

Gobierno del Estado de Durango (Auditoría Coordinada)

Contraloría y Participación Social en el Gasto Federalizado

Auditoría Financiera y de Cumplimiento: 14-A-10000-02-1616

GF-1149

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 ciudadanos de seguridad pública.

Muestra auditada:

116 centros escolares de educación básica

1 Consejo Estatal de Participación Social en la Educación

39 consejos municipales de participación social en la educación

61 unidades médicas del sector salud

1 Consejo Estatal Ciudadano de Seguridad Pública

Consejos ciudadanos municipales de seguridad pública

Antecedentes

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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 Entidad de Auditoría Superior del Estado de Durango; 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, respecto de la participación social en la educación, se constató que esta dependencia dispone de una instancia responsable de promover, apoyar y realizar el seguimiento de las actividades de los consejos de participación social en la educación; dicha área se denomina Departamento de Participación Social y Atención a Padres de Familia, y su actuación se basó en el Manual General de Organización interno de la institución.

Las principales funciones que realizó en 2014 consistieron en promover la formación de los consejos escolares de participación social, así como llevar a cabo la difusión de la normativa para la conformación de los consejos escolares, brindar asesoría para el acceso a la plataforma del Registro Público de los Consejos de Participación Social en la Educación (REPUCE), y realizar el seguimiento de los consejos; el área dispuso de 2 personas, incluido su titular.

Igualmente, en la estructura de la Secretaría de Educación, cada nivel educativo tiene designada una persona que funge como enlace de participación social, y por medio de ellos se lleva a cabo la promoción y difusión de las figuras; asimismo se utilizan trípticos, posters, y redes sociales; el control de la información sobre la integración y actividades de los consejos escolares se lleva a cabo mediante el REPUCE; el plan de trabajo para la gestión de los consejos lo establece el Consejo Nacional de Participación Social y sus actividades se rigen por los términos y tiempos establecidos en el Acuerdo 716 emitido por la SEP.

2. El Consejo Estatal de Participación Social en la Educación no se encuentra constituido, por lo que no se llevaron a cabo sesiones de trabajo en 2014. La Jefa del Departamento de Participación Social y Atención a Padres de Familia de la Secretaría de Educación del estado informó que los requisitos que establece la normativa han dificultado su conformación.

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 lleve a cabo las gestiones pertinentes para la constitución del Consejo Estatal de Participación Social en la Educación, con lo que se solventa lo observado.

3. Con la revisión de las actas de instalación de los consejos municipales de participación social en la educación, proporcionadas por la autoridad educativa estatal, se determinó que, a pesar de que se instalaron consejos en 23 de los 39 municipios del estado, éstos no llevaron a cabo 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 lleve a cabo las gestiones pertinentes para la constitución de los consejos municipales de participación social en la educación, con lo que se solventa lo observado.

4. La Secretaría de Educación del estado informó que el 29.9% de las 2,613 escuelas primarias que funcionan en la entidad no tienen 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, solicitó a los Directores de Educación Básica, que giren las instrucciones pertinentes a fin de que cada una de las escuelas de la entidad disponga de su consejo escolar, el cual deberá ser inscrito en la plataforma del REPUCE, con lo que se solventa lo observado.

5. La Secretaría de Educación del estado no proporcionó el 25.9% de las actas de instalación de los consejos escolares de participación social que conformaron la muestra auditada; asimismo, no se recibió evidencia del registro de ninguna de las actas en el REPUCE. La Jefa del Departamento de Participación Social y Atención a Padres de Familia de esa secretaría informó que no se dispone de dicha evidencia debido a que ésta se registra en la plataforma, y al final de cada ciclo escolar se renueva el sistema. Por otro lado, mediante consulta directa con madres y padres de familia que participan como presidentes integrantes del consejo escolar de la muestra auditada, se verificó que el 15.6% no dispone de una copia del acta constitutiva que los acredite como miembros del consejo escolar.

El Subsecretario de Servicios Educativos del estado, en el transcurso de la auditoría y con motivo de la intervención de la ASF, solicitó a los directores de educación básica, que giren las instrucciones necesarias a fin de que, en cada una de las escuelas de la entidad se constituya y opere un Consejo Escolar de Participación Social, el cual se debe registrar en la plataforma del REPUCE; asimismo, se debe brindar copia del acta de constitución a cada uno de sus integrantes, con lo que se solventa lo observado.

6. Con la revisión de las 29 actas de instalación de los consejos escolares de participación social, proporcionadas por la autoridad educativa, se verificó que el 25.9% de los consejos no se integró por medio de una asamblea escolar de padres de familia; asimismo, el presidente del consejo escolar no fue un padre de familia con un hijo inscrito en el centro escolar, en el 25.9% de las escuelas auditadas de las que se dispuso evidencia.

El Subsecretario de Servicios Educativos del estado, en el transcurso de la auditoría y con motivo de la intervención de la ASF, solicitó a los directores de educación básica, que giren las instrucciones pertinentes a fin de que sólo una madre o padre de familia pueda ser electo para presidir el Consejo Escolar de Participación Social de cada plantel, y que se registre en la plataforma del REPUCE el nombre del alumno, hijo del presidente de dicho consejo, con lo que se solventa lo observado.

7. La autoridad educativa estatal no proporcionó evidencia de las actas de la segunda sesión de los consejos escolares de participación social de la muestra auditada. La Jefa del Departamento de Participación Social y Atención a Padres de Familia de la Secretaría de Educación del estado informó que no se dispone de dicha evidencia debido a que ésta se registra en la plataforma del REPUCE, y al final de cada ciclo escolar se renueva el sistema; asimismo, en consulta directa con los padres de familia, integrantes de los consejos escolares, se constató que el 62.5% verifica la asistencia de los docentes al centro escolar de forma visual y el 15.6% lleva el registro correspondiente.

El Subsecretario de Servicios Educativos del estado, en el transcurso de la auditoría y con motivo de la intervención de la ASF, solicitó a los directores de educación básica, que giren las instrucciones pertinentes, a fin de que durante la primera quincena del segundo mes del ciclo escolar, se celebre la primera sesión del consejo escolar, con el objeto de dar a conocer

la incorporación, en su caso, de cada plantel a los programas federales, estatales, municipales y de organizaciones de la sociedad civil; esta actividad deberá registrarse en el REPUCE y se proporcionará a los integrantes del consejo copia del acta, con lo que se solventa lo observado.

8. Con la revisión de los cuestionarios aplicados a una muestra de padres de familia, presidentes o integrantes de los consejos escolares de participación social, se acreditó que el 65.6% recibió información sobre la plantilla de docentes que labora en cada centro escolar; el 62.5% 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 6.3% manifestó que éstas fueron plasmadas en las actas de sesión de los consejos escolares.

El Subsecretario de Servicios Educativos del estado, en el transcurso de la auditoría y con motivo de la intervención de la ASF, instruyó a los directores de educación básica, que giraran instrucciones a los niveles educativos a fin de que se presente la plantilla de docentes que labora en cada centro escolar a los integrantes del consejo escolar de cada plantel durante la primera sesión, 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, la cual será proporcionada por la autoridad escolar.

Al respecto, la autoridad educativa escolar indicó que no se dispone de la documentación que acredita el cumplimiento por las autoridades educativas de la entidad, donde se promueva que las escuelas den a conocer a los consejos escolares la relación oficial del personal docente y empleados adscritos a la escuela.

El Subsecretario de Servicios Educativos del estado, en el transcurso de la auditoría y con motivo de la intervención de la ASF, solicitó a los directores de educación básica, hacer del conocimiento de los planteles escolares, así como de los integrantes de cada consejo escolar la relación oficial del personal docente y empleados adscritos a la escuela, con lo que se solventa lo observado.

10. Con la revisión de los registros de las actividades de los consejos escolares de participación social en el REPUCE, se constató que en los centros escolares objeto de la muestra, no se registró la información referente al acta de instalación, ni de la primera y segunda sesiones de los consejos escolares. La Jefa del Departamento de Participación Social y Atención a Padres de Familia de la Secretaría de Educación del estado informó que no dispone de la información, dado que ésta se registra en el REPUCE, y al final de cada ciclo escolar se renueva el sistema. Adicionalmente, el 53.5% de los padres de familia, integrantes de los consejos escolares encuestados, indicó no tener conocimiento de la existencia y operación del REPUCE.

El Subsecretario de Servicios Educativos del estado, en el transcurso de la auditoría y con motivo de la intervención de la ASF, solicitó a los directores de educación básica, que giraran instrucciones a fin de que se inscriban en el REPUCE todas las actividades de los consejos escolares de participación social, de acuerdo con las fechas previstas por los lineamientos, con lo que se solventa lo observado.

