

Gobierno del Estado de Hidalgo (Auditoría Coordinada)
Contraloría y Participación Social en el Gasto Federalizado

Auditoría Financiera y de Cumplimiento: 14-A-13000-02-1619

GF-1152

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:

51 centros escolares de educación básica

1 Consejo Estatal de Participación Social en la Educación

84 consejos municipales de participación social en la educación

24 unidades médicas del sector salud

1 Consejo Ciudadano Estatal de Seguridad Pública

Antecedentes

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

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

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

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

pueden incorporar información de los planteles, para ser consultada por quienes posean una clave de acceso.

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

En lo que corresponde a la figura del Aval Ciudadano, 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 Hidalgo; 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 Hidalgo, respecto a la participación social en la educación, 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 Social, y su actuación se basó en el Reglamento Interno de la Secretaría de Educación Pública del estado de Hidalgo.

El área se integró con 16 personas y la titular acreditó una antigüedad de cinco años en el cargo. El registro de la integración y actividades de los consejos escolares se realiza mediante el sistema estatal de consejos escolares de participación social; asimismo, los mecanismos disponibles para efectuar el seguimiento y verificar la operación de los consejos, consisten en el sistema estatal de atención, seguimiento y evaluación de los consejos escolares de participación social.

2. El Consejo Estatal de Participación Social en la Educación se constituyó en el estado de Hidalgo, con fecha 3 de septiembre de 2014, su instalación fue presidida por la Subsecretaria de Educación Básica del estado, tuvo un total de 30 integrantes, de los cuales 16.6% son padres de familia; sin embargo, el consejo no realizó sesiones en 2014, lo cual no se corresponde con el número significativo de funciones que se prevén para éstos órganos.

El Encargado de la Subsecretaría de Educación Básica de la Secretaría de Educación del estado de Hidalgo, en el transcurso de la auditoría y con motivo de la intervención de la ASF, instruyó al Director General de Gestión y Concertación, 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 previstas por la normativa aplicable, 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 sólo se instalaron consejos en 72 de los 84 municipios de la entidad federativa; de igual forma, en aquellos municipios que presentaron actas de constitución, no se llevaron a cabo sesiones en la totalidad de los consejos municipales.

El Encargado de la Subsecretaría de Educación Básica de la Secretaría de Educación de Hidalgo, en el transcurso de la auditoría y con motivo de la intervención de la ASF, instruyó al Director General de Gestión y Concertación, para que, en lo sucesivo, se conformen la totalidad de los consejos municipales de participación social en la educación y celebren las sesiones de conformidad a la normativa aplicable, con lo que se solventa lo observado.

4. De acuerdo con la información proporcionada por la Secretaría de Educación del estado de Hidalgo, el 100.0% de las primarias públicas en la entidad federativa dispuso de un Consejo Escolar de Participación Social instalado.

5. La autoridad educativa estatal proporcionó el 100.0% de las actas de instalación de los consejos escolares de participación social que conformaron la muestra auditada; sin embargo, no entregó evidencias de su captura, en el Registro Público de los Consejos de

Participación Social en la Educación (REPUCE); asimismo, el 84.3% de los consejeros encuestados no tuvo en su poder copia del acta de instalación.

El Encargado de la Subsecretaría de Educación Básica de la Secretaría de Educación del estado de Hidalgo, en el transcurso de la auditoría y con motivo de la intervención de la ASF, instruyó al Director General de Gestión y Concertación, para que, en lo sucesivo, se disponga del 100.0% de las actas de instalación de los consejos escolares de participación social debidamente requisitadas e inscritas en el REPUCE, y que los presidentes de los escolares dispongan con copia del acta de instalación, con lo que se solventa lo observado.

6. De la revisión de la muestra de actas de instalación de los consejos escolares de participación social, se verificó que el 100.0% 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 el 100.0% de las escuelas auditadas.

7. Con la revisión de las actas de la segunda sesión de los consejos escolares de participación social de la muestra, 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 13.7% de los consejos no realizó esta actividad; asimismo, en consulta directa con los padres de familia se constató que el 66.7% no revisan la asistencia de los docentes al centro escolar, y el 88.2% no llevan el registro correspondiente.

El Encargado de la Subsecretaría de Educación Básica de la Secretaría de Educación del estado de Hidalgo, en el transcurso de la auditoría y con motivo de la intervención de la ASF, instruyó a la Encargada de la Dirección General de Educación Básica y al Director General de Gestión y Concertación, para que, en lo sucesivo, realicen las acciones necesarias, a fin de que los consejos escolares conozcan y realicen sus funciones establecidas en la normativa aplicable, 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 78.4% no recibió información sobre la plantilla de docentes que laboran en cada centro escolar; el 70.6% no verificó que la plantilla docente presentada, efectivamente laboró en la escuela correspondiente; y que en caso de encontrar irregularidades en la asistencia de los docentes, el 82.4% manifestó que éstas no fueron registradas en las actas de sesión de los consejos escolares.

El Encargado de la Subsecretaría de Educación Básica de la Secretaría de Educación del estado de Hidalgo, en el transcurso de la auditoría y con motivo de la intervención de la ASF, instruyó al Director General de Gestión y Concertación, para que, en lo sucesivo, el 100.0% de los consejos escolares reciban información de la plantilla de docentes que labora en el centro escolar y que verifiquen que la plantilla presentada labore en la escuela correspondiente, y en caso de encontrar irregularidades, se registren en las actas de las sesiones del consejo para cumplir con la normativa aplicable, 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.

La autoridad educativa del estado justificó la omisión de la entrega de información sobre la plantilla docente y personal adscrito al centro escolar, por medio del oficio DPS 078/2015, del 8 de julio del 2015, emitido por la Directora de Participación Social, donde informó que no se realizó dicha actividad para el ejercicio 2014.

El Encargado de la Subsecretaría de Educación Básica de la Secretaría de Educación del estado de Hidalgo, en el transcurso de la auditoría y con motivo de la intervención de la ASF, instruyó a la encargada de la Dirección General de Educación Básica, para que, en lo sucesivo, el 100.0% de los consejos escolares reciban información de la plantilla de personal docente y personal adscrito a cada centro de trabajo para que se presente a los padres de familia, y así cumplir con lo establecido en la normativa aplicable, con lo que se solventa lo observado.

10. Con la revisión de los registros de las actividades de los consejos escolares de participación social en el REPUCE, se acreditó que, en los centros escolares objeto de la muestra, no se registró la información del acta de instalación, de la primera y segunda sesión de los consejos; adicionalmente, el 92.2% de los presidentes de los consejos indicó no tener conocimiento de la existencia y operación del REPUCE.

