

Gobierno del Estado de Quintana Roo**Recursos Federales Transferidos a través del Acuerdo de Coordinación Celebrado entre la Secretaría de Salud y la Entidad Federativa**

Auditoría Financiera con Enfoque de Desempeño: 12-A-23000-14-0688

GF-655

Alcance

	EGRESOS
	Miles de Pesos
Universo Seleccionado	366,475.6
Muestra Auditada	241,992.1
Representatividad de la Muestra	66.0%

Los recursos federales transferidos durante el ejercicio 2012, por concepto de la Cuota Social y la Aportación Solidaria Federal en el estado de Quintana Roo, fueron por 366,475.6 miles de pesos, de los cuales se revisó una muestra de 241,992.1 miles de pesos, que representó el 66.0%.

Resultados**Control Interno**

1. Los resultados de la evaluación del control interno arrojaron fortalezas y debilidades en la gestión de la Cuota Social y la Aportación Solidaria Federal (CS y la ASf 2012), entre las que destacan las siguientes:

Fortalezas:

- Los Servicios Estatales de Salud en Quintana Roo (SESA) cuentan con un Reglamento Interior.
- Los SESA cuentan con un manual de organización y de procedimientos específicos aplicables al manejo de los recursos; asimismo, tienen documentado un Código de Ética y de conducta de los empleados.
- Los SESA cuentan con mecanismos de control que aseguran que las operaciones del Seguro Popular se encuentran registradas en los sistemas de Control Presupuestario, Integral de Contabilidad Gubernamental y de Evaluación.

Debilidades:

- Los SESA no tienen implementadas medidas de control para cancelar la documentación comprobatoria del gasto con la leyenda de operado, e identificar el nombre del programa, origen del recurso y ejercicio correspondiente.
- No se tienen mecanismos de control para que los recursos de la CS y la ASf sean recibidos y administrados en una cuenta bancaria específica.
- No se tienen implementados controles que aseguren que el personal contratado cuenta con el perfil académico requerido.

- Los SESA no cuentan con mecanismos de control para llevar a cabo el seguimiento a las quejas de los beneficiarios del Seguro Popular.

En razón de lo expuesto, la Auditoría Superior de la Federación considera que el control interno para la gestión de la CS y la ASf (Seguro Popular 2012) en el estado de Quintana Roo es regular, ya que aun cuando existen estrategias y mecanismos de control adecuados sobre el comportamiento de algunas actividades, éstos no son suficientes para garantizar el cumplimiento de los objetivos del Programa, la observancia de la normativa y la transparencia en su operación.

El estado, en el transcurso de la auditoría y con motivo de la intervención de la ASF, instruyó implementar las acciones necesarias para que las debilidades e insuficiencias señaladas sean atendidas, con lo que se solventó lo observado.

Transferencia de Recursos

2. La Secretaría de Hacienda del Gobierno del estado de Quintana Roo (SH) abrió una cuenta bancaria específica para la recepción y manejo de los recursos de la CS y la ASf 2012 y sus rendimientos financieros.
3. Los SESA utilizaron dos cuentas bancarias para la recepción y administración de los recursos de la CS y la ASf 2012 y sus rendimientos financieros por 278.8 miles de pesos; asimismo, transfirieron recursos hacia 5 cuentas bancarias en las que se manejó otro tipo de recursos. Del resultado se advierte su reincidencia, toda vez que fue observado por la Auditoría Superior de la Federación en la revisión de la Cuenta Pública 2011.

12-B-23000-14-0688-08-001 Promoción de Responsabilidad Administrativa Sancionatoria

Ante la Secretaría de la Gestión Pública del Gobierno del estado de Quintana Roo, para que realice las investigaciones pertinentes y, en su caso, inicie el procedimiento administrativo correspondiente por los actos u omisiones de los servidores públicos que en su gestión no abrieron una cuenta bancaria específica para la recepción y administración de los recursos de la Cuota Social y la Aportación Solidaria Federal para el ejercicio 2012.

4. La Federación transfirió a la SH los recursos de la CS y la ASf 2012 por 363,196.5 miles de pesos y realizó pagos por cuenta del estado por concepto de compensación interestatal (portabilidad) por 3,279.1 miles de pesos, para un total de 366,475.6 miles de pesos. Cabe mencionar que los recursos no fueron transferidos a los SESA con oportunidad, lo que generó rendimientos financieros por 284.0 miles de pesos. Del resultado se advierte su reincidencia, toda vez que fue observado por la Auditoría Superior de la Federación en la revisión de la Cuenta Pública 2011.

12-B-23000-14-0688-08-002 Promoción de Responsabilidad Administrativa Sancionatoria

Ante la Secretaría de la Gestión Pública del Gobierno del estado de Quintana Roo, para que realice las investigaciones pertinentes y, en su caso, inicie el procedimiento administrativo correspondiente por los actos u omisiones de los servidores públicos que en su gestión no transfirieron con oportunidad los recursos de la Cuota Social y la Aportación Solidaria Federal para el ejercicio 2012 a los Servicios Estatales de Salud en Quintana Roo.

5. El saldo de la cuenta bancaria del programa al 30 de junio de 2013 se corresponde con el saldo pendiente de ejercer reportado en los registros contables y presupuestales.

6. Los SESA remitieron la información de las personas incorporadas al padrón del Sistema de Protección Social en Salud (SPSS) a la Comisión Nacional de Protección Social en Salud (CNPS), donde se incluye la cantidad de personas afiliadas y su vigencia; asimismo, se verificó el monto aportado por concepto de cuotas familiares y que el estado realizó la Aportación Solidaria Estatal.

