

**Gobierno del Estado de Oaxaca (Auditoría Coordinada)**

**Participación Social en el Gasto Federalizado**

Auditoría Financiera y de Cumplimiento: 14-A-20000-02-1626

GF-1159

***Alcance***

La revisión comprendió la verificación de la integración y operación; capacitación y asistencia; mecanismos de atención de quejas, denuncias y sugerencias; transparencia, difusión y evaluación de la gestión y resultados de las figuras de participación social en los sectores de educación, salud y seguridad pública, a saber, consejos escolares de participación social, Aval Ciudadano y consejos de participación ciudadana en seguridad pública.

Muestra auditada:

62 centros escolares de educación básica

1 Consejo Estatal de Participación Social en la Educación

570 consejos municipales de participación social en la educación

14 unidades médicas del sector salud

1 Consejo Ciudadano de Seguridad Pública del Estado de Oaxaca

2 consejos ciudadanos municipales de seguridad pública

***Antecedentes***

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

En el marco del Sistema Nacional de Fiscalización (SNF), la ASF suscribió convenios de coordinación y colaboración con las Entidades de Fiscalización Superior de las Legislaturas Locales (EFSL), con el objeto de coordinar y fortalecer las acciones de fiscalización a los recursos federales transferidos a las entidades federativas, municipios y demarcaciones territoriales.

En ese contexto, para la revisión de la Cuenta Pública 2014, la ASF diseñó una estrategia de fiscalización coordinada con las EFSL, cuyo objetivo es incrementar la cobertura en la revisión del gasto federalizado, evitar la duplicidad en las auditorías realizadas e impulsar la homologación de criterios, normas y metodologías de auditoría, que son objetivos sustantivos del SNF.

Esta auditoría se realizó con base en esa estrategia y se llevó a cabo conjuntamente con la Auditoría Superior del Estado de Oaxaca; 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 el Instituto Estatal de Educación Pública de Oaxaca (IEEPO) respecto de la participación social en educación, se constató que esta dependencia no dispone de un área responsable de promover, apoyar y realizar el seguimiento de las actividades de los consejos de participación social en la educación. Asimismo, manifestó mediante el oficio IEEPO/OM/424/2015, de fecha 1 de octubre de 2015, que dentro del organigrama del Instituto no se tiene una instancia para atender a los Consejos Escolares de Participación Social.

##### **14-A-20000-02-1626-01-001 Recomendación**

Para que el Gobierno del estado de Oaxaca instruya a quien corresponda, para que se promueva la creación de un área específica con las funciones de promover, constituir, capacitar y realizar el seguimiento y evaluación de las actividades de los consejos de participación social en la educación, a fin de fortalecer la participación ciudadana en el sector educativo.

2. El IEEPO no proporcionó copia del acta de la primera sesión ordinaria del Consejo Estatal de Participación Social en la Educación, y manifestó mediante el oficio OM/279/2015, de fecha 17 de septiembre de 2015, que no se realizaron sesiones, debido las condiciones político-educativas que existen en la entidad; asimismo, informaron que en el estado de Oaxaca se conformó como consejo análogo el Colectivo Estatal de Participación Comunitaria.

##### **14-A-20000-02-1626-01-002 Recomendación**

Para que el Gobierno del estado de Oaxaca instruya a quien corresponda, para que se instale y opere el Consejo Estatal de Participación Social en la Educación, a fin de fortalecer la participación ciudadana en el sector educativo.

3. El IEEPO no presentó actas de instalación de los consejos municipales de participación social en la educación, y manifestó mediante el oficio OM/280/2015, de fecha 17 de septiembre de 2015, que de acuerdo a la normativa y el acuerdo que los rige, y en consideración a que el estado está integrado por 570 municipios, no se han podido constituir los consejos municipales. El IEEPO junto con sus autoridades educativas está trabajando en una estrategia para la organización y funcionamiento de los consejos municipales de participación social en la educación que consiste en visitar a los municipios, con los cuales se pueda entablar una reunión de trabajo para informar sobre el Acuerdo 716 y llegar a acuerdos para constituir en cada municipio un consejo municipal.

##### **14-A-20000-02-1626-01-003 Recomendación**

Para que el Gobierno del Estado de Oaxaca instruya a quien corresponda, para que se instalen los consejos municipales de participación social en la educación, a fin de fortalecer la operación de las figuras de participación social.

4. De acuerdo con la información proporcionada por el IEEPO, el 99.6% de las primarias públicas en la entidad federativa no dispuso de un Consejo Escolar de Participación Social instalado.

14-A-20000-02-1626-01-004 **Recomendación**

Para que el Gobierno del Estado de Oaxaca instruya a quien corresponda, para que se constituyan consejos escolares de participación social, en todas las escuelas públicas del ciclo básico, a fin de fortalecer la operación de las figuras de participación social.

5. Se examinó una muestra de 62 escuelas primarias, donde se pudo constatar, a partir de evidencia documental proporcionada por la autoridad educativa, que el 85.5% no dispuso del acta de instalación del Consejo Escolar de Participación Social; asimismo, se manifestó mediante el oficio IEEPO/OM/424/2015, de fecha 1 de octubre de 2015, que no se dispone de evidencia de la inscripción de las actas de instalación en el Registro Público de Consejos Escolares. Finalmente, no fue posible aplicar los cuestionarios a madres y padres de familia que participan como presidentes o en su defecto a un miembro del consejo que fuera padre de familia, en las escuelas seleccionadas, debido a la situación que se detalla en el Acta Administrativa Circunstanciada de Auditoría número 002, de fecha 09 de octubre de 2015.

14-A-20000-02-1626-01-005 **Recomendación**

Para que el Gobierno del Estado de Oaxaca instruya a quien corresponda, para que se instalen consejos escolares de participación social, en todas las escuelas públicas del ciclo básico, a fin de fortalecer la operación de las figuras de participación social.

6. De la revisión de la muestra de actas de instalación de los consejos escolares de participación social proporcionadas por el IEEPO, se verificó que el 14.5% de los consejos se integró por medio de una asamblea escolar de padres de familia; asimismo, sólo en el 11.8% de los consejos de la muestra auditada, el presidente fue un padre de familia con un hijo inscrito en el centro escolar.

14-A-20000-02-1626-01-006 **Recomendación**

Para que el Gobierno del Estado de Oaxaca instruya a quien corresponda, para que todos los consejos escolares de participación social, se integren por medio de una asamblea escolar, y que el presidente sea de forma invariable un padre de familia, a fin de fortalecer la participación ciudadana en el sector educativo.

7. El Enlace Estatal de Participación Social en la Educación dependiente del Instituto Estatal de Educación Pública de Oaxaca (IEEPO) manifestó, tal como se hace constar en el Acta Administrativa Circunstanciada de Auditoría número 002, de fecha 09 de Octubre de 2015, que realizó una visita previa a las escuelas de la muestra de auditoría que disponen de la figura de consejos escolares de participación social, y se concluyó que no era factible realizar la aplicación de los cuestionarios que exigen los trabajos de auditoría, debido a que las autoridades educativas de los planteles manifestaron desconocer la información de los integrantes de los consejos escolares de participación social, lo que imposibilitaría la entrevista, por lo que no se constató si cada uno de ellos revisó la asistencia de docentes al centro escolar.

**14-A-20000-02-1626-01-007 Recomendación**

Para que el Gobierno del Estado de Oaxaca instruya a quien corresponda, para que se instalen los consejos escolares de participación social, en las escuelas públicas del ciclo básico, y se lleven a cabo las actividades previstas en la ley, a fin de fortalecer la operación de las figuras de participación social.

**8.** El Instituto Estatal de Educación Pública de Oaxaca manifestó, tal como se hace constar en el Acta Administrativa Circunstanciada de Auditoría número 002, de fecha 09 de Octubre de 2015, que realizó una visita previa a las escuelas de la muestra de auditoría que disponen de la figura de consejos escolares de participación social, y se concluyó que no era factible realizar la aplicación de los cuestionarios que exigen los trabajos de auditoría, dado que las autoridades educativas de los planteles manifestaron desconocer la información acerca de los integrantes de los consejos escolares, lo que imposibilitaría la entrevista con ellos, por lo que no se pudo constatar si los padres de familia integrantes de los consejos escolares se encuentran al tanto de las plantillas de profesores.

