito libre, que en caso del Programa Calidad de la Atención Médica, se realizará a través del Formato “Acta de Instalación de Comités de Contraloría Social 2016”, la cual contempla todos los rubros mencionados en el apartado DÉCIMO OCTAVO⁷, inciso II, de los Lineamientos para la Promoción y Operación de la Contraloría Social en los Programas Federales de Desarrollo Social, emitidos por la Secretaría de la Función Pública el 11 de abril de 2008, mismo que se proporcionará a los integrantes elegidos.

La DGCES/Instancia Normativa, diseñó el formato de Acta de Instalación de Comités de Contraloría Social 2016, la cual se enviará a los Responsables Estatales o Institucionales de Calidad/Instancias Ejecutoras una vez aprobada por la Secretaría de la Función Pública; en dicha acta se señalan las funciones de los Comités de Contraloría Social. Esta Acta tendrá que ser

⁷ Los integrantes del Comité entregarán a la representación federal un escrito libre para solicitar el registro del propio Comité. El escrito deberá contener el nombre del programa federal de que se trate, el ejercicio fiscal respectivo, la representación y domicilio legal del Comité, así como los mecanismos e instrumentos que utilizará para el ejercicio de sus actividades, con base en la Guía Operativa;



firmada por todos los integrantes del Comité de Contraloría Social, el responsable del establecimiento y el Responsable Estatales o Institucionales de Calidad/Instancia Ejecutora. Este formato fue desarrollado por la Instancia normativa con el fin de orientar al Comité para la elaboración del escrito libre, mismo que llenarán, firmarán y entregarán a la Instancia Ejecutora.

Posteriormente los Responsables Estatales o Institucionales de Calidad/Instancias Ejecutoras, o en su caso, el responsable del establecimiento, proporcionarán asesoría a los integrantes del Comité de Contraloría Social para la realización del escrito libre (“Acta de Instalación de Comités de Contraloría Social 2016”), así como capacitación para realizar sus actividades de Contraloría Social y llenado de la documentación correspondiente.

Una vez que el Comité de Contraloría Social haya entregado el Acta de Instalación de Comités de Contraloría Social 2016”, los Responsables Estatales o Institucionales de Calidad/Instancias Ejecutoras realizarán la captura de la información relativa al registro del Comité en el Sistema Informático de Contraloría Social dentro de un plazo de quince días hábiles, contados a partir de la fecha de presentación de la solicitud de registro y emitirán una constancia de registro (La cuál se imprime una vez que el Comité quedó registrado en el SICS) y al entregarán al Comité.

3.1. Pérdida de la calidad de integrante de Comité de Contraloría Social

La calidad de integrante de un Comité se pierde por las siguientes causas:

- I. Muerte del integrante;
- II. Separación voluntaria, mediante escrito dirigido a los miembros del Comité;
- III. Acuerdo del Comité tomado por mayoría de votos;
- IV. Acuerdo de la mayoría de los beneficiarios del programa federal de que se trate, y
- V. Pérdida del carácter de beneficiario.

En los casos señalados, el Comité designará de entre los beneficiarios del programa federal al integrante sustituto y lo hará del conocimiento por escrito a la Representación Federal, para que

ésta verifique su calidad de beneficiario y, de ser procedente, lo registre como miembro del Comité, debiendo capturar los cambios respectivos en el Sistema Informático.

3.1. Sustitución de miembros del Comité de Contraloría Social

Con el objetivo de mantener actualizada la información relativa a los integrantes que conforman los Comités, los miembros de éstos deberán dar a conocer a los Responsables Estatales o Institucionales de Calidad/Instancias Ejecutoras, cualquier modificación y en su caso, la sustitución de alguno de los integrantes, mediante un escrito libre. Para facilitar esta formalidad, se adjunta el Acta de Sustitución de un Integrante del Comité de Contraloría Social 2016 (Anexo 8).

4. Plan de Difusión

La Instancia Normativa le hará llegar los formatos mencionados en el apartado 2 de esta Guía Operativa, a los Responsables Estatales o Institucionales de Calidad/Instancias Ejecutoras, quienes a su vez, serán los responsables de entregarlos a los responsables de los establecimientos ganadores de los Proyectos de Mejora de la Calidad en la Atención Médica o del Premio Nacional de Calidad en Salud en el ejercicio fiscal 2015, a efecto de apoyar sus actividades de promoción de contraloría social en los programas federales y garantizar su cumplimiento.

De manera electrónica se enviarán las Reglas de Operación del Programa Calidad en la Atención Médica, para el ejercicio fiscal 2015, publicadas en el DOF el 29 de Diciembre de 2014 y las Reglas de Operación del Programa Calidad en la Atención Médica, para el ejercicio fiscal 2016, publicadas en el DOF el 30 de diciembre de 2015, a los Responsables Estatales o Institucionales de Calidad/Instancias Ejecutoras para que éstos a su vez, se las envíen a los responsables de los establecimientos que fueron acreedoras a financiamientos por Proyectos de Mejora de la Calidad en la Atención Médica y Premio Nacional de Calidad en Salud en el ejercicio fiscal 2015 y se las darán a conocer a los integrantes del Comité de Contraloría Social de las mismas.



