

Gobierno del Estado de Coahuila de Zaragoza (Auditoría Coordinada)

Contraloría y Participación Social en el Gasto Federalizado

Auditoría Financiera y de Cumplimiento: 14-A-05000-02-1614

GF-1146

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:

108 centros escolares de educación básica

38 consejos municipales de participación social en la educación

1 Consejo Estatal de Participación Social en la Educación

9 unidades médicas del sector salud

3 consejos ciudadanos municipales de seguridad pública

Antecedentes

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

La Auditoría Superior de la Federación 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 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 insertar información de los planteles, para ser consultada por quienes posean una clave de acceso.

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

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

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

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

Se trata de una figura que, desde su creación, se limitó en sus funciones al apoyo en la evaluación de la calidad en el servicio y trato digno de los pacientes, por lo que la extensa cobertura que alcanza se encuentra insuficientemente aprovechada, ya que podría ser la base de un esquema de contraloría social más amplio y de 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 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 Coahuila de Zaragoza; 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 Coahuila de Zaragoza, se constató que esta dependencia dispone de un área responsable de promover y realizar el seguimiento de las actividades de los consejos de participación social en la educación; dicha área se denomina Dirección de Participación y Contraloría Social.

El área se integró por siete personas, el titular tiene cinco años en el cargo y su actuación se basó en un manual de organización. El registro de la integración y actividades de los consejos escolares se realiza mediante la página de Internet de la Dirección de Participación y Contraloría Social (<http://www.seducoahuila.gob.mx/participacion/index.html>); los mecanismos para efectuar el seguimiento y verificar la operación de los consejos se basan en la referida página, en la comunicación con los niveles de educación básica, la visita en forma aleatoria a las escuelas de para supervisar y apoyar a los integrantes del consejo escolar, así como por medio de las diferentes redes sociales y de llamadas telefónicas.

2. El Consejo Estatal de Participación Social en la Educación se constituyó el 25 de marzo de 2014, su instalación fue presidida por el Secretario de Educación del Estado, tuvo un total de 29 integrantes, de los cuales el 20.7% son padres de familia. El consejo no realizó sesiones en 2014.

El Secretario de Educación del estado, en el transcurso de la auditoría y con motivo de la intervención de la ASF, instruyó al Director de Participación Social, para que, en lo sucesivo, el Consejo Estatal de Participación Social en la Educación, lleve a cabo en tiempo y forma cada una de las sesiones que corresponden al consejo para atender sus funciones, 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 consejos en todos los municipios de la entidad federativa; sin embargo, sólo el 21.1% llevó a cabo sesiones.

El Secretario de Educación del estado, en el transcurso de la auditoría y con motivo de la intervención de la ASF, instruyó al Director de Participación Social, para que, en lo sucesivo, los 38 consejos municipales de participación social en la educación celebren las sesiones que corresponden a estos consejos para atender sus funciones, con lo que se solventa lo observado.

4. De acuerdo con la información proporcionada por la Secretaría de Educación del estado, el 1.1% de las primarias públicas en la entidad no dispuso de un Consejo Escolar de Participación Social instalado.

El Secretario de Educación del estado, en el transcurso de la auditoría y con motivo de la intervención de la ASF, instruyó al Director de Participación Social, para que, en lo sucesivo, se instalen en tiempo y forma, todos y cada uno de los consejos escolares y se constituyan de conformidad con lo dispuesto por la normativa, con lo que se solventa lo observado.

5. La autoridad educativa estatal proporcionó copia del total de las actas de instalación de los consejos escolares de participación social que conformaron la muestra auditada; sin embargo, no evidenció el registro de los consejos escolares de la muestra en el Registro Público de Consejos Escolares; asimismo, el 11.5% de los consejeros encuestados no tuvo copia del acta de instalación.

El Secretario de Educación del estado, en el transcurso de la auditoría y con motivo de la intervención de la ASF, instruyó al Director de Participación Social, para que, en lo sucesivo, se registren en tiempo y forma todos y cada uno de los consejos, 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, se verificó que el total de los consejos se integró por medio de una asamblea escolar de padres de familia; asimismo, el presidente del consejo fue un padre de familia con un hijo inscrito en el centro escolar, en todas las escuelas auditadas.

7. Con la revisión de la muestra de actas de la segunda sesión de los consejos escolares de participación social, se verificó que, respecto de los aspectos que revisan los consejos en relación con la normalidad en el funcionamiento de los centros escolares, específicamente las preguntas referentes a ¿Todos los grupos tienen maestros todos los días? y ¿Todos los maestros inician puntualmente sus actividades?, el 0.9% de los consejos no realizó esta actividad. Asimismo, en consulta directa con los padres de familia se constató que el 5.8% no revisa la asistencia de los docentes al centro escolar, y el 14.1% no lleva el registro correspondiente.

El Secretario de Educación del estado, en el transcurso de la auditoría y con motivo de la intervención de la ASF, instruyó al Director de Participación Social, para que, en lo sucesivo, realicen las acciones a que haya lugar, a fin de que los consejos escolares de participación social conozcan y realicen sus funciones, respecto de la revisión de la normalidad del plantel escolar, con lo que se solventa lo observado.

8. Con base en 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 2.8% no recibió información sobre la plantilla de docentes que laboran en cada centro escolar; un 3.8% de los encuestados no verificó que la plantilla docente presentada, efectivamente laboró en la escuela correspondiente; y en el caso de encontrar irregularidades en la asistencia de los docentes, el 27.3% manifestó que éstas no fueron registrados en las actas de sesión de los consejos escolares.

El Secretario de Educación del estado, en el transcurso de la auditoría y con motivo de la intervención de la ASF, instruyó al Director de Participación Social, para que, en lo sucesivo, realice las acciones a que haya lugar, para que los integrantes de los consejos escolares dispongan de las facilidades para conocer la plantilla de personal en la escuela correspondiente, con lo que se solventa lo observado.

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

En lo relativo a la entrega de información sobre la plantilla docente y personal adscrito a los centros escolares públicos de educación básica, la autoridad educativa señaló que esta información se encuentra disponible en el sitio electrónico denominado Escuela Transparente, con la siguiente dirección de internet <http://www.escuelatransparente.gob.mx/transparencia/index.php>, y proporcionó como evidencia la captura de pantalla de las escuelas contempladas en la muestra de auditoría, donde se aprecia la plantilla del personal, docente y administrativo por centro escolar.

10. Con la revisión de los registros de las actividades de los consejos escolares de participación social en el Registro Público de Consejos Escolares, se acreditó que, respecto de los centros escolares objeto de la muestra, no se registró la información del acta de instalación de la primera y segunda sesión de los consejos; adicionalmente, el 43.0% de los padres de familia consultados, presidentes de los consejos, indicaron no tener conocimiento de la existencia y operación del registro.

El Secretario de Educación del estado, en el transcurso de la auditoría y con motivo de la intervención de la ASF, instruyó al Director de Participación Social, para que, en lo sucesivo, se realicen las acciones que haya lugar, para difundir entre los consejos escolares de participación social, el funcionamiento del REPUCE, y para que los consejos registren la oportunamente información relativa a cada una de las sesiones, 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. Con la revisión de las actas de la primera sesión de los consejos escolares de participación social, que conformaron la muestra auditada, proporcionadas por las autoridades educativas, se concluyó que se llevó a cabo la primera sesión del consejo escolar: La Planeación Anual, en todas las escuelas de la muestra; de igual manera, se constató que el 7.8% de las actas de la primera sesión revisadas, no tienen los objetivos de los programas federales, estatales y municipales a los que están incorporados los centros escolares, en tanto que el 6.8% no establece las metas de dichos programas; adicionalmente, con base en consultas con los padres de familia, se observó que el 2.9% no fue informado de la aplicación de los programas en su centro escolar.