11. La autoridad educativa del estado no dispuso de evidencia respecto de los mecanismos de coordinación para la promoción, seguimiento y control de los consejos escolares de participación social, entre las instancias educativas estatales y federales; asimismo, se informó que dicha promoción se hace mediante los diferentes niveles educativos, quienes son los encargados de contactarse directamente con las escuelas correspondientes, y presentó únicamente los oficios enviados a las autoridades locales responsables, por parte de la instancia coordinadora federal.

El Subsecretario de Servicios Educativos del estado, en el transcurso de la auditoría y con motivo de la intervención de la ASF, solicitó al Director de Participación Social la generación de mecanismos de coordinación para la promoción, seguimiento y control de los consejos escolares de participación social, entre las instancias educativas estatales y federales, con lo que se solventa lo observado.

12. La Jefa del Departamento de Participación Social y Atención a Padres de Familia de la Secretaría de Educación del estado informó que las autoridades educativas no disponen de las actas de la primera sesión de los consejos escolares, objeto de la muestra auditada, dado que esta información se incorpora en la plataforma del REPUCE y al final de cada ciclo escolar se renueva el sistema. Por otra parte, con base en los cuestionarios aplicados a los padres de familia, se comprobó que el 12.5% no fue informado de la aplicación de los programas en su centro escolar.

El Subsecretario de Servicios Educativos del estado, en el transcurso de la auditoría y con motivo de la intervención de la ASF, solicitó a los directores de educación básica, que giraran las instrucciones pertinentes, a fin de que se entreguen a los consejos escolares, durante la primera sesión del consejo, la planeación anual para el ciclo escolar, así como el calendario escolar y, en su caso, las recomendaciones que el Consejo Técnico emitió, con lo que se solventa lo observado.

13. La Jefa del Departamento de Participación Social y Atención a Padres de Familia de la Secretaría de Educación estatal informó que las autoridades educativas no disponen de las actas de la segunda sesión de los consejos escolares de la muestra auditada, dado que esta información se incorpora en la plataforma del REPUCE y al final de cada ciclo escolar se renueva el sistema. Por otro lado, mediante los cuestionarios aplicados a los presidentes o miembros de los consejos escolares se verificó que el 31.3% no realizó el seguimiento al programa de trabajo de los centros escolares.

El Subsecretario de Servicios Educativos del estado, en el transcurso de la auditoría y con motivo de la intervención de la ASF, solicitó a los directores de educación básica, que giraran las instrucciones necesarias a fin de que, en cada una de las escuelas de la entidad, en la primera quincena del tercer mes de cada ciclo escolar, el Consejo Escolar de Participación Social realice una sesión de seguimiento del programa de trabajo, a fin de conocer sus avances y formule, de ser el caso, las recomendaciones para su cumplimiento, con lo que se solventa lo observado.

14. La Secretaría de Educación del estado no dispone del informe anual de actividades de los planteles de la muestra auditada, ya que dicha información se incorpora en la plataforma del REPUCE y al final de cada ciclo escolar se renueva el sistema. Igualmente, el 27.3% de los

padres de familia consultados indicó que en el consejo escolar donde participan no se elaboró dicho informe de actividades.

El Subsecretario de Servicios Educativos del estado, en el transcurso de la auditoría y con motivo de la intervención de la ASF, instruyó a los directores de educación básica, que giraran instrucciones a fin de que los consejos escolares de participación social presenten ante toda la comunidad escolar, un informe de actividades y rendición de cuentas, el cual se debe hacer público en cada plantel mediante la exhibición de un cartel, el cual contenga un resumen del origen y destino de los gastos escolares, con lo que se solventa lo observado.

Educación: Capacitación y asistencia

15. La autoridad educativa del estado no dispuso de evidencia referente a la capacitación otorgada a los padres de familia, miembros de los consejos escolares, e informó que dicha capacitación únicamente se proporciona a los enlaces de participación social de los diferentes niveles educativos, para que éstos a su vez la transmitan a los directivos de las escuelas; por otra parte, como resultado del análisis de las respuestas de los presidentes e integrantes de los consejos escolares consultados, se acreditó que el 34.4% no recibió capacitación sobre el funcionamiento de los consejos escolares en donde participan.

El Subsecretario de Servicios Educativos del estado, en el transcurso de la auditoría y con motivo de la intervención de la ASF, instruyó al Director de Participación Social, que realice las gestiones pertinentes a fin de que se lleven a cabo acciones de orientación y capacitación a los integrantes de los consejos escolares de participación social en cada una de las escuelas de la entidad, con lo que se solventa lo observado.

Educación: Mecanismos de atención de quejas, denuncias y sugerencias

16. No se recibió evidencia por parte de las autoridades educativas del estado de la existencia de mecanismos de captación y atención de las quejas, denuncias y sugerencias de los integrantes de los consejos escolares de participación social. La Jefa del Departamento de Participación Social y Atención a Padres de Familia informó que no disponen del registro, ni de la evidencia de reportes de quejas, denuncias o sugerencias, presentadas por los integrantes de los consejos escolares de participación social, ni se elaboraron informes sobre los incidentes atendidos; adicionalmente, mediante consulta directa, con una muestra de 64 integrantes de los consejos escolares, únicamente el 39.0% afirmó que las autoridades educativas han puesto a su alcance los medios necesarios para presentar quejas, denuncias y sugerencias.

El Subsecretario de Servicios Educativos del estado, en el transcurso de la auditoría y con motivo de la intervención de la ASF, instruyó al Director de Participación Social realizar las gestiones pertinentes, a fin de disponer de un medio de comunicación que permita la captación, atención y seguimiento de las quejas, denuncias y sugerencias de los consejos escolares, el cual contribuirá a brindar un mejor servicio a los padres de familia, con lo que se solventa lo observado.

17. La Secretaría de Educación del estado no dispone del registro ni de la evidencia de reportes de quejas, denuncias o sugerencias, presentadas por los integrantes de los consejos escolares de participación social, ni se elaboraron informes sobre los incidentes atendidos. Aunado a lo anterior, únicamente el 21.9% de los integrantes de los consejos escolares

encuestados indicó que recibió respuesta después de presentar alguna queja, denuncia o sugerencia; de éstos, el 64.3% señaló que ésta fue atendida con buena calidad, y el 35.7% la consideró regular.

El Subsecretario de Servicios Educativos del estado, en el transcurso de la auditoría y con motivo de la intervención de la ASF, instruyó al Director de Participación Social realizar las gestiones pertinentes, a fin de disponer de un medio de comunicación que permita la captación, atención y seguimiento de las quejas, denuncias y sugerencias de los consejos escolares, el cual contribuirá a brindar un mejor servicio a los padres de familia, con lo que se solventa lo observado.

Educación: Transparencia y difusión

18. La Secretaría de Educación del estado no dispone de la evidencia gráfica de la colocación, al interior de los planteles educativos, de carteles que contengan los informes anuales de actividades de los consejos escolares. Adicionalmente, mediante consulta directa con integrantes del consejo escolar, el 21.9% afirmó que no participó en la elaboración del Informe Anual de Actividades.

El Subsecretario de Servicios Educativos del estado, en el transcurso de la auditoría y con motivo de la intervención de la ASF, solicitó a los directores de educación básica, que giraran instrucciones a fin de que los consejos escolares de participación social presenten ante toda la comunidad escolar, un informe de actividades y rendición de cuentas, el cual se debe hacer público en cada plantel mediante la exhibición de un cartel, el cual contenga un resumen del origen y destino de los gastos escolares, con lo que se solventa lo observado.

Educación: Evaluación de la gestión y resultados

19. La Jefa del Departamento de Participación Social y Atención a Padres de Familia de la Secretaría de Educación del estado informó que no se dispone de un órgano de evaluación de los consejos escolares de participación social.

El Subsecretario de Servicios Educativos del estado, en el transcurso de la auditoría y con motivo de la intervención de la ASF, instruyó al Director de Participación Social realizar las gestiones pertinentes para que se implemente un medio de evaluación efectivo de la gestión de los consejos escolares de participación social, el cual contribuirá a mejorar la calidad de la educación, con lo que se solventa lo observado.

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

FORTALEZAS

- La Secretaría de Educación del Estado de Durango dispone de un área para la atención de los consejos escolares de participación social y un manual de organización.