El Encargado de la Subsecretaría de Educación Básica de la Secretaría de Educación del estado de Hidalgo, en el transcurso de la auditoría y con motivo de la intervención de la ASF, instruyó a la Encargada de la Dirección General de Educación Básica y al Director General de Gestión y Concertación, para que, en lo sucesivo, realicen las acciones necesarias, para difundir entre los consejos escolares el funcionamiento del REPUCE y para que los consejos registren la 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. De la revisión de las actas de la primera sesión de los consejos escolares de participación social, proporcionadas por las autoridades educativas de Hidalgo, que conformaron la muestra auditada, se concluyó que no se llevó a cabo la Primera Sesión del Consejo Escolar: La Planeación Anual, en el 3.9% de las escuelas de la muestra; de igual manera se constató que el 42.9% de las actas de la primera sesión revisadas no contenían los objetivos de los programas federales, estatales y municipales a los que están incorporados los centros escolares, en tanto que en el 20.4%, no se incluyeron las metas de dichos programas; adicionalmente, en consultas con los padres de familia, se observó que el 64.7% no fue informado de la aplicación de los programas en su centro escolar.

El Encargado de la Subsecretaría de Educación Básica de la Secretaría de Educación de Hidalgo, en el transcurso de la auditoría y con motivo de la intervención de la ASF, instruyó a la Encargada de la Dirección General de Educación Básica, 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 en la normativa aplicable, 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 no se efectuó la Segunda Sesión del Consejo Escolar: El Seguimiento del Programa de Trabajo, en el 7.8% de los centros escolares. De igual manera, en el 2.1% de las actas no se registró el avance de los programas escolares y finalmente, el 72.5% de los padres de familia consultados, indicó que no participaron en la Segunda Sesión del Consejo Escolar de Participación Social.

El Encargado de la Subsecretaría de Educación Básica de la Secretaría de Educación del estado de Hidalgo, en el transcurso de la auditoría y con motivo de la intervención de la ASF, instruyó a la Encargada de la Dirección General de Educación Básica y al Director General de Gestión y Concertación, para que, en lo sucesivo, se atienda en la segunda sesión del consejo escolar, el seguimiento del programa de trabajo y el avance de los programas escolares, y se fomente que los padres de familia e integrantes del consejo participen en las sesiones, así como en la inscripción de la actividad en el REPUCE, con lo que se solventa lo observado.

14. De la revisión de las actas que conformaron la muestra auditada, se concluyó que no se elaboró el Informe Anual de Actividades en el 33.3% de las escuelas de la muestra. Del mismo modo, el 80.4% de los padres de familia consultados indicó que en el consejo donde participan no se elaboró dicho informe de actividades.

El Encargado de la Subsecretaría de Educación Básica de la Secretaría de Educación del estado de Hidalgo, en el transcurso de la auditoría y con motivo de la intervención de la ASF, instruyó a la Encargada de la Dirección General de Educación Básica y al Director General de Gestión y Concertación, para que, en lo sucesivo, se elabore el Informe Anual de Actividades en el 100.0% de los centros escolares y sea presentado en la última asamblea a los padres de familia, asimismo, el informe deberá ser inscrito en el REPUCE, con lo que se solventa lo observado.

Educación: Capacitación y Asistencia

15. La evidencia que presentó la autoridad educativa del estado de Hidalgo, respecto de las acciones y programas de capacitación en relación con las funciones y atribuciones con las que cuentan los integrantes de los consejos escolares de participación social, estuvo conformada por oficios, trípticos, listas de asistencia y diversos documentos; no obstante, del análisis de las respuestas de los presidentes de los consejos escolares, se acreditó que el 80.4% no recibió capacitación sobre el funcionamiento de los consejos donde participan.

El Encargado de la Subsecretaría de Educación Básica de la Secretaría de Educación del estado Hidalgo, en el transcurso de la auditoría y con motivo de la intervención de la ASF, instruyó a la Encargada de la Dirección General de Educación Básica y al Director General de Gestión y Concertación, para que, en lo sucesivo, se otorgue capacitación sobre el funcionamiento de los consejos escolares de participación social al 100.0% de sus integrantes, con lo que se solventa lo observado.

Educación: Mecanismos de Atención de Quejas, Denuncias y Sugerencias

16. La evidencia presentada por la autoridad educativa del estado de Hidalgo con relación a los mecanismos de atención a quejas, denuncias y sugerencias al alcance de los integrantes de los consejos escolares de participación social, indicó que éstas son atendidas por medio de la Dirección de Participación Social mediante diversos canales, a saber: en su sitio web (participacionsocial.edutic-hidalgo.gob.mx); de forma directa en sus oficinas, y vía telefónica. Además, mostró diversos oficios, tarjetas informativas y oficios de comisión que hacen constar las actividades desarrolladas para la captación de quejas, denuncias y sugerencias; sin embargo, en la revisión de los cuestionarios aplicados, el 86.3% 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 Encargado de la Subsecretaría de Educación Básica de la Secretaría de Educación del estado de Hidalgo, en el transcurso de la auditoría y con motivo de la intervención de la ASF, instruyó a la Encargada de la Dirección General de Educación Básica y al Director General de Gestión y Concertación, para que, en lo sucesivo, se informe y oriente a todos los consejos escolares de participación social sobre el uso del mecanismo que implementó la Secretaría de Educación del estado de Hidalgo, para la atención de quejas, denuncias y sugerencias, con lo que se solventa lo observado.

17. Con el análisis de la evidencia que proporcionó la autoridad educativa del estado, se constató que las quejas, denuncias o sugerencias que presentan los integrantes de los consejos escolares de participación social son atendidas por el personal de la Dirección de Participación Social, el cuál elaboró informes de acuerdo con las encuestas de satisfacción de los usuarios atendidos. Aunado a lo anterior, el 5.3% de los integrantes de los consejos que presentaron alguna queja, denuncia o sugerencia, indican que, ésta fue atendida con una buena calidad.

El Encargado de la Subsecretaría de Educación Básica de la Secretaría de Educación del estado de Hidalgo, en el transcurso de la auditoría y con motivo de la intervención de la ASF, instruyó a la Encargada de la Dirección General de Educación Básica y al Director General de Gestión y Concertación, para que, en lo sucesivo, se de trámite y seguimiento a cualquier queja, denuncia o sugerencia que presenten los consejos escolares o los padres de familia con lo que se solventa lo observado.

Educación: Transparencia y Difusión

18. En ninguno de los planteles de la muestra de auditoría se colocó en un lugar visible un cartel con el informe final de actividades de los consejos; de igual forma, en las respuestas de los consejeros consultados, el 72.5%, afirmó que los informes de los consejos no fueron colocados en sitios visibles del centro escolar.

El Encargado de la Subsecretaría de Educación Básica de la Secretaría de Educación del estado de Hidalgo, en el transcurso de la auditoría y con motivo de la intervención de la ASF, instruyó a la Encargada de la Dirección General de Educación Básica y al Director General de Gestión y Concertación, para que, en lo sucesivo, se elaboren en tiempo y forma los informes anuales de actividades y se publiquen en lugares visibles de los planteles escolares, con lo que se solventa lo observado.

Educación: Evaluación de la Gestión y Resultados

19. La autoridad educativa del estado de Hidalgo presentó como evidencia de evaluación de los consejos escolares de participación social un informe en el que se presentan indicadores que miden el avance en la integración de dichos consejos. Sin embargo, el informe no evaluó el desempeño de los consejos escolares en la Entidad.