El Secretario de Educación del estado, en el transcurso de la auditoría y con motivo de la intervención de la ASF, instruyó al Director de Participación Social, para que, en lo sucesivo, realice las acciones necesarias para difundir entre los consejos escolares los objetivos de los programas federales, estatales y municipales a los que están incorporados; asimismo, deberá supervisar que las actas se levanten y cumplan con los requisitos previstos, 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 se efectuó la segunda sesión del consejo escolar: El Seguimiento del Programa de Trabajo, en el total de los centros escolares revisados, de igual manera, en el 8.7% de las actas no se registró el avance de los programas

escolares y, el 4.7% de los padres de familia consultados indicaron que no participaron en la segunda sesión del Consejo Escolar de Participación Social.

El Secretario de Educación del estado, en el transcurso de la auditoría y con motivo de la intervención de la ASF, instruyó al Director de Participación Social, para que, en lo sucesivo, se realicen las acciones que haya lugar, a fin de que las actas de las sesiones llevadas a cabo por los consejos escolares de participación social, cumplan con los requisitos y especificaciones previstas en la normativa aplicable, con lo que se solventa lo observado.

14. Con la revisión de las actas que conformaron la muestra auditada, se concluyó que no se elaboró el Informe Anual de Actividades en el 7.4% de las escuelas de la muestra. Del mismo modo, el 4.8% de los padres de familia consultados indicó que en el consejo donde participan, no se elaboró dicho informe de actividades.

El Secretario de Educación del estado, en el transcurso de la auditoría y con motivo de la intervención de la ASF, instruyó al Director de Participación Social, para que, en lo sucesivo, se realicen las acciones que haya lugar, a fin de que se realicen en tiempo y forma los Informes de actividades previstos en la normativa aplicable, con lo que se solventa lo observado.

Educación: Capacitación y Asistencia

15. La evidencia que presentó la autoridad educativa, respecto de las acciones y programas de capacitación en relación con las funciones y atribuciones de los integrantes de los consejos escolares de participación social, estuvo conformada por listas de asistencia; sin embargo, con el análisis de las respuestas de los presidentes de los consejos escolares, al cuestionario que se les aplicó se acreditó que el 13.3% no recibió capacitación sobre el funcionamiento de los consejos donde participan.

El Secretario de Educación del estado, en el transcurso de la auditoría y con motivo de la intervención de la ASF, instruyó al Director de Participación Social, para que, en lo sucesivo, se realicen las acciones que haya lugar, a fin de difundir, orientar y capacitar a todos los consejos escolares de participación social y padres de familia, para que tengan conocimiento de sus funciones y obligaciones, con lo que se solventa lo observado.

Educación: Mecanismos de Atención de Quejas, Denuncias y Sugerencias

16. La evidencia presentada por la autoridad educativa en relación con la existencia de mecanismos de atención a quejas, denuncias y sugerencias, al alcance de los integrantes de los consejos escolares de participación social, es de la página web <http://web.seducoahuila.gob.mx/consejo/>, que pertenece al portal de los consejos escolares de la Secretaría de Educación del estado; adicionalmente, en la revisión de los cuestionarios aplicados, el 31.6% de los consejeros consultados afirmó que las autoridades educativas no han puesto a su alcance los medios necesarios para presentar quejas, denuncias y sugerencias.

El Secretario de Educación del estado, en el transcurso de la auditoría y con motivo de la intervención de la ASF, instruyó al Director de Participación Social, para que, en lo sucesivo, se informe y oriente a todos los consejos escolares de participación social, sobre el uso de la página web <http://web.seducoahuila.gob.mx/consejo> que implementó esta dependencia, para la atención de las quejas, denuncias y sugerencias, con lo que se solventa lo observado.

17. En relación con el seguimiento de quejas denuncias y sugerencias, la autoridad escolar informó en el oficio número 1.5.-0691/2015, que no recibieron queja alguna en la Dirección de Participación Social. Como medio de verificación, dentro del cuestionario aplicado a padres de familia se incluyó la pregunta sobre si la autoridad escolar ha atendido quejas denuncias y sugerencias en caso de haberlas formulado, a lo que un 38.0% de los consejeros encuestados respondió afirmativamente, asimismo se preguntó sobre la calidad de la respuesta, en este rubro el 84.5% aseguró que fue buena.

El Secretario de Educación del estado, en el transcurso de la auditoría y con motivo de la intervención de la ASF, instruyó al Director de Participación Social, para que, en lo sucesivo, se dé trámite y seguimiento a cualquier queja, denuncia o sugerencia que presenten los consejos escolares o padres de familia, con lo que se solventa lo observado.

Educación: Transparencia y difusión

18. Con la evidencia gráfica presentada por las autoridades educativas del estado, se puede constatar que en el 96.3% de las escuelas de la muestra auditada, los informes anuales no fueron colocados en lugares visibles del centro escolar. De forma adicional, el 8.7% de los padres de familia indicó no haber participado en la elaboración del Informe Anual de Actividades, y que el mismo no fue colocado en un lugar visible dentro del centro escolar.

El Secretario de Educación del estado de Coahuila de Zaragoza, en el transcurso de la auditoría y con motivo de la intervención de la ASF, instruyó al Director de Participación Social, para que, en lo sucesivo, se elaboren en tiempo y forma los informes anuales de actividades y se publiquen en lugares visibles en las escuelas correspondientes, con lo que se solventa lo observado.

Educación: Evaluación de la Gestión y Resultados

19. La autoridad educativa presentó como evidencia de evaluación de los consejos escolares de participación social, el documento Acta de Seguimiento y Evaluación a los Consejos Escolares De Participación Social ciclo escolar 2014-2015. Dicha evaluación analiza la estrategia de promoción de la participación social, con una metodología sencilla y adecuada.

20. De acuerdo con la documentación entregada y analizada para los trabajos de auditoría de la Participación Social en el Gasto Federalizado de Coahuila de Zaragoza, 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

- En la secretaría de Educación del Estado existe un área encargada de la participación social.
- El registro de la integración y actividades de los consejos escolares se lleva a cabo mediante una página de Internet.
- Existen mecanismos para efectuar el seguimiento y verificar la operación de los consejos.
- Se constituyó el Consejo Estatal de Participación Social en la Educación de conformidad a la normativa establecida.

- Los consejos escolares de participación social se integraron por medio de una asamblea escolar de padres de familia.
- Las autoridades educativas entregaron a los padres de familia las plantillas de personal docente y empleados adscritos a cada centro escolar.
- Existe comunicación y coordinación entre la instancia estatal y la federal respecto de la promoción, seguimiento y control de las actividades de los consejos escolares de participación social.
- Se efectuaron las evaluaciones al desempeño de los consejos de participación social en la educación, por medio del Acta de Seguimiento y Evaluación a los consejos escolares de participación social.

DEBILIDADES

- No se realizaron sesiones del Consejo Estatal de Participación Social en la Educación durante 2014.
- Únicamente en el 21.1% de los municipios se llevaron a cabo sesiones del Consejo Municipal de Participación Social en la Educación.
- No se evidenció el registro de los consejos escolares de la muestra de auditoría en el Registro Público de Consejos Escolares.
- El 5.8% de las actividades los consejos escolares de participación social de la muestra de auditoría no verifican la asistencia de los docentes al plantel educativo.
- El 43.0% de los padres de familia integrantes de los consejos, indicó no tener conocimiento de la existencia y operación del Registro Público de Consejos Escolares (REPUCE).
- El 7.8% de las actas de la muestra de auditoría referentes a la primera sesión de los consejos escolares, denominada Planeación Anual, no presenta los objetivos de los programas federales, estatales y municipales a los que están incorporados los centros escolares, y en el 6.8% no se establecen las metas.
- En la segunda sesión de los consejos escolares, denominada Seguimiento del Programa de Trabajo, no se plasmaron los avances de los programas escolares en el 8.7%, y el 4.7% de los padres de familia consultados indicó que no participaron en dicha sesión.
- El informe anual de actividades no fue elaborado en ninguno de los planteles de educación básica de la muestra de auditoría.
- No se proporcionó a los integrantes del consejo escolar capacitación sobre sus funciones y atribuciones.
- El 31.6% de los consejeros consultados afirmó que las autoridades educativas no han puesto a su alcance los medios necesarios para presentar quejas, denuncias y sugerencias.