DEBILIDADES

- No se constituyó el Consejo Estatal de Participación Social en la Educación del Estado de Durango.
- No se constituyeron los consejos municipales de participación social en la educación, en el 41.0% de los municipios del estado.
- No se constituyeron los consejos escolares de participación social en el 29.9% de las primarias públicas del estado.
- Las actas de instalación de los consejos escolares de participación social de la muestra de auditoría, no se proporcionaron para el 25.9% de los centros educativos.
- El 25.9% de los consejos escolares de la muestra auditada no se integraron por medio de una asamblea escolar.
- El 25.9% de los presidentes de los consejos escolares de la muestra de auditoría no fueron padres de familia con un hijo inscrito en el plantel escolar.
- El 37.5% de los consejos escolares de participación social de la muestra de auditoría no verificaron la asistencia de los docentes al plantel educativo.
- No se entregó al 34.4% de los padres de familia información sobre la plantilla del personal docente y administrativo que labora en cada centro escolar.
- Las sesiones de los consejos escolares no fueron incorporadas en el REPUCE.
- La autoridad educativa del estado no presentó las actas de la primera y segunda sesión del consejo escolar de participación social de la muestra auditada.
- La autoridad educativa del estado no presentó los informes anuales de actividades de los consejos escolares de participación social de la muestra auditada.
- No se proporcionó a los integrantes de los consejos escolares capacitación sobre sus funciones y atribuciones.
- Los informes de actividades no fueron publicados en lugares visibles para la comunidad escolar, en los planteles de la muestra auditada.

El Secretario de Educación del estado, en el transcurso de la auditoría y con motivo de la intervención de la ASF, solicitó al Director de Participación Social, realizar las gestiones pertinentes, a fin de mejorar las estrategias para impulsar la participación social en la educación por medio de los consejos de participación social en la educación, con lo que se solventa lo observado.

Salud: Integración y operación

21. Mediante entrevistas con el personal designado para la atención de la auditoría, se identificó que existe un área específica encargada de la coordinación del trabajo del Aval Ciudadano denominada Subdirección de Calidad, dentro de la Dirección de Enseñanza, Capacitación e Investigación de los Servicios de Salud de Durango (SSD); el área dispone de una persona encargada de la figura de participación social, quien ocupa el cargo desde diciembre de 2010; como sistema de registro de los avales ciudadanos se utilizó la plataforma

federal denominada Sistema de Registro de Aval Ciudadano (SIRAVAL); además, se dispuso de un manual de organización y otro de procedimientos específicos.

El seguimiento y verificación de la figura del Aval Ciudadano se realizó en forma mensual por medio de la plataforma SIRAVAL, para verificar y actualizar los datos de los avales de acuerdo con los informes que envían las jurisdicciones y hospitales cuando realizan altas o bajas de los avales; igualmente se considera el formato que se reporta cuatrimestralmente al ámbito federal; además, se realizaron dos o tres visitas al año a una muestra de unidades de salud para verificar que efectivamente dispusieron del Aval Ciudadano registrado en la plataforma.

22. De acuerdo con la relación de unidades médicas y el registro de avales ciudadanos que se entregó en medio magnético por parte del área de calidad de los Servicios de Salud de Durango, el total de las unidades médicas públicas para población sin seguridad social en la entidad es de 208 y los avales ascienden a 212, lo cual manifiesta que en algunas unidades médicas existe más de un Aval Ciudadano. Asimismo, según la información proporcionada por el área de calidad de los SSD y conforme a la revisión de 61 unidades médicas seleccionadas, se constató que en todas se instaló un Aval Ciudadano mediante un acta; sin embargo, en 5 unidades los avales no desempeñaron sus funciones durante 2014 por motivos personales. Por otro lado, en el 100.0% de las actas presentadas se encontró que fueron firmadas por ausencia del Secretario de Salud del Estado y 6 de las 61 actas presentadas no fueron firmadas por el responsable de la unidad médica.

Por otra parte, mediante consulta a 56 avales de la muestra de auditoría, se determinó que 11 (19.6%) no disponen de una copia de su acta de instalación debido a que ésta permanece bajo resguardo de la unidad médica, porque no la solicitaron o porque el responsable de la unidad médica no les explicó bien.

El Secretario de Salud y Director General de los Servicios de Salud de Durango, en el transcurso de la auditoría y con motivo de la intervención de la ASF, instruyó a la Responsable Estatal de Calidad en Salud para que sean firmadas por ausencia las actas de instalación de los avales, con el propósito de disponer en tiempo y forma de dichos documentos en las unidades. Asimismo, informó que existen algunas actas de instalación firmadas por el Subdirector de Enseñanza, instrucción que se dio, en su momento, derivada de los diferentes cambios suscitados dentro de la Dirección de Enseñanza. Por otro lado, el Director de Enseñanza, Capacitación, Calidad e Investigación en Salud instruyó a los jefes de las jurisdicciones sanitarias números 1, 2, 3 y 4, a los directores de los hospitales generales de Lerdo, Gómez Palacio, Cuencamé, 450, Durango, Santa María del Oro y a la Directora del Hospital de Salud Mental Dr. Miguel Vallebuena para que, en lo sucesivo, proporcionen al aval copia de su acta de instalación, con las firmas correspondientes y el folio de registro nacional del sistema de la Dirección General de Calidad y Educación en Salud de la Secretaría de Salud (DGCESS), a los avales que se encuentren vigentes en el SIRAVAL, así como a los nuevos avales que se constituyan. Finalmente, se anexó como evidencia soporte, copia de las seis faltantes, con la firma del responsable de la unidad médica, con lo que se solventa lo observado.

23. Se revisaron acuses de correo electrónico, para evidenciar que se enviaron e hicieron del conocimiento de la Líder Estatal de Calidad y del Secretario Técnico de los Servicios de Salud los informes generados de las observaciones realizadas por los avales ciudadanos, para ser presentados al titular del Régimen Estatal de Protección Social en Salud (REPSS) en la Junta

de Gobierno; sin embargo, dichos informes no fueron entregados de manera oficial al titular del REPSS. Por otra parte, mediante el cuestionario aplicado a los avales ciudadanos de la muestra auditada, se obtuvo que el 82.2% presentaron sugerencias o recomendaciones por escrito sobre el Seguro Popular, en el 8.9% de los casos no se presentó sugerencia alguna, y en el 8.9%, los avales consideraron que no hubo necesidad de hacerlo.

El Secretario de Salud y Director General de los Servicios de Salud de Durango, en el transcurso de la auditoría y con motivo de la intervención de la ASF, instruyó a la Jefa del Departamento de Calidad para que, en lo sucesivo, se informe de manera oficial al titular del Seguro Popular sobre las principales observaciones y recomendaciones realizadas por el Aval Ciudadano en las unidades que otorgan atención a pacientes afiliados al Seguro Popular, 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 tres unidades médicas que resultaron ganadoras de estos recursos, se constató que el Aval Ciudadano elaboró dichas cédulas en 2014 y avaló en todas la transparencia de la entrega de los bienes por acuerdos de gestión.

25. La Líder Estatal de Calidad informó que el formato de supervisión de cartas compromiso se aplicó como mínimo al 10.0% de las unidades médicas que dispusieron de Aval Ciudadano en el estado, de acuerdo con el Formato de Supervisión de Calidad Percibida Jurisdiccional y Estatal. Asimismo, con la evidencia presentada por el área de calidad de los Servicios de Salud de Durango, se observó que, de las unidades de la muestra de auditoría, el 23.0% coincidió con la muestra del estado en las que se realizó la supervisión con el formato mencionado; éste fue suscrito, en todos los casos, por el Aval Ciudadano, así como por el responsable de la unidad médica, el Gestor de Calidad y el Responsable Estatal de Calidad; asimismo, se observó que el procedimiento de llenado fue correcto.

26. El personal auditor entrevistado del área de calidad de los SSD mencionó tener una estrecha comunicación y coordinación, principalmente vía telefónica, respecto de los temas relacionados con los avales ciudadanos, con la instancia coordinadora federal, particularmente, con el personal de la Dirección General de Calidad y Educación en Salud de la Secretaría de Salud (DGCESS). Asimismo, se llevan a cabo reuniones directas con este personal en la Ciudad de México y se remiten correos electrónicos, lo cual se evidenció por medio de impresiones de los correos enviados por el personal del área de calidad de los SSD al de la DGCESS y sus acuses, con fechas 28 de septiembre de 2014, 11 de septiembre de 2014 y 20 de mayo de 2015, relacionados con los informes sobre el Aval Ciudadano de 2014, así como algunos otros de distintas fechas de 2014, en los que se abordan temas de capacitación e información respecto de los avales ciudadanos y la plataforma SIRAVAL.

