

**Gobierno del Estado de Baja California Sur (Auditoría Coordinada)**

**Contraloría y Participación Social en el Gasto Federalizado**

Auditoría Financiera y de Cumplimiento: 14-A-03000-02-1611

GF-1142

***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:

62 centros escolares de educación básica

1 Consejo Estatal de Participación Social en la Educación

5 consejos municipales de participación social en la educación

34 unidades médicas del sector salud

1 Consejo Ciudadano Estatal de Seguridad Pública

5 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, 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 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 del 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 el Órgano de Fiscalización Superior del Estado de Baja California Sur; consideró el marco jurídico de la ASF y se desarrolló en un ambiente de estrecha coordinación con esa entidad de fiscalización.

## **Resultados**

### **Educación: Integración y operación**

1. Con la revisión de la documentación proporcionada por la Secretaría de Educación Pública del estado de Baja California Sur, respecto de la participación social en 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; dicha área se denomina Coordinación Estatal de Participación Social en la Educación y su actuación se basó en el Reglamento para los Consejos Estatal, Municipales y Escolares de Participación Social en la Educación en el estado de Baja California Sur.

El área se integró con tres personas y el titular acreditó una antigüedad de dos años en el cargo, las principales funciones que realizó consistieron en impulsar, ampliar la cobertura y evaluar la calidad de los servicios educativos en el estado mediante la promoción e integración de los consejos escolares de participación social en la educación en todos los niveles de educación básica. El control de la integración y actividades de los consejos escolares de participación social se realizó mediante el Registro Público de los Consejos de Participación Social en la Educación (REPUCE) y los mecanismos disponibles para efectuar el seguimiento y verificar la operación de los consejos se basan en la elaboración de un plan de trabajo para cada ciclo escolar.

2. Mediante la revisión de la documentación que proporcionó la Secretaría de Educación Pública del estado de Baja California Sur, se verificó que el Consejo Estatal de Participación Social en la Educación se constituyó el 30 de junio de 2014, como consta en el acta de instalación, mediante el oficio número 01820SEP/DAF/2015, la autoridad educativa informó que el Consejo Estatal de Participación Social no realizó ninguna sesión de trabajo durante 2014.

La Directora de Administración y Finanzas de la Secretaría de Educación, en el transcurso de la auditoría y con motivo de la intervención de la ASF, instruyó a la Coordinadora de Participación Social en la Educación para que, en lo sucesivo, el Consejo Estatal de Participación Social en la Educación realice al menos dos sesiones ordinarias anuales y las extraordinarias necesarias para que den cumplimiento en tiempo y forma a las funciones establecidas para 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 la autoridad educativa estatal, se determinó que se instalaron dichos consejos, en los 5 municipios de la entidad federativa; asimismo, se verificó que estos no realizaron sesiones de trabajo.

La Directora de Administración y Finanzas de la Secretaría de Educación, en el transcurso de la auditoría y con motivo de la intervención de la ASF, instruyó a la Coordinadora de Participación Social en la Educación para que, en lo sucesivo, los consejos municipales de

participación social en la educación, realicen al menos dos sesiones ordinarias anuales y las extraordinarias necesarias para que den cumplimiento en tiempo y forma con las funciones establecidas para los consejos municipales de participación social en la educación, con lo que se solventa lo observado.

**4.** De acuerdo con la información proporcionada por la Secretaría de Educación del estado de Baja California Sur, el 27.3% de las primarias públicas en la entidad federativa no dispuso de un Consejo Escolar de Participación Social instalado.

La Directora de Administración y Finanzas de la Secretaría de Educación, en el transcurso de la auditoría y con motivo de la intervención de la ASF, instruyó a la Coordinadora de Participación Social en la Educación para que, en lo sucesivo, la totalidad de las escuelas, públicas de ciclo básico realicen con obligatoriedad la instalación de su Consejo Escolar de Participación Social, en tiempo y forma de acuerdo al calendario que el Consejo Nacional de Participación Social en la Educación establece, con lo que se solventa lo observado.

**5.** La autoridad educativa estatal no proporcionó una copia del 29.5% de las actas de instalación de los consejos escolares de participación social que conformaron la muestra auditada; asimismo, se verificó que el 91.2% de las escuelas de la muestra auditada inscribió su primera asamblea en el REPUCE. Sin embargo, el 27.9% de los consejeros encuestados no tuvo en su poder copia del acta de instalación.

La Directora de Administración y Finanzas de la Secretaría de Educación, en el transcurso de la auditoría y con motivo de la intervención de la ASF, instruyó a la Coordinadora de Participación Social en la Educación para que, en lo sucesivo, se constituyan y operen los consejos escolares de participación social en las escuelas públicas de educación básica del estado; asimismo, el acta de instalación deberá ser inscrita en el REPUCE y conservar una copia para el expediente respectivo, con lo que se solventa lo observado.

**6.** Con la revisión de la muestra de actas de instalación de los consejos escolares de participación social del estado de Baja California Sur, se verificó que un 47.5% de los consejos no se integró por medio de una asamblea escolar de padres de familia; asimismo, el presidente del consejo no fue un padre de familia con un hijo inscrito en el centro escolar en 29.5% de las escuelas auditadas.

La Directora de Administración y Finanzas de la Secretaría de Educación, en el transcurso de la auditoría y con motivo de la intervención de la ASF, instruyó a la Coordinadora de Participación Social en la Educación para que, en lo sucesivo, en la totalidad de las escuelas con carácter de obligatorio instalen su Consejo Escolar de Participación Social en la Educación, mediante una asamblea de padres de familia y una convocatoria, la cual deberá publicarse con antelación en un lugar visible. Asimismo, todos los presidentes de los consejos deberán ser padres de familia con al menos un hijo inscrito en el centro escolar, 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, proporcionada por la Secretaría de Educación Pública del estado de Baja California Sur, se verificó que, en relación con los aspectos que revisan los consejos escolares de participación social en cuanto a la normalidad en el funcionamiento de los centros escolares, específicamente a las preguntas referentes a: ¿Todos los grupos tienen maestros

todos los días del ciclo escolar?, y ¿Todos los maestros inician puntualmente sus actividades?; el 82.0% de los consejos no realizó esta actividad. Asimismo, en consulta directa con los padres de familia integrantes del Consejo Escolar de Participación Social se constató que el 62.3% revisan la asistencia de los docentes al centro escolar y el 32.79% llevan el registro correspondiente.

La Directora de Administración y Finanzas de la Secretaría de Educación, en el transcurso de la auditoría y con motivo de la intervención de la ASF, instruyó a la Coordinadora de Participación Social en la Educación, para que, en lo sucesivo, la totalidad de los directores de las escuelas den a conocer a los consejos escolares de participación social la normalidad mínima existente en el funcionamiento de los planteles educativos, 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 73.8% recibió información sobre la plantilla de docentes que laboran en cada centro escolar; un 65.6% verificó que la plantilla docente presentada efectivamente laboró en la escuela correspondiente y, en caso de encontrar irregularidades en la asistencia de los docentes, el 13.1% manifestó que éstas fueron plasmadas en las actas de sesión de los consejos escolares.

La Directora de Administración y Finanzas de la Secretaría de Educación, en el transcurso de la auditoría y con motivo de la intervención de la ASF, instruyó a la Coordinadora de Participación Social en la Educación para que, en lo sucesivo, los directores de las escuelas den a conocer a los padres y a los consejos escolares la plantilla docente, lleven un registro y se encuentren al tanto de la plantilla de profesores, 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 están inscritos sus hijos o pupilos, misma que será proporcionada por la autoridad escolar.

En lo relativo a la entrega de información sobre la plantilla docente y personal adscrito a los centros escolares públicos de educación básica, de sostenimiento federal; la Secretaría de Educación del Estado de Baja California Sur indica, mediante el oficio número SEP/PSE/0320/2015, de fecha 22 de octubre de 2015, que esta actividad se desarrolla al inicio de cada ciclo escolar dentro de todas las escuelas del estado, sin embargo, no se cuenta con la evidencia, debido a que cada director la presenta el primer día de clases a los padres de familia.

La Directora de Administración y Finanzas de la Secretaría de Educación, en el transcurso de la auditoría y con motivo de la intervención de la ASF, instruyó a la Coordinadora de Participación Social en la Educación para que, en lo sucesivo, cuando los directores de las escuelas den a conocer la plantilla docente y el personal adscrito al centro escolar al Consejo Escolar de Participación Social y a la comunidad escolar, se integre la evidencia documental y gráfica, 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 los centros escolares objeto de la

muestra, se registró la información del 90.2% de las actas de instalación, el 1.6% de la primera sesión y no se registraron actas de la segunda sesión de los consejos; adicionalmente, el 68.9% de los padres de familia, presidentes de consejos, indicaron no tener conocimiento de la existencia y operación del REPUCE.