- En el 96.3% de la muestra auditada, los informes anuales no fueron colocados en lugares visibles del centro escolar.

El Secretario de Educación del estado de Coahuila de Zaragoza, en el transcurso de la auditoría y con motivo de la intervención de la ASF, instruyó al Director de Participación Social, para que, en lo sucesivo, se realicen las acciones necesarias para que estas debilidades se conviertan en fortalezas y áreas de oportunidad, así como para trabajar con eficiencia y eficacia en el ámbito de la participación social, en las escuelas de Coahuila de Zaragoza, con lo que se solventa lo observado.

Salud: Integración y Operación

21. Mediante entrevista con el personal designado, se identificó a la Unidad de Innovación y Mejora Continua de la Secretaría de Salud del Estado, como el área encargada de la coordinación del trabajo del Aval Ciudadano. El titular del área fue nombrado en julio de 2015, por lo que carece de su nombramiento, además el área dispone sólo de una persona en oficina para la operación del Aval Ciudadano; como sistema de registro de los avales ciudadanos se utiliza la plataforma del Sistema de Registro de Aval Ciudadano (SIRAVAL); sin embargo, el área no dispone de un manual de organización y de procedimientos, ya que se encuentran en elaboración, con un avance del 15.0%. Como mecanismo de seguimiento y verificación de las actividades de los avales ciudadanos, por parte del personal del área de calidad, se tiene implementado el seguimiento con los gestores de calidad jurisdiccional y un gestor de calidad en la unidad médica correspondiente, para generar mediante el Aval Ciudadano los informes previstos por la normativa; no obstante no existe algún mecanismo sistematizado y concentrador para este ejercicio.

El Director General de los Servicios de Salud del Estado de Coahuila de Zaragoza, en el transcurso de la auditoría y con motivo de la intervención de la ASF, instruyó al titular de la Unidad de Innovación y Mejora Continua de la Secretaría de Salud del Estado, para que, en lo sucesivo, el área disponga de un manual de procedimientos para el mejoramiento del control interno y en lo subsecuente se observe y aplique la normativa vigente para la participación social del gasto federalizado, con lo que se solventa lo observado.

22. De acuerdo con la relación de unidades médicas y del registro de avales ciudadanos que se entregó en medio magnético por parte del área de calidad de la Secretaría de Salud, el total de las unidades médicas públicas para atender a la población sin seguridad social en la entidad es de 156 y los avales ascienden a la misma cantidad. Conforme a la revisión de las actas de instalación de los avales ciudadanos de nueve unidades médicas que conformaron la muestra revisada, se constató que en la totalidad se instaló un Aval Ciudadano mediante acta; sin embargo, mediante consulta directa con avales de 15 unidades médicas proporcionadas por la Secretaría de Salud con el fin de incrementar la muestra, seis respondieron que no dispusieron de una copia de su acta de instalación requisitada y firmada.

El Director General de los Servicios de Salud del Estado de Coahuila de Zaragoza, en el transcurso de la auditoría y con motivo de la intervención de la ASF, instruyó al titular de la Unidad de Innovación y Mejora Continua, de la Secretaría de Salud del estado, para que, en lo sucesivo, cada unidad médica disponga de un Aval Ciudadano, al cual se le proporcionara una copia de la instalación de esta figura; así mismo, a efecto fue en lo subsecuente, se

observe y aplique la normativa vigente para la participación social del gasto federalizado, con lo que se solventa lo observado.

23. De acuerdo con el oficio SUIMC/116/2015, del 31 de agosto de 2015, emitido por el Subdirector de la Unidad de Innovación y Mejora Continua de la Secretaría de Salud del estado, se informó que no se al titular del Régimen Estatal de Protección Social en Salud del estado (REPSS), la información sobre las principales observaciones y recomendaciones formuladas por los avales ciudadanos; además, mediante el cuestionario aplicado a los avales ciudadanos de la muestra de auditoría, se verificó que, de un total de 15 cuestionarios, 12 mencionaron que presentaron observaciones o sugerencias en relación con el seguro popular.

El Director General de los Servicios de Salud del Estado de Coahuila de Zaragoza, en el transcurso de la auditoría y con motivo de la intervención de la ASF, instruyó al titular de la Unidad de Innovación y Mejora Continua de la Secretaría de Salud del estado, para que, en lo sucesivo, informe de manera oportuna al Titular del Régimen Estatal de Protección Social en Salud del estado, acerca de los resultados derivados del ejercicio de los avales ciudadanos y en lo subsecuente se observe y aplique la normatividad vigente para la participación social del gasto federalizado, con lo que se solventa lo observado.

24. De acuerdo Oficio SUIMC/116/2015, del 31 de agosto de 2015, emitido por el Subdirector de la Unidad de Innovación y Mejora Continua de la Secretaría de Salud del estado, se indicó que la Subdirección inició acciones de trabajo en 2014, por lo que no se dispuso del Convenio Específico de Colaboración y sus anexos con la entidad federativa para el Programa Sistema Integral de Calidad en Salud (Programa SICALIDAD) de 2013; en tal sentido, no fue posible corroborar las unidades ganadoras de proyectos de gestión, de las que se revisó la Cédula de Vigilancia de Entrega de Bienes de Acuerdos de Gestión de la Unidad de Especialidades Médicas de Enfermedades Crónicas de Torreón que fue la ganadora de ese recurso.

El Director General de los Servicios de Salud del estado, en el transcurso de la auditoría y con motivo de la intervención de la ASF, instruyó al titular de la Unidad de Innovación y Mejora Continua de la Secretaría de Salud del estado, para que, en lo sucesivo, se solicite al Aval Ciudadano realice el llenado de la cédula de vigilancia por cada uno de los proyectos de gestión que resulten ganadores del Programa SICALIDAD y además, tener bajo resguardo el Convenio de Colaboración y sus anexos con la entidad y, en lo subsecuente, se observe y aplique la normatividad vigente para la participación social del gasto federalizado, con lo que se solventa lo observado.

25. Para dar cumplimiento a los compromisos establecidos por el titular de la unidad médica y su Aval Ciudadano, por parte del personal del área de calidad se realiza el seguimiento y supervisión de las cartas compromiso formuladas, a efecto de que exista de la congruencia con las guías de cotejo, el llenado correcto de acuerdo a lo solicitado y que se mencionen las áreas de mejora localizadas documentalmente.

De una muestra de nueve unidades médicas, el Formato de Supervisión de Cartas Compromiso suscritas por el Aval Ciudadano no fue proporcionado por cuatro unidades médicas y por medio del oficio SUIMC/116/2015 del 31 de agosto de 2015, emitido por el Subdirector de la Unidad de Innovación y Mejora Continua de la Secretaría de Salud del Estado, se notificó que no existe la documentación por parte de las Unidades Médicas de la

jurisdicción de Torreón; además se identificaron inconsistencias en el formato al no encontrarse estandarizado.

El Director General de los Servicios de Salud del estado, en el transcurso de la auditoría y con motivo de la intervención de la ASF, instruyó al titular de la Unidad de Innovación y Mejora Continua de la Secretaría de Salud del estado, para que, en lo sucesivo, se lleve a cabo el seguimiento de la carta compromiso cuatrimestral que realizan los avales ciudadanos en su unidad médica y se observe y aplique la normatividad vigente para la participación social del gasto federalizado, con lo que se solventa lo observado.

