

**Gobierno del Estado de San Luis Potosí (Auditoría Coordinada)**

**Contraloría y Participación Social en el Gasto Federalizado**

Auditoría Financiera y de Cumplimiento: 14-A-24000-02-1630

GF-1163

***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:

- 1 Consejo Estatal de Participación Social en la Educación
- 58 consejos municipales de participación social en la educación
- 94 centros escolares de educación básica
- 30 unidades médicas del sector salud
- 1 Consejo Ciudadano Estatal de Seguridad Pública
- 3 comités municipales de consulta y participación ciudadana

***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 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 Federal, 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 por 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 del Distrito Federal.

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 San Luis Potosí; 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 de Gobierno del estado (SEGE), respecto de la participación social en educación, se constató que esta dependencia dispone de un área responsable de promover, apoyar y realizar el seguimiento de las actividades de los consejos de participación social en la educación; dicha área se denomina Coordinación General de Participación de la SEGE y sus principales funciones son: a) fomento y verificación del funcionamiento y operación, b) planeación y promoción, c) asesoría a los consejos municipales de participación social en la educación y d) elaboración de los informes de avances de en la integración escolares de participación social. El titular del área manifiesta tener en su cargo dos años y medio, la cual se integra por cuatro personas; asimismo, la forma de registrar la integración y actividades de los consejos escolares se lleva a cabo mediante el Registro Público de los Consejos de Participación Social en la Educación (REPUCE), de igual manera los mecanismos para dar seguimiento y verificar la operación de los consejos, consisten en la calendarización permanente de visitas de supervisión, así como de reuniones de capacitación en sectores y zonas, así como el establecimiento de una red estatal electrónica de reportes por medio de las asociaciones de padres, dicho mecanismo se impulsa en todas las convocatorias de los programas federales y estatales.

2. El Consejo Estatal de Participación Social en la Educación se constituyó en el Estado de San Luis Potosí, con fecha 29 de agosto de 2014, su instalación fue presidida por el Gobernador Constitucional del Estado, tuvo un total de 32 integrantes, de los cuales 15.6% son padres de familia. Respecto de las sesiones del consejo únicamente realizó una sesión extraordinaria en 2014, específicamente en el mes de septiembre, lo cual no corresponde con el número significativo de funciones que se prevén para estos órganos.

El Coordinador General de Participación Social de la Secretaría de Educación del Gobierno del estado de San Luis Potosí, en el transcurso de la auditoría y con motivo de la intervención de la ASF, instruyó al Presidente del Consejo Estatal de Participación Social, para que a partir del ciclo escolar 2015-2016 se implementen los mecanismos necesarios para garantizar la realización de las asambleas y sesiones del consejo estatal y así cumplir las funciones contemplados para este órgano, con lo que se solventa lo observado.

3. Con la revisión de las actas de instalación de los consejos municipales de participación social en la educación, proporcionadas por la autoridad educativa estatal, se determinó que se instalaron consejos en 46 de los 58 municipios del estado; en ninguno de los casos se conformaron en 2014, de igual forma, en aquellos municipios que presentan actas de constitución, no se presentó evidencia de que se llevaron a cabo sesiones del consejo municipal.

El Coordinador General de Participación Social de la Secretaría de Educación del Gobierno del estado de San Luis Potosí, en el transcurso de la auditoría y con motivo de la intervención de la ASF, instruyó al Jefe de la Unidad de Consejos de Participación Social para que a partir de las próximas administraciones municipales implemente los mecanismos necesarios para garantizar que se cuente con las evidencias necesarias de la constitución, instalación y

---

operación de los consejos municipales de participación social, conforme a los lineamientos, con lo que se solventa lo observado.

**4.** De acuerdo con la información proporcionada por la Secretaría de Educación de Gobierno del estado de San Luis Potosí, el 1.3% de las primarias públicas en la entidad federativa no dispuso de un Consejo Escolar de Participación Social (CEPS) instalado.

El Coordinador General de Participación Social de la Secretaría de Educación del Gobierno del estado de San Luis Potosí, en el transcurso de la auditoría y con motivo de la intervención de la ASF, instruyó al Jefe del Departamento de Educación Primaria, para que a partir del ciclo escolar 2015-2016 se implementen los mecanismos necesarios para garantizar que todas las escuelas de educación primaria constituyan su consejo escolar, con lo que se solventa lo observado.

**5.** La autoridad educativa estatal no proporcionó copia del 6.6% de las actas de instalación de los consejos escolares de participación social que conformaron la muestra auditada; además, entregó evidencia en medio magnético del registro de 85.4% de las actas de constitución de los consejos escolares de la muestra en el Registro Público de los Consejos de Participación Social en la Educación (REPUCE). Asimismo, el 38.8% de los consejeros encuestados no tuvo en su poder copia del acta de instalación.

El Coordinador General de Participación Social de la Secretaría de Educación del Gobierno del estado de San Luis Potosí, en el transcurso de la auditoría y con motivo de la intervención de la ASF, instruyó al Jefe del Departamento de Educación Primaria, para que a partir del ciclo escolar 2015-2016 se implementen los mecanismos necesarios para garantizar que todas las escuelas de educación primaria constituyan, operen y registren su consejo escolar de conformidad con la normativa vigente, 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 en San Luis Potosí, se verificó que el 10.3% no se integró por medio de una asamblea escolar de padres de familia; asimismo, el presidente del consejo no fue un padre de familia con un hijo inscrito en el centro escolar en el 12.6% de las escuelas auditadas.

El Coordinador General de Participación Social de la Secretaría de Educación del Gobierno del estado de San Luis Potosí, en el transcurso de la auditoría y con motivo de la intervención de la ASF, instruyó al Jefe del Departamento de Educación Primaria, para que a partir del ciclo escolar 2015-2016 se implementen los mecanismos necesarios para garantizar que todas las escuelas de educación primaria constituyan su Consejo Escolar de Participación Social en la Educación en asamblea general y el presidente del consejo sea un padre de familia con un hijo inscrito en el centro escolar, con lo que se solventa lo observado.

**7.** Con la revisión de la muestra de actas de la segunda sesión de los consejos escolares de participación social se verificó que, respecto de los aspectos que revisan los consejos en relación con la normalidad en el funcionamiento de los centros escolares, específicamente las preguntas referentes a ¿Todos los grupos tienen maestros todos los días? y ¿Todos los maestros inician puntualmente sus actividades?, el 18.2% de los consejos no realizó esta actividad, asimismo en consulta directa con los padres de familia se constató que el 10.1% no revisa la asistencia de los docentes al centro escolar, y el 31.9% no lleva el registro correspondiente.

El Coordinador General de Participación Social de la Secretaría de Educación de Gobierno del Estado de San Luis Potosí, en el transcurso de la auditoría y con motivo de la intervención de la ASF, instruyó al Jefe de Departamento de Educación Primaria, para que a partir del ciclo escolar 2015-2016 se implementen los mecanismos necesarios para garantizar que todas las escuelas de educación primaria operen su Consejo Escolar de Participación Social y revisen la normalidad mínima en el funcionamiento de los centros escolares, con lo que se solventa lo observado.

**8.** De 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 8.7% no recibió información sobre la plantilla de docentes que laboran en cada centro escolar; un 10.1% de los encuestados 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 20.4% manifestó que éstas no fueron plasmadas en las actas de sesión de los consejos escolares.

El Coordinador General de Participación Social de la Secretaría de Educación del Gobierno del estado de San Luis Potosí, en el transcurso de la auditoría y con motivo de la intervención de la ASF, instruyó al Jefe de Departamento de Educación Primaria, para que a partir del ciclo escolar 2015-2016 se implementen los mecanismos necesarios para garantizar que las escuelas de educación primaria operen su Consejo Escolar de Participación Social y se dé a conocer la plantilla de personal adscrito a los centros escolares, con lo que se solventa lo observado.

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

En este sentido, la autoridad educativa indicó mediante el oficio CGPS 163/2015 del 2 de septiembre de 2015 que esta actividad se llevó a cabo en cada plantel escolar, donde las autoridades del centro educativo presentaron a su personal en la Ceremonia General de inicio de curso, no obstante, la autoridad educativa no presentó evidencias de lo manifestado en el oficio.

El Coordinador General de Participación Social de la Secretaría de Educación del Gobierno del Estado de San Luis Potosí, en el transcurso de la auditoría y con motivo de la intervención de la ASF, instruyó al Jefe del Departamento de Educación Primaria, para que a partir del ciclo escolar 2015-2016 se implementen los mecanismos necesarios para garantizar que las escuelas de educación primaria operen su Consejo Escolar de Participación Social; se dé a conocer a los padres de familia la plantilla oficial de personal adscrito a los centros escolares, y se deje evidencia de dicha actividad, con lo que se solventa lo observado.

