

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 2018 (S202)

GUÍA OPERATIVA PARA EL MECANISMO DE CONTRALORÍA SOCIAL DEL PROGRAMA CALIDAD EN LA ATENCIÓN MÉDICA 2017 (S202)

Subprograma específico: Verificar la existencia de bienes en los establecimientos ganadores de Proyectos de Mejora de la Calidad de la Atención Médica, Premio Nacional de Calidad en Salud y Reconocimiento al Mérito por la Mejora Continua, obtenido con el Subsidio otorgado por el Programa Calidad en la Atención Médica durante el ejercicio fiscal 2017 y 2018.¹

INTRODUCCIÓN

Una de las estrategias centrales de la política pública en salud de acuerdo con el Plan Nacional de Desarrollo 2013 - 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

¹ En el caso de los Proyectos de Capacitación, la verificación podrá ser de bienes y/o servicios.



de las normas oficiales mexicanas, guías de práctica clínica, manuales y lineamientos para estandarizar la atención en salud.

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 cumplir con esta línea, la Dirección General de Calidad y Educación en Salud (DGCES) durante el ejercicio fiscal 2017, otorgó subsidios a Proyectos de Mejora de la Calidad de la Atención Médica, Premio Nacional de Calidad en Salud y Reconocimiento al Mérito por la Mejora Continua, otorgados por el Programa Calidad en la Atención Médica a 10 entidades federativas y la Ciudad de México, y de acuerdo a las Reglas de Operación del programa Calidad en la Atención Médica para el ejercicio fiscal 2018, entregará subsidios a quienes resulten ganadores por participar en la convocatoria de Proyectos de Mejora de la Calidad en la Atención Médica y Premio Nacional de Calidad en Salud.²

² Acuerdo por el que se emiten las Reglas de Operación del Programa Calidad en la Atención Médica, para el ejercicio fiscal 2018, publicadas el miércoles 30 de diciembre de 2017 en el Diario Oficial de la Federación., apartado 4.5 y 4.6.



Ejercicio Fiscal 2017	Ejercicio fiscal 2018 ³
<p>El Programa Calidad en la Atención Médica, otorgó financiamiento en 2017 a través de dos vertientes⁴:</p> <p>A) Proyectos de Mejora de la Calidad a través de:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Proyectos de Gestión en Red: son proyectos de mejora que se desarrollan en Redes conformadas de acuerdo a lo establecido en la convocatoria que se emita en términos de las Reglas de Operación, en los Establecimientos de Atención Médica con la finalidad de incidir en la mejora de la calidad de la atención en los temas de salud definidos como prioritarios, y en el acceso efectivo a servicios de salud con calidad. • Proyectos de Capacitación: son proyectos que desarrollan las Áreas Centrales de Calidad de las instituciones públicas del Sistema Nacional de Salud, con la finalidad de brindar conocimientos, técnicas, herramientas y habilidades que coadyuven a mejorar la calidad de la atención en los temas de salud definidos como prioritarios. • Proyectos de Investigación: son proyectos que desarrollan los Establecimientos de Atención Médica en materia de calidad de la atención en los temas de salud definidos como prioritarios con la finalidad de generar 	<p>El Programa Calidad en la Atención Médica, otorgará Subsidios a través de:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Proyectos de Mejora de la Calidad en la Atención Médica. El Programa otorgará Subsidios para la implementación de Proyectos de Mejora de la Calidad en sus dos modalidades, mediante convenios o en su caso, bases de colaboración, debidamente formalizado ⁶, a efecto de que sean transferidos los recursos correspondientes, de acuerdo a lo siguiente: <ul style="list-style-type: none"> ○ Proyectos de Gestión en Red: son proyectos de mejora que se desarrollan en Redes conformadas de acuerdo a lo establecido en la convocatoria que se emita en términos de las Reglas de Operación, en los Establecimientos de Atención Médica con la finalidad de incidir en la mejora de la calidad de la atención en los temas de salud definidos como prioritarios. ○ Proyectos de Investigación: son proyectos que desarrollan los Establecimientos de Atención Médica en materia de calidad de la atención en los temas de salud definidos como prioritarios con la finalidad de generar conocimientos

³ Apartado 4.5 y 4.6 de las Reglas de Operación del Programa Calidad en la Atención Médica para el ejercicio fiscal 2018.

⁴ Acuerdo por el que se emiten las Reglas de Operación del Programa Calidad en la Atención Médica, para el ejercicio fiscal 2017, publicadas el miércoles 30 de diciembre de 2016 en el Diario Oficial de la Federación, apartado 1. Introducción y apartados 4.5 y 4.6.

⁶ Anexo 11.2. de las Reglas de Operación del Programa Calidad en la Atención Médica para el ejercicio fiscal 2018.



<p>conocimientos basados en la evidencia científica.</p> <p>B) Reconocimientos:</p> <ul style="list-style-type: none"> • El otorgamiento del Premio Nacional de Calidad en Salud, el cual reconoce en cinco categorías a los Establecimientos de Atención Médica, Servicios Auxiliares de Diagnóstico y Tratamiento, así como Áreas Administrativas y de Calidad de las instituciones públicas del Sistema Nacional de Salud que han alcanzado el mayor grado de avance y consolidación en el Modelo de Gestión de Calidad en Salud. • El otorgamiento del Reconocimiento al Mérito por la Mejora Continua, el cual reconoce en cinco categorías a los Establecimientos de Atención Médica, Servicios Auxiliares de Diagnóstico y Tratamiento, así como Áreas Administrativas y de Calidad de las instituciones públicas del Sistema Nacional de Salud que habiendo participado en la emisión 2016 del Premio Nacional de Calidad en Salud obtengan el mayor incremento en puntos dentro de su categoría, tomando como base la evaluación alcanzada en el 2016.⁵ 	<p>basados en la evidencia científica, mismos que deberán ser innovadores.</p> <ul style="list-style-type: none"> • Premio Nacional de Calidad en Salud <ul style="list-style-type: none"> ◦ A) Premio Nacional de Calidad en Salud: Reconoce en cinco categorías a los Establecimientos de Atención Médica, Servicios Auxiliares de Diagnóstico y Tratamiento, así como Áreas Administrativas y Centrales de Calidad que han alcanzado un grado de avance y consolidación del Modelo de Gestión de la Calidad en Salud. ◦ B) Reconocimiento al Mérito por la Mejora Continua: Otorga Subsidio a Establecimientos de Atención Médica, Servicios Auxiliares de Diagnóstico y Tratamiento, así como Áreas Administrativas y Centrales de Calidad que habiendo participado en la emisión 2017 del Premio Nacional de Calidad en Salud obtengan el mayor incremento en puntos dentro de su categoría, tomando como base la evaluación alcanzada en el 2017. Se entrega mediante convenios o, en su caso, bases de colaboración, debidamente formalizados (Anexo 11.2. de estas Reglas de Operación), a efecto de que sean transferidos los recursos correspondientes
---	--

⁵ Acuerdo por el que se emiten las Reglas de Operación del Programa Calidad en la Atención Médica, para el ejercicio fiscal 2017, publicadas el miércoles 30 de diciembre de 2016 en el Diario Oficial de la Federación., apartado 1. Introducción.



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, publicados en el Diario Oficial de la Federación el 28 de octubre de 2016, conforme al esquema y Programa Anual de Trabajo de Contraloría Social (PATCS) validado por la Secretaría de la Función Pública.

Para dar transparencia a los recursos otorgados por el Programa Calidad en la Atención Médica para el desarrollo de los Proyectos de Mejora de la Calidad de la Atención Médica, Premio Nacional de Calidad en Salud y Reconocimiento al Mérito por la Mejora Continua, durante el año 2018 se aplicará la Contraloría Social en los recursos de dos ejercicios fiscales: 2017 y 2018.⁷

1. Se continuará con la aplicación de la Contraloría Social sobre los recursos otorgados en el ejercicio anterior (2017), dados los tiempos establecidos para el cierre del ejercicio del mismo, especificados en el apartado 5.2.3. de las Reglas de Operación del Programa Calidad en la Atención Médica, para el ejercicio fiscal 2017.
2. Se aplicará la Contraloría Social sobre los recursos otorgados en el año en curso (2018).

Para ello se integrarán Comités de Contraloría Social, quienes vigilarán la calidad, el buen trato, la oportunidad de la entrega de los bienes obtenidos con el Subsidio otorgado por

⁷ Como caso excepcional, se continuará con el seguimiento a la aplicación de la Contraloría Social del Proyecto en Red "Implementación del entrenamiento basado en modelos de simulación en red de colaboración para aumentar la calidad y seguridad de la atención en niños y adolescentes con cáncer en el estado de Morelos", ganador de Proyecto de Mejora de la Calidad en el ejercicio fiscal 2016, cuya Contraloría Social se realizó en 2017, quedando pendiente una dictaminación de la Secretaría de la Función Pública acerca de las licitaciones, en ese sentido, la Contraloría seguirá aplicándose en los siete establecimientos que integran el proyecto, hasta su resolución.

el programa a los establecimientos ganadores de Proyectos de Mejora de la Calidad de la Atención Médica y Premio Nacional de Calidad en Salud y Reconocimiento al Mérito por la Mejora Continua, así como la transparencia de la ejecución de los recursos otorgados, a través de la aplicación del Informe de Entrega de Bienes y/o Servicios 2018 (Informe de Contraloría Social). Esta actividad sólo se realizará en los establecimientos:

1. Que hayan sido ganadores de Proyectos de Mejora de la Calidad de la Atención Médica, Premio Nacional de Calidad en Salud y Reconocimiento al Mérito por la Mejora Continua en el ejercicio fiscal 2017 por el Programa Calidad en la Atención Médica.
2. Que hayan sido ganadores de Proyectos de Mejora de la Calidad de la Atención Médica, Premio Nacional de Calidad en Salud y Reconocimiento al Mérito por la Mejora Continua en el ejercicio fiscal 2018 por el Programa Calidad en la Atención Médica.