La Directora de Administración y Finanzas de la Secretaría de Educación, en el transcurso de la auditoría y con motivo de la intervención de la ASF, instruyó a la Coordinadora de Participación Social en la Educación para que, en lo sucesivo, los directores de las escuelas de educación básica del estado, realicen de forma obligatoria la captura de la información de sus asambleas y sesiones en el REPUCE, en la página [www.repuce.gob.mx](http://www.repuce.gob.mx); asimismo, den a conocer a su consejo escolar, la existencia de la página y la operación del registro, con lo que se solventa lo observado.

**11.** Con la revisión 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, mediante el oficio número SEP/PSE/0320/2015, la autoridad educativa manifestó que esta actividad se desarrolla bajo los esquemas de correo electrónico; no obstante, se omitió presentar evidencia sobre la existencia de un trabajo coordinado entre ambos órdenes de gobierno.

La Directora de Administración y Finanzas de la Secretaría de Educación, en el transcurso de la auditoría y con motivo de la intervención de la ASF, instruyó a la Coordinadora de Participación Social en la Educación para que, en lo sucesivo, se establezcan mecanismos de comunicación y coordinación entre las instancias estatal y federal, respecto de la promoción, seguimiento y control de las actividades que realizan los consejos escolares de participación social, con lo que se solventa lo observado.

**12.** De la revisión de las actas de la primera sesión de los consejos escolares de participación social, proporcionadas por las autoridades educativas de Baja California Sur, se concluyó que no se llevó a cabo la primera sesión del consejo escolar: La planeación anual, en el 68.9% de las escuelas de la muestra, de igual manera se constató que el 5.3% de las actas de la primera sesión revisadas no consideran los objetivos de los programas federales, estatales y municipales a los que están incorporados los centros escolares, en tanto que el 5.3% no establecen las metas de dichos programas. Adicionalmente, como resultado de las consultas con los padres de familia, se observó que el 19.7% no fueron informados de la aplicación de los programas en su centro escolar.

La Directora de Administración y Finanzas de la Secretaría de Educación, en el transcurso de la auditoría y con motivo de la intervención de la ASF, instruyó a la Coordinadora de Participación Social en la Educación para que, en lo sucesivo, los directores de las escuelas de educación básica, realicen con obligatoriedad la primera sesión del consejo escolar: Planeación Anual, y en ella, se establezcan los programas, federales, estatales y municipales en los que está inscrito el centro escolar y que den a conocer la aplicación de los recursos de dichos programas al Consejo Escolar de Participación Escolar, integrando el expediente respectivo, 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 en la educación 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: El seguimiento del programa de trabajo, en el 73.8% de los centros escolares, de igual manera en el 18.8% de las actas no se plasmaron los avances de los programas escolares, y finalmente, el 31.1% de los padres de familia consultados indicaron que no participaron en la segunda sesión del Consejo Escolar de Participación Social.

La Directora de Administración y Finanzas de la Secretaría de Educación, en el transcurso de la auditoría y con motivo de la intervención de la ASF, instruyó a la Coordinadora de Participación Social en la Educación para que, en lo sucesivo, los directores de las escuelas de educación básica, realicen con obligatoriedad la segunda sesión del consejo escolar: El Seguimiento del Programa de Trabajo, y den a conocer el avance del programa en el centro escolar e integren el expediente respectivo, 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 83.6% de las escuelas de la muestra; del mismo modo, el 36.1% de los padres de familia consultados indicaron que en el consejo donde participan, no se elaboró dicho informe de actividades.

La Directora de Administración y Finanzas de la Secretaría de Educación, en el transcurso de la auditoría y con motivo de la intervención de la ASF, instruyó a la Coordinadora de Participación Social en la Educación para que, en lo sucesivo, los directores de las escuelas de educación básica, elaboren con obligatoriedad el informe Anual de Actividades e integren el expediente respectivo, con lo que se solventa lo observado.

#### **Educación: Capacitación y asistencia**

**15.** Con la Información que proporcionó la Secretaría de Educación del estado de Baja California Sur, respecto de las acciones y programas de capacitación dirigidos a los integrantes de los consejos escolares de participación social, se constató que no existe evidencia suficiente de tales actividades; asimismo, como resultado del análisis de las respuestas de los presidentes de los consejos escolares, se acreditó que el 55.7% no recibieron capacitación sobre el funcionamiento de los consejos escolares de participación social en donde participan.

La Directora de Administración y Finanzas de la Secretaría de Educación, en el transcurso de la auditoría y con motivo de la intervención de la ASF, instruyó a la Coordinadora de Participación Social en la Educación para que, en lo sucesivo, se proporcione capacitación orientada a los padres de familia y tutores, integrantes de los consejos de participación social, informándoles sobre sus atribuciones y funciones a desempeñar dentro del centro escolar, con lo que se solventa lo observado.

#### **Educación: Mecanismos de atención de quejas, denuncias y sugerencias**

**16.** La Secretaría de Educación del estado de Baja California Sur, mediante el oficio número SEP/PSE/0320/2015, manifestó que la atención a quejas, denuncias y sugerencias se desarrolla por la vía de correos electrónicos. No obstante lo anterior, el personal auditor no recibió evidencia en relación con los mecanismos de atención de quejas, denuncias y sugerencias que se ponen al alcance de los integrantes de los consejos escolares de participación social; adicionalmente, en la revisión de los cuestionarios aplicados, el 59.0% de los consejeros consultados indicaron que las autoridades educativas no pusieron a su alcance los medios necesarios para presentar quejas, denuncias y sugerencia.



La Directora de Administración y Finanzas de la Secretaría de Educación, en el transcurso de la auditoría y con motivo de la intervención de la ASF, instruyó a la Coordinadora de Participación Social en la Educación, para que, en forma conjunta con la coordinadora federal, establezca mecanismos y se instrumente un sistema accesible para los consejos escolares de participación social, con la finalidad de captar sus quejas, denuncias y sugerencias, con lo que se solventa lo observado.

**17.** La Secretaría de Educación del estado de Baja California Sur, mediante el oficio número SEP/PSE/0320/2015, manifestó que el seguimiento a quejas, denuncias y sugerencias se desarrolla mediante correo electrónico, donde se establecen las solicitudes que los directores presentan, sin embargo, no presentaron evidencias de sus actividades; asimismo, en las entrevistas realizadas a los presidentes de los consejos, el 21.3% informó que la respuesta a sus quejas, denuncias y sugerencias fue de buena calidad.

La Directora de Administración y Finanzas de la Secretaría de Educación, en el transcurso de la auditoría y con motivo de la intervención de la ASF, instruyó a la Coordinadora de Participación Social en la Educación para que, en lo sucesivo, los directores de las escuelas, proporcionen un formato para presentar quejas, denuncias y sugerencias a los padres de familia y al Consejo Escolar de Participación Escolar; dicha información se resguarde y se gestionen las quejas, denuncias o sugerencias ante quien corresponda, brindando una atención de buena calidad, con lo que se solventa lo observado.

#### **Educación: Transparencia y difusión**

**18.** Con la documentación gráfica que proporcionó la Secretaría de Educación del estado de Baja California Sur, se constató que en el 95.0% de las escuelas de la muestra auditada los informes anuales de actividades no fueron colocados en lugares visibles del centro escolar. De forma adicional, el 41.0% de los padres de familia indicaron que no participaron en la elaboración del Informe Anual de Actividades.

La Directora de Administración y Finanzas de la Secretaría de Educación, en el transcurso de la auditoría y con motivo de la intervención de la ASF, instruyó a la Coordinadora de Participación Social en la Educación para que, en lo sucesivo, los directores de las escuelas, realicen obligatoriamente un informe Anual de Actividades en conjunto con el Consejo Escolar de Participación Social, mismo que será colocado en un lugar visible para la comunidad escolar, así como, y que generen el expediente respectivo como evidencia documental y gráfica, con lo que se solventa lo observado.

#### **Educación: Evaluación de la gestión y resultados**

**19.** La Secretaría de Educación del estado de Baja California Sur remitió el oficio número SEP/PSE/0320/2015, en el cual justifican no haber evaluado el desempeño de los consejos de participación social en la educación, y se manifestó lo siguiente: esta actividad no ha sido posible realizarla, porque apenas se está instrumentando un mecanismo para disponer de un Comité de Contraloría Social para evaluar los consejos escolares de participación social en la educación.