El Encargado de la Subsecretaría de Educación Básica de la Secretaría de Educación de Hidalgo, en el transcurso de la auditoría y con motivo de la intervención de la ASF, instruyó a la Encargada de la Dirección General de Educación Básica y al Director General de Gestión y Concertación, para que, en lo sucesivo, se realice una evaluación a los consejos escolares de participación social, que mida el avance de su integración, organización y funcionamiento, 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 en el estado de Hidalgo, 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

- Existe un área encargada de la participación social en la educación.
- El área dispone de mecanismos para dar seguimiento y verificar la operación de los consejos escolares de participación social.
- Se constituyó el Consejo Estatal de Participación Social en la Educación en apego a la normatividad establecida.
- El 100.0% de las primarias públicas de la entidad dispuso de un Consejo Escolar de Participación Social instalado.
- Los consejos escolares de participación social se integraron por medio de una asamblea escolar de padres de familia.
- 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.

DEBILIDADES

- No se realizaron sesiones del Consejo Estatal de Participación Social en la Educación durante 2014.
- No se instaló el 14.3% de los consejos municipales de participación social en la educación.
- El 84.3% de los consejeros encuestados no tuvo en su poder copia del acta de instalación
- No se registraron las actividades de los consejos escolares de la muestra de auditoría en el REPUCE.

- El 13.7% de los consejos escolares de participación social de la muestra de auditoría, no verificaron la normalidad en el funcionamiento de los centros escolares.
- El 92.2% de los padres de familia integrantes del consejo indicó no tener conocimiento de la existencia y operación del REPUCE.
- No se llevó a cabo la primera sesión de los consejos escolares de participación social, en el 3.9% de las escuelas de la muestra de auditoría.
- No se llevó a cabo la segunda sesión de los consejos escolares de participación social, en el 7.8% de las escuelas de la muestra de auditoría.
- El informe anual de actividades no fue elaborado en el 33.3% de los planteles de educación básica, contemplados en la muestra de auditoría.
- Las autoridades educativas no entregaron a los padres de familia las plantillas de personal docente y empleados adscritos a cada centro escolar.
- No se proporcionó a los integrantes del consejo escolar capacitación sobre sus funciones y atribuciones.
- El 86.3% 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 la totalidad de las escuelas de la muestra auditada, los informes anuales no fueron colocados en lugares visibles del centro escolar.
- No se efectuaron las evaluaciones al desempeño de los consejos de participación social en la educación.

El Encargado de la Subsecretaría de Educación Básica de la Secretaría de Educación de Hidalgo, en el transcurso de la auditoría y con motivo de la intervención de la ASF, instruyó al Director General de Gestión y Concertación, para que, en lo sucesivo, realice las acciones a que haya lugar para que estas debilidades se conviertan en fortalezas y áreas de oportunidad para trabajar con eficiencia y eficacia en el ámbito de participación social en el Estado, con lo que se solventa lo observado.

Salud: Integración y Operación

21. Mediante entrevista con el personal designado, se identificó al Área Estatal del Aval Ciudadano del Departamento de Calidad Percibida de la Secretaría de Salud del Estado como el área encargada de la coordinación del trabajo del Aval Ciudadano, cuyas funciones específicas son la actualización de la Plataforma del Sistema de Registro de Aval Ciudadano (SIRAVAL), validación y envío del informe de seguimiento del Aval Ciudadano a nivel federal, apoyo en la capacitación del Aval Ciudadano y supervisión, por lo que sí dispone de un manual de organización. El titular del área lleva en ese cargo tres años; además, el área dispone de tres personas en oficina para la operación de esa figura, asimismo como sistema de registro de los avales ciudadanos se utilizó la plataforma federal denominada SIRAVAL. Como mecanismo de seguimiento y verificación de las actividades de los avales ciudadanos por

parte del personal del área de calidad se presentó la validación del Informe de seguimiento del Aval Ciudadano, la plataforma SIRAVAL y la supervisión en campo.

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 los Servicios de Salud de Hidalgo, el total de las unidades médicas públicas para población sin seguridad social en la entidad fue de 490 y los avales ascendieron a 512, lo que manifestó que en algunas unidades médicas existió más de un Aval Ciudadano; asimismo, según la información proporcionada por el área de calidad de los Servicios de Salud de Hidalgo, las unidades médicas que no disponen de su Aval fueron 18, que constituyeron el 3.7% del total de las unidades médicas de la entidad federativa.

Igualmente, con la revisión de las actas de instalación de avales ciudadanos de 24 unidades médicas que conformaron la muestra revisada, se constató que en el 13.0% de ellas no se instaló un Aval Ciudadano; además, mediante consulta directa con avales de 22 unidades médicas seleccionadas, el 27.3% de ellos mencionaron que no dispusieron de una copia de su acta de instalación debidamente requisitada y firmada.

El Subsecretario de Administración y Finanzas de la Secretaría de Salud del estado de Hidalgo, en el transcurso de la auditoría y con motivo de la intervención de la ASF, instruyó al Director de Capital Humano, para que la totalidad de las unidades médicas de la entidad, disponga de la figura del Aval Ciudadano, mismo que deberá ser instalado mediante el acta correspondiente, y se entregue una copia de la misma a cada uno de los avales, con lo que se solventa lo observado.

23. El Coordinador de Asesores en Seguimiento de Auditorías de la Secretaría de Salud del estado, informó mediante oficio que no se realizó la entrega de la información de las funciones del Aval Ciudadano al titular del Régimen Estatal de Protección Social en Salud del estado de Hidalgo (REPS), sobre las principales observaciones y recomendaciones formuladas por los avales ciudadanos; además, mediante el cuestionario aplicado a 22 avales ciudadanos de la muestra, se verificó que el 27.3% mencionó que presentaron observaciones o sugerencias con relación al seguro popular.

El Subsecretario de Administración y Finanzas de la Secretaría de Salud del estado de Hidalgo, en el transcurso de la auditoría y con motivo de la intervención de la ASF, instruyó al Director de Capital Humano, para que se lleven a cabo los mecanismos de control necesarios, a fin de hacer del conocimiento del Director del Régimen Estatal de Protección Social en Salud, sobre la información correspondiente a las funciones y actividades del Aval Ciudadano, 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 (Programa SICALIDAD) de 2013 y las cédulas de vigilancia sobre la entrega de bienes por acuerdos de gestión de dos unidades médicas que fueron ganadoras de estos recursos, se constató que el Aval Ciudadano elaboró dichas cédulas en 2014 y avaló la transparencia de la entrega de los bienes por acuerdos de gestión en la totalidad de ellas.

25. Para dar cumplimiento a los compromisos establecidos por el titular de la unidad médica y su Aval Ciudadano, por parte del personal de calidad, se realizó la supervisión y el seguimiento de las cartas compromiso realizadas, en el sentido de la congruencia con las guías

de cotejo, el llenado correcto de acuerdo con lo solicitado y que se mencionen las áreas de mejora localizadas documental o físicamente.

De acuerdo con oficio emitido por el Coordinador de Asesores en Seguimiento de Auditorías de la Secretaría de Salud del estado, se informó que lo referente al Formato de Supervisión de Cartas Compromiso suscritas por el Aval Ciudadano, se realizaron en diferentes formatos, por lo cual no se logró constatar la supervisión por parte de los responsables de calidad de las cartas compromiso elaboradas por los avales ciudadanos y los responsables de las unidades médicas.