Los informes son los formatos en los que los integrantes de los Comités de Contraloría Social registran los resultados de sus actividades y son diseñados por la Instancia Normativa.

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 las organizaciones de la sociedad civil y/o usuarios de los servicios de salud, realicen funciones de Contraloría Social en las entidades e instituciones que recibieron

Subsidio del Programa Calidad en la Atención Médica durante el ejercicio fiscal 2017 y 2018 por haber participado en Proyectos de Mejora de la Calidad de la Atención Médica, Premio Nacional de Calidad en Salud y Reconocimiento al Mérito por la Mejora Continua.

2. Instrumento de Control Estatal Interno

Para efectos de la Contraloría Social 2018, y de acuerdo a las Reglas de Operación, la Dirección General de Calidad y Educación en Salud será la Instancia Normativa⁸. Las instancias Ejecutoras⁹ son “Los Servicios Estatales de Salud de las Entidades Federativas; de la Secretaría de Salud o coordinados sectorialmente por ésta, a través de 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. Las instituciones señaladas deben a través del o la Responsable Estatal o Institucional de Calidad realizar las actividades que se describen en ese apartado.

El Órgano Interno de Control de la Secretaría de Salud, participará en las actividades descritas en el apartado 4.1.4. de esta Guía Operativa, ubicado en Avenida Insurgentes Sur No. 1685, piso 10, colonia Guadalupe Inn, Delegación Álvaro Obregón, código postal 01020, México, Ciudad de México, con dirección electrónica contactociudadano@funcionpublica.gob.mx.

Para llevar a cabo la aplicación de la Contraloría Social, la DGCES/Instancia Normativa enviará de manera electrónica a los Responsables Estatales o Institucionales de Calidad/Instancias Ejecutoras los siguientes formatos:

⁸ Las Reglas de Operación del Programa Calidad en la Atención Médica, para el ejercicio fiscal 2017, señalan en su apartado 4.5.4.2. y 4.6.4.2. 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”. Las Reglas de Las Reglas de Operación del Programa Calidad en la Atención Médica, para el ejercicio fiscal 2017, señalan en su apartado 4.5.4.2. y 4.6.4.2. 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.

⁹ Reglas de Operación del Programa Calidad en la Atención Médica, para el ejercicio fiscal 2017, apartado 4.5.4.1. y 4.6.4.1. Reglas de Operación del Programa Calidad en la Atención Médica, para el ejercicio fiscal 2018, apartado 4.5.4.1. y 4.6.4.1.

1. Guía Operativa para el Mecanismo de Contraloría Social del Programa Calidad en la Atención Médica 2018.
2. Programa Anual de Trabajo de Contraloría Social 2018 (PATCS)
3. Esquema del Mecanismo de Contraloría Social del Programa Calidad en la Atención Médica 2018 (S202).
4. Formato de Acta de Instalación de Comités de Contraloría Social, (Anexo 1a y 1b).
5. Acta de Sustitución de Integrante de Comité de Contraloría Social, (Anexo 2a y 2 b).
6. Informe de Entrega de Bienes y/o Servicios, (Informe de Contraloría Social), (Anexo 3a y 3b).
7. Instructivo de Informes de Entrega de Bienes y/o Servicios, (Anexo 4a y 4b).
8. Formato de Minuta de Reunión de Contraloría Social, (Anexo 5a y 5b).
9. Formato de Quejas y Denuncias de Contraloría Social, (Anexo 6a y 6b).
10. Ficha Informativa del Apoyo de Contraloría Social, (Anexo 7a y 7b).
11. Formato de Lista de capacitación, (Anexo 8a y 8b).
12. Díptico de Difusión de Contraloría Social y de la información del Programa. (Anexo 9a y 9b).
13. Difusión de la información relativa a la operación del programa (Anexo 10a y 10b)

Estos a su vez, los harán llegar a los Responsables de los establecimientos ganadores de subsidios a través de los Proyectos de Mejora de la Calidad de la Atención Médica, Premio Nacional de Calidad en Salud y Reconocimiento al Mérito por la Mejora Continua en el ejercicio fiscal 2017 y/o 2018, quienes capacitarán a los integrantes de los Comités de Contraloría Social sobre el correcto llenado de los Informes de entrega de Bienes y Servicios, de la Minuta y de los Informes de Contraloría Social.

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

La DGCES/Instancia Normativa difundirá el Programa Anual de Trabajo de Contraloría Social (PATCS), el cual describe las actividades de planeación, promoción, operación y seguimiento, establece los responsables de cada actividad, la unidad de medida y metas para cada una, así como la calendarización para la ejecución las actividades.

Para llevar a cabo ésta Contraloría Social, cada Entidad Federativa o Institución deberá realizar un Programa Estatal de Trabajo de Contraloría Social (PETCS) de acuerdo a los Proyectos y Reconocimientos que hayan sido beneficiados en su Entidad o Institución. El PETCS debe incluir la descripción de las actividades, responsables, metas y calendarización, mismas que estarán alineadas con el Programa Anual de Trabajo de Contraloría Social (PATCS) de la DGCES/Instancia Normativa.

3. Constitución y Registro de los Comités

Los Responsables Estatales o Institucionales de Calidad/Instancias Ejecutoras y el responsable del establecimiento, serán los responsables de conformar los Comités de Contraloría Social, así como asegurar la captura en la página electrónica de la Secretaría de la Función Pública: <http://sics.funcionpublica.gob.mx> de la documentación de Contraloría Social correspondiente. Se constituirá un comité por cada establecimiento de atención médico ganador de subsidios a través de Proyectos de Mejora de la Calidad de la Atención Médica, Premio Nacional de Calidad en Salud y Reconocimiento al Mérito por la Mejora Continua en el ejercicio fiscal 2017 y/o 2018¹⁰.

¹⁰ En el caso del seguimiento a la aplicación de la Contraloría Social del Proyecto en Red "Implementación del entrenamiento basado en modelos de simulación en red de colaboración para aumentar la calidad y seguridad de la atención en niños y adolescentes con cáncer en el estado de Morelos", ganador de Proyecto de Mejora de la Calidad en el ejercicio fiscal 2016, el Comité de Contraloría Social constituido en 2017, podrá continuar realizando las actividades de Contraloría Social en 2018, en caso de que por alguna razón no quiera continuar participando, se elegirá nuevamente a los integrantes del Comité de Contraloría Social que dará seguimiento al proyecto en 2018, siguiendo las indicaciones de este apartado de la Guía Operativa de Contraloría Social 2018.

Para la Contraloría Social del ejercicio 2017, las metas sobre la constitución de Comités de Contraloría Social, se realizan de acuerdo al número de establecimientos que fueron ganadores de Proyectos de Mejora de la Calidad de la Atención Médica, Premio Nacional de Calidad en Salud y Reconocimiento al Mérito por la Mejora Continua, obtenido con el Subsidio otorgado por el Programa Calidad en la Atención Médica durante el ejercicio fiscal 2017.

Para el ejercicio fiscal 2018, las metas sobre la constitución de Comités de Contraloría Social, se estimaron de la siguiente forma:

- Se tomó como referencia el presupuesto destinado a Proyectos de Mejora de la Calidad de la Atención Médica, Premio Nacional de Calidad en Salud y Reconocimiento al Mérito por la Mejora Continua,
- Se tomó en consideración el número de Proyectos de Mejora de la Calidad de la Atención Médica, Premio Nacional de Calidad en Salud y Reconocimiento al Mérito por la Mejora Continua, beneficiados en el ejercicio fiscal 2017.

El Comité de Contraloría Social deberá estar constituido por al menos dos integrantes de alguna de las siguientes opciones:

- Beneficiarios: Población usuaria del establecimiento en donde se ejecuta el proyecto, o en su caso, del establecimiento ganador del Premio Nacional de Calidad en Salud o del Reconocimiento al Mérito por la Mejora Continua.
- 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, Premio Nacional de Calidad en Salud o del Reconocimiento al Mérito por la Mejora Continua.