**14-A-20000-02-1626-01-008 Recomendación**

Para que el Gobierno del Estado de Oaxaca instruya a quien corresponda, para que se instalen los consejos escolares de participación social en las escuelas públicas del ciclo básico, y se lleven a cabo las actividades previstas en la ley, a fin de fortalecer la participación ciudadana en el sector educativo.

**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.

El Instituto Estatal de Educación Pública de Oaxaca manifestó mediante el oficio OM/286/2015, de fecha 17 de septiembre de 2015, que no se dispone de documentación que acredite que las autoridades educativas de la entidad entregaron a los padres de familia, la relación oficial del personal docente y empleados adscritos en las escuelas correspondientes.

**14-A-20000-02-1626-01-009 Recomendación**

Para que el Gobierno del Estado de Oaxaca instruya a quien corresponda, para que se dé a conocer a los padres de familia la plantilla oficial de personal docente y administrativo que labora en cada centro escolar, a fin de fortalecer la participación ciudadana en el sector educativo.

**10.** El Instituto Estatal de Educación Pública de Oaxaca (IEEPO), no presentó evidencia de que las actividades de los consejos escolares de participación social fueron inscritas en el REPUCE; asimismo, el Enlace Estatal de Participación Social en la Educación, dependiente del IEEPO, manifestó, tal como se hace constar en el Acta Administrativa Circunstanciada de Auditoría número 002, de fecha 09 de Octubre de 2015, que realizó una visita previa a las escuelas de la muestra de auditoría que disponen de la figura de consejos escolares, por lo que concluyó que no era factible realizar la aplicación de los cuestionarios que exigen los trabajos de auditoría, dado que las autoridades educativas de los planteles manifestaron desconocer la información de los integrantes de los Consejos Escolares de Participación Social, lo que

imposibilitaría la entrevista con ellos. Por lo tanto no fue posible encuestar a los padres de familia para verificar si se encuentran al tanto de la existencia y operación del REPUCE.

**14-A-20000-02-1626-01-010 Recomendación**

Para que el Gobierno del Estado de Oaxaca instruya a quien corresponda, para que se instalen los consejos escolares de participación social en las escuelas públicas del ciclo básico, y éstos lleven a cabo el registro de sus actividades en el Registro Público de los Comités de Participación Social en la Educación (REPUCE).

**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.** El IEEPO manifestó mediante el oficio OM/281/2015, de fecha 17 de septiembre 2015, que no se tienen las actas de la primera sesión de los consejos escolares de participación social.

**14-A-20000-02-1626-01-011 Recomendación**

Para que el Gobierno del Estado de Oaxaca instruya a quien corresponda, para que se instalen los consejos escolares de participación social y se lleven a cabo las actividades previstas por la ley, a fin de fortalecer la operación de las figuras de participación social.

**13.** El IEEPO manifestó mediante el oficio OM/281/2015, de fecha 17 de Septiembre 2015, que no disponen de evidencia de la segunda sesión de los consejos escolares de participación social, lo anterior derivado que los padres de familia únicamente reconocen en las escuelas de educación básica de la entidad, a la asociación de padres de familia, como una instancia de colaboración y apoyo en actividades tendientes a fortalecer la calidad y equidad en la educación.

**14-A-20000-02-1626-01-012 Recomendación**

Para que el Gobierno del Estado de Oaxaca instruya a quien corresponda, para que se instalen los consejos escolares de participación social, y se lleven a cabo las actividades previstas por la ley, a fin de fortalecer la operación de las figuras de participación social.

**14.** El IEEPO manifestó mediante oficio No. OM/281/2015 que no se tiene evidencia de un Informe Anual de Actividades de los consejos escolares de participación social.

**14-A-20000-02-1626-01-013 Recomendación**

Para que el Gobierno del Estado de Oaxaca instruya a quien corresponda, para que se instalen los consejos escolares de participación social, y se lleven a cabo las actividades previstas por la ley, a fin de fortalecer la operación de las figuras de participación social.

**Educación: Capacitación y asistencia**

**15.** El IEEPO manifestó mediante el oficio IEOM/282/2015, de fecha 17 de Septiembre 2015, que no dispone de la documentación que compruebe que los consejos escolares de participación social recibieron capacitación prevista por la norma, derivado de que los padres de familia únicamente reconocen en las escuelas de educación básica de la entidad, a la

asociación de padres de familia como una instancia de colaboración y apoyo en actividades tendientes a fortalecer la calidad y equidad de la educación. Asimismo, el Instituto Estatal de Educación Pública de Oaxaca manifestó, tal como se hace constar en el Acta Administrativa Circunstanciada de Auditoría número 002, de fecha 09 de Octubre de 2015, que realizó una visita previa a las escuelas de la muestra de auditoría que disponen de la figura de consejos escolares de participación social, por lo que concluyó que no era factible realizar la aplicación de los cuestionarios que exigen los trabajos de auditoría, dado que las autoridades educativas de los planteles manifestaron desconocer la información de los integrantes de los consejos escolares lo que imposibilitaría la entrevista con ellos. Por lo tanto no fue posible verificar si los consejos escolares recibieron capacitación orientada a los padres de familia y tutores, prevista en los lineamientos vigentes.

**14-A-20000-02-1626-01-014 Recomendación**

Para que el Gobierno del Estado de Oaxaca instruya a quien corresponda, para que se instalen los consejos escolares de participación social y se proporcione la capacitación necesaria a los padres de familia, a fin de fortalecer la participación ciudadana en el sector educativo.

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

**16.** El IEEPO manifestó mediante el oficio IEEPO/OM/424/2015, de fecha 01 de octubre de 2015, que la Entidad no tiene la estructura para instrumentar un sistema accesible a los consejos escolares de participación social para presentar quejas, denuncias y sugerencias. Asimismo el Enlace Estatal de Participación Social en la Educación, dependiente del Instituto Estatal de Educación Pública de Oaxaca (IEEPO), manifestó, tal como se hace constar en el Acta Administrativa Circunstanciada de Auditoría número 002, de fecha 09 de Octubre de 2015, que realizó una visita previa a las escuelas de la muestra de auditoría que disponen de la figura de consejos escolares de participación social, por lo que concluyó que no era factible realizar la aplicación de los cuestionarios a los que exigen los trabajos de auditoría, dado que las autoridades educativas de los planteles manifestaron desconocer la información de los integrantes de los consejos escolares de lo que imposibilitaría la entrevista con ellos. Por lo tanto no fue posible constatar si las autoridades educativas locales han puesto al alcance de los padres de familia los medios adecuados para presentar quejas, denuncias o sugerencias.

**14-A-20000-02-1626-01-015 Recomendación**

Para que el Gobierno del Estado de Oaxaca instruya a quien corresponda, para que se generen mecanismos de atención a quejas, denuncias y sugerencias de los padres de familia, a fin de fortalecer la participación ciudadana en el sector educativo.

**17.** En relación al seguimiento de quejas denuncias y sugerencias, la autoridad escolar manifestó mediante el oficio OM/283/2015, de fecha 17 de Septiembre 2015, que no se dispone de evidencia que muestre el tipo y calidad de la atención que recibieron las quejas, denuncias y sugerencias presentadas por los consejos escolares de participación social, ya que ese servicio es directamente con la Secretaría Técnica del Consejo Nacional de Participación Social en la Educación (CONAPASE).

**14-A-20000-02-1626-01-016 Recomendación**

Para que el Gobierno del Estado de Oaxaca instruya a quien corresponda, para que se generen mecanismos de atención a quejas, denuncias y sugerencias de los padres de familia, a fin de fortalecer la participación social en el sector educativo.

**Educación: Transparencia y difusión**

**18.** El IEEPO manifestó mediante el oficio OM/284/2015, de fecha 17 de Septiembre de 2015, que no se dispone de evidencia gráfica de la colocación al interior del plantel educativo, de un cartel que contenga el informe anual de actividades de los consejos escolares de participación social, derivado de que los padres de familia únicamente reconocen en las escuelas de educación básica de la entidad, a la asociación de padres de familia, como una instancia de colaboración y apoyo en las actividades tendientes a fortalecer la calidad y equidad en la educación.

