

Gobierno del Estado de Chihuahua

Contraloría y Participación Social en el Gasto Federalizado

Auditoría Financiera y de Cumplimiento: 14-A-08000-02-1007

GF-1145

Alcance

La revisión comprendió la verificación de la integración y operación; capacitación y asistencia; mecanismos de atención de quejas, denuncias y sugerencias; transparencia, difusión y evaluación de la gestión y resultados de las figuras de participación social en los sectores de educación, salud y seguridad pública, a saber, consejos escolares de participación social, Aval Ciudadano y consejos de participación ciudadana en seguridad pública.

Muestra auditada:

41 centros escolares de educación básica

1 Consejo Estatal de Participación Social en la Educación

67 consejos municipales de participación social en la educación

25 unidades médicas del sector salud

1 Consejo Ciudadano Estatal de Seguridad Pública

3 consejos ciudadanos municipales de seguridad pública

Antecedentes

La participación social en la gestión de los programas financiados con recursos públicos es un elemento fundamental para mejorar sus resultados e impactos, así como para coadyuvar a su gestión eficiente, transparente y a una efectiva rendición de cuentas, y debe ser un elemento relevante para apoyar la vigilancia del gasto.

La Auditoría Superior de la Federación (ASF) considera fundamental la verificación de la existencia y operación efectiva de las figuras de participación social en los programas del gasto federalizado, de manera que se coadyuve con su fortalecimiento a incrementar la eficiencia y eficacia de ese gasto, y a mejorar su transparencia y rendición de cuentas.

En el ámbito del gasto federalizado existen cuatro figuras de participación social con una presencia destacada: los consejos escolares de participación social en el sector educación; los avales ciudadanos en el sector salud; los consejos ciudadanos de participación social en el sector de seguridad pública; y los comités comunitarios o de obra asociados a la creación de infraestructura social básica municipal.

Los consejos escolares de participación social son la figura más consolidada dentro de ese conjunto, ya que existen alrededor de 180 mil en el país. Disponen de una normativa estructurada por medio de la Ley General de Educación y del Acuerdo 716 de la Secretaría de Educación Pública (SEP), así como de un sistema de información en línea en el que se registran las actividades realizadas por los consejos, lo que permite su seguimiento en tiempo real, y

tiene la ventaja de poder servir como medio de información recíproca, ya que las autoridades pueden incorporar información de los planteles, para ser consultada por quienes posean una clave de acceso.

El Acuerdo 716 establece que la presidencia de los consejos deberá estar a cargo de un padre de familia con al menos un hijo inscrito en la escuela, lo cual otorga un peso importante al componente ciudadano de esta figura. De acuerdo con los padres de familia participantes, mediante los consejos se promueve el trabajo en equipo y el compromiso entre los diferentes actores; se contribuye a la mejora educativa; se apoya la transparencia, la rendición de cuentas y la vigilancia de los programas.

En lo que corresponde a la figura del Aval Ciudadano, es un mecanismo de participación que vigila la mejora del trato digno en los servicios de salud; y constituye una visión independiente respecto de la calidad de los mismos.

Su principal objetivo es fortalecer la confianza de los usuarios de los servicios de salud pública; promover la participación de la población, y canalizar a las instancias adecuadas los resultados e iniciativas que recoge durante su monitoreo, con la finalidad de elevar la calidad en la atención de las unidades médicas.

De acuerdo con cifras de la Secretaría de Salud, al primer cuatrimestre de 2014 existían 13,570 avales ciudadanos, de los cuales el 86.6% eran ciudadanos a título individual; el resto correspondió principalmente a grupos y asociaciones.

Se trata de una figura que, desde su creación, se limitó en sus funciones al apoyo en la evaluación de la calidad en el servicio y trato digno de los pacientes, por lo que la extensa cobertura que alcanza se encuentra insuficientemente aprovechada, ya que podría ser la base de un esquema de contraloría social más amplio y de mayor utilidad al sector salud, si se fortaleciera en su número de componentes, se ampliaran sus funciones y se le brindara más capacitación y apoyos.

En lo que corresponde a la figura de los comités de obra que operan en la vigilancia del gasto ejercido por medio del Fondo de Aportaciones para la Infraestructura Social Municipal y de las Demarcaciones Territoriales del Distrito Federal (FISM-DF), su principal fortaleza es que tienen una existencia generalizada en los municipios del país. Sin embargo, se trata de figuras de participación heterogéneas en su estructura y funciones, con procesos no documentados, que no reciben atención suficiente de parte de instancias federales en cuanto a su formalización, apoyo metodológico y operación.

Se mantienen principalmente en el ámbito y control de las administraciones municipales para efectos de su constitución, capacitación y canales de expresión y respuesta, ya que si bien en algunos casos reciben apoyos de instancias estatales o federales, se trata de eventos específicos y no de una política pública generalizada de impulso y apoyo a la participación social en este fondo del gasto federalizado.

La revisión de esta figura participativa se llevó a cabo por medio de la auditoría 703. Aquí sólo se le refiere para fines de contextualizar el proceso participativo en dicho gasto.

Finalmente, en lo que corresponde a los consejos ciudadanos de participación social en seguridad pública, no existe una norma metodológica única, con alcance nacional, que dé

homogeneidad a las figuras de participación social en seguridad pública, por lo que las definiciones sobre los consejos o comités ciudadanos de participación social en esa materia varían en cada entidad federativa, así como las estructuras y funciones específicas que cumplen en cada una; no obstante, existe coincidencia en que el Consejo de Participación Ciudadana funge como un enlace entre la ciudadanía y las autoridades para propiciar el diálogo entre ambas y coadyuvar al mejoramiento de las funciones relacionadas con la seguridad pública.

La integración, el perfil de los integrantes, la vigencia y el tiempo de existencia de cada consejo o comité varían en cada entidad y municipio, por la inexistencia de una norma única o eje; sin embargo, en general, estos consejos se integran por personas destacadas en actividades empresariales, educativas, culturales o deportivas, y servidores públicos, cuya actividad está vinculada a temas de seguridad pública y por ciudadanos interesados.

La heterogeneidad que prevalece en los consejos de seguridad pública deriva de una insuficiente regulación, ya que no existe un reglamento o lineamiento específico con un alcance nacional que determine cómo debe ser su conformación, estructura y operación, por lo que su constitución depende de la normativa local y, bajo este escenario, cada entidad representa un caso diferente.

En general, esta figura muestra, en una perspectiva del país en su conjunto, debilidades en su constitución, sobre todo en el ámbito municipal, así como en su formalización, seguimiento y evaluación en el ámbito estatal; en grado importante, porque sus funciones no se encuentran debidamente reglamentadas, lo que impide incidir en aspectos relevantes de la política de seguridad pública, como es el desarrollo policial o la vigilancia de los recursos públicos.

Respecto de estas figuras de participación social, en la auditoría practicada se consideran procedimientos relacionados con su integración y operación; acciones de capacitación y asistencia; mecanismos de captación y atención de quejas, denuncias y sugerencias; registro y seguimiento de sus actividades; transparencia y difusión de las mismas; y evaluación de los procesos de participación.

De acuerdo con lo anterior, el objetivo de la revisión al proceso participativo en el gasto federalizado es contribuir al mejoramiento del funcionamiento de los esquemas de participación ciudadana, que operan actualmente en la vigilancia de ese gasto.

Resultados

Educación: Integración y Operación

1. Con la revisión de la documentación proporcionada por los Servicios Educativos del Estado de Chihuahua (SEECH), respecto de la participación social en la educación, se constató que esta dependencia dispone de un área responsable de promover, apoyar y realizar el seguimiento de las actividades de los consejos de participación social en la educación denominada Coordinación Estatal de los Consejos de Participación Social y su actuación se basó en la Guía para la Constitución, Organización y Funcionamiento de los consejos escolares.

Las principales funciones que realizó consistieron en el monitoreo de la constitución y operación de los consejos escolares de participación social en la entidad; la titular del área

tenía cuatro meses en su cargo y el área se integró con tres personas; finalmente, el registro de la integración y actividades de los consejos escolares se realiza mediante el Registro Público de los Consejos de Participación Social en la Educación (REPUCE).

2. El Consejo Estatal de Participación Social en la Educación se constituyó el 11 de mayo de 2015, su instalación fue presidida por el Gobernador Constitucional del estado de Chihuahua, tuvo un total de 29 integrantes, de los cuales ninguno era padre de familia.

El Director Ejecutivo de los SEECH, en el transcurso de la auditoría y con motivo de la intervención de la ASF, instruyó a la Coordinadora Estatal de los Consejos Escolares de Participación Social, implemente las acciones necesarias para que se cumpla la normativa en la integración de los padres de familia en el Consejo Estatal de Participación Social en la Educación, con lo que se solventa lo observado.

3. Con la revisión de las actas de instalación de los consejos municipales de participación social en la educación, proporcionadas por los SEECH, se determinó que no se instalaron consejos en 28 de los 67 municipios, lo que representa el 41.8%; asimismo, en aquellos municipios con actas de constitución, no se realizaron sesiones del consejo municipal.

El Director Ejecutivo de los SEECH, en el transcurso de la auditoría y con motivo de la intervención de la ASF, instruyó a la Coordinadora Estatal de los Consejos Escolares de Participación Social, implemente las acciones necesarias para que se instalen los consejos municipales faltantes, detectados en el resultado observado, y se lleven a cabo en los consejos constituidos, las sesiones correspondientes, con lo que se solventa lo observado.

4. De acuerdo con la información proporcionada por la autoridad educativa estatal, el 1.5% de las primarias públicas en la entidad federativa no dispuso de un Consejo Escolar de Participación Social instalado.

El Director Ejecutivo de los SEECH, en el transcurso de la auditoría y con motivo de la intervención de la ASF, instruyó a la Coordinadora Estatal de los Consejos Escolares de Participación Social, implemente las acciones necesarias para que se instalen el total de consejos escolares de participación social en las escuelas primarias públicas, con lo que se solventa lo observado.