El Subsecretario de Administración y Finanzas de la Secretaría de Salud del estado de Hidalgo, en el transcurso de la auditoría y con motivo de la intervención de la ASF, instruyó al Director de Capital Humano, para que, la totalidad de las supervisiones a los procesos relativos a las cartas compromiso, se realicen conforme al Formato de Supervisión de Cartas Compromiso correspondiente, con lo que se solventa lo observado.

26. Con el oficio emitido por el Director de Capital Humano de la Secretaría de Salud del estado, se informó que el SIRAVAL es el mecanismo de comunicación y coordinación con la instancia coordinadora federal, representada por la Dirección General de Calidad y Educación en Salud de la Secretaría de Salud (DGCES-SS) y la instancia estatal; sin embargo, no se presentó evidencia documental de la coordinación entre ambas instancias.

El Subsecretario de Administración y Finanzas de la Secretaría de Salud del estado de Hidalgo, en el transcurso de la auditoría y con motivo de la intervención de la ASF, instruyó al Director de Capital Humano, para que, se lleven a cabo los mecanismos de control necesarios con el objeto de disponer de evidencia documental que avale la coordinación existente con la DGCES-SS, con lo que se solventa lo observado.

27. De la revisión de las cartas compromiso al ciudadano realizadas en 2014, el 100.0% de las unidades médicas que integraron la muestra de auditoría reportaron al menos un cuatrimestre de los 3 que deberían realizar, a saber, de 21 unidades médicas se ubicaron los 3 cuatrimestres y de 3 fueron 2; dichas cartas se encontraron debidamente llenadas en cuanto al contenido de los compromisos, 15 no presentaron la firma del responsable de la unidad médica y 15 del Aval Ciudadano; en el 49.0% de las cartas compromiso no se encontró la fecha de elaboración y en ninguna se utilizó el formato correspondiente. Del resultado de la aplicación del cuestionario a 22 avales ciudadanos, se determinó que el 63.6% de ellos tuvo conocimiento de la Carta Compromiso al Ciudadano y el 63.6% no conservó una copia de dichas cartas.

El Subsecretario de Administración y Finanzas de la Secretaría de Salud del estado de Hidalgo, en el transcurso de la auditoría y con motivo de la intervención de la ASF, instruyó al Director de Capital Humano, para que, las cartas compromiso se encuentren debidamente requisitadas; asimismo, que los avales ciudadanos dispongan de una copia y tengan conocimiento sobre el llenado de las mismas, 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 para dar cumplimiento al Sistema Nacional de Indicadores de Calidad en Salud; simultáneamente, el Aval Ciudadano mediante otro formato determinado también por

la Secretaría debe realizar la misma encuesta, como mínimo al 30.0% de las que realizó la unidad médica.

De las 24 unidades médicas revisadas que integran la muestra de auditoría se analizó la evidencia sobre la elaboración de encuestas a usuarios, elaboradas tanto por el Aval Ciudadano como por la unidad médica, y se encontró que 11 no presentaron encuestas de la unidad médica y una no reportó encuestas realizadas por el Aval Ciudadano. De las 12 unidades médicas restantes que evidenciaron ambas encuestas, es decir, las que realizó la unidad médica y las del Aval Ciudadano, 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 por 5 unidades médicas y sus avales, el Formato de Recolección de Datos correspondiente, no obstante que en la página web de la Dirección General de Calidad y Educación en Salud de la Secretaría de Salud (DGCES-SS) está indicado el formato a utilizar por cada uno; además, en 8 unidades médicas, los formatos de las encuestas no se encontraron debidamente llenados de acuerdo con lo solicitado (fecha de elaboración, localidad, nombre de la unidad, nombre y firma del Aval Ciudadano, nombre y firma del responsable de la unidad).

El Subsecretario de Administración y Finanzas de la Secretaría de Salud del estado de Hidalgo, en el transcurso de la auditoría y con motivo de la intervención de la ASF, instruyó al Director de Capital Humano, para que, las encuestas que se aplican a los usuarios de las unidades médicas, se realicen por parte el Aval Ciudadano y por el personal de cada unidad médica, en el formato autorizado por la DGCES-SS; asimismo, que sean llenadas correctamente y que el Aval Ciudadano cumpla como mínimo con el 30.0% de encuestas respecto de las que elabora el personal de la unidad médica, 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, por lo que 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 su apartado 2, obedece a la carta compromiso anterior, por lo que se revisa si los compromisos establecidos previamente se cumplieron y en su apartado 7 obedece a la carta compromiso posterior, en la que se establecen las áreas de mejora como compromisos a llevarse a cabo por parte del titular de la unidad médica.

De acuerdo con lo anterior, se realizó un análisis de las guías de cotejo y cartas compromiso correspondientes a las unidades médicas que integraron la muestra de auditoría, y se determinó que en el 83.3% (20) de las unidades se presentaron las guías de cotejo completas, es decir, de los tres cuatrimestres de 2014, en el 87.5% (21) las cartas compromiso estuvieron completas y de 20 unidades médicas fueron ambos documentos completos. Asimismo, en el 62.5% de los casos, los documentos presentados permitieron realizar al menos un análisis y, de éste, solamente en el 20.0% de los documentos analizados existió congruencia entre lo expresado en las guías de cotejo y las cartas compromiso anterior y posterior que corresponden.

El Subsecretario de Administración y Finanzas de la Secretaría de Salud del estado de Hidalgo, en el transcurso de la auditoría y con motivo de la intervención de la ASF, instruyó al Director de Capital Humano, para que, en cada unidad médica, exista la evidencia correspondiente de

la elaboración de las guías de cotejo y cartas compromiso correspondientes a cada cuatrimestre; asimismo, se implementen los mecanismos necesarios para que exista congruencia en lo expresado entre ambos documentos, con lo que se solventa lo observado.

30. En la revisión del Acta de la Primera Reunión Ordinaria del Comité Estatal de Calidad en Salud (CECAS) llevada a cabo el día 16 de octubre de 2014, donde los puntos centrales de la sesión fueron los temas de capacitación, indicadores de Calidad, y demás asuntos generales, se evidenció la falta del Aval Ciudadano dentro del comité. Asimismo, mediante el cuestionario aplicado a 22 de los avales ciudadanos sobre la asistencia a alguna reunión del CECAS, el 81.8% de ellos mencionó no haber asistido a alguna de éstas.

El Subsecretario de Administración y Finanzas de la Secretaría de Salud del estado de Hidalgo, en el transcurso de la auditoría y con motivo de la intervención de la ASF, instruyó al Director de Capital Humano, para que, en cada una de las sesiones del CECAS se encuentre presente el Aval Ciudadano, con lo que se solventa lo observado.