- Una Agrupación Local, Juntas de Colonos, Comités Comunitarios, etc.
- Junta de Colonos, Comités Comunitarios, vocal de control y vigilancia,

Los requisitos para ser integrante de los Comités de Contraloría Social son:

- ser mayor de 18 años,
- saber leer y escribir,
- Conocer a través de la explicación realizada durante la Asamblea para constituir el Comité de Contraloría Social, la manera de operar de los Proyectos de Mejora de la Calidad de la Atención Médica, Premio Nacional de Calidad en Salud y Reconocimiento al Mérito por la Mejora Continua,
- Haber recibido previo a la aplicación del Informe de Contraloría Social, capacitación sobre el objetivo y los beneficios de la Contraloría Social y los instrumentos de información,

En el caso de las Organizaciones de la Sociedad Civil y de las Instituciones Académicas se deberán cubrir 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 de la Atención Médica, Premio Nacional de Calidad en Salud y Reconocimiento al Mérito por la Mejora Continua en el ejercicio fiscal 2017 y/o 2018, tendrá que ser vigilado por un Comité de Contraloría Social. La convocatoria para conformar el Comité de Contraloría Social debe

ser pública, (cartel, radio, pinta de barda, etc.). 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 de Contraloría Social se elegirán por mayoría de votos, sólo los asistentes a la asamblea mayores de edad tendrán derecho a votar. Se deberá firmar una lista de asistencia.
- Se debe promover que haya equidad de género, buscando el mismo número de hombres y mujeres. El número de integrantes del Comité de Contraloría Social será el que decida la asamblea, con un mínimo de dos integrantes. Todos los integrantes deberán ser beneficiarios de los servicios de salud del establecimiento ganador del Proyecto de Mejora de la Calidad de la Atención Médica, Premio Nacional de Calidad en Salud y Reconocimiento al Mérito por la Mejora Continua. 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.
- Podrán estar presentes, los servidores públicos del Órgano Estatal de Control respectivo.

- Los Responsables Estatales o Institucionales de Calidad/Instancias Ejecutoras, verificarán que los integrantes del Comité de Contraloría Social tengan la calidad de beneficiarios¹¹, en su caso, informar al Comité si alguno de sus integrantes no tiene el carácter, a efecto de que se aclare o se elija un nuevo integrante, si es el caso, se deberá formular una nueva solicitud de 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 de Acta de Constitución de Comités de Contraloría Social 2018” (Anexo 1a y 1b), la cual contempla todos los rubros mencionados en el inciso c) del apartado 3, Comités de Contraloría Social de la Estrategia Marco de Contraloría Social, emitida por la Secretaría de la Función Pública en diciembre de 2016, misma que se proporcionará a los integrantes elegidos a través de la Instancia Ejecutora.

La DGCES/Instancia Normativa, diseñó el formato de Acta de Constitución de Comités de Contraloría Social 2018, basada en los requerimientos de la Estrategia Marco, con el fin de orientar al Comité de Contraloría Social para la elaboración del escrito libre, 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 entregada a los integrantes del Comité de Contraloría Social para facilitarles el registro y deberá ser firmada por todos los integrantes del Comité de Contraloría Social, el responsable del establecimiento y el Responsable Estatales o Institucionales de Calidad/Instancia Ejecutora, esta última, recibirá todas las Actas de Constitución de los Comités de Contraloría Social correspondientes.

¹¹ Para el Programa Calidad de la Atención Médica, se considera que los usuarios de los servicios de salud de los establecimientos de atención médica, son los beneficiarios que aplican la Contraloría Social.



Una vez que el Comité de Contraloría Social haya entregado el Acta de Constitución de Comités de Contraloría Social 2018, los Responsables Estatales o Institucionales de Calidad/Instancias Ejecutoras realizarán la captura de la información relativa al registro del Comité de Contraloría Social en el Sistema Informático de Contraloría Social (SICS) dentro de un plazo no mayor a diez días hábiles posteriores a la fecha de su constitución, contados a partir de la fecha de presentación de la solicitud de registro, una vez capturada la información, en SICS genera una constancia de registro, la cual el responsable de operar el SICS imprime y entregará al Comité de Contraloría Social.

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

La condición de integrante de un Comité de Contraloría Social se pierde por las siguientes causas:

- I. Muerte del integrante;
- II. Separación voluntaria, mediante escrito dirigido a los miembros del Comité de Contraloría Social;
- III. Acuerdo del Comité de Contraloría Social tomado por mayoría de votos en una sesión;
- IV. Acuerdo de la mayoría de los beneficiarios del programa federal de que se trate, y
- V. Pérdida del carácter de beneficiario (usuario de los servicios del establecimiento ganador).

En los casos señalados, el Comité de Contraloría Social designará de entre los usuarios del establecimiento beneficiado, al integrante sustituto y lo hará del conocimiento por escrito a la Instancia Ejecutora, para que ésta verifique su calidad de usuario y, de ser

procedente, lo registre como miembro del Comité de Contraloría Social, debiendo capturar los cambios respectivos en el Sistema Informático y expedir la constancia de registro con la actualización correspondiente.

3.2. Sustitución de miembros del Comité de Contraloría Social

Con el objetivo de mantener actualizada la información relativa a los integrantes que conforman los Comités de Contraloría Social, 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 libre¹². Para facilitar esta formalidad, tal como establece la Estrategia Marco, de Contraloría Social, se adjunta el “Formato de Acta de Sustitución de un Integrante del Comité de Contraloría Social 2018” (Anexo 2a y 2b).

3.3. Vigencia de los Comités de Contraloría Social

Para la Contraloría Social del ejercicio fiscal 2017, los Comités de Contraloría Social se instalarán, una vez que la Secretaría de la Función Pública haya validado la documentación para la aplicación de la Contraloría Social (Esquema de Contraloría Social 2018, Numeral de Contraloría Social 2018, y PATCS 2018). El Comité de Contraloría Social iniciará sus actividades a partir de la fecha de su instalación y se desintegrará una vez que hayan concluido las actividades concernientes a la Contraloría Social en el establecimiento sobre los bienes adquiridos por el Proyecto de Mejora de la Calidad de la Atención Médica, Premio Nacional de Calidad en Salud y Reconocimiento al Mérito por la Mejora Continua del ejercicio fiscal 2017. En caso de haber detectado irregularidades, se mantendrá vigente hasta la resolución de las mismas.

¹² En escrito libre es el documento a través del cual los usuarios que acudieron a la asamblea para constituir al Comité de Contraloría Social del Programa Calidad de la Atención Médica S202 y que fueron elegidos por mayoría de votos entre los asistentes a la misma, solicitan a la Instancia ejecutora el registro del mismo en el Sistema Informático de Contraloría Social.

Para la Contraloría Social del ejercicio fiscal 2018, los Comités de Contraloría Social se instalarán una vez que la DGCES/Instancia Normativa transfiera los recursos a la entidad o institución ganadora del Proyecto de Mejora de la Calidad de la Atención Médica, Premio Nacional de Calidad en Salud y Reconocimiento al Mérito por la Mejora Continua. El Comité de Contraloría Social iniciará sus actividades a partir de la fecha de su instalación y se desintegrará una vez que hayan concluido las actividades concernientes a la Contraloría Social del establecimiento que obtuvo el Subsidio, las cuales se detallan en la Guía Operativa de Contraloría Social 2018. En caso de haber detectado irregularidades, se mantendrá vigente hasta la resolución de las mismas.

4. Plan de Difusión

La DGCES/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 de la Atención Médica, Premio Nacional de Calidad en Salud y Reconocimiento al Mérito por la Mejora Continua en el ejercicio fiscal 2017 y/o 2018, 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 2017, publicadas el 30 de diciembre de 2016 en el Diario Oficial de la Federación, y las Reglas de Operación del Programa Calidad en la Atención Médica, para el ejercicio fiscal 2018, publicadas el 30 de diciembre de 2017 en el Diario Oficial de la Federación, a los Responsables Estatales e Institucionales de

Calidad, para que éstos a su vez las envíen a los responsables de los establecimientos que fueron acreedoras al subsidio por Proyectos de Mejora de la Calidad de la Atención Médica, Premio Nacional de Calidad en Salud y Reconocimiento al Mérito por la Mejora Continua, en el ejercicio fiscal 2017 y/o 2018, con la finalidad de que se difundan a los integrantes del Comité de Contraloría Social.

Para dar transparencia a los recursos otorgados por el Programa Calidad en la Atención Médica para el desarrollo de los Proyectos de Mejora de la Calidad de la Atención Médica, Premio Nacional de Calidad en Salud y Reconocimiento al Mérito por la Mejora Continua, durante el año 2018 se aplicará la Contraloría Social en los recursos de dos ejercicios fiscales: 2017 y 2018.

- Se continuará con la aplicación de la Contraloría Social sobre los recursos otorgados en el ejercicio anterior (2017), dados los tiempos establecidos para el cierre del ejercicio del mismo, especificados en el apartado 5.2.3. de las Reglas de Operación del Programa Calidad en la Atención Médica, para el ejercicio fiscal 2017.
- Se aplicará la Contraloría Social sobre los recursos otorgados en el año en curso (2018).