5. La autoridad educativa estatal proporcionó copia del total de las actas de instalación de los consejos escolares de participación social que conformaron la muestra auditada; asimismo, entregó evidencia del registro del total de los consejos escolares de la muestra, en el REPUCE.

6. De la revisión de las actas de instalación de los consejos escolares de participación social de la muestra auditada, se obtuvo que la totalidad de los consejos se integró por medio de una asamblea escolar de padres de familia; sin embargo, el presidente del consejo no fue un padre de familia con un hijo inscrito en el centro escolar, en el 14.6% de las escuelas auditadas.

El Director Ejecutivo de los SEECH, en el transcurso de la auditoría y con motivo de la intervención de la ASF, instruyó a la Coordinadora Estatal de los Consejos Escolares de Participación Social, implemente las acciones necesarias para que sean exclusivamente padres de familia, con al menos un hijo inscrito en la escuela, los presidentes de los consejos

escolares de participación social en las escuelas primarias públicas, con lo que se solventa lo observado.

7. Con la revisión de la muestra de actas de la segunda sesión de los consejos escolares de participación social de la muestra, se verificó que, respecto de los aspectos que revisan los consejos en relación con la normalidad en el funcionamiento de los centros escolares, específicamente las preguntas referentes a ¿Todos los grupos tienen maestros todos los días? y ¿Todos los maestros inician puntualmente sus actividades?, el 22.0% de los consejos no realizó esta actividad. Asimismo, en consulta directa con los padres de familia integrantes de los consejos, se constató que el 33.3% no revisó la asistencia de los docentes al centro escolar, y el 53.3% no llevó el registro correspondiente.

El Director Ejecutivo de los SEECH, en el transcurso de la auditoría y con motivo de la intervención de la ASF, instruyó a la Coordinadora Estatal de los Consejos Escolares de Participación Social, implemente las acciones necesarias para que, con el propósito de fomentar la participación organizada de la sociedad, se dé seguimiento a la normalidad mínima y otras condiciones favorables al funcionamiento de los centros escolares, por parte de los consejos escolares de participación social, con lo que se solventa lo observado.

8. De la revisión de los cuestionarios aplicados a una muestra de padres de familia presidentes o integrantes de los consejos escolares de participación social, se acreditó que el 10.0% no recibió información sobre la plantilla de docentes que laboran en cada centro escolar; un 26.7% de los encuestados no verificó que la plantilla docente presentada efectivamente laboró en la escuela correspondiente; y que en caso de encontrar irregularidades en la asistencia de los docentes, el 31.8% manifestó que éstas no fueron registradas en las actas de sesión de los consejos escolares.

El Director Ejecutivo de los SEECH, en el transcurso de la auditoría y con motivo de la intervención de la ASF, instruyó a la Coordinadora Estatal de los Consejos Escolares de Participación Social, implemente las acciones necesarias para que los consejos escolares de participación social de la entidad reciban la relación oficial del personal docente y empleados adscritos a los centros escolares, se les exhorte a verificar que la plantilla entregada sea la que efectivamente labora en el centro escolar, y que en caso de encontrar irregularidades, éstas sean registradas en las actas de sesión correspondientes, con lo que se solventa lo observado.

9. La Ley General de Educación dispone que son derechos de los padres de familia conocer la relación oficial del personal docente y empleados adscritos a los centros escolares públicos de educación básica en los que estén inscritos sus hijos o pupilos, misma que será proporcionada por la autoridad escolar.

Al respecto, la autoridad educativa del estado no presentó evidencia de que haya entregado información a los padres de familia sobre la plantilla docente y personal adscrito a los centros escolares públicos de educación básica de sostenimiento federal.

El Director Ejecutivo de los SEECH, en el transcurso de la auditoría y con motivo de la intervención de la ASF, instruyó a la Coordinadora Estatal de los Consejos Escolares de Participación Social, implemente las acciones necesarias para que se informe a los padres de

familia sobre la plantilla docente y el personal adscrito a los centros escolares, y se guarde evidencia de esta actividad, con lo que se solventa lo observado.

10. Con la revisión de los registros de las actividades de los consejos escolares de participación social en el REPUCE, se acreditó que en el 100.0% de los centros escolares objeto de la muestra se registró la información del acta de instalación, en tanto que para la primera y segunda sesión de los consejos se inscribió al 97.6% de la muestra; no obstante, en consulta directa con padres de familia integrantes de los consejos, el 60.0% indicó no tener conocimiento de la existencia y operación del REPUCE.

El Director Ejecutivo de los SEECH, en el transcurso de la auditoría y con motivo de la intervención de la ASF, instruyó a la Coordinadora Estatal de los Consejos Escolares de Participación Social, implemente las acciones necesarias para que se informe a los integrantes de los consejos escolares de participación social sobre la existencia y operación del REPUCE, con lo que se solventa lo observado.

11. Con la revisión de la evidencia presentada sobre los mecanismos de coordinación para la promoción, seguimiento y control de los consejos escolares de participación social, entre las instancias educativas estatales y federales, se constató la existencia de un trabajo coordinado entre ambos órdenes de gobierno.

12. De la revisión de las actas de la primera sesión de los consejos escolares, proporcionadas por las autoridades educativas del estado de Chihuahua, que conformaron la muestra auditada, se concluyó que no se llevó a cabo la primera sesión del consejo escolar: la planeación anual, en el 2.4% de las escuelas de la muestra, además se constató que el 37.5% de las actas de la primera sesión revisadas no incluyen los objetivos de los programas federales, estatales y municipales a los que están incorporados los centros escolares y tampoco establecen las metas de dichos programas, adicionalmente, de las consultas con los padres de familia, se observó que el 6.7% no fueron informados de la aplicación de los programas en su centro escolar.

El Director Ejecutivo de los SEECH, en el transcurso de la auditoría y con motivo de la intervención de la ASF, instruyó a la Coordinadora Estatal de los Consejos Escolares de Participación Social, implemente las acciones necesarias a fin de que se celebre oportunamente la primera sesión de los consejos escolares de participación social, y se dé a conocer, en su caso, la incorporación de la escuela a los programas federales, estatales, municipales y de organizaciones de la sociedad civil, así como la planeación anual, el calendario escolar y los temas prioritarios, con lo que se solventa lo observado.

13. Con la revisión de las actas de la segunda sesión de los consejos escolares de participación social que conformaron la muestra auditada y las respuestas a los cuestionarios aplicados a los presidentes de los consejos, se verificó que no se efectuó la segunda sesión del consejo escolar: el seguimiento del programa de trabajo en el 2.4% de los centros escolares; de igual manera, en el 40.0% de las actas no se registraron los avances de los programas escolares, y finalmente, el 6.7% de los padres de familia consultados indicó que no participaron en la segunda sesión del Consejo Escolar de Participación Social.

El Director Ejecutivo de los SEECH, en el transcurso de la auditoría y con motivo de la intervención de la ASF, instruyó a la Coordinadora Estatal de los Consejos Escolares de

Participación Social, implemente las acciones necesarias a fin de que se celebre oportunamente, por los consejos escolares, la sesión de seguimiento del programa de trabajo, informen sus avances y, en su caso, formulen las recomendaciones para su cumplimiento, y se efectúe el registro de las actividades establecidas en el REPUCE, con lo que se solventa lo observado.

14. De la revisión de las actas que conformaron la muestra auditada, se concluyó que no se elaboró el informe anual de actividades en el 51.2% de las escuelas de la muestra; del mismo modo, el 26.7% de los padres de familia consultados indicó que en el consejo donde participan no elaboró dicho informe de actividades.

El Director Ejecutivo de los SEECH, en el transcurso de la auditoría y con motivo de la intervención de la ASF, instruyó a la Coordinadora Estatal de los Consejos Escolares de Participación Social, implemente las acciones necesarias para que se elabore oportunamente el informe anual de actividades de los consejos escolares de participación social, y se informe debidamente a los padres de familia, con lo que se solventa lo observado.

Educación: Capacitación y Asistencia

15. La evidencia que presentó la autoridad educativa del estado de Chihuahua, respecto de las acciones y programas de capacitación en relación a las funciones y atribuciones de los integrantes de los consejos escolares de participación social, estuvo conformada por oficios y listas de asistencia de eventos de capacitación dirigidos a personal docente, directivo y supervisor de diferentes niveles educativos y zonas del estado; sin embargo, no se entregó evidencia de actividades de capacitación orientadas a los integrantes de los consejos escolares; de igual manera, con base en el análisis de las respuestas de los integrantes de los consejos escolares, se acreditó que el 23.3% no recibió capacitación sobre el funcionamiento de los consejos donde participan.

El Director Ejecutivo de los SEECH, en el transcurso de la auditoría y con motivo de la intervención de la ASF, instruyó a la Coordinadora Estatal de los Consejos Escolares de Participación Social, implemente las acciones necesarias a fin de promover las actividades de orientación, capacitación y difusión, dirigidas a padres de familia y tutores, para que cumplan cabalmente con sus obligaciones en materia educativa, con lo que se solventa lo observado.

Educación: Mecanismos de Atención de Quejas, Denuncias y Sugerencias

16. En relación con la existencia de mecanismos de captación de quejas, denuncias y sugerencias implementados por la autoridad educativa del estado de Chihuahua, por medio del oficio número OF-78-DC, de fecha 9 de noviembre de 2015, la Dirección de Administración de los SEECH manifestó que el proceso para presentar quejas, denuncias y sugerencias se encuentra en proceso de integración, ya que en 2014 no existía. Por otra parte, en la revisión de los cuestionarios aplicados, se determinó que el 36.7% de los consejeros consultados afirmaron que las autoridades educativas no han puesto a su alcance los medios necesarios para presentar quejas, denuncias y sugerencias.