**14-A-20000-02-1626-01-017 Recomendación**

Para que el Gobierno del Estado de Oaxaca instruya a quien corresponda, para que se instalen los consejos escolares de participación social y se elaboren los informes de actividades que marca la normativa, a fin de fortalecer la participación ciudadana en el sector educativo.

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

**19.** El IEEPO manifestó mediante el oficio OM/285/2015 de fecha 17 de Septiembre de 2015, que no se dispone de un informe de evaluación de los consejos escolares de participación social del ciclo escolar 2014 - 2015, derivado de que los padres de familia únicamente reconocen en las escuelas de educación básica de la entidad, a la asociación de padres de familia, como una instancia de colaboración y apoyo en las actividades tendientes a fortalecer la calidad y equidad en la educación.

**14-A-20000-02-1626-01-018 Recomendación**

Para que el Gobierno del Estado de Oaxaca instruya quien corresponda, para que se instalen los consejos escolares de participación social y se prevea su evaluación a fin de disponer de elementos para su mejora continua.

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

- Se constituyó el Colectivo Estatal de Participación Comunitaria en Educación, como análogo al Consejo Estatal de Participación Social en la Educación.

**• DEBILIDADES**

- El Colectivo Estatal de Participación Comunitaria no sesionó debido a las condiciones político-educativas que existen en la entidad.
- No se constituyeron los consejos municipales de participación social en la educación.

- El 99.6% del total de primarias públicas en el estado no disponen de un Consejo Escolar de Participación Social, por lo que no se realiza ninguna actividad relacionada con los consejos en materia de operación, capacitación, seguimiento y evaluación que marca la normativa.

#### 14-A-20000-02-1626-01-019 **Recomendación**

Para que el Gobierno del Estado de Oaxaca instruya a quien corresponda, para que se establezca una estrategia integral tendiente a normalizar la situación de los consejos de participación social en la educación, a fin de fortalecer la operación de las figuras de participación social.

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

**21.** Mediante entrevista con el personal designado, se identificó que dentro de la Unidad de Gestión de la Calidad, el Departamento de Cultura de la Calidad está a cargo de atender la línea de participación social, según lo estipula el Manual de Organización del Departamento de Cultura de la Calidad; el titular de dicho departamento lleva en ese cargo dos años y medio, dispone de dos personas en oficina y como sistema de registro de los avales ciudadanos se utiliza la plataforma federal denominada SIRAVAL. Sin embargo, el área no tiene como única función el seguimiento de los avales ciudadanos y no dispone de algún tipo de manual de procedimientos. Asimismo, como mecanismo de seguimiento y verificación de las actividades de los avales ciudadanos se utilizan los formatos establecidos por la federación.

**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 Oaxaca (SSO), el total de las unidades médicas públicas para población sin seguridad social en la entidad, fue de 614 (incluidas 22 caravanas de salud), quedando un total de 592 unidades médicas acreditadas y los avales ascendieron a 463. Las unidades médicas que no dispusieron de Aval Ciudadano fueron 129, que constituyeron el 21.8% del total de las unidades médicas del estado de Oaxaca. Igualmente, conforme a la revisión de las actas de instalación de avales ciudadanos de 14 unidades médicas que conformaron la muestra revisada, se constató que en la totalidad de ellas se instaló un Aval Ciudadano; sin embargo, en dos unidades (14.3%), las actas de instalación se presentaron sin firma del Aval Ciudadano ni del titular de la unidad médica, y nueve actas (64.3%), no se presentaron firmadas por la Dirección General de Calidad y Educación en Salud.

Asimismo, mediante oficio signado por el titular de la Unidad de Mejora Continua de la Calidad, se informó que en 2014 se tuvieron varios cambios en la instancia coordinadora federal, por lo que no estaba autorizada la firma electrónica en línea; también, mediante consulta directa con los avales de ocho unidades médicas seleccionadas, dos de ellos respondieron que no dispusieron de una copia de su acta de instalación, debidamente requisitada y firmada.

El encargado del Despacho de la Secretaría de Salud y de la Dirección General de los Servicios de Salud de Oaxaca, en el transcurso de la auditoría y con motivo de la intervención de la ASF, instruyó al Subdirector General de Innovación y Calidad de los SSO y éste a su vez a los niveles jerárquicos subsiguientes, para que se implementen los mecanismos de control necesarios, con lo que se solventa lo observado.

**23.** Con la revisión del oficio signado por el titular de la Unidad de Mejora Continua de la Calidad, de fecha 30 de septiembre de 2015, se evidenció que el Responsable Estatal de Calidad no hizo del conocimiento del Titular del Régimen Estatal de Protección Social en Salud (REPSS) o similar, las áreas de mejora identificadas por el Aval Ciudadano en el tema de calidad y trato digno, para que los REPSS pudieran cumplir lo contenido en el artículo 63 del Reglamento de la Ley General de Salud en materia de Protección Social en Salud. No obstante, mediante consulta directa, el 75% de los avales cuestionados respondió que sí elaboró sugerencias o recomendaciones por escrito sobre el Seguro Popular.

El encargado del Despacho de la Secretaría de Salud y de la Dirección General de los Servicios de Salud de Oaxaca, en el transcurso de la auditoría y con motivo de la intervención de la ASF, instruyó al Subdirector General de Innovación y Calidad de los SSO y éste a su vez a los niveles jerárquicos subsiguientes, para que se implementen los mecanismos de control necesarios, con lo que se solventa lo observado.

**24.** Con la revisión del Convenio Específico de Colaboración para el 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 realiza un seguimiento y supervisión de las cartas compromiso realizadas, en el sentido de la congruencia con las guías de cotejo, el llenado correcto de acuerdo a lo solicitado y que se mencionen las áreas de mejora localizadas; sin embargo, con la revisión del oficio firmado por el Jefe de la Unidad de Gestión de la Calidad, se informó que no se elaboraron los Formatos de Supervisión de Cartas Compromiso suscritos por el Aval Ciudadano.

El encargado del Despacho de la Secretaría de Salud y de la Dirección General de los Servicios de Salud de Oaxaca, en el transcurso de la auditoría y con motivo de la intervención de la ASF, instruyó al Subdirector General de Innovación y Calidad de los SSO y éste a su vez a los niveles jerárquicos subsiguientes, para que se implementen los mecanismos de control necesarios, con lo que se solventa lo observado.

**26.** Con la revisión de la plataforma del Sistema de Registro del Aval Ciudadano (SIRAVAL) y diversos correos electrónicos de fechas 24 de junio de 2014, 27 de junio de 2014, 28 de mayo 2014, 26 septiembre 2014 y 14 enero 2015 proporcionados por el área de calidad de los SSO, se evidenció que éstos fueron utilizados como mecanismo de comunicación y coordinación con la instancia coordinadora federal, representada por la Dirección General de Calidad y Educación en Salud de la Secretaría de Salud (DGCES-SS).

**27.** Mediante oficio signado por el Jefe de la Unidad de Gestión de la Calidad se informó que respecto de la falta de cartas compromiso de cinco unidades médicas, la jurisdicción sanitaria no remitió a la unidad dichas cartas, en virtud de que esa información se concentra a nivel jurisdiccional y posteriormente es enviada a esta unidad. Derivado de la revisión de las cartas compromiso entregadas, se encontró que cinco unidades médicas presentaron el formato de un cuatrimestre y cuatro unidades reportaron dos cuatrimestres de los tres que deberían realizar, y ninguna presentó las cartas compromiso de los tres cuatrimestres; de las cartas

compromiso entregadas, cuatro (30.8%) se presentaron debidamente llenadas y nueve indebidamente llenadas. De la aplicación del cuestionario a ocho avales ciudadanos, se determinó que tres (37.5%) de ellos conocieron el formato pero no tuvieron copia; cinco avales (62.5%) sí conocieron el formato y sí tuvieron copia.