Registro e Información Financiera de las Operaciones

7. La SH y los SESA no registraron contable y presupuestalmente los recursos de la CS y la ASf 2012 correspondientes a la compensación interestatal (portabilidad) por 3,279.1 miles de pesos, por lo que el monto reportado difiere del registrado en la Cuenta de la Hacienda Pública Federal. Del resultado se advierte su reincidencia, toda vez que fue observado por la Auditoría Superior de la Federación en la revisión de la Cuenta Pública 2011.

El estado, en el transcurso de la auditoría y con motivo de la intervención de la ASF, instruyó implementar las acciones necesarias para que los recursos de la CS y la ASf sean registrados contable y presupuestalmente en el ejercicio que correspondan; adicionalmente, la Secretaría de la Gestión Pública del estado de Quintana Roo inició el procedimiento para determinar posibles responsabilidades administrativas de los servidores públicos y para tales efectos integró el expediente SGP/CGRSP/DNE/ASF/688/R07/06/2013, con lo que se solventó lo observado.

8. La documentación justificativa y comprobatoria de las erogaciones de la CS y la ASf 2012 es original y cumplió con los requisitos fiscales; sin embargo, no se identifica con un sello que indica el nombre del programa, origen del recurso y el ejercicio al que corresponden. Del resultado se advierte su reincidencia, toda vez que fue observado por la Auditoría Superior de la Federación en la revisión de la Cuenta Pública 2011.

El estado, en el transcurso de la auditoría y con motivo de la intervención de la ASF, instruyó implementar las acciones necesarias para que la documentación justificativa y comprobatoria de las erogaciones de la CS y la ASf se identifique con un sello que indique el nombre del programa, origen del recurso y el ejercicio al que corresponden; adicionalmente, la Secretaría de la Gestión Pública del estado de Quintana Roo inició el procedimiento para determinar posibles responsabilidades administrativas de los servidores públicos y para tales efectos integró el expediente SGP/CGRSP/DNE/ASF/688/R09/07/2013, con lo que se solventó lo observado.

Destino de los Recursos

9. El Anexo IV del Acuerdo de Coordinación suscrito por la Secretaría de Salud y el Gobierno del estado de Quintana Roo, para la instrumentación del SPSS, se sujetó a las disposiciones establecidas en el artículo 44, fracciones III y IV, del Presupuesto de Egresos de la Federación para el Ejercicio Fiscal 2012; asimismo, dicho acuerdo y los anexos I, III y IV fueron publicados en el Diario Oficial de la Federación; sin embargo, no fue publicado el anexo II.

12-9-12112-14-0688-08-001 Promoción de Responsabilidad Administrativa Sancionatoria

Ante el Órgano Interno de Control en la Secretaría de Salud, para que realice las investigaciones pertinentes y, en su caso, inicie el procedimiento administrativo correspondiente, por los actos u omisiones de los servidores públicos que en su gestión no publicaron en el Diario Oficial de la Federación el Anexo II del Acuerdo de Coordinación para la instrumentación del Sistema de Protección Social en Salud en el estado de Quintana Roo.

10. El Gobierno del estado de Quintana Roo recibió recursos de la CS y la ASf 2012 por 366,475.6 miles de pesos, de los cuales al 31 de diciembre de 2012 y al 30 de septiembre de 2013 se devengaron 363,846.1 miles de pesos y 366,475.6 miles de pesos, montos que representaron el 99.3% y 100.0% de los recursos ministrados, por lo que al 31 de diciembre de 2012 existían recursos no devengados por 2,629.5 miles de pesos. Del resultado se advierte su reincidencia, toda vez que fue observado por la Auditoría Superior de la Federación en la revisión de la Cuenta Pública 2011.

SISTEMA DE PROTECCIÓN SOCIAL EN SALUD
RECURSOS DEVENGADOS DEL SEGURO POPULAR
GOBIERNO DEL ESTADO DE QUINTANA ROO
CUENTA PÚBLICA 2012
(Miles de pesos)

Concepto	Devengado			
	Al 31 diciembre 2012	% de los recursos transferidos	Al 30 de septiembre 2013	% de los recursos transferidos
Remuneraciones al personal	141,553.9	38.6	141,553.9	38.6
Fortalecimiento de la infraestructura física	5,922.1	1.6	5,922.1	1.6
Acciones de promoción y prevención de la salud	28,169.6	7.7	28,169.6	7.7
Medicamentos, material de curación y otros insumos	107,607.7	29.4	107,607.7	29.4
Consulta Segura	0.0	0.0	0.0	0.0
Caravanas de la salud	1,800.7	0.5	1,800.7	0.5
Sistemas de información automatizados	0.0	0.0	0.0	0.0
Gastos de operación del REPSS	14,416.7	3.9	14,416.7	3.9
Apoyo administrativo	7,161.6	1.9	7,161.6	1.9
Pagos a terceros por servicios de salud	7,223.7	2.0	9,853.2	2.7
Gasto operativo de unidades médicas	49,990.1	13.7	49,990.1	13.7
Total	363,846.1	99.3	366,475.6	100.0

Fuente: Registros contables y presupuestales a diciembre de 2012 y septiembre de 2013 proporcionados por los SESA.

