



GUÍA OPERATIVA PARA EL MECANISMO DE CONTRALORÍA SOCIAL DEL PROGRAMA CALIDAD EN LA ATENCIÓN MÉDICA 2015

GUÍA OPERATIVA PARA EL MECANISMO DE CONTRALORÍA SOCIAL DEL PROGRAMA CALIDAD EN LA ATENCIÓN MÉDICA 2015

Subprograma específico: Verificar la existencia de bienes asignados a las unidades ganadoras de Proyectos de Gestión en el ejercicio fiscal 2014 otorgados por SICALIDAD.

INTRODUCCIÓN

Una de las estrategias centrales de la política pública en salud de acuerdo con el Plan Nacional de Desarrollo 2013 - 2018 (PND), publicado en el Diario Oficial de la Federación el 20 de mayo de 2013, es "Garantizar el acceso efectivo a servicios de salud de calidad"

El Programa Sectorial de Salud 2013-2018, en su segundo Objetivo Asegurar el acceso efectivo a servicios de salud con calidad, Estrategia 2.2. Mejorar la Calidad de los Servicios de Salud del Sistema Nacional de Salud; considera entre otras líneas de acción, las relativas a impulsar las acciones de coordinación encaminadas a mejorar la calidad y seguridad del paciente en las instituciones de salud; impulsar el cumplimiento de estándares de calidad técnica y seguridad del paciente en las instituciones de salud; incorporar el enfoque preventivo en los servicios de salud para todos los niveles de atención; consolidar el proceso de acreditación de establecimientos de salud para asegurar calidad, seguridad y capacidad resolutive; actualizar mecanismos que permitan homologar la calidad técnica e interpersonal de los servicios de salud y fomentar el uso de las normas oficiales mexicanas, guías de práctica clínica, manuales y lineamientos para estandarizar la atención en salud.

El Programa de Acción Específico: Estrategia Nacional para la Consolidación de la Calidad en los Establecimientos y Servicios de Atención Médica 2013-2018, tiene como objetivo "conducir y operar la estrategia nacional para la consolidación de la calidad en los

establecimientos y en los servicios de atención médica, considerando la formación y capacitación de los profesionales de la salud"

En su línea de acción 1.1.11 establece "Impulsar el desarrollo de proyectos de gestión y capacitación en materia de calidad y seguridad al paciente y su difusión a través de foros estatales de calidad". La Dirección General de Calidad y Educación en Salud durante el ejercicio fiscal 2014, otorgó a través del Programa Sistema Integral de Calidad en Salud financiamientos para el desarrollo de Proyectos de Gestión a 114 unidades médicas¹.

Los Proyectos de Gestión son proyectos de mejora que se desarrollan en las unidades médicas a través del financiamiento otorgado por la Dirección General de Calidad y Educación en Salud, con la finalidad de incidir en la mejora de sus procesos e indicadores y con ello coadyuvar a brindar un servicio de calidad al usuario².

Para dar transparencia a los recursos otorgados a los Proyectos de Gestión en ejercicio fiscal 2014 por el Programa Sistema Integral de Calidad en Salud, para este año 2015 se continuará con la aplicación de la Contraloría Social como lo venía haciendo SICALIDAD sobre los recursos otorgados en el ejercicio anterior, dados los tiempos establecidos para el cierre del ejercicio del mismo, especificados en el apartado 4.9.2.3. de las Reglas de Operación del Programa Sistema Integral de Calidad en Salud para el ejercicio fiscal 2014.

Para ello se integrarán Comités de Contraloría Social, quienes vigilarán la transparencia de la entrega de bienes³ asignados a las unidades ganadoras de Proyectos de Gestión, el desarrollo y beneficios del proyecto, a través de la aplicación de la Cédula de Vigilancia de Entrega de Bienes por Proyectos de Gestión. Esta actividad sólo se realizará en las unidades

1 En el ejercicio fiscal 2014 se operó el Sistema Integral de Calidad (SICALIDAD).

2 Reglas de Operación del Programa Sistema Integral de Calidad en Salud, para el ejercicio fiscal 2014, publicadas en el Diario Oficial de la Federación el domingo 29 de diciembre de 2013.

