

Gobierno del Estado de Campeche (Auditoría Coordinada)

Contraloría y Participación Social en el Gasto Federalizado

Auditoría Financiera y de Cumplimiento: 14-A-04000-02-1612

GF-1143

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:

78 centros escolares de educación básica

1 Consejo Estatal de Participación Social en la Educación

11 consejos municipales de participación social en la educación

26 unidades médicas del sector salud

Consejos ciudadanos de participación 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 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 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 en la educación 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 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 otorgue 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 se consideran procedimientos relacionados con su integración y operación; acciones de capacitación y asistencia; mecanismos de captación y atención de quejas, denuncias y sugerencias; registro y seguimiento de sus actividades; transparencia y difusión de las mismas; y evaluación de los procesos de participación.

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

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 del Estado de Campeche; 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 del Estado de Campeche, respecto de la participación social en la educación, se constató que esta dependencia dispone de un área responsable de promover, apoyar y realizar el seguimiento de las actividades de los consejos de participación social en la educación; se denomina Departamento de Consejos de Participación Social.

Su actuación se basó en la Guía de Operaciones para la Constitución, Organización y Funcionamiento de los CEPS en la Educación. El área se integró con tres personas y la titular tiene 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 de participación social en la educación en todos los niveles de educación básica. El registro de la integración y actividades de los consejos escolares se realiza mediante el Registro Público de los Consejos de Participación Social en la Educación (REPUCE) y para efectuar el seguimiento y verificar la operación de los consejos se elabora un plan de trabajo para cada ciclo escolar.

2. El Consejo Estatal de Participación Social en la Educación fue constituido el 9 de julio de 2014, sin embargo no realizó ninguna sesión de trabajo durante 2014.

El estado, en el transcurso de la auditoría y con motivo de la intervención de la ASF, instruyó a la Coordinadora de Corresponsabilidad Social de la Secretaría de Educación del estado para que, en lo sucesivo, se realicen las acciones necesarias a efecto de dar cumplimiento a lo dispuesto por la normativa, 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 verificó que se instalaron consejos en todos los municipios del estado; no obstante, en cinco no se realizó al menos una sesión.

El estado, en el transcurso de la auditoría y con motivo de la intervención de la ASF, instruyó a la Coordinadora de Corresponsabilidad Social de la Secretaría de Educación del estado, la cual informó a los presidentes municipales de Champotón, Tenabo, Hecelchakán, Candelaria y Calakmúl, su disposición para coadyuvarles, con el fin de que, en lo sucesivo, se emprendan las acciones necesarias para dar cumplimiento a la realización de las sesiones de 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, el 11.0% de las primarias públicas en la entidad federativa no dispuso de un Consejo Escolar de Participación Social instalado.

El estado, en el transcurso de la auditoría y con motivo de la intervención de la ASF, instruyó a la Dirección de Educación Básica para que los planteles de educación básica realicen la Primera Asamblea, en la cual deben constituir su Consejo Escolar de Participación Social. Asimismo, la instrucción se hace extensiva a los supervisores y directores de educación básica, con lo que se solventa lo observado.

5. La autoridad educativa estatal no proporcionó una copia certificada del 3.0% de las actas de instalación de los CEPS que conformaron la muestra auditada; tampoco entregó evidencias de la incorporación de los consejos escolares de la muestra en el REPUCE. Adicionalmente, el 35.0% de los consejeros encuestados no tuvo copia del acta de instalación.

El estado, en el transcurso de la auditoría y con motivo de la intervención de la ASF, instruyó al Director de Educación Básica del Estado para que los planteles de educación básica realicen la Primera Asamblea, en la cual deben constituir su Consejo Escolar de Participación Social, registren la información de la misma en el REPUCE, y proporcionen una copia del acta respectiva al consejo escolar. Asimismo, la instrucción se hace extensiva a los supervisores y directores de educación básica, con lo que se solventa lo observado.

6. Con la revisión de la muestra de las actas de instalación de los consejos escolares de participación social se verificó que el 97.0% de los consejos se integró por medio de una asamblea escolar de padres de familia; el presidente del consejo fue un padre de familia con un hijo inscrito en el centro escolar, en el 97.0% de las escuelas de las que se tiene evidencia, y no se proporcionó el 3.0% de las actas solicitadas de la muestra.

El estado, en el transcurso de la auditoría y con motivo de la intervención de la ASF, instruyó a la Dirección de Educación Básica del Estado para que los planteles de educación básica realicen la Primera Asamblea, en la cual deben constituir su Consejo Escolar de Participación Social, y un padre o madre de familia con un hijo inscrito en el centro escolar debe ser el presidente del mismo. La instrucción se hace extensiva a los supervisores y directores de educación básica, con lo que se solventa lo observado.

7. Con la revisión de la muestra de las actas de la segunda sesión de los consejos escolares de participación social se verificó que, en relación con los aspectos que revisan los consejos sobre la normalidad en el funcionamiento de los centros escolares, específicamente las preguntas referentes a ¿Todos los grupos tienen maestros todos los días? y ¿Todos los maestros inician puntualmente sus actividades?, el 27.0% de los consejos no realizó esta actividad; además, en consulta directa con los padres de familia, integrantes de los consejos, se constató que el 85.0% revisan la asistencia de los docentes al centro escolar, y sólo el 60.0% lleva el registro correspondiente.

El estado, en el transcurso de la auditoría y con motivo de la intervención de la ASF, instruyó a la Dirección Educación Básica del estado para que, en los planteles de educación básica, los CEPS cumplan con la revisión de la normalidad mínima en el funcionamiento de los centros escolares, específicamente los asuntos referentes a si todos los grupos tienen profesores todos los días y si éstos inician puntualmente sus actividades. Lo anterior se realiza para el cumplimiento de dichas actividades y, asimismo, a efecto de llevar a cabo el registro de la segunda sesión de los CEPS en la plataforma REPUCE. La instrucción se hace extensiva a los supervisores y directores de educación básica, con lo que se solventa lo observado.

8. Con base en los cuestionarios aplicados a una muestra de padres de familia, integrantes de los consejos escolares de participación social, el 83.0% acreditó que recibió información sobre la plantilla de docentes que laboran en cada centro escolar; el 88.0% verificó que la plantilla docente presentada efectivamente laboró en la escuela correspondiente, y el 44.0% manifestó que las irregularidades en la asistencia de los docentes fueron incorporadas en las actas de sesión de los consejos escolares.

El estado, en el transcurso de la auditoría y con motivo de la intervención de la ASF, instruyó a la Dirección de Educación Básica del estado para que se proporcione información a los CEPS sobre la plantilla de docentes que laboran en el centro escolar y éstos verifiquen que dicha plantilla efectivamente laboró en el plantel, para que, en lo sucesivo, se realice el registro correspondiente. La instrucción se hace extensiva a los supervisores y directores de educación básica, con lo que se solventa lo observado.