Nota: En el rubro de acciones de promoción y prevención de la salud se informó a la CNPSS la aplicación de 104,049.9 miles de pesos a diciembre de 2012, de los cuales 42,620.4 miles de pesos corresponden a medicamentos, material de curación y productos farmacéuticos y 33,260.0 miles de pesos de remuneraciones al personal, cifras de carácter informativo.

En el rubro de Pagos a terceros por servicios de salud se incluyen 3,279.1 miles de pesos correspondientes a la compensación interestatal (portabilidad) no registrada por el estado.

No se consideran 562.8 miles de pesos de intereses generados en la cuentas bancarias del FASSA2012, los cuales al 30 de septiembre de 2013 fueron aplicados en los objetivos del programa. (véase resultados números 3 y 4 del presente informe).

El estado, en el transcurso de la auditoría y con motivo de la intervención de la ASF, instruyó implementar las acciones necesarias para que los recursos sean ejercidos al 31 de diciembre del ejercicio que correspondan; adicionalmente, la Secretaría de la Gestión Pública del estado de Quintana Roo inició el procedimiento para determinar posibles responsabilidades administrativas de los servidores públicos y para tales efectos integró el expediente SGP/CGRSP/DNE/ASF/688/R12/09/2013, con lo que se solventó lo observado.

11. Los SESA destinaron recursos de la CS y la ASf 2012 para el pago de remuneraciones al personal directamente involucrado en la prestación de servicios de atención a los afiliados del Seguro Popular por 141,553.9 miles de pesos, monto que representó el 38.6% de los recursos ministrados y no excedió el 40.0% autorizado para este rubro.

12. Con la revisión de 38 expedientes de personal con categoría de médico especialista financiados con recursos de la CS y la ASf 2012, se verificó que un servidor público no contó con la documentación que acredita el perfil académico correspondiente, por lo que se pagaron sueldos en exceso por 75.0 miles de pesos. Del resultado se advierte su reincidencia, toda vez que fue observado por la Auditoría Superior de la Federación en la revisión de la Cuenta Pública 2011.

12-A-23000-14-0688-06-001 Pliego de Observaciones

Se presume un probable daño o perjuicio o ambos a la Hacienda Pública Federal por 74,976.13 pesos (setenta y cuatro mil novecientos setenta y seis pesos 13/100 M.N.), más los intereses generados desde su disposición hasta su reintegro en la cuenta bancaria del programa, por el pago con recursos de la Cuota Social y la Aportación Solidaria Federal 2012 a personal que no acreditó el perfil académico requerido; en su caso, deberán ser acreditados ante este órgano de fiscalización con la evidencia documental de su destino y aplicación a los objetivos del programa, de acuerdo a lo establecido en la normativa correspondiente.

13. Los sueldos pagados con recursos del Seguro Popular 2012 se ajustaron al tabulador autorizado por la Secretaría de Salud Federal, y no se pagaron conceptos de nómina no pactados para su pago.

14. Con la visita física realizada al personal financiado con recursos de la CS y la ASf 2012, que labora en los Hospitales Materno Infantil Morelos y General de Chetumal, se verificó que el personal está directamente involucrado en la prestación de servicios de atención médica a los afiliados al Seguro Popular.

15. Con la revisión del analítico de plazas y de las nóminas del personal financiado con recursos de la Cuota Social y la Aportación Solidaria Federal, se verificó que dos servidores públicos no están directamente involucrados en la prestación de servicios de atención médica a los beneficiarios del SPSS, por lo que se realizaron pagos indebidos por 280.8 miles de pesos.

12-A-23000-14-0688-06-002 Pliego de Observaciones

Se presume un probable daño o perjuicio o ambos a la Hacienda Pública Federal por 280,782.51 pesos (doscientos ochenta mil setecientos ochenta y dos pesos 51/100 M.N.), más los intereses generados desde su disposición hasta su reintegro en la cuenta bancaria del programa, por el pago con recursos de la Cuota Social y la Aportación Solidaria Federal 2012 a personal que no presta servicios de atención médica a los beneficiarios del Sistema de Protección Social en Salud; en su caso, deberán ser acreditados ante este órgano de fiscalización con la evidencia documental de su destino y aplicación a los objetivos del programa, de acuerdo a lo establecido en la normativa correspondiente.

16. Con la revisión de una muestra de 102 contratos de personal eventual, se constató que los SESA formalizaron la prestación de servicios a través de los contratos respectivos y los pagos con recursos de la CS y la ASf 2012 se ajustaron a los montos establecidos en los mismos.

17. Los SESA no realizaron pagos posteriores al personal regularizado que causó baja, no se otorgaron licencias al personal ni comisiones a otras entidades cuyas funciones fueran diferentes a los objetivos del Seguro Popular.

18. Los SESA realizaron las retenciones del Impuesto Sobre la Renta (ISR); de las Cuotas de Seguridad Social (ISSSTE) y de las Cuotas al Seguro de Retiro y Cesantía en edad avanzada y Vejez (FOVISSSTE), correspondientes a las remuneraciones pagadas al personal financiado con recursos de la CS y la ASf 2012, las cuales fueron enteradas en tiempo y forma a las instituciones correspondientes; asimismo, se verificó que no se realizaron pagos por concepto de cuotas patronales, cuota social estatal y pago de impuestos locales.

19. Los SESA destinaron recursos de la CS y la ASf 2012 para la adquisición de medicamentos, material de curación y otros insumos por 107,607.7 miles de pesos, monto que representó el 29.4% del total de los recursos transferidos, por lo que no excedió el 30.0% autorizado en este rubro.