3 Los bienes que recibe la unidad médica ganadora de Proyecto de Gestión, son aquellos bienes y/o servicios vinculados directamente con el proyecto aprobado y que están descritos en el mismo.

médicas que hayan sido ganadoras de Proyectos de Gestión otorgados a través del Programa Sistema Integral de Calidad en Salud en el ejercicio fiscal 2014.

Así se fomentarán y establecerán acciones tendientes a 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.

Objetivo General

Lograr que la ciudadanía (Organizaciones de la Sociedad Civil, Instituciones Académicas, Agrupaciones Locales o usuarios de los servicios de salud) realicen funciones de Contraloría Social en las unidades del Sector Salud que recibieron bienes por haber participado en Proyectos de Gestión en el ejercicio fiscal 2014.

2. Instrumento de Control Estatal Interno

La instancia normativa⁴ (Dirección General de Calidad y Educación en Salud) enviará la Cédula de Vigilancia de Entrega de Bienes por Proyectos de Gestión 2015 a los Responsables Estatales de Calidad, que permita verificar anualmente la existencia de los bienes adquiridos con el financiamiento otorgado por SICALIDAD, en las unidades ganadoras de Proyectos de Gestión durante el ejercicio fiscal 2014, así como el desarrollo y beneficios del proyecto.

Programa Estatal de Trabajo de Contraloría Social (PETCS)

La Instancia Normativa elabora un Programa Anual de Trabajo de Contraloría Social (PATCS), el cuál enviará a las Instancias Ejecutoras⁵ (Responsables Estatales de Calidad o

⁴ Las Reglas de Operación del Programa Calidad en la Atención Médica, para el ejercicio fiscal 2015, señalan en su apartado 4.8.2 que la Instancia Normativa es la Dirección General de Calidad y Educación en Salud.

⁵ Las Reglas de Operación del Programa Calidad en la Atención Médica, para el ejercicio fiscal 2015, señalan en su apartado 4.8.1, que las Ejecutoras son “Los Servicios Estatales de Salud de los 31 estados de la República, la Secretaría de

institucionales), con la finalidad de que lo adapten a su entidad o institución, de acuerdo al número de unidades ganadoras de Proyectos de Gestión en el ejercicio fiscal 2014 y realicen su Programa Estatal de Trabajo de Contraloría Social, el cuál describirá las actividades, responsables, metas y calendarización para su cumplimiento.

El Programa Estatal de Trabajo deberá indicar por cada actividad a los responsables de éstas, así como la unidad de medida, las metas y la calendarización para la ejecución de cada una de las actividades.

3. Constitución y Registro de los Comités

El Responsable de Calidad Estatal o Institucional, el Gestor de Calidad o Responsable de la Unidad y el coordinador del proyecto en el Establecimiento de Atención Médica, serán los encargados de conformar los Comités de Contraloría Social, así mismo darán acompañamiento durante las actividades de seguimiento y vigilancia de los proyectos.

El Comité de Contraloría Social puede estar constituido por:

- Población usuaria del Establecimiento de Atención Médica en donde se ejecuta el proyecto. El Comité de Contraloría Social estará integrado por al menos 3 usuarios de los servicios de salud.
- Organización de la Sociedad Civil, que tenga su ámbito de acción dentro de la localidad en la que se encuentra la unidad médica ganadora del Proyecto de Gestión.
- Institución Académica, que tenga su ámbito de acción dentro de la localidad en la que se encuentra la unidad médica ganadora del Proyecto de Gestión.
- Agrupación Local, Juntas de Colonos, Comités Comunitarios, etc.

Salud del Gobierno del Distrito Federal; la Comisión Coordinadora de Institutos Nacionales de Salud y Hospitales de Alta Especialidad, y en su caso, otras instituciones públicas del Sistema Nacional de Salud”.

Los requisitos para integrar los Comités de Contraloría Social son los siguientes:

- Ser mayores de 18 años.
- En el caso de las Organizaciones de la Sociedad Civil y de las instituciones académicas, el responsable deberá ser mayor de 18 años.
- Honorabilidad reconocida por la comunidad.
- Neutralidad política, comprobada y reconocida por la población.
- Sin interés de lucro.
- Que sepan leer y escribir

Cada Proyecto Gestión durante el ejercicio fiscal 2014, tendrá que ser vigilado por un solo comité.