9. La Ley General de Educación dispone que un derecho de los padres de familia es 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 del estado, la autoridad educativa escolar indicó que esta actividad no se ha llevado a cabo, debido a que en el Acuerdo 716, que norma a los consejos de participación social en la educación, no se encuentra establecido el procedimiento de entrega de esta información por parte de las autoridades educativas a los consejos escolares de participación social.

El estado, en el transcurso de la auditoría y con motivo de la intervención de la ASF, instruyó a la Dirección de Educación Básica del Estado, para que se entregue información a los CEPS sobre la plantilla docente y personal adscrito a los centros escolares públicos de educación básica. La instrucción se hizo extensiva a los supervisores y directores de educación básica, con lo que se solventa lo observado.

10. Con la revisión de la información referente a las actividades de los consejos escolares de participación social, incorporada en el REPUCE, se verificó que en los centros escolares objeto de la muestra, no se registró la correspondiente al acta de instalación, ni de la primera y segunda sesiones de los consejos; adicionalmente, el 65.0% de los padres de familia integrantes del consejo indicaron no tener conocimiento de la existencia y operación del REPUCE.

El estado, en el transcurso de la auditoría y con motivo de la intervención de la ASF, instruyó a la Dirección de Educación Básica, para que se realice el registro, en la plataforma REPUCE, de las actividades de los CEPS, relativas al acta de instalación o constitución de los mismos (primera asamblea), así como de la primera sesión, segunda sesión y segunda asamblea, y se informe a sus integrantes, específicamente a los padres y madres de familia, de la existencia y operación del REPUCE. La instrucción se hizo extensiva a los supervisores y directores de educación básica, con lo que se solventa lo observado.

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

12. De la revisión de las actas de la primera sesión de los consejos escolares de participación social que conformaron la muestra auditada, se concluyó que, en el 97.0% de los centros escolares, se realizó la primera sesión del consejo escolar referente a la planeación anual; de igual manera, se constató que el 9.0% de las actas revisadas de la primera sesión no contenía

los objetivos de los programas federales, estatales y municipales a los que están incorporados los centros escolares, y el 9.0% no incluyó las metas de dichos programas. Adicionalmente, como resultado de consultas con los padres de familia, se observó que el 4.0% no fue informado de la aplicación de los programas en su centro escolar.

El estado, en el transcurso de la auditoría y con motivo de la intervención de la ASF, instruyó a la Dirección de Educación Básica para que los CEPS realicen su primera sesión, la cual corresponde a la planeación anual, registren los objetivos de los programas federales, estatales y municipales a los que se encuentran incorporados los centros escolares, establezcan las metas de dichos programas e informen a los padres de familia de su aplicación. La instrucción se hace extensiva a los supervisores y directores de educación básica, con lo que se solventa lo observado.

13. Con la revisión de las actas de la segunda sesión de los consejos escolares de participación social que conformaron la muestra auditada y las respuestas a los cuestionarios aplicados a los presidentes de los consejos, se verificó que el 97.0% efectuó la segunda sesión del consejo escolar, referente al seguimiento del programa de trabajo; en el 71.0% de los casos el acta contiene los avances de los programas en los que está incorporada la escuela; en el 29.0% de las actas no se registraron los avances de los programas escolares, y el 7.0% de los padres de familia consultados indicaron que no participaron en la segunda sesión del Consejo Escolar de Participación Social.

El estado, en el transcurso de la auditoría y con motivo de la intervención de la ASF, instruyó a la Dirección de Educación Básica para que los CEPS realicen su segunda sesión, correspondiente al seguimiento del programa de trabajo, en la cual participen los padres de familia y registren los avances de los programas en los que está incorporado el plantel escolar. La instrucción se hace extensiva a los supervisores y directores de educación básica, por 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 72.0% de las escuelas de la muestra y el 27.0% de los padres de familia consultados indican que el consejo, donde participan, no elaboró dicho informe.

El estado, en el transcurso de la auditoría y con motivo de la intervención de la ASF, instruyó a la Dirección de Educación Básica, para que los CEPS realicen la asamblea correspondiente al Informe de Actividades de los mismos. La instrucción se hace extensiva a los supervisores y directores de educación básica, con lo que se solventa lo observado.

Educación: Capacitación y Asistencia

15. La autoridad educativa escolar no proporcionó evidencias de la realización de acciones de capacitación, orientadas a los padres de familia integrantes de los CEPS. De igual manera, se consultó a los padres de familia que son presidentes de los CEPS, si habían recibido capacitación sobre las funciones y atribuciones de los consejos y el 39.0% respondió que no.

El estado, en el transcurso de la auditoría y con motivo de la intervención de la ASF, instruyó a la Dirección de Educación Básica, para que se lleve a cabo la capacitación orientada a padres de familia integrantes de los CEPS, sobre las funciones y atribuciones de los mismos. La

instrucción se hace extensiva a los supervisores y directores de educación básica, con lo que se solventa lo observado.

Educación: Mecanismos de Atención de Quejas, Denuncias y Sugerencias.

16. En relación con la existencia de mecanismos de captación de quejas, denuncias y sugerencias, la autoridad escolar únicamente presentó como evidencia una relación de personas atendidas por el Departamento de Participación Social; adicionalmente, con base en los cuestionarios aplicados, el 48.0% de los consejeros consultados afirmaron que las autoridades educativas no han puesto a su alcance los medios necesarios para presentar quejas, denuncias y sugerencias.

El estado, en el transcurso de la auditoría y con motivo de la intervención de la ASF, instruyó que, a la brevedad, se emprendan las acciones necesarias para disponer de un medio de comunicación que permita la captación, atención y seguimiento de las quejas, denuncias y sugerencias, de cualquier situación presentada por los CEPS de las escuelas de educación básica en la entidad. A su vez, la Coordinación de Corresponsabilidad Social de la Secretaría de Educación del estado solicitó al Director de Informática se genere una cuenta de correo electrónico oficial, con el nombre de participacion.social@educacioncampeche.gob.mx, a efecto de disponer de un mecanismo de captación de quejas, denuncias y sugerencias por parte de los CEPS, con lo que se solventa lo observado.

17. En relación con el seguimiento de las quejas, denuncias y sugerencias, la autoridad escolar no presenta evidencias de la muestra seleccionada. Aunado a lo anterior, el 24.0% de los integrantes de los consejos que presentaron alguna queja, denuncia o sugerencia, indican que, en el caso de haber presentado alguna inquietud, ésta fue atendida adecuadamente.