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

Se hace resaltar que la información proporcionada a los Responsables Estatales o Institucionales de Calidad/Instancias Ejecutoras, se realiza mediante la página web http://calidad.salud.gob.mx/site/calidad/ro_programa_calidad.html y/o a través de correo electrónico la información referente a los Proyectos de Mejora de la Calidad de la Atención Médica, Premio Nacional de Calidad en Salud y Reconocimiento al Mérito por la

Mejora Continua en el ejercicio fiscal 2017 y/o 2018; mediante estos medios, se dará a conocer al siguiente información:

Información relativa a la operación del programa, ejercicio fiscal 2017 ¹³	Información relativa a la operación del programa, ejercicio fiscal 2018 ¹⁴
<p>Cobertura.</p> <p>El Financiamiento del Programa estuvo dirigido a los Establecimientos de Atención Médica, Servicios Auxiliares de Diagnóstico y Tratamiento, así como Áreas Administrativas y Centrales de Calidad, de los Servicios Estatales de Salud de las Entidades Federativas, de la Secretaría de Salud o coordinados sectorialmente por ésta, a través de la Comisión Coordinadora de Institutos Nacionales de Salud y Hospitales de Alta Especialidad y demás instituciones públicas del Sistema Nacional de Salud.</p> <p>Población objetivo.</p> <p>Establecimientos de Atención Médica, Servicios Auxiliares de Diagnóstico y Tratamiento, así como Áreas Administrativas y Centrales de Calidad, de los Servicios Estatales de Salud de las Entidades Federativas, de la Secretaría de Salud o coordinados sectorialmente por ésta, a través de la Comisión Coordinadora de Institutos Nacionales de Salud y Hospitales de Alta Especialidad y demás instituciones públicas del Sistema Nacional de Salud que participan en las convocatorias anuales del</p>	<p>Cobertura.</p> <p>Los Subsidios del Programa están dirigidos a los Establecimientos de Atención Médica, Servicios Auxiliares de Diagnóstico y Tratamiento, así como Áreas Administrativas y Centrales de Calidad, de los Servicios Estatales de Salud de las Entidades Federativas, de la Secretaría de Salud o coordinados sectorialmente por ésta, a través de la Comisión Coordinadora de Institutos Nacionales de Salud y Hospitales de Alta Especialidad y demás instituciones públicas del Sistema Nacional de Salud.</p> <p>Población objetivo.</p> <p>Establecimientos de Atención Médica, Servicios Auxiliares de Diagnóstico y Tratamiento, así como Áreas Administrativas y Centrales de Calidad, de los Servicios Estatales de Salud de las Entidades Federativas, de la Secretaría de Salud o coordinados sectorialmente por ésta, a través de la Comisión Coordinadora de Institutos Nacionales de Salud y Hospitales de Alta Especialidad y demás instituciones públicas del Sistema Nacional de Salud que participan en las convocatorias anuales del</p>

¹³ Apartado 4.1, 4.3, 4.5.1, 4.5.2, 4.6.2 y 8.2 de las Reglas de Operación del Programa Calidad en la Atención Médica para el ejercicio fiscal 2017).

¹⁴ Apartado 4.1, 4.3, 4.5.1, 4.5.2, 4.6.2 y 8.2 de las Reglas de Operación del Programa Calidad en la Atención Médica para el ejercicio fiscal 2018).



<p>Programa, a través de Proyectos de Mejora de la Calidad en la Atención Médica; o el Modelo de Gestión de Calidad en Salud.</p> <p>Criterios y Requisitos de elegibilidad.</p> <p>Con el propósito de incidir en la mejora de la calidad de los servicios, con énfasis en los temas de salud prioritarios, en los establecimientos definidos en la población objetivo del Programa, se otorgó financiamiento para el desarrollo de Proyectos de Mejora de la Calidad, a través de Proyectos de Gestión en Red y Proyectos de Investigación, así como de Proyectos de Capacitación; en materia de calidad en la atención conforme a los requisitos establecidos en la tabla del apartado 4.5.1 de las Reglas de Operación 2017.</p> <p>Padrón de Beneficiarios.</p> <p>La construcción del Padrón de Beneficiarios del Programa se llevará 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 publicada en el Diario Oficial de la Federación el 12 de noviembre de 2010.</p> <p>Los montos de los apoyos para los establecimientos ganadores de Proyectos de Mejora de la Calidad de la Atención Médica, vienen descritos en los apartado 4.5.2 y 4.6.2 “Características del Financiamiento” de las Reglas de Operación del Programa Calidad en la Atención</p>	<p>Programa.</p> <p>Criterios y Requisitos de elegibilidad.</p> <p>Con el propósito de incidir en la mejora de la calidad de los servicios, con énfasis en los temas de salud prioritarios, en los establecimientos definidos en la población objetivo del Programa, se otorgará Subsidio para el desarrollo de Proyectos de Mejora de la Calidad en la Atención Médica, a través de Proyectos de Gestión en Red, así como de Proyectos de Investigación; en materia de calidad en la atención conforme a los requisitos establecidos en la tabla del apartado 4.6.1 de las Reglas de Operación 2018.</p> <p>Padrón de Beneficiarios.</p> <p>La construcción del Padrón de Beneficiarios del Programa se llevará 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 publicada en el Diario Oficial de la Federación el 12 de noviembre de 2010.</p> <p>Los montos de los apoyos para los establecimientos ganadores de Proyectos de Mejora de la Calidad de la Atención Médica, vienen descritos en los apartado 4.5.2 y 4.6.2 “Características de los subsidios” de las Reglas de</p>
--	---



Médica para el ejercicio fiscal 2017.	Operación del Programa Calidad en la Atención Médica para el ejercicio fiscal 2018.
---------------------------------------	---

4.1.1. Derechos y Obligaciones

Los Establecimientos de Atención Médica y las Áreas Administrativas y Centrales de Calidad, definidos en la población objetivo, tienen los siguientes derechos:

Ejercicio fiscal 2017	Ejercicio fiscal 2018
<p>Derechos y Obligaciones para Proyectos de Mejora de la Calidad en la Atención Médica (Apartado 4.5.3 de las Reglas de Operación del Programa Calidad en la Atención Médica para el ejercicio fiscal 2017).</p> <ul style="list-style-type: none"> • Recibir la asesoría técnica de la DGCES, para la elaboración de los proyectos de mejora de la calidad. • Conocer la información del Programa, conforme a las disposiciones jurídicas aplicables en materia de transparencia y acceso a la información pública. • Recibir un trato respetuoso, oportuno y equitativo. <p>Así como las siguientes obligaciones:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Proporcionar la información que se les requiera conforme a estas Reglas de Operación. • Solicitar el Financiamiento única y exclusivamente para los bienes y/o servicios, insumos y equipamiento, que contribuyan de 	<p>Derechos y Obligaciones para Proyectos de Mejora de la Calidad en la Atención Médica (Apartado 4.5.3 de las Reglas de Operación del Programa Calidad en la Atención Médica para el ejercicio fiscal 2018).</p> <ul style="list-style-type: none"> • Recibir la asesoría técnica de la DGCES, para la elaboración de los Proyectos de Mejora de la Calidad en la Atención Médica. • Conocer la información del Programa, conforme a las disposiciones jurídicas aplicables en materia de transparencia y acceso a la información pública. • Recibir un trato respetuoso, oportuno y equitativo. <p>Así como las siguientes obligaciones:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Proporcionar la información que se les requiera conforme a estas Reglas de Operación. • Solicitar el Subsidio única y exclusivamente para los bienes y/o servicios, insumos y

manera directa 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 mismo, evitando la compra de bienes innecesarios.

- Ejercer los recursos que, en su caso, les sean asignados, exclusivamente para los fines y tipo de apoyo para los que fueron solicitados, en apego a la solicitud de bienes realizada en cada proyecto, así como al Anexo Técnico que acompaña al Convenio o en su caso, Bases de Colaboración que al efecto se suscriban. Por lo que no existe posibilidad de cambio de los bienes y/o servicios a adquirir con respecto a los solicitados en el proyecto original. En caso de que los beneficiarios incumplan con sus obligaciones, éstos deberán reintegrar el 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.
- Presentar los informes técnicos y financieros que solicite la Secretaría de Salud, de forma trimestral, a partir de que se reciba el recurso, a más tardar 8 días hábiles posteriores al término de cada trimestre, cuya información permita conocer el avance en la implementación del proyecto y el ejercicio del recurso en congruencia con el objeto del proyecto; vía correo institucional a la dirección electrónica: procam.dgces@salud.gob.mx y por

equipamiento, que contribuyan de manera directa 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 mismo, evitando la compra de bienes innecesarios.

- Ejercer los recursos que, en su caso, les sean asignados, exclusivamente para los fines y tipo de apoyo para los que fueron solicitados, en apego a la solicitud de bienes realizada en cada proyecto, así como al Anexo Técnico que acompaña al Convenio en su caso, Bases de Colaboración que al efecto se suscriban. Por lo que no existe posibilidad de cambio de los bienes y/o servicios a adquirir con respecto a los solicitados en el proyecto original. En caso de que los beneficiarios incumplan con sus obligaciones, éstos deberán reintegrar el 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.
- Presentar los informes de avance técnicos y financieros que solicite la Secretaría de Salud, de forma trimestral, a partir de que se reciba el recurso, a más tardar 10 días hábiles posteriores al término de cada trimestre, cuya información permita conocer el avance en la implementación del proyecto y el ejercicio del recurso en congruencia con el objeto del proyecto; vía correo institucional a la dirección



mensajería a la DGCES ubicada en Homero 213, Piso 12, Colonia Chapultepec Morales, C.P. 11570, Delegación, Miguel Hidalgo, Ciudad de México, en los formatos establecidos para dicho fin, asimismo, se deberá enviar el informe final de la evaluación externa que mida el impacto del proyecto, a más tardar 30 días hábiles al término del proyecto, en apego a los criterios establecidos en el Anexo 11.4.3. de las presentes Reglas de Operación. Dicha información será analizada por la DGCES y en caso de que se tengan observaciones se hará de conocimiento a la Entidad o Institución solicitando las aclaraciones correspondientes.

