



**GOBIERNO DE  
MÉXICO**

**SALUD**

SECRETARÍA DE SALUD



**GUÍA OPERATIVA PARA EL MECANISMO DE  
CONTRALORÍA SOCIAL DEL PROGRAMA CALIDAD  
EN LA ATENCIÓN MÉDICA 2021 (S202)**

# GUÍA OPERATIVA PARA EL MECANISMO DE CONTRALORÍA SOCIAL DEL PROGRAMA DE CALIDAD EN LA ATENCIÓN MÉDICA 2021 (S202)

Secretaría de Salud

Dirección General de Calidad y Educación en Salud

[www.gob.mx/salud](http://www.gob.mx/salud)

Se autoriza la reproducción parcial o total del contenido de este documento, siempre y cuando se cite la fuente, de la siguiente manera:

**SECRETARÍA DE SALUD, DIRECCIÓN GENERAL DE EDUCACIÓN EN SALUD. GUÍA OPERATIVA PARA EL MECANISMO DE CONTRALORÍA SOCIAL DEL PROGRAMA DE CALIDAD EN LA ATENCIÓN MÉDICA (S202). CIUDAD DE MÉXICO, MÉXICO, 2021.**

Hecho en México, 2021

# SALUD

SECRETARÍA DE SALUD



**DR. JORGE ALCOGER VARELA**

*Secretario de Salud*

**DR. RAÚL PEÑA VIVEROS**

*Director General de Calidad y Educación en Salud*

**DR. NILSON AGUSTÍN CONTRERAS CARRETO**

*Director de Mejora de Procesos*

**MAP. CLAUDIA SERRANO TORNEL**

*Subdirectora de Vinculación Ciudadana*

**M EN C. MÓNICA SÁNCHEZ RODRÍGUEZ**

*Subdirectora de Gestión de la Calidad y Seguridad de la Atención.*

**LIC. GRICELDA PADRÓN GAMBOA**

*Coordinador Paramédico en Área Normativa*

**C. HORACIO ROGELIO ALVARADO BLANCAS**

*Apoyo Administrativo en Salud A7*

## CONTENIDO

1. INTRODUCCIÓN	1
2. OBJETIVO	2
3. INSTRUMENTOS DE CONTROL ESTATAL INTERNO	2
4. PROGRAMA ESTATAL DE TRABAJO DE CONTRALORÍA SOCIAL	3
5. ACTIVIDADES DE LOS COMITÉS DE CONTRALORÍA SOCIAL	4
6. CONSTITUCIÓN Y REGISTRO DE LOS COMITÉS	5
6.1. Pérdida de la condición de Integrante del Comité	8
6.2. Sustitución de miembros del CCS	8
6.3. Vigencia de los CCS	9
7. PLAN DE DIFUSIÓN	9
7.1. Difusión de la información relativa a la operación del Programa	10
7.1.1. Cobertura	10
7.1.2. Población objetivo	10
7.1.3. Criterios y requisitos de elegibilidad	10
7.1.4. Padrón de beneficiarios	11
7.1.5. Derechos y obligaciones de los Proyectos de Mejora de la Calidad de la Atención Médica	11
7.1.5.1. Derechos	12
7.1.5.2. Obligaciones	12



7.1.6. Derechos y obligaciones del Premio Nacional de Calidad (Reconocimiento al Mérito por la Mejora Continua)	13
7.1.6.1. Derechos	14
7.1.6.2. Obligaciones	14
7.1.7. Notificación de resultados para los establecimientos ganadores del subsidio	15
7.1.8. Transferencia de recursos	16
8. MEDIO INSTITUCIONAL DE QUEJAS Y DENUNCIAS, OPINIONES, SUGERENCIAS O FELICITACIONES	16
9. DIFUSIÓN DEL PROCEDIMIENTO DE CONTRALORÍA SOCIAL	17
10. PROCEDIMIENTO DE ACTIVIDADES DE CONTRALORÍA SOCIAL	18
11. CAPACITACIÓN	19
11.1. Capacitación a Responsables Estatales o Institucionales de Calidad o, Instancias Ejecutoras	21
12. INFORMES DE COMITÉS DE CONTRALORÍA SOCIAL	22
13. FUNCIONES DE LOS RESPONSABLES ESTATALES E INSTITUCIONALES DE CALIDAD O INSTANCIAS EJECUTORAS	23
14. MINUTA DE REUNIÓN DE LA CONTRALORÍA SOCIAL	23
15. SEGUIMIENTO	24
16. MECANISMOS PARA LA CAPTACIÓN, INVESTIGACIÓN Y ATENCIÓN DE QUEJAS Y DENUNCIAS	26
17. SISTEMA INFORMÁTICO DE CONTRALORÍA SOCIAL (SICS)	28



18. COORDINACIÓN	30
19. RELACIÓN CON LOS ÓRGANOS ESTATALES DE CONTROL	30
20. CONSULTA DE ANEXOS	30



## 1. INTRODUCCIÓN

De acuerdo con el Plan Nacional de Desarrollo 2019-2024, publicado en el DOF el 12 de julio de 2019, en el cual establece que el Gobierno Federal realizará las acciones necesarias para garantizar que hacia 2024 todas y todos los habitantes de México puedan recibir atención médica y hospitalaria gratuita, incluidos el suministro de medicamentos y materiales de curación y los exámenes clínicos. El Programa Presupuestario S202 Programa Calidad en la Atención Médica (PROCAM) se encuentra vinculado con el rubro de Política Social, la cual está orientada hacia la atención médica de toda la población.