El estado, en el transcurso de la auditoría y con motivo de la intervención de la ASF, instruyó que, a la brevedad, se emprendan las acciones necesarias para disponer de un medio de comunicación que permita la captación, atención y seguimiento de quejas, denuncias y sugerencias, de cualquier situación presentada por los CEPS de las escuelas de educación básica en la entidad. A su vez, la Coordinación de Corresponsabilidad Social de la Secretaría de Educación del estado solicitó al Director de Informática se genere una cuenta de correo electrónico oficial con el nombre de participacion.social@educacioncampeche.gob.mx, a efecto de disponer de un mecanismo de captación de quejas, denuncias y sugerencias por parte de los CEPS, con lo que se solventa lo observado.

Educación: Transparencia y Difusión

18. En la evidencia gráfica presentada por las autoridades educativas del estado, sólo el 10.0% de las escuelas incluidas en la muestra de auditoría presentó evidencias sobre la exposición pública del Informe Anual de Actividades en carteles. Adicionalmente, el 64.0% de los padres de familia indica que participó en la elaboración del informe anual, el cual fue colocado en un lugar visible del centro escolar.

El estado, en el transcurso de la auditoría y con motivo de la intervención de la ASF, instruyó a la Dirección de Educación Básica, para que se coloque al interior de los planteles escolares, en un sitio visible, un cartel que contenga un resumen del origen y destino de los recursos recibidos por cada plantel, así como por la Asociación de Padres de Familia y los consejos escolares de participación social, durante el ciclo escolar vigente, e igualmente, a efecto de

que cada plantel presente, ante la citada instancia, la evidencia fotográfica de la mencionada instrucción. Ésta se hace extensiva a los supervisores y directores de educación básica, con lo que se solventa lo observado.

Educación: Evaluación de la Gestión y Resultados

19. La Secretaría de Educación del estado informó que no realizó una evaluación sobre la gestión y resultados de los CEPS.

El estado, en el transcurso de la auditoría y con motivo de la intervención de la ASF, instruyó que, a la brevedad, se emprendan las acciones necesarias para que, en lo sucesivo, se disponga del recurso y se realice la gestión para contratar un organismo externo que evalúe a 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 Campeche, se identificó que la figura de participación social en el sector de educación, denominada consejos de participación social en la educación, tuvo fortalezas y debilidades, las cuales se mencionan a continuación:

FORTALEZAS:

- La Secretaría de Educación del estado tiene un área encargada de la atención a la figura de participación social.
- Se constituyó el Consejo Estatal de Participación Social en la Educación.
- Se constituyeron consejos municipales de participación social en la educación en todos los municipios del estado.
- La primera sesión de los consejos escolares, denominada Planeación Anual, se llevó a cabo en el 97.0% de los planteles educativos de la muestra auditada.
- La segunda sesión de los consejos escolares, denominada Seguimiento del Programa de Trabajo, se realizó en el 97.0% de los planteles educativos de la muestra auditada.
- La promoción, seguimiento, registro y control de las actividades de los consejos escolares, fueron actividades coordinadas entre las autoridades educativas estatales y federales.

DEBILIDADES:

- No se llevaron a cabo, en 2014, sesiones por parte del Consejo Estatal de Participación Social en la Educación.
- No se efectuaron, en 2014, sesiones en cinco consejos municipales de participación social en la educación.
- No se constituyeron los consejos escolares de participación social en el 11.0% 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 3.0% de los centros educativos.

- Se carece de evidencia de las actividades de los consejos escolares, en el Registro Público de los Consejos de Participación Social en la Educación, de todas las escuelas de la muestra de auditoría.
- No existe evidencia de que los consejos escolares fueron integrados por medio de una asamblea escolar, en el 3.0% de los planteles escolares de la muestra auditada.
- No se proporcionó evidencia de que los presidentes de los consejos, de la muestra de auditoría, fueron padres de familia en el 3.0% de los casos.
- El 27.0% de los consejos escolares de participación social no verificó la asistencia de los docentes al plantel educativo.
- El 17.0% de los integrantes de los consejos escolares de participación social no recibieron información sobre la plantilla de docentes que laboran en cada centro escolar, y no se verificó que la plantilla docente efectivamente laboró en la escuela correspondiente, en el 12.0% de los planteles educativos.
- Las sesiones de los consejos no fueron incorporadas en el REPUCE, para ninguna escuela de la muestra de auditoría.
- El informe anual de actividades del consejo escolar no fue elaborado en el 72.0% de los planteles de educación básica.
- No se proporcionó a los integrantes del consejo escolar capacitación sobre sus funciones y atribuciones.
- La entidad federativa no dispone de mecanismos suficientes para atender las áreas de mejora identificadas por los consejos escolares de participación social.
- No existe evidencia del seguimiento, realizado por la autoridad escolar, a las quejas, denuncias y sugerencias de los consejos escolares.
- Los informes de actividades de los consejos no fueron publicados en lugares visibles para toda la comunidad escolar.
- La Secretaría de Educación del estado no realizó evaluaciones de la gestión y resultados de los CEPS.

El estado, en el transcurso de la auditoría y con motivo de la intervención de la ASF, instruyó a la Dirección de Educación Básica, para que se realicen las acciones que permitan mejorar sus fortalezas; asimismo, se implementen los trabajos necesarios para convertir las debilidades de los consejos escolares en fortalezas y coadyuven a brindar una educación de calidad, con lo que se solventa lo observado.

Salud: Integración y Operación

21. Existe un área encargada de las actividades vinculadas con el Aval Ciudadano, denominada Coordinación de Aval Ciudadano, la cual se ubica en la Dirección de Innovación y Calidad, del Instituto de Servicios Descentralizados de Salud Pública del Estado de Campeche (INDESALUD); sus funciones son capacitar a los avales, capturar los informes de manera cuatrimestral y gestionar las sugerencias de mejora que emiten en la carta compromiso. El titular tiene en ese cargo aproximadamente diez años; el área dispone de una persona en

oficina y de un Manual de Organización. Se utiliza un sistema para el registro de los avales ciudadanos, que es un archivo de Excel, donde se captura la información de los monitoreos ciudadanos recabada cada cuatrimestre, y se emplea la plataforma del Sistema de Registro de Aval Ciudadano (SIRAVAL) para registrar el acta de instalación del Aval Ciudadano. Asimismo, como mecanismo de seguimiento y verificación de las actividades de los avales ciudadanos, por parte del personal del área de calidad, se analizan las sugerencias de los avales ciudadanos y se efectúan visitas a las unidades médicas.

22. De acuerdo con la relación de unidades médicas y del registro de avales ciudadanos que se entregó por la Dirección de Innovación y Calidad del INDESALUD, el total de las unidades médicas públicas para población sin seguridad social en la entidad fue de 158 y los avales ascendieron a 109, por lo que el 31.0% de las unidades médicas en la entidad federativa no disponen de Aval Ciudadano.