El encargado del Despacho de la Secretaría de Salud y de la Dirección General de los Servicios de Salud de Oaxaca, en el transcurso de la auditoría y con motivo de la intervención de la ASF, instruyó al Subdirector General de Innovación y Calidad de los SSO y éste a su vez a los niveles jerárquicos subsiguientes, para que se implementen los mecanismos de control necesarios, con lo que se solventa lo observado.

**28.** Mediante oficio signado por el titular de la Unidad de Mejora Continua de la Calidad, se informó que respecto de las encuestas sobre indicadores de trato digno realizadas en 2014 por el personal de las unidades médicas de la muestra y las que realizó el Aval Ciudadano, éstas se encuentran bajo resguardo en cada una de las unidades de salud, por lo que no se dispuso de la información.

El encargado del Despacho de la Secretaría de Salud y de la Dirección General de los Servicios de Salud de Oaxaca, en el transcurso de la auditoría y con motivo de la intervención de la ASF, instruyó al Subdirector General de Innovación y Calidad de los SSO y éste a su vez a los niveles jerárquicos subsiguientes, para que se implementen los mecanismos de control necesarios, 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 analizaron las guías de cotejo y cartas compromiso correspondiente a las unidades médicas que integraron la muestra de auditoría; al respecto se determinó que ninguna de las unidades médicas presentó las guías de cotejo y cartas compromiso completas, es decir, de los tres cuatrimestres de 2014. De 14 unidades médicas de la muestra solicitada, 9 presentaron tanto guías de cotejo como cartas compromiso de la siguiente manera: 4 unidades médicas presentaron 2 cuatrimestres de ambos formatos y 5 unidades médicas presentaron 1 cuatrimestre. Derivado de su revisión, se obtuvo que el 55.5% de esos documentos analizados existió congruencia entre lo expresado en las guías de cotejo y las cartas compromiso anterior y posterior que corresponden; además, de las unidades médicas que no entregaron información, el Jefe de la Unidad de Gestión de la Calidad, mediante oficio informó que en 2014, cinco unidades médicas, no dispusieron de Aval Ciudadano, y no enviaron a la jurisdicción sanitaria correspondiente la información solicitada.

El encargado del Despacho de la Secretaría de Salud y de la Dirección General de los Servicios de Salud de Oaxaca, en el transcurso de la auditoría y con motivo de la intervención de la ASF, instruyó al Subdirector General de Innovación y Calidad de los SSO y este a su vez a los niveles

jerárquicos subsiguientes, para que se implementen los mecanismos de control necesarios, con lo que se solventa lo observado.

**30.** Mediante consulta directa con ocho avales que respondieron el cuestionario aplicado, seis de ellos (75.0%) comentó no haber asistido a alguna reunión del Comité Estatal de Calidad en Salud (CECAS); asimismo, de acuerdo con oficio signado por el Jefe de la Unidad de Gestión de la Calidad, se constató que no se requirió la presencia de los avales ciudadanos en el CECAS, ya que lo tratado fue de índole epidemiológico e intersectorial; no obstante, la importancia y relevancia del tema de la participación social en el sector salud para el mejoramiento de la calidad en los servicios de salud.

El encargado del Despacho de la Secretaría de Salud y de la Dirección General de los Servicios de Salud de Oaxaca, en el transcurso de la auditoría y con motivo de la intervención de la ASF, instruyó al Subdirector General de Innovación y Calidad de los SSO y éste a su vez a los niveles jerárquicos subsiguientes, para que se implementen los mecanismos de control necesarios, con lo que se solventa lo observado.

**31.** Mediante consulta directa con ocho avales que respondieron el cuestionario aplicado, el 87.5% de ellos comentó no haber asistido a alguna reunión del Comité de Calidad y Seguridad del Paciente (COCASEP); asimismo, el Jefe de la Unidad de Gestión de la Calidad, informó mediante oficio que en el 2014 no se requirió la presencia del Aval Ciudadano en el COCASEP, ya que lo tratado fue de índole epidemiológico; por tal razón, los avales ciudadanos no fueron convocados durante el ejercicio 2014, ya que no se incluyó en las reuniones del COCASEP, el tema de la participación social en el sector salud específicamente el papel de los avales ciudadanos, no obstante su importancia y relevancia, para el mejoramiento de la calidad en los servicios de salud.

El encargado del Despacho de la Secretaría de Salud y de la Dirección General de los Servicios de Salud de Oaxaca, en el transcurso de la auditoría y con motivo de la intervención de la ASF, instruyó al Subdirector General de Innovación y Calidad de los SSO y éste a su vez a los niveles jerárquicos subsiguientes, para que se implementen los mecanismos de control necesarios, 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 28 de mayo de 2014, 26 de septiembre de 2014 y 14 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, mediante cartas descriptivas con contenidos temáticos del programa, memorias fotográficas y boletines estatales de calidad; por otra parte, en las jurisdicciones que no forman parte de la muestra, se mostraron diversas actividades de capacitación a los avales ciudadanos durante el ejercicio 2014, a saber los Encuentros Regionales de Capacitación, sobre temas referentes al Programa (SICALIDAD), levantamiento de encuestas, llenado de formatos de cartas compromiso, guías de cotejo, seguimiento de quejas, entre otros. Asimismo, se evidenció la capacitación realizada por parte de la Unidad

de Mejora Continua de la Calidad de los Servicios de Salud de Oaxaca. Asimismo, también mediante consulta directa con ocho avales ciudadanos, siete respondieron que sí recibieron capacitación sobre sus funciones, instrumentos de cotejo y realización de carta compromiso (Programa Bienvenida) y uno está por recibirla ya que es de recién ingreso.

**34.** Derivado de la revisión de las guías de cotejo, en cinco unidades médicas revisadas no se presentó evidencia del llenado de ese formato por lo menos en un cuatrimestre, cinco presentaron sólo un cuatrimestre y cuatro unidades presentaron dos cuatrimestres; además, en el cuestionario que se aplicó a los avales de estas unidades, uno de ellos mencionó que no conoce ni sabe llenar el formato “Guía de Cotejo para el Monitoreo Ciudadano” debido a su reciente ingreso.

El Director de Enseñanza y Calidad, en el transcurso de la auditoría y con motivo de la intervención de la ASF, instruyó al Jefe de la Unidad de Gestión de la Calidad, quien a su vez instruyó a la Jefa del Departamento de Cultura de la Calidad para que gire sus instrucciones a quien corresponda para que se implementen los mecanismos de control necesarios a fin de que sean solventados los resultados; sin embargo, no se mencionan las acciones o mecanismos específicos que se deben implementar para corregir laDerivado de la revisión de las guías de cotejo, en cinco unidades médicas revisadas no se presentó evidencia del llenado de ese formato por lo menos en un cuatrimestre, cinco presentaron solo un cuatrimestre y cuatro unidades presentaron dos cuatrimestres; además, en el cuestionario que se aplicó a los avales de estas unidades, uno de ellos mencionó que no conoce ni sabe llenar el formato “Guía de Cotejo para el Monitoreo Ciudadano” debido a su reciente ingreso.

El encargado del Despacho de la Secretaría de Salud y de la Dirección General de los Servicios de Salud de Oaxaca, en el transcurso de la auditoría y con motivo de la intervención de la ASF, instruyó al Subdirector General de Innovación y Calidad de los SSO y este a su vez a los niveles jerárquicos subsiguientes, para que se implementen los mecanismos de control necesarios, con lo que se solventa lo observado. irregularidad, por lo que persiste la observación.

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

**35.** En el caso de tres unidades médicas de la muestra de auditoría, no se presentó la evidencia solicitada; de acuerdo con lo informado mediante oficio por el Jefe de la Unidad de Gestión de la Calidad, la omisión se debió a que no se hallaron papeletas de quejas, sugerencias y felicitaciones y no se elaboraron las minutas de apertura del buzón MANDE.

Mediante la revisión de las minutas de apertura de buzón MANDE de las 11 unidades médicas restantes de la muestra de auditoría, se observó que se dispuso de al menos un mecanismo de captación de quejas, denuncias y sugerencias como los buzones; asimismo, con la información contenida en las minutas y los diferentes mecanismos de captación de quejas, no se pudo constatar la presencia del Aval Ciudadano en la apertura de los mecanismos de atención en una unidad médica (9.0%).