Para cumplir con ello, la Dirección General de Calidad y Educación en Salud (DGCES) durante el ejercicio fiscal 2021 entregará subsidios a quienes resulten ganadores por participar en la convocatoria de Proyectos de Mejora de la Calidad de la Atención Médica y/o Reconocimiento al Mérito por la Mejora Continua<sup>1</sup>.

Con fines de transparencia en el ejercicio de los recursos, es indispensable la verificación de los bienes y servicios en los establecimientos ganadores de los subsidios para el ejercicio fiscal 2021. 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) validados 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 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 (CCS) 2021 (Informe de Entrega de Bienes y/o Servicios).

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

---

<sup>1</sup> Acuerdo por el que se emiten las Reglas de Operación del Programa Calidad en la Atención Médica, para el ejercicio fiscal 2021, publicadas el 29 de diciembre de 2020 en el Diario Oficial de la Federación., apartado 4.5 y 4.6.

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.

## **2. OBJETIVO**

Lograr que las organizaciones de la sociedad civil o el público usuario de los servicios de salud, realicen funciones de Contraloría Social en las entidades e instituciones que recibieron Subsidio del PROCAM durante el ejercicio fiscal 2021 por haber participado en Proyectos de Mejora de la Calidad de la Atención Médica y/o Reconocimiento al Mérito por la Mejora Continua.

## **3. INSTRUMENTOS DE CONTROL ESTATAL INTERNO**

Para efectos de la Contraloría Social 2021 y de acuerdo a las Reglas de Operación, la Dirección General de Calidad y Educación en Salud será la Instancia Normativa<sup>2</sup>. Las instancias Ejecutoras<sup>3</sup> 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 (OIC) de la Secretaría de Salud, ubicado 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](mailto: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 las y los Responsables Estatales o Institucionales de Calidad/Instancias Ejecutoras los siguientes formatos:

---

<sup>2</sup> Las Reglas de Operación del Programa Calidad en la Atención Médica, para el ejercicio fiscal 2021, señalan en su apartado 5 Instancia Normativa, "La rectoría del Programa corresponde a la Secretaría de Salud Federal, misma que, conforme a las presentes Reglas de Operación, vigilará su cumplimiento a través de la DGCES".

<sup>3</sup> Reglas de Operación del Programa Calidad en la Atención Médica, para el ejercicio fiscal 2021, apartado 4.5.4.1. y 4.6.4.1.



1. Proyecto de Mejora (para los ganadores en la categoría de Proyectos de Mejora de la Calidad en la Atención Médica 2021) o Justificación del Uso de los Recursos (para los ganadores en la categoría de Reconocimiento al Mérito por la Mejora Continua 2021).
2. Guía Operativa para el Mecanismo de Contraloría Social del Programa Calidad en la Atención Médica 2021.
3. Programa Anual de Trabajo de Contraloría Social 2021.
4. Esquema del Mecanismo de Contraloría Social del Programa Calidad en la Atención Médica 2021 (S202).
5. Formato de Acta de Constitución de Comités de Contraloría Social 2021 (Anexo 1).
6. Acta de Sustitución de Integrante de Comité de Contraloría Social 2021 (Anexo 2).
7. Informe del Comité de Contraloría Social 2021 (Informe de Entrega de Bienes y/o Servicios) (Anexo 3).
8. Instructivo de Llenado del Informe del Comité de Contraloría Social 2021 (Informe de Entrega de Bienes y/o Servicios) (Anexo 4).
9. Formato de Minuta de Reunión de Contraloría Social 2021 (Anexo 5).
10. Formato de Quejas y Denuncias de Contraloría Social 2021 (Anexo 6).
11. Ficha Informativa de los Proyectos de Mejora de la Calidad en la Atención Médica o del Reconocimiento al Mérito por la Mejora Continua 2021 (Anexo 7).
12. Formato de Registro de Capacitación 2021 (Anexo 8).
13. Díptico de Difusión de Contraloría Social y de la información del Programa 2021 (Anexo 9).
14. Difusión de la información relativa a la operación del programa (Anexo 10).
15. Formato de Informe Trimestral de actividades de impulso de la Contraloría Social 2021 (Anexo 10).
16. Formato mensual de quejas y denuncias 2021 -Excel (Anexo 11).

Éstos a su vez, los harán llegar a las y los Responsables de los establecimientos ganadores de subsidios a través de los Proyectos de Mejora de la Calidad de la Atención Médica y/o Reconocimiento al Mérito por la Mejora Continua en el ejercicio fiscal 2021, quienes capacitarán a las personas integrantes de los Comités de Contraloría Social sobre el correcto llenado del Informe del Comité de Contraloría Social 2021 (*Informe de Entrega de Bienes y/o Servicios*) (Anexo 3) y de las Minutas de Contraloría Social 2021.