20. Con la revisión de los expedientes de la Licitación Pública Nacional número EA923009999-N47-2011 y de cuatro adquisiciones directas con recursos de la CS y la ASf 2012, para el servicio de suministro y distribución de medicamento y material de curación y la adquisición de soluciones y sueros y bombas de infusión, se verificó que se realizaron de acuerdo con los procedimientos de contratación, se garantizaron las mejores condiciones disponibles en cuanto a precio y calidad, se formalizaron con los contratos y/o pedidos correspondientes, los cuales cumplieron con los requisitos establecidos en las disposiciones jurídicas aplicables, son congruentes con lo estipulado en las bases de la licitación y las operaciones se realizaron conforme a los términos y condiciones pactadas en los mismos.

21. Con la revisión de 28 pólizas contables por la adquisición de medicamentos y material de curación, se constató que no existió atraso en la entrega de bienes de conformidad con las fechas pactadas en los respectivos contratos.

22. Los SESA adquirieron con recursos de la CS y la ASf 2012 medicamentos a un precio superior al de referencia por 491.1 miles de pesos y medicamentos que no están contemplados en el Catálogo Universal de Servicios de Salud (CAUSES) por 4,790.9 miles de pesos.

12-A-23000-14-0688-06-003 Pliego de Observaciones

Se presume un probable daño o perjuicio o ambos a la Hacienda Pública Federal por un monto de 5,281,988.35 pesos (cinco millones doscientos ochenta y un mil novecientos ochenta y ocho pesos 35/100 M.N.), más los intereses que se generen desde su disposición hasta su reintegro en la cuenta bancaria del programa, por destinar recursos de la Cuota Social y la Aportación Solidaria Federal 2012 para el pago de medicamento a un precio superior al de referencia y medicamentos no contemplados en el Catálogo Universal de Servicios de Salud; en su caso, deberán ser acreditados ante este órgano de fiscalización con la evidencia documental de su destino y aplicación a los objetivos del programa, de acuerdo a lo establecido en la normativa correspondiente.

23. Con la revisión de la muestra de 150 recetas médicas expedidas por las unidades médicas de los SESA, se constató que el 100.0% de las recetas no fueron firmadas de recibido por los beneficiarios y no existe evidencia de que los medicamentos hayan sido entregados y el 64.6% no están firmadas por el encargado de surtir la receta. Del resultado

se advierte su reincidencia, toda vez que fue observado por la Auditoría Superior de la Federación en la revisión de la Cuenta Pública 2011.

El estado, en el transcurso de la auditoría y con motivo de la intervención de la ASF, instruyó implementar las acciones necesarias para que supervise el correcto llenado de las recetas médicas; adicionalmente, la Secretaría de la Gestión Pública del estado de Quintana Roo inició el procedimiento para determinar posibles responsabilidades administrativas de los servidores públicos y para tales efectos integró el expediente SGP/CGRSP/DNE/ASF/688/R25/11/2013, con lo que se solventó lo observado.

24. Los SESA destinaron recursos en el rubro de acciones de promoción, prevención y detección oportuna de enfermedades al 31 de diciembre de 2012 por 104,049.9 miles de pesos, los cuales representaron el 28.4% del total de los recursos transferidos al estado, por lo que cumplió con el porcentaje mínimo del 20.0% para este rubro.

25. Los SESA destinaron recursos de la CS y la ASf 2012 por 14,416.7 miles de pesos para el pago del gasto operativo del Régimen Estatal de Protección Social en Salud (REPS) y 7,161.6 miles de pesos para el pago de personal administrativo, montos que representaron el 5.8% de los recursos ministrados y no excedieron el 6.0% autorizado para estos rubros; asimismo, se constató que la entidad federativa remitió el programa anual de gasto operativo y de la estructura organizacional de la Unidad de Protección Social en Salud para su aprobación y recabó la autorización de la CNPSS.

26. Los SESA destinaron recursos de la CS y la ASf 2012 por 7,161.6 miles de pesos para el pago de personal administrativo, lo que excede en 953.7 miles de pesos el presupuesto autorizado por la CNPSS.

12-A-23000-14-0688-06-004 **Pliego de Observaciones**

Se presume un probable daño o perjuicio o ambos a la Hacienda Pública Federal por un monto de 953,657.50 pesos (novecientos cincuenta y tres mil seiscientos cincuenta y siete pesos 50/100 M.N.), más los intereses que se generen desde su disposición hasta su reintegro en la cuenta bancaria del programa, por destinar recursos de la Cuota Social y la Aportación Solidaria Federal 2012 para el pago de personal administrativo que excede el presupuesto autorizado por la Comisión Nacional de Protección Social en Salud; en su caso, deberán ser acreditados ante este órgano de fiscalización con la evidencia documental de su destino y aplicación a los objetivos del programa, de acuerdo a lo establecido en la normativa correspondiente.

27. Los SESA destinaron recursos de la CS y la ASf 2012 por 5,922.3 miles de pesos en Fortalecimiento de la Infraestructura física, que representaron el 1.6% del total ministrado, los cuales no representan un impacto adverso en el financiamiento del resto de los rubros a los que debe destinarse el gasto y se encuentran incluidos en el Programa de Fortalecimiento de Infraestructura de Unidades Médicas que fue aprobado por la CNPSS.

28. Los SESA destinaron recursos de la CS y la ASf 2012 para el pago a terceros por servicios de subrogación por 3,944.5 miles de pesos que representa el 1.1% del total ministrado, los cuales se encuentran amparados con los contratos o convenios respectivos; asimismo, los servicios brindados fueron destinados para la atención de las Intervenciones contenidas en el CAUSES y a los beneficiarios del SPSS.