El Director Ejecutivo de los SEECH, en el transcurso de la auditoría y con motivo de la intervención de la ASF, instruyó a la Coordinadora Estatal de los Consejos Escolares de Participación Social, implemente las acciones necesarias a fin de establecer los mecanismos de captación de quejas, denuncias y sugerencias, con lo que se solventa lo observado.

17. En relación con el seguimiento de las quejas, denuncias y sugerencias presentadas por los consejos escolares de participación social, mediante el oficio número OF-78-DC, de fecha 9 de noviembre de 2015, la Dirección de Administración de los SEECH manifestó que el proceso para presentar quejas, denuncias y sugerencias se encuentra en proceso de integración, ya que en 2014 no existía. Como medio de verificación, dentro del cuestionario aplicado, se incluyó la pregunta sobre si la autoridad escolar ha atendido quejas, denuncias y sugerencias, en caso de haberlas formulado, a lo que un 81.8% respondió afirmativamente; también se preguntó sobre la calidad de la respuesta, y el 66.7% aseguró que ésta fue buena, el 22.2% regular y el 11.1% insuficiente.

El Director Ejecutivo de los SEECH, en el transcurso de la auditoría y con motivo de la intervención de la ASF, instruyó a la Coordinadora Estatal de los Consejos Escolares de Participación Social, implemente las acciones necesarias a fin de dar seguimiento a la atención de las quejas, denuncias y sugerencias presentadas por los consejos escolares, con lo que se solventa lo observado.

Educación: Transparencia y difusión

18. La autoridad educativa del estado de Chihuahua no presentó evidencia gráfica que constatará que en las escuelas de la muestra auditada, los informes anuales de actividades fueron colocados en lugares visibles del centro escolar, y por medio del oficio número OF-78-DC, de fecha 9 de noviembre de 2015, la Dirección de Administración de los SEECH, manifestó que ya se hizo el planteamiento a los niveles educativos para que se atienda esta disposición. De igual forma, en las respuestas de los consejeros consultados indicaron, en un 36.7%, que los informes de los consejos escolares no fueron colocados en sitios visibles del centro escolar.

El Director Ejecutivo de los SEECH, en el transcurso de la auditoría y con motivo de la intervención de la ASF, instruyó a la Coordinadora Estatal de los Consejos Escolares de Participación Social, implemente las acciones necesarias a fin de que los informes se hagan públicos en la escuela, mediante la exhibición de un cartel que contenga un resumen del origen y destino de los gastos, se ponga a disposición de la autoridad educativa, del consejo municipal y del Consejo Estatal de Participación Social en la Educación, y se inscriba en el REPUCE, con lo que se solventa lo observado.

Educación: Evaluación de la Gestión y Resultados

19. Los Servicios Educativos del Estado de Chihuahua no presentaron evidencia de la elaboración de un informe de evaluación al desempeño de los consejos de participación social en la educación en la entidad.

El Director Ejecutivo de los SEECH, en el transcurso de la auditoría y con motivo de la intervención de la ASF, instruyó a la Coordinadora Estatal de los Consejos Escolares de Participación Social, implemente las acciones necesarias a fin de que se lleve a cabo la evaluación de desempeño de los consejos escolares de participación social, con lo que se solventa lo observado.

20. De acuerdo con la documentación entregada y analizada para los trabajos de auditoría de la Participación Social en el Gasto Federalizado del estado de Chihuahua, se identificó que la figura de participación social en el sector educación, denominada consejos de participación social en educación, tuvo fortalezas y debilidades, las cuales se mencionan a continuación:

FORTALEZAS

- Existe en el estado un área encargada de la participación social en la educación.
- Existe comunicación y coordinación entre la instancia estatal y la federal respecto de la promoción, seguimiento y control de las actividades de los consejos escolares de participación social.
- Se proporcionó la totalidad de las actas de instalación de los consejos escolares de participación social de la muestra de auditoría.
- Se registró en el REPUCE el total de las actas de instalación de los consejos escolares de participación social de la muestra de auditoría.
- Se constató que todos los consejos escolares de participación social de la muestra de auditoría se integraron por medio de una asamblea escolar de padres de familia.

DEBILIDADES

- No se instaló un Consejo Escolar de Participación Social en el 1.5% de las primarias públicas de Chihuahua.
- No se constituyó el Consejo Estatal de Participación Social en la Educación en el ejercicio 2014, de acuerdo con la normativa vigente.
- No se constituyeron los consejos municipales de participación social en la educación en el 41.8% de los municipios de Chihuahua.
- No se inscribió en el REPUCE el 2.4% de las actas de la primera sesión de las escuelas de la muestra auditada.
- No se inscribió en el REPUCE el 2.4% de las actas de la segunda sesión de las escuelas de la muestra auditada.
- Los presidentes de los consejos escolares de participación social de la muestra de auditoría, no fueron padres de familia con al menos un hijo inscrito en el centro escolar en el 14.6% de los casos.
- No se proporcionó capacitación a los integrantes del consejo escolar sobre sus funciones y atribuciones.
- El 22.0% de los consejos escolares de la muestra auditada no revisaron la normalidad en el funcionamiento del plantel escolar.
- Las autoridades educativas no entregaron a los padres de familia las plantillas de personal docente y empleados adscritos a cada centro escolar.
- El 60.0% de los padres de familia integrantes del consejo indicaron no tener conocimiento de la existencia y operación del REPUCE.
- La primera sesión de los consejos escolares no se llevó a cabo en el 2.4% de los planteles educativos de la muestra de auditoría.
- La segunda sesión de los consejos escolares no se realizó en el 2.4% de los planteles educativos de la muestra de auditoría.

- El informe anual de actividades no fue elaborado en el 51.2% de los planteles de educación básica, contemplados en la muestra de auditoría.
- No existe un mecanismo de captación de quejas, denuncias y sugerencias implantado por la autoridad educativa disponible para los consejos escolares.
- Los informes de actividades no fueron publicados en lugares visibles para toda la comunidad escolar, en todas las escuelas de la muestra auditada.
- No se realizaron evaluaciones de desempeño a los consejos escolares de participación social en el estado de Chihuahua.

El Director Ejecutivo de los SEECH, en el transcurso de la auditoría y con motivo de la intervención de la ASF, instruyó a la Coordinadora Estatal de los Consejos Escolares de Participación Social, a mejorar las fortalezas, así como realizar las acciones pertinentes para que, en futuras revisiones, no existan debilidades y no incurrir en observaciones posteriores, con lo que se solventa lo observado.

Salud: Integración y Operación

21. Mediante entrevista con el personal designado para atender la auditoría, se identificó que existe un área encargada de la coordinación del trabajo del Aval Ciudadano, denominada Coordinación de Vinculación Ciudadana, la cual forma parte de la Subdirección de Seguimiento de Programas, y cuyo titular tiene 17 años en el cargo; el área dispone de una persona de apoyo. En el área se dispone de una guía del proceso de gestión de avales ciudadanos para el monitoreo de los indicadores de calidad percibida. Asimismo, como mecanismo de seguimiento y verificación de las actividades de los avales ciudadanos se presentaron informes de manera cuatrimestral para las reuniones del Órgano Público Desconcentrado del Estado de Chihuahua Servicios de Salud; asimismo se reportó la existencia del Aval Ciudadano por medio de la Plataforma de Sistema de Registro de Aval Ciudadano (SIRAVAL).

22. De acuerdo con la relación de unidades médicas y del registro de avales ciudadanos que se entregó en medio magnético por parte de la Secretaría de Salud del Estado, el número de unidades médicas públicas para la población sin seguridad social en la entidad fue de 240 y el número de avales ciudadanos fue de 117 en el ejercicio 2014. Adicionalmente, conforme a la revisión de las actas de instalación de los avales ciudadanos de 25 unidades médicas que conformaron la muestra de auditoría revisada, se constató que 20 de éstas disponen de la misma. Asimismo, mediante consulta directa con los avales de 25 unidades médicas, el 28.0% informó que no dispuso de una copia de su acta de instalación debidamente firmada y requisitada.

El Director Médico de la Secretaría de Salud y Director Ejecutivo de los Servicios de Salud de Chihuahua, en el transcurso de la auditoría y con motivo de la intervención de la ASF, instruyó a los jefes de las jurisdicciones sanitarias números I, II, III, IV, V, VI y VII, a los directores de los hospitales generales, a los directores de los hospitales integrales, a los directores de los hospitales comunitarios, a los directores de subsedes, al Director del Centro Estatal de Cancerología, al Director del Hospital Infantil de Especialidades y al Director del Centro de Atención Integral Hospitalaria de Salud Mental para que, en lo sucesivo, se tomen las medidas pertinentes para lograr la instalación de la figura del Aval Ciudadano en el 100.0% de las

unidades médicas, para asegurar que cada aval disponga de una copia de su acta de instalación debidamente firmada, con lo que se solventa lo observado.

23. La Subdirección de Seguimiento de Programas proporcionó los Informes de Seguimiento Construir Ciudadanía en Salud: Aval Ciudadano, correspondientes al ejercicio 2014, en los cuales se presentaron resultados referentes al Seguro Popular; sin embargo, no se comprobó su envío al titular del Régimen Estatal de Protección Social en Salud. Adicionalmente, mediante cuestionario aplicado a 25 avales ciudadanos de la muestra, 24.0% mencionó que no presentó observaciones o sugerencias sobre el Seguro Popular.

El Director Médico de la Secretaría de Salud y Director Ejecutivo de los Servicios de Salud de Chihuahua, en el transcurso de la auditoría y con motivo de la intervención de la ASF, instruyó al Subdirector de Calidad de los Servicios de Salud de Chihuahua para que, en lo subsecuente, se haga llegar de manera calendarizada, los resultados que le competen al Seguro Popular, obtenidos de los informes cuatrimestrales del Aval Ciudadano, con lo que se solventa lo observado.