La convocatoria para conformar el Comité de Contraloría Social puede ser pública o de manera directa, en la que se les dará a conocer sus funciones como Comité de Contraloría Social.

- **Convocatoria Pública:** En el caso de que la convocatoria sea pública, se citará a una reunión informativa sobre la operación del programa y las funciones de los Comités de Contraloría Social y se promoverá ahí mismo la conformación del Comité de Contraloría Social, con pleno respeto a las formas de organización comunitarias existentes y a las garantías de igualdad de género. Los integrantes del Comité se elegirán por mayoría de votos, todos los asistentes a la asamblea mayores de edad tendrán derecho a votar. Se debe buscar que haya equidad de género. El número de integrantes del Comité será el que decida la asamblea, con un mínimo de 3 integrantes.

- **Convocatoria Directa:** En caso de que la comunidad cuente con alguna Organización de la Sociedad Civil, institución académica, Agrupación Local (taxistas, mercados, agrupaciones de vecinos), Junta de Colonos, Comités Comunitarios, etc., se extenderá la invitación para conformar el Comité de Contraloría Social a partir de dicha organización y formalizar sus registro.

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

La Dirección General de Calidad y Educación en Salud, diseñó el formato de Acta de Instalación de Comités de Contraloría Social, la cual se enviará a los Responsables Estatales de Calidad 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 de la Unidad médica y el Responsable Estatal de Calidad o institución (Instancia Ejecutora).

Los Comités de Contraloría Social, serán registrados en el Sistema Informático de Contraloría Social, de acuerdo a las fechas establecidas en el Programa Anual de Trabajo de Contraloría Social, emitido por la instancia normativa.

La principal actividad de los Comités de Contraloría Social, es la vigilancia de los bienes que se recibieron por el Proyecto de Gestión deberán para ello:

Solicitar al Responsable de la Unidad médica o Gestor de Calidad el Proyecto de Gestión 2014 por el cual se otorgó el apoyo.

Evidencia de la implementación del proyecto.

4. Plan de Difusión

De manera electrónica se enviarán las Reglas de Operación del Programa Sistema Integral de Calidad en Salud, para el ejercicio fiscal 2014, publicadas en el DOF el 29 de Diciembre de 2013 y las Reglas de Operación del Programa Calidad en la Atención Médica, para el ejercicio fiscal 2015, publicadas en el DOF el 29 de diciembre de 2014, a los Responsables Estatales de Calidad para que éstos a su vez, se las envíen a los responsables de las unidades que fueron acreedoras a financiamientos por Proyectos de Gestión en el ejercicio fiscal 2014 y se lo darán a conocer a los integrantes del Comité de Contraloría Social de las mismas.

Las reglas de operación 2015, en su apartado 7.2 de Contraloría Social, señalan que; "Con el propósito de incorporar a la ciudadanía en el control, vigilancia y evaluación del Programa, la Secretaría de Salud y las instancias ejecutoras promoverán la participación social con base en la normativa aplicable", para tal efecto deberán ajustarse a los "Lineamientos para la Promoción y Operación de la Contraloría Social en los Programas Federales de Desarrollo Social", emitidos por la Secretaría de la Función Pública, los cuales están publicados en el Diario Oficial de la Federación con fecha 11 de abril de 2008, para que se promuevan y realicen las acciones necesarias para la integración y operación de la Contraloría Social; conforme al esquema validado por la Secretaría de la Función Pública y publicado en la página www.calidad.salud.gob.mx

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

Se dio a conocer a los Responsables Estatales de Calidad mediante la página web <http://www.calidad.salud.gob.mx/> y/o a través de correo electrónico lo referente a los Proyectos de Gestión otorgados durante 2014:

- a) El SICALIDAD otorgó financiamiento a Proyectos de Gestión. Son proyectos de mejora que se desarrollan en las unidades médicas a través del financiamiento otorgado por SICALIDAD, con la finalidad de incidir en la mejora de sus procesos e indicadores y con ello coadyuvar a brindar un servicio de calidad al usuario.