Igualmente, con base en la revisión de las actas de instalación de los avales ciudadanos, de 26 unidades médicas que conformaron la muestra revisada, se constató que en 23 se constituyó el Aval Ciudadano mediante acta y en tres no se encontraron éstas; siete actas carecen de la firma del Aval Ciudadano y en tres los avales no pertenecen a las unidades médicas de la muestra de auditoría; además, mediante consulta directa con los avales de 24 unidades médicas, de las 26 seleccionadas, sólo nueve mencionaron que disponen de una copia de su acta de instalación, debidamente requisitada y firmada.

La Dirección de Innovación y Calidad, del Instituto de Servicios Descentralizados de Salud Pública del estado, en el transcurso de la auditoría y con motivo de la intervención de la ASF, informó que las unidades médicas que deben disponer de Aval Ciudadano en el estado ascienden a 114, por lo que el porcentaje de unidades sin aval se rectificó a 4.4%; además, se instruyó a los jefes de las jurisdicciones sanitarias, por medio de la Dirección Médica, para que, en lo sucesivo, se verifique la instalación de avales ciudadanos en las unidades médicas correspondientes, mediante su respectiva acta de instalación, y se constate que sea firmada por el personal que la misma exige, con lo cual se identifica su debida instalación y registro del Aval Ciudadano; además, instruye asegurar que éste disponga de una copia de su acta de instalación, mediante un acuse de recibido y tener como evidencia este acuse, con lo que se solventa lo observado.

23. Con la revisión de los resultados de la aplicación de cuestionarios a los avales ciudadanos, se constató que éstos presentaron observaciones y sugerencias sobre el Seguro Popular, las cuales no se entregaron al Titular del Régimen Estatal de Protección Social en Salud (REPS), ya que el Instituto de Servicios Descentralizados de Salud Pública del Estado de Campeche argumenta que dichos informes se reportarán al cierre de 2015, por lo que aún no disponen de la evidencia solicitada.

La Secretaría de Salud del estado, en el transcurso de la auditoría y con motivo de la intervención de la ASF, instruyó al titular del Sistema de Protección Social en Salud de Campeche, informar sobre las principales observaciones y recomendaciones formuladas por los avales ciudadanos por lo menos una vez al año. Asimismo, la Dirección de Innovación y Calidad del Instituto de Servicios Descentralizados de Salud Pública del estado informó al Responsable Estatal de Protección Social en Salud las sugerencias que emitió el Aval Ciudadano durante 2014, con lo que se solventa lo observado.

24. Con la revisión del Convenio Específico de Colaboración para el Programa Sistema Integral de Calidad en Salud (SICALIDAD) de 2013 y las cédulas de vigilancia sobre la entrega de bienes por acuerdos de gestión de cinco unidades médicas, que fueron ganadoras de estos recursos, se constató que el Aval Ciudadano elaboró dichas cédulas en 2014 y avaló en todas las unidades la transparencia de la entrega de los bienes por acuerdos de gestión.

25. Para verificar el cumplimiento de los compromisos establecidos por el titular de la unidad médica y su Aval Ciudadano, el personal de calidad realiza el seguimiento y supervisión de las cartas compromiso formuladas, para lo cual revisa su congruencia con las guías de cotejo, el llenado correcto de acuerdo con lo solicitado y la mención de las áreas de mejora localizadas documental o físicamente.

El Instituto de Servicios Descentralizados de Salud Pública del estado (INDESALUD) señaló que, con respecto a los formatos de supervisión de las cartas compromiso al Aval Ciudadano, no existe un cronograma de actividades del programa de Aval Ciudadano, ya que no se dispone de un presupuesto para el mismo, por lo que no fueron proporcionados estos formatos para ninguna de las unidades médicas.

La Dirección de Innovación y Calidad, del Instituto de Servicios Descentralizados de Salud Pública del estado, en el transcurso de la auditoría y con motivo de la intervención de la ASF, informó que se realizó un cronograma de supervisión anual del cumplimiento de las cartas compromiso para 2014 y para 2015; igualmente, se gestionó un presupuesto ante la Secretaría de Salud de la entidad para llevar a cabo las supervisiones, y se instruyó a las jurisdicciones sanitarias y unidades hospitalarias, por medio de la Dirección de Atención Médica, para que incluyan dentro de sus supervisiones el seguimiento de las cartas compromiso y guías de cotejo, e igualmente se haga énfasis en su correcto llenado y en la documentación de las acciones de mejora propuestas por los avales ciudadanos, con lo que se solventa lo observado.

26. Con la revisión de la Plataforma del SIRAAVAL y diversos correos electrónicos, 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).

27. De la revisión de las cartas compromiso al ciudadano, formuladas en 2014, se constató que el 92.0% de las unidades médicas reportaron al menos un cuatrimestre de los tres que deberían realizar; dichas cartas se encontraron debidamente llenadas en cuanto al contenido de los compromisos, tres no presentaron la firma del responsable de la unidad médica y tres la del Aval Ciudadano; en el 20.0% de las cartas compromiso no se encontró la fecha de elaboración. Del resultado de la aplicación del cuestionario a los avales ciudadanos, se determinó que el 46.0% tuvo conocimiento de la Carta Compromiso al Ciudadano y el 35.0% no mantuvo una copia de dichas cartas.

La Dirección de Innovación y Calidad, del Instituto de Servicios Descentralizados de Salud Pública del estado, en el transcurso de la auditoría y con motivo de la intervención de la ASF, instruyó a las jurisdicciones sanitarias y unidades médicas hospitalarias, mediante la Dirección de Atención Médica, vigilar el llenado correcto de los formatos de la Guía de Cotejo y la Carta Compromiso del Programa Aval Ciudadano, para la congruencia de dicho informe y que las unidades médicas a su cargo proporcionen copia de la Carta Compromiso al Aval Ciudadano,

este último firme un acuse de recibido por cada cuatrimestre y, a su vez, enviar copia del acuse a la Dirección de Innovación y Calidad, con lo que se solventa lo observado.

28. 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 dar cumplimiento al 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, en una cifra que represente como mínimo el 30.0% de las que realizó la unidad médica.

De las 26 unidades médicas revisadas que integran la muestra de auditoría, dos no mostraron evidencia sobre la realización de encuestas a usuarios de las unidades médicas efectuadas por el Aval Ciudadano y ninguna de las unidades presentó las encuestas que debieron realizar con su propio personal.

La Dirección de Innovación y Calidad del Instituto de Servicios Descentralizados de Salud Pública, en el transcurso de la auditoría y con motivo de la intervención de la ASF, instruyó a las jurisdicciones sanitarias y unidades hospitalarias, vigilar y garantizar que cada unidad médica tenga bajo su resguardo las encuestas y formatos, tanto del Programa INDICAS como del Aval Ciudadano, con lo que se solventa lo observado.

