



SALUD
SECRETARÍA DE SALUD



2019
AÑO DEL CAUDILLO DEL SUR
EMILIANO ZAPATA

**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 2019 (S202)**



GUÍA OPERATIVA PARA EL MECANISMO DE CONTRALORÍA SOCIAL DEL PROGRAMA CALIDAD EN LA ATENCIÓN MÉDICA 2019 (S202)

Subprograma específico: Verificar la existencia de bienes y/o servicios 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 2019.

INTRODUCCIÓN

De acuerdo a las Directrices hacia el Plan Nacional de Desarrollo 2019-2024, el Programa Presupuestario S202 Programa Calidad en la Atención Médica (PROCAM) se encuentra vinculado a la Directriz 2: Bienestar social e igualdad, particularmente la línea de acción "La salud para el bienestar", la cual está orientada hacia la atención médica a toda la población.

Para cumplir con esta Directriz, la Dirección General de Calidad y Educación en Salud (DGCE) durante el ejercicio fiscal 2019 entregará subsidios a quienes resulten ganadores por participar en la convocatoria de Proyectos de Mejora de la Calidad de la Atención Médica y Premio Nacional de Calidad en Salud.¹

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 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 del Comité de Contraloría Social 2019 (*Informe de Entrega de Bienes y/o Servicios*) (Anexo 3).

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

¹ Acuerdo por el que se emiten las Reglas de Operación del Programa Calidad en la Atención Médica, para el ejercicio fiscal 2019, publicadas el miércoles 28 de febrero de 2019 en el Diario Oficial de la Federación., apartado 4.5 y 4.6.



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 2019 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 2019, y de acuerdo a las Reglas de Operación, la Dirección General de Calidad y Educación en Salud será la Instancia Normativa². Las instancias Ejecutoras³ 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, ubicada en Avenida Marina Nacional No. 60, Piso 9, Col Tacuba, Demarcación Territorial Miguel Hidalgo, Ciudad de México CP. 11410, con dirección electrónica contactociudadano@funcionpublica.gob.mx participará en las actividades descritas en el apartado 15 de esta Guía Operativa.

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:

1. Proyecto de Mejora (para los ganadores en la categoría de Proyectos de Mejora de la Calidad en la Atención Médica 2019) o Justificación del Uso de los Recursos (para los ganadores en la categoría de Premio Nacional de Calidad en Salud y Reconocimiento al Mérito por la Mejora Continua 2019)
2. Guía Operativa para el Mecanismo de Contraloría Social del Programa Calidad en la Atención Médica 2019.
3. Programa Anual de Trabajo de Contraloría Social (PATCS) 2019.
4. Esquema del Mecanismo de Contraloría Social del Programa Calidad en la Atención Médica 2019 (S202).
5. Formato de Acta de Constitución de Comités de Contraloría Social 2019 (Anexo 1).
6. Acta de Sustitución de Integrante de Comité de Contraloría Social 2019 (Anexo 2).
7. Informe del Comité de Contraloría Social 2019 (*Informe de Entrega de Bienes y/o Servicios*) (Anexo 3).
8. Instructivo de llenado del Informe del Comité de Contraloría Social 2019 (*Informe de Entrega de Bienes y/o Servicios*) (Anexo 4).

² Las Reglas de Operación del Programa Calidad en la Atención Médica, para el ejercicio fiscal 2019, 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".

³ Reglas de Operación del Programa Calidad en la Atención Médica, para el ejercicio fiscal 2019, apartado 4.5.4.1. y 4.6.4.1.



9. Formato de Minuta de Reunión de Contraloría Social 2019 (Anexo 5).
10. Formato de Quejas y Denuncias de Contraloría Social 2019 (Anexo 6).
11. Ficha Informativa de los Proyectos de Mejora de la Calidad de la Atención Médica o del Premio Nacional de Calidad en Salud 2019 (Anexo 7).
12. Formato de Registro de Capacitación 2019 (Anexo 8).
13. Díptico de Difusión de Contraloría Social y de la información del Programa 2019 (Anexo 9).
14. Difusión de la información relativa a la operación del programa (Anexo 10)

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 2019, quienes capacitarán a los integrantes de los Comités de Contraloría Social sobre el correcto llenado del Informe del Comité de Contraloría Social 2019 (*Informe de Entrega de Bienes y/o Servicios*) (Anexo 3), y de las Minutas de Contraloría Social 2019.

