

Gobierno del Distrito Federal (Auditoría Coordinada)

Participación Social en el Gasto Federalizado

Auditoría Financiera y de Cumplimiento: 14-A-09000-02-1608

GF-1148

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 salud y seguridad pública, a saber, Aval Ciudadano y consejos ciudadanos de participación social en seguridad pública.

Muestra auditada:

28 unidades médicas del sector salud

Consejos ciudadanos de participación social en 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 la educación; los avaluos 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, éste 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 una 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 sus estructuras y funciones específicas; 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 al gobierno del Distrito Federal se revisaron los correspondientes al Aval Ciudadano y a los consejos ciudadanos de participación social en seguridad pública mediante 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.

En el marco del Sistema Nacional de Fiscalización (SNF), la ASF suscribió convenios de coordinación y colaboración con las Entidades de Fiscalización Superior de las Legislaturas Locales (EFSL), con el objeto de coordinar y fortalecer las acciones de fiscalización a los recursos federales transferidos a las entidades federativas, municipios y demarcaciones territoriales.

En ese contexto, para la revisión de la Cuenta Pública 2014, la ASF diseñó una estrategia de fiscalización coordinada con las EFSL, cuyo objetivo es incrementar la cobertura en la revisión del gasto federalizado, evitar la duplicidad en las auditorías realizadas e impulsar la homologación de criterios, normas y metodologías de auditoría, que son objetivos sustantivos del SNF.

Esta auditoría se realizó con base en esa estrategia y se llevó a cabo conjuntamente con la Auditoría Superior de la Ciudad de México; consideró el marco jurídico de la ASF y se desarrolló en un ambiente de estrecha coordinación con esa entidad de fiscalización.

Resultados

Salud: Integración y operación

1. Mediante entrevista con el personal designado, se identificó que existe un área encargada de la coordinación del trabajo del Aval Ciudadano para el segundo nivel, denominado Responsable Estatal de Calidad, cuyo titular lleva en ese cargo dos años; no obstante, el área no dispone de nivel jerárquico requerido para aparecer en el organigrama o en el manual de organización de la Secretaría de Salud del Distrito Federal.

Como mecanismo de seguimiento y verificación de las actividades de los avales ciudadanos, se utilizan los formatos establecidos por la federación y para el registro de los avales ciudadanos se utilizó la plataforma federal denominada Sistema de Registro del Aval Ciudadano (SIRAVAL); no obstante, no se evidenciaron mecanismos de control sistematizado o concentrador para todo lo relacionado con el funcionamiento del aval ciudadano.

El Responsable Estatal de Calidad en el Distrito Federal, en el transcurso de la auditoría y con motivo de la intervención de la ASF, solicitó al Director General de Servicios Médicos y Urgencias de la Secretaría de Salud y al Director Ejecutivo en Servicios de Salud Pública, se informe o ratifique al responsable institucional de la calidad con el objeto de aparecer en el organigrama de la Secretaría de Salud del DF; además, instruyó para fortalecer los mecanismos de control de la operación, seguimiento y evaluación del aval ciudadano, por lo que se solventa lo observado.

2. De acuerdo con la relación de unidades médicas y del registro de avales ciudadanos que se entregaron en medio magnético por el responsable estatal de calidad, el total de las unidades médicas públicas en la entidad fue de 127 y los avales ascendieron a 127, lo que manifiesta que todas las unidades médicas dispusieron de Aval Ciudadano. Igualmente, conforme a la revisión de 28 unidades médicas, se constató que todas dispusieron de Aval Ciudadano y de su acta de instalación, misma que contiene la firma del Aval Ciudadano y del titular de la unidad médica; también, mediante consulta a los avales de 25 unidades médicas, 24 mencionaron que dispusieron de copia de su acta de instalación.

3. De acuerdo con la consulta a una muestra de 25 avales ciudadanos, el 56.0% mencionó que presentó observaciones y sugerencias sobre el Seguro Popular; además, mediante la revisión de los informes de Seguimiento Construir Ciudadanía en Salud, correspondiente a los tres cuatrimestres de 2014, se comprobó que contemplaron información relacionada con el Seguro Popular; sin embargo, no se evidenció que la hicieron del conocimiento del titular del Régimen Estatal de Protección Social en Salud (REPSS).

El Responsable Estatal de Calidad en el Distrito Federal, en el transcurso de la auditoría y con motivo de la intervención de la ASF, solicitó al Director General de Servicios Médicos y Urgencias de la Secretaría de Salud y al Director Ejecutivo en Servicios de Salud Pública, se instruya a los gestores de calidad para que se informe de las principales observaciones y recomendaciones formuladas por los avales ciudadanos dentro de los cinco días hábiles siguientes, para estar en condiciones de informar al titular del Régimen Estatal de Protección Social en Salud (REPSS), con lo que se solventa lo observado.

4. Con la revisión de la información proporcionada por el titular de la Dirección General de Servicios Médicos y Urgencias, se verificó que la Secretaría de Salud del Distrito Federal no fue beneficiada con recursos para la entrega de bienes por acuerdos de gestión en 2014.

5. Con la revisión de la información emitida por la Dirección General de Atención Médica, se verificó que en el 2014 no se utilizó el formato de supervisión de cartas compromiso.