**10.** Con la revisión del registro de las actividades de los consejos escolares en el REPUCE, se acreditó que en los centros escolares objeto de la muestra, no se registró el 14.6% de las actas de instalación, el 6.6% de las actas de la primera sesión, y el 12.1% las actas de la segunda sesión; de manera adicional, el 72.7% de los padres de familia integrantes del consejo, indicaron no tener conocimiento de la existencia y operación del REPUCE.

---

El Coordinador General de Participación Social de la Secretaría de Educación del Gobierno del estado de San Luis Potosí, en el transcurso de la auditoría y con motivo de la intervención de la ASF, instruyó al Jefe del Departamento de Educación Primaria, para que a partir del ciclo escolar 2015-2016 se implementen los mecanismos necesarios para garantizar que las escuelas de educación primaria operen su Consejo Escolar de Participación Social e involucren a los consejeros padres de familia en el registro de sus asambleas, les sean presentadas las actas ya registradas para su conocimiento y firma, y dejen evidencia de ello, 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, de conformidad con lo estipulado en el artículo 22 del Acuerdo 716 por el que se establecen los Lineamientos para la Constitución, Organización y Funcionamiento de los Consejos de Participación Social en la Educación.

**12.** De la revisión de las actas de la primera sesión de los consejos escolares, proporcionadas por las autoridades educativas de San Luis Potosí que conformaron la muestra auditada, se concluyó que no se llevó a cabo la Primera Sesión del Consejo Escolar: La Planeación Anual, en 6.6% de las escuelas de la muestra; de igual manera se constató que el 70.1% de las actas de la primera sesión revisadas no cuentan con los objetivos y metas de los programas federales, estatales y municipales en los que están incorporados los centros escolares; adicionalmente, derivado de la consulta a los padres de familia, se observó que el 13.0% no fue informado de la aplicación de los programas en su centro escolar.

El Coordinador General de Participación Social de la Secretaría de Educación de Gobierno del estado de San Luis Potosí, en el transcurso de la auditoría y con motivo de la intervención de la ASF, instruyó al Jefe del Departamento de Educación Primaria, para que a partir del ciclo escolar 2015-2016 se implementen los mecanismos necesarios para garantizar que las escuelas de educación primaria, realicen sus asambleas y sesiones relativas a la planeación anual, en donde se observará disponer del registro de objetivos y metas de los programas federales, estatales y municipales en los que están incorporados los centros escolares, así como de su aplicación, 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 (CEPS) que conformaron la muestra auditada y las respuestas a los cuestionarios aplicados a los presidentes de los consejos, se constató que no se efectuó la Segunda Sesión del Consejo Escolar: El Seguimiento del Programa de Trabajo, en el 12.1% de los centros escolares; de igual manera, en el 60.9% de las actas no se plasmaron los avances de los programas escolares, y finalmente, en el 6.0% de los padres de familia consultados, indicó que no participó en la segunda sesión del Consejo Escolar de Participación Social.

El Coordinador General de Participación Social de la Secretaría de Educación de Gobierno del estado de San Luis Potosí, en el transcurso de la auditoría y con motivo de la intervención de la ASF, instruyó al Jefe del Departamento de Educación Primaria, para que a partir del ciclo escolar 2015-2016 se implementen los mecanismos necesarios para garantizar que las escuelas de educación primaria, realicen sus asambleas y sesiones, relativas al avance de los programas federales, estatales y municipales en los que están incorporados los centros

escolares, así como verificar que los padres de familia participen en las sesiones del consejo escolar, 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 las escuelas de la muestra, ya que no se contó con evidencia documental que lo soportara.

El Coordinador General de Participación Social de la Secretaría de Educación de Gobierno del estado de San Luis Potosí, en el transcurso de la auditoría y con motivo de la intervención de la ASF, instruyó al Jefe de la Unidad de Consejos de Participación Social, para que a partir del ciclo escolar 2015-2016 se implementen los mecanismos necesarios para garantizar que por medio de la estructura educativa todos los consejos escolares, reciban capacitación respecto de sus funciones, atribuciones y generen sus informes anuales de actividades, así como evitar la recurrencia de este tipo de omisiones, con lo que se solventa lo observado.

#### **Educación: Capacitación y Asistencia**

**15.** La evidencia que presentó la autoridad educativa de San Luis Potosí, respecto de las acciones y programas de capacitación en relación a las funciones y atribuciones con las que cuentan los integrantes de los consejos escolares, estuvo conformada por oficios, minutas, instrucciones y diversos documentos; sin embargo, derivado del análisis de las respuestas de los presidentes de los consejos escolares, se evidenció que el 30.4% no recibió capacitación sobre el funcionamiento de los consejos donde participa.

El Coordinador General de Participación Social de la Secretaría de Educación de Gobierno del estado de San Luis Potosí, en el transcurso de la auditoría y con motivo de la intervención de la ASF, instruyó al Jefe de la Unidad de Consejos de Participación Social, para que a partir del ciclo escolar 2015-2016 se implementen los mecanismos necesarios para garantizar que por medio de la estructura educativa, todos los consejos escolares pertenecientes al ciclo básico reciban capacitación respecto de sus funciones y atribuciones, y se disponga de las evidencias que hagan constar que se dio dicha capacitación a los padres de familia integrantes de los consejos, con lo que se solventa lo observado.

#### **Educación: Mecanismos de Atención de Quejas, Denuncias y Sugerencias**

**16.** La autoridad educativa de San Luis Potosí no tiene implementados mecanismos de atención a quejas, denuncias y sugerencias disponibles para los integrantes de los consejos escolares de participación social; adicionalmente, en la revisión de los cuestionarios aplicados, el 40.6% de los consejeros consultados afirmó que las autoridades educativas no han puesto a su alcance los medios necesarios para presentar quejas, denuncias y sugerencias.

El Coordinador General de Participación Social de la Secretaría de Educación de Gobierno del estado de San Luis Potosí, en el transcurso de la auditoría y con motivo de la intervención de la ASF, instruyó al Jefe de la Unidad de Consejos de Participación Social, para que a partir del ciclo escolar 2015-2016 se implementen los mecanismos necesarios para garantizar que los integrantes de los consejos escolares de participación social, dispongan de un sistema accesible de atención a quejas, denuncias y sugerencias, con lo que se solventa lo observado.



**17.** Con la evidencia que proporcionó la autoridad educativa del estado, se constató que la Unidad de Consejos de Participación Social únicamente atiende dudas referentes al ingreso en el REPUCE, sin que exista formalmente un mecanismo de seguimiento de quejas, denuncias y sugerencias. Los integrantes de los consejos que presentaron alguna queja, denuncia o sugerencia, indican que, en caso de haber presentado alguna inquietud, ésta fue atendida con una calidad regular en el 29.4% de los casos, e insuficiente en el 11.8%.

El Coordinador General de Participación Social de la Secretaría de Educación de Gobierno del estado de San Luis Potosí, en el transcurso de la auditoría y con motivo de la intervención de la ASF, instruyó al Jefe de la Unidad de Consejos de Participación Social, para que, a partir del ciclo escolar 2015-2016, se implementen los mecanismos necesarios para garantizar que los integrantes de los consejos escolares de participación social, dispongan de un sistema accesible de atención a quejas, denuncias y sugerencias, así como brindar una atención de calidad y respuesta oportuna a dichas inquietudes, no limitándose al registro de asambleas y sesiones en el REPUCE, con lo que se solventa lo observado.

#### **Educación: Transparencia y difusión**

**18.** La autoridad educativa del estado de San Luis Potosí no presentó evidencia gráfica sobre la colocación, en el interior de los centros educativos de la muestra, de carteles con el resumen del origen y destino de recursos recibidos por los CEPS. De forma adicional, el 14.7% de los padres de familia indicó no haber elaborado un Informe Anual de Actividades para ser colocado en un lugar visible dentro del centro escolar.

El Coordinador General de Participación Social de la Secretaría de Educación de Gobierno del estado de San Luis Potosí, en el transcurso de la auditoría y con motivo de la intervención de la ASF, instruyó al Jefe de la Unidad de Consejos de Participación Social, para que a partir del ciclo escolar 2015-2016 se implementen los mecanismos necesarios en los centros escolares para que publiquen en lugares visibles de los planteles, los informes anuales de actividades que elaboran los consejos escolares de participación social sobre el origen y destino de los recursos recibidos, así como documentar la evidencia gráfica de su aplicación, con lo que se solventa lo observado.

#### **Educación: Evaluación de la Gestión y Resultados**

**19.** La autoridad educativa de San Luis Potosí no presentó evidencia haberse realizado una evaluación interna o externa de los consejos escolares de participación social.

El Coordinador General de Participación Social de la Secretaría de Educación de Gobierno del Estado de San Luis Potosí, en el transcurso de la auditoría y con motivo de la intervención de la ASF, instruyó al Jefe de la Unidad de Consejos de Participación Social, para que a partir del ciclo escolar 2015-2016 se implementen los mecanismos necesarios para garantizar que se realicen evaluaciones a los consejos escolares de participación social, sobre su operación y funcionamiento, así como generar las evidencias que hagan constar que se realizaron dichas evaluaciones, con lo que se solventa lo observado.