3. 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 esta 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.

4. Actividades de los Comités de Contraloría Social

Los Comités realizarán las siguientes actividades de contraloría social, sin perjuicio de las que establezca la Instancia Normativa atendiendo a las características de cada programa federal:

I. Solicitar a la Representación Federal o a las entidades federativas, municipios y alcaldías de la Ciudad de México que tengan a su cargo la ejecución del programa federal, la información pública relacionada con la operación del mismo;

II. Vigilar que:

- a)** Se difunda información suficiente, veraz y oportuna sobre la operación del programa federal.
- b)** El ejercicio de los recursos públicos para las obras, apoyos o servicios sea oportuno, transparente y con apego a lo establecido en las reglas de operación y, en su caso, en la normatividad aplicable.



- c) Los beneficiarios del programa federal cumplan con los requisitos de acuerdo a la normatividad aplicable.
- d) Se cumpla con los períodos de ejecución de las obras o de la entrega de los apoyos o servicios.
- e) Exista documentación comprobatoria del ejercicio de los recursos públicos y de la entrega de las obras, apoyos o servicios.
- f) El programa federal no se utilice con fines políticos, electorales, de lucro u otros distintos al objeto del programa federal.
- g) El programa federal se ejecute en un marco de igualdad entre mujeres y hombres.
- h) Las autoridades competentes den atención a las quejas y denuncias relacionadas con el programa federal.

III. Registrar en los informes los resultados de las actividades de contraloría social realizadas, así como dar seguimiento, en su caso, a los mismos;

IV. Recibir las quejas y denuncias sobre la aplicación y ejecución de los programas federales, recabar la información de las mismas y, en su caso, presentarlas junto con la información recopilada a la Representación Federal o, en su caso, a la Instancia Ejecutora del programa federal, a efecto de que se tomen las medidas a que haya lugar, y

V. Recibir las quejas y denuncias que puedan dar lugar al fincamiento de responsabilidades administrativas, civiles o penales relacionadas con los programas federales, así como turnarlas a las autoridades competentes para su atención.

5. 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> 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 2019.

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 y 2018.



El Comité de Contraloría Social deberá estar constituido de al menos dos integrantes Beneficiarios del Programa (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) y al menos un integrante de alguna de las siguientes opciones:

- 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 en la Atención Médica, Premio Nacional de Calidad en Salud o o del Reconocimiento al Mérito por la Mejora Continua.
- 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 en 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, vocal de control y vigilancia etc.

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 2019, 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 que cumplan con los requisitos necesarios para ser integrantes del Comité de Contraloría Social tendrán derecho a votar. Se deberá firmar la lista de asistencia (Anexo 8).

- 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 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 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 beneficiarios⁴, 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 2019" (Anexo 1), el cual contempla todos los rubros mencionados en el inciso d) del apartado 3, Comités de Contraloría Social de la Estrategia Marco de Contraloría Social, emitida por la Secretaría de la Función Pública en noviembre de 2017, 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 2019 (Anexo 1), 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 y compromisos 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.

⁴ 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 2019, 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 imprimirá y entregará al Comité de Contraloría Social.

5.1. 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.

5.2. 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 libre⁵. Para facilitar esta formalidad, tal como establece la Estrategia Marco, de Contraloría Social, se adjunta el “Formato de Acta de Sustitución de Integrante del Comité de Contraloría Social 2019” (Anexo 2).

5.3. Vigencia de los Comités de Contraloría Social

Para la Contraloría Social del ejercicio fiscal 2019, 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 2019, Numeral de Contraloría Social 2019, y PATCS 2019). Los Comités de Contraloría Social se instalarán una vez que la DGCE/Instancia Normativa transfiera los recursos a la entidad o institución ganadora del Proyecto de Mejora de la

⁵ 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.



Calidad en 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 Operativa para el mecanismo de Contraloría Social del Programa Calidad en la Atención Médica 2019. En caso de haber detectado irregularidades, se mantendrá vigente hasta la resolución de las mismas. En este caso, se realizará una nueva Acta de Constitución para el siguiente ejercicio fiscal y el comité vigente durante el tiempo en que tarde en resolverse la irregularidad, esta debe capturarse en el SICS durante el siguiente ejercicio fiscal.