El Responsable Estatal de Calidad en el Distrito Federal, en el transcurso de la auditoría y con motivo de la intervención de la ASF, solicitó a la Secretaría de Salud y Servicios de Salud Pública, se instruya a los gestores de calidad en las unidades médicas para que en lo subsecuente, los compromisos que se asuman con el Aval Ciudadano para la mejora de la atención y la seguridad de los pacientes, se registren bajo los criterios que da a conocer la Dirección General de Calidad y Educación en Salud de la Secretaría de Salud (DGCESS) para tal efecto, y que se encuentra visible en su portal; de igual manera solicitó se informe que a partir de esta fecha será realizada la supervisión cuatrimestral a las cartas compromiso elaboradas por los avales ciudadanos y los responsables de la unidad médica, mediante el formato denominado Construir Ciudadanía en salud: Aval Ciudadano; con lo que se solventa lo observado.

6. Con la revisión de la Plataforma del Sistema de Registro de Aval Ciudadano (SIRAVAL), y los correos electrónicos del 30 de abril; 16 de julio y 18 de diciembre de 2014, proporcionados por la Dirección General de Atención Médica, se evidenció que éstos fueron utilizados como mecanismo de comunicación y coordinación con la instancia coordinadora federal, representada por la Dirección General de Calidad y Educación en Salud de la Secretaría de Salud (DGCESS).

7. Con la revisión de los 111 formatos de cartas compromiso al ciudadano proporcionadas, para las 28 unidades médicas de la muestra, se constató que todas reportaron al menos un cuatrimestre de los tres que deberían realizar; todas se encontraron debidamente llenadas en cuanto al contenido de los compromisos. Asimismo, del resultado obtenido de la aplicación del cuestionario dirigido al Aval Ciudadano, se concluyó que el 92.0% conoció el formato, el 4.0%, contestó que no tiene copia de la Carta Compromiso al Ciudadano para el seguimiento y verificación del cumplimiento, y el 4.0% no contestó sobre este punto.

El Responsable Estatal de Calidad en el Distrito Federal, en el transcurso de la auditoría y con motivo de la intervención de la ASF, solicitó a la Secretaría de Salud y Servicios de Salud Pública se instruya a los gestores de calidad y responsables de las unidades médicas, para que se informe sobre los resultados obtenidos de las cartas compromiso de manera cuatrimestral o, en su defecto, reportar de manera amplia la justificación para la omisión de dicho informe, de igual forma, deberán solicitar de forma adicional el acuse de recibo de los tantos de la Carta Compromiso entregada, y asegurar la firma en las unidades médicas de la totalidad de las cartas compromiso, por lo que se solventa lo observado.

8. Las unidades médicas realizan 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 Federal, para el cumplimiento de lo establecido en el Sistema Nacional de Indicadores de Calidad en Salud. Simultáneamente, el Aval Ciudadano, mediante otro formato determinado también por esa secretaría, debe realizar la misma encuesta, como mínimo al 30.0% del número de las que aplicó la unidad médica.

De las 28 unidades médicas revisadas que integraron la muestra de auditoría, en 27 se identificaron las encuestas elaboradas por el Aval Ciudadano y en 11 por el personal de la unidad médica; sólo 10 cumplieron con el 30.0% como mínimo de encuestas ejecutadas por el aval, respecto de las que efectuó la unidad médica. Asimismo, se utilizó indistintamente en casi todas las unidades médicas y sus avales un solo formato de recolección de datos, no obstante que en la página web de la Dirección General de Calidad y Educación en Salud de la Secretaría de Salud (DGCES), está indicado el formato a utilizar por cada uno.

El Responsable Estatal de Calidad en el Distrito Federal, en el transcurso de la auditoría y con motivo de la intervención de la ASF, solicitó a la Secretaría de Salud y Servicios de Salud Pública, se instruya a los gestores de calidad y responsables de las unidades médicas para que se continúe con la elaboración de encuestas por parte del personal y se dé cumplimiento en la totalidad de las unidades médicas; de igual forma debe realizarse el análisis comparativo de las mediciones elaboradas haciendo del conocimiento al Aval Ciudadano, esta verificación estará a cargo del gestor de calidad, por lo que se solventa lo observado.

9. 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 el titular de la unidad médica.

De acuerdo con lo anterior, se realizó un análisis de las guías de cotejo y cartas compromiso de las unidades médicas que integraron la muestra de auditoría. Al respecto, se determinó que 25 unidades médicas presentaron ambos documentos completos lo que permitió analizarlos y se encontró que en 24 casos existió congruencia entre lo expresado en las guías de cotejo y las cartas compromiso anterior y posterior, correspondientes.

El Responsable Estatal de Calidad en el Distrito Federal, en el transcurso de la auditoría y con motivo de la intervención de la ASF, solicitó a la Secretaría de Salud y Servicios de Salud Pública, se instruya a los gestores de calidad y responsables de las unidades médicas para que, en lo sucesivo, el gestor de calidad verifique que la carta compromiso coincida con la información vertida en la guía de cotejo para propiciar un adecuado seguimiento de los compromisos adquiridos por la unidad médica; contribuir a la implementación de acciones de mejora y toma de decisiones con el Aval Ciudadano, por lo que se solventa lo observado.

10. Mediante consulta a 25 avales ciudadanos que respondieron el cuestionario aplicado, el 24.0% comentó haber asistido a alguna reunión del Comité Estatal de Calidad en Salud (CECAS); asimismo la Dirección de Administración y Finanzas del Gobierno de la Ciudad de México mencionó que no se instaló el Comité Estatal de Calidad en Salud y por ende no se generó información al respecto.