## 4. PROGRAMA ESTATAL DE TRABAJO DE CONTRALORÍA SOCIAL

La DGCES / Instancia Normativa difundirá el PATCS, el cual describe las actividades de planeación, promoción, operación y seguimiento, establece las personas 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 la Contraloría Social, cada Entidad Federativa o Institución deberá realizar un Programa Estatal de Trabajo de Contraloría Social (PETCS) de acuerdo a los Proyectos y/o Reconocimientos que hayan sido beneficiados en su Entidad o Institución. El PETCS debe incluir la descripción de las actividades, personas responsables, metas y calendarización, mismas que estarán alineadas con el PATCS de la DGCES / Instancia Normativa.

## 5. 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 proyectos 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 inicio del procedimiento de responsabilidades administrativas, civiles o penales relacionadas con los programas federales, así como turnarlas a las autoridades competentes para su atención.

## **6. CONSTITUCIÓN Y REGISTRO DE LOS COMITÉS**

Los y las Responsables Estatales o Institucionales de Calidad/Instancias Ejecutoras y el o la responsable del establecimiento, serán los encargados 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 médica ganador de subsidios a través de Proyectos de Mejora de la Calidad de la Atención Médica y Reconocimiento al Mérito por la Mejora Continua en el ejercicio fiscal 2021.

Las metas sobre la constitución de los Comités de Contraloría Social, se estimaron tomando en cuenta lo siguiente:

- Presupuesto destinado a Proyectos de Mejora de la Calidad de la Atención Médica y/o Reconocimiento al Mérito por la Mejora Continua.
- Número de Proyectos de Mejora de la Calidad de la Atención Médica y Reconocimiento al Mérito por la Mejora Continua, beneficiados en el ejercicio fiscal 2020.



El CCS deberá estar constituido por al menos dos personas de la población beneficiarias del Programa (Población usuaria del establecimiento en donde se ejecuta el proyecto, o en su caso, del establecimiento ganador del Reconocimiento al Mérito por la Mejora Continua) y al menos una persona 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 y/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 y/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 cómo constituir el CCS, la manera de operar de los Proyectos de Mejora de la Calidad de la Atención Médica 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 o conflictos de interés.

Cada establecimiento ganador de Proyectos de Mejora de la Calidad de la Atención Médica y/o Reconocimiento al Mérito por la Mejora Continua en el ejercicio fiscal 2021, tendrá que ser vigilado por un CCS.

La convocatoria para conformar el CCS debe ser pública, (cartel, radio, pinta de barda, etc.). En esta convocatoria, se darán a conocer las funciones como CCS al público en general:

- El o la Responsable Estatal o Institucional de Calidad / Instancia Ejecutora y el o la 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 CCS, con

pleno respeto a las formas de organización comunitarias existentes y a las garantías de igualdad de género. Las personas integrantes del CCS se elegirán por mayoría de votos, sólo las personas asistentes a la asamblea que cumplan con los requisitos necesarios para ser integrantes del CCS 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 personas integrantes del CCS será el que decida la asamblea, con un mínimo de dos personas que deberán ser de la población beneficiaria de los servicios de salud del establecimiento ganador de Proyectos de Mejora de la Calidad de la Atención Médica y Reconocimiento al Mérito por la Mejora Continua y al menos uno ya sea de 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 y/o del Reconocimiento al Mérito por la Mejora Continua o de 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 y/o del Reconocimiento al Mérito por la Mejora Continua o de una Agrupación Local, Juntas de Colonos, Comités Comunitarios, vocal de control y vigilancia, etc.
- En caso de que la comunidad cuente con alguna Organización de la Sociedad Civil, Institución Académica, Agrupación Local (taxistas, mercados, agrupaciones de vecinas o 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 CCS a partir de dicha organización y formalizar su registro.
- Podrán estar presentes, las servidoras y los servidores públicos del Órgano Estatal de Control respectivo.
- Los y las Responsables Estatales o Institucionales de Calidad/Instancias Ejecutoras, verificarán que las personas integrantes del CCS tengan la calidad de población beneficiaria<sup>4</sup>, en su caso, informar al Comité si alguno de las personas integrantes no tiene el carácter, a efecto de que se aclare o se elija una nueva persona integrante, si es el caso, se deberá formular una nueva solicitud de registro.

Después de elegidas, las personas integrantes del CCS 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 2021” (Anexo 1), el cual contempla todos los rubros mencionados en el inciso d) del apartado 3, Comités de Contraloría Social de la

---

<sup>4</sup> 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.

Estrategia Marco de Contraloría Social, emitida por la Secretaría de la Función Pública en noviembre de 2017, misma que se proporcionará a las personas integrantes elegidas a través de la Instancia Ejecutora.

La DGCES / Instancia Normativa, diseñó el Formato de Acta de Constitución de Comités de Contraloría Social 2021 (Anexo 1), basada en los requerimientos de la Estrategia Marco, con el fin de orientar al CCS para la elaboración del escrito libre, la cual se enviará a las y 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 las personas integrantes del CCS para facilitarles el registro y deberá ser firmada por todas las personas integrantes del Comité, la y el responsable del establecimiento y el o la Responsable Estatal o Institucionales de Calidad/Instancia Ejecutora, esta última, recibirá todas las Actas de Constitución de los Comités de Contraloría Social correspondientes.