26. Con la revisión de autenticación para el ingreso a la Plataforma del Sistema de Registro de Aval Ciudadano (SIRAVAL) y de diversos correos electrónicos proporcionados por el área de Innovación y Mejora Continua de la Secretaría de Salud, de fechas 15 de diciembre, 8 de octubre, 14 de agosto, 23 de julio, 3 de junio y 26 de marzo todos de 2014, relacionados con informes sobre el Aval Ciudadano de 2014, se evidenció que estos fueron utilizados como mecanismo 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. Con de la revisión de las cartas compromiso al ciudadano realizadas en 2014, cinco de las nueve unidades médicas que integraron la muestra de auditoría reportaron al menos un cuatrimestre de los tres que deberían realizar; dichas cartas no se encontraron debidamente llenadas en cuanto al contenido de los compromisos ,debido a un problema de formato recurrente, la totalidad de las cartas presentadas no mostraron la firma del Aval Ciudadano y en cinco de las cartas compromiso no se encontró la fecha de elaboración. Del resultado de la aplicación del cuestionario a 15 avales ciudadanos de las jurisdicciones de Saltillo y Torreón, se determinó que 13 tuvieron conocimiento de la Carta Compromiso al Ciudadano, dos conocían el formato pero no tuvieron con copia y dos lo desconocían.

El Director General de los Servicios de Salud del Estado de Coahuila de Zaragoza, en el transcurso de la auditoría y con motivo de la intervención de la ASF, instruyó al titular de la Unidad de Innovación y Mejora Continua de la Secretaría de Salud del estado, para que, en lo sucesivo, en coordinación con los gestores de calidad, titulares y directores de las unidades médicas realicen capacitaciones a los avales ciudadanos y a los funcionarios acerca de la elaboración de las cartas compromiso de manera adecuada en tiempo y forma; asimismo, entregar al Aval Ciudadano una copia de la misma y conservarla con fines de auditoría y que se observe y aplique la normativa vigente para la participación social en el gasto federalizado, 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, como mínimo al 30.0% de las que realizó la unidad médica.

De las nueve unidades médicas revisadas que integraron la muestra de auditoría, tres no mostraron evidencia sobre la elaboración de encuestas a usuarios de las unidades médicas, tanto del Aval Ciudadano como de la unidad médica y de las seis restantes que entregaron las

encuestas de la unidad médica y los del Aval Ciudadano, no se pudo determinar si cumplieron con el 30.0% como mínimo de encuestas que ejecutó el Aval Ciudadano respecto de las que efectuó la unidad médica, ya que se utilizó indistintamente el formato de recolección de datos, no obstante que en la página web de la Dirección General de Calidad y Educación en Salud de la Secretaría de Salud, federal (DGCESS), está indicado el formato a utilizar por cada uno. Además, en tres unidades médicas los formatos de las encuestas no se encontraron debidamente llenados.

El Director General de los Servicios de Salud del Estado de Coahuila de Zaragoza, en el transcurso de la auditoría y con motivo de la intervención de la ASF, instruyó al titular de la Unidad de Innovación y Mejora Continua de la Secretaría de Salud del estado, para que, en lo sucesivo, por medio de los gestores de calidad, o titulares de las unidades médicas se tengan a disponibles las encuestas de los indicadores de trato digno del INDICAS con el formato correspondiente practicados por el personal de la unidad médica y por los avales ciudadanos y que como mínimo se cumpla por parte de éstos últimos con el 30.0% de encuestas respecto de las que elabora el personal de la unidad médica y que en lo subsecuente se observe y aplique la normatividad vigente para la participación social del gasto federalizado, 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; se inicia con la solicitud de información del monitoreo institucional y concluye con el establecimiento de mejoras en la calidad de los servicios de salud. Cada Guía de Cotejo, en el apartado 2, obedece a la carta compromiso anterior, por lo que se revisa si los compromisos establecidos previamente se cumplieron y en su apartado 7 obedece a la carta compromiso posterior, en la que se establecen las áreas de mejora como compromisos a llevarse a cabo por el titular de la unidad médica.

De acuerdo con lo anterior, se realizó un análisis de las guías de cotejo y cartas compromiso correspondientes a las unidades médicas que integraron la muestra de auditoría, al respecto se determinó que en tres de las unidades se presentaron las guías de cotejo completas, es decir, de los tres cuatrimestres de 2014, en dos unidades las cartas compromiso estuvieron completas y en dos de las unidades médicas fueron ambos documentos completos. Asimismo, en las dos unidades, los documentos presentados permitieron realizar al menos un análisis y, de éste, en las dos existió congruencia entre lo expresado en las Guías de Cotejo y las Cartas Compromiso anterior y posterior que corresponden.

El Director General de los Servicios de Salud del Estado de Coahuila de Zaragoza, en el transcurso de la auditoría y con motivo de la intervención de la ASF, instruyó al titular de la Unidad de Innovación y Mejora Continua de la Secretaría de Salud del estado, para que, en lo sucesivo, en coordinación con los gestores de calidad, titulares y directores de las unidades médicas se deberá capacitar a los avales ciudadanos para que exista congruencia entre las cartas compromiso anterior y posterior, en lo que respecta a los apartados 2 y 7 de las guías de cotejo y que en lo subsecuente se observe y aplique la normativa vigente para la Participación social en el gasto federalizado, con lo que se solventa lo observado.

30. De acuerdo con el Oficio SUIMC/116/2015 del 31 de agosto de 2015, emitido por el Subdirector de la Unidad de Innovación y Mejora Continua de la Secretaría de Salud del Estado, se informó que no se ha llevado a cabo la reinstalación del Comité Estatal de Calidad en Salud (CECAS), ya que la última vez que se convocó al personal indicado, no hubo quórum en la misma, por lo que se realizará el 3 de septiembre de 2015. De la encuesta aplicada a 15 avales ciudadanos sobre la asistencia a alguna reunión del Comité Estatal de Calidad en Salud (CECAS); 14 contestaron que no han asistido, mientras que uno contestó que sí asistió.

El Director General de los Servicios de Salud del Estado de Coahuila de Zaragoza, en el transcurso de la auditoría y con motivo de la intervención de la ASF, instruyó al titular de la Unidad de Innovación y Mejora Continua de la Secretaría de Salud del estado, para que, en lo sucesivo, dentro de las sesiones del CECAS se contemple el tema de calidad; además, se invite por lo menos a un Aval Ciudadano y que en lo subsecuente se observe y aplique la normatividad vigente para la participación social del gasto federalizado, con lo que se solventa lo observado.

31. Mediante consulta a 15 avales que respondieron el cuestionario aplicado, 13 comentaron no haber asistido a alguna reunión del Comité de Calidad y Seguridad en el Paciente (COCASEP); asimismo, con la revisión de seis actas de instalación del COCASEP en seis unidades médicas, se evidenció la sesión de dicho comité en cuatro unidades, las cuales pertenecieron a la muestra de auditoría, y en una, a saber, Centro de Salud González, se constató que se tuvo la participación del Aval Ciudadano mediante su acta de instalación y su sesión correspondiente, en las restantes no se trataron temas referentes a la participación ciudadana en salud; por tal razón, los avales ciudadanos no fueron convocados durante el ejercicio 2014.

El Director General de los Servicios de Salud del Estado de Coahuila de Zaragoza, en el transcurso de la auditoría y con motivo de la intervención de la ASF, instruyó al titular de la Unidad de Innovación y Mejora Continua de la Secretaría de Salud del estado, para que, en lo sucesivo, dentro de las sesiones del COCASEP se contemple el tema de calidad, así como también se deberá invitar por lo menos a un Aval Ciudadano y que en lo subsecuente se observe y aplique la normativa vigente para la participación social del gasto federalizado, 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, mediante correos electrónicos de fechas 15 de mayo de 2014, 15 de noviembre de 2014, y 20 de enero de 2015 se verificó que dichos informes fueron enviados al personal de la instancia coordinadora federal.