Transparencia

29. Con la revisión de los informes trimestrales sobre el ejercicio, destino y resultados del Seguro Popular 2012 del Gobierno del estado de Quintana Roo, que debió remitir a la SHCP, se constató lo siguiente:

SISTEMA DE PROTECCIÓN SOCIAL EN SALUD
 ENVIO Y PUBLICACIÓN DE LOS INFORMES TRIMESTRALES
 A LA SECRETARÍA DE HACIENDA Y CRÉDITO PÚBLICO
 GOBIERNO DEL ESTADO DE QUINTANA ROO
 CUENTA PÚBLICA 2012

Informes Trimestrales	1°	2°	3°	4°	Calidad	oportunidad
Cumplimiento en la Entrega						
Formato único	si	si	si	si	si	si
Nivel Fondo	sí	sí	sí	sí	sí	sí
Cumplimiento en la difusión en medios locales						
Formato único	si	si	si	si	si	si
Nivel Fondo	sí	sí	sí	sí	sí	sí

Fuente: Informes trimestrales enviados a la SHCP.

Los SESA enviaron a la SHCP la información relacionada con el ejercicio, destino y los resultados obtenidos de los recursos del SPSS, la cual cumplió con la calidad y congruencia requerida.

30. Con la revisión de la página de Internet de la CNPSS y de los SESA, así como de los informes mensuales, trimestrales y semestrales de la aplicación de los recursos de la CS y la ASf 2012 que el estado debió remitir a la CNPSS y poner a disposición del público en general, se constató lo siguiente:

SISTEMA DE PROTECCIÓN SOCIAL EN SALUD
 ENVÍO Y PUBLICACIÓN DE INFORMACIÓN
 A LA COMISIÓN NACIONAL DE PROTECCIÓN SOCIAL EN SALUD
 GOBIERNO DEL ESTADO DE QUINTANA ROO
 CUENTA PÚBLICA 2012

Compra de servicios a prestadores privados												Calidad	oportunidad	
Trimestral	1°	2°	3°	4°										
Cumplimiento	sí	sí	sí	sí								sí	no	
Publicación														
CNPSS	sí	sí	No	no								no	no	
SESA	No	no	no	no								n/a	n/a	
Adquisición de medicamentos, material de curación y otros insumos														
Semestral	1°				2°									
Cumplimiento	sí				no							sí	no	
Publicación														
CNPSS	sí				no							no	no	
SESA	no				no							n/a	n/a	
Avance del ejercicio de los recursos transferidos														
Envío mensual	1°	2°	3°	4°	5°	6°	7°	8°	9°	10°	11°	12°		
Cumplimiento	sí	sí	sí	sí	sí	sí	sí	sí	sí	sí	no	no	sí	no
Publicación semestral	1°						2°							
CNPSS							no					no	n/a	n/a
Listado nominal de las plazas pagadas														
Envío mensual	1°	2°	3°	4°	5°	6°	7°	8°	9°	10°	11°	12°		
Cumplimiento	sí	sí	sí	sí	sí	sí	sí	sí	sí	sí	sí	sí	si	sí

Fuente: Página de Internet de los SESA y de la CNPSS e informes mensuales, trimestrales y semestrales.

Los SESA no cumplieron con la oportunidad requerida en el envío de la información de la aplicación de los recursos de la CS y la ASF 2012 a la CNPSS, no remitieron los informes mensuales del avance del ejercicio de los recursos de los meses de noviembre y diciembre; asimismo, no publicaron en su página de internet los informes trimestrales de la compra de servicios a prestadores privados ni los informes semestrales de la adquisición de medicamentos, material de curación y otros insumos. Por otra parte, la CNPSS no publicó en su página de internet los informes del tercer y cuarto trimestre de la compra de servicios a prestadores privados; el primer y segundo semestre del avance del ejercicio de los recursos transferidos ni el segundo semestre de la adquisición de medicamentos, material de curación y otros insumos.

El estado, en el transcurso de la auditoría y con motivo de la intervención de la ASF, instruyó implementar las acciones necesarias para que se remitan en tiempo y forma los informes de la aplicación de los recursos de la CS y la ASF 2012 a la CNPSS; adicionalmente, la Secretaría de la Gestión Pública del estado de Quintana Roo inició el procedimiento para determinar posibles responsabilidades administrativas de los servidores públicos y para tales efectos integró los expedientes SGP/CGRSP/DNE/ASF/688/R35/12/2013 y SGP/CGRSP/DNE/ASF/688/R36/13/2013 con lo que se solventa parcialmente lo observado.

12-9-12U00-14-0688-08-001 Promoción de Responsabilidad Administrativa Sancionatoria

Ante el Órgano Interno de Control en la Comisión Nacional de Protección Social en Salud, para que realice las investigaciones pertinentes y, en su caso, inicie el procedimiento administrativo correspondiente, por los actos u omisiones de los servidores públicos que en su gestión no publicaron la información del avance del ejercicio de los recursos de la Cuota Social y la Aportación Social Federal 2012 por el estado de Quintana Roo, el tercer y cuarto trimestre de la compra de servicios a prestadores privados; ni el segundo semestre de la adquisición de medicamentos, material de curación y otros insumos.