31. Mediante consulta directa con 22 avales que respondieron el cuestionario aplicado, el 81.8% de ellos comentó no haber asistido a alguna reunión del Comité de Calidad y Seguridad del Paciente (COCASEP); asimismo, de la revisión de la minuta de la Cuarta Sesión del COCASEP en la Jurisdicción de Huejutla del 24 de abril de 2014, a la cual pertenece el total de las unidades médicas de la muestra revisada, se constató que 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 Subsecretario de Administración y Finanzas de la Secretaría de Salud del estado de Hidalgo, en el transcurso de la auditoría y con motivo de la intervención de la ASF, instruyó al Director de Capital Humano, para que, en cada una de las sesiones del COCASEP, se incluya el tema de participación social en el sector salud y se invite al Aval Ciudadano a participar en la misma, 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 y 18 de septiembre de 2014 y 22 de enero de 2015, se verificó que dichos informes fueron enviados al personal de la instancia coordinadora federal.

Salud: Capacitación y Asistencia

33. En la encuesta a 22 avales ciudadanos, el 31.8% respondió no haber recibido capacitación por parte de la autoridad sanitaria; sin embargo, se evidenció con información proporcionada por la Unidad de Enseñanza, Investigación y Calidad de los Servicios de Salud de Hidalgo, que sí se realizaron mediante convocatorias, listas de asistencia y material utilizado, vinculado a capacitaciones para los avales ciudadanos en 2014, dentro de la Jurisdicción Sanitaria de Huejutla.

34. Después de la revisión de las guías de cotejo, se concluyó que en 24 unidades médicas revisadas se presentó evidencia del llenado de ese formato por lo menos en un cuatrimestre, a saber, se detectaron los tres cuatrimestres en 20 unidades médicas y 2 cuatrimestres en 4 de ellas; sin embargo, en el cuestionario que se aplicó a los avales, el 63.6% de ellos

mencionaron que no conocen ni saben llenar el formato Guía de Cotejo para el Monitoreo Ciudadano.

El Subsecretario de Administración y Finanzas de la Secretaría de Salud del estado de Hidalgo, en el transcurso de la auditoría y con motivo de la intervención de la ASF, instruyó al Director de Capital Humano, para que, se imparta capacitación a los avales ciudadanos sobre el llenado correcto de la Guía de Cotejo para el Monitoreo Ciudadano, 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 Seguro Popular en 22 unidades médicas, un buzón de oportunidades y un buzón en general, de las 24 unidades médicas de la muestra, se constató que en el total de las unidades se dispuso de un mecanismo de captación de quejas, denuncias y sugerencias; sin embargo, con la información contenida en las actas de apertura del buzón ciudadano no se pudo constatar la presencia del Aval Ciudadano en el 25.0% de las unidades médicas; asimismo, mediante el cuestionario aplicado a los avales ciudadanos de 22 unidades médicas, el 9.1% mencionó no tener participación directa en el momento de la apertura del buzón.

El Subsecretario de Administración y Finanzas de la Secretaría de Salud del estado de Hidalgo, en el transcurso de la auditoría y con motivo de la intervención de la ASF, instruyó al Director de Capital Humano, para que, el Aval Ciudadano se encuentre presente en cada uno de los procesos de apertura del buzón de quejas, denuncias y sugerencias de las unidades médicas, con lo que se solventa lo observado.

36. Con la revisión de las guías de cotejo de 24 unidades médicas que integraron la muestra, a saber, los 3 cuatrimestres en 20 unidades médicas de la muestra de auditoría y 2 en 4 unidades, se observó que los avales utilizaron el apartado 7 de la guía de cotejo como el mecanismo para plantear sus sugerencias de mejora en la unidad médica.

Asimismo, la encuesta aplicada a los avales reflejó que se utilizaron otros medios para expresar las irregularidades encontradas en cada unidad médica, a saber, el 41.0% de los avales presentaron su denuncia por medio de un documento elaborado por ellos, 22.7% de los casos por medio del buzón de quejas, 13.6% de forma directa con la autoridad de la unidad médica, 13.6% por diversos medios y el 9.1% no realizó ninguna denuncia.

37. El área de calidad de los Servicios de Salud de Hidalgo evidenció mediante fotografías y actas de apertura del buzón, que en todas las unidades médicas de la muestra existió la atención correspondiente a los usuarios de los servicios de salud para presentar sus quejas, denuncias o felicitaciones; sin embargo, no se constató que existió un área específica para dicho fin.

El Subsecretario de Administración y Finanzas de la Secretaría de Salud del estado de Hidalgo, en el transcurso de la auditoría y con motivo de la intervención de la ASF, instruyó al Director de Capital Humano, para que, exista un área específica o módulo en todas las unidades médicas para que los usuarios puedan presentar sus quejas, denuncias y felicitaciones, con lo que se solventa lo observado.

38. Mediante oficio emitido por el Coordinador de Asesores en Seguimiento de Auditorías de la Secretaría de Salud del estado, referente a la consolidación de las quejas, sugerencias y felicitaciones hechas por los usuarios de los servicios de salud en poder del gestor de calidad, informó que son registros que pertenecen al gestor médico y que obran en su poder, por lo que no fue posible corroborar el respaldo y seguimiento por parte de los gestores de calidad de las unidades médicas de la muestra.

El Subsecretario de Administración y Finanzas de la Secretaría de Salud del estado de Hidalgo, en el transcurso de la auditoría y con motivo de la intervención de la ASF, instruyó al Director de Capital Humano, para que, los gestores de calidad tengan un respaldo y den un seguimiento documental referente a la consolidación de quejas, sugerencias y felicitaciones, con lo que se solventa lo observado.

39. Con la revisión del apartado 2 de la Guía de Cotejo se constató que de las 24 unidades médicas que integraron la muestra y presentaron dichas guías, 9 avales ciudadanos dieron atención y seguimiento a las quejas, denuncias y sugerencias de las obras y acciones en que participaron y 15 avales ciudadanos no hicieron mención de alguna evidencia que compruebe el cumplimiento de los compromisos; adicionalmente, mediante un cuestionario aplicado directamente a 22 avales ciudadanos, el 59.1% mencionó que las denuncias o sugerencias sí fueron tomadas en cuenta para el mejoramiento de la calidad del Servicio de la Unidad Médica, el 40.9% contestó de forma negativa, debido a que no presentaron queja o sugerencia alguna.

El Subsecretario de Administración y Finanzas de la Secretaría de Salud del estado de Hidalgo, en el transcurso de la auditoría y con motivo de la intervención de la ASF, instruyó al Director de Capital Humano, para que, se lleven a cabo mecanismos a fin de otorgar capacitación a los avales ciudadanos sobre la elaboración correcta de la Guía de Cotejo, con lo que se solventa lo observado.

Salud: Transparencia y difusión

40. En la encuesta realizada a 22 avales ciudadanos, el 45.5% mencionó que los usuarios conocen de forma suficiente las funciones del aval, el 45.5% regular y el 9.0% poco; además, el 77.3% de los avales ciudadanos comentó que sí se hacen del conocimiento de la ciudadanía los resultados de los INDICAS, y el 63.6% comentó que sí hace del conocimiento de la ciudadanía los avances en las mejoras de su unidad médica y sobre la Carta General de los Derechos de los Pacientes; sin embargo, el 95.8% de las unidades médicas seleccionadas de la muestra no evidenciaron dicha acción.

