



ESQUEMA DEL MECANISMO DE CONTRALORÍA SOCIAL DEL PROGRAMA CALIDAD EN LA ATENCIÓN MÉDICA 2020 (S202)

Verificar la existencia de bienes y/o servicios en los establecimientos ganadores de Proyectos de Mejora de la Calidad de la Atención Médica 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 2020.

1. Objetivo

Lograr que las organizaciones de la sociedad civil y/o personas usuarias 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 2020 por haber participado en Proyectos de Mejora de la Calidad de la Atención Médica 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 S202, para el ejercicio fiscal 2020 publicadas en el Diario Oficial de la Federación el 28 de diciembre de 2019, 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 y Reconocimiento al Mérito por la Mejora Continua, en el ejercicio fiscal 2020 con la finalidad de que se difundan a los integrantes del Comité de Contraloría Social.

Los integrantes de los Comités de Contraloría Social, 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 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 2020 (*Informe de Entrega de Bienes y/o Servicios*).

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 2020, 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 2020, Guía Operativa para el mecanismo de Contraloría Social 2020 y Programa





Anual de Trabajo de Contraloría Social 2020). 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 en la Atención Médica y/o 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 para el mecanismo de Contraloría Social del Programa Calidad en la Atención Médica 2020. 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 Normativa¹ enviará de manera electrónica los siguientes documentos a los Responsables Estatales e Institucionales de Calidad (Instancias Ejecutoras²):

1. Guía Operativa para el mecanismo de Contraloría Social del Programa Calidad en la Atención Médica 2020,
2. Formato de Acta de Constitución de Comités de Contraloría Social 2020,
3. Acta de Sustitución de un Integrante del Comité de Contraloría Social 2020,
4. Informe del Comité de Contraloría Social 2020 (*Informe de Entrega de Bienes y/o Servicios*)
5. Instructivo del llenado del Informe Comité de Contraloría Social 2020
6. Formato de Minuta de Reunión de Contraloría Social 2020,
7. Formato de Quejas y Denuncias de Contraloría Social 2020,
8. Ficha Informativa de los Proyectos de Mejora de la Calidad en la Atención Médica o del Reconocimiento al Mérito por la Mejora Continua 2020,
9. Formato de Lista de Capacitación 2020,
10. Díptico de Difusión de Contraloría Social y de la información del Programa 2020.

Éstos 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 y Reconocimiento al Mérito por la Mejora Continua en el ejercicio fiscal 2020, quienes capacitarán a los integrantes de los Comités de Contraloría Social sobre el correcto llenado del Informe del Comité de Contraloría Social 2020 (*Informe de Entrega de Bienes y/o Servicios*) y del Formato de Minuta de Reunión de Contraloría Social 2020.

¹ Las Reglas de Operación del Programa Calidad en la Atención Médica, para el ejercicio fiscal 2020, 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.”

² Las Reglas de Operación del Programa Calidad en la Atención Médica, para el ejercicio fiscal 2020, señalan en su apartado 4.5.4.1. y 4.6.4.1. que las Instancias Ejecutoras 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.”



2.3. Actividades de Contraloría Social

Las Reglas de Operación 2020, 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 de los beneficiarios del Programa a través de la conformación de 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 al 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

Las funciones de Contraloría Social se aplicarán en 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 los Institutos Nacionales de Salud y Hospitales de Alta Especialidad y demás instituciones públicas del Sistema Nacional de Salud que reciben el Subsidio derivado de su participación en la Convocatoria de Proyectos de Mejora de la Calidad en la Atención Médica y del Reconocimiento al Mérito por la Mejora Continua en el ejercicio fiscal 2020.

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 de Atención Médica, Servicios Auxiliares de Diagnóstico y Tratamiento, así como Áreas Administrativas y Centrales de Calidad de los Servicios Estatales de Salud de la Entidades Federativas de la Secretaría de Salud o coordinados sectorialmente por ésta, a través de la Comisión Coordinadora de los Institutos Nacionales de Salud y Hospitales de Alta Especialidad y demás instituciones públicas del Sistema Nacional de Salud que reciben el Subsidio derivado de su participación en las convocatorias anuales del Programa, para el desarrollo de Proyectos de Mejora de la Calidad de la Atención Médica y/o por el Reconocimiento al Mérito por la Mejora Continua.

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 **PATCS** de la Instancia Normativa.

El Responsable Estatal de Calidad o Institucional/Instancia Ejecutora, será el responsable de coordinar junto con el Enlace de Contraloría Social designado por la Instancia Ejecutora, de conformar los Comités de Contraloría Social, así como de llevar a cabo la captura de la documentación de Contraloría Social correspondiente en el Sistema Informático de Contraloría Social (SICS) disponible en la siguiente página electrónica de la Secretaría de la Función Pública: <http://sics.funcionpublica.gob.mx>.

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

La DGCES 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 2020 (Anexo 10.5. de las Reglas de Operación).

3. Capacitación y Asesoría

La DGCES/Instancia Normativa, a través del Instructivo del Llenado del Informe Comité de Contraloría Social, la Guía Operativa para el mecanismo de Contraloría Social del Programa Calidad en la Atención Médica 2020, 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 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 para el mecanismo de Contraloría Social del Programa Calidad en la Atención Médica 2020, Acta de Instalación de Comités de Contraloría Social 2020, Informe del Comité de Contraloría Social (*Informe de Entrega de Bienes y/o Servicios*), Instructivo del llenado del Informe Comité de Contraloría Social 2020, Formato de Minuta de Reunión de Contraloría Social 2020.