- Se deberá asignar de manera obligatoria el 3.3% del monto total asignado para cada proyecto de gestión y el 10% del monto total asignado a cada proyecto de capacitación e investigación, a fin de llevar a cabo una evaluación externa para cada proyecto que mida el impacto del mismo; 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 jurídicas aplicables y tener al menos dos años de experiencia comprobables en el tema de calidad, además de presentar una declaración de no conflicto de intereses; por lo que se deberá anexar al informe de la evaluación externa la documentación necesaria que avale

electrónica: procam.dgces@salud.gob.mx y por mensajería a la DGCES ubicada en Homero 213, Piso 12, Colonia Chapultepec Morales, C.P. 11570, Delegación Miguel Hidalgo, Ciudad de México, en los formatos establecidos para dicho fin, asimismo, se deberá enviar el informe final de la evaluación externa que mida el impacto del proyecto y evidencie el cumplimiento de los objetivos del proyecto financiado, a más tardar 30 días hábiles al término del proyecto, en apego a los criterios establecidos en el Anexo 11.4.3. de las presentes Reglas de Operación. Dicha información será analizada por la DGCES y en caso de que se tengan observaciones se hará de conocimiento a la Entidad Federativa o Institución solicitando las aclaraciones correspondientes.

- Se deberá asignar de manera obligatoria el 3.3% del monto total asignado para cada proyecto de gestión y el 10% del monto total asignado a cada proyecto de investigación, a fin de llevar a cabo una evaluación externa para cada proyecto que mida el impacto del mismo y evidencie el cumplimiento de los objetivos 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 jurídicas aplicables y tener al menos dos años de experiencia comprobables en el tema de



<p>el cumplimiento de dichos requisitos. Él o la Responsable Estatal o Institucional de calidad deberá concentrar y enviar los informes de evaluación externa de cada proyecto financiado en impreso y electrónico a la DGCES, a más tardar 30 días hábiles al término del proyecto.</p> <ul style="list-style-type: none"> • Permitir a la DGCES, ejecutar las visitas que la misma determine para verificar la aplicación de los recursos y cumplimiento de metas. • Difundir al interior de la Entidad o Institución el o los proyectos financiados y los resultados del mismo, así como enviar evidencia de dicha difusión a la DGCES. • Presentar los resultados de la implementación del o los proyectos financiados el año anterior en la Entidad o Institución, mediante un cartel en el Foro Nacional e Internacional de Calidad en Salud organizado por la DGCES. 	<p>calidad, además de presentar una declaración de no conflicto de intereses; por lo que se deberá anexar al informe de la evaluación externa la documentación necesaria que avale el cumplimiento de dichos requisitos. Él o la Responsable Estatal o Institucional de Calidad deberá concentrar y enviar los informes de evaluación externa de cada proyecto financiado en impreso y electrónico a la DGCES, a más tardar 30 días hábiles al término del proyecto.</p> <ul style="list-style-type: none"> • Otorgar todas las facilidades a la DGCES, para ejecutar las visitas que la misma determine para verificar la aplicación de los recursos y cumplimiento de metas. • Difundir al interior de la Entidad Federativa o Institución el o los proyectos subsidiados y los resultados del mismo, así como enviar evidencia de dicha difusión a la DGCES. • Presentar los resultados totales o parciales de la implementación del o los proyectos subsidiados el año inmediato anterior en la Entidad Federativa o Institución, mediante un cartel en el Foro Nacional e Internacional de Calidad en Salud organizado por la DGCES.
<p>Derechos y Obligaciones para el Premio Nacional de Calidad. Apartado 4.6.3 de las Reglas de Operación del Programa Calidad en la Atención Médica para el ejercicio fiscal 2017).</p> <p>Derechos:</p>	<p>Derechos y Obligaciones para el Premio Nacional de Calidad. Apartado 4.6.3 de las Reglas de Operación del Programa Calidad en la Atención Médica para el ejercicio fiscal 2018).</p> <p>Derechos:</p>



<ul style="list-style-type: none"> • Recibir la asesoría técnica de la DGCES, para su participación en el Premio Nacional de Calidad en Salud y el Reconocimiento al Mérito por la Mejora Continua; • Conocer la información del Programa, conforme a las disposiciones jurídicas aplicables en materia de transparencia y acceso a la información pública, y • Recibir un trato respetuoso, oportuno y equitativo. <p>Obligaciones:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Proporcionar la información que se les requiera de acuerdo a estas Reglas de Operación. • Aplicar los recursos aportados por el Programa para el Premio Nacional a la Calidad en Salud y el Reconocimiento al Mérito por la Mejora Continua, exclusivamente a la adquisición de bienes, insumos, o equipamiento, de conformidad con la solicitud de bienes presentada y que contribuya a mejorar la calidad de la atención médica. Por lo que se deberá justificar el uso en beneficio de la mejora prevista. • Ejercer los recursos que, en su caso les sean asignados, exclusivamente para los fines que fueron solicitados, en apego a la solicitud de bienes realizada, así como al Anexo Técnico que acompaña al Convenio o, en su caso, Bases de Colaboración que al efecto se suscriba. Por lo que no existe posibilidad de cambio de los bienes y/o servicios a adquirir con respecto a 	<ul style="list-style-type: none"> • Recibir la asesoría técnica de la DGCES, para su participación en el Premio Nacional de Calidad en Salud y el Reconocimiento al Mérito por la Mejora Continua; • Conocer la información del Programa, conforme a las disposiciones jurídicas aplicables en materia de transparencia y acceso a la información pública, y • Recibir un trato respetuoso, oportuno y equitativo. <p>Obligaciones:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Proporcionar la información que se les requiera de acuerdo a estas Reglas de Operación. • Aplicar el subsidio recibido por el Programa para el Premio Nacional a la Calidad en Salud y el Reconocimiento al Mérito por la Mejora Continua, exclusivamente a la adquisición de bienes, insumos, o equipamiento, que contribuyan a la mejora de la calidad, por lo que se deberá justificar el uso en beneficio de la mejora prevista. • Ejercer los recursos que, en su caso les sean asignados, exclusivamente a la adquisición de bienes, insumos o equipamiento que contribuyan a la mejora de la calidad de acuerdo con el Anexo Técnico que acompaña al Convenio o, en su caso, Bases de Colaboración que al efecto se suscriban. En caso de que los beneficiarios incumplan con sus obligaciones, éstos deberán reintegrar el
--	---

lo solicitado originalmente. En caso de que los beneficiarios incumplan con sus obligaciones, éstos deberán reintegrar el 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.

- Con el propósito de impulsar y así incrementar el número de Establecimientos de Atención Médica, Servicios Auxiliares de Diagnóstico y Tratamiento, así como Áreas Administrativas y Centrales de Calidad, que se administran a través de un Modelo de Gestión de Calidad en Salud en el Sistema Nacional de Salud; los establecimientos ganadores del Premio Nacional de Calidad en Salud, en las cinco categorías en que se constituye, teniendo como base el reconocimiento económico al que son acreedores, destinarán del monto obtenido por el reconocimiento, una cantidad máxima del 10% del total para que realicen la capacitación para la implementación del Modelo de Gestión de Calidad en Salud en coordinación con la DGCES, en al menos tres Establecimientos de Atención Médica, Servicios Auxiliares de Diagnóstico y Tratamiento, así como Áreas Administrativas y Centrales de Calidad, preferentemente aquellas que se encuentren en su ámbito de influencia geográfica, con la finalidad de que se multiplique el conocimiento en la gestión de la

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.

- Con el propósito de impulsar y así incrementar el número de Establecimientos de Atención Médica, Servicios Auxiliares de Diagnóstico y Tratamiento, así como Áreas Administrativas y Centrales de Calidad, que se administran a través de un Modelo de Gestión de Calidad en Salud; los establecimientos ganadores del Premio Nacional de Calidad en Salud, teniendo como base el subsidio recibido, destinarán del monto obtenido por el reconocimiento, una cantidad máxima de hasta el 10% del total para que realicen la capacitación para la implementación del Modelo de Gestión de Calidad en Salud en coordinación con la DGCES, en al menos cinco Establecimientos de Atención Médica, Servicios Auxiliares de Diagnóstico y Tratamiento, así como Áreas Administrativas y Centrales de Calidad, preferentemente aquellas que se encuentren en su ámbito de influencia geográfica, con la finalidad de que se multiplique el conocimiento en la gestión de la calidad.
- Presentar los informes de avance financiero que solicite la DGCES, de forma trimestral, a partir de que se reciba el recurso, a más tardar 10 días hábiles posteriores al término de cada trimestre, cuya información permita conocer