El Subsecretario de Administración y Finanzas de la Secretaría de Salud del estado de Hidalgo, en el transcurso de la auditoría y con motivo de la intervención de la ASF, instruyó al Director de Capital Humano, para que, se publiquen en las unidades médicas de forma cuatrimestral, los resultados del trabajo realizado por el aval ciudadano, relacionado con las encuestas sobre los indicadores de trato digno (INDICAS), teniendo en cuenta el periodo y el nombre de la unidad médica, con lo que se solventa lo observado.

Salud: Evaluación de la Gestión y Resultados

41. Mediante oficio emitido por el Coordinador de Asesores en Seguimiento de Auditorías de la Secretaría de Salud del estado, se informó que no se dispuso de evaluaciones realizadas al Aval Ciudadano en 2014, ya que sólo existe la premiación a los avales destacados.

El Subsecretario de Administración y Finanzas de la Secretaría de Salud del estado de Hidalgo, en el transcurso de la auditoría y con motivo de la intervención de la ASF, instruyó al Director de Capital Humano, para que, se lleve a cabo una evaluación al desempeño de los avales ciudadanos, con lo que se solventa lo observado.

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

FORTALEZAS

- El Área Estatal del Aval Ciudadano del Departamento de Calidad Percibida de la Secretaría de Salud del Estado de Hidalgo es la encargada de la coordinación del trabajo del Aval Ciudadano.
- Se constituyó el Aval Ciudadano en todas las unidades médicas de la muestra de auditoría 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 llevaron a cabo sus acciones de contraloría social mediante cédulas de vigilancia.
- 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 entregaron las guías de cotejo y las cartas compromiso del 100.0% de las unidades médicas que formaron parte de la muestra de auditoría, de por lo menos uno de los tres cuatrimestres que conformaron el 2014.
- Se constató que en todas las unidades médicas existe algún mecanismo de captación de quejas, denuncias y sugerencias.
- Se constató la participación del Aval Ciudadano en la apertura de los buzones del Modelo de Gestión para la Atención de Quejas, Sugerencias y Felicitaciones (MANDE) en el 75.0% de las unidades médicas de la muestra, la cual fue de 24.

DEBILIDADES

- El área estatal del Aval Ciudadano sólo dispone de tres personas para la operación del Aval Ciudadano.
- No se le entregó una copia a 6 avales ciudadanos de su acta de instalación de 22 que fueron encuestados.

- El Responsable Estatal de Calidad no hizo del conocimiento al titular del REPSS o similar los resultados del Aval Ciudadano.
- La supervisión de las cartas compromiso por parte del personal de calidad no se realizó en las unidades médicas que formaron parte de la muestra de auditoría.
- No se evidenció la comunicación con el personal de la instancia coordinadora federal sobre lo relacionado con el Aval Ciudadano.
- El formato que se utilizó para las encuestas de los indicadores de trato digno, no fue entregado para 12 unidades médicas de 24 que formaron parte de la muestra de auditoría y el formato fue utilizado indistintamente tanto por personal de la unidad médica como por el aval ciudadano en 5 unidades médicas.
- En la sesión del CECAS en el estado, no fue requerida la asistencia del aval ciudadano.
- En la sesión del COCASEP no se incluyó algún tema de calidad a tratar dentro de las sesiones de estos consejos que se llevaron a cabo en 2014, por lo que no fue requerida la participación de los avales ciudadanos.
- No se evidenció en ninguna de las unidades médicas de la muestra de auditoría que dispusieron de algún módulo o área específica para dar atención a las quejas, denuncias o sugerencias de los usuarios de los servicios de salud.
- No se logró identificar la participación del gestor de calidad en la consolidación, respaldo y seguimiento de las quejas, sugerencias y felicitaciones realizadas por los usuarios en ninguna de las 24 unidades médicas de la muestra de auditoría.
- En el 95.8% de las 24 unidades médicas 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 sobre los resultados del Aval Ciudadano en la entidad federativa.

El Subsecretario de Administración y Finanzas de la Secretaría de Salud del estado de Hidalgo, en el transcurso de la auditoría y con motivo de la intervención de la ASF, instruyó al Director de Capital Humano, para llevar a cabo el control necesario para abatir las debilidades y convertirlas en fortalezas, con lo que se solventa lo observado.

Seguridad Pública: Normativa Institucional

43. Con la revisión de los documentos normativos que proporcionó la Subdirección de Prevención Social de la Violencia y la Delincuencia 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 Hidalgo; sin embargo, se constató que tanto en el ámbito estatal como en el municipal, no se dispone de lineamientos específicos que regulen a las figuras participativas correspondientes; asimismo, debido a que el Consejo Ciudadano es una instancia autónoma del gobierno del estado y a que sus integrantes también realizan actividades distintas a las del consejo, no se logró aplicar el cuestionario, parte integrante de esta auditoría.

La Subdirectora de la Subsecretaría de Prevención y Coordinación Institucional de la Secretaría de Seguridad Pública del estado de Hidalgo, en el transcurso de la auditoría y con motivo de la intervención de la ASF, instruyó a la Encargada de Departamento de la Subsecretaría de Prevención y Coordinación Institucional, para que, en lo sucesivo, se establezcan lineamientos que regulen a las figuras de participación social en el sector seguridad, tanto en el ámbito estatal, como en el municipal, con lo que se solventa lo observado.

Seguridad Pública: Integración y Operación

44. Se verificó mediante el oficio SSP/SPyCI/1259/2015, del 13 de julio de 2015, emitido por la Subdirectora de Prevención Social y Participación Ciudadana, que se realizó la instalación formal del Consejo Ciudadano de Seguridad Pública en el estado; sin embargo, no se presentó evidencia del acta de instalación que acredite la creación del Consejo Ciudadano; asimismo, se informó que en virtud de que se encuentra en proceso la integración del plan de trabajo del Consejo, no se ha conformado en el estado ninguna figura de participación social en los municipios.

La Subdirectora de la Subsecretaría de Prevención y Coordinación Institucional de la Secretaría de Seguridad Pública del estado de Hidalgo, en el transcurso de la auditoría y con motivo de la intervención de la ASF, instruyó a la Encargada de Departamento de la Subsecretaría de Prevención y Coordinación Institucional, para que, en lo sucesivo, se constituyan en todos los municipios del estado, los consejos ciudadanos municipales de seguridad pública; asimismo, se fortalezca la operación y seguimiento de las acciones realizadas por el Consejo Ciudadano estatal, 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 Hidalgo, se verificó que existe un área encargada de la coordinación de los consejos, denominada Subdirección de Prevención Social de la Violencia y la Delincuencia y Participación Ciudadana, la cual se encuentra en un proceso de transición y aprobación por parte del gobierno estatal y federal para ser el Centro Estatal de Prevención Social de la Violencia y la Delincuencia y Participación Ciudadana, la titular lleva en ese cargo 2 años y 4 meses, disponen de 11 personas adscritas para el seguimiento y control de las actividades realizadas por los consejos; sin embargo, el área sólo tiene una propuesta de manual de organización y de procedimientos de las funciones que realizan. Asimismo, mediante el oficio SSP/SPyCI/1259/2015, del 13 de julio de 2015, emitido por la Subdirectora de Prevención Social y Participación Ciudadana, se informó que no tienen evidencia del mecanismo utilizado para el registro y seguimiento de las acciones realizadas por los consejos, así como de los informes de ese seguimiento, toda vez que se refiere a la operatividad propia del consejo, el cual se ha declarado autónomo e independiente; en el caso del ámbito municipal, no ha sido conformada ninguna figura de participación social en los municipios del estado.