27. Con la revisión de las cartas compromiso al ciudadano formuladas en 2014, se constató que el 88.5% de las unidades médicas auditadas reportaron al menos un cuatrimestre de los 3 que deberían realizar, en 41 unidades se reportaron los 3 cuatrimestres, en 12 fueron 2, en 1 unidad fue 1 y en 7 ninguno; dichas cartas se encontraron debidamente llenadas respecto del contenido de los compromisos. De las cartas presentadas, el 3.7% no tenía la firma del responsable de la unidad médica y el 5.6% no dispuso de la firma del Aval Ciudadano; igualmente, en el 46.0% de las cartas compromiso no se encontró la fecha de elaboración.

Con el resultado de la aplicación del cuestionario a los avales ciudadanos se determinó que el 88.0% tuvo conocimiento de la Carta Compromiso al Ciudadano y el 43.0% no dispuso de una copia de dichas cartas.

El Director de Enseñanza, Capacitación, Calidad e Investigación en Salud, en el transcurso de la auditoría y con motivo de la intervención de la ASF, instruyó a los jefes de las jurisdicciones sanitarias números 1, 2, 3 y 4, a los directores de los hospitales generales de Lerdo, Gómez Palacio, Cuencamé, 450, Durango, Santa María del Oro y a la Directora del Hospital de Salud Mental Dr. Miguel Vallebuena para que, en lo sucesivo, las cartas compromiso se encuentren correctamente requisitadas, y se atiendan las sugerencias presentadas por el Aval Ciudadano, de acuerdo con los resultados de los instrumentos de trato digno, guías de cotejo, verificación de instalaciones y las propuestas que resulten de las mismas; además, que se entregue una copia a su aval, 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 61 unidades médicas revisadas que integraron la muestra de auditoría, 5 (8.2%) no dispusieron de la figura del Aval Ciudadano en 2014 y no mostraron evidencia sobre la elaboración de encuestas a los usuarios, tanto del Aval Ciudadano como de la unidad médica y 2 (3.3%) no reportaron encuestas realizadas por el Aval Ciudadano. De las 54 (88.5%) unidades médicas restantes que evidenciaron ambas encuestas, es decir, las que realizó la unidad médica y las del Aval Ciudadano, 20 no cumplieron con el 30.0% como mínimo de encuestas que ejecutó el aval, respecto de las que efectuó la unidad médica. Asimismo, se utilizó indistintamente el Formato de Recolección de Datos correspondiente por 15 unidades médicas y sus avales; no obstante que en la página web de la DGCESS está indicado el formato que se debe utilizar por cada uno.

El Director de Enseñanza, Capacitación, Calidad e Investigación en Salud, en el transcurso de la auditoría y con motivo de la intervención de la ASF, instruyó a los jefes de las jurisdicciones sanitarias números 1, 2, 3 y 4, a los directores de los hospitales generales de Lerdo, Gómez Palacio, Cuencamé, 450, Durango, Santa María del Oro y a la Directora del Hospital de Salud Mental Dr. Miguel Vallebuena para que, en lo sucesivo, el Aval Ciudadano aplique la Encuesta de Trato Digno a por lo menos al 30.0% del número de entrevistados por el personal de las unidades médicas, con el formato correspondiente, 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 adoptar decisiones conjuntas para la mejora del trato digno; inicia con la solicitud de información del monitoreo institucional y concluye con el establecimiento de mejoras en la calidad de los servicios de salud. Cada Guía de Cotejo, en su apartado dos, obedece a la carta compromiso anterior, por lo que se revisa si los compromisos establecidos previamente se cumplieron, y en su apartado siete obedece a la carta compromiso posterior, en la que se establecen las áreas de mejora como compromisos por parte del titular de la unidad médica de realizarse.

De acuerdo con lo anterior, se analizaron las guías de cotejo y las cartas compromiso correspondientes a las unidades médicas que integraron la muestra de auditoría; al respecto, se determinó que en el 88.5% de las unidades se presentaron las guías de cotejo completas, es decir, de los tres cuatrimestres de 2014, y al menos una Carta Compromiso. Asimismo, con base en el análisis de los documentos presentados, se determinó que en el 74.0% de los documentos analizados existió congruencia entre lo expresado en las guías de cotejo y las cartas compromiso anterior y posterior que corresponden; no obstante, cinco unidades médicas no entregaron información.

El Director de Enseñanza, Capacitación, Calidad e Investigación en Salud, en el transcurso de la auditoría y con motivo de la intervención de la ASF, instruyó a los jefes de las jurisdicciones sanitarias números 1, 2, 3 y 4, a los directores de los hospitales generales de Lerdo, Gómez Palacio, Cuencamé, 450, Durango, Santa María del Oro y a la Directora del Hospital de Salud Mental Dr. Miguel Vallebuena, para que, en lo sucesivo, los formatos correspondientes a las cartas compromiso y guías de cotejo se encuentren correctamente requisitados, y se atiendan las sugerencias presentadas por el Aval Ciudadano, de acuerdo con los resultados de los instrumentos de trato digno, guías de cotejo, verificación de instalaciones y las propuestas que se deriven de éstas, con lo que se solventa lo observado.

30. Mediante el cuestionario aplicado a una muestra de 56 avales ciudadanos, el 84.0% comentó no haber asistido a alguna reunión del Comité Estatal de Calidad en Salud (CECAS); asimismo, la Líder Estatal de Calidad informó que durante 2014 no se realizaron sesiones del CECAS debido a que no hubo quórum para instalar el comité y llevar a cabo dichas sesiones, por tal razón los avales ciudadanos no fueron convocados.

La Líder Estatal de Calidad, durante los trabajos de auditoría, presentó evidencia de la instalación del CECAS, en marzo de 2015, a partir de la cual se realizaron reuniones con la participación del Aval Ciudadano, de lo cual se mostró como evidencia el acta constitutiva y las listas de asistencia en las que se exhibe la presencia del aval, con lo cual se atendió lo observado.

31. Mediante consulta directa con 56 avales que respondieron el cuestionario aplicado, el 77.0% comentó no haber asistido a alguna reunión del Comité de Calidad y Seguridad del Paciente (COCASEP), y que en su lugar asistió un representante de la jurisdicción; asimismo, con la revisión de las minutas de las tres sesiones de los COCASEP, a las cuales pertenecen las unidades médicas de la Jurisdicción 1, se constató que se trataron temas referentes a la participación ciudadana en salud y que los avales ciudadanos fueron convocados y asistieron a dichas reuniones en el ejercicio 2014; no obstante, respecto de la Jurisdicción 2, se evidenció sólo la realización de una sesión del COCASEP en 2014, de las tres que se deben efectuar, en la que se invitó y participó el aval ciudadano.

El Director de Enseñanza, Capacitación, Calidad e Investigación en Salud, en el transcurso de la auditoría y con motivo de la intervención de la ASF, instruyó a los jefes de las jurisdicciones sanitarias números 1, 2, 3 y 4, a los directores de los hospitales generales de Lerdo, Gómez Palacio, Cuencamé, 450, Durango, Santa María del Oro y a la Directora del Hospital de Salud Mental Dr. Miguel Vallebuena para que, en lo sucesivo, los avales ciudadanos sean convocados a las sesiones del COCASEP; lo anterior debido a la importancia y relevancia del

papel que juegan en el mejoramiento de la calidad de 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 durante 2014 se realizaron adecuadamente de forma cuatrimestral; además, mediante impresiones de pantalla y acuses de correos electrónicos de fechas 20 de mayo de 2014, 12 de septiembre de 2014 y 15 de enero de 2015, se verificó que dichos informes fueron enviados al personal de la instancia coordinadora federal.

Salud: Capacitación y asistencia

33. La entidad fiscalizada acreditó que efectuaron diversas acciones de capacitación para los avales ciudadanos en 2014, tales como la presentación del Programa Bienvenida en la Jurisdicción 1, respecto de la cual se presentó como evidencia una Carta Descriptiva con contenidos temáticos del programa. Por otra parte, las jurisdicciones 1 y 2 mostraron evidencia de diversas actividades de capacitación dirigidas a los avales ciudadanos en 2014, sobre temas referentes al Programa SICALIDAD, llenado de formatos de cartas compromiso, guías de cotejo y seguimiento de quejas, entre otros.

34. Con la revisión de las guías de cotejo se observó que siete unidades médicas no las presentaron; sin embargo, las que se recibieron se encontraron correctamente requisitadas. Asimismo, mediante el cuestionario que se aplicó a una muestra de 56 avales ciudadanos, sólo uno mencionó que no conoce ni sabe llenar el formato Guía de Cotejo para el Monitoreo Ciudadano; no obstante, ha realizado el llenado de los formatos.