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

De acuerdo con lo anterior, se analizaron las guías de cotejo y cartas compromiso correspondientes a las unidades médicas que integraron la muestra de auditoría; al respecto, en el 4.0% de las unidades se presentaron las guías de cotejo completas, es decir, de los tres cuatrimestres de 2014, en el 4.0% las cartas compromiso estuvieron completas y en el 4.0% de las unidades médicas fueron ambos documentos completos. Asimismo, en ninguno de los casos, los documentos presentaron permitieron realizar el análisis, por lo que no existió congruencia entre lo expresado en las guías de cotejo y las cartas compromiso anterior y posterior que corresponden.

La Dirección de Innovación y Calidad del Instituto de Servicios Descentralizados de Salud Pública, en el transcurso de la auditoría y con motivo de la intervención de la ASF, informó que se convocó a una capacitación con los gestores de calidad, el 4 de septiembre, para el llenado correcto de los formatos correspondientes y verificar que los documentos sean llenados adecuadamente para un mejor análisis de los mismos y el seguimiento de las sugerencias. Se solicitó a su vez a las jurisdicciones sanitarias y unidades hospitalarias, mediante la Dirección de Atención Médica, que se revise que las cartas compromiso sean congruentes entre sí; es decir que la guía de cotejo en su apartado 2, refiera la carta

compromiso anterior, y el apartado 7 de la guía de cotejo haga referencia a la carta compromiso que deriva, con lo que se solventa lo observado.

30. La entidad no presentó evidencia de las actas de alguna reunión del Comité Estatal de Calidad en Salud (CECAS), en donde se informe de la participación de los avales ciudadanos, por lo que no hubo participación de éstos en ese comité, debido a que no se incluyó el tema relacionado con la participación ciudadana; asimismo, mediante consulta directa con 23 avales que respondieron el cuestionario, el 61.0% comentó no haber asistido a alguna reunión del CECAS. Adicionalmente, no se incluyó en las reuniones del CECAS el tema de la participación social en el sector salud, específicamente el papel de los avales ciudadanos, no obstante su importancia y relevancia para el mejoramiento de la calidad en los servicios de salud.

La Dirección de Innovación y Calidad del Instituto de Servicios Descentralizados de Salud Pública de estado, en el transcurso de la auditoría y con motivo de la intervención de la ASF, instruyó a las jurisdicciones sanitarias y unidades hospitalarias para que, en lo sucesivo, se convoque de manera regular a participar en dichas reuniones a la figura de Aval Ciudadano; además, se convocó al Aval Ciudadano representante a una reunión del Comité Estatal de Calidad, a realizarse el 2 de septiembre de 2015, por lo que se solventa la observación.

31. Como resultado de la revisión de las minutas de las sesiones del Comité de Calidad y Seguridad del Paciente (COCASEP), al cual pertenecen las unidades médicas revisadas, se constató que no hubo participación del Aval Ciudadano en este comité, debido a que no se incluyó el tema relacionado con la participación ciudadana; asimismo, mediante consulta directa con 23 avales que respondieron el cuestionario aplicado, el 69.0% comentó no haber asistido a alguna reunión del COCASEP. Por lo tanto, se incumplió con lo recomendado en la normativa, ya que no se incluyó en las reuniones del COCASEP el tema de la participación social en el sector salud, específicamente el papel de los avales ciudadanos, no obstante su importancia y relevancia para el mejoramiento de la calidad en los servicios de salud.

La Dirección de Innovación y Calidad del Instituto de Servicios Descentralizados de Salud Pública de estado, en el transcurso de la auditoría y con motivo de la intervención de la ASF, instruyó para que, en lo sucesivo, en el marco del Comité de Calidad y Seguridad del Paciente, se convoque de manera regular a participar en dichas reuniones a la figura del Aval Ciudadano, ya que no se incluyó en las reuniones del COCASEP el tema de la participación social en el sector salud, específicamente el papel de los avales ciudadanos, no obstante su importancia y relevancia para el mejoramiento de la calidad en los servicios de salud, con lo que se solventa lo observado.

32. Mediante la verificación de los Informes de Seguimiento Construir Ciudadanía en Salud: Aval Ciudadano, se constató que se realizaron adecuadamente de forma cuatrimestral; además, se verificó que fueron enviados a la instancia coordinadora federal.

Salud: Capacitación y Asistencia

33. Como evidencia del Programa Bienvenida para los nuevos avales ciudadanos se presentaron las listas de asistencia de los avales y el programa del día, el cual incluyó horario y título de las sesiones de conferencias y capacitación, con lo que se demostró que este evento se llevó a cabo.

34. El 91.0% de los avales ciudadanos reportaron haber recibido capacitación sobre sus funciones, instrumentos de cotejo y realización de carta compromiso referente al Programa Bienvenida.

De los 23 avales ciudadanos encuestados, de la muestra de unidades médicas, dos informaron que no recibieron capacitación sobre el llenado del formato de Guía de Cotejo, por lo que no lo conocen ni saben llenarlo; asimismo, con la revisión de las guías de cotejo, se observó que únicamente una se encuentra llenada correctamente.

La Dirección de Innovación y Calidad del Instituto de Servicios Descentralizados de Salud Pública de estado, en el transcurso de la auditoría y con motivo de la intervención de la ASF, instruyó a las jurisdicciones sanitarias y unidades hospitalarias para que, en lo sucesivo, continúen con la capacitación de los avales ciudadanos, con lo que se solventa lo observado.

Salud: Mecanismos de Atención de Quejas, Denuncias y Sugerencias

35. Mediante la revisión de las minutas de apertura del buzón de quejas, sugerencias y felicitaciones, se constató que sólo existió evidencia de la participación del Aval Ciudadano, en 7 de las 26 unidades médicas de la muestra; sin embargo, no en todos los casos las minutas presentaron la firma del Aval Ciudadano. Por otro lado, de acuerdo con un cuestionario aplicado a los avales ciudadanos de la muestra, el 38.0% mencionó tener participación activa en la apertura del buzón, el 50.0% no tuvo participación directa en la apertura del buzón y del 12.0% restante no se obtuvo respuesta.

La Dirección de Innovación y Calidad del Instituto de Servicios Descentralizados de Salud Pública de estado, en el transcurso de la auditoría y con motivo de la intervención de la ASF, instruyó a las jurisdicciones sanitarias y unidades hospitalarias para que, en lo sucesivo, se invite a la apertura del buzón al Aval Ciudadano o usuario de la unidad médica, con lo que se solventa lo observado.

36. Con la revisión de las guías de cotejo de 24 unidades médicas, de las 26 que integraron la muestra, se observó que los avales utilizaron el apartado 7 de la Guía de Cotejo como el mecanismo para plantear sus sugerencias de mejora en la unidad médica. Asimismo, la encuesta aplicada a los avales reflejó que se utilizan otros medios para expresar las irregularidades encontradas en cada unidad médica, a saber, buzón de quejas en el 73.0% de los avales encuestados, de forma verbal 8.0%, oficios en el 8.0% de los casos y el 11.0% restante lo hace por medio de la encuesta, carta compromiso o reunión con las autoridades de la jurisdicción.