La Dirección de Administración y Finanzas de los Servicios de Salud del Distrito Federal, en el transcurso de la auditoría y con motivo de la intervención de la ASF, dio a conocer que a partir del 3 de diciembre del 2015, la DGCES contempla las funciones e integración de los CECAS en el apartado quinto, en donde establece que se deberá invitar con carácter regular a las

sesiones del Comité a las organizaciones de la sociedad civil, académicas, corporativas o individuos que representen y/o desarrollen funciones de Aval Ciudadano en las instituciones de salud. Dejando sin efecto la instrucción 98/2008 del Sistema Integral de Calidad en Salud SICALIDAD, por lo que se solventa lo observado.

11. Mediante consulta a 25 avales ciudadanos que respondieron el cuestionario aplicado, el 84.0% comentó haber asistido a alguna reunión del Comité de Calidad y Seguridad del Paciente (COCASEP); asimismo, con la revisión de las 22 minutas de las sesiones del COCASEP, en 11 se identificó la participación del Aval Ciudadano durante el ejercicio 2014.

El Responsable Estatal de Calidad en el Distrito Federal, en el transcurso de la auditoría y con motivo de la intervención de la ASF, solicitó al Director General de Servicios Médicos y Urgencias de la Secretaría de Salud y al Director Ejecutivo en Servicios de Salud Pública, se instruya a los gestores de calidad en las unidades médicas para que el Aval Ciudadano sea invitado de manera formal a las sesiones programadas del Comité de Calidad y Seguridad del Paciente (COCASEP), así como proporcionar al Responsable Institucional de Calidad, la evidencia documental de la participación y asistencia en el comité, por lo que se solventa lo observado.

12. Mediante la verificación de los Informes de Seguimiento Construir Ciudadanía en Salud: Aval Ciudadano, se constató que se realizaron adecuadamente en forma cuatrimestral; además, se verificó que fueron enviados al personal de la instancia coordinadora federal de la Dirección General de Calidad y Educación en Salud (DGCES).

Salud: Capacitación y asistencia

13. La entidad fiscalizada realizó acciones de capacitación para los avales ciudadanos, lo que se evidenció con un manual de presentación e inducción; lineamientos operativos; fotografías de las tres jurisdicciones contempladas en la muestra auditada; asimismo, en 2014 se registró el ingreso de seis avales ciudadanos que recibieron capacitación enfocada a lo que incluye el programa Bienvenida.

14. Con la revisión de las guías de cotejo recibidas de las 28 unidades médicas solicitadas, 27 presentaron evidencia del llenado de ese formato por lo menos en un cuatrimestre; sin embargo, en el cuestionario que se aplicó a los avales de estas unidades, el 92.0% reportó conocer el formato de cartas compromisos.

El Responsable Estatal de Calidad en el Distrito Federal, en el transcurso de la auditoría y con motivo de la intervención de la ASF solicitó al Director General de Servicios Médicos y Urgencias de la Secretaría de Salud y al Director Ejecutivo en Servicios de Salud Pública, se instruya al responsable institucional de calidad para que los avales ciudadanos y gestores de calidad de las unidades médicas, se capaciten en el llenado de la guía de cotejo para el monitoreo ciudadano, a efecto de evitar el desconocimiento de las funciones que le corresponde, por lo que se solventa lo observado.

Salud: Mecanismos de atención de quejas, denuncias y sugerencias

15. Con la revisión efectuada a las actas de apertura del buzón ciudadano; libretas; minutas de seguimiento y oficios, se constató que en el 10.7% de las unidades médicas de la muestra

de auditoría no se dispuso de evidencia que acreditara la presencia del Aval Ciudadano en la apertura de los medios de atención de quejas, denuncias y sugerencias.

El Responsable Estatal de Calidad en el Distrito Federal, en el transcurso de la auditoría y con motivo de la intervención de la ASF, informa a la Secretaría de Salud y Servicios de Salud Pública, que la DGCES comunica mediante oficio las instrucciones que quedan sin efecto por el SICALIDAD, entre las que se encuentra la denominada Recomendaciones para la implantación del Modelo de Gestión para la Atención de Quejas y Sugerencias y Felicitaciones MANDE en los establecimientos médicos del Sector Salud.

Por otra parte, de conformidad con el acuerdo No. 30 de la Octava Reunión Ordinaria del Consejo Nacional de Salud, la DGCES y la Comisión Nacional de Protección Social en Salud CNPSS, emiten los Lineamientos del Sistema Unificado de Gestión SUG para la atención y orientación al usuario de los Servicios de Salud, deberá considerarse como mecanismo de atención de quejas, sugerencias, felicitaciones y solicitudes de gestión, dichos lineamientos se llevarán a cabo por medio de la atención, registro, priorización, investigación, resolución y notificación, con la implementación de un plan de mejora continua, actividades que deben realizar el responsable de la unidad médica, el gestor de calidad, el gestor del seguro popular y mediante la verificación de la guía de cotejo por el Aval Ciudadano, con lo que solventa lo observado.

16. En la revisión de las guías de cotejo de 28 unidades médicas que integraron la muestra de auditoría, se observó que en todos los casos los avales ciudadanos utilizaron el apartado 7 de la guía como el medio para plantear sus sugerencias de mejora en la unidad médica, como lo contempla las fracciones I y III del inciso b del Instructivo de llenado de la guía de cotejo para el monitoreo ciudadano.

Asimismo, la encuesta aplicada a los avales reflejó que se utilizaron otros medios para expresar las irregularidades encontradas en cada unidad médica, a saber, de forma verbal en el 45.8%; oficios en el 20.9%, carta compromiso, buzón de quejas, reunión con las autoridades de la jurisdicción en el 33.3% de los avales encuestados.