- b) El financiamiento SICALIDAD fue dirigido a los Servicios Estatales de Salud de los 31 estados de la República, la Secretaría de Salud del Gobierno del Distrito Federal, la Comisión Coordinadora de Institutos Nacionales de Salud y Hospitales de Alta Especialidad y demás instituciones públicas del Sistema Nacional de Salud que cuenten con Unidades médicas de primer nivel, hospitales generales y de especialidad, hospitales regionales de alta especialidad, Institutos Nacionales de Salud y áreas de calidad de las instituciones públicas del Sistema Nacional de Salud.

- c) La población objetivo del Programa son los Servicios Estatales de Salud de los 31 estados de la República, la Secretaría de Salud del Gobierno del Distrito Federal, la Comisión Coordinadora de Institutos Nacionales de Salud y Hospitales de Alta Especialidad, demás instituciones públicas del Sistema Nacional de Salud que cuenten con Unidades médicas de primer nivel, hospitales generales y de especialidad, hospitales regionales de alta especialidad, Institutos Nacionales de Salud y áreas de calidad de las instituciones públicas del Sistema Nacional de Salud que desarrollen y demás instituciones públicas del Sistema Nacional de Salud que cuenten con Unidades médicas de primer nivel, hospitales generales y de especialidad, hospitales regionales de alta especialidad, Institutos Nacionales de Salud y áreas de calidad de las instituciones públicas del Sistema Nacional de Salud que desarrollen Proyectos de Gestión; proyectos de Capacitación, Investigación Operativa y Foros Estatales de Calidad; o que desarrollen el modelo de gestión de calidad total.

- d) Con el propósito de incidir en la mejora de la calidad técnica, interpersonal y de gestión de las unidades médicas de primer nivel, hospitales generales y de especialidad, hospitales regionales de alta especialidad, Institutos Nacionales de Salud y áreas de calidad de las instituciones públicas del Sistema Nacional de Salud, otorgó financiamiento para el desarrollo de Proyectos de Gestión; Proyectos de Capacitación, Investigación Operativa, Foros Estatales de Calidad y al Premio Nacional de Calidad en Salud.
- e) SICALIDAD otorgó financiamiento a las propuestas con mayor calidad técnica por entidad federativa o institución, en los términos de las convocatorias públicas (ANEXOS 9.3.1, 9.3.2 de las Reglas de Operación 2014) y sus formatos de solicitud (ANEXO 9.4, 9.5, 9.6) para el desarrollo de Proyectos de Gestión y Proyectos de Capacitación, Investigación Operativa y Foros Estatales de Calidad, de acuerdo a los siguientes requisitos
- f) La construcción del Padrón de Beneficiarios de este Programa se llevó a cabo conforme al modelo de estructura de datos del domicilio geográfico establecido en la Norma Técnica sobre Domicilios Geográficos, emitida por el Instituto Nacional de Estadística y Geografía el 8 de noviembre de 2010, y publicado en el Diario Oficial de la Federación el 12 de noviembre de 2010.

El Programa adoptará, en lo procedente, el modelo de estructura de datos del domicilio geográfico establecido en el Acuerdo por el que se aprueba la Norma Técnica sobre Domicilios Geográficos. 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.

- g) Los montos de los apoyos para las unidades ganadoras de Proyecto de Gestión en el 2014, vienen descritos en el apartado 4.6 Características de los de las Reglas de

Operación del Programa Sistema Integral de Calidad en Salud, para el ejercicio fiscal 2014, publicadas en el Diario Oficial de la Federación el domingo 29 de diciembre de 2013. Los Derechos y Obligaciones de las unidades acreedoras al apoyo por Proyecto de gestión se establecen en las mismas, en el apartado 4.7.