6. 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 2019, 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 2019, publicadas el 28 de febrero de 2019 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 2019, con la finalidad de que se difundan a los integrantes del Comité de Contraloría Social.

6.1. 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 2019; mediante estos medios, se dará a conocer al siguiente información:

6.1.1. Cobertura.

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.



6.1.2. Población Objetivo.

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 se encuentren preseleccionados como finalistas por haber alcanzado las calificaciones más altas en las Evaluaciones definidas en las Convocatorias del Programa.

6.1.3. Criterios y Requisitos de elegibilidad.

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 de la Atención Médica, a través de Proyectos de Gestión en Red, así como de Proyectos de Investigación en Red; en materia de calidad en la atención conforme a los Criterios y Requisitos establecidos en la tabla del apartado 4.5.1 de las Reglas de Operación 2019.

6.1.4. Padrón de Beneficiarios.

La construcción del Padrón de Beneficiarios del Programa se llevará a cabo conforme al modelo de estructura de datos del domicilio geográfico establecido en el Acuerdo por el que se Aprueba 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.

Lo anterior en estricta observancia al Acuerdo antes referido y al oficio circular con números 801.1.-279 y SSFP/400/124/2010 emitido por las Secretarías de Hacienda y Crédito Público y de la Función Pública, respectivamente.

Los datos de domicilio geográfico principales son:

1. Tipo de vialidad.
2. Nombre de la vialidad.
3. Carretera.
4. Camino.
5. Número exterior.
6. Número interior.
7. Tipo de asentamiento humano.
8. Nombre del asentamiento humano.
9. Código Postal.
10. Nombre de la localidad.
11. Clave de la Localidad.
12. Nombre del municipio, delegación o su equivalente.
13. Clave del municipio, delegación o su equivalente.
14. Nombre de la Entidad Federativa.
15. Clave de la Entidad Federativa.



6.1.5. Derechos y Obligaciones de Proyectos de Mejora de la Calidad de la Atención Médica

Apartado 4.5.3 de las Reglas de Operación del Programa Calidad en la Atención Médica para el ejercicio fiscal 2019.

6.1.5.1. Derechos para Proyectos de Mejora de la Calidad de la Atención Médica:

1. Recibir asesoría técnica de la DGCES, para la elaboración de los Proyectos de Mejora de la Calidad de la Atención Médica.
2. Conocer información del Programa, conforme a las disposiciones jurídicas aplicables en materia de transparencia y acceso a la información pública.
3. Recibir trato respetuoso, oportuno y equitativo.

6.1.5.2. Obligaciones para Proyectos de Mejora de la Calidad de la Atención Médica:

1. Proporcionar la información que se les requiera conforme a las Reglas de Operación.
2. Solicitar el subsidio única y exclusivamente para los bienes y/o servicios, insumos y 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.
3. 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 acompañe 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.
4. Presentar los Informes de Avance Técnicos y Financieros 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 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 mensajería a la DGCES ubicada en avenida Marina

Nacional número 60, Piso 08, Colonia Tacuba, C.P. 11410, Demarcación Territorial Miguel Hidalgo, Ciudad de México, en los formatos establecidos para dicho fin (ver Anexos 11.4.1. "Modelo de Formato de Informe de Avance Técnico" y 11.4.2. "Modelo de Formato de Informe de Avance Financiero"); asimismo, se deberá enviar el Informe Final de la Evaluación Externa que mida el impacto del proyecto **subsidiado**, evidencie el cumplimiento de los objetivos, e indique explícitamente la medición de la heterogeneidad de la calidad de la atención médica previo y posterior a la implementación del proyecto subsidiado, a más tardar 30 días hábiles al término del proyecto, en apego a los criterios establecidos en el Anexo 11.4.3. "Modelo de Formato de Criterios para el Informe de Evaluación Externa" de las Reglas de Operación. Dicha información será analizada por la DGCES y en caso de que se tengan observaciones se harán de conocimiento a la Entidad Federativa o Institución solicitando las aclaraciones correspondientes.

5. Se deberá asignar de manera obligatoria el 5% del monto total asignado para cada Proyecto de Gestión en Red y el 7% del monto total asignado a cada Proyecto de Investigación en Red, 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 subsidiado; 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 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 subsidiado en impreso y electrónico a la DGCES, a más tardar 30 días hábiles al término del proyecto.

6. 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.