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

La DGCES/Instancia Normativa, diseñó el Formato de Acta de Constitución de Comités de Contraloría Social 2020, 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 2020).

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

- Proyecto de Mejora (para los ganadores en la categoría de Proyectos de Mejora de la Calidad en la Atención Médica 2020) o Justificación del Uso de los Recursos





(para los ganadores en la categoría de Reconocimiento al Mérito por la Mejora Continua 2020)

- Guía Operativa para el Mecanismo de Contraloría Social del Programa Calidad en la Atención Médica 2020.
- Formato de Acta de Constitución de Comités de Contraloría Social 2020 (Anexo 1).
- Acta de Sustitución de Integrante de Comité de Contraloría Social 2020 (Anexo 2).
- Informe del Comité de Contraloría Social 2020 (*Informe de Entrega de Bienes y/o Servicios*) (Anexo 3).
- Instructivo de llenado del Informe del Comité de Contraloría Social 2020 (*Informe de Entrega de Bienes y/o Servicios*) (Anexo 4).
- Formato de Minuta de Reunión de Contraloría Social 2020 (Anexo 5).
- Formato de Quejas y Denuncias de Contraloría Social 2020 (Anexo 6).
- Ficha Informativa de los Proyectos de Mejora de la Calidad de la Atención Médica o del Reconocimiento al Mérito por la Mejora Continua 2020 (Anexo 7).
- Formato de Registro de Capacitación 2020 (Anexo 8).
- Díptico de Difusión de Contraloría Social y de la información del Programa 2020 (Anexo 9).
- Difusión de la información relativa a la operación del programa (Anexo 10)

Para dar seguimiento a la aplicación del Informe del Comité de Contraloría Social 2020 (*Informe de Entrega de Bienes y/o Servicios*), 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 de acuerdo al Programa Anual de Trabajo de Contraloría Social (PATCS) 2020: Actas de Instalación de Contraloría Social, Informe del Comité de Contraloría Social 2020 (*Informe de Entrega de Bienes y/o Servicios*), Formato de Minuta de Reunión de Contraloría Social 2020, Formato de Quejas y Denuncias de Contraloría Social 2020 y Formato de Registro de Capacitación 2020 (Lista de Asistencia), aplicadas en los establecimientos que fueron acreedores a Proyectos de Mejora de la Calidad de la Atención Médica y Reconocimiento al Mérito por la Mejora Continua en el ejercicio fiscal 2020, 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 de acuerdo al Programa Anual de Trabajo (PATCS) 2020, a través de la Subdirección de Vinculación Ciudadana al correo: 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. El Informe de Resultados elaborado por la Instancia Normativa será remitido a la Coordinación General de Ciudadanización y Defensa de Víctimas de la Corrupción.

Las quejas, denuncias, opiniones, sugerencias o felicitaciones de la ciudadanía en relación a los apoyos, serán captadas a través del Órgano Interno de Control (OIC) 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 (SIDE) con las siguientes opciones:

- Denuncia Ciudadana de la Corrupción (SIDE):
<https://sidec.funcionpublica.gob.mx/#/>
- 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 800 11 28 700 y en la Ciudad de México 55 2000 2000
- 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 Ciudadana de la corrupción"
- Vía correo electrónico: contraloriasocial@funcionpublica.gob.mx
- Plataforma: para casos graves de corrupción y en los que se requiera confidencialidad, Ciudadanos Alertadores Internos y Externos de la Corrupción
<https://alertadores.funcionpublica.gob.mx/>

Los encargados del envío de éstas y del seguimiento, serán los Responsables Estatales o Institucionales de Calidad/Instancias Ejecutoras, así como de mantener informados a los integrantes del Comité de Contraloría Social, sobre el seguimiento de las mismas. Cabe señalar que se deberá enviar copia de manera simultánea de la o las quejas presentadas ante el OIC de la Secretaría de Salud, a la Coordinación de Vinculación con Organizaciones Sociales y Civiles a la cuenta de correo electrónico contraloriasocial@funcionpublica.gob.mx.

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 2020 y el Programa Anual de Trabajo de Contraloría Social 2020.

Los Comités de Contraloría Social podrán remitir información que consideren pertinente a la Coordinación de Vinculación con Organizaciones Sociales y Civiles a través del correo electrónico institucional de la Contraloría Social contraloriasocial@funcionpublica.gob.mx o vía telefónica al 55 2000 3000 ext. 3185.

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.

6.- Características operativas del Programa Calidad en la Atención Médica

Objetivo General del Programa Calidad en la Atención Médica

Contribuir mediante el Subsidio a Establecimientos de Atención Médica y Áreas Administrativas y Centrales de Calidad de las instituciones públicas del Sistema Nacional de Salud beneficiados por el Programa, para el desarrollo de Proyectos de Mejora de la Calidad y/o el reconocimiento por la implementación de un Modelo de Gestión de Calidad en Salud que permita la disminución de la heterogeneidad de la calidad en la atención de la salud, en los temas prioritarios de salud.

Notificación de Resultados para los establecimientos ganadores del subsidio del ejercicio fiscal 2020

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, 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.



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.

Organigrama de responsables del Programa Calidad en la Atención Médica