La Directora de Administración y Finanzas de la Secretaría de Educación, en el transcurso de la auditoría y con motivo de la intervención de la ASF, instruyó a la Coordinadora de Participación Social en la Educación para que, en lo sucesivo, se realice una evaluación interna

o externa, sobre el 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 Gobierno del Estado de Baja California Sur, se identificó que la figura de participación social en el sector de educación, denominada Consejo Escolar de Participación Social, tuvo fortalezas y debilidades, las cuales se mencionan a continuación:

#### FORTALEZAS

- Existen un área encargada de brindar atención y seguimiento a las labores de los consejos de participación social.
- Se constituyó el Consejo Estatal de Participación Social en la Educación.
- Se integró un Consejo Municipal de Participación Social en la Educación en todos los municipios del estado de Baja California Sur.

#### DEBILIDADES

- El Consejo Estatal de Participación Social en la Educación no tuvo sesiones de trabajo.
- Los consejos municipales de participación social no tuvieron sesiones de trabajo.
- No se constituyeron los consejos escolares de participación social en el 27.3% de las primarias públicas.
- Las actas de instalación de los consejos escolares de participación social de la muestra de auditoría no estuvieron disponibles para el 29.5% de los centros educativos.
- No existió comunicación y coordinación entre la instancia estatal y la federal.
- El 47.5% de los consejos escolares de participación social de la muestra de auditoría no se integraron en una asamblea escolar.
- En el 29.5% de los consejos escolares de participación social de la muestra de auditoría el presidente no fue un padre de familia.
- El 82.0% de los consejos escolares de participación social de la muestra de auditoría no revisó la normalidad en el funcionamiento de las escuelas.
- La autoridad educativa escolar no proporcionó evidencias de dar a conocer a los padres de familia la plantilla docente y de empleados adscritos a las escuelas públicas de ciclo básico en la entidad federativa.
- El 9.8% de los consejos escolares de participación social, de las escuelas auditadas, no inscribió el Acta de Instalación en el REPUCE.
- El 98.4% de los consejos escolares de participación social, de las escuelas auditadas, no inscribió el acta de la primera sesión en el REPUCE.
- Los consejos escolares de participación social de las escuelas auditadas no inscribieron el acta de la segunda sesión en el REPUCE.

- La primera sesión de los consejos escolares de participación social: Planeación Anual no se realizó en el 68.9% de los centros escolares de la muestra de auditoría.
- La segunda sesión de los consejos escolares de participación social denominada Seguimiento del Programa de Trabajo, no se realizó en el 73.8% de los centros escolares de la muestra de auditoría.
- El 83.6% de los consejos escolares de participación social de la muestra auditada no elaboraron el Informe Anual de Actividades.
- No se encontró evidencia de que operen mecanismos adecuados para el seguimiento de las quejas, denuncias o sugerencias que presentan los integrantes de los consejos escolares de participación social.
- El 95.0% de los informes anuales de actividades de las escuelas auditadas no se colocaron en lugares visibles en el centro escolar.
- No se efectuaron evaluaciones al desempeño de los consejos de participación social en la educación.

La Directora de Administración y Finanzas de la Secretaría de Educación, en el transcurso de la auditoría y con motivo de la intervención de la ASF, instruyó a la Coordinadora de Participación Social en la Educación para que, en lo sucesivo, se atiendan cada una de las debilidades, mediante mecanismos de atención, seguimiento y consolidación de las mismas, con lo que se solventa lo observado.

#### **Salud: Integración y operación**

**21.** Mediante entrevista con el personal designado se identificó que existe un área encargada de la coordinación del trabajo del Aval Ciudadano, que depende del área de Enseñanza y Capacitación y se denomina Responsable Estatal del Programa Aval Ciudadano, cuyo titular lleva en ese cargo seis meses, el área dispone de una persona más en la Unidad Estatal de Calidad; como sistema de registro de los avales ciudadanos se utilizó la plataforma nacional denominada Sistema de Registro de Aval Ciudadano (SIRAVAL); sus funciones se identificaron en el Reglamento Interior del Instituto de Servicios de Salud de Baja California Sur (ISSBCS), actualmente vigentes y publicados en el Boletín Oficial del Gobierno del Estado de Baja California Sur el 20 de junio de 2013; asimismo, como mecanismo de seguimiento y verificación de las actividades de los avales ciudadanos por parte del personal del área de calidad se utilizaron los lineamientos federales establecidos por la Dirección de Calidad y Educación en Salud y además se realizó un cronograma de visitas a las diferentes jurisdicciones del estado.

**22.** De acuerdo con la relación de unidades médicas y el registro de avales ciudadanos que se revisó, el total de las unidades médicas públicas para la población sin seguridad social en la entidad fueron 88 y la relación de los avales ciudadanos fue de 61; además, se manifestó que 46 unidades médicas no disponen de la figura del Aval Ciudadano, es decir, el 52.3% del total de las unidades en el estado; asimismo, se detectó que existen unidades médicas que disponen de más de un Aval Ciudadano. Igualmente, conforme a la revisión de las actas de instalación de avales ciudadanos de 34 unidades médicas que conformaron la muestra auditada, sólo se proporcionaron 14 actas de instalación de Aval Ciudadano, de las cuales el

14.0% careció de la firma del Aval Ciudadano o del testigo correspondiente; adicionalmente, se identificó mediante consulta directa con 14 avales ciudadanos de las unidades médicas seleccionadas, en la muestra de auditoría que, el 40.0% no dispuso de una copia de su acta de instalación debidamente requisitada y firmada.

El Secretario de Salud y Director General del Instituto de Servicios de Salud, en el transcurso de la auditoría y con motivo de la intervención de la ASF, instruyó a la Jefa del Departamento de Calidad y Enseñanza, para que, en lo sucesivo, cada unidad médica cuente con un Aval Ciudadano, asimismo, se verifique que las actas de instalación, dispongan de todas las firmas, se entregue copia a los avales ciudadanos y se recabe evidencia de la entrega, con lo que se solventa lo observado.

**23.** La Unidad Estatal de Calidad del Instituto de Servicios de Salud de Baja California Sur no entregó la documentación comprobatoria de la elaboración y el envío de los informes sobre las principales observaciones y recomendaciones efectuadas por los avales ciudadanos en las unidades incorporadas al Sistema de Protección Social en Salud (SPSS) al Titular del Régimen Estatal de Protección Social en Salud (REPSS) en Baja California Sur. Adicionalmente, como parte de los trabajos complementarios de la auditoría, se entrevistaron a 14 avales ciudadanos de la muestra de auditoría y el 78.6% manifestó que sí presentó observaciones sobre el Seguro Popular.

El Jefe de la Unidad de Calidad, Enseñanza y Capacitación mediante el oficio número 20202, del 14 de octubre de 2015, informó que instruyó a los jefes jurisdiccionales, directores de hospitales, Director del Centro Ambulatorio para la Prevención y Atención en SIDA e Infecciones de Transmisión Sexual (CAPASITS), a las unidades de especialidades médicas (UNEMES) y caravanas de la salud, para que el 100.0% de los establecimientos de salud incorporados al Sistema de Protección Social de Salud (SPSS) realice un informe mensual de las observaciones o sugerencias de los avales ciudadanos y lo envíe a la brevedad al Responsable Estatal de Calidad y al Aval Ciudadano; sin embargo, el oficio no instruye directamente al Responsable Estatal de Calidad de informar al titular del Régimen Estatal de Protección Social en Salud (REPSS) los resultados integrales de ejercicio de los avales ciudadanos de las unidades médicas del estado, por lo que persiste la observación.

El Secretario de Salud y Director General del Instituto de Servicios de Salud, en el transcurso de la auditoría y con motivo de la intervención de la ASF, instruyó a la Jefa del Departamento de Calidad y Enseñanza para que, en lo sucesivo, se elabore mensualmente y se envíen los informes al titular del REPSS, sobre las principales observaciones y recomendaciones realizadas por los avales ciudadanos, en las unidades médicas incorporadas al SPSS, con lo que se solventa lo observado.

**24.** Mediante oficio, el Instituto de Servicios de Salud de Baja California Sur informó que no existieron unidades ganadoras de proyectos SICALIDAD en 2013 y 2014 y mencionó que actualmente se pretende llevar a cabo la capacitación estatal dirigida a los gestores de calidad con el fin de impulsarlos para la realización de proyectos de capacitación e investigación y foros estatales de calidad.