El Responsable Estatal de Calidad en el Distrito Federal, en el transcurso de la auditoría y con motivo de la intervención de la ASF, solicitó al Director General de Servicios Médicos y Urgencias de la Secretaría de Salud y al Director Ejecutivo en Servicios de Salud Pública se instruya al responsable institucional de calidad para que los avales ciudadanos y gestores de calidad de las unidades médicas se capaciten en el llenado de la Guía de Cotejo para el Monitoreo Ciudadano a efecto de evitar el desconocimiento de las funciones que le corresponden, por lo que se solventa lo observado.

17. Se presentó evidencia de la existencia de actas de instalación del buzón MANDE; copia de libretas de quejas, sugerencias y felicitaciones, y fotografías, por lo que se pudo constatar que en el 96.4% de las unidades médicas de la muestra contempló un área para presentar quejas, sugerencias y felicitaciones; cabe mencionar que 9 unidades recaban las quejas, sugerencias y felicitaciones mediante escritos; 4 presentaron fotografías como evidencia del área en donde se pueden presentar quejas, sugerencias y felicitaciones; 13 unidades atendieron lo señalado mediante el buzón y una unidad realizó un acta de lo que se plasmó en una libreta destinada para este fin.

18. Mediante la revisión de los registros en poder de los gestores de calidad, sobre la consolidación, respaldo y seguimiento de las quejas, sugerencias y felicitaciones realizadas por los usuarios durante el ejercicio 2014, se constató que solamente en el 32.1% de las 28 unidades médicas de la muestra, existió al menos un registro de los mencionados; de éstos, el 75.0% no mostró evidencia que permitiera identificar la participación del gestor de calidad.

El Responsable Estatal de Calidad en el Distrito Federal, en el transcurso de la auditoría y con motivo de la intervención de la ASF, informó a la Secretaría de Salud y Servicios de Salud Pública que la DGCES comunicó las instrucciones que quedan sin efecto para el Sistema Integral de Calidad en Salud (SICALIDAD), entre las que se encuentra la Instrucción 288/2011 denominada Recomendaciones para la implantación del Modelo de Gestión para la Atención de Quejas y Sugerencias y Felicitaciones (MANDE); sin embargo, la instrucción 118/2008 sigue vigente, por lo que la observación es parcialmente solventada.

14-A-09000-02-1608-01-003 **Recomendación**

Para que el Gobierno del Distrito Federal instruya a quien corresponda, corroborar que el gestor de calidad dispone del registro, consolidación, respaldo y seguimiento de las quejas, sugerencias y felicitaciones hechas por los usuarios de los servicios de salud, a fin de fortalecer la operación y el cumplimiento de objetivos y metas.

19. Mediante consulta con los avales ciudadanos de 25 unidades médicas, todos respondieron que sus denuncias y sugerencias fueron consideradas para el mejoramiento de la calidad del servicio de la unidad médica que le corresponde; además, con la revisión del apartado 2 de las Guías de Cotejo que se entregaron para su revisión, se constató que de 28 unidades médicas que presentaron dichas guías, en el 96.3% el Aval Ciudadano presentó diversas evidencias con las que se constata que los compromisos establecidos en ese apartado fueron cumplidos.

El Responsable Estatal de Calidad en el Distrito Federal, en el transcurso de la auditoría y con motivo de la intervención de la ASF, solicitó al Director General de Servicios Médicos y Urgencias de la Secretaría de Salud y al Director Ejecutivo en Servicios de Salud Pública, se instruya al responsable institucional de calidad para que los avales ciudadanos y gestores de calidad de las unidades médicas se capaciten en el llenado de la Guía de Cotejo para el Monitoreo Ciudadano a efecto de evitar el desconocimiento de las funciones que le corresponden, con lo que se solventa lo observado.

Salud: Transparencia y difusión

20. En la encuesta realizada a 25 avales ciudadanos, el 78.5% comentó que hacen del conocimiento de la ciudadanía sus resultados dentro de la unidad médica; sin embargo, con la revisión de la evidencia de su publicación, junto con los indicadores de calidad de la unidad médica denominados INDICAS, el 82.1% de las unidades médicas de la muestra de auditoría no evidenció ese hecho.

El Responsable Estatal de Calidad en el Distrito Federal, en el transcurso de la auditoría y con motivo de la intervención de la ASF, solicitó al Director General de Servicios Médicos y Urgencias de la Secretaría de Salud y al Director Ejecutivo en Servicios de Salud Pública, se instruya al Jefe de la Unidad Médica y al gestor de calidad que corresponda, para que se implemente la publicación y difusión de los resultados de las evaluaciones realizadas por el

Aval Ciudadano, así como de las cartas compromiso, en un lugar visible y accesible para los usuarios, con lo que se solventa lo observado.

Salud: Evaluación de la gestión y resultados

21. Se analizaron evidencias de la evaluación realizada a los avales ciudadanos de 10 unidades médicas de la muestra, elaboradas por el área de calidad de la Secretaría de Salud del D.F., utilizadas para verificar el desempeño de cada uno, antes y después de la capacitación proporcionada; sin embargo, no se acreditó la disponibilidad de una evaluación integral sobre la gestión y resultados de los trabajos desarrollados por el Aval Ciudadano.

14-A-09000-02-1608-01-001 Recomendación

Para que el Gobierno del Distrito Federal instruya a quien corresponda para que se realice una evaluación interna o externa sobre el desempeño de los avales ciudadanos en la entidad federativa a fin de fortalecer la operación y el cumplimiento de objetivos y metas.