Derechos y obligaciones

- h) Una vez dictaminado se notificaron los resultados por escrito a los titulares de los Servicios Estatales de Salud de las Entidades Federativas, ganadoras del financiamiento. La publicación de resultados estuvo disponible en el sitio de Internet de la Secretaría de Salud correspondiente a la Dirección General de Calidad y Educación en Salud, en www.calidad.salud.gob.mx.
- i) Los proyectos fomentan en el diseño y ejecución la igualdad entre mujeres y hombres, aun cuando no estén dirigidos a mitigar o solventar desigualdades de género
- j) El medio institucional para presentar las quejas, sugerencias y felicitaciones, es mediante correo electrónico dirigido a la Dirección General de Calidad y Educación en salud. Los correos en donde se recibirán se encuentran registrados en el apartado 5 de la presente Guía.
- k) Los Responsables Estatales de Calidad o institucionales darán a conocer a integrantes de los Comités de Contraloría Social, los canales de comunicación para el seguimiento de las quejas, relacionadas con los Proyectos de Gestión.

4.2. Difusión de los procedimientos para realizar las actividades de contraloría social

La Instancia Normativa a través del Díptico de Contraloría Social, difunde información del mecanismo de Contraloría Social, su objetivo y las actividades de los Comités de Contraloría

Social. Este díptico se difunde a través de la página web www.calidad.salud.gob.mx y por medio de correo electrónico a las ejecutoras estatales.

Los Responsables Estatales de Calidad o instituciones difundirán de manera electrónica o impresa a los responsables o gestores de calidad de las unidades médicas ganadoras de Proyectos de Gestión 2014, el díptico del Mecanismo de Contraloría Social elaborado por la Instancia Normativa, quienes a su vez, lo difundirán entre el personal de salud y los usuarios de los servicios de salud.

4.3 Procedimiento para realizar actividades de Contraloría Social

La Instancia Normativa enviará de manera electrónica el Formato de Acta de Instalación de Comités de Contraloría Social, la Cédula de Vigilancia de Entrega de Bienes por Proyectos de Gestión, el Instructivo de la Cédula de Vigilancia de Entrega de Bienes por Proyectos de Gestión, la Guía Operativa para la Contraloría Social 2015 y el Formato de Minuta de Reunión, a los Responsables Estatales de Calidad o institución y estos a su vez los harán llegar a los Gestores de Calidad o Responsables de las unidades médicas ganadoras de los Proyectos de Gestión en el ejercicio fiscal 2014, quienes capacitarán a los integrantes de los Comités de Contraloría Social sobre el correcto llenado de la Cédula y la Minuta.

Es responsabilidad de las unidades ganadoras de Proyectos de Gestión 2014, entregarle copia del Proyecto de Gestión por el cual se les otorgó el financiamiento a los integrantes del Comité de Contraloría Social, así como todos los datos referentes al proyecto ganador:

- Título
- Objetivo
- Descripción del proyecto
- Metas
- Estrategias para su aplicación

- Monto del presupuesto asignado
- Lista de bienes registrados en el apartado 5.3 del Proyecto de Gestión ganador.

Los comités tienen como función principal la vigilancia de los bienes adquiridos por el Proyecto de Gestión 2014, por lo que tendrán que revisar la existencia de los mismos en la unidad, así como solicitar evidencias de la realización del Proyecto de Gestión.

5. Capacitación

La Instancia normativa, a través del Instructivo para el llenado de la Cédula de Vigilancia de Entrega de Bienes por Proyectos de Gestión 2015, la presente Guía Operativa, asesorías telefónicas y por correo electrónico, asesorará a los Responsables Estatales para llevar a cabo las actividades de Contraloría Social.

Los Responsables Estatales de Calidad o institución son los encargados de capacitar a los responsables de las unidades médicas ganadoras del Proyecto de Gestión 2014, así como al Gestor de Calidad y en su caso, al personal de salud involucrado. De ser posible, se citará ese mismo día a los integrantes del Comité para que reciban su capacitación para la aplicación de la Contraloría Social, de lo contrario, cada Responsable de la Unidad médica o Gestor de Calidad, tendrá como responsabilidad capacitar a los integrantes del Comité. En ambos casos se firmará un documento para dejar constancia de la capacitación. (Anexo de Formato de Lista de Capacitación).

Los Responsables Estatales de Calidad difundirán entre el Personal Directivo y Operativo de las Unidades de Salud los Formatos que se utilizarán para las actividades de Contraloría Social. (Acta de Instalación de Comités de Contraloría Social, Cédula de Vigilancia de Entrega de Bienes por Proyectos de Gestión, Instructivo de Llenado para la Cédula de Vigilancia de Apoyos, Guía Operativa de Contraloría Social para el Programa Calidad en la

Atención Médica 2015, Formato de Minuta de Reunión y el Formato de Lista de Capacitación).