<p>calidad.</p> <ul style="list-style-type: none"> • Presentar los informes financieros que solicite la DGCES, de forma trimestral que solicite la DGCES, de forma trimestral, a partir de que se reciba el recurso, a más tardar 8 días hábiles posteriores al término de cada trimestre, cuya información permita conocer el avance en el ejercicio del recurso, informándolo; vía correo institucional a la dirección electrónica: procam.dgces@salud.gob.mx y por mensajería a la DGCES ubicada en Homero 213, Piso 12, Colonia Chapultepec Morales, C.P. 11570, Delegación, Miguel Hidalgo, Ciudad de México., en los formatos establecidos para dicho fin (Anexo 11.4.2). La información será analizada por la DGCES y en caso de que se tengan observaciones se hará de conocimiento a la Entidad o Institución solicitando las aclaraciones correspondientes. • Permitir a la DGCES, ejecutar las visitas que la misma determine para verificar la aplicación de los recursos y cumplimiento de los compromisos asumidos por los establecimientos ganadores del Premio Nacional de Calidad en Salud, referente a la capacitación, y aquellas que fueran necesarias para verificar la aplicación de los recursos. • Difundir al interior de la Entidad o Institución los resultados de los establecimientos ganadores del Premio Nacional de Calidad en Salud y/o del Reconocimiento al Mérito por la Mejora Continua, así como enviar evidencia de 	<p>el avance en el ejercicio del recurso, informándolo; vía correo institucional a la dirección electrónica: premio.nacional@salud.gob.mx y por mensajería a la DGCES ubicada en Homero 213, Piso 12, Colonia Chapultepec Morales, C.P. 11570, Delegación, Miguel Hidalgo, Ciudad de México., en los formatos establecidos para dicho fin (Anexo 11.4.2. de estas Reglas de Operación). La información será analizada por la DGCES y en caso de que se tengan observaciones se hará de conocimiento a la Entidad Federativa o Institución solicitando las aclaraciones correspondientes.</p> <ul style="list-style-type: none"> • Otorgar todas las facilidades a la DGCES, para ejecutar las visitas que la misma determine para verificar la aplicación de los recursos y cumplimiento de los compromisos asumidos por los establecimientos ganadores del Premio Nacional de Calidad en Salud, referentes a la capacitación, y aquellas que fueran necesarias para verificar la aplicación de los recursos. • Difundir al interior de la Entidad Federativa o Institución los resultados de los establecimientos ganadores del Premio Nacional de Calidad en Salud y/o del Reconocimiento al Mérito por la Mejora Continua, así como enviar evidencia de dicha difusión a la DGCES a más tardar 30 días hábiles posteriores a la notificación de resultados.
--	--

dicha difusión a la DGCES.	
----------------------------	--

4.1.2. Notificación de Resultados para los establecimientos ganadores del subsidio del ejercicio fiscal 2018¹⁵

Una vez dictaminado por el Comité Sectorial para el Reconocimiento de la Calidad, se notificarán los resultados por escrito a los y a las Titulares de los Servicios Estatales de Salud de las Entidades Federativas, de la Secretaría de Salud o de las instituciones coordinados sectorialmente por ésta, a través de la Comisión Coordinadora de Institutos Nacionales de Salud y Hospitales de Alta Especialidad y demás instituciones públicas del Sistema Nacional de Salud, que hayan resultado beneficiados con el Subsidio, a más tardar 15 días hábiles posteriores a la sesión de Dictamen del Comité Sectorial

La publicación de resultados estará disponible en la página de Internet de la DGCES: www.calidad.salud.gob.mx a más tardar 15 días hábiles posteriores a la sesión de Dictamen del Comité Sectorial para el Reconocimiento de la Calidad.

4.1.3. Transferencia de Recursos

Para los establecimientos que resultaron ganadores del subsidio en el ejercicio fiscal 2017, una vez que el Comité Sectorial para el Reconocimiento 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, de acuerdo a lo establecido en el apartado 5.1. Transferencia de Recursos de las Reglas de Operación 2017.

¹⁵ Reglas de Operación del Programa Calidad en la Atención Médica, para el ejercicio fiscal 2018, apartado 4.5.5.4. y 4.6.5.3.

Para los establecimientos que resulten ganadores del subsidio en el ejercicio fiscal 2018, una vez que el Comité Sectorial para el Reconocimiento de la Calidad, avale el dictamen de los proyectos y/o reconocimientos sujetos a Subsidio por el Programa, la Secretaría de Salud transferirá la suma de los montos asignados a los beneficiarios, siempre y cuando toda la documentación establecida a continuación, haya sido validada por la DGCES y en el entendido de que dicha transferencia estará sujeta a la disponibilidad presupuestaria¹⁶.

4.1.4. Medio Institucional de Quejas y Denuncias, opiniones, sugerencias o felicitaciones

El medio institucional para presentar 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 Salud, ubicada en Avenida Insurgentes Sur No. 1685, piso 10, colonia Guadalupe Inn, Delegación Álvaro Obregón, código postal 01020, México, Ciudad de México, vía personal, escrita o a través del Sistema Integral de Quejas y Denuncias Ciudadanas de la Secretaría de la Función Pública con las siguientes opciones:

- En línea: <https://sidec.funcionpublica.gob.mx>
- Vía telefónica: En el interior de la República al 01 800 11 28 700 y en la Ciudad de México 2000 2000 y 2000 3000 extensión 2164.
- Presencial: En el Espacio de Contacto Ciudadano de la Secretaría de la Función Pública ubicado en Av. Insurgentes Sur No. 1735, PB, Módulo 3, Col. Guadalupe Inn, Álvaro Obregón, C.P. 01020, Ciudad de México.
- Vía correspondencia: Envío de escrito libre a la Dirección General de Denuncias e Investigaciones de la Secretaría de la Función Pública con domicilio en Av.

16 Apartado 5.1. de las Reglas de Operación del Programa Calidad en la Atención Médica, para el ejercicio fiscal 2018.

Insurgentes Sur No. 1735, Piso 2, Ala Norte, Col. Guadalupe Inn, Álvaro Obregón,
C.P. 01020, Ciudad de México

Los encargados del envío de las quejas, denuncias, opiniones, sugerencias o felicitaciones 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.

Los Responsables Estatales o Institucionales de Calidad/Instancias Ejecutoras darán a conocer a integrantes de los Comités de Contraloría Social el día de la impartición de la capacitación para realizar las funciones 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 de la Atención Médica, Premio Nacional de Calidad en Salud y Reconocimiento al Mérito por la Mejora Continua en el ejercicio fiscal 2017 y/o 2018.

Los Responsables Estatales e Institucionales de Calidad/Instancias Ejecutoras integrarán la información de las entidades federativas, Ciudad de México y otras instituciones, y la ingresarán al Sistema Informático de Contraloría Social (SICS) de acuerdo a los tiempos establecidos en la Guía Operativa de Contraloría Social 2018 y el Programa Anual de Trabajo de Contraloría Social

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

La DGCES/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 lo difunde la DGCES/Instancia Normativa a

través de la página http://calidad.salud.gob.mx/site/calidad/contraloria_social_programa_calidad.html y por medio de correo electrónico a las Responsables Estatales o Institucionales de Calidad/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 Proyectos de Mejora de la Calidad de la Atención Médica, Premio Nacional de Calidad en Salud y Reconocimiento al Mérito por la Mejora Continua en el ejercicio fiscal 2017 y/o 2018, el díptico del Mecanismo de Contraloría Social elaborado por la DGCES/Instancia Normativa, quienes a su vez, lo difundirán entre el personal de salud y los usuarios de los servicios de salud.

4.3. Procedimiento para realizar actividades de Contraloría Social

La DGCES/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 financiamiento o subsidio, de los Proyectos de Mejora de la Calidad de la Atención Médica, Premio Nacional de Calidad en Salud y Reconocimiento al Mérito por la Mejora Continua en el ejercicio fiscal 2017 y/o 2018, 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 de la Atención Médica, Premio Nacional de Calidad en Salud y Reconocimiento al Mérito por la Mejora Continua en el ejercicio fiscal 2017 y/o 2018, entregarle a los integrantes del Comité de Contraloría Social copia completa del Proyectos de Mejora de

la Calidad de la Atención Médica, Premio Nacional de Calidad en Salud y Reconocimiento al Mérito por la Mejora Continua en el ejercicio fiscal 2017 y/o 2018, 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 “Destino del financiamiento” del Proyecto de Mejora de la Calidad en la Atención Médica o en el formato de Justificación del Uso de los recursos de la aplicación del reconocimiento económico del Premio Nacional de Calidad en Salud ganador¹⁷.

Así mismo, deberá entregar al Comité de Contraloría Social la Ficha Informativa del Proyecto de Mejora de la Calidad de la Atención Médica, Premio Nacional de Calidad en Salud y Reconocimiento al Mérito por la Mejora Continua en el ejercicio fiscal 2017 y/o 2018 (Anexo 7a y 7b).

La principal actividad de los Comités de Contraloría Social, es la vigilancia de la correcta aplicación de los recursos otorgados y el cumplimiento de las metas de los establecimientos ganadores de financiamiento por Proyectos de Mejora de la Calidad de la Atención Médica, Premio Nacional de Calidad en Salud y Reconocimiento al Mérito por la Mejora Continua en el ejercicio fiscal 2017 y/o 2018, para ello, deberán solicitar al responsable del establecimiento el Proyecto de Mejora de la Calidad de la Atención Médica por el cual se otorgó el apoyo, así como la evidencia de la implementación del

¹⁷ Apartado 11.3.2.4 de las Reglas de Operación del Programa Calidad en la Atención Médica, para el ejercicio fiscal 2017 y 2018.



proyecto. En el caso Premio Nacional de Calidad en Salud y del Reconocimiento al Mérito por la Mejora Continua en el ejercicio fiscal 2017 y/o 2018, dado que es un reconocimiento a los establecimientos que desarrollaron un Modelo de Gestión, se revisará la entrega de bienes descritos en el formato de Justificación del Uso de los recursos, el cual le será entregado por la Instancia Ejecutora.