El Director de Enseñanza, Capacitación, Calidad e Investigación en Salud, en el transcurso de la auditoría y con motivo de la intervención de la ASF, instruyó a los jefes de las jurisdicciones sanitarias números 1, 2, 3 y 4, a los directores de los hospitales generales de Lerdo, Gómez Palacio, Cuencamé, 450, Durango, Santa María del Oro y a la Directora del Hospital de Salud Mental Dr. Miguel Vallebuena para que, en lo sucesivo, den a conocer los formatos específicos a los avales ciudadanos, como la Guía de Cotejo para el Monitoreo Ciudadano, para la mejora en la operación del programa, con lo que se solventa lo observado.

Salud: Mecanismos de atención de quejas, denuncias y sugerencias

35. Mediante la revisión de la evidencia proporcionada por la instancia coordinadora, referente a las actas de apertura del Buzón Ciudadano, actas o minutas simples de seguimiento y oficios, se constató que en 56 unidades médicas, 91.8% de la muestra de auditoría, se dispuso de al menos un mecanismo de captación de quejas, denuncias y sugerencias como los buzones; asimismo, con la información contenida en las actas de apertura del buzón ciudadano del Modelo de Gestión para la Atención de Quejas, Sugerencias y Felicidades (MANDE) y los diferentes mecanismos de captación de quejas, se pudo constatar la presencia del Aval Ciudadano en la apertura de esos buzones. Por otra parte, por medio del cuestionario aplicado a los avales ciudadanos de la muestra, se obtuvo que el 100.0% mencionaron tener una participación activa en la apertura del buzón.

El Director de Enseñanza, Capacitación, Calidad e Investigación en Salud, en el transcurso de la auditoría y con motivo de la intervención de la ASF, instruyó a los jefes de las jurisdicciones sanitarias números 1, 2, 3 y 4, a los directores de los hospitales generales de Lerdo, Gómez Palacio, Cuencamé, 450, Durango, Santa María del Oro y a la Directora del Hospital de Salud

Mental Dr. Miguel Vallebuena para que, en lo sucesivo, todas las unidades que presten servicios médicos dispongan de un buzón de quejas, sugerencias y felicitaciones, calendario de apertura, así como de las minutas de apertura de dichos buzones, que dispongan de la firma autógrafa y presencia de los avales ciudadanos, gestores de calidad y encargados de las unidades, como mínimo, con lo que se solventa lo observado.

36. Con la revisión de las guías de cotejo de 54 unidades médicas, de las 61 que integraron la muestra, se comprobó 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, de acuerdo con lo previsto en las fracciones I y III, del inciso b del Instructivo de llenado de la Guía de Cotejo para el Monitoreo Ciudadano. Asimismo, la encuesta aplicada a los avales reflejó que se utilizaron otros medios para expresar las irregularidades encontradas en cada unidad médica, a saber, por medio del buzón de quejas en el 21.3% de los casos, de forma verbal en el 36.0%, mediante encuestas y guías de cotejo en el 29.5% y por otros medios en el 13.2%.

El Director de Enseñanza, Capacitación, Calidad e Investigación en Salud, en el transcurso de la auditoría y con motivo de la intervención de la ASF, instruyó a los jefes de las jurisdicciones sanitarias números 1, 2, 3 y 4, a los directores de los hospitales generales de Lerdo, Gómez Palacio, Cuencamé, 450, Durango, Santa María del Oro y a la Directora del Hospital de Salud Mental Dr. Miguel Vallebuena para que, en lo sucesivo, se comunique a los avales ciudadanos que el mecanismo para plantear sus sugerencias de mejora en las unidades médicas, sea con base en el apartado 7 de la Guía de Cotejo para el Monitoreo Ciudadano, con lo que se solventa lo observado.

37. Mediante la evidencia proporcionada por el área de calidad de los SSD se constató que las unidades médicas de la muestra no dieron servicio ni dispusieron de un área para presentar quejas, sugerencias o felicitaciones; cabe mencionar que el 61.0% de las unidades de la muestra tuvieron un buzón de quejas y para el 39.0% restante se presentaron diversas carpetas con evidencia de captación de quejas.

El Director de Enseñanza, Capacitación, Calidad e Investigación en Salud, en el transcurso de la auditoría y con motivo de la intervención de la ASF, solicitó a los jefes de las jurisdicciones sanitarias números 1, 2, 3 y 4, directores de los hospitales generales de Lerdo, Gómez Palacio, Cuencamé, 450, Durango, Santa María del Oro y a la Directora del Hospital de Salud Mental Dr. Miguel Vallebuena que cada responsable de unidad implemente estrategias para la instalación de un área específica para la recepción de sugerencias, quejas y felicitaciones, con lo que se solventa observado.

38. Con la revisión de la evidencia proporcionada por la instancia coordinadora se comprobó que no existen, por parte del Gestor de Calidad, registros del respaldo y seguimiento de las quejas, sugerencias y felicitaciones hechas en 2014, ya que únicamente se recibió información de bitácoras de seguimiento y el formato MANDE del 83.6% de las unidades auditadas; sin embargo, dichos formatos se presentaron en blanco.

El Director de Enseñanza, Capacitación, Calidad e Investigación en Salud, en el transcurso de la auditoría y con motivo de la intervención de la ASF, solicitó a los jefes de las jurisdicciones sanitarias números 1, 2, 3 y 4, directores de los hospitales generales de Lerdo, Gómez Palacio, Cuencamé, 450, Durango, Santa María del Oro y a la Directora del Hospital de Salud Mental Dr. Miguel Vallebuena que, en lo sucesivo, el registro, consolidación, respaldo y seguimiento

de las quejas, sugerencias y felicitaciones sea realizado por la figura del Gestor de Calidad, con lo que se solventa lo observado.

39. Con la revisión del apartado 2 de la Guía de Cotejo se constató que en 54 unidades médicas que presentaron dichas guías, de las 61 que integraron la muestra de auditoría, el Aval Ciudadano presentó diversas evidencias con las que se constató que los compromisos establecidos en ese apartado fueron cumplidos; adicionalmente, mediante un cuestionario contestado directamente por 56 avales ciudadanos, todos mencionaron que las denuncias o sugerencias que realizaron fueron consideradas para el mejoramiento de la calidad del servicio de la unidad médica; sin embargo, no se comprobó el ejercicio para 61 de las unidades médicas de la muestra de auditoría.

El Director de Enseñanza, Capacitación, Calidad e Investigación en Salud, en el transcurso de la auditoría y con motivo de la intervención de la ASF, instruyó a los jefes de las jurisdicciones sanitarias números 1, 2, 3 y 4, a los directores de los hospitales generales de Lerdo, Gómez Palacio, Cuencamé, 450, Durango, Santa María del Oro, a la Directora del Hospital de Salud Mental Dr. Miguel Vallebuena y al Director del Centro Estatal de Cancerología para que, en lo sucesivo, se comprometan a ofrecer respuesta a las sugerencias de mejora presentadas por el Aval Ciudadano, analicen, y en su caso, implementen los mecanismos necesarios para satisfacer dichas sugerencias, dado que es en el apartado 2 de la Guía de Cotejo, donde se plasman las evidencias de los compromisos establecidos en el cuatrimestre anterior. Asimismo, hacerle del conocimiento, a dicha Dirección de Enseñanza, el soporte documental que se genere del trámite de las sugerencias, con lo que se solventa lo observado.

Salud: Transparencia y difusión

40. En la encuesta realizada a los avales ciudadanos, el 100.0% comentó que hacen del conocimiento de la ciudadanía sus resultados dentro de la unidad médica; sin embargo, con la revisión de las evidencias de su publicación, junto con los indicadores del Sistema Nacional de Indicadores de Calidad en Salud (INDICAS), el 57.0% de las unidades médicas seleccionadas de la muestra no evidenció dicha acción.

El Director de Enseñanza, Capacitación, Calidad e Investigación en Salud, en el transcurso de la auditoría y con motivo de la intervención de la ASF, exhortó a los jefes de las jurisdicciones sanitarias números 1, 2, 3 y 4, a los directores de los hospitales generales de Lerdo, Gómez Palacio, Cuencamé, 450, Durango, Santa María del Oro y a la Directora del Hospital de Salud Mental Dr. Miguel Vallebuena para que, en lo sucesivo, proporcionen un espacio a los avales ciudadanos, dentro de las unidades médicas, a efecto de la presentación de los resultados obtenidos en las encuestas y entrevistas, y se difundan las recomendaciones de los avales en relación con la mejora de la calidad y seguridad del paciente; asimismo, les informó que, en lo sucesivo, y de acuerdo con el díptico del sistema INDICAS, los resultados de cada cuatrimestre deberán ser publicados, junto con los del Aval Ciudadano, en la sala de espera de las unidades de salud de primer nivel, así como en la de consulta externa y urgencias en unidades de segundo y tercer nivel, con lo que se solventa lo observado.