Además, seis de los ocho avales encuestados mencionaron que su participación en la apertura del buzón ciudadano de la unidad médica consiste en estar presente en la apertura del buzón y en la lectura del contenido; uno comentó que consiste en supervisar que el contenido sea dirigido a donde corresponda, y otro mencionó que es invitar a los usuarios a hacer uso del buzón.

---

El encargado del Despacho de la Secretaría de Salud y de la Dirección General de los Servicios de Salud de Oaxaca, en el transcurso de la auditoría y con motivo de la intervención de la ASF, instruyó al Subdirector General de Innovación y Calidad de los SSO y éste a su vez a los niveles jerárquicos subsiguientes, para que se implementen los mecanismos de control necesarios, con lo que se solventa lo observado.

**36.** Por medio de la encuesta aplicada a los avales se determinó que se utilizaron otros medios para expresar las irregularidades encontradas en cada unidad médica, como son los siguientes: tres de los avales encuestados (37.5%), utilizaron el buzón para presentar sus denuncias o sugerencias; dos de ellos (25.0%), presentaron su sugerencias verbalmente a las autoridades de la unidad médica; dos (25.0%), lo hicieron por medio de formatos establecidos y uno de ellos (12.5%), desconoció la respuesta por ser de recién ingreso; asimismo, con la revisión de las guías de cotejo de nueve unidades médicas de las 14 que integraron la muestra, de las cuales cinco unidades médicas entregaron un cuatrimestre y cuatro, dos cuatrimestres, 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; sin embargo, no se evidenció la existencia de dicho formato en el total de las unidades médicas de la muestra de auditoría.

El encargado del Despacho de la Secretaría de Salud y de la Dirección General de los Servicios de Salud de Oaxaca, en el transcurso de la auditoría y con motivo de la intervención de la ASF, instruyó al Subdirector General de Innovación y Calidad de los SSO y éste a su vez a los niveles jerárquicos subsiguientes, para que se implementen los mecanismos de control necesarios, con lo que se solventa lo observado.

**37.** Con la revisión de oficio firmado por el Jefe de la Unidad de Mejora Continua de la Calidad de Servicios de Salud de Oaxaca de Juárez de fecha 30 de septiembre de 2015, se informó que no se dispuso de un módulo o área en las unidades de salud de primer nivel de atención, por no disponer de la infraestructura necesaria de un gestor de calidad en este tipo de unidades.

El encargado del Despacho de la Secretaría de Salud y de la Dirección General de los Servicios de Salud de Oaxaca, en el transcurso de la auditoría y con motivo de la intervención de la ASF, instruyó al Subdirector General de Innovación y Calidad de los SSO y éste a su vez a los niveles jerárquicos subsiguientes, para que se implementen los mecanismos de control necesarios, con lo que se solventa lo observado.

**38.** De acuerdo con la revisión de la información proporcionada se encontró que en tres de las 14 unidades médicas de la muestra de auditoría se presentó un oficio como instrumento de seguimiento a las quejas realizadas por los usuarios. Asimismo, mediante oficio signado por el Jefe de la Unidad de Gestión de la Calidad, se informó que el seguimiento de las quejas encontradas en los buzones de las unidades de salud, se atiende directamente en la unidad, por lo que no se constató que los gestores de calidad dispusieron del registro, consolidación, respaldo, y seguimiento de las quejas, denuncias y felicitaciones hechas por los usuarios de los servicios de salud.

El encargado del Despacho de la Secretaría de Salud y de la Dirección General de los Servicios de Salud de Oaxaca, en el transcurso de la auditoría y con motivo de la intervención de la ASF, instruyó al Subdirector General de Innovación y Calidad de los SSO y éste a su vez a los niveles jerárquicos subsiguientes, para que se implementen los mecanismos de control necesarios, con lo que se solventa lo observado.

**39.** Con la revisión del apartado 2 de la Guía de Cotejo, se constató que en nueve unidades médicas que presentaron dichas guías (cinco unidades médicas entregaron un cuatrimestre y cuatro entregaron dos), de las 14 que integraron la muestra de auditoría, el Aval Ciudadano presentó diversas evidencias como oficios de seguimiento, fotografías, concentrado de medicamentos, etc. con las que se constató que los compromisos establecidos en ese apartado fueron cumplidos; adicionalmente, mediante en cuestionario contestado directamente por ocho avales ciudadanos, siete mencionaron que las denuncias o sugerencias que realizaron fueron consideradas para el mejoramiento de la calidad del servicio de la unidad médica y uno que no hizo mención alguna por ser de reciente ingreso; sin embargo, no se evidenció dicho formato en el total de las unidades médicas de la muestra de auditoría.

El encargado del Despacho de la Secretaría de Salud y de la Dirección General de los Servicios de Salud de Oaxaca, en el transcurso de la auditoría y con motivo de la intervención de la ASF, instruyó al Subdirector General de Innovación y Calidad de los SSO y éste a su vez a los niveles jerárquicos subsiguientes, para que se implementen los mecanismos de control necesarios, con lo que se solventa lo observado.

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

**40.** Con la revisión de firmado por el Jefe de la Unidad de Gestión de la Calidad, se informó que no dispuso de evidencia de que los resultados de las encuestas y entrevistas realizadas por el Aval Ciudadano fueron colocadas a la vista de los usuarios dentro de la unidad médica. De acuerdo con la encuesta realizada a los avales ciudadanos, dos (25.0%) comentaron que no hicieron del conocimiento de los usuarios de salud sus resultados dentro de la unidad médica.

El encargado del Despacho de la Secretaría de Salud y de la Dirección General de los Servicios de Salud de Oaxaca, en el transcurso de la auditoría y con motivo de la intervención de la ASF, instruyó al Subdirector General de Innovación y Calidad de los SSO y éste a su vez a los niveles jerárquicos subsiguientes, para que se implementen los mecanismos de control necesarios, con lo que se solventa lo observado.

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

**41.** Mediante oficio, signado por el Jefe de la Unidad de Gestión de la Calidad de los Servicios de Salud de Oaxaca, se informó que en las capacitaciones se aplicó un cuestionario sencillo para ver el grado de conocimientos del Aval Ciudadano sobre sus funciones, sin embargo no se realizó una evaluación integral estatal.

El encargado del Despacho de la Secretaría de Salud y de la Dirección General de los Servicios de Salud de Oaxaca, en el transcurso de la auditoría y con motivo de la intervención de la ASF, instruyó al Subdirector General de Innovación y Calidad de los SSO y éste a su vez a los niveles jerárquicos subsiguientes, para que se implementen los mecanismos de control necesarios, 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 Oaxaca, se determinó que la figura de Participación Social en el sector salud, denominada Aval Ciudadano, tuvo fortalezas y debilidades, las cuales se mencionan a continuación:

## FORTALEZAS

- Existe un área específica para la coordinación estatal del Aval Ciudadano que dispone de funciones dentro de un Manual de Organización.
- Se tienen identificadas las unidades médicas que no disponen de Aval Ciudadano.
- 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.
- Existió comunicación entre la instancia coordinadora estatal del Aval Ciudadano con la federal.
- Se cumplió con la elaboración y envió a la instancia coordinadora federal de los Informes de Seguimiento Construir Ciudadanía en Salud; Aval Ciudadano por cada cuatrimestre, con el que se observó lo relativo al alcance y resultados de los avales ciudadanos.
- Se efectuaron diversas capacitaciones para mejorar el desempeño de los avales ciudadanos.
- Se identificó a la guía de cotejo como el principal mecanismo del Aval Ciudadano para plantear las áreas de mejora que identificó y a la carta compromiso para convertirlas en obligaciones por parte del responsable de la unidad médica.
- Los avales ciudadanos encuestados mencionaron que los compromisos que se establecieron fueron cumplidos.