5. Capacitación

La DGCES/Instancia Normativa, a través del Instructivo de Informes de Entrega de Bienes y/o Servicios 2018, la Guía Operativa de Contraloría Social para el Programa Calidad en la Atención Médica 2018, asesorías personales, telefónicas y por correo electrónico, orientará a los Responsables Estatales o Institucionales de Calidad para llevar a cabo las actividades de promoción de Contraloría Social.

Los Responsables Estatales o Institucionales de Calidad son los encargados de instalar los Comités de Contraloría Social en los establecimientos ganadores de Proyectos de Mejora de la Calidad de la Atención Médica, Premio Nacional de Calidad en Salud y Reconocimiento al Mérito por la Mejora Continua. Mediante convocatoria abierta, contactarán a usuarios de cada localidad en donde se llevó a cabo el proyecto para invitarlos a integrar los Comités de Contraloría Social.

La DGCES/Instancia Normativa y los Responsables Estatales o Institucionales de Calidad/Instancias Ejecutoras, para el cumplimiento de sus funciones de capacitación y asesoría podrán elaborar un convenio para el apoyo de los Órganos Estatales de Control, a quienes deberán proporcionar previamente la información, capacitación y asesoría necesaria.

Una vez que se haya elegido a los integrantes del Comité de Contraloría Social y que hayan aceptado el cargo, firmarán su Acta de Instalación de Comité de Contraloría Social. Posteriormente los Responsables Estatales o Institucionales de Calidad, o en su caso, el responsable del establecimiento, les proporcionarán la capacitación y asesoría para realizar sus actividades de Contraloría Social y llenado de la documentación correspondiente.

De ser posible, se citará ese mismo día a los integrantes del Comité de Contraloría Social 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 de Contraloría Social. En ambos casos se firmará una lista de asistencia (Anexo 8a y 8b) dejar constancia de la capacitación, así como una Minuta de Reunión (Anexo 5a y 5b).

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 de Contraloría Social del Programa Calidad en la Atención Médica 2018, Acta de Instalación de Comités de Contraloría Social 2018, Informe de Entrega de Bienes y/o Servicios 2018 (Informe de Contraloría Social), Instructivo de Llenado de Informe de Entrega de Bienes y/o Servicios 2018, Formato de Minuta de Reunión de Contraloría Social 2018.

5.1. Capacitación a Responsables Estatales o Institucionales de Calidad/Instancias Ejecutoras

La DGCE/Instancia Normativa es la responsable de capacitar a los Responsables Estatales o Institucionales de Calidad/Instancias Ejecutoras sobre la aplicación de la Contraloría Social, esta, tendrá los siguientes objetivos específicos:



1. Que los beneficiarios de los Proyectos de Mejora de la Calidad de la Atención Médica, Premio Nacional de Calidad en Salud y Reconocimiento al Mérito por la Mejora Continua en el ejercicio fiscal 2017 y/o 2018, identifiquen qué es la Contraloría Social.
2. Que los representantes de la Instancia Ejecutora, cuenten con los conocimientos para llevar a cabo las actividades de promoción y operación de la Contraloría Social.
3. Que los representantes de la Instancia Ejecutora cuenten con los conocimientos para la implementación de estrategias de Contraloría Social.

La capacitación proporcionada por la DGCES/Instancia Normativa a los Responsables Estatales o Institucionales de Calidad/Instancias Ejecutoras, deberá incluir los siguientes temas, descritos en la Estrategia Marco de Contraloría Social, emitida por la Secretaría de la Función Pública:



La capacitación o asesoría a los Integrantes del Comité de Contraloría Social, así como para el personal de los servicios de salud involucrado en el desarrollo del Proyecto de

Mejora de la Calidad de la Atención Médica, Premio Nacional de Calidad en Salud y Reconocimiento al Mérito por la Mejora Continua en el ejercicio fiscal 2017 y/o 2018, sobre la aplicación de la Contraloría Social, es responsabilidad de los Responsables Estatales o Institucionales de Calidad/Instancias Ejecutoras, de igual forma deberá incluir los temas descritos en el cuadro anterior.

Una vez finalizada(s) 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. Ésta 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), en un plazo no mayor a 20 días hábiles posteriores a su ejecución, adjuntando la Minuta de Reunión.

La DGCES/Instancia Normativa, en caso de ser requerido, brindará asesoría telefónica o a través del correo electrónico ciudadanadgces@salud.gob.mx, a los Responsables Estatales o Institucionales de Calidad/Instancias Ejecutoras e integrantes de Comité de Contraloría Social, clarificándoles las dudas que tengan sobre el proceso de aplicación de la Contraloría Social.

6. Informes de Comités de Contraloría Social



Los instrumentos que los integrantes de los Comités de Contraloría Social utilizarán para sus actividades de Contraloría Social están descritos en el apartado 2 de esta Guía Operativa.

El Informe de Entrega de Bienes y/o Servicios 2018 (Informe de Contraloría Social), Anexo 3a y 3b, , ha sido diseñado por la DGCES/Instancia Normativa de acuerdo a las características del programa y atendiendo a las propuestas que se establecen en la Estrategia Marco de Contraloría Social, de la Secretaria de la Función Pública, este se aplicará a los establecimientos ganadores de Proyectos de Mejora de la Calidad de la Atención Médica, Premio Nacional de Calidad en Salud y Reconocimiento al Mérito por la Mejora Continua en el ejercicio fiscal 2017 y/o 2018. Estos informes contendrán los resultados de las actividades de Contraloría Social.

La DGCES/Instancia Normativa enviará a los Responsables Estatales o Institucionales de Calidad/Instancias Ejecutoras, el formato de Informe de Entrega de Bienes y/o Servicios 2018 (Informe de Contraloría Social), 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 de la Atención Médica, Premio Nacional de Calidad en Salud y Reconocimiento al Mérito por la Mejora Continua en el ejercicio fiscal 2017 y/o 2018.

6.1. Responsabilidades de los Responsables Estatales o Institucionales de Calidad/Instancias Ejecutoras

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 2017 y/o 2018, 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 el Informe de Entrega de Bienes y/o Servicios 2018 (Informe de Contraloría Social) en dos ocasiones diferentes. Este formato se aplicará a cada establecimiento ganador¹⁸ de Proyectos de Mejora de la Calidad de la Atención Médica, Premio Nacional de Calidad en Salud y Reconocimiento al Mérito por la Mejora Continua en el ejercicio fiscal 2017 y/o 2018 y que lo entregue a la Instancia Ejecutora conforme a lo siguiente:

Para Proyectos ganadores en el ejercicio fiscal 2017	Para Proyectos ganadores en el ejercicio fiscal 2018
<p>a) Una aplicación inicial, a partir de que la DGCES/Instancia Normativa envíe mediante oficio la documentación de la aplicación de la Contraloría Social, así como la indicación del inicio de actividades¹⁹, durante el periodo Julio – Septiembre.</p> <p>b) Una aplicación Final durante el periodo Octubre -Diciembre.</p>	<p>a) Una aplicación única durante el periodo Octubre -Diciembre.</p>

Los Responsables Estatales o Institucionales de Calidad/Instancias Ejecutoras, recopilarán y capturarán en el Sistema Informático de Contraloría Social (SICS), el contenido de los Informes que fueron aplicados por los Comités de Contraloría Social, a más tardar dentro de los 20 días hábiles siguientes al término de cada trimestre.

6.2. Minuta de Reunión de la aplicación de Contraloría Social

¹⁸ En el caso de los Proyectos en redes, la Contraloría Social se aplicará a cada una de las unidades médicas que integren el proyecto.

¹⁹ 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.

La Minuta de Reunión, es el formato en donde se relatan las actividades realizadas durante los diferentes momentos de la aplicación de la Contraloría Social. Al término de las reuniones, los Responsables Estatales o Institucionales de Calidad/Instancias Ejecutoras, deberán levantar una minuta que será firmada, al menos por un servidor público de la propia Instancia Ejecutora, un integrante del Comité y un beneficiario. La Instancia Ejecutora capturará en el Sistema Informático de Contraloría Social la información contenida en las minutas, para ello, utilizará el Formato de Minuta de Reunión de Contraloría Social aprobado por la Secretaría de la Función Pública (Anexo 5a y 5b).

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 de reunión de aplicación de la Contraloría Social: Al finalizar la aplicación del Informe de Entrega de Bienes y/o Servicios 2018 (Informe de Contraloría Social) en Julio-septiembre²⁰, los integrantes del Comité de

²⁰ Sólo los proyectos ganadores de subsidio en el ejercicio fiscal 2017, aplicarán el informe en Julio – Septiembre y Octubre – Diciembre, para cada una de las aplicaciones, deberá llenar la Minuta de Reunión.

Contraloría Social, realizarán una Minuta en donde se detallen los hallazgos referentes a la aplicación de Contraloría Social.