37. La Dirección de Innovación y Calidad del INDESALUD del estado mencionó que no se tiene implementado dentro de las unidades de salud ningún módulo de atención para atender las quejas, denuncias y sugerencias de los usuarios; lo anterior, por falta de presupuesto, por lo cual sólo se dispone de buzones.

La Dirección de Innovación y Calidad del Instituto de Servicios Descentralizados de Salud Pública de estado, en el transcurso de la auditoría y con motivo de la intervención de la ASF, instruyó a las jurisdicciones sanitarias y unidades hospitalarias para que, en lo sucesivo, el área de quejas, sugerencias y felicitaciones se constituya principalmente por medio de los buzones de opinión ciudadana; y el registro, seguimiento y control se realice mediante los gestores de calidad y gestores médicos del Seguro Popular, a nivel jurisdiccional y

hospitalario. A su vez, se instruyó integrar un equipo de apoyo al Sistema Unificado de Gestión, donde el Gestor de Calidad y el gestor de servicios de salud formen parte de la operación del sistema, desde la recepción, investigación, resolución, canalización a instancias competentes y notificación al usuario, con lo que se solventa lo observado.

38. No se proporcionó evidencia de la disponibilidad de registros, por parte 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 informó que sólo se dispone de minutas de apertura de buzón, ya que el seguimiento se encuentra en la unidad médica, en una bitácora que está a cargo del Gestor de Calidad.

La Dirección de Innovación y Calidad del Instituto de Servicios Descentralizados de Salud Pública de estado, en el transcurso de la auditoría y con motivo de la intervención de la ASF, instruyó a las jurisdicciones sanitarias y unidades hospitalarias para que, en lo sucesivo, se vigile, mediante el Gestor de Calidad, el registro, control y seguimiento de las quejas, sugerencias y felicitaciones de acuerdo con los lineamientos del Sistema Unificado de Gestión, por lo que se solventa lo observado.

39. Con la revisión del apartado 2 de la Guía de Cotejo, se constató que en 24 unidades médicas dispusieron de dichas guías, de las 26 que integraron la muestra de auditoría; no se presentaron evidencias sobre el seguimiento de la Carta Compromiso anterior, los compromisos acordados y la evidencia de que se cumplieron; asimismo, mediante un cuestionario, sólo 14 avales ciudadanos, de 26 que contestaron, mencionaron que las denuncias o sugerencias que realizaron fueron consideradas para el mejoramiento de la calidad del servicio de la unidad médica.

La Dirección de Innovación y Calidad del Instituto de Servicios Descentralizados de Salud Pública de estado, en el transcurso de la auditoría y con motivo de la intervención de la ASF, instruyó a las jurisdicciones sanitarias y unidades hospitalarias para que, en lo sucesivo, se realice el seguimiento del cumplimiento de los acuerdos emitidos por los avales ciudadanos en las cartas compromiso, así como se anexen las evidencias del cumplimiento del apartado 2 de la Guía de Cotejo, con lo que se solventa lo observado.

Salud: Transparencia y Difusión

40. Con base en la encuesta realizada a los avales ciudadanos, el 81.0% comentó que hacen del conocimiento de la ciudadanía sus resultados dentro de la unidad médica; sin embargo, no hubo evidencia de su publicación, junto con los indicadores de trato digno de la unidad médica denominados INDICAS. Mediante encuesta aplicada a una muestra de avales ciudadanos, el 11.0% mencionó no tener conocimiento de estos indicadores.

La Dirección de Innovación y Calidad del Instituto de Servicios Descentralizados de Salud Pública de estado, en el transcurso de la auditoría y con motivo de la intervención de la ASF, instruyó a las jurisdicciones sanitarias y unidades hospitalarias para que, en lo sucesivo, se exponga y recabe evidencia fotográfica de la exposición de los resultados de los indicadores INDICAS y trato digno del Aval Ciudadano, así como reforzar la capacitación a los mismos, con lo que se solventa lo observado.

Salud: Evaluación de la Gestión y Resultados

41. No se proporcionó evidencia de la realización de alguna evaluación interna o externa sobre la gestión y resultados de los avales ciudadanos en el estado.

La Dirección de Innovación y Calidad del Instituto de Servicios Descentralizados de Salud Pública de estado, en el transcurso de la auditoría y con motivo de la intervención de la ASF, instruyó realizar la evaluación al desempeño del Programa Aval Ciudadano, así como solicitar información a la Contraloría Social de los Programas de Desarrollo Social, a efecto de tener elementos adicionales para tal fin. Además, proporcionó una presentación de evaluación del Programa Aval Ciudadano, para 2014, con lo que se solventa lo observado.

42. De acuerdo con la documentación entregada y analizada para los trabajos de auditoría de la Participación Social en el Gasto Federalizado del estado de Campeche, 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

- El Instituto de Servicios Descentralizados de Salud Pública del estado, mediante la Dirección de Innovación y Calidad, dispone de un área encargada de la figura del Aval Ciudadano, denominada Coordinación de Aval Ciudadano.
- Se constituyó el Aval Ciudadano mediante un acta y se registró por medio de una plataforma electrónica que se controla en el ámbito federal.
- Los avales de las unidades médicas ganadoras de proyectos de gestión, mediante el Programa SICALIDAD, recibieron la información necesaria para llevar a cabo sus acciones de contraloría social mediante cédulas de vigilancia.
- 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 cumplió con la elaboración y envió a la instancia coordinadora federal de los Informes de Seguimiento Construir Ciudadanía en Salud: Aval Ciudadano por cada cuatrimestre, en el que se presenta la información relativa al alcance y resultados de los avales ciudadanos.
- Se efectuó la capacitación para avales ciudadanos, así como el Programa Bienvenida.
- Se utiliza la Guía de Cotejo como el principal mecanismo del Aval Ciudadano para plantear las áreas de mejora que identificó y la Carta Compromiso para convertirlas en obligaciones del responsable de la unidad médica.
- Los avales ciudadanos de la muestra de auditoría mencionaron que los compromisos que se establecieron fueron cumplidos.

DEBILIDADES

- El personal coordinador del Aval Ciudadano en la entidad federativa es insuficiente, ya que se compone de una persona.
- El 4.4% de las unidades médicas de la entidad no disponen de Aval Ciudadano.