**25.** Una actividad importante de los responsables estatales de calidad es la de incluir dentro de su programación de seguimiento, por medio de los gestores de calidad, las

recomendaciones de mejora que se incluyen en las cartas compromiso que formalizan los avales ciudadanos con los equipos directivos de las unidades médicas.

Mediante oficio, el Jefe de la Unidad de Calidad y Enseñanza informó que se giró instrucción a los gestores de calidad, jefes jurisdiccionales, directores de hospitales, responsables de UNEME Salud Mental, UNEME CAPASITS y unidades médicas móviles, para aplicar de inmediato en todas las unidades médicas bajo su responsabilidad el formato de supervisión de carta compromiso; sin embargo, el oficio presentado no dispuso de firma autógrafa y no tiene el acuse de cada uno de los responsables a quien fue dirigido, por lo que persiste la observación.

El Secretario de Salud y Director General del Instituto de Servicios de Salud, en el transcurso de la auditoría y con motivo de la intervención de la ASF, instruyó a la Jefa del Departamento de Calidad y Enseñanza, para que, en lo sucesivo, se incluya dentro de su programación de seguimiento, mediante los gestores de calidad, las recomendaciones de mejora que se incluyen en las cartas compromiso y que formalizan los avales ciudadanos con los equipos directivos de las unidades médicas, con la finalidad de supervisar las cartas compromiso, con lo que se solventa lo observado.

**26.** Con la revisión de la Plataforma del Sistema de Registro de Aval Ciudadano (SIRAVAL), y las pantallas impresas de la misma, y de los correos electrónicos proporcionados por el área de calidad del Instituto de Servicios de Salud de Baja California Sur, de fechas 8 de enero 2014, 8 de febrero de 2014 y 19 de marzo de 2014, se evidenció que éstos fueron utilizados como mecanismos de comunicación y coordinación con la instancia coordinadora federal, representada por la Dirección General de Educación y Educación en Salud de la Secretaría de Salud (DGCES-SS).

**27.** Como resultado de la revisión de las cartas compromiso al ciudadano realizadas en 2014, proporcionados por el Instituto de Servicios de Salud de Baja California Sur, se detectó que al menos el 3.0% (una) de las unidades médicas de la muestra de auditoría reportó un cuatrimestre de los tres que deberían realizar todos los establecimientos médicos, dicha carta se encontró debidamente llenada respecto al contenido de los compromisos, en ella se presentó la firma del responsable de la unidad médica y del Aval Ciudadano; sin embargo, no se encontró la fecha de elaboración. Adicionalmente, del resultado de la aplicación del cuestionario a los avales ciudadanos se determinó que el 100.0% de ellos tuvo conocimiento de la “Carta Compromiso al Ciudadano” y el 27.0% no conservó una copia de dichas cartas.

El Secretario de Salud y Director General del Instituto de Servicios de Salud, en el transcurso de la auditoría y con motivo de la intervención de la ASF, giró sus instrucciones a la Jefa del Departamento de Calidad y Enseñanza, para que, instruyera a los responsables de los establecimientos médicos y a los gestores de calidad, para que, en lo sucesivo, se establezcan mecanismos, para que se elabore adecuadamente y cuatrimestralmente las cartas compromiso y se proporcione copia a los avales ciudadanos, asimismo, se recabe evidencia de la entrega, con lo que se solventa lo observado.

**28.** El Instituto de Servicios de Salud del estado de Baja California Sur, mediante oficio, manifestó que en el periodo 2014 las unidades de salud del estado no realizaron las encuestas de indicadores de trato digno debido a falta de equipos de cómputo, de software, capacitaciones y supervisiones y no fue sino hasta el 2015 que las unidades de salud se

registraron en la plataforma del Sistema Nacional de Indicadores de Calidad en Salud (INDICAS), con su propio equipo de cómputo y capacitación; se mencionó también que las encuestas que se aplicaron en las unidades de salud fueron utilizadas para hacer el comparativo con la encuesta del Aval Ciudadano.

El Secretario de Salud y Director General del Instituto de Servicios de Salud, en el transcurso de la auditoría y con motivo de la intervención de la ASF, giró sus instrucciones a la Jefa del Departamento de Calidad y Enseñanza, para que, instruyera a los responsables de los establecimientos médicos y a los gestores de calidad, para que, en lo sucesivo, se disponga de las encuestas de indicadores de trato digno (INDICAS), con el formato correspondiente, por parte del personal de las unidades médicas y de los avales ciudadanos y cumpliendo como mínimo, por parte del Aval Ciudadano, con el 30% de encuestas, respecto a las que elabore el personal de los establecimientos médicos, con lo que se solventa lo observado.

**29.** Una de las principales funciones de los avales ciudadanos es la de realizar propuestas de mejora y establecer compromisos con los responsables de las unidades médicas y su personal para mejorar la calidad en la atención de los servicios de salud, por medio de la Carta Compromiso al Ciudadano, y efectuar el seguimiento de los compromisos hasta lograr su cumplimiento; es por ello que es de suma importancia revisar la carta compromiso y que los compromisos establecidos sean congruentes con sus sugerencias de mejora del apartado 7 de la guía de cotejo y con acciones que puedan realizarse en un periodo determinado. Sin embargo, sólo se proporcionó de una unidad médica de las 34 unidades de la muestra auditada, un cuatrimestre tanto de la guía de cotejo como de la carta compromiso; por lo que no se pudo analizar ni revisar la congruencia entre lo expresado en las guías de cotejo (apartados 2 y 7) y el contenido de las cartas compromiso anterior y posterior, respectivamente.

Mediante oficios números 20187, 20190, 20191, 20192, 20193 y 20194, del 16 de octubre de 2015, el Jefe de la Unidad de Calidad, Enseñanza y Capacitación del Instituto de Servicios de Salud de Baja California Sur instruyó a los jefes jurisdiccionales, directores de hospitales y gestores de calidad del estado que se elaboren de forma inmediata las cartas compromiso y guías de cotejo, con el fin de dar seguimiento a la Línea de Acción Construir Ciudadanía en Salud; Aval Ciudadano del Programa Sistema Integral de Calidad en Salud (SICALIDAD) y de atender la operación del programa; sin embargo, los oficios presentados no son los originales y no tienen el acuse de recepción de cada uno de los responsables a quien fue dirigido, por lo que persiste la observación.

El Secretario de Salud y Director General del Instituto de Servicios de Salud, en el transcurso de la auditoría y con motivo de la intervención de la ASF, giro sus instrucciones a la Jefa del Departamento de Calidad y Enseñanza, para que, instruyera a los responsables de los establecimientos médicos y a los gestores de calidad, para que, en lo sucesivo, cada unidad médica elabore cuatrimestralmente las guías de cotejo y las cartas compromiso, y se brinde capacitación a los avales ciudadanos sobre el correcto llenado, asimismo, se dé seguimiento a los acuerdos y se obtenga su cumplimiento, para lograr la congruencia entre las cartas compromiso anterior y posterior, referidos en los apartados 2 y 7 de las guías de cotejo, con lo que se solventa lo observado.

**30.** El Instituto de Servicios de Salud de Baja California Sur, mediante el oficio número 20197 del 16 de octubre 2015, manifestó que el Comité Estatal de Calidad en Salud (CECAS) se instaló en el año 2012; sin embargo, actualmente no ha sesionado. Adicionalmente, mediante consulta directa con 14 avales que respondieron el cuestionario aplicado, el 86.0% de ellos comentó no haber asistido a alguna reunión del Comité Estatal de Calidad en Salud (CECAS).

El Secretario de Salud y Director General del Instituto de Servicios de Salud, en el transcurso de la auditoría y con motivo de la intervención de la ASF, instruyó a la Jefa del Departamento de Calidad y Enseñanza, para que, en lo sucesivo, se realicen sesiones del CECAS, incluyendo el tema de calidad, asimismo, se invite a participar a los avales ciudadanos, como representante de la figura de participación social en el sector salud en las sesiones del CECAS, con lo que se solventa lo observado.

**31.** El Instituto de Servicios de Salud de Baja California Sur informó que el Comité de Calidad y Seguridad en el Paciente (COCASEP) no se encontró en operación y, mediante oficio manifestó que a la brevedad se reestructurará este, para que se cumpla con los lineamientos técnicos que favorecen el trabajo de equipo y se involucre al Aval Ciudadano, directivos y profesionales de la salud por la mejora continua a favor de la calidad y la seguridad de los pacientes en las unidades médicas; sin embargo, el oficio no cumplió con los requisitos indicados por la ASF. Asimismo, mediante el cuestionario aplicado a 14 de los 34 avales ciudadanos de la muestra de auditoría, el 86.0% mencionaron no haber asistido a ninguna reunión del COCASEP.