Participación Social

31. De la revisión de 21 quejas presentadas durante el ejercicio 2012 por los beneficiarios del SPSS, seis casos no se proporcionó evidencia de su seguimiento y respuesta, ni de su validación periódica para determinar su impacto en la mejoría de la calidad de los servicios de atención a la salud. Entre las quejas recurrentes se determinó que el 57.1% fue por atención médica insuficiente o deficiente; 14.3% de quejas por el cobro de medicamentos y estudios de laboratorio; 9.5% de quejas por maltrato del médico; 9.5% por falta de atención por padecimiento no incluido en el CAUSES; 4.8% porque no se surtió completo el medicamento y 4.8% por la falta de información sobre los alcances del seguro popular.

Del resultado se advierte su reincidencia, toda vez que fue observado por la Auditoría Superior de la Federación en la revisión de la Cuenta Pública 2011.

12-B-23000-14-0688-08-003 Promoción de Responsabilidad Administrativa Sancionatoria

Ante la Secretaría de la Gestión Pública del Gobierno del estado de Quintana Roo, para que realice las investigaciones pertinentes y, en su caso, inicie el procedimiento administrativo correspondiente por los actos u omisiones de los servidores públicos que en su gestión, no dieron seguimiento, respuesta ni realizaron una validación periódica de la totalidad de las quejas presentadas por los afiliados al Seguro Popular para determinar su impacto en la mejoría de la calidad de los servicios de atención a la salud.

Cumplimiento de Objetivos e Impacto de las Acciones

32. Los SESA no evaluaron el ejercicio de los recursos del SPSS 2012, ni proporcionaron evidencia de que fueran evaluados por las instancias técnicas locales, para determinar el cumplimiento de sus objetivos, metas y resultados del sistema en la población afiliada. Del resultado se advierte su reincidencia, toda vez que fue observado por la Auditoría Superior de la Federación en la revisión de la Cuenta Pública 2011.

El estado, en el transcurso de la auditoría y con motivo de la intervención de la ASF, instruyó implementar las acciones necesarias para que se realicen las evaluaciones por las instancias técnicas locales respecto de los recursos de la CS y la ASf; adicionalmente, la Secretaría de la Gestión Pública del estado de Quintana Roo inició el procedimiento para determinar posibles responsabilidades administrativas de los servidores públicos y para tales efectos integró el expediente SGP/CGRSP/DNE/ASF/688/R39/14/2013 con lo que se solventa lo observado.

33. No se proporcionó evidencia de que la Secretaría de Salud acordó con el estado de Quintana Roo medidas para mejorar el cumplimiento de los objetivos del Seguro Popular. Del resultado se observa su reincidencia toda vez que fue observado por la Auditoría Superior de la Federación en la revisión de la Cuenta Pública 2011.

12-9-12112-14-0688-08-002 Promoción de Responsabilidad Administrativa Sancionatoria

Ante el Órgano Interno de Control en la Secretaría de Salud, para que realice las investigaciones pertinentes y, en su caso, inicie el procedimiento administrativo correspondiente, por los actos u omisiones de los servidores públicos que en su gestión no acordaron con el Gobierno del estado de Quintana Roo las medidas de mejora para apoyar el cumplimiento de los objetivos para los que se destinan los recursos del Sistema de Protección Social en Salud, como resultado del seguimiento de las metas de los indicadores de desempeño y las evaluaciones realizadas.

34. La Auditoría Superior de la Federación aplicó un conjunto de indicadores para medir el desempeño de los recursos aplicados en el Seguro Popular, para tal efecto consideró la información de la revisión de la CS y la ASf tanto del ejercicio 2012 como del 2011, de la Secretaría de Salud, de la Cuenta de la Hacienda Pública Federal 2012, y de la CNPSS, con los resultados siguientes:

- Las quejas más recurrentes del Seguro Popular en 2012 a partir de la muestra de auditoría fueron: 1) Atención médica insuficiente o deficiente (57.1%); 2) Cobro de medicamentos y estudios de laboratorio (14.3%); 3) Maltrato del médico o enfermeras (9.5%); 4) Negación del servicio (9.5%) y 5) No se surtió completo el medicamento (4.8%). Mientras tanto, en 2011 fueron: 1) No se surtió completo el medicamento (21.2%); 2) Maltrato del médico o enfermeras (21.2%); 3) Atención médica insuficiente o deficiente (15.2%); 4) Se negó la consulta (12.1%); 5) Fichas insuficientes para consulta (9.1%). Así, se observa que 4 quejas fueron recurrentes y su incidencia varió en la siguiente proporción: Atención médica insuficiente o deficiente aumentó en 41.9 puntos porcentuales (p.p.); Maltrato del médico disminuyó 11.7 p.p.; Negación del Servicio disminuyó 2.6 p.p. y No se surtió el medicamento disminuyó 16.4 p.p.
- El gasto per cápita en medicamento por afiliado del Seguro Popular a partir de los recursos de la Cuota Social y la Aportación Solidaria Federal en 2012 fue de 78.6 pesos; mientras que en 2011 fue de 97.4 pesos (precios constantes de 2012), lo que implica un decremento real de 18.8 pesos. Se destinó el 29.4% de los recursos de la Cuota Social y la Aportación Solidaria Federal a la compra de medicamentos, material de curación y otros insumos, cuando la normativa establece para este rubro hasta el 30.0% de dichos recursos.
- Cada médico en nómina del Seguro Popular que prestó sus servicios frente al paciente durante el 2012 atendió en promedio a 2,541 afiliados de dicho programa y por cada 1,000 afiliados al Seguro Popular en la entidad, se tenían 0.4 médicos frente a paciente. Sin embargo, si se considera que los médicos frente a paciente pagados con recursos del FASSA también atienden a beneficiarios del Seguro Popular, la citada relación sería de 1.1. Cabe destacar que la Organización Mundial de la Salud recomienda que al menos se tengan 2.5 médicos por cada 1,000 pacientes.
- El monto per cápita de recursos federales (Cuota Social, Aportación Solidaria Federal) por afiliado del Seguro Popular en 2012 fue de 606.0 pesos y en 2011 fue de 575.1 pesos (precios constantes de 2012), con un incremento real de 5.3%.
- El monto de medicamento adquirido en 2012 con recursos de la Cuota Social y Aportación Solidaria Federal del Seguro Popular que no estaba contemplado en el