24. Con base en la revisión del Convenio Específico de Colaboración para el Programa Sistema Integral de Calidad en Salud (SICALIDAD) de 2014, y las cédulas de vigilancia sobre la entrega de bienes por acuerdos de gestión de cinco unidades médicas que fueron ganadoras de estos recursos, se constató que el Aval Ciudadano elaboró dichas cédulas en 2015 y avaló la transparencia de la entrega de los bienes por acuerdos de gestión en su totalidad.

25. Para cumplir con los compromisos establecidos por el titular de la unidad médica y su Aval Ciudadano, se realizó un seguimiento y supervisión de las cartas compromiso realizadas por parte del personal del área de calidad, en el sentido de la congruencia con las guías de cotejo, el llenado correcto de acuerdo con lo solicitado y que se mencionaran las áreas de mejora localizadas documental o físicamente. De las 25 unidades médicas seleccionadas en la muestra de auditoría, ninguna presentó dichos formatos.

El Director Médico de la Secretaría de Salud y Director Ejecutivo de los Servicios de Salud de Chihuahua, en el transcurso de la auditoría y con motivo de la intervención de la ASF, instruyó a los jefes de las jurisdicciones sanitarias números I, II, III, IV, V, VI y VII, a los directores de los hospitales generales, a los directores de los hospitales integrales, a los directores de los hospitales comunitarios, a los directores de subsedes, al Director del Centro Estatal de Cancerología, al Director del Hospital Infantil de Especialidades y al Director del Centro de Atención Integral Hospitalaria de Salud Mental para que, en lo sucesivo, se tomen las medidas pertinentes para llevar a cabo la supervisión del seguimiento de las cartas compromiso, establecidas por los avales ciudadanos y el director de la unidad médica correspondiente, con lo que se solventa lo observado.

26. Con base en la revisión de la Plataforma SIRAVAl y diversos correos electrónicos de fechas 2, 8 y 22 de enero, 19, 24 y 31 de marzo, 22 y 28 de abril, 29 de mayo, 3 de junio, 23 de julio, 8 de octubre, 15 de diciembre del 2014 y 14 de enero del 2015, proporcionados por el área de calidad de la Secretaría de Salud de Chihuahua, se evidenció que éstos fueron utilizados como mecanismo de comunicación y coordinación con la instancia coordinadora federal.

27. Con base en la revisión de las cartas compromiso al ciudadano realizadas en 2014, el 76.0% (19) de las unidades médicas auditadas reportaron al menos un cuatrimestre de los 3 que deberían realizar, a saber, en 6 unidades se reportaron los 3 cuatrimestres, en 7 fueron 2 y en 6 sólo 1; dichas cartas se encontraron debidamente llenadas en cuanto al contenido de los compromisos, firmas del responsable de la unidad médica y del Aval Ciudadano, así como el cuatrimestre al que corresponden. Finalmente, del resultado de la aplicación del cuestionario a los avales ciudadanos, se determinó que el 80.0% de ellos tuvo conocimiento de la Carta Compromiso al Ciudadano y mantuvo una copia de la misma, el restante 20.0% aseguró conocer el formato, más no mantuvo una copia de dichas cartas.

El Director Médico de la Secretaría de Salud y Director Ejecutivo de los Servicios de Salud de Chihuahua, en el transcurso de la auditoría y con motivo de la intervención de la ASF, instruyó a los jefes de las jurisdicciones sanitarias números I, II, III, IV, V, VI y VII, a los directores de los hospitales generales, a los directores de los hospitales integrales, a los directores de los hospitales comunitarios, a los directores de subsedes, al Director del Centro Estatal de Cancerología, al Director del Hospital Infantil de Especialidades y al Director del Centro de Atención Integral Hospitalaria de Salud Mental para que, en lo sucesivo, se tomen las medidas pertinentes para brindar a los avales ciudadanos una copia de cada Carta Compromiso establecida, para formalizar así su desempeño, con lo que se solventa lo observado.

28. Las unidades médicas deben realizar cada cuatrimestre encuestas a los usuarios de los servicios de salud mediante su propio personal, para lo cual utilizan un formato determinado por la Secretaría de Salud para dar cumplimiento al Sistema Nacional de Indicadores de Calidad en Salud (INDICAS); simultáneamente, el Aval Ciudadano mediante otro formato, determinado también por esa secretaría, debe realizar la misma encuesta, como mínimo al 30.0% de las que realizó la unidad médica.

De las 25 unidades médicas revisadas que integraron la muestra de auditoría, 20 mostraron evidencia sobre la elaboración de encuestas a usuarios tanto de las unidades médicas como del Aval Ciudadano; 2 presentaron evidencia de encuestas realizadas sólo por la unidad médica y 3 no presentaron encuestas realizadas por la unidad médica ni por el Aval Ciudadano. De las 20 unidades médicas que evidenciaron ambas encuestas, es decir, las que realizó la unidad médica y las del Aval Ciudadano, 7 no cumplieron con el 30.0% como mínimo de encuestas que elaboró el aval respecto de las que efectuó la unidad médica. Asimismo, en 6 unidades médicas los formatos de las encuestas no se encontraron debidamente llenados de acuerdo con lo solicitado (fecha de elaboración, localidad, nombre de la unidad, nombre y firma del Aval Ciudadano, nombre y firma del responsable de la unidad). Cabe mencionar que en una unidad médica del municipio de Chihuahua se realizaron 69 encuestas de satisfacción con un formato e indicadores parecidos, las cuales no fueron consideradas para esta auditoría.

El Director Médico de la Secretaría de Salud y Director Ejecutivo de los Servicios de Salud de Chihuahua, en el transcurso de la auditoría y con motivo de la intervención de la ASF, instruyó a los jefes de las jurisdicciones sanitarias números I, II, III, IV, V, VI y VII, a los directores de los hospitales generales, a los directores de los hospitales integrales, a los directores de los hospitales comunitarios, a los directores de subsedes, al Director del Centro Estatal de Cancerología, al Director del Hospital Infantil de Especialidades y al Director del Centro de Atención Integral Hospitalaria de Salud Mental para que, en lo sucesivo, se tomen las medidas

pertinentes para asegurar que las unidades médicas realicen las encuestas de trato digno que indica el INDICAS, y, de igual manera, que el Aval Ciudadano realice el 30.0% de las anteriores, las cuales deberán estar siempre debidamente requisitadas y se disponga evidencia de lo realizado por ambas partes, con lo que se solventa lo observado.

29. La Guía de Cotejo para el monitoreo ciudadano es un instrumento que fomenta el diálogo entre el Aval Ciudadano y el personal de la unidad médica, con la finalidad de tomar decisiones conjuntas para la mejora del trato digno; inicia con la solicitud de información del monitoreo institucional y concluye con el establecimiento de mejoras en la calidad de los servicios de salud. Cada Guía de Cotejo en su apartado 2, obedece a la carta compromiso anterior, por lo que se revisa si los compromisos establecidos previamente se cumplieron, y en su apartado 7, obedece a la carta compromiso posterior, en la que se establecen las áreas de mejora como compromisos a llevarse a cabo por parte del titular de la unidad médica.

De acuerdo con lo anterior, se realizó un análisis de las guías de cotejo y cartas compromiso correspondientes a las unidades médicas que integraron la muestra de auditoría; al respecto, se determinó que en el 36.0% de las unidades se presentaron las guías de cotejo completas, es decir, de los tres cuatrimestres de 2014, pero sólo en el 24.0% se encontraron las cartas compromiso completas, es decir, de los tres cuatrimestres de 2014; además, en ninguna unidad médica coincidió que se dispusiera de las cartas compromiso y guías de cotejo completas, por lo que no fue posible llevar a cabo el análisis de los formatos.

El Director Médico de la Secretaría de Salud y Director Ejecutivo de los Servicios de Salud de Chihuahua, en el trascurso de la auditoría y con motivo de la intervención de la ASF, instruyó a los jefes de las jurisdicciones sanitarias números I, II, III, IV, V, VI y VII, a los directores de los hospitales generales, a los directores de los hospitales integrales, a los directores de los hospitales comunitarios, a los directores de subsedes, al Director del Centro Estatal de Cancerología, al Director del Hospital Infantil de Especialidades y al Director del Centro de Atención Integral Hospitalaria de Salud Mental para que, en lo sucesivo, se tomen las medidas pertinentes para asegurar que las unidades médicas dispongan de los formatos de las cartas compromiso y guías de cotejo, debidamente requisitadas, lo anterior para fomentar el diálogo entre el Aval Ciudadano y el personal de la unidad médica, con la finalidad de tomar decisiones conjuntas para la mejora del trato digno, con lo que se solventa lo observado.

30. Con base en la revisión de las minutas de las sesiones del Comité Estatal de Calidad en Salud (CECAS), se constató que no existió participación de los avales ciudadanos y no se incluyó algún tema relacionado con la participación ciudadana; asimismo, mediante consulta directa con los avales de 25 unidades médicas que respondieron el cuestionario aplicado, el 76.0% comentó no haber asistido a alguna reunión del CECAS.

El Director Médico de la Secretaría de Salud y Director Ejecutivo de los Servicios de Salud de Chihuahua, en el trascurso de la auditoría y con motivo de la intervención de la ASF, instruyó al Subdirector de Calidad de los Servicios de Salud de Chihuahua para que, en lo subsecuente, se incluya en las reuniones del Comité Estatal de Calidad en Salud el tema de la participación social, se disponga siempre de actas que evidencien el involucramiento y participación del Aval Ciudadano, con lo que se solventa lo observado.