Las reglas de operación 2016, en su apartado 8.3 de Contraloría Social, señalan que; " Con el propósito de incorporar a la ciudadanía en el control, vigilancia y evaluación de las metas, acciones y aplicación de recursos del Programa, la Secretaría de Salud y las instancias ejecutoras promoverán la participación social a través de los Comités de Contraloría Social, con base en los Lineamientos para la Promoción y Operación de la Contraloría Social en los Programas Federales de Desarrollo Social, emitidos por la Secretaría de la Función Pública el 11 de abril de 2008 en el Diario Oficial de la Federación, conforme al esquema validado por la Dependencia del Ejecutivo Federal, disponible en la página electrónica www.calidad.salud.gob.mx

Las funciones de Contraloría Social se aplicarán en establecimientos que recibieron bienes por haber sido sujetos de financiamiento, derivado de su participación en la Convocatoria de Proyectos de Mejora de la Calidad en la Atención Médica o del Premio Nacional de Calidad en Salud, en el ejercicio fiscal 2015.

4.1. Difusión de la información relativa a la operación del programa

Se dio a conocer a los Responsables Estatales o Institucionales de Calidad/Instancias Ejecutoras mediante la página web <http://www.calidad.salud.gob.mx/> y/o a través de correo electrónico lo referente a los Proyectos de Mejora de la Calidad en la Atención Médica y del Premio Nacional de Calidad en Salud otorgados durante 2015 la siguiente información:

- a) El financiamiento del Programa estuvo dirigido a los establecimientos de atención médica, servicios auxiliares de diagnóstico y tratamiento, así como áreas administrativas y de calidad, de los Servicios Estatales de Salud de los 31 estados de la República, la Secretaría de Salud del Gobierno del Distrito Federal, la Comisión Coordinadora de Institutos Nacionales de Salud y Hospitales de Alta Especialidad y demás instituciones públicas del Sistema Nacional de Salud.

- b) La población objetivo del Programa fueron los establecimientos de atención médica, servicios auxiliares de diagnóstico y tratamiento, así como áreas administrativas y de calidad de los Servicios Estatales de Salud de los 31 estados de la República, la Secretaría de Salud del Gobierno del Distrito Federal, la Comisión Coordinadora de Institutos Nacionales de Salud y Hospitales de Alta Especialidad y demás instituciones públicas del Sistema Nacional de Salud que desarrollaron Proyectos de Mejora de la Calidad en la Atención Médica o un Modelo de Gestión de Calidad Total.
- c) Con el propósito de incidir en la mejora de la Calidad interpersonal y técnica de los servicios, con énfasis en la Seguridad del Paciente en los establecimientos definidos en la población objetivo del Programa, se otorgó financiamiento para el desarrollo de Proyectos de Mejora de la Calidad en la Atención Médica y para el otorgamiento del Premio Nacional de Calidad en Salud.
- d) La construcción del Padrón de Beneficiarios del Programa se llevó a cabo conforme al modelo de estructura de datos del domicilio geográfico establecido en la Norma Técnica sobre Domicilios Geográficos, emitida por el Instituto Nacional de Estadística y Geografía el 8 de noviembre de 2010, y publicado en el Diario Oficial de la Federación el 12 de noviembre de 2010. Lo anterior en estricta observancia al Acuerdo antes referido y al oficio circular con números 801.1.-279 y SFP/400/124/2010 emitidos por las Secretarías de Hacienda y Crédito Público y de la Función Pública, respectivamente.
- e) Los montos de los apoyos para los establecimientos ganadores de Proyectos de Mejora de la Calidad en la Atención Médica y del Premio Nacional de Calidad en Salud en 2015, vienen descritos en el apartado 4.6 “Características de los Financiamientos” de las Reglas de Operación del Programa Calidad en la Atención Médica. Los Derechos y Obligaciones de los establecimientos acreedores al apoyo por Proyectos de Mejora de la Calidad en la Atención Médica y del Premio Nacional de Calidad en Salud se establecen en las mismas, en el apartado 4.7.

Derechos y obligaciones

Los Establecimientos de Atención Médica, servicios auxiliares de diagnóstico y tratamiento, así como áreas administrativas y de calidad definidos en la población objetivo, tienen los siguientes derechos:

- Recibir la asesoría técnica de la DGCES, para la elaboración de los proyectos de mejora de la calidad y su participación en el Premio Nacional de Calidad en Salud.
- Conocer la información del Programa, conforme a las disposiciones jurídicas aplicables en materia de transparencia y acceso a la información pública gubernamental.