Salud: Capacitación y Asistencia

33. De acuerdo con la información proporcionada por la Unidad de Innovación y Mejora Continua de la Secretaría de Salud del Estado, se constató que se proporcionó capacitación a los gestores de las jurisdicciones pero no a los avales ciudadanos; particularmente, no se encontró evidencia sobre alguna capacitación o del Programa Bienvenida, para los avales. Igualmente, con base en la encuesta aplicada a 15 avales ciudadanos de las jurisdicciones Saltillo y Torreón, un Aval Ciudadano mencionó no haber recibido capacitación sobre sus funciones, instrumentos de cotejo y realización de la carta compromiso.

El Director General de los Servicios de Salud del Estado de Coahuila de Zaragoza, en el transcurso de la auditoría y con motivo de la intervención de la ASF, instruyó al titular de la Unidad de Innovación y Mejora Continua de la Secretaría de Salud del estado, para que, en lo sucesivo, se realicen capacitaciones continuamente a los avales ciudadanos y obligatoriamente cuando comienzan con esta labor, y que en lo subsecuente se observe y aplique la normativa vigente para la participación social del gasto federalizado, con lo que se solventa lo observado.

34. Con de la revisión de las Guías de Cotejo, se determinó que en seis de nueve unidades médicas revisadas no se presentó evidencia del llenado de ese formato en todos los cuatrimestres, ya que de acuerdo con el Oficio SUIMC/116/2015 del 31 de agosto de 2015, emitido por el Subdirector de la Unidad de Innovación y Mejora Continua de la Secretaría de Salud del Estado, se informó que al no recibir ningún tipo de remuneración, el Aval Ciudadano no está obligado a realizar monitoreos; además, en el cuestionario que se aplicó a los avales de estas unidades, tres de mencionaron que no conocen ni saben llenar el formato Guía de Cotejo para el Monitoreo Ciudadano.

El Director General de los Servicios de Salud del estado, en el transcurso de la auditoría y con motivo de la intervención de la ASF, instruyó al titular de la Unidad de Innovación y Mejora Continua de la Secretaría de Salud del estado, para que, en lo sucesivo, en coordinación los gestores de calidad, titulares y directores de unidades médicas lleven a cabo la capacitación necesaria a los avales ciudadanos para la elaboración de guías de cotejo, además de la necesaria sensibilización sobre la importancia del tema y que en lo subsecuente se observe y aplique la normativa vigente para la participación social del gasto federalizado, con lo que se solventa lo observado.

Salud: Mecanismos de Atención de Quejas, Denuncias y Sugerencias

35. Mediante la revisión de las actas de apertura del Buzón Ciudadano del Modelo MANDE, se constató que en seis unidades médicas de la muestra se dispuso de un mecanismo de captación de quejas, denuncias y sugerencias; asimismo, se pudo constatar la presencia del Aval Ciudadano en la apertura de los mecanismos de atención en esas seis unidades médicas. Además, mediante el cuestionario aplicado a los avales ciudadanos de la muestra, siete de los 15 encuestados mencionaron tener participación activa en la apertura del buzón, dos avales refieren que, en su caso, realizan las encuestas y las colocan en los buzones, uno mencionó que informa a los usuarios que hagan uso del buzón y cinco avales no refieren participación directa en el momento de la apertura del buzón.

El Director General de los Servicios de Salud del estado, en el transcurso de la auditoría y con motivo de la intervención de la ASF, instruyó al titular de la Unidad de Innovación y Mejora Continua de la Secretaría de Salud del estado, para que, en lo sucesivo, al momento de la apertura de los buzones se invite al Aval Ciudadano, además de que se deberá elaborar un acta de apertura en la cual debe aparecer el Aval Ciudadano y que en lo subsecuente se observe y aplique la normativa vigente para la participación social del gasto federalizado, con lo que se solventa lo observado.

36. Con la revisión de las guías de cotejo de seis unidades médicas de las nueve 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, y mediante

el Oficio SUIMC/116/2015 del 31 de agosto de 2015, emitido por el Subdirector de la Unidad de Innovación y Mejora Continua de la Secretaría de Salud del Estado, justificó la ausencia de las guías de cotejo de las tres unidades médicas restantes, por la falta de remuneración el Aval Ciudadano, por lo que no está obligado a realizar monitoreos, además en la encuesta aplicada a los avales se reflejó que se utilizaron otros medios para expresar las irregularidades encontradas en cada unidad médica, a saber, tres unidades utilizaron el buzón para presentar sus denuncias o sugerencias, ocho avales los presentaron vía oficio y el resto lo hace por medio de la encuesta, carta compromiso o reunión con las autoridades de la jurisdicción.

El Director General de los Servicios de Salud del estado, en el transcurso de la auditoría y con motivo de la intervención de la ASF, instruyó al titular de la Unidad de Innovación y Mejora Continua de la Secretaría de Salud del estado, para que, en lo sucesivo, en coordinación con los gestores de calidad, titulares y directores de unidades médicas realicen la capacitación a los avales ciudadanos acerca de la elaboración de las guías de cotejo específicamente en el apartado 7 donde se plasman los compromisos a cumplir del siguiente trimestre y que en lo subsecuente se observe y aplique la normativa vigente para la participación social del gasto federalizado, con lo que se solventa lo observado.

37. Se revisaron fotografías de buzones las cuales fueron presentadas como evidencia de ocho unidades médicas en donde existen medios para presentar quejas, sugerencias o felicitaciones; sin embargo, no se pudo constatar que dichas fotografías corresponden a las unidades médicas de la muestra de auditoría.

El Director General de los Servicios de Salud del estado, en el transcurso de la auditoría y con motivo de la intervención de la ASF, instruyó al titular de la Unidad de Innovación y Mejora Continua de la Secretaría de Salud del estado, para que, en lo sucesivo, en todas las unidades médicas, por medio de los jefes jurisdiccionales, gestores de calidad y titulares y directores de unidades médicas, exista un área o módulo donde los usuarios puedan presentar sus quejas, denuncias y felicitaciones y que en lo subsecuente se observe y aplique la normativa vigente para la participación social del gasto federalizado, con lo que se solventa lo observado.

38. Mediante la revisión del formato sobre el seguimiento de quejas, denuncias y felicitaciones que se elabora en cada apertura de los buzones, en seis unidades médicas de la muestra de auditoría no se constató la participación del gestor de calidad, no obstante, fue de acuerdo con la normativa de efectuar dicho seguimiento.

El Director General de los Servicios de Salud del estado, en el transcurso de la auditoría y con motivo de la intervención de la ASF, instruyó al Titular de la Unidad de Innovación y Mejora Continua de la Secretaría de Salud del estado, para que, en lo sucesivo, los gestores de calidad de todas las unidades médicas dispongan de un registro, consolidación, respaldo y seguimiento de las quejas, sugerencias y felicitaciones y que en lo subsecuente se observe y aplique la normativa vigente para la participación social del gasto federalizado, con lo que se solventa lo observado.

39. Con la revisión del apartado 2 de la Guía de Cotejo, se constató que, en seis unidades médicas que presentaron dichas guías, de las nueve que integraron la muestra de auditoría, sólo en dos el Aval Ciudadano presentó evidencias con las que se constató que los compromisos establecidos en ese apartado fueron cumplidos; adicionalmente, mediante un

cuestionario contestado directamente por 15 avales ciudadanos, 5 mencionaron que las denuncias o sugerencias que realizaron, no fueron consideradas para el mejoramiento de la calidad del servicio de la unidad médica, debido a que no han notado cambios significativos, las resoluciones toman mucho tiempo o atribuyen la poca capacidad de gestión en medicamentos.