7. Difundir al interior de la Entidad Federativa o Institución el o los proyectos subsidiados y los resultados del mismo, a través de medios electrónicos y/o impresos, y enviar evidencia de dicha difusión a la DGCES.

8. 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.

6.1.6. Derechos y Obligaciones del Premio Nacional de Calidad

Apartado 4.6.3 de las Reglas de Operación del Programa Calidad en la Atención Médica para el ejercicio fiscal 2019.

6.1.6.1. Derechos para el Premio Nacional de Calidad

Los Establecimientos de Atención Médica, Servicios Auxiliares de Diagnóstico y Tratamiento, así como Áreas Administrativas y Centrales de Calidad definidos en la población objetivo, tienen los siguientes derechos:

1. 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;
2. Conocer la información del Programa, conforme a las disposiciones jurídicas aplicables en materia de transparencia y acceso a la información pública, y
3. Recibir un trato respetuoso, oportuno y equitativo.

6.1.6.2. Obligaciones para el Premio Nacional de Calidad

1. Proporcionar la información que se les requiera conforme a las Reglas de Operación.
2. 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.
3. 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 y 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 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.

4. 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.

5. 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 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 avenida Marina Nacional número 60, Piso 08, Colonia Tacuba, C.P. 11410, Demarcación Territorial Miguel Hidalgo, Ciudad de México, en los formatos establecidos para dicho fin (Anexo 11.4.2. "Modelo de Formato de Informe de Avance Financiero" de las 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.

6. 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.

7. 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, a través de medios electrónicos y/o impresos, y enviar evidencia de dicha difusión a la DGCES.

6.1.7. Notificación de Resultados para los establecimientos ganadores del subsidio del ejercicio fiscal 2019⁶

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

⁶ Reglas de Operación del Programa Calidad en la Atención Médica, para el ejercicio fiscal 2019, apartado 4.5.5.4 y 4.6.5.3.



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.

6.1.8. Transferencia de Recursos

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 presupuestaria.⁷

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

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 Marina Nacional No. 60, Piso 9, Col Tacuba, Demarcación Territorial Miguel Hidalgo, Ciudad de México CP. 11410, vía personal, o a través del Sistema Integral de Denuncias Ciudadanas (SIDEc) con las siguientes opciones:

- En línea: Realiza tu denuncia en <https://sidec.funcionpublica.gob.mx/#!/home#top>
- Vía correspondencia: Envía tu escrito a la Dirección General de Denuncias e Investigaciones de la Secretaría de la Función Pública en Av. Insurgentes Sur No. 1735, Piso 2 Ala Norte, Guadalupe Inn, Álvaro Obregón, CP 01020, Ciudad de México.
- Vía telefónica: En el interior de la República al 01 800 11 28 700 y en la Ciudad de México 2000 3000
- Presencial: En el módulo 3 de la Secretaría de la Función Pública ubicado en Av. Insurgentes Sur 1735, PB, Guadalupe Inn, Álvaro Obregón, Código Postal 01020, Ciudad de México.
- Vía chat
- Apps para dispositivos móviles: "Denuncia la corrupción"

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 2019.

⁷ Apartado 5.1. de las Reglas de Operación del Programa Calidad en la Atención Médica, para el ejercicio fiscal 2019.



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 para el mecanismo de Contraloría Social del Programa Calidad en la Atención Médica 2019 y el Programa Anual de Trabajo de Contraloría Social 2019 (PATCS).

8. 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 los 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 2019, 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.

9. 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 2019, quienes capacitarán a los integrantes de los Comités de Contraloría Social sobre el correcto llenado de los documentos.

Es responsabilidad de los establecimientos ganadores en la categoría de Proyectos de Mejora de la Calidad en la Atención Médica, entregar a los integrantes del Comité de Contraloría Social copia completa del Proyecto de Mejora y a los ganadores en la categoría de Premio Nacional de Calidad en Salud y Reconocimiento al Mérito por la Mejora Continua la Justificación del Uso de los Recursos, por el cual se les otorgó el financiamiento⁸.

Así mismo, deberá entregar al Comité de Contraloría Social la Ficha Informativa de los Proyectos de Mejora de la Calidad de la Atención Médica o del Premio Nacional de Calidad en Salud 2019 (Anexo 7).

⁸ Apartado 11.3.2.4 de las Reglas de Operación del Programa Calidad en la Atención Médica, para el ejercicio fiscal 2019.