31. Mediante consulta con 25 avales que respondieron el cuestionario aplicado, el 92.0% comentó no haber asistido a alguna reunión del Comité de Calidad y Seguridad del Paciente (COCASEP); el 8.0% restante afirmó haber asistido a reuniones internas en la unidad; asimismo, se comprobó que el área de calidad y enseñanza no dispuso de actas, minutas o evidencia referente a la participación de los avales ciudadanos en las sesiones del COCASEP durante el ejercicio 2014.

El Director Médico de la Secretaría de Salud y Director Ejecutivo de los Servicios de Salud de Chihuahua, en el transcurso de la auditoría y con motivo de la intervención de la ASF, instruyó a los jefes de las jurisdicciones sanitarias números I, II, III, IV, V, VI y VII, a los directores de los hospitales generales, a los directores de los hospitales integrales, a los directores de los hospitales comunitarios, a los directores de subsedes, al Director del Centro Estatal de Cancerología, al Director del Hospital Infantil de Especialidades y al Director del Centro de Atención Integral Hospitalaria de Salud Mental para que, en lo sucesivo, se tomen las medidas pertinentes para convocar a la figura del Aval Ciudadano a las reuniones de los comités de calidad y seguridad del paciente, se incluya en éstas el tema de la participación social, se disponga siempre de actas que evidencien el involucramiento y participación de los avales, con lo que se solventa lo observado.

32. Mediante la verificación de los Informes de Seguimiento Construir Ciudadanía en Salud: Aval Ciudadano, se constató que se realizaron adecuadamente de forma cuatrimestral durante 2014; además, mediante impresiones de pantalla y acuses de correos electrónicos de fechas 22 de mayo de 2014, 21 de septiembre de 2014 y 20 de enero de 2015, se verificó que dichos informes fueron enviados al personal de la instancia coordinadora federal.

Salud: Capacitación y Asistencia

33. Con base en la evidencia proporcionada por el área de calidad y enseñanza en el estado de Chihuahua, se constató que se elaboró una presentación dirigida a los nuevos avales constituidos, en la cual se indican sus principales funciones, así como los principales instrumentos de cotejo y formatos a utilizar; sin embargo, no se proporcionó evidencia que compruebe que el Programa Bienvenida, así como las sesiones de capacitación se otorgaron a los avales en la entidad. Por otro lado, la totalidad de los avales entrevistados, de la muestra de auditoría, mencionó haber recibido capacitación sobre sus funciones, instrumentos y formatos de cotejo, al haberse integrado al programa.

El Director Médico de la Secretaría de Salud y Director Ejecutivo de los Servicios de Salud de Chihuahua, en el transcurso de la auditoría y con motivo de la intervención de la ASF, instruyó a los jefes de las jurisdicciones sanitarias números I, II, III, IV, V, VI y VII, a los directores de los hospitales generales, a los directores de los hospitales integrales, a los directores de los hospitales comunitarios, a los directores de subsedes, al Director del Centro Estatal de Cancerología, al Director del Hospital Infantil de Especialidades y al Director del Centro de Atención Integral Hospitalaria de Salud Mental para que, en lo sucesivo, se tomen las medidas pertinentes para mantener evidencia física o electrónica de todas las capacitaciones otorgadas a los avales ciudadanos, incluido el Programa Bienvenida y capacitaciones posteriores, y se haga énfasis en el llenado correcto y completo de todos los formatos, con lo que se solventa lo observado.

34. Con base en la revisión de las guías de cotejo, se observó que tres unidades médicas no presentaron ese formato, nueve unidades médicas evidenciaron los tres cuatrimestres, siete evidenciaron dos y seis sólo uno; adicionalmente, los formatos que se recibieron no se encontraron correcta y completamente llenados. Asimismo, mediante el cuestionario que se aplicó a una muestra de 25 avales ciudadanos, la totalidad de ellos mencionó que conoce y sabe llenar el formato Guía de Cotejo para el Monitoreo Ciudadano.

El Director Médico de la Secretaría de Salud y Director Ejecutivo de los Servicios de Salud de Chihuahua, en el trascurso de la auditoría y con motivo de la intervención de la ASF, instruyó a los jefes de las jurisdicciones sanitarias números I, II, III, IV, V, VI y VII, a los directores de los hospitales generales, a los directores de los hospitales integrales, a los directores de los hospitales comunitarios, a los directores de subsedes, al Director del Centro Estatal de Cancerología, al Director del Hospital Infantil de Especialidades y al Director del Centro de Atención Integral Hospitalaria de Salud Mental para que, en lo sucesivo, se tomen las medidas pertinentes para asegurar el llenado completo y resguardo, por parte de las unidades médicas, de todas las guías de cotejo de cada cuatrimestre, con lo que se solventa lo observado.

Salud: Mecanismos de Atención de Quejas, Denuncias y Sugerencias

35. Se seleccionó una muestra de auditoría de 25 unidades médicas en el estado para la revisión de los mecanismos de captación de quejas, denuncias y sugerencias, de las cuales, 23 presentaron documentos en donde refirieron la existencia del buzón, en 22 se identificaron actas de apertura de los buzones y en el 56.0% se encontró evidencia de la presencia del Aval Ciudadano en el momento de la apertura del mismo. Adicionalmente, mediante los resultados obtenidos del cuestionario aplicado a los avales de las unidades médicas seleccionadas, el 68.0% mencionó tener participación activa en la apertura del buzón.

El Director Médico de la Secretaría de Salud y Director Ejecutivo de los Servicios de Salud de Chihuahua, en el trascurso de la auditoría y con motivo de la intervención de la ASF, instruyó a los jefes de las jurisdicciones sanitarias números I, II, III, IV, V, VI y VII, a los directores de los hospitales generales, a los directores de los hospitales integrales, a los directores de los hospitales comunitarios, a los directores de subsedes, al Director del Centro Estatal de Cancerología, al Director del Hospital Infantil de Especialidades y al Director del Centro de Atención Integral Hospitalaria de Salud Mental para que, en lo sucesivo, se tomen las medidas pertinentes para realizar la apertura del buzón del Sistema Unificado de Gestión (SUG), de acuerdo con sus lineamientos, y se incluya siempre la presencia del Aval Ciudadano o algún usuario de la unidad médica, con lo que se solventa lo observado.

36. Con base en la revisión de las guías de cotejo de 22 unidades médicas de las 25 que integraron la muestra de auditoría, se determinó que, sólo 9 unidades médicas entregaron los 3 cuatrimestres, 7 unidades entregaron 2 y 6 unidades sólo 1, en los que se observó que los avales utilizaron el apartado 7 de la guía de cotejo como el mecanismo para plantear sus sugerencias de mejora en la unidad médica. Asimismo, la encuesta aplicada a los avales reflejó que se utilizaron otros medios para expresar las irregularidades encontradas en cada unidad médica, a saber, por medio del buzón de quejas en el 64.0% de los casos, de forma verbal en el 28.0% y por algún otro medio en el 8.0%.

El Director Médico de la Secretaría de Salud y Director Ejecutivo de los Servicios de Salud de Chihuahua, en el transcurso de la auditoría y con motivo de la intervención de la ASF, instruyó a los jefes de las jurisdicciones sanitarias números I, II, III, IV, V, VI y VII, a los directores de los hospitales generales, a los directores de los hospitales integrales, a los directores de los hospitales comunitarios, a los directores de subsedes, al Director del Centro Estatal de Cancerología, al Director del Hospital Infantil de Especialidades y al Director del Centro de Atención Integral Hospitalaria de Salud Mental para que, en lo sucesivo, se tomen las medidas pertinentes para asegurar que los avales ciudadanos tengan pleno conocimiento y realicen el llenado completo y correcto del formato de la Guía de Cotejo, con lo que se solventa lo observado.

37. Se constató que las unidades médicas de la muestra de auditoría no dispusieron de un área o módulo para que los usuarios presentaran sus quejas, sugerencias y felicitaciones.

El Director Médico de la Secretaría de Salud y Director Ejecutivo de los Servicios de Salud de Chihuahua, en el transcurso de la auditoría y con motivo de la intervención de la ASF, instruyó a los jefes de las jurisdicciones sanitarias números I, II, III, IV, V, VI y VII, a los directores de los hospitales generales, a los directores de los hospitales integrales, a los directores de los hospitales comunitarios, a los directores de subsedes, al Director del Centro Estatal de Cancerología, al Director del Hospital Infantil de Especialidades y al Director del Centro de Atención Integral Hospitalaria de Salud Mental para que, en lo sucesivo, se tomen las medidas pertinentes para disponer, en la medida de lo posible, de un área o módulo donde los usuarios de las unidades médicas puedan presentar sus quejas, sugerencias y felicitaciones, con lo que se solventa lo observado.

38. De acuerdo con la información presentada, por parte del área de calidad y enseñanza en el estado de Chihuahua, referente a los documentos en poder del Gestor de Calidad, del registro, consolidación, respaldo y seguimiento de las quejas, sugerencias y felicitaciones presentadas por los usuarios de las unidades médicas, se encontró que únicamente en el 28.0% de las unidades médicas de la muestra de auditoría, existieron bitácoras de seguimiento de quejas y el formato del Modelo de Gestión para la Atención de Quejas, Sugerencias y Felicitaciones (MANDE), con la firma del gestor de calidad.

El Director Médico de la Secretaría de Salud y Director Ejecutivo de los Servicios de Salud de Chihuahua, en el transcurso de la auditoría y con motivo de la intervención de la ASF, instruyó a los jefes de las jurisdicciones sanitarias números I, II, III, IV, V, VI y VII, a los directores de los hospitales generales, a los directores de los hospitales integrales, a los directores de los hospitales comunitarios, a los directores de subsedes, al Director del Centro Estatal de Cancerología, al Director del Hospital Infantil de Especialidades y al Director del Centro de Atención Integral Hospitalaria de Salud Mental para que, en lo sucesivo, se tomen las medidas pertinentes para lograr que el Gestor de Calidad disponga de un respaldo, de acuerdo con los lineamientos del SUG, de las quejas, sugerencias y felicitaciones, con lo que se solventa lo observado.