El Director General de los Servicios de Salud del Estado de Coahuila de Zaragoza, en el transcurso de la auditoría y con motivo de la intervención de la ASF, instruyó al titular de la Unidad de Innovación y Mejora Continua de la Secretaría de Salud del estado, para que, en lo sucesivo, los gestores de calidad y titulares y/o directores de unidades médicas de manera coordinada realicen la capacitación a los avales ciudadanos en la elaboración de las guías de cotejo cuatrimestralmente, específicamente del apartado 2 que es el seguimiento a los compromisos del trimestre anterior y la evidencia que se tiene de su cumplimiento y que en lo subsecuente se observe y aplique la normatividad vigente para la Participación Social del Gasto Federalizado, con lo que se solventa lo observado.

Salud: Transparencia y difusión

40. Con base en el Oficio SUIMC/116/2015 del 31 de agosto de 2015, emitido por el Subdirector de la Unidad de Innovación y Mejora Continua de la Secretaría de Salud del estado, se informó que las unidades médicas no llevan a cabo la difusión de los resultados de los indicadores de trato digno INDICAS y ni los que elabora el Aval Ciudadano, además, derivado de la encuesta realizada a 15 avales ciudadanos, ocho mencionaron que los usuarios conocen de manera suficiente las funciones del Aval Ciudadano, cinco regular; uno poco y uno que los usuarios desconocen la figura; además, dos comentaron que no se hace del conocimiento a la ciudadanía de los resultados de los INDICAS, así como los avances de mejora de la unidad médica ni de la Carta General de los Derechos de los Pacientes.

El Director General de los Servicios de Salud del Estado de Coahuila de Zaragoza, en el transcurso de la auditoría y con motivo de la intervención de la ASF, instruyó al titular de la Unidad de Innovación y Mejora Continua de la Secretaría de Salud del estado, para que, en lo sucesivo, en todas las unidades médicas cada cuatrimestre se realice la publicación de los resultados del INDICAS, y se evidencie por medio de fotografías que muestren el nombre de la unidad médica y el periodo que se publica y que en lo subsecuente se observe y aplique la normatividad vigente para la Participación Social del Gasto Federalizado, con lo que se solventa lo observado.

Salud: Evaluación de la Gestión y Resultados

41. Con la revisión del Oficio SUIMC/116/2015 del 31 de agosto de 2015, emitido por el Subdirector de la Unidad de Innovación y Mejora Continua de la Secretaría de Salud del estado, se informó que no se dispuso de evaluaciones realizadas al Aval Ciudadano en 2014, ya que sólo existen los resultados de las encuestas que se le hizo al Aval Ciudadano en el año 2013.

El Director General de los Servicios de Salud del Estado de Coahuila de Zaragoza, en el transcurso de la auditoría y con motivo de la intervención de la ASF, instruyó al titular de la Unidad de Innovación y Mejora Continua de la Secretaría de Salud del estado, para que, en lo sucesivo, se elabore una evaluación del desempeño del Aval Ciudadano y que en lo

subsecuente se observe y aplique la normatividad vigente para la Participación Social del Gasto Federalizado, con lo que se solventa lo observado.

42. Se 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 Coahuila de Zaragoza, 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

- De acuerdo con la base de datos proporcionada, todas las unidades médicas disponen 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.
- Existe comunicación continua con el personal de la instancia coordinadora federal sobre lo relacionado con el Aval Ciudadano.
- Se cumplió con la elaboración y envío a la instancia coordinadora federal de los “Informes de Seguimiento. Construir Ciudadanía en Salud: Aval Ciudadano” por cada cuatrimestre, con el que se observa lo relativo al alcance y resultados de los avales ciudadanos.
- Se constató la participación del Aval Ciudadano en la apertura de los buzones del Modelo MANDE en seis unidades médicas.

DEBILIDADES

- El área Unidad de Innovación y Mejora Continua de la Secretaría de Salud del Estado sólo dispone de una persona para la operación del Aval Ciudadano, además de que no dispone de algún tipo de manual de organización o de procedimientos.
- No se le entregó una copia al Aval Ciudadano de su acta de instalación
- El Responsable Estatal de Calidad no hace del conocimiento al titular del REPSS o similar los resultados del Aval Ciudadano.
- No se tiene respaldoado del Convenio Específico de Colaboración del programa SICALIDAD y su anexo para la entidad federativa.
- 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 y de tres unidades médicas que formaron parte de la muestra de auditoría y de cartas compromiso de 4 unidades, de alguno de los cuatrimestres de 2014.
- El formato que se utilizó para las encuestas de los indicadores de trato digno, no fue entregado por tres unidades médicas que formaron parte de la muestra de auditoría, no se pudo constatar que el Aval Ciudadano haya realizado el 30.0% de las encuestas respecto de las que elabora el personal de la unidad médica, ya que el formato fue

utilizado indistintamente tanto por personal de la unidad médica como por el Aval Ciudadano.

- No se ha reinstalado el CECAS en el Estado.
- En las sesiones de los COCASEP no se incluyó algún tema de calidad a tratar dentro de las sesiones de estos comites que se llevaron a cabo en 2014 por lo que no fue requerida la participación de los avales ciudadanos.
- No se efectuó la realización del programa Bienvenida y en las capacitaciones realizadas no se demostró la asistencia de los avales ciudadanos.
- No se constató en tres unidades médicas de la muestra la existencia de algún mecanismo de captación de quejas, denuncias y sugerencias.
- No se evidenció que las unidades médicas de la muestra de auditoría dispusieron de algún módulo o área para dar atención a las quejas, denuncias o sugerencias de los usuarios de los servicios de salud.
- No se pudo identificar la participación del Gestor de Calidad en la consolidación, respaldo y seguimiento de las quejas, sugerencias y felicitaciones realizadas por los usuarios en las unidades médicas que formaron parte de la muestra de auditoría.
- En las unidades médicas que formaron parte de la muestra de auditoría, no se hizo del conocimiento de la ciudadanía los resultados de INDICAS y del trabajo del Aval Ciudadano.
- No se realizó una evaluación de desempeño del Aval Ciudadano en la Entidad Federativa.
- Hace falta mayor capacitación a los avales ciudadanos e implementación de mecanismos de apoyo y retroalimentación que motiven a estas figuras de participación social a continuar con su labor social en beneficio de su comunidad.

El Director General de los Servicios de Salud del Estado de Coahuila de Zaragoza, en el transcurso de la auditoría y con motivo de la intervención de la ASF, instruyó al titular de la Unidad de Innovación y Mejora Continua de la Secretaría de Salud del estado, para que, en lo sucesivo, se atiendan las debilidades detectadas por medio de mecanismos de atención, seguimiento y consolidación, integrando un plan de trabajo diseñado por el área de calidad y que en lo subsecuente se observe y aplique la normatividad vigente para la Participación Social del Gasto Federalizado, con lo que se solventa lo observado.

Seguridad Pública: Normativa Institucional

43. Con la revisión de los documentos normativos que proporcionó el Secretariado Ejecutivo del Consejo Estatal de Seguridad Pública, se verificó que la participación social en esta materia se establece en la Ley del Sistema de Seguridad Pública del Estado de Coahuila de Zaragoza; asimismo, se constató que tanto en el ámbito estatal como en el municipal se carece de lineamientos específicos que regulan a las figuras participativas correspondientes. Además, mediante el cuestionario que se aplicó a los integrantes de los consejos ciudadanos de seguridad pública municipal de la muestra de auditoría, se determinó que el 61.9% afirmó no haber recibido un lineamiento donde se establezcan las funciones del 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 a la Directora de Asuntos Jurídicos del Secretariado Ejecutivo del Consejo Estatal de Seguridad Pública, para que, en lo sucesivo, en lo subsecuente se implementen los mecanismos necesarios para que se expidan los lineamientos que establezcan las funciones de los consejos ciudadanos de seguridad pública municipal, con lo que se solventa lo observado.