CAUSES con relación a la muestra de medicamento adquirido con dichos recursos en 2012 fue del 10.1% y en 2011 fue de 13.7%, lo que implicó un decremento de 3.6 puntos porcentuales y una disminución de la ineficacia.

- El monto pagado en exceso (respecto al precio definido en el CAUSES) por medicamento adquirido en 2012 con recursos de la Cuota Social y Aportación Solidaria Federal del Seguro Popular con relación al monto de la muestra de medicamento adquirido con dichos recursos en 2012 fue de 2.2% y en 2011 fue de 1.8%, lo que implicó un incremento de 0.4 puntos porcentuales y un incremento en la ineficacia.
- El porcentaje de presupuesto devengado de los recursos de la Cuota Social y la Aportación Solidaria Federal del Seguro Popular al 31 de diciembre de 2012 fue de 99.3%, y en 2011 fue de 94.6%, lo que representó un incremento de 4.7 puntos porcentuales.
- El porcentaje de cumplimiento de la meta de nuevas afiliaciones de beneficiarios al Seguro Popular en 2012 fue de 100.0%, y el de la meta de afiliación acumulada fue de 100.0%. En este sentido, se ha mantenido la eficacia de la afiliación de beneficiarios al Seguro Popular.
- El porcentaje de cumplimiento de la meta de realización de Caravanas de Salud financiadas con recursos de la CS y la ASf 2012 fue de 100.0%.
- El porcentaje del monto devengado en Caravanas de Salud realizadas con recursos de la CS y la ASf 2012 respecto al monto programado fue de 100.0%.
- El porcentaje de beneficiarios re-afiliados al Seguro Popular en 2012 en relación con la proyección de re-afiliación al Seguro Popular en 2012 en la entidad fue de 13.7% y en 2011 fue de 67.8%, lo que implicó un decremento de 54.1 puntos porcentuales.
- El porcentaje de población afiliada al Seguro Popular en localidades urbanas en 2012 fue de 77.7%, mientras que en localidades rurales fue de 22.3, y en 2011 fue de 76.7% y 23.3 respectivamente.

Al cierre del ejercicio no se efectuó una evaluación de los resultados e impactos del programa, a efecto de retroalimentar la estrategia del Seguro Popular en el ejercicio siguiente. Por la ausencia de este ejercicio de evaluación, la entidad no tiene identificadas las fortalezas y debilidades en la gestión del programa, ni tampoco puede valorar la incidencia en el mejoramiento de los niveles de bienestar de su población. Esta situación no varió respecto del ejercicio 2011.

De acuerdo con lo anterior, los recursos transferidos por concepto de CS y ASf 2012 han contribuido a la atención de la salud de la población abierta (sin seguridad social) afiliada al Seguro Popular; sin embargo, no se han tomado las medidas suficientes para evaluar y mejorar continuamente el desempeño del programa.

12-A-23000-14-0688-01-001 **Recomendación**

Para que el Gobierno del estado de Quintana Roo instruya a quien corresponda a fin de que se implementen las medidas de control necesarias, para evaluar y mejorar continuamente el desempeño del programa, proporcionar una seguridad razonable respecto al logro de los

objetivos de la Cuota Social y la Aportación Solidaria Federal 2012 y mejorar la eficacia de los procesos de operación, administración y control.

Recuperaciones Probables

Se determinaron recuperaciones probables por 6,591.5 miles de pesos.

Resumen de Observaciones y Acciones

Se determinó(aron) 17 observación(es), de la(s) cual(es) 6 fue(ron) solventada(s) por la entidad fiscalizada antes de la integración de este informe. La(s) 11 restante(s) generó(aron): 1 Recomendación(es), 6 Promoción(es) de Responsabilidad Administrativa Sancionatoria y 4 Pliego(s) de Observaciones.

Dictamen: con salvedad

La auditoría se practicó sobre la información proporcionada por la entidad fiscalizada, de cuya veracidad es responsable; fue planeada y desarrollada de acuerdo con el objetivo y alcance establecidos, y se aplicaron los procedimientos de auditoría y las pruebas selectivas que se estimaron necesarios. En consecuencia, existe una base razonable para sustentar el presente dictamen, que se refiere sólo a las operaciones revisadas.

La Auditoría Superior de la Federación considera que, en términos generales y respecto de la muestra auditada, el Gobierno del estado de Quintana Roo cumplió con las disposiciones normativas aplicables, excepto por los resultados que se precisan en el apartado correspondiente de este informe y que se refieren principalmente a: 5,282.0 miles de pesos por la adquisición de medicamentos no contemplados en el Catálogo Universal de Servicios de Salud y con un precio superior al de referencia; 953.7 miles de pesos por el pago a personal administrativo que excede el presupuesto autorizado por la Comisión Nacional de Protección Social en Salud y 280.8 miles de pesos por el pago a personal que no prestó servicios de atención médica a los beneficiarios del Sistema de Protección Social en Salud.