**20.** De acuerdo con la documentación entregada y analizada para los trabajos de la auditoría de Participación Social en el Gasto Federalizado del estado de San Luis Potosí, se identificó que la figura de Participación Social en el sector de educación, denominada consejos de

participación social en la educación, tuvo fortalezas y debilidades, las cuales se mencionan a continuación:

#### FORTALEZAS

- Se verificó la existencia y funcionamiento de un área encargada de brindar atención y seguimiento a las labores de los consejos de participación social en la entidad Federativa.
- Se evidenció la existencia de comunicación y coordinación entre la instancia estatal y la federal respecto de la promoción, seguimiento y control de las actividades de los consejos escolares de participación social.
- Se integró el Consejo Estatal de Participación Social en la Educación de acuerdo con lo dispuesto en el Acuerdo 716 por el que se establecen los Lineamientos para la Constitución, Organización y Funcionamiento de los Consejos de Participación Social en la Educación.

#### DEBILIDADES

- El Consejo Estatal de Participación Social en la Educación no realizó sesiones durante 2014.
- No se instalaron los consejos municipales de participación social en la educación, en el 20.7% de los municipios.
- No se dispuso de consejos escolares de participación social en el 1.3% de los centros escolares de educación primaria de la entidad federativa.
- No se evidenció la existencia del 6.6% de las actas de constitución de los consejos escolares de participación social en las escuelas públicas de la muestra de auditoría.
- En el 12.6% de los consejos escolares de la muestra de auditoría, el presidente no fue un padre de familia.
- El 10.1% de los padres de familia integrantes de los consejos escolares de participación social de la muestra, no verificó la asistencia de los docentes al centro escolar.
- Las autoridades educativas no entregaron a los padres de familia una relación de la plantilla del personal docente y empleados adscritos a cada centro escolar.
- No se inscribió el 14.6% de las actas de constitución de los consejos escolares de la muestra de auditoría en el REPUCE.
- No se inscribió el 6.6% de las actas de la primera sesión de los consejos escolares de la muestra de auditoría en el REPUCE.
- No se inscribió el 12.1% de las actas de la segunda sesión de los consejos escolares de la muestra de auditoría en el REPUCE.
- No se realizó la primera sesión de los consejos escolares en el 6.6% de los centros escolares de la muestra auditada.
- No se realizó la segunda sesión de los consejos escolares en el 12.1% de los centros escolares de la muestra auditada.

- No se elaboró el Informe Anual de Actividades en los centros escolares de la muestra de auditoría.
- Los padres de familia integrantes de los consejos escolares no recibieron la capacitación prevista en los lineamientos vigentes.
- No se dispuso de un sistema accesible a los consejos escolares de participación social que permitiera captar sus quejas, denuncias y sugerencias.
- No se dio seguimiento a las quejas, denuncias y sugerencias de los consejos escolares.
- No se colocó el Informe Anual de Actividades dentro de los centros escolares de la muestra de auditoría.
- No se efectuaron evaluaciones respecto del trabajo desarrollado por los consejos de participación social en la educación.

El Coordinador General de Participación Social de la Secretaría de Educación de Gobierno del estado de San Luis Potosí, en el transcurso de la auditoría y con motivo de la intervención de la ASF, instruyó al Jefe de la Unidad de Consejos de Participación Social, para que a partir del ciclo escolar 2015-2016 se implementen las acciones necesarias para garantizar que en futuras revisiones no existan debilidades para no incurrir en observaciones posteriores, con lo que se solventa lo observado.

### **Salud: Integración y Operación**

**21.** Mediante entrevista con el personal designado, se identificó que existe un área encargada de coordinar el trabajo del Aval Ciudadano denominada Jefatura del Departamento de Calidad de los Servicios de Salud de San Luis Potosí y se encuentra en la estructura del organismo, sectorizado a la Secretaría de Salud, denominado Servicios de Salud de San Luis Potosí, cuyo titular lleva en ese cargo nueve años. El área dispone de una persona en oficina y como sistema de registro de los avales ciudadanos se utilizó la plataforma federal denominada Sistema de Registro del Aval Ciudadano (SIRAVAL); asimismo, como mecanismo de seguimiento y verificación de las actividades de los avales ciudadanos por parte del personal se realizaron reuniones de trabajo en las jurisdicciones y la participación de un aval en el Comité Estatal de Calidad en Salud.

**22.** De acuerdo con la relación de unidades médicas y el registro de avales ciudadanos que se entregó en medio magnético por parte del Departamento de Calidad de los Servicios de Salud de San Luis Potosí, se verificaron 214 unidades médicas en el año 2014 para la población sin seguridad social; de éstas, 208 contaron con Aval Ciudadano y 5 presentaron más de un aval. Además, 6 de las unidades médicas no dispusieron de su aval, lo que constituyó el 2.8% del total de las unidades médicas para población sin seguridad social en la entidad federativa. Igualmente, conforme a la revisión de las actas de instalación de los avales ciudadanos de 30 unidades médicas que conformaron la muestra revisada, se constató que en el 93.3% de ellas se instaló un aval mediante acta; sin embargo, se encontró que el 25.0% no fue firmada por el Aval Ciudadano, por el titular de la unidad médica o por un testigo. De los 30 avales ciudadanos de las unidades médicas pertenecientes a la muestra de auditoría, se dispuso de la participación de 19 avales, de los cuales el 10.5% mencionó que no dispuso de copia de su acta de instalación debidamente requisitada y firmada.

La Directora General de los Servicios de Salud de San Luis Potosí, en el transcurso de la auditoría y con motivo de la intervención de la ASF, instruyó a los jefes de las siete jurisdicciones sanitarias y a los directores de los hospitales del estado, a instalar y mantener instalados en el total de las unidades a su cargo la figura del Aval Ciudadano; que se garantice y se disponga del total de sus actas; que se instalen y se encuentren debidamente firmadas, además de anexar fotocopia de la identificación oficial y sea enviada para su registro correspondiente por el Departamento de Calidad de los Servicios de Salud de San Luis Potosí, con lo que se solventa lo observado.

**23.** Con la revisión del oficio firmado por el Director General de los Servicios de Salud de San Luis Potosí se mencionó que con relación a la evidencia de la comunicación del Jefe de Departamento de Calidad de los Servicios de Salud del estado con la Directora del Régimen Estatal de Protección Social en Salud (REPSS), informó que forma parte del Comité Estatal de Calidad en Salud (CECAS) y sus sesiones de trabajo, donde el Aval Ciudadano participa con información de resultados y observaciones de las visitas realizadas a las unidades; además, en el nivel jurisdiccional y hospitalario la comunicación fue permanente, mediante la participación de los gestores del Seguro Popular en los Comités de Calidad y Seguridad del Paciente (COCASEP). Adicionalmente, mediante el cuestionario aplicado a 19 avales ciudadanos se manifestó que el 52.6% no presentó observaciones o sugerencias sobre el Seguro Popular, principalmente por la falta de conocimiento.

La Directora General de los Servicios de Salud de San Luis Potosí, en el transcurso de la auditoría y con motivo de la intervención de la ASF, instruyó al Jefe del Departamento de Calidad de los Servicios de Salud de San Luis Potosí para que los informes cuatrimestrales que se generen del Aval Ciudadano a la Dirección del Régimen Estatal de Protección Social en Salud (REPSS) y se convoque a esa Dirección a las sesiones ordinarias y extraordinarias que se lleven a cabo del CECAS, con lo que se solventa lo observado.

**24.** El Departamento de Calidad no presentó evidencia de la elaboración de las Cédulas de Vigilancia de Entrega de Bienes por Acuerdos de Gestión que realizó el Aval Ciudadano en 2014 de las unidades médicas que fueron ganadoras en los proyectos de SICALIDAD en 2013, debido a que, de acuerdo con oficio signado por el Jefe del Departamento de Calidad, se recibieron instrucciones por parte de la Dirección General de Calidad y Educación en Salud de no utilizar dichas cédulas por existir cambios de formato.

La Directora General de los Servicios de Salud de San Luis Potosí, en el transcurso de la auditoría y con motivo de la intervención de la ASF, instruyó al Jefe del Departamento de Calidad de los Servicios de Salud de San Luis Potosí para que, en lo sucesivo, en temas referentes al Aval Ciudadano, se cumpla con las funciones establecidas en las Reglas de Operación del Programa Sistema Integral de Calidad en Salud, con lo que se solventa lo observado.

**25.** De acuerdo con oficio firmado por el Director General de los Servicios de Salud de San Luis Potosí, se mencionó que no se tuvo evidencia de que el personal de calidad realizó el seguimiento y supervisión de las cartas compromiso donde se establecen los mismos por el titular de la unidad médica y su Aval Ciudadano mediante el Formato de Supervisión de Cartas Compromiso al Ciudadano suscritas por el Aval Ciudadano, debido a que los formatos son un instrumento de evaluación para las visitas que realiza la Dirección General de Calidad y

Educación en Salud a los estados, además de que no se recibió la instrucción de dicha Dirección General para su aplicación.