Seguridad Pública: Integración y Operación

44. Con la documentación que proporcionó el Secretariado Ejecutivo del Consejo Estatal de Seguridad Pública, se verificó que no se encuentra constituido el Consejo Ciudadano de Seguridad Pública del Estado de Coahuila de Zaragoza. Además, con el análisis de las actas, aprobaciones y certificaciones de los consejos ciudadanos de seguridad pública municipal, se constató que, desde 2014, se tienen conformados los consejos ciudadanos de seguridad pública en 34 de los 38 municipios del estado. Al respecto, el 95.2% de los integrantes consultados mediante un cuestionario como parte de los trabajos de auditoría afirmó haber firmado el documento de formalización del inicio de sus actividades; de éstos, el 52.4% afirmó haber firmado específicamente el Acta de Integración al Consejo Ciudadano de Seguridad Pública Municipal.

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 Directora de Asuntos Jurídicos del Secretariado Ejecutivo del Consejo Estatal de Seguridad Pública, para que, en lo sucesivo, realice las acciones necesarias para la conformación del Consejo Ciudadano de Seguridad Pública del Estado; así como también se conformen los consejos ciudadanos de los municipios que aún no lo tengan integrado, con lo que se solventa lo observado.

45. Mediante entrevista con el personal designado de atender a los consejos ciudadanos de seguridad pública en el Estado de Coahuila de Zaragoza y con la documentación que proporcionó el Secretariado Ejecutivo del Consejo Estatal de Seguridad Pública, se verificó que existe un área encargada de la coordinación de los consejos denominada Dirección de Asuntos Jurídicos, cuyo titular lleva en ese cargo un año. El área consta de una persona en la oficina para el seguimiento y control de las actividades realizadas por los consejos; sin embargo, se identificó que en las funciones que se establecen dentro del Reglamento Interior del Consejo Estatal de Seguridad Pública y del Secretariado Ejecutivo del Estado de Coahuila, no especifica relación alguna con las instancias encargadas de la seguridad pública para tratar el tema de la participación social, además esta área no dispone de algún tipo de manual de organización ni de procedimientos de las funciones que realizan; asimismo, se constató que no existe un sistema informático para registrar y dar seguimiento a las acciones realizadas por los consejos ciudadanos de seguridad pública municipal, por lo que de forma alterna realizaron oficios y utilizaron el teléfono y los medios electrónicos para llevar cabo el seguimiento. Respecto del ámbito estatal, no disponen de ningún sistema para el seguimiento y registro de las acciones del Consejo Ciudadano de Seguridad Pública del Estado de Coahuila de Zaragoza.

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 Directora de Asuntos Jurídicos del Secretariado Ejecutivo del Consejo Estatal de Seguridad Pública, para que, en lo

sucesivo, expida el manual de organización y de procedimientos de la Dirección de Asuntos Jurídicos. Así también implemente un sistema informático para registrar y dar seguimiento a las acciones realizadas por los consejos ciudadanos de seguridad pública, asimismo, para que se realicen las acciones necesarias para la conformación del Consejo Ciudadano de Seguridad Pública del Estado, con lo que se solventa lo observado.

46. Se verificó mediante el oficio número SECESP/833/15 del 7 de agosto de 2015 emitido por el Secretario Ejecutivo del Consejo Estatal de Seguridad Pública que, en 2014, no existió evidencia que compruebe los mecanismos de coordinación entre las instancias federal, estatal y municipal encargadas de la seguridad pública respecto al tema 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 a la Directora de Asuntos Jurídicos del Secretariado Ejecutivo del Consejo Estatal de Seguridad, para que, en lo sucesivo, se establezcan los mecanismos de coordinación con las instancias federal y municipales en el tema de participación social, con lo que se solventa lo observado.

47. Se verificó mediante el oficio número SECESP/833/2014 del 7 de agosto de 2015 emitido por el Secretario Ejecutivo del Consejo Estatal de Seguridad Pública que, en 2014, la instancia coordinadora estatal no recibió solicitudes de información por parte de los consejos; además, se evidenció que fueron enviados correos electrónicos a los presidentes municipales para que remitieran copia del acta de la primera sesión del consejo; asimismo, mediante el oficio número SECESP/226/2014 del 4 de abril de 2014 emitido por este órgano, se exhortó para que conformaran los consejos ciudadanos de seguridad pública municipal y los requisitos para su integración; sin embargo, sólo se recibieron dos actas de sesión, por lo cual no se pudo constatar que hayan operado conforme a su normativa. En el caso del ámbito estatal, el consejo ciudadano no se conformó.

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 Directora de Asuntos Jurídicos del Secretariado Ejecutivo del Consejo Estatal de Seguridad, para que, en lo sucesivo, se establezcan los mecanismos necesarios para que los consejos ciudadanos de seguridad pública municipal remitan actas de sesión, y se verifique que operen conforme a la normativa. Asimismo, para que se realicen las acciones necesarias para la conformación del Consejo Ciudadano de Seguridad Pública del Estado, con lo que se solventa lo observado.

48. Se constató mediante el oficio número SECESP/833/2014 del 7 de agosto de 2015 emitido por el Secretario Ejecutivo del Consejo Estatal de Seguridad Pública que, en 2014, no existió evidencia de la generación de informes de actividades y resultados respecto a la operación de los consejos y, de que estas se hayan remitido a la instancia coordinadora federal. Al respecto, de las respuestas obtenidas del cuestionario que se aplicó a los integrantes de los consejos ciudadanos municipales, el 66.7% afirmó que elaboraron informes o reportes, en su mayoría con periodicidad semestral.

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 Directora de Asuntos Jurídicos del Secretariado Ejecutivo del Consejo Estatal de Seguridad, para que, en lo sucesivo, en lo subsecuente se elaboren informes de actividades y resultados de los consejos

ciudadanos de seguridad pública y, que éstos sean remitidos a la instancia coordinadora federal, con lo que se solventa la observado.

Seguridad Pública: Capacitación y Asistencia

49. De acuerdo con el oficio número SECESP/833/2014 del 7 de agosto de 2015 emitido por el Secretario Ejecutivo del Consejo Estatal de Seguridad Pública, se constató que el Secretariado Ejecutivo del Consejo Estatal de Seguridad Pública, no impartió capacitación ni proporcionó materiales a los consejos ciudadanos municipales.

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 Directora de Asuntos Jurídicos del Secretariado Ejecutivo del Consejo Estatal de Seguridad, para que, en lo sucesivo, se establezcan los mecanismos para impartir capacitación a los consejos ciudadanos de seguridad pública, con lo que se solventa lo observado.

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

50. Se verificó mediante el oficio número SECESP/833/15 del 7 de agosto de 2015 emitido por el Secretario Ejecutivo del Consejo Estatal de Seguridad Pública, que la instancia coordinadora estatal dispone de una página de Internet que contiene un apartado para contacto con el Secretariado Ejecutivo, la cual es abierta para toda la ciudadanía y no necesariamente para los integrantes de los consejos; sin embargo, se constató que no han registrado ninguna queja, denuncia y sugerencia en ese mecanismo, por lo tanto, no existe evidencia de la atención y seguimiento. Al respecto, de las respuestas generadas por los cuestionarios aplicados como parte de la auditoría, el 71.4% de los integrantes que contestaron, afirmó conocer los medios por los cuales pueden realizar quejas, denuncias y sugerencias; el teléfono y las reuniones de los consejos son las más destacadas, en tanto, que el 81.0% argumentó que han realizado sugerencias o recomendaciones a las instancias encargadas de la seguridad pública respecto de su gestión.