La Subdirectora de la Subsecretaría de Prevención y Coordinación Institucional de la Secretaría de Seguridad Pública del estado de Hidalgo, en el transcurso de la auditoría y con motivo de la intervención de la ASF, instruyó a la Encargada de Departamento de la Subsecretaría de Prevención y Coordinación Institucional, para que, en lo sucesivo, se establezcan los mecanismos de seguimiento y registro de las acciones que realicen el Consejo

Ciudadano Estatal y los consejos ciudadanos municipales de seguridad pública; con lo que se solventa lo observado.

46. Con la revisión de la información que proporcionó la Subdirección de Prevención Social de la Violencia y la Delincuencia y Participación Ciudadana, se verificó que no existen mecanismos de coordinación entre las instancias federal, estatal y municipal encargadas de la seguridad pública respecto al tema de participación social.

La Subdirectora de la Subsecretaría de Prevención y Coordinación Institucional de la Secretaría de Seguridad Pública del estado de Hidalgo, en el transcurso de la auditoría y con motivo de la intervención de la ASF, instruyó a la Encargada de Departamento de la Subsecretaría de Prevención y Coordinación Institucional, para que, en lo sucesivo, exista coordinación entre las instancias federal, estatal y municipal encargadas de la seguridad pública, respecto a todo lo relacionado con los comités de participación ciudadana; con lo que se solventa lo observado.

47. Se verificó mediante el oficio número SSP/SPyCI/1259/2015, del 13 de julio de 2015, emitido por la Subdirectora de Prevención Social y Participación Ciudadana, que el área no ha recibido ninguna solicitud de información por parte del Consejo Ciudadano; asimismo, la instancia coordinadora no le ha hecho recomendaciones o sugerencias al consejo para mejorar su operación, además, no se proporcionó evidencia que acredite que el Consejo Ciudadano operó conforme a su normativa, y en el caso del ámbito municipal no ha sido conformada ninguna figura de participación social en los municipios del estado.

La Subdirectora de la Subsecretaría de Prevención y Coordinación Institucional de la Secretaría de Seguridad Pública del estado de Hidalgo, en el transcurso de la auditoría y con motivo de la intervención de la ASF, instruyó a la Encargada de Departamento de la Subsecretaría de Prevención y Coordinación Institucional, para que, en lo sucesivo, el Consejo Ciudadano Estatal y los comités ciudadanos municipales de seguridad pública, operen conforme a su normativa y realicen sus sesiones de trabajo de acuerdo con la normativa aplicable; así como dar seguimiento y registro documental de las acciones que lleven a cabo; con lo que se solventa lo observado.

48. Mediante el oficio número SSP/SPyCI/1259/2015, del 13 de julio de 2015, emitido por la Subdirectora de Prevención Social y Participación Ciudadana, se informó que fue remitida información al Centro Nacional de Prevención del Delito y Participación Ciudadana relacionada con las metas establecidas en el Anexo Técnico Único del Convenio de Coordinación del Fondo de Aportaciones para la Seguridad Pública correspondientes al ejercicio 2013; sin embargo, es importante destacar que la revisión de esta auditoría es de la Cuenta Pública 2014, además de que la información no corresponde a los resultados de la operación del Consejo Ciudadano, y respecto del ámbito municipal, no ha sido conformada ninguna figura de participación social en los municipios del estado.

La Subdirectora de la Subsecretaría de Prevención y Coordinación Institucional de la Secretaría de Seguridad Pública del estado de Hidalgo, en el transcurso de la auditoría y con motivo de la intervención de la ASF, instruyó a la Encargada de Departamento de la Subsecretaría de Prevención y Coordinación Institucional, para que, en lo sucesivo, se mantenga una coordinación adecuada con el Consejo Ciudadano Estatal y con los consejos

ciudadanos municipales de seguridad pública, a efecto de contar periódicamente con un informe de actividades y resultados, y se informe al Secretario Ejecutivo del Sistema Nacional de Seguridad Pública; con lo que se solventa lo observado.

Seguridad Pública: Capacitación y Asistencia

49. Mediante el oficio número SSP/SPyCI/1259/2015, del 13 de julio de 2015, emitido por la Subdirectora de Prevención Social y Participación Ciudadana, se informó que se encuentra pendiente, por parte del Centro Nacional de Prevención del Delito y Participación Ciudadana, una capacitación en materia de prevención social de la violencia y la delincuencia con participación ciudadana, por lo que no se puso en evidencia la capacitación a los integrantes del consejo, y respecto del ámbito municipal, no ha sido conformada ninguna figura de participación social en los municipios del estado.

La Subdirectora de la Subsecretaría de Prevención y Coordinación Institucional de la Secretaría de Seguridad Pública del estado de Hidalgo, en el transcurso de la auditoría y con motivo de la intervención de la ASF, instruyó a la Encargada de Departamento de la Subsecretaría de Prevención y Coordinación Institucional, para que, en lo sucesivo, se brinde capacitación a los integrantes del Consejo Ciudadano Estatal y a los consejos ciudadanos municipales, entregando materiales necesarios para la realización adecuada de sus actividades, con lo que se solventa lo observado.

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

50. Mediante el oficio número SSP/SPyCI/1259/2015, del 13 de julio de 2015, emitido por la Subdirectora de Prevención Social y Participación Ciudadana, se informó que se encuentra en proceso la inauguración de las instalaciones del Consejo Ciudadano, las cuales serán un espacio para la atención de las quejas, denuncias y sugerencias en materia de seguridad pública; asimismo, entre las propuestas del plan de trabajo, se encuentra la habilitación de una línea telefónica ciudadana (01 800), por lo que se constató que, en 2014, no se tuvo implementado un sistema de captación de quejas, denuncias y sugerencias; en consecuencia, no existe atención ni seguimiento de éstas.

La Subdirectora de la Subsecretaría de Prevención y Coordinación Institucional de la Secretaría de Seguridad Pública del estado de Hidalgo, en el transcurso de la auditoría y con motivo de la intervención de la ASF, instruyó a la Encargada de Departamento de la Subsecretaría de Prevención y Coordinación Institucional, para que, en lo sucesivo, se implemente un mecanismo de captación de las quejas, denuncias y felicitaciones realizadas por los integrantes del Consejo Ciudadano Estatal y de los consejos ciudadanos municipales de seguridad pública; así como dar atención y seguimiento de las mismas, con lo que se solventa lo observado.

Seguridad Pública: Transparencia y difusión

51. Mediante el oficio número SSP/SPyCI/1259/2015, del 13 de julio de 2015, emitido por la Subdirectora de Prevención Social y Participación Ciudadana, se informó que en virtud de que el Consejo Ciudadano es una instancia con autonomía, una vez que sea conformado su plan de trabajo, la asamblea del consejo determinará la forma en que se den a conocer los resultados y logros alcanzados, razón por la cual se constató que la instancia coordinadora no

publicó los resultados y logros del Consejo Ciudadano, y que respecto del ámbito municipal, no ha sido conformada ninguna figura de participación social.