El Secretario de Salud y Director General del Instituto de Servicios de Salud, en el transcurso de la auditoría y con motivo de la intervención de la ASF, instruyó a la Jefa del Departamento de Calidad y Enseñanza, para que, en lo sucesivo, se convoquen a sesiones del COCASEP, se aborde temas de calidad y se involucre a participar a los avales ciudadanos, como representante de la figura de participación social en el sector salud en las sesiones del COCASEP, con lo que se solventa lo observado.

**32.** El Instituto de Servicios de Salud de Baja California Sur omitió presentar los informes de seguimiento del proyecto Construir Ciudadanía en Salud; Aval Ciudadano, que se elaboran de manera cuatrimestral y son utilizados para informar a la coordinación federal y dar seguimiento a la Línea de Acción Construir Ciudadanía en Salud; Aval Ciudadano del Programa.

Mediante los oficios números 20187, 20190, 20191, 20192, 20193 y 20194, del 16 de octubre 2015, el Jefe de la Unidad de Calidad, Enseñanza y Capacitación del ISSBCS instruyó a los jefes jurisdiccionales, directores de hospitales y gestores de calidad del estado para que en forma inmediata elaboren el informe cuatrimestral de seguimiento del proyecto Construir Ciudadanía en Salud; Aval Ciudadano, que efectúa el gestor de calidad e informe a las autoridades correspondientes del estado, con el fin de dar seguimiento a la Línea de Acción Construir Ciudadanía en Salud; Aval Ciudadano del Programa Sistema Integral de Calidad en Salud (SICALIDAD). No obstante, estos oficios de instrucción que se remitieron para solventar la observación no se dirigieron al responsable estatal de calidad, no mencionan que el informe se deben elaborar cada cuatrimestre, y que se deben enviar las evidencias de las acciones realizadas a la instancia coordinadora federal (DGCES), por lo que persiste la observación.

El Secretario de Salud y Director General del Instituto de Servicios de Salud, en el transcurso de la auditoría y con motivo de la intervención de la ASF, instruyó a la Jefa del Departamento de Calidad y Enseñanza para que, en lo sucesivo, se elabore cuatrimestralmente el informe de seguimiento, del proyecto, Construir Ciudadanía en Salud; Aval Ciudadano, así como, se guarde la evidencia de su envío a la Dirección General de Calidad Y Educación en Salud de la Secretaría de Salud (DGCES-SS), con lo que se solventa lo observado.

### **Salud: Capacitación y asistencia**

**33.** Mediante la información que proporcionó el Instituto de Servicios de Salud de Baja California Sur, se acreditó que en las jurisdicciones sanitarias a las que pertenecen las unidades médicas de la muestra de auditoría, se efectuaron diversas actividades de capacitación a los avales ciudadanos sobre temas referentes al Programa SICALIDAD con el objetivo de fortalecer las vías de comunicación entre las unidades de salud y los avales ciudadanos para lograr un trabajo en equipo y que refleje en la mejora en la calidad de los servicios de salud, y que esta nueva situación se pueda identificar mediante, el levantamiento de encuestas, llenado de formatos de cartas compromiso, guías de cotejo, y seguimiento de quejas, entre otros. Asimismo, se evidenció la capacitación impartida por parte de la Unidad de Calidad, Enseñanza y Capacitación del estado de Baja California Sur al presentar listas de asistencia, invitaciones, oficios, formatos de registro, programa de actividades.

**34.** Como resultado de la revisión de la información proporcionada, se constató que sólo se presentó una guía de cotejo, lo que indica que en 33 unidades médicas de las 34 revisadas no se presentó evidencia del llenado de la guía de cotejo en al menos un cuatrimestre; adicionalmente, del cuestionario que se aplicó a los avales de estas unidades se determinó que todos ellos mencionaron que conocen y saben llenar el formato Guía de Cotejo para el Monitoreo Ciudadano; sin embargo, debido a la falta del formato en el 97.1% de las unidades médicas de la muestra de auditoría, se incumplió con la normativa aplicable.

Mediante los oficios números 20187, 20190, 20191, 20192, 20193 y 20194, del 16 de octubre de 2015, el Jefe de la Unidad de Calidad, Enseñanza y Capacitación del Instituto de Servicios de Salud de Baja California Sur instruyó a los jefes jurisdiccionales, directores de hospitales y gestores de calidad del estado que se elaboren de forma inmediata las cartas compromiso y guías de cotejo, con el fin de dar seguimiento a la Línea de Acción Construir Ciudadanía en Salud; Aval Ciudadano del Programa Sistema Integral de Calidad en Salud (SICALIDAD) y se atienda la operación del programa; sin embargo, los oficios presentados no son los originales y no presentan acuse de recibido por cada uno de los responsables a quien fue dirigido; por lo que persiste la observación.

El Secretario de Salud y Director General del Instituto de Servicios de Salud, en el transcurso de la auditoría y con motivo de la intervención de la ASF, giró sus instrucciones a la Jefa del Departamento de Calidad y Enseñanza, para que, instruyera a los responsables de los establecimientos médicos y a los gestores de calidad, para que, en lo sucesivo, se capacite a los avales ciudadanos, en el correcto llenado de las guías de cotejo y se elaboren éstas cuatrimestralmente en todas las unidades médicas, con lo que se solventa lo observado.



**Salud: Mecanismos de atención de quejas, denuncias y sugerencias**

**35.** El Instituto de Servicios de Salud de Baja California Sur presentó como evidencia de la existencia del buzón MANDE una minuta de apertura de buzón y seis actas de apertura de buzón, en las que se constató la presencia del Aval Ciudadano; adicionalmente, en la entrevista directa realizada a los avales ciudadanos de la muestra auditada, 11 de los 14 encuestados mencionaron tener participación activa en la apertura del buzón, un aval refirió que en su unidad médica no existía buzón, otro aval señaló que no se realizó la apertura del buzón y otro, que no tuvo ninguna participación en dicha apertura; al no comprobarse el ejercicio para el total de las unidades médicas de la muestra de auditoría se incumplió la normativa.

El Secretario de Salud y Director General del Instituto de Servicios de Salud, en el transcurso de la auditoría y con motivo de la intervención de la ASF, instruyó a la Jefa del Departamento de Calidad y Enseñanza, para que, en lo sucesivo, en todas las unidades médicas se disponga del buzón MANDE, asimismo, todos los buzones se aperturen en presencia del Aval Ciudadano y se elabore una acta donde aparezcan los avales ciudadanos, con lo que se solventa lo observado.

**36.** El Instituto de Servicios de Salud de Baja California Sur presentó como evidencia de la existencia de mecanismos de captación de quejas, denuncias y sugerencias, seis actas de apertura del buzón ciudadano y 59 formatos de registro de buzón de quejas, sugerencias y felicitaciones; 15 escritos de quejas y felicitaciones y dos formatos de captación de boletas del buzón; del apartado 7 de la guía de cotejo. En esta guía, el Aval Ciudadano puede plasmar las quejas, sugerencias o denuncias detectadas, sólo se revisó un cuatrimestre de una unidad médica. Adicionalmente, como resultado del cuestionario aplicado a los avales ciudadanos se detectó que el 60.0% realizó sus quejas, denuncias o sugerencias por medio oral y escrito al gestor de calidad; el 6.5% lo hizo directamente con las autoridades o en el buzón, el 6.5% utilizó el formato establecido, y el 27.0% respondió que utilizó otros medios.

Mediante los oficios números 20187, 20190, 20191, 20192, 20193 y 20194, del 16 de octubre, el Jefe de la Unidad de Calidad, Enseñanza y Capacitación del Instituto de Servicios de Salud de Baja California Sur instruyó a los jefes jurisdiccionales, directores de hospitales y gestores de calidad del estado que se elaboren de forma inmediata las cartas compromiso y guías de cotejo, para dar seguimiento a la Línea de Acción Construir Ciudadanía en Salud; Aval Ciudadano del Programa Sistema Integral de Calidad en Salud (SICALIDAD) y se atienda la operación del programa; sin embargo, los oficios presentados no fueron los originales y no observa el acuse de recibido por parte de cada uno de los responsables a quienes fueron dirigidos, por lo que persiste la observación.