22. De acuerdo con la documentación analizada para los trabajos de auditoría de la Participación Social en el Gasto Federalizado en el Distrito Federal, 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

- Todas las unidades médicas dispusieron de Aval Ciudadano.
- Todos los avales ciudadanos de la muestra se formalizaron mediante un acta y se registraron en una plataforma electrónica que se controla en el ámbito federal denominada Sistema de Registro del Aval Ciudadano (SIRAVAL).
- Existió comunicación y coordinación con la instancia coordinadora federal, respecto a todo lo relacionado con los avales ciudadanos.
- Se presentó información completa sobre las quejas, denuncias y sugerencias.
- 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 acreditaron las acciones de capacitación para los avales ciudadanos en 2014, que contemplan lo establecido dentro del Programa Bienvenida, incluyendo evaluación a los avales antes y después de dichas capacitaciones.
- 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.

DEBILIDADES

- El área de calidad no se encuentra en la estructura organizacional de los Sistemas de Salud Pública del Distrito Federal.
- El Responsable Estatal de Calidad no hizo del conocimiento al titular del REPSS o similar los resultados del Aval Ciudadano.

- No se realizó la supervisión de las cartas compromiso por el personal de calidad en ninguna de las unidades médicas que formaron parte de la muestra de auditoría, mediante los formatos de supervisión de cartas compromiso, con los que el área de calidad debe dar seguimiento al trabajo del aval ciudadano.
- No se realizaron las encuestas de indicadores de trato digno por el personal de las unidades médicas en 17 de ellas y solo 10 unidades cumplieron con el 30.0% requerido para las encuestas aplicadas por el aval.
- El Comité Estatal de Calidad (CECAS), no se encuentra instalado.
- No se evidenció la presencia del aval ciudadano en las sesiones del COCASEP en 17 unidades médicas.
- No se evidenció que las unidades médicas que formaron parte de la muestra de auditoría, hicieron del conocimiento de la ciudadanía los resultados del trabajo del Aval Ciudadano.
- No se constató la participación del Aval Ciudadano en la apertura de los buzones de captación de quejas, denuncias y sugerencias, en ninguna de las unidades médicas que formaron parte de la muestra de auditoría.
- Los resultados del Aval Ciudadano no fueron publicados en la unidad médica junto con los resultados de INDICAS para conocimiento de los usuarios.
- No se realizó una evaluación integral sobre los resultados del Aval Ciudadano en la entidad federativa.

14-A-09000-02-1608-01-002 **Recomendación**

Para que el Gobierno del Distrito Federal instruya a quien corresponda a efecto de que se atiendan las debilidades observadas en la auditoría, y el cumplimiento de objetivos y metas.

Seguridad pública: Integración y operación

23. La figura genérica de participación social identificada en el sector de seguridad pública es la de los consejos de participación ciudadana en seguridad pública, los cuales se prevé que existan a nivel de cada entidad federativa y en los municipios y demarcaciones territoriales del Distrito Federal. En relación con el nivel estatal, en el Distrito Federal se ubicó la existencia del Consejo Ciudadano de la Ciudad de México, el cual funciona como una Organización no Gubernamental, ya que obedecen a sus propios lineamientos de operación y tienen autonomía de gestión; su administración y operación no responde a ningún lineamiento público ni tienen relación jerárquica alguna con las autoridades del gobierno de la Ciudad de México, salvo las que ellos mismos deciden eventualmente sostener. En entrevista con el tesorero de dicho consejo, afirmó que su sostenimiento financiero es básicamente privado, a partir de donaciones o bienes en comodato de parte de empresas privadas.

La Dirección Ejecutiva de Rendición de Cuentas de la Secretaría de Seguridad Pública del Gobierno del Distrito Federal, mediante el oficio SSP/OM/DERC/662/2015, de fecha 29 de junio de 2015, argumentó que la Secretaría de Seguridad Pública no tiene entre sus funciones y atribuciones sostener vínculos con el Consejo Ciudadano de la Ciudad de México, dada la autonomía con que éste opera y se le reconoce. Existen comités ciudadanos a nivel de las

delegaciones políticas pero la Secretaría de Seguridad Pública no tiene atribuciones sobre ellos, ya que dependen de los jefes delegacionales, por lo que no disponen de información ni vínculo de dependencia que les permita incidir en su operación.

No obstante, la Ley Orgánica de la Secretaría de Seguridad Pública en su título cuarto establece que se establecerán mecanismos y procedimientos para la participación directa, permanente y periódica de la comunidad respecto de las funciones que realiza, sin referirse a una figura específica de participación de la ciudadanía.

Al respecto, la Dirección Ejecutiva de Rendición de Cuentas de la Secretaría de Seguridad Pública del Gobierno del Distrito Federal, mediante oficio número SSP/OM/DERC/1391, del 9 de diciembre de 2015, argumentó que la participación ciudadana, como una actividad que desarrolla la Secretaría de Seguridad Pública mediante la Subsecretaría de Participación Ciudadana y Prevención del Delito, particularmente en la Dirección General de Participación Ciudadana, se sustenta en los artículos 1 y 2 de la Ley de Seguridad Pública del Distrito Federal que establece las bases para la prestación del servicio de seguridad pública, mediante la prevención de delitos e infracciones, actividad que realiza el Gobierno del Distrito Federal a través de la Secretaría de Seguridad Pública; asimismo, en los artículos 1 y 3 de la Ley Orgánica de la Secretaría de Seguridad Pública del Distrito Federal, se establecen las bases para la organización de esta Secretaría para realizar acciones dirigidas a salvaguardar la integridad y patrimonio de las personas, así como para prevenir la comisión de delitos e infracciones a las disposiciones gubernamentales y de policía.