39. Con base en la revisión del apartado 2 de la guía de cotejo se constató que 22 unidades médicas evidenciaron este documento en al menos un cuatrimestre, a saber, 9 unidades médicas presentaron los 3 cuatrimestres, 7 entregaron 2 y 6 sólo 1, lo que significó la revisión de 47 formatos de guía de cotejo, de los cuales sólo en 9 unidades médicas se presentó la

evidencia del cumplimiento de los compromisos establecidos en el cuatrimestre anterior. Adicionalmente, mediante un cuestionario contestado por 25 avales ciudadanos, el 92.0% mencionó que las denuncias o sugerencias que realizaron fueron consideradas para el mejoramiento de la calidad del servicio de la unidad médica.

El Director Médico de la Secretaría de Salud y Director Ejecutivo de los Servicios de Salud de Chihuahua, en el trascurso de la auditoría y con motivo de la intervención de la ASF, instruyó a los jefes de las jurisdicciones sanitarias números I, II, III, IV, V, VI y VII, a los directores de los hospitales generales, a los directores de los hospitales integrales, a los directores de los hospitales comunitarios, a los directores de subsedes, al Director del Centro Estatal de Cancerología, al Director del Hospital Infantil de Especialidades y al Director del Centro de Atención Integral Hospitalaria de Salud Mental para que, en lo sucesivo, se tomen las medidas pertinentes para disponer de los formatos de la Guía de Cotejo y Carta Compromiso, completamente requisitados cada cuatrimestre, con lo que se solventa lo observado.

Salud: Transparencia y difusión

40. Con base en la revisión de la evidencia proporcionada por el área de calidad, se comprobó que el 80.0% de las unidades médicas revisadas hicieron públicos los resultados de INDICAS elaborados por el personal de la unidad médica para conocimiento de los usuarios, mientras que el 44.0% de las mismas, también hicieron del conocimiento de los usuarios los resultados de INDICAS elaborados por el Aval Ciudadano. Por otro lado, en la encuesta aplicada a 25 avales ciudadanos, el 92.0% afirmó que se hace del conocimiento de los usuarios los resultados de trato digno; asimismo, el 52.0% manifestó que los usuarios de los servicios médicos conocen la existencia de la figura de Aval Ciudadano, así como las funciones que desempeña.

El Director Médico de la Secretaría de Salud y Director Ejecutivo de los Servicios de Salud de Chihuahua, en el trascurso de la auditoría y con motivo de la intervención de la ASF, instruyó a los jefes de las jurisdicciones sanitarias números I, II, III, IV, V, VI y VII, a los directores de los hospitales generales, a los directores de los hospitales integrales, a los directores de los hospitales comunitarios, a los directores de subsedes, al Director del Centro Estatal de Cancerología, al Director del Hospital Infantil de Especialidades y al Director del Centro de Atención Integral Hospitalaria de Salud Mental para que, en lo sucesivo, se tomen las medidas pertinentes para lograr que cada unidad médica publique en un lugar visible, los resultados de trato digno del INDICAS, y los mismos del Aval Ciudadano, de manera cuatrimestral y se guarde evidencia de ello, con lo que se solventa lo observado.

Salud: Evaluación de la Gestión y Resultados

41. El área de calidad y enseñanza de la Secretaría de Salud del estado no dispuso de evidencia sobre la realización de alguna evaluación integral, interna o externa, sobre el desempeño de los avales ciudadanos en la entidad, durante el ejercicio 2014.

El Director Médico de la Secretaría de Salud y Director Ejecutivo de los Servicios de Salud de Chihuahua, en el trascurso de la auditoría y con motivo de la intervención de la ASF, instruyó al Subdirector de Calidad de los Servicios de Salud de Chihuahua para que, en lo subsecuente, se disponga de evidencia de la realización de alguna evaluación integral, interna o externa,

sobre el desempeño de los avales ciudadanos en la entidad, con lo que se solventa lo observado.

42. De acuerdo con la documentación entregada y analizada para los trabajos de auditoría de la Participación Social en el Gasto Federalizado del Estado de Chihuahua, se determinó que la figura de Participación Social en el sector salud, denominada Aval Ciudadano, tuvo fortalezas y debilidades, las cuales se mencionan a continuación:

FORTALEZAS

- Se constituyó el Aval Ciudadano mediante un acta y se registró por medio de una plataforma electrónica que se controla en el ámbito federal.
- Los avales de las unidades médicas ganadoras de proyectos de gestión mediante el Programa SICALIDAD recibieron la información necesaria para llevar a cabo sus acciones de contraloría social mediante cédulas de vigilancia.
- Existió comunicación continua con el personal de la instancia coordinadora federal sobre lo relacionado con el Aval Ciudadano y temas de calidad en las unidades de salud.
- Se realizaron encuestas sobre indicadores de trato digno por parte del Aval Ciudadano, guías de cotejo y cartas compromiso de al menos un cuatrimestre de 2014 en 22 unidades médicas.
- Se cumplió con la elaboración y envío a la instancia coordinadora federal de los Informes de Seguimiento Construir Ciudadanía en Salud: Aval Ciudadano, por cada cuatrimestre.
- Se identificó a la Guía de Cotejo como el principal mecanismo del Aval Ciudadano para plantear las áreas de mejora que identificó y a la Carta Compromiso para convertirlas en obligaciones por parte del responsable de la unidad médica.
- Se constató la participación del Aval Ciudadano en la apertura de los buzones de captación de quejas, denuncias y sugerencias en 22 unidades médicas.

DEBILIDADES

- El Aval Ciudadano existió en el 48.8% del total de las unidades médicas de los Servicios de Salud de Chihuahua.
- No se llevó a cabo el Programa Bienvenida para los nuevos avales ciudadanos.
- El Aval Ciudadano no participó en las reuniones del CECAS ni del COCASEP durante 2014.
- No se realizó una evaluación sobre los resultados de la figura de participación social en la entidad federativa.
- No se le entregó una copia de las cartas compromiso que se establecieron a los avales ciudadanos que realizan los monitoreos.
- La supervisión de las cartas compromiso por parte del personal del área de calidad no se realizó en las unidades médicas que formaron parte de la muestra de auditoría.

- No se entregaron las guías de cotejo de 3 unidades médicas que formaron parte de la muestra de auditoría, referentes a los 3 cuatrimestres del 2014.
- No se entregaron las cartas compromiso de 6 unidades médicas que formaron parte de la muestra de auditoría, referentes a los 3 cuatrimestres del 2014.
- El formato para las encuestas de los indicadores de trato digno no fue entregado para 3 unidades médicas que formaron parte de la muestra de auditoría, por parte del personal de las unidades médicas.
- No se realizó el 30.0% como mínimo de las encuestas de trato digno por parte del Aval Ciudadano en las unidades médicas de la muestra auditada.
- No se identificó la participación del Gestor de Calidad en la consolidación, respaldo y seguimiento de las quejas, sugerencias y felicitaciones realizadas por los usuarios en el 72.0% de las unidades médicas que formaron parte de la muestra de auditoría.
- No se evidenció en el 56.0% de las unidades médicas que formaron parte de la muestra de auditoría, que se hacen del conocimiento de la ciudadanía los resultados del trabajo del Aval Ciudadano.
- Se requiere de mayor capacitación a los avales ciudadanos e implementación de mecanismos de apoyo y retroalimentación que motiven a estas figuras de participación social a continuar con su labor social en beneficio de su comunidad.

El Director Médico de la Secretaría de Salud y Director Ejecutivo de los Servicios de Salud de Chihuahua, en el transcurso de la auditoría y con motivo de la intervención de la ASF, instruyó al Subdirector de Calidad de los Servicios de Salud de Chihuahua para que, en lo subsecuente, se tomen las medidas pertinentes para atender las debilidades detectadas en la auditoría practicada, y se disponga de evidencia física y/o electrónica de ello, con lo que se solventa lo observado.

Seguridad Pública: Normativa Institucional

43. Con la revisión de los documentos normativos que proporcionó el Centro Estatal de Prevención de la Violencia y la Delincuencia con Participación Ciudadana, se verificó que la participación social en esta materia se establece en la Ley del Sistema Estatal de Seguridad Pública del Estado de Chihuahua y en la Ley para la Prevención Social de la Violencia y la Delincuencia con Participación Ciudadana del Estado de Chihuahua; asimismo, con el oficio número 47/2015 del 18 de agosto de 2015, emitido por este Centro Estatal de Prevención de la Violencia y la Delincuencia con Participación Ciudadana, se constató que tanto en el ámbito estatal como en el municipal no se dispone de lineamientos específicos que regulen las figuras de participación social correspondientes. Al respecto, mediante el cuestionario que se aplicó a integrantes del Fideicomiso para la Competitividad y la Seguridad Ciudadana (FICOSEC) y de las Mesas de Seguridad y Justicia de los municipios de Juárez, Chihuahua y Cuauhtémoc de la muestra de auditoría, se determinó que el 58.0% aseguró no haber recibido un lineamiento respectivo donde se establecen las funciones de la figura participativa.

El Fiscal Especializado en Seguridad Pública y Prevención del Delito, en el transcurso de la auditoría y con motivo de la intervención de la ASF, instruyó al Coordinador del Centro Estatal de Prevención Social de la Violencia y la Delincuencia con Participación Ciudadana, para que

en coordinación con el Secretariado Ejecutivo del Sistema Estatal de Seguridad Pública nombre a una persona que se encargue de la elaboración de los lineamientos específicos para la regulación de la participación social, con lo que se solventa lo observado.