El Secretario de Salud y Director General del Instituto de Servicios de Salud, en el transcurso de la auditoría y con motivo de la intervención de la ASF, giro sus instrucciones a la Jefa del Departamento de Calidad y Enseñanza para que, instruyera a los responsables de los establecimientos médicos y a los gestores de calidad, para que, en lo sucesivo, para la captación de quejas, denuncias y sugerencias, se proporcione capacitación sobre la elaboración de las guías de cotejo, a los avales ciudadanos, específicamente el apartado 7 y se utilice como instrumento para la captación de quejas, denuncias y sugerencias, con lo que se solventa lo observado.

**37.** El Instituto de Servicios de Salud de Baja California Sur no presentó evidencia de la existencia de un módulo o área en donde se puedan expresar quejas, sugerencias y felicitaciones por parte de los pacientes, sus familiares o sus representantes.

Sin embargo, mediante los oficios números 20187, 20190, 20191, 20192, 20193 y 20194 del 16 de octubre de 2015, el Jefe de la Unidad de Calidad, Enseñanza y Capacitación del Instituto de Servicios de Salud del Estado de Baja California Sur instruyó a los jefes jurisdiccionales, directores de hospitales y gestores de calidad del estado para que se genere en todas las unidades médicas la evidencia de la existencia de un módulo o área de atención a las quejas, denuncias y sugerencias de los usuarios de las unidades de salud; con el fin de dar seguimiento a la Línea de Acción Construir Ciudadanía en Salud; Aval Ciudadano del Programa Sistema Integral de Calidad en Salud (SICALIDAD), y se atienda la operación del programa. Sin embargo, los oficios presentados no son los originales y no presentan acuse de recibido por cada uno de los responsables a quien fue dirigido, por lo que persiste la observación.

El Secretario de Salud y Director General del Instituto de Servicios de Salud, en el transcurso de la auditoría y con motivo de la intervención de la ASF, giro sus instrucciones a la Jefa del Departamento de Calidad y Enseñanza para que, instruyera a los responsables de los establecimientos médicos y a los gestores de calidad, para que, en lo sucesivo, en cada unidad médica, exista un módulo o área, donde se puedan expresar quejas, denuncias y sugerencias de los pacientes, sus familiares o sus representantes, con lo que se solventa lo observado.

**38.** Con la revisión de la evidencia proporcionada por la instancia coordinadora, a saber, seis actas de apertura del buzón ciudadano y 59 formatos de registro de buzón de quejas, sugerencias y felicitaciones; 15 escritos de quejas y felicitaciones y 2 formatos de captación de boletas del buzón; se comprobó que no existen registros, consolidación, respaldo y seguimiento de las quejas, sugerencias y felicitaciones en poder de los gestores de calidad; además, faltan bitácoras de seguimiento de quejas y no se presentaron oficios de seguimiento ni reportes mensuales de quejas.

El Secretario de Salud y Director General del Instituto de Servicios de Salud, en el transcurso de la auditoría y con motivo de la intervención de la ASF, instruyó a la Jefa del Departamento de Calidad y Enseñanza, para que, en lo sucesivo, los gestores de calidad registren, consoliden y respalden las quejas, denuncias y sugerencias, que se realizan en las unidades médicas, asimismo, se implementen bitácoras de seguimiento y atención a las quejas, denuncias y sugerencias, con lo que se solventa lo observado.

**39.** En la revisión de la información de un cuatrimestre entregado por unidad médica, en el apartado 2 de la guía de cotejo, se observó que no se utilizó como mecanismo de atención de quejas, denuncias y sugerencias por parte del Aval Ciudadano. Adicionalmente, mediante entrevista directa con los avales ciudadanos, el 78.6% respondió que sí fueron consideradas sus sugerencias para el mejoramiento de la calidad del servicio de la unidad médica en donde participa el Aval.

Mediante los oficios con números 20187, 20190, 20191, 20192, 20193 y 20194, del 16 de octubre de 2015, el Jefe de la Unidad de Calidad, Enseñanza y Capacitación del Instituto de Servicios de Salud de Baja California Sur instruyó la elaboración inmediata de las guías de cotejo en todas las unidades médicas del estado, con el fin de dar seguimiento a la Línea de Acción Construir Ciudadanía en Salud; Aval Ciudadano del Programa Sistema Integral de

---

Calidad en Salud (SICALIDAD) y de atender la operación del mismo, por lo que persiste la observación.

El Secretario de Salud y Director General del Instituto de Servicios de Salud, en el transcurso de la auditoría y con motivo de la intervención de la ASF, giró sus instrucciones a la Jefa del Departamento de Calidad y Enseñanza para que, instruyera a los responsables de los establecimientos médicos y a los gestores de calidad, para que, en lo sucesivo, se capacite en la elaboración y se utilice cuatrimestralmente el apartado 2 de la guía de cotejo, como mecanismo de atención de quejas, denuncias y sugerencias, hechas por el Aval Ciudadano, asimismo, se recabe evidencia del seguimiento y cumplimiento de los compromisos del cuatrimestre anterior, con lo que se solventa lo observado.

#### **Salud: Transparencia y difusión**

**40.** El área de calidad no proporcionó la documentación comprobatoria para verificar que los resultados del Aval Ciudadano fueron publicados en la unidad médica junto con los resultados de INDICAS para conocimiento de los usuarios. Adicionalmente, mediante consulta directa a los avales ciudadanos se detectó que el 64.3% de ellos sí hacen del conocimiento de la ciudadanía los resultados de los INDICAS dentro de la unidad médica; el 57.1% respondió que se dan a conocer los avances de mejora en las unidades médicas y el 78.6% respondió que hacen del conocimiento a los usuarios la Carta General de los Derechos de los Pacientes.

Mediante el oficio número 20195, del 16 de octubre de 2015, el Instituto de Servicios de Salud del estado de Baja California Sur manifestó que el Jefe de la Unidad de Calidad, Enseñanza y Capacitación instruyó a los jefes jurisdiccionales, directores de hospitales, responsables de UNEME Salud Mental, UNEME CAPASITS y unidades médicas móviles, para que a la brevedad publiquen en las salas de espera de los establecimientos de salud, los resultados de las encuestas y entrevistas realizadas por el Aval Ciudadano, con el fin de aceptar sus propuestas y sugerencias para la mejora en la calidad de la atención del usuario. Sin embargo, los oficios presentados no fueron los originales y no presentaron el acuse de recibido de cada uno de los responsables a quien fue dirigido, por lo que persiste la observación.

El Secretario de Salud y Director General del Instituto de Servicios de Salud, en el transcurso de la auditoría y con motivo de la intervención de la ASF, instruyó a la Jefa del Departamento de Calidad y Enseñanza para que, en lo sucesivo, se publiquen cuatrimestralmente en las salas de espera de las unidades médicas, los resultados relacionados con las encuestas de indicadores de trato digno (INDICAS), realizados por el Aval Ciudadano, con lo que se solventa lo observado.

#### **Salud: Evaluación de la gestión y resultados**

**41.** En entrevista con los gestores de calidad de las jurisdicciones sanitarias a las que pertenecen las unidades médicas de la muestra de auditoría, se comentó que para evaluar aplicaron un cuestionario diagnóstico y un cuestionario de retroalimentación, aplicados durante el taller de capacitación denominado Creando Alianzas para Mejorar la Calidad: Aval Ciudadano y Gestores de Calidad, en noviembre de 2014, en el cual, entre varios temas, se incluyó el del Aval Ciudadano, además de las reuniones de experiencias exitosas y encuentros estatales; sin embargo, no se trató de una evaluación integral sobre el desempeño de los avales ciudadanos.

El Secretario de Salud y Director General del Instituto de Servicios de Salud, en el transcurso de la auditoría y con motivo de la intervención de la ASF, instruyó a la Jefa del Departamento de Calidad y Enseñanza para que, en lo sucesivo, se realice una evaluación integral sobre el desempeño de los avales ciudadanos, con lo que se solventa lo observado.

**42.** De acuerdo con la documentación solicitada, entregada y analizada para los trabajos de auditoría de la Participación Social en el Gasto Federalizado del Estado de Baja California Sur, 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

- Existe un área coordinadora estatal para el registro de los avales ciudadanos.
- La Unidad Estatal de Calidad se encuentra en la estructura organizacional del ISSBCS, con actividades específicas y fomenta el apoyo a la estrategia y el buen funcionamiento del Aval Ciudadano.
- Se tienen identificadas las unidades médicas que no disponen de Aval Ciudadano.
- Se dispone de un sistema federal para llevar el registro de los avales ciudadanos denominado SIRAVAL.
- Existe 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 efectuaron capacitaciones en 2014 para mejorar el desempeño de los avales ciudadanos.