Así como las siguientes obligaciones:

- Solicitar el recurso única y exclusivamente para los bienes y/o servicios que contribuyan al logro del objetivo de cada proyecto por lo que se deberá justificar, el uso que se le dará a cada uno y de qué forma contribuirá al desarrollo del proyecto
- Ejercer los recursos que, en su caso les sean asignados exclusivamente para los fines que fueron señalados. De igual forma, a presentar los informes técnicos y financieros que solicite la Secretaría de Salud, vía correo institucional a la dirección electrónica: calidadatnmedica@salud.gob.mx y por mensajería a la DGCES ubicada en Homero 213, Piso 12, Col. Chapultepec Morales, C.P. 11570, Delegación, Miguel Hidalgo, México, D.F., de manera trimestral y en los formatos establecidos para dicho fin, así como el informe final de evaluación externa al término del proyecto.
- Contemplar hasta el 10% del monto total asignado, para llevar a cabo una evaluación externa del proyecto financiado; se tendrá la libertad de elegir la institución académica o en su caso una consultora externa para realizar dicha evaluación, misma que deberá estar constituida conforme a las disposiciones jurídica aplicables y tener al menos dos años de experiencia en el tema. El Responsable Estatal o Institucional de calidad deberá concentrar y enviar los informes de evaluación del proyecto en impreso y electrónico a la DGCES.
- En caso de incumplimiento de las obligaciones por los beneficiarios, procederá el reintegro del recurso asignado a la Tesorería de la Federación, de conformidad con lo establecido en

la Ley Federal de Presupuesto y Responsabilidad Hacendaria, su Reglamento y demás disposiciones jurídicas aplicables.

- Los recursos aportados por el Programa para el Premio Nacional de Calidad en Salud, serán aplicados exclusivamente a la adquisición de bienes, insumos, equipamiento o remodelación de áreas físicas, que representen una mejora en las condiciones de la atención a la salud, desde la perspectiva de calidad en sus dos dimensiones con énfasis en la Seguridad del Paciente.

Notificación

Una vez dictaminado por el Comité Sectorial para el otorgamiento de Financiamiento a Proyectos de Mejora de la Calidad en la Atención Médica, se notificaron los resultados por escrito a los titulares de los Servicios Estatales de Salud de los 31 estados de la República, la Secretaría de Salud del Gobierno del Distrito Federal, la Comisión Coordinadora de Institutos Nacionales de Salud y Hospitales de Alta Especialidad y otras instituciones públicas del Sistema Nacional de Salud. La publicación de resultados estuvo disponible en la página electrónica de la DGCEs: www.calidad.salud.gob.mx

Transferencia de Recursos

Una vez que el Comité Sectorial para el Otorgamiento de Financiamiento a Proyectos de Mejora de la Calidad, avaló el dictamen de los proyectos sujetos a Financiamiento por el Programa, la Secretaría de Salud transfirió la suma de los montos asignados a los beneficiarios, a través de la Tesorería del Gobierno de la Entidad Federativa correspondiente y en su caso a otras instituciones públicas del Sistema Nacional de Salud, a más tardar cuatro semanas posteriores a la publicación de los resultados. Precisando, que lo anterior estuvo sujeto a la disponibilidad presupuestaria y una vez que los Servicios Estatales de Salud y demás instituciones públicas del Sistema Nacional de Salud, cumplieron con la documentación establecida en el apartado 4.9.1.1. Transferencia de Recursos de las Reglas de Operación 2015.



Los proyectos fomentaron en su diseño y ejecución la igualdad entre mujeres y hombres, aun cuando no estuvieron dirigidos a mitigar o solventar desigualdades de género⁸.

El medio institucional para presentar quejas, denuncias, opiniones, sugerencias o felicitaciones de la ciudadanía en relación al impacto de los reconocimientos, premios y apoyos, serán captadas a través del Órgano Interno de Control en la Secretaría de Salud, ubicada en Avenida Insurgentes Sur No. 1685, piso 10, colonia Guadalupe Inn, Delegación Álvaro Obregón, código postal 01020, México, D.F. vía personal, escrita o a través de los medios de contacto ciudadano de la Secretaría de la Función Pública y a la dirección electrónica contactociudadano@funcionpublica.gob.mx⁹.

Los Responsables Estatales o Institucionales de Calidad/Instancias Ejecutoras darán a conocer a integrantes de los Comités de Contraloría Social, los canales de comunicación para el seguimiento de las quejas, denuncias, opiniones, sugerencias o felicitaciones de la ciudadanía, relacionadas con los Proyectos de Mejora de la Calidad en la Atención Médica y del Premio Nacional de Calidad en Salud.

Los Responsables Estatales o Institucionales de Calidad/Instancias Ejecutoras, entregarán esta misma información que les fue difundida, a los Comités de Contraloría Social para su conocimiento, a través del Anexo 12. Difusión de la información relativa a la operación del programa.

4.1. Difusión de los procedimientos para realizar las actividades de Contraloría Social

La Instancia Normativa a través de un díptico de Contraloría Social, difunde información del mecanismo de Contraloría Social, su objetivo y las actividades de los Comités de Contraloría Social. Este díptico se difunde a través de la página web www.calidad.salud.gob.mx y por medio de correo electrónico a las Instancias Ejecutoras.

Los Responsables Estatales o Institucionales de Calidad/Instancias Ejecutoras, difundirán de manera electrónica o impresa a los responsables de los establecimientos ganadores de

⁸ Apartado 4.3, Fracción III de las Reglas de Operación del Programa Calidad en la Atención Médica, para el ejercicio fiscal 2015.