- No se entregó al Aval Ciudadano una copia de su acta de instalación, ni de las cartas compromiso que se acuerdan.
- El Responsable Estatal de Calidad no hizo del conocimiento al titular del Régimen Estatal de Protección Social en Salud o similar los resultados del Aval Ciudadano.
- El 92.0% de las unidades médicas reportaron al menos un cuatrimestre de los tres que deberían realizar en 2014.
- Ninguna de las unidades médicas que integran la muestra de auditoría presentó las encuestas sobre los indicadores de trato digno; dos no mostraron evidencia sobre la realización de encuestas efectuadas por el Aval Ciudadano.
- El 4.0% de las unidades médicas que integran la muestra de auditoría, presentaron las guías de cotejo completas y las cartas compromiso, correspondientes a 2014; no existió congruencia entre lo expresado en las guías y las cartas compromiso anterior y posterior.
- La capacitación a los avales ciudadanos es insuficiente, ya que no todos conocen ni saben llenar los formatos de su responsabilidad.
- No existe evidencia referente a la participación del Aval Ciudadano en la apertura de los buzones de quejas y sugerencias de las unidades médicas de la muestra.
- Las unidades médicas no tienen implementado un módulo de atención o área para atender las quejas, denuncias y sugerencias de los usuarios.
- No se encontró evidencia 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 2014, en ninguna de las unidades médicas de la muestra auditada.
- El Aval Ciudadano no fue convocado para participar en ninguna de las sesiones del Comité Estatal de Calidad en Salud, ni del Comité de Calidad y Seguridad del Paciente, ya que no se incluyeron, en las sesiones de estos consejos de 2014, temas de la calidad de los servicios de salud, ni de la participación de los avales ciudadanos en esta estrategia.
- No se evidenció que se hacen del conocimiento de la ciudadanía los resultados del trabajo del Aval Ciudadano.
- No se realizaron las evaluaciones sobre la gestión y resultados de los avales ciudadanos.
- Son insuficientes la capacitación a los avales ciudadanos y los mecanismos de apoyo y retroalimentación, que motiven a estas figuras de participación social para continuar con su labor social en beneficio de su comunidad.

La Dirección de Innovación y Calidad del Instituto de Servicios Descentralizados de Salud Pública de estado, en el transcurso de la auditoría y con motivo de la intervención de la ASF, informó que atenderá las observaciones e instruyó a las jurisdicciones sanitarias y unidades hospitalarias para que, en lo sucesivo, se realicen las acciones necesarias para cubrir las debilidades identificadas, por lo que se solventa lo observado.

Seguridad Pública: Normativa Institucional

43. Con la revisión de los documentos normativos que proporcionó el Centro Estatal de Prevención Social del Delito y Participación Ciudadana se verificó que la materia de participación social se establece en la Ley de Seguridad Pública del Estado de Campeche; asimismo, se constató que no se dispone de lineamientos específicos que regulen las figuras participativas correspondientes del ámbito estatal y municipal.

Al respecto, el Centro Estatal de Prevención Social del Delito y Participación Ciudadana de la entidad indicó que no dispone de lineamientos, reglamentos, manuales o documentos similares que regulen la constitución y operación de los consejos de participación ciudadana en seguridad pública, puesto que no se ha creado o integrado ningún consejo.

El Secretario Ejecutivo del Consejo Estatal de Seguridad Pública, en el transcurso de la auditoría y con motivo de la intervención de la ASF, instruyó al Director del Centro Estatal de Prevención Social del Delito y Participación Ciudadana, elaborar una propuesta legal y técnica para la operación de los consejos de participación ciudadana en seguridad pública e informar lo conducente a la brevedad, con lo que se solventa lo observado.

Seguridad Pública: Integración y Operación

44. De acuerdo con los documentos que proporcionó el Centro Estatal de Prevención Social del Delito y Participación Ciudadana se constató que no se emitió en el estado una convocatoria para conformar el Consejo Consultivo de Participación Ciudadana, ni para la conformación de los consejos municipales de seguridad pública.

El Secretario Ejecutivo del Consejo Estatal de Seguridad Pública, en el transcurso de la auditoría y con motivo de la intervención de la ASF, instruyó al Director del Centro Estatal de Prevención Social del Delito y Participación Ciudadana, elaborar una propuesta de mecanismos para conformar los consejos, por medio de convocatoria, invitación o alguna otra forma de integración e informar lo conducente a la brevedad, con lo que se solventa lo observado.

45. Con la revisión de los documentos que proporcionó el Centro Estatal de Prevención Social del Delito y Participación Ciudadana se constató que no existe un área encargada de la coordinación del consejo ciudadano estatal y de los consejos municipales, debido a que no están conformados, y por lo tanto, no se dispone de un manual de organización, mecanismo, instrumentos, ni procedimientos que apoyen su constitución y operación; también carece de mecanismos para el seguimiento y registro de las acciones realizadas por los consejos.

El Secretario Ejecutivo del Consejo Estatal de Seguridad Pública, en el transcurso de la auditoría y con motivo de la intervención de la ASF, instruyó al Director del Centro Estatal de Prevención Social del Delito y Participación Ciudadana, para que designe a una persona que se encargue de la coordinación de los consejos ciudadanos estatal y municipales, e implemente mecanismos para realizar el seguimiento y registro de las acciones que realicen, además de informar a la brevedad la designación, con lo que se solventa lo observado.

46. El Centro Estatal de Prevención Social del Delito y Participación Ciudadana no dispone de documentación que evidencie la coordinación que mantiene con las instancias municipales y federales encargadas de la seguridad pública, en materia de participación social.

El Secretario Ejecutivo del Consejo Estatal de Seguridad Pública, en el transcurso de la auditoría y con motivo de la intervención de la ASF, instruyó al Director del Centro Estatal de Prevención Social del Delito y Participación Ciudadana, elaborar un archivo documental y electrónico de las acciones de coordinación interinstitucional en materia de participación social e informar al Secretariado Ejecutivo del Consejo Estatal de Seguridad Pública con una periodicidad mensual, con lo que se solventa lo observado.

47. Con el análisis de los documentos que proporcionó el Centro Estatal de Prevención Social del Delito y Participación Ciudadana, se verificó que no se han constituido los consejos municipales de seguridad pública en los 11 municipios del estado, ni el Consejo Consultivo de Participación Ciudadana del estado, por lo que no se pudo determinar que operaron conforme a su normativa.

El Secretario Ejecutivo del Consejo Estatal de Seguridad Pública, en el transcurso de la auditoría y con motivo de la intervención de la ASF, instruyó al Director del Centro Estatal de Prevención Social del Delito y Participación Ciudadana, verificar que, una vez constituidos, los consejos ciudadanos estatal y municipales operen, conforme la normativa, con lo que se solventa lo observado.

48. Debido a la inexistencia de consejos de participación ciudadana, en los ámbitos estatal y municipal, no se generaron informes de sus actividades y resultados.