#### DEBILIDADES

- No se le entregó una copia de su acta de instalación a seis avales ciudadanos de los 14 encuestados, ni de las cartas compromiso que se establecen a 10 de ellos.
- No se constituyó el Aval Ciudadano mediante un acta en 20 unidades médicas de las 34 que conformaron la muestra de la auditoría.
- El Responsable Estatal de Calidad no hizo del conocimiento al titular del REPSS o similar los resultados del Aval Ciudadano.
- La supervisión de las cartas compromiso por parte del personal de calidad no se realizó en las unidades médicas que formaron parte de la muestra de auditoría.
- No se entregaron las guías de cotejo ni las cartas compromiso de los tres cuatrimestres en ningunas de las unidades médicas que formaron parte de la muestra de auditoría.
- No se realizaron las encuestas de indicadores de trato digno por parte del personal de las unidades médicas, ni por el Aval Ciudadano, en ninguna unidad médica de las 34 que conformaron la muestra de la auditoría.
- El Aval Ciudadano no fue convocado a participar en ninguna de las reuniones del CECAS ni del COCASEP.
- No fue posible identificar la participación del gestor de calidad en la consolidación, respaldo y seguimiento de las quejas, sugerencias y felicitaciones realizadas por los

usuarios en ninguna de las unidades médicas que formaron parte de la muestra de auditoría.

- 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 28 unidades médicas de las 34 que formaron parte de la muestra de auditoría, así como de otros mecanismos utilizados como libretas de seguimiento, minutas y oficios, que están al alcance de los usuarios de las unidades médicas.
- No 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.
- 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 evaluaron sobre los resultados y el desempeño del Aval Ciudadano en la entidad federativa.

El Secretario de Salud y Director General del Instituto de Servicios de Salud, en el transcurso de la auditoría y con motivo de la intervención de la ASF, instruyó a la Jefa del Departamento de Calidad y Enseñanza, para que, en lo sucesivo, se atiendan cada una de las debilidades enunciadas, mediante mecanismos de atención, seguimiento y consolidación de las mismas, con lo que se solventa lo observado.

#### **Seguridad pública: Normativa institucional**

**43.** Con la revisión de los documentos normativos que proporcionó la Subsecretaría de Seguridad Pública del Estado de Baja California Sur, se verificó que la participación social en esta materia se establece en la Ley de Seguridad Pública del Estado de Baja California Sur y en la Ley del Sistema Estatal de Seguridad Pública de Baja California Sur; asimismo, se constató que para el ámbito estatal y municipal se dispone de lineamientos específicos que regulan a las figuras de participación social correspondientes. No obstante, es importante señalar que no han sido conformados ningún consejo o comité, por lo que no fue posible aplicar el cuestionario, parte integrante de esta auditoría.

#### **Seguridad pública: Integración y operación**

**44.** Mediante el oficio número SSPBCS/1330/2015 del 5 de octubre de 2015, emitido por la Subsecretaría de Seguridad Pública del Estado, se constató que tanto en el ámbito estatal como en el municipal no fueron conformadas las figuras de participación social en seguridad pública, por lo que no fue posible aplicar el cuestionario, parte integrante de esta auditoría.

La Coordinadora Jurídica y Encargada del Despacho de la Subsecretaría de Seguridad Pública, en el transcurso de la auditoría y con motivo de la intervención de la ASF, instruyó a la Directora del Centro Estatal de Prevención Social del Delito y Participación Ciudadana, para que, en lo sucesivo, se elabore una propuesta de mecanismos para la conformación del los

consejos estatal y municipales, por medio, de convocatorias, invitación o alguna otra forma de integración, con lo que se solventa lo observado.

**45.** Mediante entrevista con el personal designado de atender a las figuras de participación social en seguridad pública estatal y las municipales y en el análisis de la documentación que proporcionó la Subsecretaría de Seguridad Pública del Estado de Baja California Sur, se identificó que existe un área encargada de la coordinación de estas figuras denominada Centro Estatal de Prevención Social del Delito y Participación Ciudadana, cuyo titular lleva en ese cargo una semana; el área dispone de tres personas en el Centro para el seguimiento y control de las actividades realizadas por las figuras participativas; además, este Centro Estatal dispone de un manual de procedimientos donde se describen sus objetivos y las actividades que realizan las áreas que lo integran; sin embargo, se verificó que no existe un sistema informático para registrar y dar seguimiento a las acciones realizadas por las figuras.

La Coordinadora Jurídica y Encargada del Despacho de la Subsecretaría de Seguridad Pública, en el transcurso de la auditoría y con motivo de la intervención de la ASF, instruyó a la Directora del Centro Estatal de Prevención Social del Delito y Participación Ciudadana para que, en lo sucesivo, se implemente un sistema para registrar y dar seguimiento a las acciones realizadas por las figuras de participación social, con lo que se solventa lo observado.

**46.** Con el oficio número SSPBCS/1330/2015 del 5 de octubre de 2015, emitido por la Subsecretaría de Seguridad Pública del Estado, se informó que no existen mecanismos de coordinación entre las instancias federal, estatal y municipal encargadas de la seguridad pública para tratar asuntos derivados de la participación social, además, cabe señalar que tanto en el ámbito estatal como en el municipal no fueron conformadas las figuras de participación social en seguridad pública.

La Coordinadora Jurídica y Encargada del Despacho de la Subsecretaría de Seguridad Pública, en el transcurso de la auditoría y con motivo de la intervención de la ASF, instruyó a la Directora del Centro Estatal de Prevención Social del Delito y Participación Ciudadana para que, en lo sucesivo, se desarrollen mecanismos de coordinación entre las instancias federal, estatal y municipal encargadas de la seguridad pública para tratar asuntos derivados de la participación social, con lo que se solventa lo observado.

**47.** Mediante el oficio número SSPBCS/1330/2015 del 5 de octubre de 2015, emitido por la Subsecretaría de Seguridad Pública del Estado, se constató que las figuras de participación social en seguridad pública no operaron conforme a lo establecido en su normativa, debido a que no han sido conformadas en la entidad; situación por la que no fue posible aplicar el cuestionario, parte integrante de esta auditoría.

La Coordinadora Jurídica y Encargada del Despacho de la Subsecretaría de Seguridad Pública, en el transcurso de la auditoría y con motivo de la intervención de la ASF, instruyó a la Directora del Centro Estatal de Prevención Social del Delito y Participación Ciudadana, para que, en lo sucesivo, una vez constituidos los consejos estatal y municipales, se verifique que operen conforme lo establece su normativa, con lo que se solventa lo observado.

**48.** Mediante el oficio número SSPBCS/1330/2015 del 5 de octubre de 2015, emitido por la Subsecretaría de Seguridad Pública del Estado, se constató que el Centro Estatal de Prevención del Delito y Participación Ciudadana, órgano de esta Subsecretaría, es el

responsable de llevar el seguimiento de las figuras de participación social en seguridad pública; sin embargo, no realizaron el análisis de la información de las actividades y resultados de estas figuras, debido a que no han sido conformadas en la entidad; situación por la cual no fue posible aplicar el cuestionario, parte integrante de esta auditoría.

La Coordinadora Jurídica y Encargada del Despacho de la Subsecretaría de Seguridad Pública, en el transcurso de la auditoría y con motivo de la intervención de la ASF, instruyó a la Directora del Centro Estatal de Prevención Social del Delito y Participación Ciudadana para que, una vez constituidos los consejos estatal y municipales, se mantenga la coordinación con los mismos, a efecto de disponer periódicamente de informes de actividades y resultados de los consejos, y que estos sean, comunicados al Secretariado Ejecutivo del Sistema Nacional de Seguridad Pública, con lo que se solventa lo observado.

#### **Seguridad pública: Capacitación y asistencia**

**49.** De acuerdo con el oficio número SSPBCS/1330/2015 del 5 de octubre de 2015, emitido por la Subsecretaría de Seguridad Pública del Estado, se constató que no se encuentran conformadas ni en operación las figuras de participación social en seguridad pública; por lo que no existe evidencia de que, en 2014 el Centro Estatal de Prevención del Delito y Participación Ciudadana impartió capacitación y entregó materiales a los integrantes de las figuras participativas.

La Coordinadora Jurídica y Encargada del Despacho de la Subsecretaría de Seguridad Pública, en el transcurso de la auditoría y con motivo de la intervención de la ASF, instruyó a la Directora del Centro Estatal de Prevención Social del Delito y Participación Ciudadana, para que, una vez constituidos los consejos estatal y municipales, les brinden capacitación y les entreguen los materiales disponibles a los integrantes de estas figuras, con lo que se solventa lo observado.