⁹ Apartado 8.8. Quejas y denuncias de las Reglas de Operación del Programa Calidad en la Atención Médica, para el ejercicio fiscal 2015.

Proyectos de Mejora de la Calidad en la Atención Médica o del Premio Nacional de Calidad en Salud, el díptico del Mecanismo de Contraloría Social elaborado por la Instancia Normativa, quienes a su vez, lo difundirán entre el personal de salud y los usuarios de los servicios de salud.

4.2. Procedimiento para realizar actividades de Contraloría Social

La Instancia Normativa enviará de manera electrónica la documentación descrita en el apartado 2 de la presente Guía, a los Responsables Estatales o Institucionales de Calidad/Instancias Ejecutoras y estos a su vez los harán llegar a los responsables de los establecimientos ganadores de los Proyectos de Mejora de la Calidad en la Atención Médica o del Premio Nacional de Calidad en Salud en el ejercicio fiscal 2015, quienes capacitarán a los integrantes de los Comités de Contraloría Social sobre el correcto llenado de los documentos.

Es responsabilidad de los establecimientos ganadores de Proyectos de Mejora de la Calidad en la Atención Médica o del Premio Nacional de Calidad en Salud 2015, entregarle a los integrantes del Comité de Contraloría Social copia del Proyecto de Mejora de la Calidad en la Atención Médica o Premio Nacional de Calidad en Salud, por el cual se les otorgó el financiamiento, en el cual se describe la lista de los bienes, así como todos los datos referentes al proyecto ganador:

- Título
- Objetivo
- Descripción del proyecto
- Metas
- Estrategias para su aplicación
- Monto del presupuesto asignado
- Lista de bienes registrados en el apartado E) del Proyecto de Mejora de la Calidad en la Atención Médica o en el Justificante de la aplicación del reconocimiento económico del Premio Nacional de Calidad en Salud ganador



Así mismo, deberá entregar al Comité de Contraloría Social la Ficha Informativa del Proyecto de Mejora de la Calidad de la Atención Médica o del Premio Nacional de Calidad en Salud 2016 (Anexo 9).

La principal actividad de los Comités de Contraloría Social, es la vigilancia de los bienes que se recibieron por Proyectos de Mejora de la Calidad en la Atención Médica o del Premio Nacional de Calidad en Salud 2015, deberán para ello solicitar al responsable del establecimiento el Proyecto de Mejora de la Calidad en la Atención Médica o del Premio Nacional de Calidad en Salud 2015 por el cual se otorgó el apoyo, así como la evidencia de la implementación del proyecto. En el caso del Premio Nacional de Calidad en Salud, dado que es un reconocimiento a los establecimientos que desarrollaron un Modelo de Gestión, sólo se revisará la entrega de bienes descritos en el Justificante de la aplicación del reconocimiento económico.

5. Capacitación

La Instancia normativa, a través del Instructivo para el llenado de la Cédula de Vigilancia de Entrega de Bienes y/o Servicios 2016, la presente Guía Operativa, asesorías telefónicas y por correo electrónico, asesorará a los Responsables Estatales o Institucionales de Calidad/Instancias Ejecutoras para llevar a cabo las actividades de Contraloría Social.

Los Responsables Estatales o Institucionales de Calidad/Instancias Ejecutoras son los encargados de capacitar a los responsables de los establecimientos ganadores de Proyectos de Mejora de la Calidad en la Atención Médica o del Premio Nacional de Calidad en Salud 2015, así como al personal de salud involucrado.

De ser posible, se citará ese mismo día a los integrantes del Comité para que reciban su capacitación para la aplicación de la Contraloría Social, de lo contrario, cada responsable del establecimiento, tendrá como responsabilidad capacitar a los integrantes del Comité. En ambos casos se firmará un documento para dejar constancia de la capacitación. (Anexo 10, Formato de Registro de Capacitación 2016).



Los Responsables Estatales o Institucionales de Calidad/Instancias Ejecutoras difundirán entre el personal directivo y operativo de los establecimientos los formatos que se utilizarán para las actividades de Contraloría Social. (Guía Operativa para el Mecanismo de Contraloría Social del Programa Calidad en la Atención Médica 2016, Acta de Instalación de Comités de Contraloría Social 2016, Cédula de Vigilancia de Entrega de Bienes y/o Servicios 2016, Instructivo de Llenado de la Cédula de Vigilancia de Entrega de Bienes y/o Servicios 2016, Minuta de Reunión de Contraloría Social 2016, Informe Anual de Contraloría Social 2016, Instructivo de Informe Anual 2016, Formato de Quejas y Denuncias de Contraloría Social 2016, Formato de Registro de Capacitación 2016, Acta de Sustitución de un Integrante del Comité de Contraloría Social 2016, Ficha Informativa del Proyecto de Mejora de la Calidad de la Atención Médica o del Premio Nacional de Calidad en Salud 2016 y el Díptico de difusión de Contraloría Social 2016).