La capacitación o asesoría a los Integrantes del Comité de Contraloría Social, así como para el personal de los servicios de salud, sobre la aplicación de la Contraloría Social, consistirá en la explicación de:

1. Definición de Contraloría Social.
2. Revisión de los bienes descritos en el Proyecto de Gestión acreedor del financiamiento.
3. Llenado de los formatos (Cédula de Vigilancia de Entrega de Bienes por Proyectos de Gestión, Minuta de Reunión).
4. Levantamiento de Quejas.

Una vez finalizada 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. Esta minuta será firmada por los integrantes del Comité de Contraloría Social que asistieron a la reunión, así como por el personal de los servicios de salud que también hayan acudido a dicha reunión. La minuta deberá enviarse a los Responsables Estatales de Calidad / instancia ejecutora⁶ para su captura en el SICS.

La instancia normativa, en caso de ser requerido, brindará asesoría telefónica o vía correo electrónico a los Responsables Estatales de Calidad e integrantes de comités, clarificándoles las dudas que tengan sobre el proceso de aplicación de la Contraloría Social.

⁶ Para efectos de la Contraloría Social de SICALIDAD, los Responsables Estatales de Calidad de las 31 Entidades y el Distrito Federal serán la instancia ejecutora.

6. Cédulas de Vigilancia y Elaboración de Informes

La Cédula de Vigilancia de Entrega de Bienes por Proyectos de Gestión 2015, ha sido diseñada por la instancia normativa de acuerdo a las características del programa y atendiendo a las propuestas de la Secretaría de la Función Pública, esta se aplicará en este año 2015 a las unidades ganadoras de Proyectos de Gestión del 2014. La cédula de Vigilancia se enviará a los Responsables Estatales de Calidad mediante el correo electrónico, para que a su vez, lo envíen a los gestores de las unidades que hayan recibido el apoyo por el Proyecto de Gestión 2014.

Mediante Oficio se le enviará a cada Responsable Estatal de Calidad la lista con las unidades médicas que recibieron el apoyo en 2014 y se les solicitará en el mismo, que se constituya el Comité de Contraloría Social en cada una de ellas, de acuerdo a lo establecido en el apartado 3 de esta Guía Operativa.

También se les solicitará que una vez constituidos los Comités de Contraloría Social, se aplique la cédula de vigilancia antes del 30 de Octubre del presente. Una vez que los integrantes del Comité hayan terminado sus actividades de contraloría social, junto con el gestor o Responsable de la Unidad, levantarán una minuta de los resultados de la visita, la cual se registrara en el Sistema Informático de Contraloría Social (SICS).

Los responsables de las unidades recopilarán los formatos debidamente llenados por los integrantes del Comité y los enviarán de manera electrónica o en copia, los Responsables Estatales de Calidad/Instancias Ejecutoras, para su captura en el SICS.

Los documentos que deberán enviar los responsables de las unidades ganadoras, como evidencia de la aplicación de la contraloría social a los Responsables Estatales de Calidad/Instancias Ejecutoras son los siguientes:

- Acta de Instalación del Comité de Contraloría Social
- Cédula de Vigilancia de Entrega de Bienes por Proyectos de Gestión,
- Formato de Minuta de Reunión
- Formato de Lista de Capacitación

Cada formato debe tener todas las firmas solicitadas en el mismo.

Los Responsables Estatales de Calidad/Instancias Ejecutoras, enviarán a la Dirección General de Calidad y Educación en Salud (Instancia Normativa) a través de la Subdirección de Vinculación Ciudadana, los siguientes documentos en archivos escaneados en formato PDF: Actas de Instalación de Contraloría Social, Cédulas de Vigilancia, Minutas de Reunión, Lista de capacitación, como evidencia de que se aplicó la Contraloría Social a los correos ricardo.viguri@salud.gob.mx y arcelia.tinoco@salud.gob.mx a más tardar el día 31 de Noviembre del 2015. Así mismo, envían un oficio 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 Cédula de Vigilancia deberá conservarse en la unidad médica para futuras auditorías. La Instancia Normativa conservará los archivos electrónicos escaneados como respaldo de la información. Los Responsables Estatales de Calidad /Instancia Ejecutora integrarán la Información de las 28 entidades federativas y el Distrito Federal y la ingresarán al SICS de manera anual. 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 instancia normativa mediante oficio.