Salud: Evaluación de la gestión y resultados

41. Se analizó como evidencia de la realización de alguna evaluación interna o externa sobre el desempeño de los avales ciudadanos, documentación presentada por los Servicios de Salud

de Durango sobre resultados obtenidos por las unidades de salud del estado, evaluaciones que se hicieron a las unidades en las jurisdicciones sanitarias revisadas y el informe de calidad interpersonal, dentro del cual, entre varios temas, se incluye el de la figura del Aval Ciudadano.

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

FORTALEZAS

- Se constituyó el Aval Ciudadano mediante un acta y se registró por medio de una plataforma electrónica que se controla en el ámbito federal.
- Los avales de las unidades médicas ganadoras de proyectos de gestión, mediante el Programa SICALIDAD, recibieron la información necesaria para llevar a cabo sus acciones de contraloría social mediante cédulas de vigilancia.
- La supervisión de las cartas compromiso por parte del personal de calidad se realizó para una muestra de las unidades médicas, que coincidió con el 23.0% de la muestra de auditoría.
- Existió comunicación continua con el personal de la instancia coordinadora federal sobre lo relacionado con el Aval Ciudadano y con los temas de calidad en las unidades de salud.
- Se llevó a cabo el Programa Bienvenida para los nuevos avales ciudadanos.
- Los avales recibieron capacitación sobre sus funciones.
- Se realizaron encuestas sobre indicadores de trato digno por parte del aval ciudadano, y se elaboraron las guías de cotejo y cartas compromiso de al menos un cuatrimestre de 2014 en 54 unidades médicas, como lo menciona la normativa y sus formatos correspondientes.
- 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 lo cual se observa lo relativo al alcance y resultados de los avales ciudadanos.
- Se constató que la Guía de Cotejo es el principal mecanismo del Aval Ciudadano para plantear las áreas de mejora que se identificaran y la Carta Compromiso para convertirlas en obligaciones por parte del responsable de la unidad médica.
- Se constató la participación del Aval Ciudadano en la apertura de los buzones de captación de quejas, denuncias y sugerencias en el 91.8% de las unidades médicas de la muestra de auditoría.
- El Aval Ciudadano mencionó que los compromisos que se establecieron fueron cumplidos.

- El Aval Ciudadano de 2 jurisdicciones sanitarias, participó en las reuniones del COCASEP en 2014.
- Se realizó una evaluación sobre los resultados de la figura de participación social en la entidad federativa.

DEBILIDADES

- El 19.6% de los avales ciudadanos no recibió una copia de su acta de instalación ni de las cartas compromiso que se establecieron.
- Las actas de instalación no son firmadas por el Representante de los Servicios de Salud de Durango.
- No se entregaron las guías de cotejo y las cartas compromiso de siete unidades médicas que formaron parte de la muestra de auditoría.
- El formato de las encuestas de los indicadores de trato digno no fue entregado para el total de las unidades médicas que formaron parte de la muestra de auditoría, ya que de las practicadas por el personal de las unidades, faltaron las correspondientes a 5 unidades médicas y del aval, faltaron en 7.
- No se realizaron las encuestas de trato digno, por parte del aval en 20 unidades médicas, en una cifra que representara al menos, el 30.0% de las que llevó a cabo el personal de las unidades médicas.
- No se identificó la participación del Gestor de Calidad en la consolidación, respaldo y seguimiento de las quejas, sugerencias y felicitaciones realizadas por los usuarios.
- No se evidenció en 35 unidades médicas que formaron parte de la muestra de auditoría, que los resultados del trabajo del Aval Ciudadano se hicieron del conocimiento de la ciudadanía.
- Existen insuficiencias en la capacitación a los avales ciudadanos y en los mecanismos de apoyo y retroalimentación que motiven a estas figuras de participación social a fin de continuar con su labor en beneficio de su comunidad.

El Secretario de Salud y Director General de los Servicios de Salud de Durango, en el transcurso de la auditoría y con motivo de la intervención de la ASF, instruyó a la Jefa del Departamento de Calidad para que, en lo subsecuente, se mantengan los estándares con los que dispone el programa de Aval Ciudadano, así como implementar las acciones necesarias para fortalecer el control interno, con el objetivo de cumplir al 100.0% con la normativa aplicable, con lo que se solventa lo observado.

Seguridad pública: Normativa institucional

43. Con la revisión de los documentos normativos que proporcionó la Subsecretaría de Prevención Social y Participación Ciudadana de la Secretaría de Seguridad Pública del estado, se verificó que la participación social en esta materia se establece en la Ley de Seguridad Pública para el Estado de Durango; asimismo, se constató que, para el ámbito municipal, no se dispone de los lineamientos específicos que regulen a las figuras participativas correspondientes. En lo que respecta al ámbito estatal, se dispone del Decreto Administrativo

que Crea al Consejo Estatal Ciudadano de Durango, así como del Reglamento Interior del Consejo. Además, mediante el cuestionario que se aplicó a los integrantes del Consejo Estatal Ciudadano de Durango, se determinó que el 89.0% aseguró haber recibido un lineamiento donde se establecen las funciones del consejo.

El Secretario de Seguridad Pública del Estado de Durango en el transcurso de la auditoría y con motivo de la intervención de la ASF, instruyó a la Subsecretaria de Prevención Social y Participación Ciudadana para que, a la brevedad, se implementen las estrategias necesarias para generar los lineamientos específicos que regulen a las figuras participativas municipales, así como para realizar acciones que permitan que todos los integrantes del Consejo Estatal Ciudadano conozcan los lineamientos donde se establecen sus funciones y se informe de los resultados obtenidos. Asimismo, la Subsecretaria de Prevención Social y Participación Ciudadana de la Secretaría de Seguridad Pública, informó al secretario de esta instancia, que instruyó al área correspondiente para que lleve a cabo las acciones, supervisión y evaluación de las actividades para subsanar la observación, con lo que se solventa lo observado.

Seguridad pública: Integración y operación

44. Con el análisis de la documentación proporcionada por la Subsecretaría de Prevención Social y Participación Ciudadana, se constató que en el estado de Durango, desde 2011, se encuentra constituido el Consejo Estatal Ciudadano de Durango, el cual se integra, en su mayoría, por empresarios estatales y figuras reconocidas de la sociedad; sin embargo, no se presentó evidencia de su acta de instalación.

De los 39 municipios del estado, se recibió la evidencia de la constitución, hasta 2014, de 27 consejos, de los cuales 17 disponen de sus actas debidamente firmadas y 10 no tienen las firmas de sus integrantes. Mientras que para 2015, se dispuso de 34 actas de instalación de los consejos ciudadanos municipales de seguridad pública. La Subsecretaría de Prevención Social y Participación Ciudadana informó no tener como obligación la creación de los consejos, ya que únicamente funge como instancia promotora ante los municipios; asimismo, manifestó que se priorizó la instalación de figuras de participación social en aquellos municipios que no disponen de recursos para llevar a cabo acciones de prevención del delito, por lo que los municipios de Durango, Gómez Palacio y Lerdo no fueron considerados como prioridad; además no se encontraron conformados el Consejo Ciudadano Municipal de Nombre de Dios y el de Santa Clara.

El 50.0% de los consejeros consultados mediante un cuestionario, como parte de los trabajos de auditoría, afirmó haber signado específicamente el Acta de Integración del Consejo Estatal Ciudadano de Seguridad Pública.

El Secretario de Seguridad Pública del Estado de Durango en el transcurso de la auditoría y con motivo de la intervención de la ASF, instruyó a la Subsecretaria de Prevención Social y Participación Ciudadana para que, a la brevedad, se implementen las estrategias necesarias para instalar los consejos ciudadanos municipales que aún no existen en diversos municipios de la entidad y que se recabe como evidencia el Acta de Instalación debidamente firmada y se informe de los resultados obtenidos. Asimismo, la Subsecretaria de Prevención Social y Participación Ciudadana de la Secretaría de Seguridad Pública informó al secretario de esta instancia que instruyó al área correspondiente para que lleve a cabo las acciones, supervisión

y evaluación de las actividades para subsanar la observación, con lo que se solventa lo observado.