La capacitación o asesoría a los Integrantes del Comité de Contraloría Social, así como para el personal de los servicios de salud, sobre la aplicación de la Contraloría Social, consistirá en:

1. Definición de Contraloría Social.
2. Funciones del Comité de Contraloría Social.
3. Revisión de los bienes descritos en el Proyectos de Mejora de la Calidad en la Atención Médica o del Premio Nacional de Calidad en Salud acreedor del financiamiento.
4. Llenado de los formatos (Cédula de Vigilancia de Entrega de Bienes y/o Servicios 2016, Minutas de Reunión de Contraloría Social 2016).
5. Levantamiento y seguimiento de quejas, denuncias o irregularidades.

Una vez finalizada la(s) reunión(es) con los Integrantes de los Comités de Contraloría Social, para la capacitación o asesoría sobre la aplicación de la Contraloría Social, el encargado de impartir la capacitación deberá realizar una minuta en donde se describan las actividades de capacitación y/o asesoría realizadas. Esta será firmada por los integrantes del Comité de Contraloría Social que asistieron a la reunión, así como por el personal de los servicios de salud que también hayan acudido a dicha reunión. Las minutas deberán enviarse a los Responsables

Estatales o Institucionales de Calidad/Instancias Ejecutoras para su captura en el Sistema Informático de Contraloría Social (SICS), dentro de los diez días hábiles al término de cada trimestre.

La instancia normativa, en caso de ser requerido, brindará asesoría telefónica o vía correo electrónico a los Responsables Estatales o Institucionales de Calidad/Instancias Ejecutoras e integrantes de comités, clarificándoles las dudas que tengan sobre el proceso de aplicación de la Contraloría Social.

6. Cédulas de Vigilancia y Elaboración de Informes

Los instrumentos que los integrantes de los comités utilizarán para sus actividades de Contraloría Social son: Proyecto de Mejora de la Calidad en la Atención Médica, Guía Operativa para el Mecanismo de Contraloría Social del Programa Calidad en la Atención Médica 2016, Acta de Instalación de Comités de Contraloría Social 2016, Cédula de Vigilancia de Entrega de Bienes y/o Servicios 2016, Instructivo de Llenado de la Cédula de Vigilancia de Entrega de Bienes y/o Servicios 2016, Minuta de Reunión de Contraloría Social 2016, Informe Anual de Contraloría Social 2016, Instructivo de Informe Anual de Contraloría Social 2016, Formato de Quejas y Denuncias de Contraloría Social 2016, Formato de Registro de Capacitación 2016, Acta de Sustitución de un Integrante del Comité de Contraloría Social 2016, Ficha Informativa del Proyecto de Mejora de la Calidad de la Atención Médica o del Premio Nacional de Calidad en Salud 2016 y el Díptico de difusión de Contraloría Social 2016. En el caso de los establecimientos ganadores del Premio Nacional de Calidad se les proporcionará a los Integrantes del Comité de Contraloría Social el Justificante de la aplicación del reconocimiento económico.

La Cédula de Vigilancia de Entrega de Bienes y/o Servicios 2016, ha sido diseñada por la instancia normativa de acuerdo a las características del programa y atendiendo a las propuestas que se mencionan en el Manual de Promoción y Operación de la Contraloría Social en Programas Federales 2016, de la Secretaría de la Función Pública, esta se aplicará en este año 2016 a los



establecimientos ganadores de Proyectos de Mejora de la Calidad en la Atención Médica o del Premio Nacional de Calidad en Salud en 2015.

La Instancia Normativa enviará a los Responsables Estatales o Institucionales de Calidad/Instancias Ejecutoras, la Cédula de Vigilancia de Entrega de Bienes y/o Servicios 2016, mediante correo electrónico, quienes a su vez, la enviarán a los responsables de los establecimientos que hayan recibido el apoyo por Proyectos de Mejora de la Calidad en la Atención Médica o del Premio Nacional de Calidad en Salud 2015.

Mediante Oficio a cada Responsable Estatal o Institucional de Calidad/Instancia Ejecutora, se le enviará la lista con los establecimientos que recibieron el apoyo en 2015 y se les solicitará en el mismo, que se constituya el Comité de Contraloría Social en cada uno de ellos, de acuerdo a lo establecido en el apartado 3 de esta Guía Operativa.

También se les solicitará que una vez constituidos los Comités de Contraloría Social, se aplique la Cédula de Vigilancia de Entrega de Bienes y/o Servicios 2016. Las cédulas de vigilancia y el Informe Anual se aplicarán y entregarán conforme a lo siguiente:

- a) Cada tres meses, a partir de que la Instancia Normativa envíe mediante oficio la documentación de la aplicación de la Contraloría Social, así como la indicación del inicio de actividades¹⁰.
- b) Durante el último trimestre del año se realizará el Informe Anual de Contraloría Social. (Anexo 7).
- c) La aplicación de la Cédula de Vigilancia de Entrega de Bienes y/o Servicios 2016 y el Informe Anual de Contraloría Social 2016, correspondiente al trimestre Octubre – Diciembre, deberán aplicarse entre el 01 de Octubre y el 15 de Diciembre y el Comité de Contraloría Social lo entregará al Responsable Estatal o Institucional de Calidad/Instancia

¹⁰ El envío de la documentación para la aplicación de la Contraloría Social a las instancias ejecutoras, depende de la fecha en que la Secretaría de la Función Pública valide la documentación.