Además, señalan en el artículo 62 de la ley orgánica, que esta Secretaría podrá realizar diversas acciones como jornadas de seguridad y participación ciudadana, visitas puerta a puerta, campañas de prevención, información y educación en asuntos de su competencia. Por otro lado, el artículo 29 del Reglamento Interior de la Secretaría de Seguridad Pública del Distrito Federal señala las atribuciones de la Dirección General de Participación Ciudadana, entre las que se encuentra la de establecer y fomentar la participación ciudadana manteniendo un sistema de comunicación abierta para recibir sugerencias, comentarios, quejas y denuncias relacionadas con los servicios de seguridad pública, así como canalizar su atención a las instancias responsables. En este sentido, es importante resaltar que dentro de esta normativa no están contemplados los consejos de participación ciudadana en seguridad pública.

Sin embargo, la Dirección General de Participación Ciudadana tiene la prioridad de establecer y fortalecer vínculos de comunicación entre la Secretaría de Seguridad Pública del Distrito Federal y la ciudadanía, para atenderla de forma inmediata y con seguimiento oportuno a sus demandas y propuestas en materia de seguridad pública, en beneficio de los habitantes del Distrito Federal. Asimismo, se diseñaron y desarrollaron acciones que tienden a fomentar la cultura de participación ciudadana en la preservación del orden público, protección a la integridad de las ciudadanas, ciudadanos y sus bienes, a través de la vinculación con diversos sectores sociales, tales como Comités Ciudadanos, Asociaciones o Grupos Vecinales, miembros del Consejo Ciudadano de Seguridad Pública y Procuración de Justicia, lo anterior con el objetivo de consolidar un esquema de corresponsabilidad social, que acerque a la Secretaría con los habitantes de la ciudad en los siguientes rubros:

- Comités ciudadanos, mediante esta se ha reforzado el contacto directo con la Dirección General de Participación Ciudadana mediante reuniones de vinculación con los comités de las 16 delegaciones, cuyo objetivo es el propiciar el trabajo coordinado, orientado a fomentar la participación ciudadana mediante la realización de múltiples actividades informativas, de capacitación y preventivas.
- Asociaciones o grupos vecinales, en atención a las múltiples expresiones de participación ciudadana, se derivan de diferentes alternativas de organización vecinal, se reciben y se da seguimiento a las propuestas vecinales, mediante la realización de reuniones de vinculación con vecinos, orientadas a fomentar la participación ciudadana para la prevención del delito, en donde se les da a conocer los servicios y programas que dispone la Secretaría y los medios para acceder a ellos.
- Vinculación con empresas, se les difunden los programas de prevención del delito y demás servicios con que dispone la Secretaría con la finalidad de lograr la vinculación, fomentando la participación ciudadana.
- Vinculación con organizaciones sociales, se establecen mecanismos institucionales de coordinación con el Gobierno Federal, Jefatura de Gobierno, Jefaturas Delegacionales y Comunidades Extranjeras, así como con órganos político administrativos para realizar acciones en materia de participación ciudadana, derechos humanos, prevención del delito, salud, deporte, cultura y recreación, fomentando programas conjuntos con las dependencias del ámbito social del Gobierno del Distrito Federal, para coadyuvar en los logros de los programas de desarrollo, en beneficio de los habitantes de la ciudad.
- Coordinación interinstitucional, se realizan reuniones de trabajo con dependencias del gobierno local y con los diversos órganos político administrativos, en donde la labor institucional se logra a través de la realización de actividades delegacionales y centralizadas, posibilitando el mejoramientos de la seguridad pública, al tiempo de fortalecer los canales de comunicación con los diversos niveles de gobierno.
- Instituciones educativas de nivel básico, el mecanismo de atención a escuelas con problemáticas escolares se da con atención de solicitudes vía oficio, comunicados vía internet, notas periodísticas y presentación directa del personal de apoyo en escuelas que se encuentran en zonas de alta incidencia delictiva.

Las actividades que se realizan son de diversa índole, como ceremonias cívicas, jornadas de participación ciudadana para la prevención del delito, vinculación con bandas de guerra, reuniones de trabajo con autoridades escolares y presentación de los Jefes de cuadrante, de igual forma se realiza la gestión correspondiente para llevar a cabo el dispositivo Mochila Segura, Sendero Seguro, así como pláticas, talleres y sociodramas en las escuelas.

- Instituciones educativas de nivel medio superior y superior, se trabaja con planteles de educación pública que se encuentran en el Distrito Federal como el Colegio Nacional de Educación Profesional Técnica (Conalep), Colegio de Bachilleres, Centro de Estudios Tecnológicos Industriales y de Servicios (CETIS), Instituto de Educación Media Superior (IEMS), Centro de Estudios Científicos y Tecnológicos (IPN), Escuela Nacional Preparatoria (UNAM), así como con universidades privadas y facultades de la

Universidad Nacional Autónoma de México (UNAM), realizando actividades como reuniones, pláticas con padres de familia, pláticas para alumnado y talleres, así como la implementación de dispositivos de seguridad en el entorno escolar y jornadas de participación ciudadana para la prevención del delito, y la participación en los Subcomités Delegacionales de Seguridad Escolar.