La Directora General de los Servicios de Salud de San Luis Potosí, en el transcurso de la auditoría y con motivo de la intervención de la ASF, instruyó a los jefes de las siete jurisdicciones sanitarias del estado para que en cada visita que el Gestor de Calidad realice a las unidades de salud requiriera el Formato de Supervisión de Cartas Compromiso al Ciudadano y de acuerdo a los resultados obtenidos de la supervisión en el formato se deberá establecer un plan de intervención que permita mejorar el programa del Aval Ciudadano; asimismo, enviar el Formato de Supervisión, el Plan de Intervención y la evidencia fotográfica de las acciones implementadas al Departamento Estatal de Calidad, con lo que se solventa lo observado.

**26.** Con la revisión de la plataforma del Sistema de Registro de Aval Ciudadano (SIRAVAL) y diversos correos electrónicos de fechas 2 y 8 de enero; 19, 24 y 31 de marzo; 22 y 28 de abril; 8 de mayo; 3 de junio; 9 y 23 de julio; 15 de agosto; 1 y 8 de septiembre; 8 y 10 de octubre; 6, 7, 20 y 21 de noviembre, todos de 2014, se evidenció que éstos fueron utilizados como mecanismo de comunicación y coordinación con la instancia coordinadora federal.

**27.** Como resultado de la aplicación del cuestionario a los avales ciudadanos, se determinó que tuvieron conocimiento de la Carta Compromiso al Ciudadano y que todos mantuvieron una copia de dichas cartas. Sin embargo, derivado de la revisión de las cartas compromiso realizadas en 2014 de las unidades médicas de la muestra, 13 unidades médicas (43.3%) no reportaron al menos un cuatrimestre de los 3 que les corresponde realizar debido a que no se dispuso del resguardo de las mismas en las unidades de salud, o bien no se realizó la visita del Aval Ciudadano por falta de incentivos y la constante rotación de los ciudadanos en el programa, según lo manifestó mediante oficio, el Director General de los Servicios de Salud de San Luis Potosí. Además, de 29 cartas analizadas de 17 unidades médicas, sólo el 74.2% presentó el área de oportunidad, los compromisos de mejora, el responsable de coordinar el cumplimiento del compromiso, su inicio, su conclusión y firmas del responsable de la unidad médica y del Aval Ciudadano debidamente llenadas.

La Directora General de los Servicios de Salud de San Luis Potosí, en el transcurso de la auditoría y con motivo de la intervención de la ASF, instruyó a los jefes de las siete jurisdicciones sanitarias y a los directores de los hospitales del estado a incentivar mediante reuniones cuatrimestrales de trabajo y reconocimiento escrito a los avales ciudadanos para mantenerlos sensibilizados y motivados, de tal manera que se garantice su permanencia en el programa y el cumplimiento de monitoreo a las unidades médicas y la carta compromiso; además, difundir en la sala de espera de la unidad médica la Carta Compromiso al Ciudadano, así como la evidencia documental y fotográfica del cumplimiento de los mismos y, finalmente, garantizar que la documentación que requisita el programa del Aval Ciudadano, como son el formato de trato digno, guía de cotejo y carta compromiso, estén en su totalidad registrados, 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 30 unidades médicas revisadas que integran la muestra de auditoría, 5 no mostraron evidencia sobre la elaboración de encuestas a usuarios de las unidades médicas, tanto del Aval Ciudadano como de la unidad médica, 3 no presentaron encuestas de la unidad médica y 8 no reportaron encuestas realizadas por el Aval Ciudadano. De las 14 unidades médicas restantes que evidenciaron ambas encuestas, es decir, las que realizó la unidad médica y las del Aval Ciudadano, 8 no cumplieron con el 30.0% como mínimo de encuestas que ejecutó el aval respecto de las que efectuó la unidad médica. Asimismo, se utilizó indistintamente por 2 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 (DGCESS) está indicado el formato a utilizar por cada uno; además, en 16 unidades médicas los formatos de las encuestas no se encontraron debidamente requisitados de acuerdo a lo solicitado: fecha de elaboración, localidad, nombre de la unidad, nombre y firma del Aval Ciudadano, nombre y firma del responsable de la unidad.

La Directora General de los Servicios de Salud de San Luis Potosí, en el transcurso de la auditoría y con motivo de la intervención de la ASF, instruyó a los jefes de las siete jurisdicciones sanitarias y a los directores de los hospitales del estado a que se garantice que el tamaño de la muestra de encuestas de trato digno a monitorear por el personal de salud sea correspondiente al establecimiento en área urbana o rural, así como la muestra de encuestas que el Aval Ciudadano realice sea por lo menos del 30.0% de las encuestas realizadas por el personal de salud en el cuatrimestre correspondiente; los formatos requisitados por la unidad médica deberán permanecer bajo su resguardo por tres años, mientras que los realizados por el Aval Ciudadano se deberán entregar al Departamento Estatal de Calidad junto con la Guía de Cotejo y la carta compromiso, 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 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 sobre las que se dispuso información, y se determinó que cuatro unidades presentaron las guías de cotejo completas, es decir, de los tres cuatrimestres de 2014. De las cartas compromiso en tres unidades estuvieron completas. Por lo tanto, sólo fue posible analizar los formatos de tres unidades médicas, con lo que se verificó que existió congruencia entre ambos documentos.

La Directora General de los Servicios de Salud de San Luis Potosí, en el transcurso de la auditoría y con motivo de la intervención de la ASF, instruyó a los jefes de las siete jurisdicciones sanitarias y a los directores de los hospitales del estado para que en cada visita el Aval Ciudadano realice la guía de cotejo de manera completa y registre cada uno de los rubros solicitados, genere una carta compromiso por cada guía de cotejo y evidencie el cumplimiento de los compromisos generados en la misma, con lo que se solventa lo observado.

**30.** Mediante consulta directa a los 19 avales que respondieron el cuestionario aplicado, el 78.9% comentó no haber asistido a alguna reunión del Comité Estatal de Calidad en Salud de San Luis Potosí (CECAS-SLP); asimismo, se analizó el programa de la Reunión Ordinaria del CECAS-SLP de fecha 28 de julio de 2014, en donde no se evidenció la presencia de algún Aval Ciudadano; únicamente se revisaron las actas de las sesiones de reinstalación, 2013 y 2015, sin que se demostraran temas referentes a la participación ciudadana en salud en el CECAS-SLP, por tal razón no se encontró participación de los avales ciudadanos en las reuniones durante el ejercicio 2014.

La Directora General de los Servicios de Salud de San Luis Potosí, en el transcurso de la auditoría y con motivo de la intervención de la ASF, instruyó al Jefe del Departamento de Calidad de los Servicios de Salud para que en lo sucesivo se convoque a por lo menos un Aval Ciudadano en cada sesión que se tenga del Comité Estatal de Calidad en Salud de San Luis Potosí (CECAS-SLP); además, se deberá incluir en las sesiones ordinarias y extraordinarias del Comité Estatal de Calidad en Salud de San Luis Potosí (CECAS-SLP) la participación del Aval Ciudadano con temas relacionados a su experiencia en la función desempeñada, así como emitir las observaciones y recomendaciones que ha brindado durante sus visitas y los logros que se han obtenido a favor de la mejora de la calidad, con lo que se solventa lo observado.

**31.** Mediante consulta directa a 19 avales que respondieron el cuestionario aplicado, el 57.9% comentó no haber asistido a alguna reunión del Comité de Calidad y Seguridad del Paciente (COCASEP); asimismo, la Dirección General de los Servicios de Salud de San Luis Potosí, mediante nota informativa refirió que en los COCASEP no se dispone de la participación del Aval Ciudadano por ser una figura meramente altruista y que sólo participa en sus tiempos libres, y a pesar de que se le invita tanto a la apertura del buzón como a las reuniones del comité, ninguno ha tenido la oportunidad de asistir, por lo que no se demostró su presencia en las reuniones de los COCASEP de San Luis Potosí, aun cuando el Departamento de Calidad de los Servicios de Salud de San Luis Potosí evidenció que fueron tratados temas referentes a esta figura en las reuniones del COCASEP durante el ejercicio 2014.

La Directora General de los Servicios de Salud de San Luis Potosí, en el transcurso de la auditoría y con motivo de la intervención de la ASF, instruyó a los jefes de las siete jurisdicciones sanitarias y a los directores de los hospitales del estado para que se convoque a los avales ciudadanos a que asistan y participen en cada sesión ordinaria y extraordinaria del Comité de Calidad y Seguridad del Paciente (COCASEP) en la jurisdicción sanitaria, hospital o bien en los centros de salud, además de enviar al Departamento Estatal de Calidad evidencia documental y fotográfica de la participación del Aval Ciudadano en las sesiones ordinarias y extraordinarias del Comité de Calidad y Seguridad del Paciente (COCASEP) y de la minuta e invitación enviada al aval, con lo que se solventa lo observado.