Ejecutora a más tardar el 15 de Diciembre y ésta los deberá capturar en el Sistema Informático de Contraloría Social (SICS), a más tardar el 31 de diciembre de 2016.

Los Responsables Estatales o Institucionales de Calidad/Instancias Ejecutoras, capturarán en el Sistema Informático, el contenido de los Informes Anuales y las Cédulas de Vigilancia que fueron aplicados por los Comités, a más tardar dentro de los 15 días hábiles siguientes al término de cada trimestre. En el caso del Programa Calidad en la Atención Médica, se contemplan tres trimestres: Abril –Junio, Julio – Agosto y Septiembre – Diciembre. Para este último periodo, el plazo para la captura es de 10 días hábiles a partir de finalizado el trimestre.

6.1. Minuta de Reunión de la aplicación de Contraloría Social

La Minuta de Reunión, es el formato en donde se relata las actividades realizadas durante los diferentes momentos de la aplicación de la Contraloría Social. A partir del momento en el que se realiza la asamblea para elegir a los integrantes del Comité de Contraloría Social, se realizarán las siguientes minutas:

- Minuta de reunión de convocatoria e instalación del comité de Contraloría Social: Esta minuta tiene como objetivo describir el proceso de selección de los integrantes y dejar constancia de que fueron elegidos en los términos que marca el apartado 3 de esta Guía Operativa.
- Minuta de reunión de capacitación: En esta minuta, los Responsables Estatales o Institucionales de Calidad/Instancias Ejecutoras, dejarán constancia de que otorgaron la capacitación necesaria a los Comités de Contraloría Social para realizar sus actividades de Contraloría Social.
- Minuta (s) de reunión de aplicación de la Contraloría Social: Al finalizar la aplicación de las Cédulas de vigilancia del trimestre Abril – Junio, los integrantes del Comité de Contraloría Social, realizarán una Minuta en donde se detallen los hallazgos referentes a la aplicación de Contraloría Social. De igual forma, al finalizar la aplicación de la Cédula de Vigilancia del trimestre Julio – Agosto, Septiembre –



Diciembre y de la aplicación del Informe Anual, los integrantes realizarán una minuta con los respectivos hallazgos, sumando así, cuatro minutas de aplicación de Contraloría Social.

- o Minuta de conclusión de actividades del Comité de Contraloría Social: Una vez que se hayan concluido las actividades de Contraloría Social se realizará una minuta de conclusión, en donde se establezca la disolución del Comité de Contraloría Social. En los casos en los que haya alguna queja, denuncia o inconformidad que tenga que ver con el apoyo otorgado, el comité seguirá activo hasta su resolución. En este caso, se realizará una minuta de resolución de la queja, denuncia o inconformidad y posteriormente, la minuta de conclusión de actividades.

Una vez que los integrantes del Comité hayan terminado sus actividades de Contraloría Social, junto con el responsable del establecimiento, levantarán una minuta de los resultados de la visita, la cual se registrará en el Sistema Informático de Contraloría Social (SICS).

Los responsables de los establecimientos recopilarán los formatos debidamente llenados por los integrantes del Comité y los enviarán de manera electrónica o en copia a los Responsables Estatales o Institucionales de Calidad/Instancias Ejecutoras, para su captura en el Sistema Informático de Contraloría Social (SICS).

7. Seguimiento

Para dar seguimiento el cumplimiento de las actividades de promoción y difusión, la DGCE/Instancia Normativa, contará con el respaldo de los correos electrónicos enviados a los Responsables Estatales o Institucionales de Calidad/Instancias Ejecutoras, con la información e indicaciones para la realización de las actividades de Contraloría Social, por parte de los Comités de Contraloría Social, y adicionalmente se solicitará a Responsables Estatales o Institucionales de Calidad/Instancias Ejecutoras que envíen acuse de recibido en el mismo correo electrónico que se les envió.

Para verificar las actividades de capacitación, los Responsables Estatales o Institucionales de Calidad/Instancias Ejecutoras, enviarán electrónicamente a la DGCES/Instancia Normativa las evidencias que comprueban que los integrantes de los Comités de Contraloría Social y el responsable del establecimiento, fueron capacitados para la aplicación de la Contraloría Social (Formato de Registro de Capacitación 2016).