## DEBILIDADES

- No se le entregó copia a dos avales ciudadanos de su acta de instalación y a tres de las cartas compromiso.
- El Responsable Estatal de Calidad no hizo del conocimiento al titular del REPSS o similar los resultados de las principales observaciones y recomendaciones formuladas por los avales ciudadanos.
- La supervisión de las cartas compromiso por parte del personal de calidad no se realizó en las unidades médicas que formaron parte de la muestra de auditoría.
- No se entregaron las guías de cotejo y las cartas compromiso de cinco unidades médicas que formaron parte de la muestra de auditoría, referentes a los tres cuatrimestres completos que conformaron el 2014.
- De las unidades médicas que formaron parte de la muestra de auditoría no se evidenció el formato que se usa para las encuestas de los indicadores de trato digno, por lo que no se pudo comprobar si el Aval Ciudadano realizó el 30% de las encuestas respecto de las que elabora el personal de la unidad médica.
- El Aval Ciudadano no fue convocado a participar en ninguna de las reuniones del CECAS ni del COCASEP, ya que no se incluyó algún tema de calidad a tratar dentro de las sesiones de estos consejos que se llevaron a cabo en 2014, a pesar de la relevancia de este tema, así como de la participación de los avales ciudadanos en esta estrategia.

- No se identificó en las unidades médicas de la muestra de auditoría, la existencia de un área o módulo para dar atención a los usuarios sobre las quejas, sugerencias y felicitaciones.
- No se pudo identificar la participación del Gestor de Calidad en la consolidación, respaldo y seguimiento de las quejas, sugerencias y felicitaciones realizadas por los usuarios en las unidades médicas que formaron parte de la muestra de auditoría.
- No se evidenció en las unidades médicas que formaron parte de la muestra de auditoría, que se hizo del conocimiento de la ciudadanía los resultados del trabajo del Aval Ciudadano.
- No se realizó una evaluación integral sobre el desempeño de los avales ciudadanos en el estado.
- Hace falta mecanismos de apoyo y retroalimentación que motiven a estas figuras de participación social a continuar con su labor social en beneficio de su comunidad.

El encargado del Despacho de la Secretaría de Salud y de la Dirección General de los Servicios de Salud de Oaxaca, en el transcurso de la auditoría y con motivo de la intervención de la ASF, instruyó al Subdirector General de Innovación y Calidad de los SSO y éste a su vez a los niveles jerárquicos subsiguientes, para que se implementen los mecanismos de control necesarios, con lo que se solventa lo observado.

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

**43.** Con la revisión de los documentos normativos locales de Seguridad Pública, se verificó que la participación social en esta materia se establece en la Ley del Sistema Estatal de Seguridad Pública de Oaxaca; asimismo, se constató que esta normativa regula tanto al ámbito estatal como al municipal. Además, es importante destacar que no se aplicaron cuestionarios a los integrantes de las figuras de participación social en el estado, debido a que no se pudo evidenciar su existencia por parte del Secretariado Ejecutivo del Sistema Estatal de Seguridad Pública, tal como lo manifestaron mediante el oficio SGG/SESESP/1523/2015 del 25 de septiembre de 2015.

El Secretario Ejecutivo del Sistema Estatal de Seguridad Pública, en el transcurso de la auditoría y con motivo de la intervención de la ASF, instruyó a la Encargada del Centro Estatal de Prevención Social de la Violencia y la Delincuencia con Participación Ciudadana, para que elabore la propuesta de los mecanismos y procedimientos para la operación de las figuras de participación social respecto de las tareas de seguridad pública, que incluya los procesos para el seguimiento y rendición de cuentas, así como la evaluación del desempeño de dichas figuras, a fin de reflejar de manera transparente los resultados obtenidos en el cumplimiento de las tareas encomendadas, con lo que se solventa lo observado.

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

**44.** Con el análisis de la documentación que proporcionó el Secretariado Ejecutivo del Sistema Estatal de Seguridad Pública del Estado de Oaxaca, se constató, mediante el oficio SGG/SESESP/1523/2015, del 25 de septiembre de 2015, emitido por este órgano, que en 2014 no se encontraron conformadas las figuras de participación social en seguridad pública en los municipios del estado; en tanto que, en el ámbito estatal, se verificó la conformación del

---

Consejo Ciudadano de Seguridad Pública del Estado de Oaxaca mediante el acta de instalación del 27 de abril de 2011; sin embargo, no se constató la operación del mismo.

El Secretario Ejecutivo del Sistema Estatal de Seguridad Pública, en el transcurso de la auditoría y con motivo de la intervención de la ASF, instruyó a la Encargada del Centro Estatal de Prevención Social de la Violencia y la Delincuencia con Participación Ciudadana, para que elabore la propuesta de los mecanismos y procedimientos para la operación de las figuras de participación de la sociedad respecto de las tareas de seguridad pública, para someterla como punto de acuerdo en el seno del Consejo Estatal de Seguridad Pública; con lo que se solventa lo observado.

**45.** Con el análisis de la documentación que proporcionó el Secretariado Ejecutivo del Sistema Estatal de Seguridad Pública, se identificó que no existe un área encargada de la coordinación de las figuras de participación social en seguridad pública; además, no se dispuso de manual de organización ni de procedimientos relacionadas con estas funciones; asimismo, se verificó que no existe un sistema para registrar y dar seguimiento a las acciones realizadas por las figuras de participación social en seguridad pública del estado y, en el caso de los municipios, no hubo evidencia de su conformación.

El Secretario Ejecutivo del Sistema Estatal de Seguridad Pública, en el transcurso de la auditoría y con motivo de la intervención de la ASF, instruyó a la Encargada del Centro Estatal de Prevención Social de la Violencia y la Delincuencia con Participación Ciudadana, para elaborar la propuesta para coordinar las acciones tendientes a la conformación de las figuras de participación social en seguridad pública, en el ámbito estatal y municipal, y a difundir de manera oportuna los avances registrados al respecto; asimismo, realizar la propuesta para que en su caso, se realice la contratación de los servicios para desarrollar el sistema o herramienta para el registro y seguimiento de las acciones realizadas por las figuras de participación social en seguridad pública; con lo que se solventa lo observado.

**46.** Se verificó mediante el oficio SGG/SESESP/1523/2015, del 25 de septiembre de 2015, emitido por el Secretario Ejecutivo del Sistema Estatal de Seguridad Pública, que no se dispone de información referente a los mecanismos de coordinación entre las instancias federal, estatal y municipal encargadas de la seguridad pública respecto del tema de la participación social.

El Secretario Ejecutivo del Sistema Estatal de Seguridad Pública, en el transcurso de la auditoría y con motivo de la intervención de la ASF, instruyó a la Encargada del Centro Estatal de Prevención Social de la Violencia y la Delincuencia con Participación Ciudadana, para que elabore la propuesta para la operación de los mecanismos de coordinación con las instancias federal, estatal y municipal encargadas de la seguridad pública, respecto a la participación de la sociedad, con lo que se solventa lo observado.

**47.** Con la revisión de la documentación que proporcionó el Secretariado Ejecutivo del Sistema Estatal de Seguridad Pública, se constató mediante el oficio SGG/SESESP/1523/2015, del 25 de septiembre de 2015, emitido por ese órgano, que no se dispone de información que corrobore que el Consejo Ciudadano de Seguridad Pública del Estado de Oaxaca haya operado conforme a su normativa, y en el caso de los municipios no hubo evidencia de su conformación.

El Secretario Ejecutivo del Sistema Estatal de Seguridad Pública, en el transcurso de la auditoría y con motivo de la intervención de la ASF, instruyó a la Encargada del Centro Estatal de Prevención Social de la Violencia y la Delincuencia con Participación Ciudadana, para que realice las gestiones necesarias, a fin de obtener de las instancias correspondientes la evidencia documental que corrobore la conformación y funcionamiento de los Comités de Consulta y Participación Ciudadana en términos, de la legislación aplicable y, en su caso, elabore la propuesta para su integración; con lo que se solventa lo observado.

**48.** Se verificó mediante el oficio SGG/SESESP/1523/2015, del 25 de septiembre de 2015, emitido por el Secretario Ejecutivo del Sistema Estatal de Seguridad Pública, que no se elaboraron informes de las actividades y resultados de la operación del Consejo Ciudadano de Seguridad Pública del Estado de Oaxaca, y en el caso de los municipios, no hubo evidencia de su conformación.