- Embajada y Comunidades Extranjeras, se realizan reuniones de vinculación con embajadas, difundiendo los servicios y programas con que dispone esta Secretaría, para la prevención del delito, propiciando la participación de su personal, así como de sus comunidades extranjeras que residen o visitan el Distrito Federal.

Asimismo, se efectúan y promueven estrategias de vinculación oportuna con los representantes de la Asamblea Legislativa del Distrito Federal, Cámara de Diputados, autoridades locales, estatales y federales, con la finalidad de coadyuvar en cuestiones políticas, sociales y económicas, para lograr que en temas de seguridad se concilien intereses en favor de la seguridad pública.

- Centro de Atención del Secretario (CAS), es un área dedicada a garantizar la atención de las denuncias de la población y requerimientos ciudadanos en materia de seguridad pública de la población, de manera oportuna y efectiva, constituye una prioridad, por ello a través de varios canales de comunicación y vinculación con la población, da solución a problemáticas de los ciudadanos que requieren apoyo policial e incluso a las que solicitan auxilio psicológico o asesoría jurídica, utilizando como una herramienta la aplicación de encuestas de percepción de la actuación policial.

Adicionalmente, se dispone del programa CAS en Movimiento, con la finalidad de estar más cerca de la ciudadanía y apoya con policías capacitados, en atención directa a la población, haciendo presencia en diferentes eventos con módulos de información, para difundir los programas de la Secretaría de Seguridad Pública.

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) 17 observación(es), de la(s) cual(es) 14 fue(ron) solventada(s) por la entidad fiscalizada antes de la integración de este informe. La(s) 3 restante(s) generó(aron): 3 Recomendación(es).

Dictamen

La Auditoría Superior de la Federación, coordinadamente con la Auditoría Superior de la Ciudad de México, revisó una muestra de 28 unidades médicas del sector salud; y a los consejos ciudadanos de participación social en seguridad pública. La auditoría se practicó

sobre la información proporcionada por la entidad fiscalizada, de cuya veracidad es responsable.

Respecto a la participación social en el sector salud, existe una estrategia para impulsar la presencia de los avales ciudadanos en las unidades médicas de la Secretaría de Salud del Distrito Federal, ya que esta figura existe en el total de las unidades médicas. No obstante, existen áreas de mejora en la elaboración y registro, cuatrimestralmente, de las guías de cotejo y cartas compromiso de cada Aval ciudadano; no se encuentra constituido el CECAS y los avales no participaron en las sesiones del COCASEP, ya que no se trataron en este comité los temas de calidad y participación social, a pesar de su relevancia; asimismo, existen aspectos de mejora en las actividades de los avales y las unidades médicas, respecto a las encuestas a los usuarios de los servicios de salud, entre otras.

En lo relativo a la participación social en seguridad pública, la Secretaría de Seguridad Pública no tiene vinculación con el Consejo Ciudadano de la Ciudad de México ni con los comités ciudadanos que dependen de los jefes delegacionales. Sin embargo, desarrollan actividades de promoción, atención y seguimiento a la participación ciudadana de manera individual o con organizaciones de la sociedad civil.

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

Apéndices

Áreas Revisadas

Los Servicios de Salud y la Secretaría de Seguridad Pública, del Gobierno del Distrito Federal.

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. Otras disposiciones de carácter general, específico, estatal o municipal: Ley General de Salud, artículo 51 bis 3; Instrucciones 49/2007; 59/2007; 62/2008; 98/2008; 108/2008, 118/2008;156/2009; 169/2009; 274/2011; 229/2009; 275/2011; 288/2011; 322/2011; Guía Operativa del Programa Construir Ciudadanía en Salud: Aval Ciudadano (Contraloría Social), Integrado en el Programa de Acción (SICALIDAD); Guía Rápida para el Monitoreo Ciudadano; Reglas de operación del Programa (SICALIDAD) 2013 y 2014; Lineamientos Operativos del Comité de Calidad y Seguridad con el Paciente; Lineamientos Técnico Operativos del Comité de Calidad y Seguridad del Paciente (COCASEP); Instructivo de llenado de la Guía de Cotejo para el Monitoreo Ciudadano, Carta Compromiso al Ciudadano, acuerdo por el que se establecen los Lineamientos para la promoción y operación de la Contraloría Social en los programas federales de desarrollo social. Nivel Estatal de los Lineamientos Operativos para el Desarrollo del Aval Ciudadano 2005.

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.

ACUSE



CDMX

Ciudad de México

09

Oficio No SSDF/REC/ 017 /2015

México, D.F. a 04 DIC 2015

ASUNTO: El que se indica

DR. EDGAR VINICIO MONDRAGON ARMIJO
DIRECTOR GENERAL DE SERVICIOS MÉDICOS Y URGENCIAS DE
SECRETARÍA DE SALUD DEL DISTRITO FEDERAL
PRESENTE

A efecto de dar atención a las observaciones derivadas de la Auditoría 1608 denominada "Participación Social en el Gasto Federalizado" respecto a la constitución y operación del "Aval Ciudadano", realizada por la Auditoría Superior de la Federación con motivo de la revisión de la Cuenta Pública 2014, se informa:

La Dirección General de Calidad y Educación en Salud mediante oficio Circular No. DGCES-DG-04088-2015 de fecha 3 de diciembre de 2015, comunica las instrucciones que quedan sin efecto por el Sistema Integral de Calidad en Salud (SICALIDAD), entre las que se encuentra la Instrucción 288/2011 denominada "Recomendaciones para la implantación del Modelo de Gestión para la Atención de Quejas y Sugerencias y Felicidades (MANDE) en los establecimientos médicos del Sector Salud