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 2019, para ello, deberán solicitar al responsable del establecimiento el Proyecto de Mejora de la Calidad en la Atención Médica por el cual se otorgó el apoyo, así como la evidencia de la implementación del proyecto. En el caso Premio Nacional de Calidad en Salud y del Reconocimiento al Mérito por la Mejora Continua en el ejercicio fiscal 2019, 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.

10. Capacitación

La DGCES/Instancia Normativa, a través del Instructivo de llenado del Informe del Comité de Contraloría Social 2019 (*Informe de Entrega de Bienes y/o Servicios*) (Anexo 3), Guía Operativa para el mecanismo de Contraloría Social del Programa Calidad en la Atención Médica 2019, 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 el Acta de Constitución de Comités de Contraloría Social 2019 (Anexo 1). 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 el Registro de Capacitación 2019 (Anexo 8) así como una Minuta de Reunión de Contraloría Social 2019 (Anexo 5).



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:

1. Proyecto de Mejora (para los ganadores en la categoría de Proyectos de Mejora de la Calidad en la Atención Médica 2019) o Justificación del Uso de los Recursos (para los ganadores en la categoría de Premio Nacional de Calidad en Salud y Reconocimiento al Mérito por la Mejora Continua 2019)
2. Guía Operativa para el Mecanismo de Contraloría Social del Programa Calidad en la Atención Médica 2019.
3. Formato de Acta de Constitución de Comités de Contraloría Social 2019 (Anexo 1).
4. Acta de Sustitución de Integrante de Comité de Contraloría Social 2019 (Anexo 2).
5. Informe del Comité de Contraloría Social 2019 (*Informe de Entrega de Bienes y/o Servicios*) (Anexo 3).
6. Instructivo de llenado del Informe del Comité de Contraloría Social 2019 (*Informe de Entrega de Bienes y/o Servicios*) (Anexo 4).
7. Formato de Minuta de Reunión de Contraloría Social 2019 (Anexo 5).
8. Formato de Quejas y Denuncias de Contraloría Social 2019 (Anexo 6).
9. Ficha Informativa de los Proyectos de Mejora de la Calidad de la Atención Médica o del Premio Nacional de Calidad en Salud 2019 (Anexo 7).
10. Formato de Registro de Capacitación 2019 (Anexo 8).
11. Díptico de Difusión de Contraloría Social y de la información del Programa 2019 (Anexo 9).
12. Difusión de la información relativa a la operación del programa (Anexo 10)

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

La DGCES/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 2019, 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 en la Atención Médica, Premio Nacional de Calidad en Salud y Reconocimiento al Mérito por la Mejora Continua en el ejercicio fiscal 2019, 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.

11. 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 del Comité de Contraloría Social 2019 (*Informe de Entrega de Bienes y/o Servicios*), (Anexo 3), 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 Secretaría 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 2019. 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 del Comité de Contraloría Social 2019 (*Informe de Entrega de Bienes y/o Servicios*) (Anexo 3), 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 2019.

12. 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 2019, 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 5 de esta Guía Operativa.

También se les solicitará que una vez constituidos los Comités de Contraloría Social, se aplique el Informe del Comité de Contraloría Social 2019 (*Informe de Entrega de Bienes y/o Servicios*) (Anexo 3). Este formato se aplicará a cada establecimiento ganador⁹ 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 2019 y que lo entregue a la Instancia Ejecutora. 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.

13. Minuta de Reunión de la aplicación de Contraloría Social

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 (SICS) la información contenida en las minutas, para ello, utilizará el Formato

⁹ En el caso de los Proyectos en redes, la Contraloría Social se aplicará a cada una de las unidades médicas que integren el proyecto.



de Minuta de Reunión de Contraloría Social 2019 (Anexo 5) aprobado por la Secretaría de la Función Pública.

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 5 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 del Comité de Contraloría Social 2019 (*Informe de Entrega de Bienes y/o Servicios*) (Anexo 3) los integrantes del Comité de Contraloría Social, realizarán una Minuta en donde se detallen los hallazgos referentes a la aplicación de Contraloría Social.
- 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 nueva Acta de Constitución de Comités de Contraloría Social en el ejercicio fiscal siguiente y cuando la queja, denuncia, inconformidad se haya resuelto, se realizará una minuta de resolución 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 16 de esta Guía Operativa.