**32.** Mediante la verificación de los Informes de Seguimiento, Construir Ciudadanía en Salud: Aval Ciudadano, se constató que se realizaron adecuadamente de forma cuatrimestral; además, se verificó mediante correos electrónicos de fechas 15 de mayo de 2014, 12 de septiembre de 2014 y 14 de enero de 2015, que dichos informes fueron enviados al personal de la instancia coordinadora federal.

#### **Salud: Capacitación y Asistencia**

**33.** La entidad fiscalizada acreditó que se efectuaron diversas acciones de capacitación para los avales ciudadanos en 2014; además, se presentó evidencia de capacitaciones en foros estatales a los que asistieron avales de todas las jurisdicciones, en donde se presentaron temas referentes al Programa Sistema Integral de Calidad en Salud (SICALIDAD), levantamiento de encuestas, llenado de formatos de cartas compromiso, guía de cotejo, seguimiento de quejas, entre otros. Asimismo, se evidenció la impartición de talleres por parte del Departamento de Calidad para concientizar a la ciudadanía respecto a las funciones de los avales. Por otro lado, mediante el cuestionario aplicado a los avales ciudadanos, de la muestra seleccionada, en 19 unidades médicas el 94.7% señaló que recibió capacitación cuando se constituyó como Aval Ciudadano.

**34.** De acuerdo con oficio signado por el titular de la Dirección de los Servicios de Salud de San Luis Potosí, se informó que no se dispusieron de guías de cotejo en doce unidades médicas debido a que no se resguardaron en las mismas unidades de salud, o bien, no se realizó la visita del Aval Ciudadano por falta de incentivos y la constante baja de los ciudadanos del programa. De las 18 unidades restantes que presentaron información, sólo 4 dispusieron de las guías de cotejo completas de los 3 cuatrimestres; 5 presentaron 2 cuatrimestres y 9 sólo presentaron un cuatrimestre; asimismo, en el cuestionario que se aplicó a los avales de estas unidades, 2 de ellos mencionaron que no conocen ni saben llenar el formato Guía de Cotejo para el Monitoreo Ciudadano.

La Directora General de los Servicios de Salud de San Luis Potosí, en el transcurso de la auditoría y con motivo de la intervención de la ASF, instruyó a los jefes de las siete jurisdicciones sanitarias y a los directores de los hospitales del estado, que se cumpla con el monitoreo cuatrimestral, para lo cual se deberá sensibilizar, motivar, reconocer y apoyar a los avales garantizando mediante el Programa de Bienvenida, inducción y/o capacitación para que se identifiquen los elementos indispensables en el manejo y registro adecuado de los formatos de trato digno, guía de cotejo y carta compromiso; y que se envíe la evidencia documental y fotográfica al Departamento de Calidad de los Servicios de Salud de San Luis Potosí, con lo que se solventa lo observado.

#### **Salud: Mecanismos de Atención de Quejas, Denuncias y Sugerencias**

**35.** Mediante oficio signado por el titular de la Dirección General de los Servicios de Salud de San Luis Potosí referente a los documentos que acreditan la participación de los avales ciudadanos en la apertura de los buzones de quejas, sugerencias y felicitaciones, se mencionó que se tiene establecido en los lineamientos estatales que en la medida de las posibilidades, se invitará al Aval Ciudadano a la apertura del buzón para que participe como observador del proceso; sin embargo, no se han tenido resultados, debido a que no coinciden los tiempos con los responsables de la apertura, registro y seguimiento; asimismo, se informó que está pendiente el envío, por la Dirección General de Calidad y Educación en Salud, de los



lineamientos nacionales del Sistema Unificado de Gestión para la Atención y Orientación al Usuario, mismos que serán implementados en el estado; asimismo, se señaló que se giró la instrucción al Departamento de Calidad para que se implemente una estrategia estatal con la finalidad de contar con la participación social en la apertura de los buzones de quejas, sugerencias y felicitaciones instalados en las unidades de salud. Además, mediante el análisis de las respuestas del cuestionario aplicado a los avales ciudadanos de la muestra, 8 de los diecinueve encuestados mencionaron que no tuvieron participación directa en el momento de la apertura del buzón, y 2 más no dieron respuesta a la pregunta.

La Directora General de los Servicios de Salud de San Luis Potosí, en el transcurso de la auditoría y con motivo de la intervención de la ASF, instruyó a los jefes de las siete jurisdicciones sanitarias y a los directores de los hospitales del estado para que se establezcan los días de apertura de los buzones de quejas, sugerencias y felicitaciones en las unidades médicas por el Gestor de Calidad y, de acuerdo a la programación de las visitas de supervisión, enviar invitación a los avales para que participen en la apertura de los buzones; resguardar la evidencia y en caso de que no se presenten se invite a un usuario que se encuentre en la sala de espera para que funja como testigo y observador del proceso de apertura, y finalmente, se deberá registrar en la bitácora correspondiente, la fecha, hora, número de papeletas detectadas, nombre y firma de quienes participan en la apertura, con lo que se solventa lo observado.

**36.** La encuesta aplicada a 19 avales reflejó que se utilizaron otros medios para expresar las irregularidades encontradas en cada unidad médica; a saber, 62.5% realizó encuestas, cartas compromiso o reuniones con autoridades; el 18.7% utilizaron el buzón de quejas, el 6.3% lo hizo de forma verbal y el 12.5% utilizó todos los medios anteriores.

Con la revisión de las guías de cotejo de 18 unidades médicas de las 30 que integraron la muestra, se observó que los avales utilizaron el apartado 7 de la guía de cotejo como el mecanismo para plantear sus sugerencias de mejora en la unidad médica; sin embargo, hizo falta información de 12 unidades médicas que formaron parte de la muestra de auditoría, ya que no se dispuso del resguardo de las mismas en las unidades de salud, o bien, no se realizó la visita del Aval Ciudadano por falta de incentivos y la constante baja de los ciudadanos del programa, según lo manifestó el Director de los Servicios de Salud de San Luis Potosí mediante oficio.

La Directora General de los Servicios de Salud de San Luis Potosí, en el transcurso de la auditoría y con motivo de la intervención de la ASF, instruyó a los jefes de las siete jurisdicciones sanitarias y a los directores de los hospitales del estado a que se garantice la permanencia de los avales ciudadanos en las unidades de salud; que los registros de las observaciones, recomendaciones e irregularidades detectadas por el aval en las unidades médicas, sean registradas en el apartado 7 de la Guía de Cotejo para el Monitoreo Ciudadano; en caso de que el Aval Ciudadano entregue por escrito una observación, recomendación o irregularidad detectada en el establecimiento, éste deberá ser anexado a la Guía de Cotejo para el Monitoreo Ciudadano, además de garantizar que en la unidad médica se encuentren en resguardo los documentos de trato digno, guía de cotejo y carta compromiso hasta por tres años, con lo que se solventa lo observado.

**37.** El Departamento de Calidad de los Servicios de Salud de San Luis Potosí proporcionó tres fotografías como evidencia de que las unidades médicas dieron servicio y dispusieron de un área para presentar quejas, sugerencias o felicitaciones; sin embargo, en dicha evidencia no se pudo constatar el centro de salud al que pertenecen; adicionalmente, presentó una fotografía donde se apreciaron ocho diarios en que los gestores de calidad registraron mensualmente las quejas, sugerencias y felicitaciones en las unidades médicas de la muestra.

La Directora General de los Servicios de Salud de San Luis Potosí, en el transcurso de la auditoría y con motivo de la intervención de la ASF, instruyó a los jefes de las siete jurisdicciones sanitarias y a los directores de los hospitales del estado, para que, se garantice que en la sala de espera de consulta externa y de urgencias, se disponga de una ventanilla única identificada para los usuarios, donde puedan ser atendidos para emitir quejas, felicitaciones y sugerencias, con lo que se solventa lo observado.

**38.** Se evidenció que sólo en el 6.6% de las unidades médicas de la muestra existen al menos registros y seguimiento de las quejas, sugerencias y felicitaciones con la participación del Gestor de Calidad; además, con la revisión de los registros en poder de los gestores de calidad sobre la consolidación, respaldo y seguimiento de las quejas, sugerencias y felicitaciones realizadas por los usuarios durante el ejercicio 2014, se observó que no fueron suficientes para comprobar que se llevaron a cabo dichas acciones.

La Directora General de los Servicios de Salud de San Luis Potosí, en el transcurso de la auditoría y con motivo de la intervención de la ASF, instruyó a los jefes de las siete jurisdicciones sanitarias y a los directores de los hospitales del estado para que, en lo sucesivo, el Gestor de Calidad de la Jurisdicción Sanitaria sea el responsable de consolidar, respaldar y proporcionar el seguimiento correspondiente a las quejas, sugerencias y felicitaciones que los usuarios realicen en los establecimientos a su cargo, con lo que se solventa lo observado.