Una vez que el CCS haya entregado el Acta de Constitución de Comités de Contraloría Social 2021, las y los Responsables Estatales o Institucionales de Calidad/Instancias Ejecutoras realizarán la captura de la información relativa al registro del CCS 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 el SICS se genera una constancia de registro, la cual la o el responsable de operar el SICS imprimirá y entregará al CCS.

### **6.1. Pérdida de la condición de Persona Integrante del Comité**

La condición de persona Integrante del CCS se pierde por las siguientes causas:

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

En los casos señalados, el CCS designará de entre la población usuaria del establecimiento beneficiado, a la persona integrante sustituta y lo hará del conocimiento por escrito a la Instancia Ejecutora, para que ésta verifique su calidad de persona usuaria y, de ser procedente, lo registre como miembro del

Comité, debiendo capturar los cambios respectivos en el Sistema Informático y expedir la constancia de registro con la actualización correspondiente.

### **6.2.Sustitución de miembros del CCS**

Con el objetivo de mantener actualizada la información relativa a las personas integrantes que conforman los Comités de Contraloría Social, los miembros de éstos deberán dar a conocer a las y los Responsables Estatales o Institucionales de Calidad/Instancias Ejecutoras, cualquier modificación y en su caso, la sustitución de alguno de las personas integrantes, mediante un escrito libre<sup>5</sup>. Para facilitar esta formalidad, tal como establece la Estrategia Marco, de Contraloría Social, se adjunta el “Formato de Acta de Sustitución de Integrante del CCS 2021” (Anexo 2).

### **6.3.Vigencia de los CCS**

Para la Contraloría Social del ejercicio fiscal 2021, 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 2021, Guía Operativa de Contraloría Social 2021, y PATCS 2021), y una vez que la DGCES/Instancia Normativa haya transferido 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 CCS 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 2021. 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 que tarde en resolverse la irregularidad, ésta debe capturarse en el SICS durante el siguiente ejercicio fiscal.

## **7. PLAN DE DIFUSIÓN**

La DGCES/Instancia Normativa le hará llegar los formatos mencionados en el apartado 2 de esta Guía Operativa, a las y los Responsables Estatales o

---

<sup>5</sup> 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.

Institucionales de Calidad/Instancias Ejecutoras, quienes a su vez, serán las y los encargados de entregarlos a las y los responsables de los establecimientos ganadores de los Proyectos de Mejora de la Calidad de la Atención Médica y/o Reconocimiento al Mérito por la Mejora Continua en el ejercicio fiscal 2021, 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 2021, publicadas el 29 de diciembre de 2020 en el Diario Oficial de la Federación, a las y los Responsables Estatales e Institucionales de Calidad, para que éstos a su vez las envíen a las y los responsables de los establecimientos que fueron acreedores al subsidio por Proyectos de Mejora de la Calidad de la Atención Médica y/o Reconocimiento al Mérito por la Mejora Continua, en el ejercicio fiscal 2021, con la finalidad de que se difundan a las personas integrantes del Comité.

### **7.1. Difusión de la información relativa a la operación del Programa**

Se hace resaltar que la información proporcionada a las y 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](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 y Reconocimiento al Mérito por la Mejora Continua en el ejercicio fiscal 2021; se dará a conocer mediante estos medios, la siguiente información:

#### **7.1.1. 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.

#### **7.1.2. Población objetivo**

Establecimientos de Atención Médica, 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.

### **7.1.3. Criterios y requisitos de elegibilidad**

Con el propósito de incidir en la mejora de la calidad de los servicios, con énfasis en los temas prioritarios con enfoque en Atención Primaria a la Salud Integral e Integrada, 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 para Proyectos de Mejora de la Calidad en la Atención Médica y 4.6.1 inciso b para el Reconocimiento al Mérito por la Mejora Continua de las Reglas de Operación 2021.

### **7.1.4. 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 principales de domicilio geográfico 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.

### **7.1.5. Derechos y obligaciones de los 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 2021.

#### **7.1.5.1. Derechos**

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.

#### **7.1.5.2. Obligaciones**

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 el Informe de Avance Técnico que solicite la DGCES, de forma Trimestral, a partir de que se le notifiquen los resultados del Dictamen del Comité Sectorial para el Reconocimiento de la Calidad, 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](mailto: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) 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 previa 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, así como el Resumen Ejecutivo de la Evaluación Externa. 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 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 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 en la atención médica, 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 el Informe Final de evaluación externa, el Resumen ejecutivo de la evaluación externa, la Ficha Técnica con los datos generales de la instancia evaluadora y los Términos de Referencia de la evaluación externa de cada proyecto subsidiado en impreso y electrónico a la DGCEs, a más tardar 30 días hábiles al término del proyecto.
6. No podrá destinar el 100% del monto asignado para cada Proyecto de Gestión en Red y cada Proyecto de Investigación en Red, a una sola persona proveedora contratada para el cumplimiento de los objetivos del proyecto subsidiado; mismos que deberán estar constituidos conforme a las disposiciones jurídicas aplicables además de presentar una declaración de no conflicto de intereses; por lo que se deberá anexar la documentación necesaria que avale el cumplimiento de dichos requisitos.