El Secretario Ejecutivo del Consejo Estatal de Seguridad Pública, en el transcurso de la auditoría y con motivo de la intervención de la ASF, instruyó al Director del Centro Estatal de Prevención Social del Delito y Participación Ciudadana mantener coordinación con los consejos ciudadanos estatal y municipales, una vez constituidos, con el fin de disponer periódicamente de informes de sus actividades y resultados, además de informar al Secretariado Ejecutivo del Consejo Estatal de Seguridad Pública, con lo que se solventa lo observado.

Seguridad Pública: Capacitación y Asistencia

49. Por la inexistencia de consejos de participación ciudadana, no se realizaron acciones de capacitación para éstos.

El Secretario Ejecutivo del Consejo Estatal de Seguridad Pública, en el transcurso de la auditoría y con motivo de la intervención de la ASF, instruyó a la Dirección del Centro Estatal de Prevención Social del Delito y Participación Ciudadana, brindar capacitación y entregar materiales a los integrantes de los consejos ciudadanos estatal y municipales, una vez que sean constituidos, e informar al Secretariado Ejecutivo del Consejo Estatal de Seguridad Pública de las actividades de capacitación llevadas a cabo, con lo que se solventa lo observado.

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

50. Debido a la inexistencia de consejos de participación ciudadana en los ámbitos estatal y municipal, el Centro Estatal de Prevención Social del Delito y Participación Ciudadana no implementó mecanismos o sistemas de captación de las quejas, denuncias o sugerencias de dichos consejos.

El Secretario Ejecutivo del Consejo Estatal de Seguridad Pública, en el transcurso de la auditoría y con motivo de la intervención de la ASF, instruyó al Director del Centro Estatal de Prevención Social del Delito y Participación Ciudadana, establecer, por medios físicos o electrónicos, un mecanismo de captación de quejas, denuncias o sugerencias para los consejos ciudadanos estatal y municipales, una vez que sean constituidos, además de llevar a cabo el control y seguimiento de las quejas, denuncias o sugerencias e informar al Secretariado Ejecutivo del Consejo Estatal de Seguridad Pública, con lo que se solventa lo observado.

Seguridad Pública: Transparencia y Difusión

51. Se verificó que no existe un Consejo Consultivo de Participación Ciudadana, instalado en el ámbito estatal, ni consejos municipales de seguridad pública, por lo que no existieron acciones para difundir respecto de los resultados de su operación.

El Secretario Ejecutivo del Consejo Estatal de Seguridad Pública, en el transcurso de la auditoría y con motivo de la intervención de la ASF, instruyó a la Dirección del Centro Estatal de Prevención Social del Delito y Participación Ciudadana, difundir las acciones y actividades que desarrollen los consejos ciudadanos estatal y municipales, una vez que se constituyan, además de informar al Secretariado Ejecutivo del Consejo Estatal de Seguridad Pública de esta difusión, con lo que se solventa lo observado.

Seguridad Pública: Evaluación de la Gestión y Resultados

52. Debido a la inexistencia de los consejos de participación ciudadana, no se realizaron evaluaciones de su gestión y resultados.

El Secretario Ejecutivo del Consejo Estatal de Seguridad Pública, en el transcurso de la auditoría y con motivo de la intervención de la ASF, instruyó a la Dirección del Centro Estatal de Prevención Social del Delito y Participación Ciudadana, analizar los posibles mecanismos y metodologías para evaluar el desempeño de la gestión y resultados de los consejos, una vez que estén constituidos, con lo que se solventa lo observado.

53. De acuerdo con la información entregada y analizada para los trabajos de auditoría de la Participación Social en el Gasto Federalizado del estado de Campeche, no se identificaron fortalezas en materia de la participación social en el sector seguridad pública, ya que no están constituidos los consejos correspondientes, sin embargo, se presentaron las debilidades y áreas de mejora siguientes:

- No están constituidos el Consejo Consultivo de Participación Ciudadana en el estado, ni los consejos municipales de seguridad pública.
- No existe normativa local que apoye y promueva la conformación y operación de las figuras de participación social en materia de seguridad pública en la entidad federativa.
- No existió promoción y apoyo de ninguna instancia encargada de la seguridad pública del estado para la creación de estas figuras participativas.

El Secretario Ejecutivo del Consejo Estatal de Seguridad Pública, en el transcurso de la auditoría y con motivo de la intervención de la ASF, instruyó a la Dirección del Centro Estatal de Prevención Social del Delito y Participación Ciudadana, elaborar un informe para

establecer como un tema prioritario, la conformación de las figuras participativas en materia de participación social en seguridad pública, en el ámbito estatal y municipal, 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) 44 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 Auditoría Superior del Estado de Campeche, revisó una muestra de 78 centros escolares de educación básica; 1 Consejo Estatal de Participación Social en la Educación; 11 consejos municipales de participación social en la educación; 26 unidades médicas del sector salud; y los consejos ciudadanos de participación en seguridad pública, en los ámbitos estatal y municipal. 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 existen avances en la estrategia de impulsar la participación social en la educación; en este contexto, se aprecian progresos en la constitución de los consejos. No obstante, existen áreas de mejora, ya que no se constituyeron consejos escolares en el 11.0% de las primarias públicas y no se registraron las actividades de los consejos en el Registro Público de los Consejos de Participación Social en Educación. Otro aspecto relevante es la falta de cumplimiento del artículo 65, fracción VII, de la Ley General de Educación, que determina la entrega a los padres de familia de la relación del personal docente y empleados adscritos en las escuelas, sin embargo, existe la instrucción por parte de las autoridades educativas del estado para que en el próximo ciclo escolar se subsane esta insuficiencia.

Respecto a la participación social en el sector salud, existe una estrategia para impulsar la presencia de los avales ciudadanos en las unidades médicas del Instituto de Servicios Descentralizados de Salud Pública del estado; actualmente esta figura existe en el 95.6% de estas unidades. No obstante, existen áreas de mejora, en la elaboración y registro ágil y oportuno de las guías de cotejo y cartas compromiso, cuatrimestralmente, de cada Aval Ciudadano; asimismo, en la captación, seguimiento y solución de las quejas, sugerencias y denuncias de los avales ciudadanos y de la población usuaria de los servicios de salud, por parte del personal de la unidad médica, los jefes jurisdiccionales y los gestores de calidad.

En lo relativo a los consejos ciudadanos de seguridad pública, a la fecha de la auditoría no se habían constituido estos consejos, lo que constituye un vacío institucional significativo en una materia tan relevante.

En conclusión, el Gobierno del Estado de Campeche, en general, implementó mecanismos de participación social adecuados, dentro de las áreas revisadas, excepto por las áreas de oportunidad identificadas, principalmente en la materia de seguridad pública.

Apéndices

Áreas Revisadas

Secretaría de Educación, Instituto de Servicios Descentralizados de Salud Pública y Secretariado Ejecutivo del Sistema Estatal de Seguridad Pública, del Estado de Campeche.

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.