**39.** De las 30 unidades médicas que integraron la muestra de auditoría, 12 no presentaron la guía de cotejo de al menos un cuatrimestre, ya que no se dispuso del resguardo de las mismas en las unidades de salud, o bien, no se realizó la visita del Aval Ciudadano por falta de incentivos y la constante rotación de los ciudadanos del programa. Con la revisión del apartado 2 de dichas guías, se constató que el aval mencionó diversas evidencias con las que se constató que los compromisos establecidos en ese apartado fueron cumplidos; adicionalmente, mediante un cuestionario contestado directamente por 19 avales ciudadanos, el 21.0% mencionó que las denuncias o sugerencias que realizaron no fueron consideradas para el mejoramiento de la calidad del servicio de la unidad médica.

La Directora General de los Servicios de Salud de San Luis Potosí, en el transcurso de la auditoría y con motivo de la intervención de la ASF, instruyó a los jefes de las siete jurisdicciones sanitarias y a los directores de los hospitales del estado para que se cumpla con el monitoreo cuatrimestral, para lo cual se deberá sensibilizar, motivar, reconocer y apoyar a los avales garantizando mediante el Programa de Bienvenida, inducción y/o capacitación para que se identifiquen los elementos indispensables en el manejo y registro adecuado de los formatos de trato digno, guía de cotejo y carta compromiso; y enviar la evidencia documental y fotográfica al Departamento de Calidad, con lo que se solventa lo observado.

---

**Salud: Transparencia y difusión**

**40.** Derivado de la encuesta realizada a 19 avales ciudadanos, el 63.2% comentó que se hizo del conocimiento a la ciudadanía el resultado de sus indicadores de trato digno dentro de la unidad médica; además, con la revisión de la evidencia presentada (fotografías de pizarrones dentro de unidades médicas) sobre la publicación de los mismos no se acreditó que dicha acción se realizó en las unidades médicas de la muestra, en virtud de que no se dispuso del resguardo de las mismas en las unidades de salud, o bien, no se realizó visita del Aval Ciudadano por falta de incentivos y la constante baja de los ciudadanos del programa. La Directora General de los Servicios de Salud de San Luis Potosí, en el transcurso de la auditoría y con motivo de la intervención de la ASF, instruyó a los jefes de las siete jurisdicciones sanitarias y a los directores de los hospitales del estado para que en la sala de espera de consulta externa y de urgencias se disponga y se respete un espacio para la difusión de los resultados del Aval Ciudadano e identifique el espacio con el nombre de la unidad médica, y garantizar, que permanentemente se difundan los resultados del aval; además, deberá enviarse al Departamento de Calidad la evidencia fotográfica de la difusión de los resultados donde se visualice el nombre de la unidad y la fecha, con lo que se solventa lo observado.

**41.** Se analizó como evidencia de realización de alguna evaluación interna o externa sobre el desempeño de los avales ciudadanos en la entidad federativa, una presentación sobre Proyectos de Mejora, Acuerdos de Gestión con información de 2013 y el primer trimestre de 2014 y evaluaciones de las líneas de calidad que se hicieron en las jurisdicciones sanitarias revisadas, dentro de las cuales entre varios temas se incluyó el tema del Aval Ciudadano; sin embargo, no se evidenció que fuera una evaluación integral del ejercicio 2014.

La Directora General de los Servicios de Salud de San Luis Potosí, en el transcurso de la auditoría y con motivo de la intervención de la ASF, instruyó a los jefes de las siete jurisdicciones sanitarias y a los directores de los hospitales del estado para que se realicen evaluaciones y análisis cuatrimestrales de los avances que se tengan del programa del Aval Ciudadano, en los que se muestre el grado de cumplimiento de las jurisdicciones sanitarias y hospitales sobre la instalación de avales ciudadanos, monitoreo cuatrimestral, cartas compromiso, cumplimiento de los compromisos e información que deberán hacer entrega a su jefe inmediato, con lo que se solventa lo observado.

**Salud: Evaluación de la Gestión y Resultados**

**42.** De acuerdo con la documentación solicitada, entregada y analizada para los trabajos de la auditoría de Participación Social en el Gasto Federalizado del Estado de San Luis Potosí, 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 del Aval Ciudadano dentro de la estructura de los Servicios de Salud de San Luis Potosí, denominada Departamento de Calidad.
- Se verificó la existencia de instancias, mecanismos e instrumentos en la instancia coordinadora estatal para apoyar la constitución y operación de los avales ciudadanos, así como para su registro, seguimiento y evaluación de sus actividades.

- Se dispuso de mecanismos de comunicación y coordinación entre la instancia coordinadora estatal y la nacional respecto de temas relacionados con los avales ciudadanos.
- El responsable estatal de calidad evidenció la elaboración y entrega oportuna de los Informes Cuatrimestrales Construir Ciudadanía en Salud, Aval Ciudadano, en 2014.
- Se evidenció que se realizaron capacitaciones para los avales ciudadanos.

#### DEBILIDADES

- No se entregó copia de su acta de instalación al 10.5% de los avales encuestados.
- El área de calidad no entregó al REPSA la información derivada de las funciones del Aval Ciudadano.
- No se evidenció que el Aval Ciudadano acreditó la transparencia de la entrega de los bienes y servicios adquiridos con el financiamiento asignado a las unidades ganadoras de los proyectos de gestión.
- No se dispuso de los Formatos de Supervisión de Cartas Compromiso al Ciudadano suscritas por el Aval Ciudadano.
- No se dispuso de las cartas compromiso de 13 unidades médicas de la muestra; en 3 se presentaron los 3 cuatrimestres, en 6 fueron 2 y en 7 solo se presentó uno.
- No se dispuso de la evidencia de las encuestas sobre indicadores de trato digno que realizó el aval en 8 unidades médicas, en 3 no se hicieron por parte del personal de la unidad y en 5 no se hicieron por ninguno de los 2.
- Sólo en 4 de las 30 unidades médicas de la muestra se dispusieron de las guías de cotejo completas, es decir, de los 3 cuatrimestres, en 5 fueron 2 cuatrimestres, y en 9 fue uno.
- En el 17.6% de los documentos analizados existió congruencia entre lo expresado en las guías de cotejo y las cartas compromiso, lo cual se refiere sólo a 3 unidades médicas.
- No existió participación del Aval Ciudadano dentro de las sesiones que debieron realizar el CECAS y el COCASEP en 2014.
- No se dio a conocer al aval el adecuado procedimiento de llenado de la Guía de Cotejo para el Monitoreo Ciudadano.
- No se dispuso de la presencia del Aval Ciudadano durante la apertura del buzón ciudadano.
- No existió en los establecimientos médicos de la muestra de auditoría un área donde se pudieran presentar quejas, sugerencias y felicitaciones.
- El Gestor de Calidad no dispuso de un registro, consolidación, respaldo y seguimiento de las quejas, sugerencias y felicitaciones hechas por los usuarios de los servicios de salud.
- No se confirmó la operación y utilidad efectiva de los mecanismos de atención de las quejas, denuncias y sugerencias de las figuras de participación social.

- No se demostró que los resultados del Aval Ciudadano fueron publicados en las unidades médicas junto con los resultados de los indicadores de trato digno para conocimiento de los usuarios, en particular de las unidades médicas de la muestra.

La Directora General de los Servicios de Salud de San Luis Potosí, en el transcurso de la auditoría y con motivo de la intervención de la ASF, instruyó a los jefes de las siete jurisdicciones sanitarias y a los directores de los hospitales del estado para que se dé un puntual seguimiento de manera cuatrimestral a las instrucciones que la Dirección General de los Servicios de Salud de San Luis Potosí ha emitido a las jefaturas jurisdiccionales y direcciones de los hospitales, derivado de las observaciones de la auditoría y notificar a su jefe inmediato el avance del cumplimiento de las mismas, con lo que se solventa lo observado.

#### **Seguridad Pública: Normativa Institucional**

**43.** Con la revisión de los documentos normativos que proporcionó el Secretariado Ejecutivo del Consejo Estatal de Seguridad Pública (SECESP), se verificó que la participación social en esta materia se establece en la Ley del Sistema de Seguridad Pública del Estado de San Luis Potosí; asimismo, se constató que solo en el ámbito estatal se dispone de lineamientos específicos que regulan a las figuras participativas correspondientes. Además, mediante el cuestionario que se aplicó a los miembros de los Comités Municipales de Consulta y Participación Ciudadana de los municipios de la muestra de auditoría, se determinó que el 100.0% afirmó haber recibido un lineamiento donde se establecen las funciones del Comité.

#### **Seguridad Pública: Integración y Operación**

**44.** Con el análisis de la información que proporcionó la Coordinación de Prevención del Delito del Secretariado Ejecutivo del Consejo Estatal de Seguridad Pública y de las actas de los comités municipales de consulta y participación ciudadana, se constató que en el estado de San Luis Potosí, no se tiene evidencia de que se encuentre constituida formalmente la figura de participación social en seguridad pública. En el caso de sus 58 municipios, se recibió la evidencia de las actas que indican que, desde 2013, están conformados 39 comités municipales de consulta y participación ciudadana. Al respecto, todos los miembros consultados mediante un cuestionario como parte de los procedimientos de auditoría, afirmaron haber firmado específicamente el acta de integración al Comité Municipal de Consulta y Participación Ciudadana.