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 Directora de Asuntos Jurídicos del Secretariado Ejecutivo del Consejo Estatal de Seguridad, para que, en lo sucesivo, se establezcan los mecanismos para la captación y atención de quejas, denuncias y sugerencias de los integrantes de los consejos ciudadanos de seguridad pública, con lo que se solventa lo observado.

Seguridad Pública: Transparencia y difusión

51. Se constató mediante el oficio número SECESP/833/15 del 7 de agosto de 2015 emitido por el Secretario Ejecutivo del Consejo Estatal de Seguridad Pública, que no existe evidencia que acredite la difusión de los resultados y logros alcanzados por los consejos. Sin embargo, del cuestionario que se aplicó a los integrantes de los consejos ciudadanos municipales, el 66.7% argumentó que existe difusión de las actividades de los consejos, para lo cual utilizaron la radio, televisión y los folletos.

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 Directora de Asuntos Jurídicos del Secretariado Ejecutivo del Consejo Estatal de Seguridad, para que, en lo

sucesivo, se establezcan los mecanismos para la difusión de los resultados y logros alcanzados por los consejos ciudadanos de seguridad pública, con lo que se solventa lo observado.

Seguridad Pública: Evaluación de la Gestión y Resultados

52. De acuerdo con el oficio número SECESP/833/15 del 7 de agosto de 2015 emitido por el Secretario Ejecutivo del Consejo Estatal de Seguridad Pública, se informó que no han llevado a cabo la evaluación al desempeño de la gestión y resultados de los consejos ciudadanos de seguridad pública municipal, tampoco en el caso del Consejo Ciudadano Estatal, pues éste no ha sido constituido.

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 Directora de Asuntos Jurídicos del Secretariado Ejecutivo del Consejo Estatal de Seguridad, para que, en lo sucesivo, se establezcan los mecanismos para la elaboración de la evaluación del desempeño de los consejos ciudadanos de seguridad pública municipal y del estatal, con lo que se solventa lo observado.

53. Con el análisis de la información entregada para los trabajos de la auditoría de la Participación Social en el Gasto Federalizado, se identificó que la figura de participación social en el sector de seguridad pública, denominada Consejo Ciudadano de Seguridad Pública Municipal presentó fortalezas y debilidades, las cuales se mencionan a continuación:

FORTALEZAS

- La participación social se establece en la Ley del Sistema de Seguridad Pública del Estado de Coahuila de Zaragoza.
- La Dirección de Asuntos Jurídicos del Secretariado Ejecutivo del Consejo Estatal de Seguridad Pública es el área encargada de atender a los consejos ciudadanos de seguridad pública municipal.

DEBILIDADES

- No existe normativa federal que coadyuve a regular a las figuras de participación social en seguridad pública, por lo que su normativa local es el fundamento principal para operar.
- Se carece de lineamientos específicos que regulen a las figuras de participación social en seguridad pública.
- No se encontró constituido el Consejo Ciudadano de Seguridad Pública en el Estado de Coahuila de Zaragoza.
- Se evidenció la integración de 34 de los 38 consejos ciudadanos de seguridad pública municipal en el estado.
- La Dirección de Asuntos Jurídicos del Secretariado Ejecutivo del Consejo Estatal de Seguridad Pública sólo dispone de una persona para el seguimiento y control de las actividades realizadas por los consejos ciudadanos municipales.
- La Dirección de Asuntos Jurídicos del Secretariado Ejecutivo del Consejo Estatal de Seguridad Pública no dispone de algún manual de organización ni de procedimientos.

- No existe un sistema informático para el registro y seguimiento de las acciones realizadas por los consejos.
- No hubo evidencia de las acciones de coordinación entre instancias federal, estatal y municipal encargados de la seguridad pública en relación con la participación social.
- No se le da seguimiento a las sesiones que realizan los consejos ciudadanos municipales.
- No se generaron informes de los resultados de la operación de los consejos.
- El Secretariado Ejecutivo del Consejo Estatal de Seguridad Pública no impartió capacitación a los integrantes de los consejos.
- No existe evidencia de la atención y seguimiento que les brindan a las quejas, denuncias y sugerencias.
- No se difundieron los resultados y logros alcanzados del trabajo de los consejos.
- No se han llevado a cabo evaluaciones al desempeño de la gestión y resultados de 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 a la Directora de Asuntos Jurídicos del Secretariado Ejecutivo del Consejo Estatal de Seguridad, para que, en lo sucesivo, se establezcan los mecanismos que permitan fortalecer 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) 46 observación(es) la(s) cual(es) fue(ron) solventada(s) por la entidad fiscalizada antes de la integración de este informe.

Dictamen

La Auditoría Superior de la Federación, coordinadamente con la Auditoría Superior del Estado de Coahuila de Zaragoza, revisó una muestra de 108 centros escolares de educación básica; 38 consejos municipales de participación social en la educación; 1 Consejo Estatal de Participación Social en la Educación; 9 unidades médicas del sector salud y 4 consejos ciudadanos municipales de seguridad pública, que representaron las principales figuras de participación social asociadas al gasto federalizado 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 Coahuila de Zaragoza, se observa un avance significativo en la constitución de los consejos de participación social en la educación; en este contexto, existe un adecuado seguimiento de sus acciones, asimismo un aspecto de suma relevancia es la entrega de la plantilla del personal docente a los padres de familia de cada centro escolar. No obstante, existen áreas de mejora, tal es el caso; de la inscripción de las actividades de los consejos en el REPUCE; de la consolidación y seguimiento de las quejas realizadas por los consejos escolares; y la elaboración de los informes anuales de actividades; en todos los planteles de educación básica del estado.

Sobre la Participación Social en el sector salud, se aprecia un adecuado impulso al establecimiento de los avales ciudadanos dentro de todas las unidades médicas de la Secretaría de Salud del Estado de Coahuila de Zaragoza, toda vez que se encuentran instalados el mismo número de avales ciudadanos que centros de salud en el Estado. No obstante se han identificado importantes áreas de mejora, tal es el caso de la elaboración y registro de las cartas compromiso, guías de cotejo y encuestas de trato digno cuatrimestralmente de cada Aval Ciudadano, para lo cual se deben implementar acciones que permitan el registro apropiado de esa información de manera ágil y oportuna; asimismo, se debe impulsar la realización de capacitaciones continuas para el mejoramiento de las acciones desarrolladas por el Aval Ciudadano, además de una estrategia para la participación de los avales ciudadanos dentro del CECAS y del COCASEP, en el mismo sentido, una línea de acción de mejora para el seguimiento y solución de las quejas, sugerencias y denuncias emitidas por los avales ciudadanos como de la población usuaria de los servicios de salud por parte del personal de la unidad médica.

En lo relativo a la participación de los ciudadanos en los consejos ciudadanos de seguridad pública, existe un insuficiente avance en la estrategia para consolidar e impulsar la participación social en seguridad pública, mediante los consejos ciudadanos de seguridad pública municipal; en este contexto se aprecia que dentro de su normativa estatal se establece la instalación de consejos ciudadanos de seguridad pública; sin embargo, también se presenta áreas de mejora, tal es el caso de que no se encuentra constituido el Consejo Ciudadano de Seguridad Pública en el Estado; asimismo, no se presentó evidencia de la coordinación entre las instancias federal, estatal y municipal encargadas de la seguridad pública en relación con la participación social; no se pudo constatar la correcta operación de los consejos; existe deficiencias en la difusión de los resultados y logros alcanzados de los consejos, entre otras.

En conclusión, el Gobierno del Estado de Coahuila de Zaragoza, 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, la Secretaría de Salud y el Secretariado Ejecutivo del Consejo Estatal de Seguridad Pública, del estado de Coahuila de Zaragoza.

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.