El Secretario Ejecutivo del Sistema Estatal de Seguridad Pública, en el transcurso de la auditoría y con motivo de la intervención de la ASF, instruyó a la Encargada del Centro Estatal de Prevención Social de la Violencia y la Delincuencia con Participación Ciudadana, para que elabore la propuesta de los mecanismos y procedimientos para la operación de las figuras de participación social respecto de las tareas de seguridad pública, que incluya los procesos para el seguimiento y rendición de cuentas, así como la evaluación del desempeño de dichas figuras, a fin de reflejar de manera transparente los resultados obtenidos en el cumplimiento de las tareas encomendadas, con lo que se solventa lo observado.

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

**49.** De acuerdo con el oficio SGG/SESESP/1523/2015, del 25 de septiembre de 2015, emitido por el Secretario Ejecutivo del Sistema Estatal de Seguridad Pública, se constató que no se dispone de información respecto de la capacitación y materiales que pudieron entregarse al Consejo Ciudadano de Seguridad Pública del Estado de Oaxaca por parte de la instancia coordinadora estatal, y en el caso de los municipios, no hubo evidencia de su conformación.

El Secretario Ejecutivo del Sistema Estatal de Seguridad Pública, en el transcurso de la auditoría y con motivo de la intervención de la ASF, instruyó a la Encargada del Centro Estatal de Prevención Social de la Violencia y la Delincuencia con Participación Ciudadana, para que elabore la propuesta para someter a consideración del Consejo Estatal de Seguridad Pública, lo conducente respecto a la capacitación que deberá impartirse a las figuras de participación social en el estado, con lo que se solventa lo observado.

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

**50.** Se verificó mediante el oficio SGG/SESESP/1523/2015, del 25 de septiembre de 2015, emitido por el Secretario Ejecutivo del Sistema Estatal de Seguridad Pública, que no se dispuso de información referente a la existencia de un sistema o mecanismo para la captación de quejas, denuncias y sugerencias de los consejos; y en consecuencia, no existe atención ni seguimiento a las mismas.

El Secretario Ejecutivo del Sistema Estatal de Seguridad Pública, en el transcurso de la auditoría y con motivo de la intervención de la ASF, instruyó a la Encargada del Centro Estatal de Prevención Social de la Violencia y la Delincuencia con Participación Ciudadana, para que realice la propuesta para la contratación de los servicios para desarrollar el sistema o

herramienta para el registro y seguimiento de las acciones realizadas por las figuras de participación social en seguridad pública, en los ámbitos estatal y municipal, así como para captar las quejas y denuncias respectivas; con lo que se solventa lo observado.

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

**51.** Con el análisis de la documentación que proporcionó el Secretariado Ejecutivo del Sistema Estatal de Seguridad Pública, se constató mediante el oficio SGG/SESESP/1523/2015, del 25 de septiembre de 2015, emitido por ese órgano, que no se dispone de evidencia sobre la difusión a la ciudadanía de los resultados y logros alcanzados por las figuras de participación social en seguridad pública, ni de los mecanismos utilizados para llevar a cabo esta difusión.

El Secretario Ejecutivo del Sistema Estatal de Seguridad Pública, en el transcurso de la auditoría y con motivo de la intervención de la ASF, instruyó a la Encargada del Centro Estatal de Prevención Social de la Violencia y la Delincuencia con Participación Ciudadana, para que elabore la propuesta para que a través del portal del Secretariado Ejecutivo del Sistema Estatal de Seguridad Pública se lleve a cabo la difusión de los resultados y logros alcanzados por las figuras de participación social en seguridad pública, con lo que se solventa lo observado.

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

**52.** Se verificó mediante el oficio SGG/SESESP/1523/2015, del 25 de septiembre de 2015, proporcionado por el Secretario Ejecutivo del Sistema Estatal de Seguridad Pública, que no se dispuso de documentación que aporte evidencias de que se realizó la evaluación al desempeño y operación de la gestión y resultados de las figuras de participación social en seguridad pública en el Estado de Oaxaca.

El Secretario Ejecutivo del Sistema Estatal de Seguridad Pública, en el transcurso de la auditoría y con motivo de la intervención de la ASF, instruyó a la Encargada del Centro Estatal de Prevención Social de la Violencia y la Delincuencia con Participación Ciudadana, para que elabore la propuesta de los mecanismos y procedimientos para la operación de las figuras de participación social respecto de las tareas de seguridad pública, que incluya los procesos para el seguimiento y rendición de cuentas, así como la evaluación del desempeño de dichas figuras, a fin de reflejar de manera transparente los resultados obtenidos en el cumplimiento de las tareas encomendadas, 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 Oaxaca, se identificó que la figura de participación social en el sector de seguridad pública, denominada Consejo Ciudadano de Seguridad Pública, se conformó en el ámbito estatal, pero no en el ámbito municipal; al respecto, se presentaron fortalezas y debilidades, las cuales se mencionan a continuación:

#### **FORTALEZAS:**

- Existe normativa estatal que promueve y regula la participación social en seguridad pública.
- El Consejo Ciudadano de Seguridad Pública del Estado de Oaxaca se encuentra constituido desde 2011 y se encuentra integrado por la sociedad civil.

**DEBILIDADES:**

- No existe normativa federal ni lineamientos específicos en el estado que regulen a las figuras de participación social en materia de seguridad pública.
- No existe evidencia de que el Consejo Ciudadano de Seguridad Pública del Estado de Oaxaca opere conforme a la normativa.
- No existió evidencia de la conformación de las figuras de participación social en seguridad pública en los municipios del estado.
- No existió evidencia de mecanismos e instrumentos para apoyar la constitución y operación de las figuras de participación social en el estado y en los municipios.
- No existió evidencia de instrumentos de control y seguimiento para llevar a cabo el registro, seguimiento y evaluación de las actividades de las figuras de participación social en seguridad pública.
- No existió evidencia respecto de la existencia de mecanismos de coordinación entre las instancias federal, estatal y municipal encargadas de la seguridad pública, en relación al tema de participación social.
- No existió evidencia de que la instancia coordinadora estatal analizó y procesó la información de las actividades y resultados de la operación de las figuras de participación social, y que éstos lo comunicaron al Secretariado Ejecutivo del Sistema Nacional de Seguridad Pública.
- No se otorgó capacitación y materiales a los integrantes de las figuras de participación social.
- No existió evidencia de que se hayan implementado mecanismos o sistemas de captación de quejas, denuncias y sugerencias por parte de las figuras de participación social en relación con el servicio de seguridad pública.
- No existió evidencia de la difusión de los resultados y logros alcanzados por las figuras de participación social en seguridad pública estatal y municipal.
- No se encontró evidencia de que se realizó una evaluación al desempeño de las figuras de participación social en seguridad pública estatal y municipal.

El Secretario Ejecutivo del Sistema Estatal de Seguridad Pública, en el transcurso de la auditoría y con motivo de la intervención de la ASF, instruyó a la Encargada del Centro Estatal de Prevención Social de la Violencia y la Delincuencia con Participación Ciudadana, para que elabore la propuesta de los mecanismos y procedimientos para la operación de las figuras de participación de la sociedad respecto de las tareas de seguridad pública, y de esta manera sean atendidas las debilidades, con lo que se solventa lo observado.

***Consecuencias Sociales***

Las insuficiencias determinadas en el proceso de participación social en las materias revisadas, a saber, educación, salud y seguridad pública, no permitieron que sus figuras participativas tuvieran la cobertura y alcance de actuación previstos por la normativa, a efecto de apoyar el logro de los objetivos de dichos sectores, vigilar y dar seguimiento a la gestión y

resultados de la acción institucional con la cual se vinculan, y coadyuvar a su desarrollo eficiente y transparente.

### **Resumen de Observaciones y Acciones**

Se determinó(aron) 47 observación(es), de la(s) cual(es) 28 fue(ron) solventada(s) por la entidad fiscalizada antes de la integración de este informe. La(s) 19 restante(s) generó(aron): 19 Recomendación(es).

### **Dictamen**

La Auditoría Superior de la Federación, coordinadamente con la Auditoría Superior del Estado de Oaxaca, revisó una muestra de 62 centros escolares de educación básica; 1 Consejo Estatal de Participación Social en la Educación; 570 consejos municipales de participación social en la educación; 14 unidades médicas del sector salud; 1 Consejo Ciudadano de Seguridad Pública del Estado de Oaxaca y 2 consejos ciudadanos municipales de seguridad pública, que representaron las principales figuras de participación social asociadas al Gasto Federalizado la auditoría se practicó sobre la información proporcionada por la entidad fiscalizada, de cuya veracidad es responsable.