7. 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.
8. 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.

#### **7.1.6. Derechos y obligaciones del Premio Nacional de Calidad (Reconocimiento al Mérito por la Mejora Continua)**

Corresponde al Apartado 4.6.3 de las Reglas de Operación del Programa Calidad en la Atención Médica para el ejercicio fiscal 2021.

##### **7.1.6.1. Derechos**

Los Establecimientos de Atención Médica, 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.

##### **7.1.6.2. Obligaciones**

1. Proporcionar la información que se les requiera conforme a las Reglas de Operación.
2. Para el caso del Reconocimiento al Mérito por la Mejora Continua 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.
3. Con el propósito de impulsar y así incrementar el número de Establecimientos de Atención Médica, 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 Reconocimiento al Mérito por la Mejora Continua, 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, 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.

4. De igual forma, los establecimientos inscritos en las Convocatorias de Premio Nacional de Calidad en Salud el Reconocimiento al Mérito por la Mejora Continua, así como los que realizaron su autoevaluación para participar en la convocatoria de Proyectos de Mejora de la Calidad, serán identificados como unidades que implementan el Modelo de Gestión de Calidad en Salud, formando parte del registro de establecimientos que implementan en el país.
5. Para el caso del Reconocimiento al Mérito por la Mejora Continua 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 harán 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 Reconocimiento al Mérito por la Mejora Continua, 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.

8. Los establecimientos ganadores de Premio Nacional de Calidad en Salud y/o Reconocimiento al Mérito por la Mejora Continua deberán preparar y publicar un artículo relacionado con la experiencia de implementación del Modelo de Gestión de Calidad en Salud compartiendo créditos con la DGCES.

#### **7.1.7. Notificación de resultados para los establecimientos ganadores del subsidio<sup>6</sup>**

Una vez dictaminado por el Comité Sectorial para el Reconocimiento de la Calidad, se notificarán los resultados por escrito a los y las Titulares de los Servicios Estatales de Salud de las Entidades Federativas, de la Secretaría de Salud o de las instituciones coordinadas 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 para el Reconocimiento de la Calidad.

La publicación de resultados estará disponible en la página de Internet de la DGCES: [www.calidad.salud.gob.mx](http://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.

#### **7.1.8. Transferencia de recursos**

Una vez que el Comité Sectorial para el Reconocimiento de la Calidad, avale el dictamen de los proyectos y/o el Reconocimiento al Mérito por la Mejora Continua 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.<sup>7</sup>

En atención a lo señalado en el artículo 70 fracción XV de la Ley General de Transparencia y Acceso a la Información Pública referente a la publicación de información de los programas de subsidios, dicha información se encuentra publicada en las Reglas de Operación del Programa Calidad en la Atención Médica S202 en la siguiente liga: [http://calidad.salud.gob.mx/site/calidad/ro\\_programa\\_calidad.html](http://calidad.salud.gob.mx/site/calidad/ro_programa_calidad.html)

---

<sup>6</sup> Reglas de Operación del Programa Calidad en la Atención Médica, para el ejercicio fiscal 2021, apartado 4.5.5.4 y 4.6.5.3.

<sup>7</sup> Apartado 6.1. de las Reglas de Operación del Programa Calidad en la Atención Médica, para el ejercicio fiscal 2021.



## 8. 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 (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, **Alcaldía** 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, CP 01020, Ciudad de México.
- Vía chat: apps para dispositivos móviles "Denuncia Ciudadana de la corrupción".
- Vía correo electrónico: [contraloriasocial@funcionpublica.gob.mx](mailto: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/>

Las personas encargadas del envío de las quejas, denuncias, opiniones, sugerencias o felicitaciones y del seguimiento, serán las y los Responsables Estatales o Institucionales de Calidad/Instancias Ejecutoras, así como de mantener informados a las personas integrantes del Comité sobre el seguimiento de las mismas.

Las y los Responsables Estatales o Institucionales de Calidad / Instancias Ejecutoras darán a conocer a las personas 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 y/o Reconocimiento al Mérito por la Mejora Continua en el ejercicio fiscal 2021.

Las y los Responsables Estatales e Institucionales de Calidad/Instancias Ejecutoras integrarán la información de las Entidades Federativas y otras instituciones, y la ingresarán al SICS de acuerdo a los tiempos establecidos en la Guía Operativa para el mecanismo de Contraloría Social del Programa Calidad en la Atención Médica 2021 y el PATCS.

Los Comités de Contraloría Social podrán remitir la 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](mailto:contraloriasocial@funcionpublica.gob.mx) o vía telefónica al 55 2000 3000 ext. 3048.

Las y los Responsables Estatales de Calidad deberán establecer un control y registro de las irregularidades, quejas y/o denuncias recibidas, atendidas y canalizadas por parte de los Comités de Contraloría Social a través del Formato Informe Mensual de Quejas y Denuncias (Anexo 11) , mismo que deberá ser enviado a [ciudadanadgces@salud.gob.mx](mailto:ciudadanadgces@salud.gob.mx) con copia a [contraloriasocial@funcionpublica.gob.mx](mailto:contraloriasocial@funcionpublica.gob.mx), a partir del inicio de actividades de Contraloría Social y hasta el cierre del ejercicio.