Los documentos que deberán enviar los responsables de los establecimientos ganadores, como evidencia de la aplicación de la Contraloría Social a los Responsables Estatales o Institucionales de Calidad/Instancias Ejecutoras son los siguientes:

- Acta de Instalación de Comités de Contraloría Social 2016.
- Cédulas de Vigilancia de Entrega de Bienes y/o Servicios 2016.
 - Tres cédulas: una correspondiente al trimestre abril – Junio, una correspondiente al trimestre Julio – Septiembre y una correspondiente al trimestre Octubre – Diciembre.
- Minutas de Reunión de Contraloría Social 2016.
 - Minuta de reunión de convocatoria e instalación del comité de Contraloría Social
 - Minuta de reunión de capacitación
 - Minuta (s) de reunión de aplicación de la Contraloría Social (cuatro), tres correspondientes a la aplicación de las tres cédulas de vigilancia y una correspondiente a la aplicación del Informe Anual.
 - Minuta de conclusión de actividades del Comité de Contraloría Social
- Informe Anual de Contraloría Social 2016.
- Formato de Quejas y Denuncias de Contraloría Social 2016 (en caso de que se haya utilizado).
- Formato de Registro de Capacitación 2016.
- Acta de Sustitución de un Integrante del Comité de Contraloría Social 2016 (en caso de que se haya utilizado).



Es responsabilidad los Responsables Estatales o Institucionales de Calidad/Instancias Ejecutoras verificar que los documentos contengan todas las firmas solicitadas en los mismos.

Los Responsables Estatales o Institucionales de Calidad/Instancias Ejecutoras, enviarán a la DGCES/Instancia Normativa a través de la Subdirección de Vinculación Ciudadana, los siguientes documentos en archivos escaneados en formato PDF: Actas de Instalación de Contraloría Social, Cédulas de Vigilancia, Minutas de Reunión, Informe Anual de Contraloría Social, Formato de Quejas y Denuncias de Contraloría Social 2016 (en caso de haberse utilizado), Formato de Acta de Sustitución de un Integrante del Comité de Contraloría Social (en caso de que se haya utilizado) y el Formato de Registro de Capacitación 2016, como evidencia de que se aplicó la Contraloría Social al correo ciudadanadgces@salud.gob.mx a más tardar el día 15 de Diciembre del 2016.

En caso de que los documentos no cuenten con las firmas requeridas, se regresarán a los Responsables Estatales o Institucionales de Calidad/Instancias Ejecutoras para que se recaben.

Así mismo, enviar un oficio a la DGCES, en donde se indique que la información resultante de la aplicación de la Contraloría Social se ha capturado en el Sistema Informático de Contraloría Social (SICS).

El original de la documentación de la aplicación de la Contraloría Social deberá conservarse en el establecimiento para futuras auditorías. La Instancia Normativa conservará los archivos electrónicos escaneados como respaldo de la información. Los Responsables Estatales o Institucionales de Calidad/Instancias Ejecutoras integrarán la Información de las ocho entidades federativas y el Distrito Federal y la ingresarán al Sistema Informático de Contraloría Social (SICS) de manera anual. La captura de información en el sistema se realizará en el periodo definido por la Secretaría de la Función Pública, mismo que se les dará a conocer a través de la instancia normativa mediante oficio.

8. Mecanismos para la captación, investigación y atención de quejas y denuncias

Si durante la aplicación de la Cédula de Vigilancia de Entrega de Bienes y/o Servicios 2016 algún integrante del personal del establecimiento presenta alguna queja, inconformidad o denuncia referente a los bienes recibidos por Proyectos de Mejora de la Calidad en la Atención Médica o del Premio Nacional de Calidad en Salud 2015, los integrantes del Comité de Contraloría Social tendrán que solicitar lo siguiente:

- a) Solicitar a la persona que presentó la queja, inconformidad o denuncia, que la describa detalladamente en el Formato de Quejas y Denuncias de Contraloría Social 2016 el asunto que presenta. En caso de que haya evidencias documentadas, recabarlas y anexarlas al formato.
- b) Una vez que haya recabado las evidencias, las entregará al Responsable Estatal o Institucional de Calidad/Instancia Ejecutora y solicitará la solución de la queja relacionada con la aplicación y ejecución del proyecto.
- c) Informar al interesado sobre el seguimiento y/o la solución que se dio al asunto.

En caso de que el Responsable Estatal o Institucional de Calidad/Instancia Ejecutora, le informe que el asunto de la queja o denuncia dio lugar al fincamiento de responsabilidades administrativas, civiles o penales relacionadas con los programas sociales, el Comité de Contraloría Social deberá:

- a) Solicitarle un número de registro con el que le recibieron la queja o denuncia la Instancia Ejecutora, así como preguntar y escribir el nombre de la persona a quien se la entregaron.
- b) Acudir, en el plazo establecido por la autoridad competente, para dar seguimiento a la respuesta que emita.
- c) Informar al interesado sobre la respuesta que le brinde la autoridad.



El Responsable Estatal o Institucional de Calidad/Instancia Ejecutora deberá enviar copia del Formato de Quejas y Denuncias de Contraloría Social 2016 y las evidencias documentadas, recabarlas y anexarlas al formato a la DGCES para su seguimiento, en los tiempos marcados por la Instancia Normativa para la entrega de la documentación.