En lo que respecta a los consejos de participación social en la educación, y con el análisis de la evidencia solicitada, se concluyó que en el estado de Oaxaca no existe avance alguno en su instalación y operación. Para el ejercicio de la presente auditoría, los funcionarios del Instituto Estatal de Educación de Oaxaca, manifestaron que el 99.0% de las escuelas primarias públicas del estado no disponen de un consejo escolar de participación social establecido, y en consecuencia no se han llevado a cabo, ni registrado, ninguna de las actividades previstas para dichos consejos escolares. La muestra de auditoría se compuso de 62 escuelas primarias, de éstas sólo 12 tuvieron actas de instalación, y fue la única evidencia documental presentada. De igual forma no fue posible acudir a entrevistar a los presidentes de los consejos escolares instalados, ya que la autoridad educativa, incluyendo a los directores de las escuelas, no tenían los datos generales de los consejeros en funciones, por lo anterior es necesario establecer con celeridad, una estrategia integral a fin de hacer cumplir con lo dispuesto en la Ley General de Educación en materia de participación social.

Sobre la Participación Social en el sector salud, en el Estado de Oaxaca se aprecia la implementación de una estrategia dirigida a implementar e impulsar la constitución y debido funcionamiento de los avales ciudadanos en todas las unidades médicas de los Servicios de Salud de Oaxaca. Del total de las unidades médicas públicas para población sin seguridad social el 21.8% no disponen de Aval Ciudadano. Igualmente, conforme a la revisión de las actas de instalación de avales ciudadanos de 14 unidades médicas que conformaron la muestra revisada, se constató que en la totalidad de ellas se instaló un Aval Ciudadano mediante acta; y dos no obtuvieron una copia de la misma. No obstante, se han identificado importantes áreas de mejora, tal es el caso de la elaboración y registro de las guías de cotejo y cartas compromiso cuatrimestralmente de cada Aval Ciudadano, para lo cual se deben implementar acciones que permitan el registro y utilidad de esa información de manera ágil y oportuna; asimismo, la captación, seguimiento y solución de las quejas, sugerencias y denuncias tanto de los avales ciudadanos como de la población usuaria de los servicios de salud; también, los jefes jurisdiccionales y los gestores de calidad, son un área de mejora para elevar la calidad del servicio de salud en la entidad federativa.

En lo relativo a la participación de la población en los consejos ciudadanos de seguridad pública, en términos generales en el Estado de Oaxaca, existe un insuficiente avance en la estrategia para consolidar e impulsar la participación social en seguridad pública, pues no se encontraron conformadas las figuras de participación social en seguridad pública en los municipios del estado; aunque, en el ámbito estatal se verificó, mediante el acta de instalación del 27 de abril de 2011, la conformación del Consejo Ciudadano de Seguridad Pública del Estado de Oaxaca; sin embargo, no se constató su operación. Asimismo, se confirmó que no existe un sistema para registrar y dar seguimiento a las acciones realizadas por las figuras de participación social en seguridad pública del estado, y en el caso, de los municipios no hubo evidencia de su conformación. Se observó además que falta la implantación de mecanismos para el control, operación y seguimiento de las acciones de las figuras de participación social; que no existen mecanismos mediante los cuales los integrantes de los consejos de participación ciudadana pueda presentar sus quejas, denuncias y sugerencias en materia de seguridad pública, y se dispone de medios para difundir los resultados y logros alcanzados por los consejos de participación ciudadana conformados en el estado; no se realizaron evaluaciones al desempeño y operación de la gestión y resultados de las figuras de participación ciudadana, entre otras.

En conclusión, el Gobierno del Oaxaca no cumplió con 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*

El Instituto Estatal de Educación Pública de Oaxaca (IEEPO), los Servicios de Salud y el Secretariado Ejecutivo del Sistema Estatal de Seguridad Pública, del estado de Oaxaca.

### *Disposiciones Jurídicas y Normativas Incumplidas*

Durante el desarrollo de la auditoría practicada, se determinaron incumplimientos de las leyes, reglamentos y disposiciones normativas que a continuación se mencionan:

1. Otras disposiciones de carácter general, específico, estatal o municipal: Ley General de Educación, artículos 65, fracción VII, 69, 70, 71; Acuerdo número 716 por el que se establecen los Lineamientos para la Constitución, Organización y Funcionamiento de los Consejos de Participación Social en la Educación, 4, 5, 6, 7, fracción VII, 18 fracción VII, 21 fracciones VI y XI, 22, 23, 24, 25, 26, 27, 28 fracciones IV, X y XV, 29, 30, 31, 32 fracción X, 33 párrafo segundo e incisos o y t, 34, 35, 36, 37, 39, 40, 42, 43, 44, 45 y 46; Acuerdo número 535 por el que se emiten los Lineamientos Generales para la Operación de los Consejos Escolares de Participación Social, artículo 9; Acuerdo por el que se establecen los Lineamientos para la Promoción y Operación de la Contraloría Social en los Programas Federales de Desarrollo Social, sección II, Disposición General Octava.

Ley General de Salud, artículo 51 bis 3; Instrucción 59/2007, apartados 2, 2.1, 2.3 y 2.4; Instrucción 98/2008, apartados 1.6 y 6.1 fracción VII; Instrucción 108/2008, apartado 2.1; Instrucción 118/2008, apartado 1.12; Instrucción 156/2009, apartado 4.1 inciso f;

Instrucción 169/2009, apartado 5.1; Instrucción 229/2009, apartados 1.1, 1.2 fracciones IV y V, 1.3 fracción II, 2.1, 2.2, 4.1; Instrucción 274/2011, apartado 2; Instrucción 275/2011, apartados 1.1, 1.6 y 1.7; Instrucción 288/2011, apartados 7, 7.1, 7.2, 10.1 y 10.2; Instrucción 322/2011, apartados 1, 1.1, I, III, IV, V; Guía Operativa del Programa Construir Ciudadanía en Salud: Aval Ciudadano (Contraloría Social), Integrado en el Programa de Acción (SICALIDAD), apartado 3; Guía Rápida para el Monitoreo Ciudadano, apartados I, 1.4, II, 2.6, III, 3.1; Reglas de operación del Programa (SICALIDAD) 2014, apartado 7.2 incisos c, e, i; Lineamientos Operativos del Comité de Calidad y Seguridad con el Paciente; Instructivo de llenado de la Guía de Cotejo para el Monitoreo Ciudadano, apartado I, II, III, inciso b; Lineamientos Técnicos Operativos del Comité de Calidad y Seguridad del Paciente (COCASEP), apartado 7.3, inciso c; Carta Compromiso al Ciudadano, apartados 1 inciso b y 3 inciso a; Lineamientos Operativos para el Desarrollo del Aval Ciudadano 2005, apartado 7.1.

Ley General del Sistema Nacional de Seguridad Pública, artículos 6, 7, fracción XIII, 20, fracciones VII y IX, 128, 130, 131, fracción VI, 132, 133 y 142, párrafo V; Ley del Sistema Estatal de Seguridad Pública de Oaxaca, artículos 8, fracción XI, 18, fracción XIII, 179, 180, fracción V, 181, 182, 185 y 186, fracciones I, II, III, VI, VII y X.

#### *Fundamento Jurídico de la ASF para Promover Acciones*

Las facultades de la Auditoría Superior de la Federación para promover las acciones derivadas de la auditoría practicada encuentran su sustento jurídico en las disposiciones siguientes:

Artículo 79, fracción II, párrafos tercero y quinto, y fracción IV, párrafos primero y penúltimo, de la Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos.

Artículos 6, 12, fracción IV; 13, fracciones I y II; 15, fracciones XIV, XV y XVI; 29, fracción X; 32; 39; 49, fracciones I, II, III y IV; 55; 56, y 88, fracciones VIII y XII, de la Ley de Fiscalización y Rendición de Cuentas de la Federación.

#### *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.