

## ESQUEMA DEL MECANISMO DE CONTRALORÍA SOCIAL DEL PROGRAMA CALIDAD EN LA ATENCIÓN MÉDICA 2018 (S202)

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. Objetivo**

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. Actividades de Difusión**

Con el Objetivo de dar a conocer la operación del programa, se enviarán las Reglas de Operación del Programa Calidad en la Atención Médica, para el ejercicio fiscal 2017 publicadas en el Diario Oficial de la Federación el 30 de diciembre de 2016 y para el ejercicio fiscal 2018, 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 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.

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 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.

## **2.1. 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.

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.

## **2.2. Información Relativa a la Operación del Programa Federal**

Para difundir la información relacionada a los procedimientos para realizar las actividades de contraloría social; la Instancia Normativa<sup>1</sup> enviará de manera electrónica los siguientes documentos a los Responsables Estatales e Institucionales de Calidad (Instancias Ejecutoras<sup>2</sup>):

1. Guía Operativa de Contraloría Social para el Programa Calidad en la Atención Médica 2018,
2. Formato de Acta de Instalación de Comités de Contraloría Social,
3. Acta de Sustitución de Integrante de Comité de Contraloría Social,

<sup>1</sup> 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.”

<sup>2</sup> Las Reglas de Operación del Programa Calidad en la Atención Médica, para el ejercicio fiscal 2017, señalan en su apartado 4.5.4.1. y 4.6.4.1. que las Instancias 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.”

4. Informe de Entrega de Bienes y/o Servicios 2018 (Informe de Contraloría Social),
5. Instructivo de Informes de Entrega de Bienes y/o Servicios,
6. Formato de Minuta de Reunión de Contraloría Social,
7. Formato de Quejas y Denuncias de Contraloría Social,
8. Ficha Informativa del Apoyo de Contraloría Social,
9. Formato de Lista de capacitación,
10. Díptico de Difusión de Contraloría Social y de la información del Programa.

Estos a su vez, los harán llegar 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 2018, quienes capacitarán a los integrantes de los Comités de Contraloría Social sobre el correcto llenado de los Informes de Entrega de Bienes y/o Servicios 2018 (Informe de Contraloría Social) y del Formato de Minuta de Reunión de Contraloría Social.

### **2.3. Actividades de Contraloría Social**

Las Reglas de Operación 2017, en su apartado 8.3 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, 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 y siguiendo los procedimientos establecidos en la Guía Operativa, disponibles en la página electrónica [http://calidad.salud.gob.mx/site/calidad/contraloria\\_social\\_programa\\_calidad.html](http://calidad.salud.gob.mx/site/calidad/contraloria_social_programa_calidad.html)*

*Las funciones de Contraloría Social se aplicarán en dos vertientes: a) en los Establecimientos de Atención Médica, Servicios Auxiliares de Diagnóstico y Tratamiento,*



*así como Áreas Administrativas y Centrales de Calidad de las instituciones públicas del Sistema Nacional de Salud que recibieron Subsidio, derivado de su participación en la Convocatoria de Proyectos de Mejora de la Calidad en la Atención Médica y del Premio Nacional de Calidad en Salud, en el ejercicio fiscal 2017, b) en los Establecimientos de Atención Médica, Servicios Auxiliares de Diagnóstico y Tratamiento, así como Áreas Administrativas y Centrales de Calidad de las instituciones públicas del Sistema Nacional de Salud que recibieron Subsidio, derivado de su participación en la Convocatoria de Proyectos de Mejora de la Calidad en la Atención Médica y del Premio Nacional de Calidad en Salud, en el ejercicio fiscal 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 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).*

*Para llevar a cabo la Contraloría Social, cada Responsable Estatal de Calidad o Institucional/Instancia Ejecutora 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 Instancia Normativa.*

*El Responsable Estatal de Calidad o Institucional/Instancia Ejecutora, será el responsable de conformar los Comités de Contraloría Social, así como de llevar a cabo la captura en la página electrónica de la Secretaría de la Función Pública: <http://sics.funcionpublica.gob.mx>.*

*El Comité de Contraloría Social debe estar constituido y operando de acuerdo a los Lineamientos para la Promoción y Operación de la Contraloría Social en los Programas Federales de Desarrollo Social vigentes, y a los documentos de Contraloría Social autorizados por la Secretaría de la Función Pública.*

*La Dirección General de Calidad y Educación en Salud dará seguimiento a las actividades de capacitación, difusión y vigilancia que realice cada entidad federativa a través del Sistema Informático de la Contraloría Social (SICS) y de acuerdo al Esquema de Contraloría Social 2018 (Anexo 11.5)*

### **3. Capacitación y Asesoría**

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.