45. Con el análisis de la documentación que proporcionó la Subsecretaría de Prevención Social y Participación Ciudadana y mediante entrevista con el personal designado para atender a las figuras de participación social en el estado, se identificó que existe un área encargada de la coordinación de estos consejos denominada Dirección de Participación Social, la cual depende directamente de la Subsecretaría de Prevención Social y Participación Ciudadana, cuyo titular permaneció en ese cargo dos años; se dispone de cuatro personas en la oficina para el seguimiento y control de las actividades realizadas por los consejos; sin embargo, esta área no tiene manual de organización ni de procedimientos, de las funciones que realiza; asimismo, se verificó que no existen informes de la operación de los consejos, ni un sistema informático para registrar y realizar el seguimiento de las acciones realizadas por el Consejo Estatal Ciudadano y los consejos ciudadanos municipales de seguridad pública.

El Secretario de Seguridad Pública del Estado de Durango, en el transcurso de la auditoría y con motivo de la intervención de la ASF, instruyó a la Subsecretaria de Prevención Social y Participación Ciudadana para que, a la brevedad, se elaboren los manuales de organización y de procedimientos de la Coordinación de los Consejos Municipales, de la Dirección de Participación Social; asimismo, para la correcta realización de informes, reportes de la operación de los consejos, implementación del sistema informático para registrar y dar seguimiento a las acciones realizadas por el Consejo Estatal Ciudadano y por los consejos ciudadanos municipales y se informe de los resultados obtenidos. Asimismo, la Subsecretaria de Prevención Social y Participación Ciudadana de la Secretaría de Seguridad Pública informó al secretario de esta instancia que instruyó al área correspondiente para que lleve a cabo las acciones, supervisión y evaluación de las actividades para subsanar la observación, con lo que se solventa lo observado.

46. Con la revisión de la documentación que proporcionó la Subsecretaría de Prevención Social y Participación Ciudadana, se verificó que esta instancia no dispone de un mecanismo de coordinación con el Consejo Estatal Ciudadano, ni con los consejos ciudadanos municipales de la muestra auditada, debido a que éstos no fueron constituidos; respecto de la coordinación con el Secretariado Ejecutivo del Sistema Nacional de Seguridad Pública, no se presentó documentación que haga evidente la relación entre las instancias mencionadas, en materia de participación social.

El Secretario de Seguridad Pública del Estado de Durango en el transcurso de la auditoría y con motivo de la intervención de la ASF, instruyó a la Subsecretaria de Prevención Social y Participación Ciudadana para que, a la brevedad, se implementen las estrategias necesarias a fin de que se genere un mecanismo de coordinación con el Consejo Estatal Ciudadano, con los consejos ciudadanos municipales y con el Secretariado Ejecutivo del Sistema Nacional de Seguridad Pública, se recabe la documentación que acredite esta coordinación y se informe de los resultados obtenidos. Asimismo, la Subsecretaria de Prevención Social y Participación Ciudadana de la Secretaría de Seguridad Pública informó al secretario de esta instancia que instruyó al área correspondiente para que lleve a cabo las acciones, supervisión y evaluación de las actividades para subsanar la observación, con lo que se solventa lo observado.

47. Con el análisis de los documentos que proporcionó la Subsecretaría de Prevención Social y Participación Ciudadana, se verificó que los consejos ciudadanos municipales de la muestra de auditoría no operaron conforme a su normativa general aplicable, debido a que no se constituyeron; en el caso del Consejo Estatal Ciudadano, éste presentó evidencia de que operó conforme a su normativa específica; sin embargo, debido a su autonomía, no rindió informes a la instancia coordinadora estatal. De acuerdo con las respuestas obtenidas del cuestionario que se aplicó a los integrantes del Consejo Estatal Ciudadano, respecto de los mecanismos o instrumentos que utilizaron para apoyar la operación de dicho consejo, el 41.0% respondió que lo hacen mediante reuniones con las autoridades policiales; el 32.0% por medio de reportes de avance o retraso de programas; el 18.0% con la revisión de presupuestos y metas, y el 9.0% con otra actividad.

El Secretario de Seguridad Pública del Estado de Durango, en el transcurso de la auditoría y con motivo de la intervención de la ASF, instruyó a la Subsecretaria de Prevención Social y Participación Ciudadana para que, a la brevedad, se implementen las estrategias necesarias a fin de que se promueva ante los municipios de Gómez Palacio, Lerdo y Durango, la conformación y operación de los consejos con base en su normativa general y se recaben las actas de instalación debidamente firmadas. Asimismo, que lleve a cabo la implementación de un mecanismo de coordinación con el Consejo Estatal Ciudadano que permita la solicitud de informes mensuales respecto de las acciones que realizan, en temas de prevención del delito y se recabe la información de manera oficial, para que sea entregada a la Coordinación de los Consejos Municipales de la Dirección de Participación Social y se informe de los resultados obtenidos. Finalmente, la Subsecretaria de Prevención Social y Participación Ciudadana de la Secretaría de Seguridad Pública informó al secretario de esta instancia que instruyó al área correspondiente para que lleve a cabo las acciones, supervisión y evaluación de las actividades para subsanar la observación, con lo que se solventa lo observado.

48. De acuerdo con la documentación que proporcionó la Subsecretaría de Prevención Social y Participación Ciudadana, se constató que la Dirección de Participación Social, que es la responsable de llevar a cabo el seguimiento de los consejos ciudadanos municipales de seguridad pública, no remitió información relativa a los resultados de la operación y acciones implementadas por los consejos, debido a que estas figuras no se encuentran constituidas. Para el caso del Consejo Estatal Ciudadano, esta dirección no concentró la información relativa a su operación, debido a la autonomía de este Consejo. Al respecto, de las respuestas obtenidas del cuestionario aplicado a los integrantes del Consejo Estatal Ciudadano, el 33.0% argumentó que elaboraron algún informe o reporte, sin especificar la periodicidad con que se generó, el 11.0% concluyó que elaboran un informe anual y mensual, el 11.0% elaboró un informe trimestral, el 17.0% no especificó la periodicidad y el 28.0% mencionó elaborar algún otro tipo de reporte.

El Secretario de Seguridad Pública del Estado de Durango, en el transcurso de la auditoría y con motivo de la intervención de la ASF, instruyó a la Subsecretaria de Prevención Social y Participación Ciudadana para que, a la brevedad, se implementen las estrategias necesarias a fin de que se genere una coordinación adecuada con los consejos ciudadanos municipales, así como con el Consejo Estatal Ciudadano, para integrar la información necesaria relativa a los resultados de la operación y acciones implementadas por los consejos. Asimismo, la Subsecretaria de Prevención Social y Participación Ciudadana de la Secretaría de Seguridad

Pública informó al secretario de esta instancia que instruyó al área correspondiente para que lleve a cabo las acciones, supervisión y evaluación de las actividades para subsanar la observación, con lo que se solventa lo observado.

Seguridad pública: Capacitación y asistencia

49. De acuerdo con la documentación que proporcionó la Subsecretaría de Prevención Social y Participación Ciudadana, se constató que en 2014 esta instancia colaboró con el Consejo Estatal Ciudadano para llevar a cabo pláticas referentes a diversos temas relacionados con salud y prevención; sin embargo, no se realizaron capacitaciones o pláticas para dar a conocer, a los integrantes del consejo, sus funciones y atribuciones. Al respecto, de las respuestas obtenidas de los cuestionarios aplicados, el 50.0% de los integrantes afirmó haber recibido capacitación; de éstos, el 17.0% argumentó que la recibió una vez al año, el 6.0% trimestralmente y el 77.0% no especificó la periodicidad.

La Subsecretaría de Prevención Social y Participación Ciudadana de la Secretaría de Seguridad Pública del Estado instruyó a la Directora de Participación Ciudadana para que, a la brevedad, se implementen las estrategias necesarias a fin de realizar capacitaciones o pláticas para dar a conocer sus funciones y atribuciones a los integrantes de los consejos ciudadanos municipales, así como al Consejo Estatal Ciudadano, con lo que se solventa lo observado.

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

50. De acuerdo con la documentación proporcionada por la Subsecretaría de Prevención Social y Participación Ciudadana, se constató que no existe evidencia de la implementación de mecanismos o sistemas de captación y atención de quejas, denuncias y sugerencias de los consejos, en el ámbito estatal y municipal. Al respecto, de las respuestas generadas por los cuestionarios aplicados a los integrantes del Consejo Estatal Ciudadano, el 89.0% de los integrantes que respondió afirmó conocer los medios para realizar quejas, denuncias o sugerencias; entre los más mencionados se encuentran la línea telefónica, las redes sociales, las reuniones del propio consejo y mediante una aplicación descargable en teléfonos celulares. Por otra parte, el 89.0% de los integrantes de los consejos afirmó que realizan sugerencias o recomendaciones sobre la gestión del servicio de seguridad pública.