- Minuta de reunión de aplicación de la Contraloría Social final. De igual forma, al finalizar la aplicación del Informe final (Octubre – Diciembre), los integrantes realizarán una minuta con los respectivos hallazgos²¹.
- 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 de Contraloría Social 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.

Los responsables de los establecimientos recopilarán los formatos debidamente llenados por los integrantes del Comité de Contraloría Social 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), de acuerdo a los tiempos establecidos en el apartado 9 de esta Guía Operativa.

7. Seguimiento

Para verificar el cumplimiento de las actividades de promoción y difusión, la DGCES/Instancia Normativa, contará con el respaldo de los correos electrónicos enviados a los Responsables Estatales o Institucionales de Calidad, con la información e indicaciones para la realización de las actividades de contraloría social, por parte de los

²¹ Los Proyectos ganadores de subsidio en el ejercicio fiscal 2018, aplicarán el informe en Octubre – Diciembre, al finalizar, aplicará la Minuta de Reunión.

Comités de Contraloría Social, y adicionalmente se solicitará a los Responsables Estatales e Institucionales de Calidad que envíen acuse de recibido.

Para verificar las actividades de capacitación, los Responsables Estatales o Institucionales de Calidad, enviarán electrónicamente a la DGCES/Instancia Normativa las evidencias de 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 Lista de capacitación).

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, de acuerdo al plazo establecido vía oficial:

- Formato de Acta de Constitución de Comités de Contraloría Social.
- Informe de Entrega de Bienes y/o Servicios 2018 (Informe de Contraloría Social).
 - Proyectos ganadores en el ejercicio fiscal 2017: Dos informes: uno inicial correspondiente al trimestre Julio – Septiembre y uno final, correspondiente al trimestre Octubre – Diciembre.
 - Proyectos ganadores en el ejercicio fiscal 2018: Un informe único, correspondiente al trimestre Octubre – Diciembre.
- Minutas de Reunión de Contraloría Social 2017.
 - Minuta de reunión de convocatoria e instalación del Comité de Contraloría Social.
 - Minuta de reunión de capacitación a integrantes de Comités de Contraloría Social.



- Minuta de reunión de aplicación de la Contraloría Social correspondientes a la aplicación del Informe Inicial de Comités de Contraloría Social, correspondiente al trimestre Julio – Septiembre²².
- Minuta de reunión de aplicación de la Contraloría Social correspondientes a la aplicación del Informe Inicial de Comités de Contraloría Social, correspondiente al trimestre Octubre - Diciembre.
- Minuta de conclusión de actividades del Comité de Contraloría Social
- Formato de Quejas y Denuncias de Contraloría Social (en caso de que se haya utilizado).
- Formato de Registro de Capacitación.
- Acta de Sustitución de un Integrante del Comité de Contraloría Social (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 formatos.

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 Constitución de Contraloría Social, Minutas de Reunión, Informe de Entrega de Bienes y/o Servicios 2018 (Informe de Contraloría Social), Formato de Quejas y Denuncias de Contraloría Social (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, como evidencia de que se aplicó la Contraloría Social al correo ciudadanadgces@salud.gob.mx a más tardar el día 31 de Diciembre del 2018.

²² Ididem

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, los Responsables Estatales o Institucionales de Calidad/Instancias Ejecutoras deberán enviar un oficio dirigido 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 DGCES/Instancia Normativa conservará los archivos electrónicos escaneados como respaldo de la información. Los Responsables Estatales o Institucionales de Calidad/Instancias Ejecutoras integrarán la Información y la ingresarán al Sistema Informático de Contraloría Social (SICS). 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 DGCES/Instancia Normativa mediante oficio.

Una vez recopilada la información, la DGCES/Instancia Normativa presentará a la Secretaría de la Función Pública, un informe de resultados.

Los datos de contacto para cualquier información adicional que requieran los Responsables Estatales o Institucionales de Calidad/Instancias Ejecutoras son los siguientes: Lic. Lilia Arcelia Tinoco Morales, Enlace de Contraloría Social del programa S202 Calidad en la Atención Médica. Es responsabilidad de proporcionar los datos de contacto de las Instancias Ejecutoras, a los Integrantes de los Comités de Contraloría Social y a los Responsables de los establecimientos participantes en la Contraloría Social.

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

Si durante la aplicación de la Contraloría Social, algún integrante del personal del establecimiento presenta alguna queja, inconformidad o denuncia referente a los bienes y/o servicios recibidos por Proyectos de Mejora de la Calidad de la Atención Médica, Premio Nacional de Calidad en Salud y Reconocimiento al Mérito por la Mejora Continua en el ejercicio fiscal 2017 y/o 2018, los integrantes del Comité de Contraloría Social deberán:

- 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 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 al Comité de Contraloría Social 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 a la Instancia Ejecutora 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 2017 y las evidencias documentadas, recabarlas y anexarlas al formato a la DGCES para su seguimiento por la DGCES/Instancia Normativa, a más tardar el 31 de diciembre del presente.

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 Salud, ubicada en Avenida Insurgentes Sur No. 1685, piso 10, colonia Guadalupe Inn, Delegación Álvaro Obregón, código postal 01020, Ciudad de México vía personal, o a través del Sistema Integral de Quejas y Denuncias Ciudadanas con las siguientes opciones:

- En línea: <https://sidec.funcionpublica.gob.mx>
- Vía telefónica: En el interior de la Republica al 01 800 11 28 700 y en la Ciudad de México 2000 2000 y 2000 3000 extensión 2164.
- Presencial: En el Espacio de Contacto Ciudadano de la Secretaría de la Función Pública ubicado en Av. Insurgentes Sur No. 1735, PB, Módulo 3, Col. Guadalupe Inn, Álvaro Obregón, C.P. 01020, Ciudad de México.
- Vía correspondencia: Envío de escrito libre a la Dirección General de Denuncias e Investigaciones de la Secretaría de la Función Pública con domicilio en Av. Insurgentes Sur No. 1735, Piso 2, Ala Norte, Col. Guadalupe Inn, Álvaro Obregón, C.P. 01020, Ciudad de México

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.

Los Responsables Estatales e Institucionales de Calidad/Instancias Ejecutoras integrarán la información de las entidades federativas, Ciudad de México y otras instituciones, y la ingresarán al Sistema Informático de Contraloría Social (SICS) de acuerdo a los tiempos establecidos en la Guía Operativa de Contraloría Social 2018 y el Programa Anual de Trabajo de Contraloría Social.

9. Sistema Informático de Contraloría Social (SICS)

La DGCES/Instancia Normativa capturará en el Sistema Informático de Contraloría Social los documentos para la aplicación de la misma, previa validación por la Secretaría de la Función Pública, la distribución del presupuesto a vigilar y la distribución de los materiales de capacitación y difusión una vez que se haya recibido el 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.

Será necesario que los Responsables Estatales o Institucionales de Calidad/Instancias Ejecutoras designen a un Enlace de Contraloría Social que dé seguimiento a las actividades de Contraloría Social y a la captura en el Sistema Informático de Contraloría Social. La DGCES/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
- CURP
- RFC
- Teléfono
- Correo electrónico

Una vez proporcionados los datos a la DGCE/Instancia Normativa, ésta enviará un oficio a las Responsables Estatales o Institucionales de Calidad/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

Plazos para realizar las actividades y captura en el Sistema Informático de Contraloría Social			
Documento a capturar	Plazo establecido por la Unidad de Operación Regional y Contraloría Social UORCS de la SFP	Periodo	Periodo de captura
Comités de Contraloría Social (Actas de Constitución)	A más tardar dentro de los 10 días hábiles siguientes a su constitución.	Junio - Septiembre	A más tardar el 12 de octubre de 2018
Capacitaciones y asesorías	A más tardar dentro de los 20 días hábiles siguientes a su ejecución.	Junio - Septiembre	A más tardar el 26 de octubre de 2018
Informe de Entrega de Bienes y/o Servicios 2018 (Informe de Contraloría Social)	Inicial	Julio - Septiembre	A más tardar el 31 de octubre de 2018
	Final o único	Octubre - Diciembre	A más tardar el 31 de diciembre de 2018
Minutas de	A más tardar 20 días hábiles	Junio-	A más tardar el 26 de

Constitución de Comité de Contraloría Social	de de	posteriores a su ejecución.	Septiembre	octubre de 2017
Minuta de Capacitación de Comité de Contraloría Social	de de	A más tardar 20 días hábiles posteriores a su ejecución.	Junio - Septiembre	A más tardar el 26 de octubre de 2017
Minuta de Aplicación de Informe Inicial		A más tardar 20 días hábiles posteriores a su ejecución.	Julio - Septiembre	A más tardar el 31 de octubre de 2017
Minuta de Aplicación de Informe final		A más tardar 20 días hábiles posteriores a su ejecución.	Octubre - Diciembre	A más tardar el 31 de diciembre de 2017
Minuta de Conclusión de Actividades		A más tardar 20 días hábiles posteriores a su ejecución.	Diciembre	A más tardar el 31 de diciembre de 2017

10.-Coordinación

La DGCES/Instancia Normativa mantendrá la coordinación con los Responsables Estatales o Institucionales de Calidad/Instancias Ejecutoras, a fin de tener conocimiento sobre el avance de la aplicación de la contraloría social, la recopilación de los documentos, el registro de la información en el SICS y la entrega de los documentos escaneados.

11. 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.