14. 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 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 Registro de Capacitación 2019).

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:

- Acta de Constitución de Comités de Contraloría Social 2019.
- Informe del Comité de Contraloría Social 2019 (*Informe de Entrega de Bienes y/o Servicios*).
- Minutas de Reunión de Contraloría Social 2019.
 - 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 del Informe de del Comité de Contraloría Social (*Informe de Entrega de Bienes y/o Servicios*).
 - Minuta de conclusión de actividades del Comité de Contraloría Social
- Formato de Quejas y Denuncias de Contraloría Social 2019(en caso de que se haya utilizado).
- Formato de Registro de Capacitación 2019.
- 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 del Comité de Contraloría Social 2019 (*Informe de Entrega de Bienes y/o Servicios*), Formato de Quejas y Denuncias de Contraloría Social 2019 (en caso de haberse utilizado), Formato de Acta de Sustitución de un Integrante del Comité de Contraloría Social 2019 (en caso de que se haya utilizado) y el Formato de Registro de Capacitación 2019, como evidencia de que se aplicó la Contraloría Social al correo ciudadanadgces@salud.gob.mx a más tardar el día 31 de Diciembre del 2019.

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: Maestra Israel Zenteno Martínez, 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.

15. 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 2019, 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 2019 (Anexo 6) 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 financiamiento 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 2019 y las evidencias documentadas, recabarlas y anexarlas al formato a la DGCES para su seguimiento por la DGCES/Instancia Normativa, a más tardar el 30 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 Marina Nacional No. 60, Piso 9, Col Tacuba, Demarcación Territorial Miguel Hidalgo, Ciudad de México CP. 11410, vía personal, o a través del Sistema Integral de Denuncias Ciudadanas (SIDECA) con las siguientes opciones:

- En línea: Realiza tu denuncia en <https://sidec.funcionpublica.gob.mx/#!/home#top>
- Vía correspondencia: Envía tu escrito a la Dirección General de Denuncias e Investigaciones de la Secretaría de la Función Pública en Av. Insurgentes Sur No. 1735, Piso 2 Ala Norte, Guadalupe Inn, Álvaro Obregón, CP 01020, Ciudad de México.
- Vía telefónica: En el interior de la República al 01 800 11 28 700 y en la Ciudad de México 2000 3000
- Presencial: En el módulo 3 de la Secretaría de la Función Pública ubicado en Av. Insurgentes Sur 1735, PB, Guadalupe Inn, Álvaro Obregón, Código Postal 01020, Ciudad de México.
- Vía chat
- Apps para dispositivos móviles: "Denuncia la corrupción"

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 para el mecanismo de Contraloría Social del Programa Calidad en la Atención Médica 2019 y el Programa Anual de Trabajo de Contraloría Social (PATCS) 2019.

16. 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 DGCES/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
Acta de Constitución de Comités de Contraloría Social 2019.	A más tardar dentro de los 10 días hábiles siguientes a su instalación.	Julio - Octubre	A más tardar el 11 de octubre de 2019
Minutas de Convocatoria y Constitución de Comité de Contraloría Social	A más tardar 10 días hábiles posteriores a su ejecución.	Julio- Octubre	A más tardar el 11 de octubre de 2019
Registro de capacitación	A más tardar dentro de los 20 días hábiles siguientes a su ejecución.	Julio - Octubre	A más tardar el 26 de octubre de 2019
Minuta de Capacitación de Comité de Contraloría Social	A más tardar 20 días hábiles posteriores a su ejecución.	Julio - Octubre	A más tardar el 26 de octubre de 2019
Informe del Comité de Contraloría Social 2019 (<i>Informe de Entrega de Bienes y/o Servicios</i>)	A más tardar dentro de los 10 días hábiles siguientes a su ejecución.	Octubre – Diciembre	A más tardar el 27 de diciembre de 2019
Minuta de Aplicación de Informe del Comité	A más tardar 20 días hábiles posteriores a su ejecución.	Octubre – Diciembre	A más tardar el 30 de diciembre de 2019



de Contraloría Social 2019 (<i>Informe de Entrega de Bienes y/o Servicios</i>)			
Minuta de Conclusión de Actividades	A más tardar 20 días hábiles posteriores a su ejecución.	Diciembre	A más tardar el 30 de diciembre de 2019

17.-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.

18. 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.