La Subdirectora de la Subsecretaría de Prevención y Coordinación Institucional de la Secretaría de Seguridad Pública del estado de Hidalgo, en el transcurso de la auditoría y con motivo de la intervención de la ASF, instruyó a la Encargada de Departamento de la Subsecretaría de Prevención y Coordinación Institucional, para que, en lo sucesivo, se realice la adecuada difusión y publicación de los logros alcanzados por el Consejo Ciudadano Estatal y de los consejos ciudadanos municipales; con lo que se solventa lo observado.

Seguridad Pública: Evaluación de la Gestión y Resultados

52. Con el oficio número SSP/SPyCI/1259/2015, del 13 de julio de 2015, emitido por la Subdirectora de Prevención Social y Participación Ciudadana de la Secretaría de Seguridad Pública del estado de Hidalgo, se informó que no disponen de informes de la evaluación realizada al Consejo Ciudadano, debido a que no se han implementado acciones para su ejecución.

La Subdirectora de la Subsecretaría de Prevención y Coordinación Institucional de la Secretaría de Seguridad Pública del estado de Hidalgo, en el transcurso de la auditoría y con motivo de la intervención de la ASF, instruyó a la Encargada de Departamento de la Subsecretaría de Prevención y Coordinación Institucional, para que, en lo sucesivo, se realicen evaluaciones al desempeño de las figuras de participación social en seguridad pública, 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 Hidalgo, se identificó que existe sólo en el ámbito estatal la figura de participación social en seguridad pública, denominada Consejo Ciudadano de Seguridad Pública, la cual presentó fortalezas y debilidades, que se mencionan a continuación:

FORTALEZAS

- Existe normativa estatal que regula la participación social en el Estado de Hidalgo.
- Existe un área encargada de brindar atención al Consejo Ciudadano de Seguridad Pública, denominada Subdirección de Prevención Social de la Violencia y la Delincuencia y Participación Ciudadana.

DEBILIDADES

- No se dispone de lineamientos específicos que regulen a las figuras de participación social en seguridad pública.
- No se han conformado las figuras de participación social en seguridad pública en los municipios del estado.
- La Subdirección de Prevención Social de la Violencia y la Delincuencia y Participación Ciudadana 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 el Consejo Ciudadano de Seguridad Pública.

- 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 fueron generados informes de los resultados de la operación del Consejo Ciudadano de Seguridad Pública.
- La Subdirección de Prevención Social de la Violencia y la Delincuencia y Participación Ciudadana no impartió capacitaciones a los integrantes del consejo.
- No existen mecanismos para la captación de quejas, denuncias y sugerencias de los integrantes de las figuras participativas; en consecuencia no hay evidencia de atención y seguimiento a éstas.
- No se reportaron resultados y logros alcanzados de la operación del consejo.
- No se encontró evidencia de que se hubiera realizado una evaluación del desempeño y operación de la gestión y resultados del Consejo Ciudadano.

La Subdirectora de la Subsecretaría de Prevención y Coordinación Institucional de la Secretaría de Seguridad Pública del estado de Hidalgo, en el transcurso de la auditoría y con motivo de la intervención de la ASF, instruyó a la Encargada de Departamento de la Subsecretaría de Prevención y Coordinación Institucional, para que, en lo sucesivo, se tomen las medidas pertinentes para subsanar estas debilidades y convertirlas en fortalezas, con lo que se solventa lo observado.

Consecuencias Sociales

Las insuficiencias determinadas en el proceso de participación social en las materias revisadas, a saber, educación, salud y seguridad pública, no permitieron que sus figuras participativas tuvieran la cobertura y alcance de actuación previstos por la normativa, a efecto de apoyar el logro de los objetivos de dichos sectores, vigilar y dar seguimiento a la gestión y resultados de la acción institucional con la cual se vinculan, y coadyuvar a su desarrollo eficiente y transparente.

Resumen de Observaciones y Acciones

Se determinó(aron) 44 observación(es) la(s) cual(es) fue(ron) solventada(s) por la entidad fiscalizada antes de la integración de este informe.

Dictamen

La Auditoría Superior de la Federación, coordinadamente con la Auditoría Superior del Estado de Hidalgo revisó una muestra de 51 centros escolares de educación básica; 84 consejos municipales de participación social en la educación; un Consejo Estatal de Participación Social en la Educación; 24 unidades médicas del sector salud y un Consejo Ciudadano Estatal 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, del análisis de la evidencia solicitada se concluyó que en el estado de Hidalgo existe un avance significativo en la constitución de los consejos de participación social, ya que se acreditó que fue integrado el

Consejo Estatal de Participación Social; asimismo, en todas las primarias públicas se instaló un Consejo Escolar de Participación Social, sin embargo, persisten áreas de mejora, tal es el caso de la inscripción de las actividades de los consejos en el Registro Público de Consejos de Participación Social en la Educación; la elaboración y difusión del Informe Anual de Actividades; la capacitación orientada a los integrantes de los consejos; la difusión de los mecanismos para presentar quejas, denuncias y sugerencias y, la falta de entrega de la plantilla oficial de personal docente y administrativo a los padres de familia.

Sobre la participación social en el sector salud, se aprecia un adecuado impulso al establecimiento de los avales ciudadanos, ya que se tiene un área dentro de los Servicios de Salud de Hidalgo encargada de la coordinación del trabajo del Aval Ciudadano; asimismo, se tienen identificadas las unidades médicas que no disponen de esta figura y se dispone de las actas de instalación de los avales ciudadanos en las 24 unidades médicas de la muestra de auditoría; además, se constató que en todas las unidades médicas de la muestra existe algún mecanismo de captación de quejas, denuncias y sugerencias. No obstante, se han identificado importantes áreas de mejora, tal es el caso de que el Responsable Estatal de Calidad no hizo del conocimiento al titular del REPSS o similar los resultados del Aval Ciudadano, además de la carencia de una estrategia para impulsar la participación de los avales ciudadanos dentro del CECAS en el estado y en el COCASEP; en el mismo sentido, una línea de acción de mejora para que el gestor de calidad disponga del respaldo y el seguimiento de las quejas, sugerencias y felicitaciones realizadas por los usuarios en el total de las unidades médicas; las cuales son un área de mejora para elevar la calidad del servicio de salud en la entidad federativa.

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, a pesar de que se aprecia que dentro de su normativa estatal se establece la instalación de los las figuras de participación social; sin embargo, éstas no fueron conformadas en los municipios del estado; asimismo, existe el Consejo Ciudadano de Seguridad Pública, pero no existe evidencia de que opere conforme a la normativa, ya que argumentan que es autónomo e independiente de las instancias de seguridad pública; 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, y existen deficiencias en la difusión de los resultados y logros alcanzados de los consejos, entre otras.

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

Apéndices

Áreas Revisadas

La Secretaría de Educación Pública, los Servicios de Salud y la Secretaría de Seguridad Pública, del estado de Hidalgo.

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.