Apéndices

Áreas Revisadas

La Secretaría de Hacienda y los Servicios Estatales de Salud en Quintana Roo.

Disposiciones Jurídicas y Normativas Incumplidas

Durante el desarrollo de la auditoría practicada, se determinaron incumplimientos de las leyes, reglamentos y disposiciones normativas que a continuación se mencionan:

1. Presupuesto de Egresos de la Federación: artículos 9, fracción V; 44, fracciones III, inciso a, b, IV, VII y VIII.
2. Ley Federal de Presupuesto y Responsabilidad Hacendaria: artículo 82, fracciones III y IX.
3. Reglamento de la Ley Federal de Presupuesto y Responsabilidad Hacendaria: artículo 224, párrafos cuarto, y fracción VI.
4. Otras disposiciones de carácter general, específico, estatal o municipal:

Ley General de Salud: artículo 77 bis 5, inciso B, fracción I y III; 77 bis 15, 77 bis 16, 77 bis 37, fracción XV.

Reglamento de la Ley General de Salud en Materia de Protección Social en Salud: artículos 3, 55, 56, 59, 61 y 80.

Acuerdo de Coordinación para la ejecución del Sistema de Protección Social en Salud, que celebran la Secretaría de Salud y el estado de Quintana Roo: cláusula tercera, fracción IV; Anexo IV, apartado B, numeral 2 y apartado C.

Condiciones Generales de Trabajo de la Secretaría de Salud 2010-2013: artículos 9, fracción VI, y 10.

Catálogo Sectorial de Puestos de la Rama Médica, Paramédico y afín, actualizado al 1 ° de enero de 2006 por la Secretaría de Salud: Requisitos académicos.

Acuerdo que establece los Lineamientos para la Adquisición de Medicamentos Asociados al Catálogo Universal de Servicios de Salud para las Entidades Federativas con Recursos del Sistema de Protección Social en Salud: lineamientos Primero, Cuarto, Quinto, Séptimo y anexo 1.

Fundamento Jurídico de la ASF para Promover Acciones

Las facultades de la Auditoría Superior de la Federación para promover las acciones derivadas de la auditoría practicada, encuentran su sustento jurídico en las disposiciones siguientes:

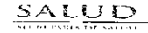
Artículo 79, fracción II, párrafos tercero y quinto y fracción IV, párrafos primero y penúltimo, de la Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos.

Artículos 6, 12, fracción IV; 13, fracciones I y II; 15, fracciones XIV, XV y XVI; 29, fracción X; 32; 39; 49, fracciones I, II, III y IV; 55; 56, y 88, fracciones VIII y XII, de la Ley de Fiscalización y Rendición de Cuentas de la Federación.

Comentarios de la Entidad Fiscalizada

Es importante señalar que la documentación proporcionada por la entidad fiscalizada para aclarar o justificar los resultados y las observaciones presentadas en las reuniones fue analizada con el fin de determinar la procedencia de eliminar, rectificar o ratificar los resultados y las observaciones preliminares determinadas por la Auditoría Superior de la Federación, y que se presentó a esta entidad fiscalizadora para los efectos de la elaboración definitiva del Informe del Resultado.

En el Informe del Resultado de la Fiscalización Superior de la Cuenta Pública 2012, se consideran las justificaciones, aclaraciones y demás información presentada por la entidad fiscalizada, la cual entregó mediante el oficio número SRH-222-2013 del 12 de noviembre de 2013, que se anexa a este informe



Dependencia: SERVICIOS ESTATALES DE SALUD
Dirección: ADMINISTRATIVA
Área: SUBDIRECCIÓN DE RECURSOS HUMANOS
No. de Oficio: SRH-222-2013

"2013, Año por una Cultura de Conservación Ambiental"

ASUNTO: Se envía información.

Chetumal, Quintana Roo a 12 Noviembre de 2013.

**L.C. IVETTE GARCÍA SÁNCHEZ,
SUBDIRECTORA DE LA AUDITORÍA
SUPERIOR DE LA FEDERACIÓN
PRESENTE**

Por este medio y en atención a la Auditoría 688/2012 ordenada en oficio AEGF/1411/2013 perteneciente a Régimen Estatal de Protección Social en Salud, me permito anexar la solventación de los números de resultado que a continuación se detallan:

- Número de resultado 14 procedimiento No.4.2.2

- Número de resultado 28 procedimiento No.4.5.1

(Se anexan oficios y documentación para solventación.)

3103

Sin otro particular por el momento, aprovecho la ocasión para enviarle un cordial saludo.

**ATENTAMENTE
EL DIRECTOR ADMINISTRATIVO.**

M.A. RAÚL ROLANDO AGUILAR LAGUARDIA.



SERVICIOS ESTATALES DE SALUD
Dirección Administrativa

C.C.P. - Dr. Juan Lorenzo Ortegón Pacheco - Secretario de Salud y Director General de los Servicios Estatales de Salud -Presente
C.C.P. - Minutario
CR/mz

Servicios Estatales de Salud
Av. Chapultzotz No. 207, Col. Centro,
C.P. 77000, Chetumal, Quintana Roo, México
Tel. (983) 83 5 19 38, Ext. 4860
www.saludqr.gob.mx

* Los anexos se entregan a separación. No se adjuntan en este correo electrónico. (9/11/2013 - SRH-222-2013)