El Secretario Ejecutivo del Consejo Estatal de Seguridad Pública de San Luis Potosí, en el transcurso de la auditoría y con motivo de la intervención de la ASF, instruyó al encargado de la Dirección de Coordinación y Prevención a efecto de que realice las acciones necesarias para que se constituya formalmente la figura de participación social en el Estado de San Luis Potosí, de manera inmediata, y remita la evidencia al Secretariado Ejecutivo del Consejo Estatal de Seguridad Pública, con lo que se solventa lo observado.

**45.** Mediante entrevista con el personal designado para atender a los comités municipales de consulta y participación ciudadana, y con el análisis de la documentación que proporcionó el Secretariado Ejecutivo del Consejo Estatal de Seguridad Pública del estado de San Luis Potosí, se identificó que existe un área encargada de la coordinación de estos comités, denominada Coordinación y Prevención del Delito. El titular del SECESP lleva año y medio en el cargo, y dispone de 29 personas en la oficina; además, tienen un manual de organización y

uno de procedimientos. En este contexto, con el oficio número SECESP/DC/134/2015 de fecha 25 de agosto de 2015, emitido por el área de Coordinación y Prevención del Delito, se mencionó que son 6 las personas designadas como supervisores de zona, los cuales se encargan de la atención y el seguimiento de los organismos de coordinación en materia de seguridad pública y participación ciudadana en los 58 municipios del estado; asimismo, esto lo hacen mediante la elaboración de tarjetas informativas sobre los acuerdos alcanzados en las reuniones realizadas por los comités municipales.

**46.** Con la revisión de la documentación que proporcionó el SECESP, se verificó que existe coordinación de este órgano con las instancias estatales y municipales encargadas de la prevención del delito y la participación ciudadana. Asimismo, mediante el oficio SESNSP/CNPDyPC/0009/2014, de fecha 11 de abril de 2014, se constató que la relación que guarda con el Secretariado Ejecutivo del Sistema Nacional de Seguridad Pública (SESNSP), es principalmente para tratar temas relacionados con la prevención del delito con participación de la ciudadanía.

**47.** Con el análisis de los documentos que proporcionó el SECESP, se verificó que en 2013 los comités municipales de consulta y de participación ciudadana constituidos en 39 municipios del estado, operaron conforme a lo establecido en su normativa; sin embargo, para 2014 no se proporcionó evidencia de su correcta operación. En el caso de la figura de participación social en el estado, no se constató su operación debido a que no se presentó evidencia de su conformación. De acuerdo con las respuestas obtenidas del cuestionario que se aplicó a los miembros de los comités municipales respecto de los mecanismos o instrumentos que utilizaron para apoyar la operación del comité, el 70.0% respondió que lo hace por medio de reuniones con las autoridades policiales; 10.0% mediante propuestas para mejora en el patrullaje; el 10.0% con la generación de un informe de actividades de la policía, y el resto, mediante la generación de mayor confianza a los ciudadanos respecto de las instancias de seguridad pública.

El Secretario Ejecutivo del Consejo Estatal de Seguridad Pública de San Luis Potosí, en el transcurso de la auditoría y con motivo de la intervención de la ASF, instruyó al encargado de la Dirección de Coordinación y Prevención a efecto de que realice las acciones necesarias para la correcta operación de los comités municipales de consulta y participación ciudadana, y remita la evidencia al SECESP y se instruya al encargado de la Dirección de Coordinación y Prevención para que se constituya formalmente la figura de participación social en el estado de San Luis Potosí, con lo que se solventa lo observado.

**48.** De acuerdo con la documentación que proporcionó el Secretariado Ejecutivo del Consejo Estatal de Seguridad Pública (SECESP), se constató que el área de Coordinación y Prevención del Delito de este órgano, responsable de llevar el seguimiento de los comités municipales de consulta, remitió la información relativa a los resultados de la operación y acciones implementadas por dichos Comités; sin embargo, esta información sólo la proporcionó a nivel local, no así al Secretariado Ejecutivo del Sistema Nacional de Seguridad Pública; por su parte, en el caso de la figura de participación social en el estado, no se realizó esta actividad debido a que no fue conformada. Al respecto, de las respuestas obtenidas del cuestionario aplicado a los integrantes de los comités municipales de la muestra de auditoría, el 73.0% argumentó que elaboraron informes, tanto del seguimiento de acuerdos de cada sesión como de las actividades del año.

El Secretario Ejecutivo del Consejo Estatal de Seguridad Pública de San Luis Potosí, en el transcurso de la auditoría y con motivo de la intervención de la ASF, instruyó a la encargada de Evaluación y Seguimiento del SECESP, a fin de que realice las acciones necesarias para que la información que remita la Dirección de Coordinación y Prevención, correspondiente a los resultados de la operación y acciones implementadas por los comités municipales de consulta y participación ciudadana, sea remitida al Secretariado Ejecutivo del Sistema Nacional de Seguridad Pública de manera inmediata y remita la evidencia al SECESP. Asimismo, se dio la instrucción al encargado de la Dirección de Coordinación y Prevención para que se constituya formalmente la figura de participación social en seguridad pública en el estado de San Luis Potosí, con lo que se solventa lo observado.

#### **Seguridad Pública: Capacitación y Asistencia**

**49.** De acuerdo con la documentación que proporcionó el Secretariado Ejecutivo del Consejo Estatal de Seguridad Pública, se constató que en 2014, el área de Coordinación y Prevención del Delito impartió un curso especializado en la formación de comités ciudadanos, el cual estuvo dirigido a servidores públicos estatales y municipales; asimismo, se proporcionaron las constancias, pero no se tuvo evidencia de si éstas correspondían a los integrantes de los comités municipales de consulta y de participación ciudadana. Al respecto, de las respuestas obtenidas en los cuestionarios aplicados, el 36.0% de los miembros afirmó que no recibió capacitación.

El Secretario Ejecutivo del Consejo Estatal de Seguridad Pública de San Luis Potosí, en el transcurso de la auditoría y con motivo de la intervención de la ASF, instruyó al encargado de la Dirección de Coordinación y Prevención, a fin de que se impartan cursos a los integrantes de los comités municipales de consulta y de participación ciudadana, y remita la evidencia al Secretariado Ejecutivo del Sistema Estatal de Seguridad Pública. Asimismo, se dio la instrucción al encargado de la Dirección de Coordinación y Prevención para que se constituya formalmente la figura de participación social en seguridad pública en el estado de San Luis Potosí, con lo que se solventa lo observado.

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

**50.** De acuerdo con la documentación proporcionada por el Secretariado Ejecutivo del Consejo Estatal de Seguridad Pública, se verificó que no existe evidencia que acredite que este órgano haya implementado en 2014, mecanismos mediante los cuales la ciudadanía y los miembros de los comités municipales de consulta y participación ciudadana pudieran presentar sus solicitudes y peticiones en materia de seguridad pública; en consecuencia, no existe atención y seguimiento que les pudieran brindar; asimismo, se constató que es mediante sus sesiones de trabajo que los Comités exponen sus quejas, denuncias y sugerencias. Al respecto, de las respuestas generadas por los cuestionarios aplicados como parte de la auditoría, la totalidad afirmó conocer los medios por los cuales pueden realizar quejas, denuncias y sugerencias; además, argumentaron que realizan sugerencias o recomendaciones sobre la gestión del servicio de seguridad pública.

El Secretario Ejecutivo del Consejo Estatal de Seguridad Pública de San Luis Potosí, en el transcurso de la auditoría y con motivo de la intervención de la ASF, instruyó al encargado de la Dirección de Coordinación y Prevención a fin de que se implementen mecanismos mediante los cuales la ciudadanía y los miembros de los comités municipales de consulta y participación

ciudadana puedan presentar sus solicitudes y peticiones en materia de seguridad pública, asegurando se brinde atención, se dé seguimiento y se remita la evidencia al Secretariado Ejecutivo del Sistema Estatal de Seguridad Pública. Asimismo, se dio la instrucción al encargado de la Dirección de Coordinación y Prevención para que se constituya formalmente la figura de participación social en seguridad pública, en el estado de San Luis Potosí, con lo que se solventa lo observado.

#### **Seguridad Pública: Transparencia y difusión**

**51.** Con la revisión de la documentación proporcionada por el Secretariado Ejecutivo del Consejo Estatal de Seguridad Pública, se constató que no existe difusión a la ciudadanía de los resultados y logros alcanzados por los comités municipales de consulta y de participación ciudadana; para el caso de la figura de participación social en el estado, no existe esta difusión, pues no se conformó la figura. Respecto de este tema, el 91.0% de los miembros de los comités que contestaron el cuestionario que les fue aplicado, manifestó que existe difusión de los resultados en sus comités, y lo hacen por medio de reuniones, trípticos y folletos.