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

Si durante la aplicación de la Cédula de Vigilancia algún integrante del personal de la unidad presenta alguna queja referente a los bienes recibidos por Proyectos de Gestión 2014, los integrantes del Comité de Contraloría Social tendrán que solicitar documentos para sustentar la queja a la persona que la emitió, una vez que haya recabado las evidencias, las entregará

al Responsable Estatal de Calidad. Se deberá enviar copia a la Dirección General de Calidad y Educación en Salud para su seguimiento.

Las quejas, denuncias, opiniones, sugerencias o felicitaciones de la ciudadanía en relación al impacto de los reconocimientos, premios y apoyos, serán captadas a través del Órgano Interno de Control en la Secretaría de Salud⁷, ubicada en Avenida Insurgentes Sur No. 1685, piso 10, colonia Guadalupe Inn, Delegación Álvaro Obregón, código postal 01020, México, D.F. vía personal, escrita o a través de los medios de contacto ciudadano de la Secretaría de la Función Pública y a la dirección electrónica contactociudadano@funcionpublica.gob.mx.

Los encargados del envío de estas y del seguimiento, serán los Responsables Estatales de Calidad (Instancia Ejecutora), así como de mantener informados a los integrantes del Comité de Contraloría Social, sobre el seguimiento de las mismas.

8. Instrumentos y acciones para el registro y seguimiento a las actividades de operación de la Contraloría Social

Los Responsables Estatales de Calidad o institución/instancia ejecutora serán los encargados de la captura (SICS) de la información relacionada a la contraloría social para SICALIDAD 2014.

Será necesario que las ejecutoras estatales designen a un responsable de la captura y de las actividades de contraloría social. La instancia normativa solicitará mediante oficio, los siguientes datos del enlace de contraloría social para la generación de su usuario y contraseña en el SICS:

- Nombre
- CURP
- RFC
- Teléfono

⁷ Reglas de Operación del Programa Sistema Integral de Calidad en Salud, para el ejercicio fiscal 2014. Apartado 8

Una vez proporcionados los datos a la instancia normativa, se enviará un oficio con el nombre de usuario y contraseña para comenzar la captura de la información en el SICS. Los plazos para la captura son los siguientes:

- a) Las actividades de capacitación y asesoría que se realicen por la instancia ejecutora y por los Responsables Estatales de Calidad al personal de las unidades médicas e integrantes de los Comités de Contraloría Social, se registrarán durante los meses de Noviembre y Diciembre de 2015.
- b) El registro de los comités lo realizarán los Responsables Estatales de Calidad/instancia ejecutora durante el periodo de Noviembre a Diciembre de 2015.
- c) La información contenida en las minutas la registrarán los Responsables Estatales de Calidad/instancia ejecutora en el SICS durante el periodo de Noviembre a Diciembre de 2015.
- d) El contenido de los informes y de las Cédulas de Vigilancia de Entrega de Bienes por Proyectos de Gestión lo registrarán los Responsables Estatales de Calidad/instancia ejecutora durante el periodo de Noviembre a Diciembre de 2015.

En caso de que existan quejas o denuncias acerca del proyecto de gestión durante el desarrollo de la reunión, se asentarán en la minuta. Para presentarlas formalmente, se ocupará el Formato de Quejas y Denuncias de Contraloría Social del Programa Calidad en la Atención Médica 2015.

Las copias de las minutas en donde se informa de estas quejas se entregarán por oficio a la Dirección General de Calidad y Educación en Salud y copia escaneada a los correos antes mencionados, quien se encargará de dar seguimiento a estas quejas.

9. Relación con los Órganos Estatales de Control

Para la Operación de este Programa no existe acuerdo de colaboración con los Órganos Estatales de Control.