Las quejas, denuncias, opiniones, sugerencias o felicitaciones de la ciudadanía en relación a los apoyos, serán captadas a través del Órgano Interno de Control en la Secretaría de Salud¹¹, ubicada en Avenida Insurgentes Sur No. 1685, piso 10, colonia Guadalupe Inn, Delegación Álvaro Obregón, código postal 01020, México, D.F. vía personal, escrita o a través de los medios de contacto ciudadano de la Secretaría de la Función Pública y a la dirección electrónica contactociudadano@funcionpublica.gob.mx

Los encargados del envío de éstas y del seguimiento, serán los Responsables Estatales o Institucionales de Calidad/Instancias Ejecutoras, así como de mantener informados a los integrantes del Comité de Contraloría Social, sobre el seguimiento de las mismas.

9. Instrumentos y acciones para el registro y seguimiento a las actividades de operación de la Contraloría Social en el Sistema Informático de Contraloría Social (SICS)

La instancia normativa capturará en el Sistema Informático de Contraloría Social los documentos para la aplicación de la misma, validados por la Secretaría de la Función Pública, la distribución del presupuesto a vigilar y la distribución de los materiales de capacitación y difusión a más tardar dentro de los 10 días hábiles a partir de la recepción del oficio de validación.

Los Responsables Estatales o Institucionales de Calidad/Instancias Ejecutoras serán los encargados de la captura en el Sistema Informático de Contraloría Social (SICS) de la información relacionada a la aplicación de la Contraloría Social para el Programa Calidad en la Atención Médica.

¹¹ Reglas de Operación del Programa Calidad en la Atención Médica, para el ejercicio fiscal 2015, publicadas el Lunes 29 de diciembre de 2014 en el Diario Oficial de la Federación, apartado 8.

Será necesario que los Responsables Estatales o Institucionales de Calidad/Instancias Ejecutoras designen a un responsable de la captura y de las actividades de Contraloría Social. La instancia normativa les solicitará mediante oficio, los siguientes datos del enlace de Contraloría Social para la generación de su usuario y contraseña del Sistema Informático de Contraloría Social (SICS):

- Nombre
- Cargo

Documento a capturar	Plazo establecido por la Unidad de Operación Regional y Contraloría Social UORCS de la SFP	Trimestre	Periodo de captura
Capacitaciones y asesorías	A más tardar dentro de los 10 días hábiles siguientes al término de cada trimestre	Abril – Junio Julio – Septiembre Octubre– Diciembre	A más tardar el 14 de Julio de 2016 A más tardar el 14 de Octubre de 2016 A más tardar el 13 de enero de 2017
Comités de Contraloría Social (Actas de Instalación)	A más tardar dentro de los 15 días hábiles siguientes al término de cada trimestre. En el caso del último trimestre el plazo es de 10 días hábiles.	Abril – Junio Julio – Septiembre Octubre– Diciembre	A más tardar el 21 de Julio de 2016 A más tardar el 21 de Octubre de 2016 A más tardar el 13 de enero de 2017
Cédulas de Vigilancia	A más tardar dentro de los 15 días hábiles siguientes al término de cada trimestre. En el caso del último trimestre el plazo es de 10 días hábiles.	Abril – Junio Julio – Septiembre Octubre– Diciembre	A más tardar el 21 de Julio de 2016 A más tardar el 21 de Octubre de 2016 A más tardar el 13 de enero de 2017
Minutas de reunión	A más tardar dentro de los 15 días hábiles siguientes al término de	Abril – Junio	A más tardar el 21 de Julio de 2016



	cada trimestre. En el caso del último trimestre el plazo es de 10 días hábiles.	Julio – Septiembre Octubre– Diciembre	A más tardar el 21 de Octubre de 2016 A más tardar el 13 de enero de 2017
Informe Anual	A más tardar dentro de los 10 días hábiles siguientes al término del trimestre.	Octubre– Diciembre	A más tardar el 13 de enero de 2017

- CURP
- RFC
- Teléfono
- Correo electrónico

Una vez proporcionados los datos a la instancia normativa, ésta enviará un oficio a las instancias ejecutoras con el nombre de usuario y contraseña del Sistema Informático de Contraloría Social (SICS) y que estén en posibilidades de comenzar la captura de la información. Los plazos para la captura en el Sistema Informático de Contraloría Social (SICS) son los siguientes:

En caso de que existan quejas o denuncias acerca de los Proyectos de Mejora de la Calidad en la Atención Médica o del Premio Nacional de Calidad en Salud durante el desarrollo de la reunión, se asentarán en la minuta. Para presentarlas formalmente, se ocupará el Formato de Quejas y Denuncias de Contraloría Social 2016 y se seguirán los pasos indicados en el apartado 8 de este documento.

Las copias de los Formatos de Quejas y Denuncias de Contraloría Social y de las minutas en donde se informa de estas quejas se entregarán por oficio a la DGCES y copia escaneada al correo antes mencionado, quien a través de la Dirección General Adjunta de Calidad en Salud, se encargará de dar seguimiento a estas quejas.



10. Relación con los Órganos Estatales de Control

Para la Operación de este Programa no existe acuerdo de colaboración con los Órganos Estatales de Control, sin embargo, estos establecerán coordinación con los establecimientos ganadores de los proyectos, para brindar apoyo en las actividades de difusión y capacitación, tal como solicita la Secretaría de la Función Pública.