Seguridad Pública: Integración y Operación

44. De acuerdo con la documentación y con el oficio número 047/2015 del 18 de agosto de 2015 del Centro Estatal de Prevención de la Violencia y la Delincuencia con Participación Ciudadana, se constató que en el estado de Chihuahua no se realizó la conformación de las figuras de participación social en seguridad pública; aunque fue posible verificar que se encuentra constituida una organización paralela denominada Fideicomiso para la Competitividad y la Seguridad Ciudadana (FICOSEC) que funciona en el ámbito estatal y la cual se conforma de empresarios en su mayoría; asimismo, se establecieron en algunos municipios las Mesas de Seguridad y Justicia (Juárez, Chihuahua, Cuauhtémoc, Hidalgo del Parral, Delicias y Nuevo Casas Grandes), ambas figuras fueron creadas de manera independiente al Gobierno del Estado. Al respecto, 37.5% de los integrantes de dichas figuras, consultados mediante un cuestionario como parte de los trabajos de auditoría, afirmó haber signado el documento de formalización del inicio de sus actividades.

El Fiscal Especializado en Seguridad Pública y Prevención del Delito, en el transcurso de la auditoría y con motivo de la intervención de la ASF, instruyó al Coordinador del Centro Estatal de Prevención Social de la Violencia y la Delincuencia con Participación Ciudadana, para que, en coordinación con el Secretariado Ejecutivo del Sistema Estatal de Seguridad Pública, se valide la conformación de las figuras de participación social en seguridad pública; además de continuar con la coordinación del Gobierno del Estado en el FICOSEC y en las Mesas de Seguridad y Justicia ya instaladas, y en las que se encuentran en proceso de conformación, con lo que se solventa lo observado.

45. Mediante entrevista con el personal designado de atender las figuras de participación social en el estado de Chihuahua y con el análisis de la documentación que proporcionó el Centro Estatal de Prevención de la Violencia y la Delincuencia con Participación Ciudadana, se identificó que este Centro es el encargado de la creación y operación de las figuras participativas tanto en el ámbito estatal como en el municipal, el titular lleva en ese cargo tres años, el área dispone de 12 personas para dar seguimiento a la creación, monitoreo y control de las actividades realizadas por las figuras; sin embargo, no dispone de algún tipo de manual de organización ni de procedimientos de las funciones que realizan; asimismo, se verificó que no existe un sistema informático para registrar y dar seguimiento a las acciones realizadas por las figuras de participación social, puesto que éstas no han sido conformadas.

El Fiscal Especializado en Seguridad Pública y Prevención del Delito, en el transcurso de la auditoría y con motivo de la intervención de la ASF, instruyó al Coordinador del Centro Estatal de Prevención Social de la Violencia y la Delincuencia con Participación Ciudadana, para que se coordine con la Dirección de Administración y Sistemas de la Fiscalía General del Estado para que, la brevedad posible, sea elaborado el Manual de Organización y Procedimientos, así como que sea instalado el sistema informático para registrar las acciones de las figuras de participación social, una vez conformadas éstas, con lo que se solventa lo observado.

46. Con la revisión de la documentación que proporcionó el Centro Estatal de Prevención de la Violencia y la Delincuencia con Participación Ciudadana en el estado de Chihuahua, se constató que no existe evidencia de la coordinación con las instancias estatales y municipales encargadas de la seguridad pública, tampoco de la relación que guarda con el Secretariado Ejecutivo del Sistema Nacional de Seguridad Pública para tratar temas relacionados con la participación social.

El Fiscal Especializado en Seguridad Pública y Prevención del Delito, en el transcurso de la auditoría y con motivo de la intervención de la ASF, instruyó al Coordinador del Centro Estatal de Prevención Social de la Violencia y la Delincuencia con Participación Ciudadana, para que en coordinación con el Secretariado Ejecutivo del Sistema Estatal de Seguridad Pública se establezcan los mecanismos de comunicación e información en temas relacionados con la participación social con el Secretariado Ejecutivo del Sistema Nacional de Seguridad Pública y se turne copia a esta Fiscalía Especializada; asimismo, instruyó al Director General Jurídico de la Fiscalía General del estado, para brinde asesoría técnica al Centro Estatal de Prevención Social de la Violencia y la Delincuencia con Participación Ciudadana para la elaboración de convenios de colaboración para llevar a cabo la coordinación con las instancias estatales y municipales encargadas de la seguridad pública, con lo que se solventa lo observado.

47. Con el análisis de la documentación y con el oficio número 047/2015 del 18 de agosto de 2015 que proporcionó el Centro Estatal de Prevención de la Violencia y la Delincuencia con Participación Ciudadana, se constató que en el estado de Chihuahua no se encontraron conformadas las figuras de participación social en seguridad pública, por lo que no fue posible verificar que hayan operado conforme a la normativa. De acuerdo con las respuestas del cuestionario que se aplicó a los integrantes del FICOSEC y de las Mesas de Seguridad y Justicia, respecto de los mecanismos o instrumentos que utilizaron para apoyar la operación de su organización, el 30.0% de las actividades que realizaron fueron mediante reuniones con las autoridades policiales; el 27.5% correspondieron a reportes de avance de los programas; el 13.0% se enfocaron a la revisión de presupuestos y metas, y el 29.5% realizaron actividades como el seguimiento a indicadores de incidencia delictiva, fomento a la participación ciudadana, mesas de trabajo respecto a temas específicos y seguimiento a procesos judiciales.

El Fiscal Especializado en Seguridad Pública y Prevención del Delito, en el transcurso de la auditoría y con motivo de la intervención de la ASF, instruyó al Coordinador del Centro Estatal de Prevención Social de la Violencia y la Delincuencia con Participación Ciudadana, para que a la brevedad posible y en coordinación con el Secretariado Ejecutivo del Sistema Estatal de Seguridad Pública se proceda a la oficialización de las figuras de participación social que ya existen en la entidad (FICOSEC, Mesas de Seguridad y Justicia y Gabinetes Municipales) y se verifique su operación, con lo que se solventa lo observado.

48. Con la revisión de los documentos y con el oficio número 047/2015 del 18 de agosto de 2015 que proporcionó el Centro Estatal de Prevención de la Violencia y la Delincuencia con Participación Ciudadana, se verificó que no se dispone de evidencia de la generación de informes de actividades y resultados de las figuras de participación social, debido a que no fueron conformadas en la entidad. Al respecto, de las respuestas obtenidas del cuestionario aplicado a los integrantes del FICOSEC y de las Mesas de Seguridad y Justicia, la totalidad argumentó que elaboraron informes de actividades; de éstos, el 43.0% correspondieron al

reporte mensual de incidencia delictiva; el 22.0% al informe anual del FICOSEC; el 14.0% a boletines de prensa; el 14.0% a actas de sesiones y el 7.0% a minutas de la reunión plenaria.

El Fiscal Especializado en Seguridad Pública y Prevención del Delito, en el transcurso de la auditoría y con motivo de la intervención de la ASF, solicitó al Presidente del FICOSEC, proporcione al Centro Estatal de Prevención Social de la Violencia y la Delincuencia con Participación Ciudadana los informes generados de las actividades y resultados en el periodo 2014-2015, con lo que se solventa lo observado.

Seguridad Pública: Capacitación y Asistencia

49. De acuerdo con la documentación que proporcionó el Centro Estatal de Prevención de la Violencia y la Delincuencia con Participación Ciudadana, se constató que en 2014, este centro estatal impartió cursos de diversos temas relacionados con la seguridad pública y la prevención del delito, cuya convocatoria la hicieron extensiva a organizaciones de la sociedad civil y a la ciudadanía en general; no así a los miembros de las figuras de participación social en seguridad pública, pues éstas no fueron conformadas tanto en el estado como en los municipios. Al respecto, de las respuestas obtenidas en los cuestionarios aplicados a los integrantes del FICOSEC y de las Mesas de Seguridad y Justicia, en el marco de la auditoría, el 42.0% afirmó que recibió capacitación en temas de prevención del delito, impacto en la gestión de organizaciones no gubernamentales e incidencia delictiva y resaltaron que fueron pagados con recursos de los propios empresarios.

El Fiscal Especializado en Seguridad Pública y Prevención del Delito, en el transcurso de la auditoría y con motivo de la intervención de la ASF, instruyó al Coordinador del Centro Estatal de Prevención Social de la Violencia y la Delincuencia con Participación Ciudadana, para que una vez conformadas e institucionalizadas las figuras de participación social, prioritariamente se les convoque a la capacitación en materia de seguridad pública y prevención del delito y que se imparta en este centro estatal, con lo que se solventa lo observado.

Seguridad Pública: Mecanismos de Atención de Quejas, Denuncias y Sugerencias

50. De acuerdo con la documentación y con el oficio número 47/2015 del 18 de agosto de 2015 que proporcionó el Centro Estatal de Prevención de la Violencia y la Delincuencia con Participación Ciudadana, se constató que no existe evidencia de la implementación de mecanismos para la captación de quejas, denuncias y sugerencias de los miembros de las figuras de participación social en seguridad pública, pues estas figuras no han sido conformadas en la entidad; en consecuencia, no existe atención ni seguimiento. Al respecto, de las respuestas generadas por los cuestionarios aplicados como parte de la auditoría a los integrantes del FICOSEC y de las Mesas de Seguridad y Justicia, la totalidad afirmó que conocen los medios por los cuales pueden realizar quejas, denuncias y sugerencias; el teléfono, las redes sociales y las reuniones de trabajo son las más destacadas. Además, se verificó que en estas organizaciones, las quejas, denuncias y sugerencias que se reciben de la ciudadanía son captadas mediante la página de internet del FICOSEC. Asimismo, la totalidad de los entrevistados argumentaron que realizaron sugerencias o recomendaciones sobre la gestión del servicio de seguridad pública.