## **9. DIFUSIÓN DEL PROCEDIMIENTO DE CONTRALORÍA SOCIAL**

Las y los Responsables Estatales o Institucionales de Calidad / Instancias Ejecutoras, difundirán de manera electrónica o impresa a las y los responsables de los establecimientos ganadores de Proyectos de Mejora de la Calidad de la Atención Médica y Reconocimiento al Mérito por la Mejora Continua en el ejercicio fiscal 2021, el Díptico del Difusión del Mecanismo de Contraloría Social elaborado por la DGCEs/Instancia Normativa, quienes a su vez, lo difundirán entre el personal de salud y la población usuaria de los servicios de salud.

Las y los Responsables Estatales o Institucionales de Calidad / Instancias Ejecutora, deberán crear un apartado o micrositio de Contraloría Social en las páginas de internet institucionales, con la finalidad de publicar la información y los documentos que se generen y reciban sobre las actividades de Contraloría Social tales como: Esquema, PETCS, Guía Operativa, versiones públicas de las minutas de reuniones, informes de las contralorías sociales así como la información pública, materiales de capacitación y difusión y otra que sea relevante y de interés para la ciudadanía interesada en el tema.

Así mismo los Responsables Estatales o Institucionales de Calidad deberán enviar por correo electrónico sus materiales de capacitación y difusión, sus versiones públicas de minutas e informes para ser publicados en la página de la



Dirección General de Calidad y Educación en Salud.

## 10. PROCEDIMIENTO DE 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 éstos 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 y Reconocimiento al Mérito por la Mejora Continua en el ejercicio fiscal 2021, 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 copia completa del Proyecto de Mejora y a los ganadores en la categoría de Premio Nacional de Calidad en Salud Reconocimiento al Mérito por la Mejora Continua la Justificación del Uso de los Recursos, por el cual se les otorgó el financiamiento<sup>8</sup>. Así mismo, deberá entregar al CCS la Ficha Informativa de los Proyectos de Mejora de la Calidad de la Atención Médica o del Reconocimiento al Mérito por la Mejora Continua 2021 (Anexo 7).

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 y Reconocimiento al Mérito por la Mejora Continua en el ejercicio fiscal 2021, 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 del Reconocimiento al Mérito por la Mejora Continua en el ejercicio fiscal 2021, 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.

## 11. CAPACITACIÓN

---

<sup>8</sup> Apartado 11.3.2.4 de las Reglas de Operación del Programa Calidad en la Atención Médica, para el ejercicio fiscal 2020.

La DGCES / Instancia Normativa, a través del Instructivo de llenado del Informe del Comité de Contraloría Social 2021 (*Informe de Entrega de Bienes y/o Servicios*) (Anexo 4), Guía Operativa para el mecanismo de Contraloría Social del Programa Calidad en la Atención Médica 2021, 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.

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 CCS y que hayan aceptado el cargo, firmarán el Acta de Constitución de Comités de Contraloría Social 2021 (Anexo 1). Posteriormente, los Responsables Estatales o Institucionales de Calidad, o en su caso, el responsable del establecimiento, les proporcionará 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 CCS para que reciban su capacitación para la aplicación de la Contraloría Social, de lo contrario, cada responsable del establecimiento, tendrá como responsabilidad capacitar a los integrantes del Comité. En ambos casos se firmará el Registro de Capacitación 2021 (Anexo 8) así como una Minuta de Reunión de Contraloría Social 2021 (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 2021) o Justificación del Uso de los Recursos (para los ganadores en la categoría de Reconocimiento al Mérito por la Mejora Continua 2021).
2. Guía Operativa para el Mecanismo de Contraloría Social del Programa Calidad en la Atención Médica 2021.

3. Formato de Acta de Constitución de Comités de Contraloría Social 2021 (Anexo 1).
4. Acta de Sustitución de Integrante de Comité de Contraloría Social 2021 (Anexo 2).
5. Informe del Comité de Contraloría Social 2021 (Informe de Entrega de Bienes y/o Servicios) (Anexo 3).
6. Instructivo de Llenado del Informe del Comité de Contraloría Social 2021 (Informe de Entrega de Bienes y/o Servicios) (Anexo 4).
7. Formato de Minuta de Reunión de Contraloría Social 2021 (Anexo 5).
8. Formato de Quejas y Denuncias de Contraloría Social 2021 (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 2021 (Anexo 7).
10. Formato de Registro de Capacitación 2021 (Anexo 8).
11. Díptico de Difusión de Contraloría Social y de la información del Programa 2021 (Anexo 9).
12. Difusión de la información relativa a la operación del programa (Anexo 10)
13. Informe Trimestral de Actividades de Contraloría Social (Anexo 10)
14. Informe Mensual de Quejas y Denuncias – Excel (Anexo 11)

### **11.1. Capacitación a Responsables Estatales o Institucionales de Calidad o, Instancias Ejecutoras**

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

- a. Que los beneficiarios de los Proyectos de Mejora de la Calidad de la Atención Médica y Reconocimiento al Mérito por la Mejora Continua en el ejercicio fiscal 2021, identifiquen qué es la Contraloría Social.
- b. 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.
- c. 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 CCS, 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 y Reconocimiento al Mérito por la Mejora Continua en el ejercicio fiscal 2021, sobre Contraloría Social, es responsabilidad de los Responsables Estatales o Institucionales de Calidad / Instancias Ejecutoras, de igual forma deberá incluir los temas descritos en la Figura 1.