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.

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.

### **3.1. Responsables de establecer los lineamientos para la constitución de los Comités:**

La DGCES/Instancia Normativa, diseñó el formato de Acta de Instalación de Comités de Contraloría Social, la cual se enviará a los Responsables Estatales e 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 firmada por todos los integrantes del Comité de Contraloría Social, el responsable del establecimiento y el Responsable Estatal o Institucional de Calidad.

### **4. Seguimiento**

Los Responsables Estatales o Institucionales de Calidad recopilarán los formatos mencionados debidamente llenados y los enviarán a partir de octubre a la DGCES/Instancia Normativa en archivo PDF.

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 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 instrumentos que los integrantes de los comités utilizarán para sus actividades de contraloría social son:

- Establecimientos ganadores en el ejercicio fiscal 2017: Proyecto de Mejora de la Calidad de la Atención Médica 2017, Informe de Entrega de Bienes y/o Servicios 2018 (Informe de Contraloría Social) para establecimientos ganadores del ejercicio fiscal 2017, Instructivo de Llenado para Informe de Entrega de Bienes y/o Servicios 2018 para establecimientos ganadores del ejercicio fiscal 2017, Guía Operativa de Contraloría Social para el Programa Calidad en la Atención Médica 2018, Formato de Minuta de Reunión de Contraloría Social 2018 y el Formato de Quejas y Denuncias de Contraloría Social 2018.
- Establecimientos ganadores en el ejercicio fiscal 2018: Proyecto de Mejora de la Calidad de la Atención Médica 2017, Informe de Entrega de Bienes y/o Servicios 2018 (Informe de Contraloría Social) para establecimientos ganadores del ejercicio fiscal 2018, Instructivo de Llenado para Informe de Entrega de Bienes y/o Servicios 2018 para establecimientos ganadores del ejercicio fiscal 2018, Guía Operativa de Contraloría Social para el Programa Calidad en la Atención Médica 2018, Formato de Minuta de Reunión de Contraloría Social 2018 y el Formato de Quejas y Denuncias de Contraloría Social 2018.

En el caso de los establecimientos ganadores del Premio Nacional de Calidad se les proporcionará a los Integrantes del Comité de Contraloría Social el Formato de Justificación del uso de los Recursos.

Para dar seguimiento a la aplicación del Informe de Entrega de Bienes y/o Servicios 2018 (Informe de Contraloría Social), los Responsables Estatales e Institucionales de Calidad/Instancias Ejecutoras solicitarán a los establecimientos de manera electrónica una copia de los siguientes documentos originales con los requisitos correspondientes en PDF: Actas de Instalación de Contraloría Social, Informe de Entrega de Bienes y /o Servicios 2018 (Informe de Contraloría Social), Formato de Minuta de Reunión de Contraloría Social, Formato de Quejas y Denuncias de Contraloría Social y las Listas de Capacitación, aplicadas en los establecimientos que fueron acreedores 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 en el ejercicio fiscal 2017 y/o 2018, otorgados por el programa Calidad en la Atención Médica.

Esta misma documentación, será enviada por los Responsables Estatales e Institucionales de Calidad/Instancias Ejecutoras a la DGCES/Instancia Normativa, como evidencia de que se aplicó la Contraloría Social, así como un oficio en donde se indique que la información resultante de la aplicación de la contraloría social se ha capturado en el SICS, a través de la Subdirección de Vinculación Ciudadana al correo: [ciudadanadgces@salud.gob.mx](mailto:ciudadanadgces@salud.gob.mx).

Se promoverá la vinculación del seguimiento de las actividades y de los resultados de Contraloría Social con los mecanismos de denuncia existentes.

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.

## **5.-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.