La Subsecretaría de Prevención Social y Participación Ciudadana de la Secretaría de Seguridad Pública del estado instruyó a la Directora de Participación Ciudadana para que se implementen, a la brevedad, las estrategias necesarias que permitan la implementación de mecanismos o sistemas de captación de quejas, denuncias y sugerencias de los consejos, tanto estatales como municipales, con lo que se solventa lo observado.

Seguridad pública: Transparencia y difusión

51. Con la revisión de la documentación proporcionada por la Subsecretaría de Prevención Social y Participación Ciudadana, se constató que dicha instancia no difundió las actividades y logros alcanzados por el Consejo Estatal Ciudadano, ya que afirmó que no es de su competencia realizar estas acciones; el consejo, por su parte, efectuó la difusión de sus resultados obtenidos mediante distintos medios, tales como la radio, televisión, internet y la revista del consejo, entre otros. A su vez, el 94.0% de los integrantes del consejo estatal consultados, argumentó que existe difusión de sus actividades, y entre los medios utilizados mencionaron principalmente la televisión con el 24.0%, la radio con el 21.0%, la revista

interna del consejo con el 19.0%, su portal de internet con el 12.0%, y el 24.0% mencionó el uso de otros medios de difusión.

La Subsecretaría de Prevención Social y Participación Ciudadana, de la Secretaría de Seguridad Pública del estado, instruyó a la Directora de Participación Ciudadana para que, a la brevedad, se implementen las estrategias necesarias para llevar a cabo la difusión de las actividades y logros alcanzados por el Consejo Estatal Ciudadano y por los consejos ciudadanos municipales, con lo que se solventa lo observado.

Seguridad pública: Evaluación de la gestión y resultados

52. Con el análisis de la información proporcionada por la Subsecretaría de Prevención Social y Participación Ciudadana, no se encontró evidencia de que se realizó la evaluación de la gestión y resultados del Consejo Estatal Ciudadano de Durango, debido a que es un órgano autónomo; de igual manera, no se dispuso de evidencia de las evaluaciones a los consejos ciudadanos municipales de seguridad pública.

La Subsecretaría de Prevención Social y Participación Ciudadana de la Secretaría de Seguridad Pública del estado, instruyó a la Directora de Participación Ciudadana para que, a la brevedad, se implementen las estrategias necesarias para evaluar la gestión y resultados del Consejo Estatal Ciudadano y de los consejos ciudadanos municipales, con lo que se solventa lo observado.

53. Con el análisis de la información entregada para los trabajos de auditoría de la Participación Social en el Gasto Federalizado del Estado de Durango, se identificó que las figuras de participación social en el sector seguridad pública, denominadas Consejo Estatal Ciudadano de Durango y consejos ciudadanos municipales de seguridad pública, presentaron fortalezas y debilidades, las cuales se mencionan a continuación:

FORTALEZAS

- En el ámbito estatal se dispone de lineamientos específicos que regulan las figuras de participación social correspondientes.
- Está conformado el Consejo Estatal Ciudadano de Durango.
- Se tiene un avance del 87.0% en la conformación de los consejos municipales.
- En 2014 se constituyeron 27 consejos ciudadanos municipales de seguridad pública. En 2015 se encontraron constituidos 34 consejos.
- La Secretaría de Seguridad Pública del estado dispone de una instancia para apoyar la constitución y operación del consejo estatal ciudadano y de los consejos ciudadanos municipales.
- El Consejo Estatal Ciudadano de Durango opera conforme a su normativa.

DEBILIDADES

- No existe normativa federal que coadyuve a regular las figuras de participación social en seguridad pública, por lo que su normativa local es el fundamento principal para operar.

- No existen mecanismos de coordinación entre las instancias federales y estatal de seguridad pública con el Consejo Estatal Ciudadano, ni con los consejos ciudadanos municipales en esa materia.
- Los consejos ciudadanos municipales no se encuentran constituidos en su totalidad.
- No se dispone del acta constitutiva del Consejo Estatal Ciudadano.
- Los municipios de Durango, Lerdo y Gómez Palacio no conformaron sus respectivos consejos ciudadanos municipales, lo cual limita su apoyo a la estrategia de participación social.
- No se identificó un mecanismo de captación de las quejas, denuncias y sugerencias realizadas por los integrantes de los consejos.
- No existe una eficiente coordinación entre las instancias federal, estatal y municipal respecto a la operación y funcionamiento de los consejos en la entidad.
- No se realizan sesiones de capacitación dirigidas a los integrantes de los consejos, por parte de la instancia coordinadora estatal, en materia de seguridad pública.
- La coordinadora estatal no dispone de instrumentos de control y seguimiento adecuados para llevar a cabo el registro, seguimiento y evaluación de las actividades de los consejos.
- La instancia coordinadora estatal no llevó a cabo la difusión de los resultados y logros alcanzados por el consejo estatal.
- No se realizaron evaluaciones internas ni externas sobre el funcionamiento de los consejos en la entidad.

La Subsecretaría de Prevención Social y Participación Ciudadana de la Secretaría de Seguridad Pública del estado instruyó a la Directora de Participación Ciudadana para que, a la brevedad, se implementen las estrategias necesarias para subsanar las debilidades detectadas en los trabajos de auditoría, 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 Entidad de Auditoría Superior del Estado de Durango, revisó una muestra de 116 centros escolares de educación básica; 39

consejos municipales de participación social en la educación; 1 Consejo Estatal de Participación Social en la Educación; 61 unidades médicas del sector salud; 1 Consejo Estatal Ciudadano de Seguridad Pública y consejos ciudadanos municipales de seguridad pública. La auditoría se practicó sobre la información proporcionada por la entidad fiscalizada, de cuya veracidad es responsable.

En lo que respecta a los consejos de participación social en la educación, se concluyó que en el estado existen áreas de mejora en el proceso participativo, como son la falta de actas constitutivas para el 25.9% de los centros escolares, actas de primera y segunda sesión, así como informes anuales de los consejos escolares y su incorporación al Registro Público de los Consejos de Participación Social en la Educación (REPUCE), para la totalidad de los planteles escolares; además, no se instrumentó un sistema para realizar el seguimiento de las quejas, denuncias o sugerencias de los integrantes de los consejos, no se colocaron dentro de los planteles escolares carteles con los informes anuales de actividades de los consejos, y no se realizó una evaluación sobre la gestión y resultados de los consejos escolares de participación social. Otro aspecto relevante es que no se atendió lo dispuesto por el artículo 65, fracción VII, de la Ley General de Educación, que determina la entrega a los padres de familia, por la autoridad escolar, de la relación oficial del personal docente y empleados adscritos en la escuela en la que están inscritos sus hijos.

En relación con la participación social en el sector salud, se dispone de una estrategia para impulsar la constitución y operación de los avales ciudadanos en las unidades médicas de la entidad, ya que esta figura existe en la totalidad de las mismas. No obstante, se identificaron áreas de mejora en la elaboración y registro cuatrimestral de las guías de cotejo y cartas compromiso de cada Aval Ciudadano; asimismo, en la captación, seguimiento y atención de las quejas, sugerencias y denuncias, tanto de los avales ciudadanos como de la población usuaria de los servicios de salud, por parte del personal de la unidad médica, los jefes jurisdiccionales y los gestores de calidad; el 19.6% de los avales ciudadanos no recibió una copia de su acta de instalación ni de sus cartas compromiso; no se hicieron del conocimiento del titular del Régimen Estatal de Protección Social en Salud los resultados del trabajo del Aval Ciudadano; y los avales no participaron en todas las reuniones del Comité Estatal de Calidad en Salud (CECAS), ni del Comité de Calidad y Seguridad del Paciente (COCASEP), ya que no fueron convocados.

En lo relativo a los consejos ciudadanos de seguridad pública, existen avances en la estrategia de participación social en esta materia, ya que está constituido el Consejo Estatal Ciudadano de Seguridad Pública; asimismo, existen lineamientos generales y específicos para regular la integración y operación de estas figuras en la entidad; sin embargo, se presentan áreas de mejora, ya que no se han conformado la totalidad de los consejos ciudadanos en los municipios del estado; además, no existe evidencia de algún mecanismo de coordinación y comunicación del Consejo Estatal Ciudadano con los consejos ciudadanos municipales, con las instancias estatales encargadas de la seguridad pública y con la instancia coordinadora federal.

En conclusión, el Gobierno del Estado de Durango 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, los Servicios de Salud y la Secretaría de Seguridad Pública, del estado de Durango.

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.