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 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 SICS, en un plazo no mayor a 20 días hábiles posteriores a su ejecución, adjuntando la Minuta de Reunión.



Figura 1. Capacitación a Integrantes del CCS y ganadores del Subsidio

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



## 12. 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 2021 (*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, éste se aplicará a los establecimientos ganadores de Proyectos de Mejora de la Calidad de la Atención Médica y Reconocimiento al Mérito por la Mejora Continua en el ejercicio fiscal 2021. 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 2021 (*Informe de Entrega de Bienes y/o Servicios*) (Anexo 3), mediante correo electrónico, quienes a su vez, lo enviarán a los responsables de los establecimientos que hayan recibido el apoyo por Proyectos de Mejora de la Calidad de la Atención Médica y Reconocimiento al Mérito por la Mejora Continua en el ejercicio fiscal 2021.

## 13. FUNCIONES 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 2021, y se les solicitará en el mismo que se constituya el CCS 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 2021 (*Informe de Entrega de Bienes y/o Servicios*) (Anexo 3). Este formato se aplicará a cada establecimiento ganador<sup>9</sup> de Proyectos de Mejora de la Calidad de la Atención Médica y Reconocimiento al Mérito por la Mejora Continua en el ejercicio fiscal 2021 y que lo entregue a la Instancia Ejecutora. Los Responsables Estatales o

---

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

Institucionales de Calidad/Instancias Ejecutoras, recopilarán y capturarán en el 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.

Las y los Responsables Estatales e Institucionales de Calidad deberán elaborar el Informe Trimestral de Actividades de impulso en materia de Contraloría Social realizadas (Anexo 14) y enviarlo a [contraloriasocial@funcionpublica.gob.mx](mailto:contraloriasocial@funcionpublica.gob.mx) con copia de [ciudadanadgces@salud.gob.mx](mailto:ciudadanadgces@salud.gob.mx) a partir de la fecha en que se inician las actividades de contraloría social hasta el cierre del ejercicio.

## **14. MINUTA DE REUNIÓN DE LA 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 SICS la información contenida en las minutas, para ello, utilizará el Formato de Minuta de Reunión de Contraloría Social 2021 (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 CCS, se realizarán las siguientes minutas:

- *Minuta de reunión de convocatoria e instalación del Comité de Contraloría Social:* 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:* 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 2021 (*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 CCS:* 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. En los casos en los que haya alguna queja, denuncia o inconformidad que tenga que



ver con el apoyo otorgado, el CCS 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 y los enviarán de manera electrónica o en copia a los responsables estatales o institucionales de calidad/instancias ejecutoras, para su captura en el SICS de acuerdo a los tiempos establecidos en el apartado 16 de esta guía operativa.

## **15.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 2021) (Anexo 8).

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 2021.
- Informe del Comité de Contraloría Social 2021 (*Informe de Entrega de Bienes y/o Servicios*).
- Minutas de Reunión de Contraloría Social 2021:
  - o Minuta de reunión de convocatoria e instalación del Comité de Contraloría Social.
  - o Minuta de reunión de capacitación a integrantes de Comités de Contraloría Social.
  - o Minuta de reunión de aplicación del Informe 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 2021 (en caso de que se haya utilizado).
- Formato de Registro de Capacitación 2021.
- Acta de Sustitución de un Integrante del Comité de Contraloría Social 2021 (en caso de que se haya utilizado).

Es compromiso de 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 los Comités de Contraloría Social, Minutas de Reunión, Informe del Comité de Contraloría Social 2021 (*Informe de Entrega de Bienes y/o Servicios*), Formato de Quejas y Denuncias de Contraloría Social 2021 (en caso de haberse utilizado), Formato de Acta de Sustitución de un Integrante del Comité de Contraloría Social 2021 (en caso de que se haya utilizado) y el Formato de Registro de Capacitación 2021, como evidencia de que se aplicó la Contraloría Social al correo [ciudadanadgces@salud.gob.mx](mailto:ciudadanadgces@salud.gob.mx) a más tardar el día 31 de Diciembre del 2021.

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 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 SICS, así mismo deberán contar con un expediente físico de la misma. 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 Coordinación General de Ciudadanización y Defensa de Víctimas de la Corrupción de la Secretaría de la Función Pública, el 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: MAP Claudia Serrano Tornel, Enlace de Contraloría Social del Programa S202 Calidad en la Atención Médica por parte de la Instancia Normativa. Los enlaces en las Instancias Ejecutoras son los Responsables Estatales o Institucionales de Calidad, de las Entidades Federativas o Instituciones que resulten beneficiarias del Subsidio otorgado por el Programa S202 Calidad en la Atención Médica para el ejercicio fiscal 2021.