El Fiscal Especializado en Seguridad Pública y Prevención del Delito, en el transcurso de la auditoría y con motivo de la intervención de la ASF, instruyó al Coordinador del Centro Estatal

de Prevención Social de la Violencia y la Delincuencia con Participación Ciudadana, para que se instalen los mecanismos necesarios a fin de que, una vez formalizadas las figuras de participación social, se reciban las quejas, denuncias y sugerencias de sus integrantes y se les dé atención y seguimiento, con lo que se solventa lo observado.

Seguridad Pública: Transparencia y difusión

51. De acuerdo con la documentación y con el oficio número 47/2015 del 18 de agosto de 2015 que proporcionó el Centro Estatal de Prevención de la Violencia y la Delincuencia con Participación Ciudadana, se verificó que no disponen de información referente a la difusión de los resultados y logros alcanzados por las figuras de participación social en seguridad pública, pues estas figuras no han sido conformadas en la entidad. Respecto de este tema, el 100.0% de los integrantes del FICOSEC y de las Mesas de Seguridad y Justicia, manifestaron que por parte de sus organizaciones existe difusión a la ciudadanía, para lo cual se utilizaron principalmente el internet, medios impresos e informes anuales.

El Fiscal Especializado en Seguridad Pública y Prevención del Delito, en el transcurso de la auditoría y con motivo de la intervención de la ASF, instruyó al Coordinador del Centro Estatal de Prevención Social de la Violencia y la Delincuencia con Participación Ciudadana, para que se coordine con el FICOSEC, a fin de disponer de los resultados y logros alcanzados por esta figura de participación social y estar en condiciones de su difusión por medio de esta Fiscalía Especializada, con lo que se solventa lo observado.

Seguridad Pública: Evaluación de la Gestión y Resultados

52. Con el análisis de los documentos y del oficio número 47/2015 del 18 de agosto de 2015 que proporcionó el Centro Estatal de Prevención de la Violencia y la Delincuencia con Participación Ciudadana, no se encontró evidencia de que se hubiere realizado la evaluación al desempeño y operación de la gestión y resultados de las figuras de participación en seguridad pública, pues estas figuras no han sido conformadas en la entidad.

El Fiscal Especializado en Seguridad Pública y Prevención del Delito, en el transcurso de la auditoría y con motivo de la intervención de la ASF, instruyó al Coordinador del Centro Estatal de Prevención Social de la Violencia y la Delincuencia con Participación Ciudadana, para que una vez formalizadas las figuras de participación social, se realice la evaluación al desempeño y operación de la gestión y de sus resultados, con lo que se solventa lo observado.

53. Con el análisis de la información entregada para los trabajos de auditoría de la Participación Social en el Gasto Federalizado del Estado de Chihuahua, se identificó que no han sido conformadas las figuras de participación social en seguridad pública; sin embargo, se pudo identificar que se encuentra constituida una organización paralela denominada Fideicomiso para la Competitividad y la Seguridad Ciudadana (FICOSEC) que funciona en el ámbito estatal y las Mesas de Seguridad y Justicia que se establecieron en algunos municipios de la entidad; respecto al tema se presentaron fortalezas y debilidades, las cuales se mencionan a continuación:

FORTALEZAS

- Existe normativa estatal que ayuda a regular a las figuras de participación social en materia de seguridad pública.

- Se identificó que se encuentran constituidas en el estado de Chihuahua, una organización denominada Fideicomiso para la Competitividad y la Seguridad Ciudadana (FICOSEC) y las Mesas de Seguridad y Justicia en los municipios de Juárez, Chihuahua, Cuauhtémoc, Hidalgo del Parral, Delicias y Nuevo Casas Grandes; sin embargo, ambas figuras fueron creadas de manera independiente al Gobierno del Estado.

DEBILIDADES

- No existe normativa federal que coadyuve a regular a las figuras de participación social en seguridad pública, por lo que su normativa local es el fundamento principal para operar.
- Se carece de lineamientos específicos que ayuden a conformar y regular a las figuras de participación social en seguridad pública.
- En 2014, no fueron conformadas las figuras de participación social tanto en el ámbito estatal como en el municipal.
- No existen mecanismos e instrumentos por parte del Centro Estatal de Prevención de la Violencia y la Delincuencia con Participación Ciudadana en el estado de Chihuahua para apoyar la conformación de las figuras de participación social, así como los instrumentos de control y seguimiento para realizar el registro, seguimiento y evaluación de las actividades de los mismos.
- No se presentó evidencia de las acciones de coordinación entre las instancias federal, estatal y municipales encargadas de la seguridad pública en relación con la participación social.
- No se constató que las figuras de participación social operaron conforme a la normativa aplicable.
- No se verificó que la instancia coordinadora estatal analizó y procesó la información de las actividades y resultados de la operación de las figuras de participación social, y que éstos se comunicaron a la coordinadora federal.
- La instancia coordinadora no generó informes de resultados respecto a la operación de las figuras de participación social.
- No se implementaron mecanismos o sistemas de captación de quejas, denuncias y sugerencias de las figuras de participación social en relación con el servicio de seguridad pública
- No hubo difusión por parte de la instancia coordinadora estatal de los resultados y logros alcanzados por las figuras de participación social.
- No se encontró evidencia de que se hubiere realizado la evaluación al desempeño y operación de la gestión y resultados de las figuras de participación social en el estado de Chihuahua.

El Fiscal Especializado en Seguridad Pública y Prevención del Delito, en el transcurso de la auditoría y con motivo de la intervención de la ASF, instruyó al Coordinador del Centro Estatal

de Prevención Social de la Violencia y la Delincuencia con Participación Ciudadana, a fin de que sean formalmente constituidas las figuras de participación social y subsanar las debilidades detectadas en la auditoría, tanto para el ámbito estatal como para los municipios y se sirva remitir el informe de avances a esta Fiscalía Especializada y al Secretariado Ejecutivo del Sistema Estatal de Seguridad Pública, con lo que se solventa lo observado.

Consecuencias Sociales

Las insuficiencias determinadas en el proceso de participación social en las materias revisadas, a saber, educación, salud y seguridad pública, no permitieron que sus figuras participativas tuvieran la cobertura y alcance de actuación previstos por la normativa, a efecto de apoyar el logro de los objetivos de dichos sectores, vigilar y dar seguimiento a la gestión y resultados de la acción institucional con la cual se vinculan, y coadyuvar a su desarrollo eficiente y transparente.

Resumen de Observaciones y Acciones

Se determinó(aron) 46 observación(es) la(s) cual(es) fue(ron) solventada(s) por la entidad fiscalizada antes de la integración de este informe.

Dictamen

La Auditoría Superior de la Federación revisó una muestra de 41 centros escolares de educación básica; 1 Consejo Estatal de Participación Social en la Educación; 67 consejos ciudadanos municipales de participación social en la educación; 25 unidades médicas del sector salud; 1 Consejo Ciudadano Estatal de Seguridad Pública y 3 consejos ciudadanos municipales de seguridad pública. La auditoría se practicó sobre la información proporcionada por la entidad fiscalizada, de cuya veracidad es responsable.

En lo que respecta a los consejos de participación social en la educación, se concluyó que existe avance en la constitución de los consejos de participación social en la educación; en este contexto, existe un adecuado seguimiento de sus acciones, ya que está constituido el 98.5% de los consejos escolares en la entidad; asimismo, la totalidad de éstos se integró por medio de una asamblea escolar de padres de familia, y se evidenció su registro en el REPUCE. No obstante, existen áreas de mejora, tal es el caso de la falta de constitución del 58.2% de los consejos municipales, la falta de capacitación a los integrantes de los consejos escolares; el desconocimiento, del 60.0% de los padres de familia integrantes de los consejos escolares, de la existencia y operación del REPUCE; la ausencia de medios para presentar quejas, denuncias y sugerencias; la falta de sesiones de trabajo de los consejos escolares y; la carencia de evaluaciones sobre la estrategia de participación social en la educación. Otro aspecto relevante es que las autoridades educativas no entregaron a los padres de familia las plantillas de personal docente y empleados adscritos a cada centro escolar.

En relación con la participación social en el sector salud, se dispone de un área encargada de la coordinación, constitución y operación de los avales ciudadanos en las unidades médicas de la entidad, sin embargo, esta figura no se encuentra constituida en el 51.2% de las unidades médicas de la entidad. Asimismo, se identificaron áreas de mejora en la elaboración y registro cuatrimestral de las guías de cotejo y cartas compromiso de cada Aval Ciudadano; asimismo, en la captación, seguimiento y atención de las quejas, sugerencias y denuncias, tanto de los avales ciudadanos como de la población usuaria de los servicios de salud, por parte del

personal de la unidad médica, los jefes jurisdiccionales y los gestores de calidad; no se hicieron del conocimiento del titular del Régimen Estatal de Protección Social en Salud los resultados del trabajo del Aval Ciudadano; y los avales no participaron en las reuniones del Comité Estatal de Calidad en Salud (CECAS), ni del Comité de Calidad y Seguridad del Paciente (COCASEP), ya que no fueron convocados.

En lo relativo a la participación de los ciudadanos en los consejos ciudadanos de seguridad pública, en términos generales, existe un insuficiente avance en la estrategia para consolidar e impulsar la participación social en seguridad pública, a pesar de que se aprecia que dentro de su normativa estatal se establece el apartado de participación social, estas figuras no fueron conformadas, tanto en el estado como en los municipios; de manera paralela existen organizaciones que se conforman por ciudadanos y empresarios, pero fueron creadas de manera independiente, principalmente motivados por la marcada situación de inseguridad que se vivió en la entidad.

En conclusión, el Gobierno del Estado de Chihuahua cumplió parcialmente las disposiciones normativas, referentes a promover, implementar y realizar el seguimiento y evaluar el proceso de participación social en las materias revisadas.

Apéndices

Áreas Revisadas

Los Servicios Educativos, la Secretaría de Salud y el Centro Estatal de Prevención de la Violencia y la Delincuencia con Participación Ciudadana, del estado de Chihuahua.

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.