#### **Seguridad pública: Mecanismos de atención de quejas, denuncias y sugerencias**

**50.** De acuerdo con el oficio número SSPBCS/1330/2015 del 5 de octubre de 2015, emitido por la Subsecretaría de Seguridad Pública, se verificó que, en 2014, en el estado de Baja California Sur, el Centro Estatal de Prevención del Delito y Participación Ciudadana no implementó ningún sistema o mecanismo para captar quejas, denuncias y sugerencias de las figuras de participación social en seguridad pública; en consecuencia, no existió atención ni seguimiento, esto debido a que no fueron conformadas las figuras de participación social en el ámbito estatal ni en el municipal; por lo que no fue posible aplicar el cuestionario, parte integrante de esta auditoría.

La Coordinadora Jurídica y Encargada del Despacho de la Subsecretaría de Seguridad Pública, en el transcurso de la auditoría y con motivo de la intervención de la ASF, instruyó a la Directora del Centro Estatal de Prevención Social del Delito y Participación Ciudadana, para que, una vez constituidos los consejos estatal y municipales, se implementen mecanismos o sistemas de captación de quejas, denuncias y sugerencias de estos consejos de participación ciudadana en relación con el servicio de seguridad pública; asimismo, se instauren mecanismos para su seguimiento y atención, con lo que se solventa lo observado.

### **Seguridad pública: Transparencia y difusión**

**51.** Mediante el oficio número SSPBCS/1330/2015 del 5 de octubre de 2015, emitido por la Subsecretaría de Seguridad Pública del Estado, se constató que no se encuentran conformadas ni en operación las figuras de participación social en seguridad pública, por lo cual no existe evidencia de la difusión de las acciones, resultados y logros alcanzados por estas figuras participativas; situación por la que no fue posible aplicar el cuestionario, parte integrante de esta auditoría.

La Coordinadora Jurídica y Encargada del Despacho de la Subsecretaría de Seguridad Pública, en el transcurso de la auditoría y con motivo de la intervención de la ASF, instruyó a la Directora del Centro Estatal de Prevención Social del Delito y Participación Ciudadana, para que, en lo sucesivo, una vez constituidos los consejos estatal y municipales, lleven a cabo la difusión de los resultados y logros alcanzados por los consejos de participación ciudadana en seguridad pública, con lo que se solventa lo observado.

### **Seguridad pública: Evaluación de la gestión y resultados**

**52.** Mediante el oficio número SSPBCS/1330/2015 del 5 de octubre de 2015, emitido por la Subsecretaría de Seguridad Pública del Estado, se informó que no existe evidencia de que se evaluaron el desempeño y operación de la gestión y los resultados de las figuras de participación social en seguridad pública, debido a que éstas no fueron conformadas en la entidad.

La Coordinadora Jurídica y Encargada del Despacho de la Subsecretaría de Seguridad Pública, en el transcurso de la auditoría y con motivo de la intervención de la ASF, instruyó a la Directora del Centro Estatal de Prevención Social del Delito y Participación Ciudadana, para que, en lo sucesivo, una vez constituidos los consejos estatal y municipales, se analicen los posibles mecanismos y metodologías para realizar evaluaciones respecto al desempeño de los consejos de participación ciudadana en seguridad pública y se informe de éstas a la coordinadora federal, con lo que se solventa lo observado.

**53.** En el análisis de la información entregada para los trabajos de auditoría de la Participación Social en el Gasto Federalizado del Estado de Baja California Sur, se identificó que las figuras de participación social en el sector de Seguridad Pública no han sido conformadas en la entidad, situación por la cual se presentan mayor número de debilidades que de fortalezas, las cuales se mencionan a continuación:

#### **Fortalezas**

- Existe normativa estatal y lineamientos específicos que regulan a las figuras de participación social en materia de seguridad pública.

#### **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.
- No se encuentran constituidas las figuras de participación social en seguridad pública tanto del ámbito estatal como del municipal.



- Existe el Centro Estatal de Prevención Social del Delito y Participación Ciudadana como instancia coordinadora de las figuras participativas; sin embargo, no han establecido mecanismos para apoyar e impulsar la conformación de estas figuras de participación social en seguridad pública, tanto del estado como de los municipios.
- No existen instrumentos para el registro, seguimiento y evaluación de las actividades de las figuras participativas.
- No existen mecanismos de coordinación entre las instancias federales, estatales y municipales encargadas de la seguridad pública para tratar asuntos derivados de la participación social.
- En 2014, el Centro Estatal de Prevención Social del Delito y Participación Ciudadana no proporcionó capacitación y materiales a los integrantes de las figuras participativas, debido a que éstas no fueron conformadas.
- En 2014, ningún sistema o mecanismo para la captación de quejas, denuncias y sugerencias provenientes de las figuras de participación social en seguridad pública.
- No existe difusión de las acciones implementadas, ni de los resultados y logros alcanzados de las figuras de participación social.
- No se encontró evidencia de que se evaluaron el desempeño y operación de la gestión y los resultados de las figuras de participación social en seguridad pública.

La Coordinadora Jurídica y Encargada del Despacho de la Subsecretaría de Seguridad Pública, en el transcurso de la auditoría y con motivo de la intervención de la ASF, instruyó a la Directora del Centro Estatal de Prevención Social del Delito y Participación Ciudadana, para que, en lo sucesivo, se atiendan específicamente cada una de las debilidades detectadas, 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) 47 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, coordinadamente con la Órgano de Fiscalización Superior del Estado de Baja California Sur, revisó una muestra de 62 centros escolares de educación básica; 1 Consejo Estatal de Participación Social en la Educación; 5 consejos municipales de participación social en la educación; 34 unidades médicas del sector salud; 1 Consejo Ciudadano Estatal de Seguridad Pública; y 2 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, en el estado de Baja California Sur, existen avances en la estrategia de impulsar ese proceso participativo, ya que en el 72.7% de las primarias públicas existe un consejo escolar de participación social; asimismo, están constituidos, tanto el Consejo Estatal de Participación Social en la Educación, como los consejos municipales en todos los municipios de la entidad. No obstante, existen áreas de mejora, ya que el Consejo Estatal y los consejos municipales, a pesar de estar constituidos, no sesionaron en 2014; el 24.6% de los integrantes de los consejos escolares, no tiene conocimiento de la existencia y operación del REPUCE; la segunda sesión de los consejos escolares, denominada Seguimiento del Programa Trabajo, no se realizó en el 73.8% de los planteles educativos de la muestra de auditoría; y en el 95.0% de los planteles educativos los informes de actividades de los consejos escolares no fueron publicados en lugares visibles para toda la comunidad escolar. Otro aspecto relevante es que no se atendió lo dispuesto por el artículo 65, fracción VII, de la Ley General de Educación, que determina la entrega a los padres de familia, por la autoridad escolar, de la relación oficial del personal docente y empleados adscritos en la escuela en la que están inscritos sus hijos.

Sobre la participación social en el sector salud, existe una estrategia para impulsar la presencia de los avales ciudadanos en las unidades médicas de los Servicios de Salud del Estado de Baja California Sur; actualmente esta figura existe en el 47.7% de éstas unidades. Sin embargo, se han identificado áreas de mejora en la elaboración, registro y supervisión de las guías de cotejo y las cartas compromiso de los avales ciudadanos; en la realización de las encuestas sobre trato digno a los usuarios de los servicios de salud; asimismo, en la participación de los avales en las sesiones del CECAS y del COCASEP, ya que no se les invita; y en los mecanismos de atención de las quejas, denuncias y sugerencias de los avales, entre otras, ya que en el funcionamiento y operación de la participación social en el sector salud, mediante el impulso al ejercicio del Aval Ciudadano, fue escaso y limitado.

En lo relativo a la participación social en los consejos ciudadanos de seguridad pública, en términos generales en, el estado de Baja California Sur no existe avance en la estrategia para consolidar e impulsar la participación social en seguridad pública, ya que a pesar de existir normativa estatal y lineamientos específicos que regulan la integración y operación de las figuras de participación social, éstas no han sido conformadas en el ámbito estatal ni en el municipal, además, de señalar que la instancia coordinadora estatal denominada Centro Estatal de Prevención Social del Delito y Participación Ciudadana no ha establecido mecanismos para apoyar e impulsar la conformación de las figuras participativas en la entidad, por citar los principales.

En conclusión, el Gobierno del Estado de Baja California Sur 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*

La Secretaría de Educación, el Instituto de Servicios de Salud y la Subsecretaría de Seguridad Pública, todos del estado de Baja California Sur.

### *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.