## **16. 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 y Reconocimiento al Mérito por la Mejora Continua en el ejercicio fiscal 2021, los integrantes del CCS 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 2021 (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 CCS que el asunto de la queja o denuncia dio lugar al inicio de un procedimiento de responsabilidades administrativas, civiles o penales relacionadas con los programas sociales, el CCS deberá:

- a. Solicitarle a la Instancia Ejecutora un número de registro con el que le recibieron la queja o denuncia a 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 a la DGCES del Formato de Quejas y Denuncias de Contraloría Social 2021 y las evidencias documentadas, recabarlas y anexarlas al formato, para su seguimiento por la DGCES/Instancia Normativa, a más tardar el día último del mes en que se generó la queja. Se requiere esta información de forma mensual, a partir de la fecha de instalación del Comité, en caso de que en alguno de los meses no se presentara ninguna denuncia o queja, el Responsable Estatal o Institucional de Calidad/Instancia Ejecutora deberá enviar oficio a [ciudadanadgces@salud.gob.mx](mailto:ciudadanadgces@salud.gob.mx) con esta notificación.

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 SIDEC con las siguientes opciones:

- Denuncia Ciudadana sobre actos de Corrupción o faltas administrativas de los servidores públicos (SIDEC): <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.
- Plataforma: Ciudadanos Alertadores Internos y Externos de la Corrupción. La plataforma de alertadores está diseñada para atender actos graves de corrupción, en los que se encuentren involucradas personas servidoras públicas federales. Pueden alertar: Cohecho, Peculado y Desvío de recursos públicos: <https://alertadores.funcionpublica.gob.mx>.
- Aplicación informática "Denuncia Ciudadana de 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 CCS sobre el seguimiento de las mismas.

Los Responsables Estatales e Institucionales de Calidad/Instancias Ejecutoras integrarán la información de las entidades federativas y otras instituciones, y la ingresarán al SICS de acuerdo a los tiempos establecidos en la Guía Operativa

para el mecanismo de Contraloría Social del Programa Calidad en la Atención Médica 2021 y el PATCS 2021.

## **17.SISTEMA INFORMÁTICO DE CONTRALORÍA SOCIAL (SICS)**

La DGCES / Instancia Normativa capturará en el SICS 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 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 SICS. La DGCES / Instancia Normativa les solicitará mediante oficio, los siguientes datos del enlace de Contraloría Social para la generación del usuario y contraseña:

- Nombre completo.
- Cargo y adscripción.
- CURP.
- RFC con homoclave.
- Teléfono de contacto.
- 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 SICS para que estén en posibilidades de comenzar la captura de la información. Los plazos para la captura se describen en la Tabla 1.

**Tabla 1. Plazos para realizar las actividades y captura en el Sistema Informático de Contraloría Social**

Documento a capturar	Plazo establecido por la Coordinación General de Ciudadanización y Defensa de Víctimas de la Corrupción de la SFP	Periodo	Periodo de captura
----------------------	---	---------	--------------------



**GUÍA OPERATIVA PARA EL MECANISMO DE CONTRALORÍA SOCIAL DEL PROGRAMA DE CALIDAD EN LA ATENCIÓN MÉDICA 2021 (S202)**

---

Acta de Constitución de Comités de Contraloría Social 2021	A más tardar dentro de los 10 días hábiles siguientes a su instalación	Julio - octubre	A más tardar el 15 de octubre de 2021
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 15 de octubre de 2021
Registro de capacitación	A más tardar dentro de los 20 días hábiles siguientes a su ejecución	Julio - octubre	A más tardar el 25 de octubre de 2021
Minuta de Capacitación de Comité de Contraloría Social	A más tardar 20 días hábiles posteriores a su ejecución	Julio - octubre	A más tardar el 25 de octubre de 2021
Informe del Comité de Contraloría Social 2021 ( <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 25 de diciembre de 2021
Minuta de Aplicación de Informe del Comité de Contraloría Social 2021 ( <i>Informe de Entrega de Bienes y/o Servicios</i> )	A más tardar 20 días hábiles posteriores a su ejecución	Octubre – diciembre	A más tardar el 31 de diciembre de 2021
Minuta de Conclusión de Actividades	A más tardar 20 días hábiles posteriores a su ejecución	Diciembre	A más tardar el 31 de diciembre de 2021

## **18. 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.

## **19. 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, éstos 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.

## 20. DIRECTORIO DE ENLACES DE CONTRALORÍA SOCIAL

Instancia	Nombre	Domicilio Laboral	Teléfono	Correo electrónico
<b>Normativa</b>	MAP Claudia Serrano Tornel	Marina Nacional No. 60, piso 8 Col. Tacuba Alcaldía Miguel Hidalgo, Ciudad de México, C.P. 11410	5520003476	<a href="mailto:claudia.serrano@salud.gob.mx">claudia.serrano@salud.gob.mx</a> , <a href="mailto:ciudadanadgces@salud.gob.mx">ciudadanadgces@salud.gob.mx</a>

## 21. CONSULTA DE ANEXOS

Los anexos mencionados en este documento se encuentran publicados en la página de la DGCEs en la siguiente liga:

[http://calidad.salud.gob.mx/site/calidad/calidad\\_salud.html](http://calidad.salud.gob.mx/site/calidad/calidad_salud.html)

# SALUD

SECRETARÍA DE SALUD



SECRETARÍA DE SALUD  
DIRECCIÓN GENERAL DE CALIDAD Y EDUCACIÓN EN SALUD