De conformidad con el acuerdo No 30 de la Octava Reunión Ordinaria del Consejo Nacional de Salud, la Dirección General de Calidad y Educación en Salud y la Comisión Nacional de Protección Social en Salud, emiten los Lineamientos del Sistema Unificado de Gestión para la atención y orientación al usuario de los Servicios de Salud, para normar el Sistema Unificado de Gestión, que en el Capítulo Cuarto referente a procedimientos como mecanismo de atención de quejas, sugerencias, felicitaciones y solicitudes de gestión, deberá considerarse lo establecido en el apartado 1, 1.1 fracción V de la instrucción 322/2011.

Lineamientos que para el seguimiento y respaldo de quejas, sugerencias, felicitaciones y solicitudes de gestión, se llevará a cabo a través de la atención, registro, priorización, investigación, resolución y notificación, con la implementación de un plan de mejora continua, actividades que deben ser realizadas por el Responsable de la unidad médica, el Gestor de Seguro Popular y mediante la verificación de la Guía de Cotejo por el Aval Ciudadano.

Por lo que aprovecho la ocasión para enviarle un cordial saludo.

ATENTAMENTE

DR. BERNARDO DAVILA DAVILA
RESPONSABLE ESTATAL DE CALIDAD
DEL DISTRITO FEDERAL

SECRETARIA DE SALUD
SUBSECRETARIA DE SERVICIOS MEDICOS E INSUMOS



SECRETARIA DE SALUD

10 DIC. 2015

10 DIC-2015

RECIBIDO
HORA 14:00 POR ERICHO

DIRECCION GENERAL DE SERVICIOS MEDICOS Y URGENCIAS

c.p. Dr. José Armando Ahued Ortega.- Director General de Servicios de Salud Pública del D.F.
Dr. Ramón Rosales Avila, Subsecretario de Servicios Médicos e Insumos

CDMX

SECRETARIA DE SALUD
DIRECCION GENERAL DE SERVICIOS MEDICOS E INSUMOS

SECRETARIA DE SALUD DEL DISTRITO FEDERAL
Atadero No. 23, 5º Piso, Col. Nápoles, C.P. 06810
Del. D.F. México, Tel. 50381700 ext. 1401

el gobierno
del Distrito Federal

009



CDMX
CIUDAD DE MEXICO

01

Oficio No SSDF/REC/ 018 /2015

México, D.F. a 04 DIC 2015

ASUNTO: El que se indica

DR. FRANCISCO OSUNA SANCHEZ
DIRECTOR EJECUTIVO DE SERVICIOS DE SALUD
PUBLICA DEL DISTRITO FEDERAL
PRESENTE

A efecto de dar atención a las observaciones derivadas de la Auditoría 1608 denominada "Participación Social en el Gasto Federalizado" respecto a la constitución y operación del "Aval Ciudadano", realizada por la Auditoría Superior de la Federación con motivo de la revisión de la Cuenta Pública 2014, se informa:

La Dirección General de Calidad y Educación en Salud mediante oficio Circular No. DGCES-DG-04069-2015 de fecha 3 de diciembre de 2015, comunica las **instrucciones** que quedan sin efecto por el Sistema Integral de Calidad en Salud (SICALIDAD), entre las que se encuentra la Instrucción 288/2011 denominada "Recomendaciones para la implantación del Modelo de Gestión para la Atención de Quejas y Sugerencias y Felicitaciones (MANDE) en los establecimientos médicos del Sector Salud

De conformidad con el acuerdo No 30 de la Octava Reunión Ordinaria del Consejo Nacional de Salud, la Dirección General de Calidad y Educación en Salud y la Comisión Nacional de Protección Social en Salud, emiten los Lineamientos del Sistema Unificado de Gestión para la atención y orientación al usuario de los Servicios de Salud, para normar el Sistema Unificado de Gestión, que en el Capítulo Cuarto referente a procedimientos como mecanismo de atención de quejas, sugerencias, felicitaciones y solicitudes de gestión, deberá considerarse lo establecido en el apartado 1, 1.1 fracción V de la Instrucción 322/2011.

Lineamientos que para el seguimiento y respaldo de quejas, sugerencias, felicitaciones y solicitudes de gestión, se llevará a cabo a través de la atención, registro, priorización, investigación, resolución y notificación, con la implementación de un plan de mejora continua, actividades que deben ser realizadas por el Responsable de la unidad médica, el Gestor de Seguro Popular y mediante la verificación de la Guía de Cotejo por el Aval Ciudadano.

Aprovecho la ocasión para enviarle un cordial saludo.

ATENTAMENTE


DR. BERNARDO DAVILA DAVILA
RESPONSABLE ESTATAL DE CALIDAD
DEL DISTRITO FEDERAL

C. c. p. Dr. José Armando Ahued Ortega.- Director General de Servicios de Salud Pública del D.F.
Dr. Plácido E. León García.- Director de Atención Médica

10 DIC 2015


DIRECCIÓN EJECUTIVA
Dr. 12-15 Elizabeth

SECRETARÍA DE SALUD DEL DISTRITO FEDERAL

Atadema No. 23, 5° Piso, Col. Nápoles, C.P. 03810
Dist. Benito Juárez, Tel. 50381700 Ext. 1401

df.gob.mx
salud.df.gob.mx