El Secretario Ejecutivo del Consejo Estatal de Seguridad Pública de San Luis Potosí, en el transcurso de la auditoría y con motivo de la intervención de la ASF, instruyó al encargado de la Dirección de Coordinación y Prevención a fin de que se implementen mecanismos que permitan dar difusión a la ciudadanía de los resultados y logros alcanzados por los comités municipales de consulta y participación ciudadana, y remita la evidencia al Secretariado Ejecutivo del Sistema Estatal de Seguridad Pública. Asimismo, se dio la instrucción al encargado de la Dirección de Coordinación y Prevención para que se constituya formalmente la figura de participación social en seguridad pública en el estado de San Luis Potosí, con lo que se solventa lo observado.

#### **Seguridad Pública: Evaluación de la Gestión y Resultados**

**52.** De acuerdo con el análisis de la información proporcionada por el Secretariado Ejecutivo del Consejo Estatal de Seguridad Pública, no se presentó evidencia de que se realizó la evaluación al desempeño y operación de la gestión y resultados de los comités municipales de consulta y de participación ciudadana; en el caso de la figura de participación social en el estado, ésta no fue conformada.

El Secretario Ejecutivo del Consejo Estatal de Seguridad Pública de San Luis Potosí, en el transcurso de la auditoría y con motivo de la intervención de la ASF, instruyó al área de Coordinación y Prevención del Delito para establecer un mecanismo de evaluación para dar un seguimiento adecuado a los comités. Además, también instruyó a la encargada de Evaluación y Seguimiento del SECESP, a fin de que realice la evaluación al desempeño y operación de la gestión y resultados de los comités municipales de consulta y participación ciudadana, y remita la evidencia al Secretariado Ejecutivo del Sistema Estatal de Seguridad Pública; adicionalmente, dio la instrucción al encargado de la Dirección de Coordinación y Prevención para que se constituya formalmente la figura de participación social en seguridad pública, en el estado de San Luis Potosí, con lo que se solventa lo observado.

**53.** Con el análisis de la información entregada para los trabajos de la auditoría de la Participación Social en el Gasto Federalizado del estado de San Luis Potosí, se identificó que



se encuentran conformados en el ámbito municipal los comités municipales de consulta y de participación ciudadana, pero no el correspondiente al ámbito estatal, donde no fue conformada la figura de participación social; en este sentido, se presentaron fortalezas y debilidades, las cuales se mencionan a continuación:

#### FORTALEZAS

- Existe normativa estatal que regula a las figuras de participación social en materia de seguridad pública.
- Se presentó evidencia de la conformación de los comités municipales de consulta y participación ciudadana en 39 de los 58 municipios del estado.
- El área de Coordinación y Prevención del Delito lleva un registro y seguimiento puntual de las acciones realizadas por los comités municipales de consulta y participación ciudadana.

#### DEBILIDADES

- No existe normativa federal que coadyuve a regular a las figuras de participación social en seguridad pública, por lo que su normativa local es el fundamento principal para operar.
- No existen lineamientos específicos que regulen a las figuras de participación social en materia de seguridad pública, en particular para los comités municipales de consulta y participación ciudadana.
- No se constituyó la figura de participación social en seguridad pública a nivel estatal.
- Falta que se constituyan en 19 municipios del estado de San Luis Potosí sus comités municipales de consulta y participación ciudadana.
- No existió difusión de los resultados y de las acciones implementadas por los comités municipales de consulta y participación ciudadana.
- No se generaron informes de resultados de la operación de los comités municipales de consulta y participación ciudadana.
- No se dispone de un mecanismo de atención y seguimiento a las quejas, denuncias y sugerencias de la ciudadanía, en particular de los miembros de los comités municipales de consulta y participación ciudadana.
- No se encontró evidencia de que se realizó una evaluación al desempeño y operación de la gestión y resultados de los comités municipales de consulta y participación ciudadana.

El Secretario Ejecutivo del Consejo Estatal de Seguridad Pública de San Luis Potosí, en el transcurso de la auditoría y con motivo de la intervención de la ASF, instruyó al encargado de la Dirección de Coordinación y Prevención para que realice lo necesario para disponer de lineamientos específicos que regulen a las figuras de participación social en materia de seguridad pública, en particular, para los comités municipales de consulta y participación ciudadana; se constituya en el Estado la figura de participación social en seguridad pública; se establezcan los comités municipales de consulta y participación ciudadana en los 19 municipios faltantes; se difundan los resultados y las acciones implementadas por los comités;

se generen informes de resultados de la operación de los comités; se dé atención y seguimiento a las quejas, denuncias y sugerencias de la ciudadanía y de los miembros de los comités; se realice una evaluación al desempeño y operación de la gestión y resultados de los comités, y se remita la evidencia al Secretariado Ejecutivo del Sistema Estatal de Seguridad Pública, 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 revisó una muestra de 94 centros escolares de educación básica; 58 consejos municipales de participación social en la educación; un Consejo Estatal de Participación Social en la Educación; 30 unidades médicas del sector salud; 3 comités municipales de consulta y participación ciudadana 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, y con el análisis de la evidencia solicitada, se concluyó que, en términos generales, en el estado de San Luis Potosí existe un avance importante en la estrategia de impulsar la participación social en la educación; en este contexto, se aprecian progresos en la constitución de los consejos escolares. No obstante, existen áreas de mejora, tal es el caso de que no se cuentan con consejos municipales de participación social en la educación en todos los municipios del estado, el Consejo Estatal de Participación Social en la Educación no operó conforme a los lineamientos, no en todos los caso los consejos escolares fueron integrados por padres de familia, no se realizaron la primera y segunda sesión de los consejos escolares en todos los centros escolares y no se elaboró el informe anual de actividades en todos los centros educativos; adicionalmente, no se inscribieron todas las actas de la primera sesión de los consejos escolares en el Registro Público de Consejos Escolares, los padres de familia integrantes de los consejos no verificaron la asistencia de los docentes al centro escolar y no se les entregó una relación de la plantilla del personal docente y empleados adscritos a cada centro escolar, éstos tampoco recibieron la capacitación prevista en los lineamientos vigentes, no se dispuso de un sistema accesible de captación de quejas, denuncias y sugerencias, ni se mostró el seguimiento de las mismas relacionadas con los consejos escolares, aunado a ello, no se colocó el informe anual de actividades dentro de los centros escolares, y finalmente, no se efectuaron evaluaciones al desempeño de los consejos de

participación social en la educación; sin embargo, se ha instruido para subsanar estas deficiencias.

Sobre la Participación Social en el sector salud, en el estado de San Luis Potosí se aprecia la implementación de una estrategia dirigida a impulsar la constitución y debido funcionamiento de los avales ciudadanos en todas las unidades médicas de los Servicios de Salud de San Luis Potosí, toda vez que esta figura existe en el 97.2% del total de las unidades médicas del Estado, se capacitó a los avales ciudadanos y existió comunicación y coordinación con la instancia coordinadora federal. 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 e indicadores de trato digno, 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 por parte del personal de la unidad médica, los jefes jurisdiccionales y los gestores de calidad, la ausencia de los avales ciudadanos durante la apertura de los buzones de quejas, sugerencias y felicitaciones, de las sesiones del Comité Estatal de Calidad en Salud y del Comité de Calidad y Seguridad en el Paciente, además de que los gestores de calidad no dispusieron de un registro, consolidación, respaldo y seguimiento de las quejas, sugerencias y felicitaciones hechas por los usuarios de los servicios de salud, son un área de mejora para elevar la calidad de los servicios de salud en la entidad federativa; sin embargo, se ha instruido para subsanar estas deficiencias a la brevedad posible.

En términos generales, en el estado de San Luis Potosí, existe un modesto avance en la estrategia para consolidar e impulsar la participación social en seguridad pública mediante los comités municipales de consulta y participación ciudadana en el ámbito municipal, no así en el estatal donde no fue conformada la figura de participación social; en este sentido, se puede apreciar que existen avances en la conformación de los comités municipales de consulta y participación ciudadana; prueba de ello es que de los 58 municipios que existen en el estado, 39 presentaron evidencia de su conformación; además, cabe mencionar que existe normativa general pero no específica, principalmente en el ámbito municipal, que regule la integración y operación de estas figuras en el estado. Asimismo, no se generaron informes de resultados de la operación de los comités municipales de consulta y participación ciudadana; no existió difusión de sus resultados y de las acciones implementadas; no se dispone de un mecanismo de atención y seguimiento a las quejas, denuncias y sugerencias de los miembros de los Comités, entre otras.

En conclusión, el Gobierno del Estado de San Luis Potosí 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 de Gobierno del Estado, los Servicios de Salud y el Secretariado Ejecutivo del Consejo Estatal de Seguridad Pública, del estado de San Luis Potosí.

*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.