

Gobierno del Estado de Tlaxcala (Auditoría Coordinada)

Participación Social en el Gasto Federalizado

Auditoría Financiera y de Cumplimiento: 14-A-29000-02-1635

GF-1168

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:

45 centros escolares de educación básica

1 Consejo Estatal de Participación Social en la Educación

60 consejos municipales de participación social en la educación

24 unidades médicas del sector salud

1 Comité Estatal de Participación Ciudadana

3 comités 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 la Secretaría de Educación Pública (SEP), así como de un sistema de información en línea en el que se registran las actividades realizadas por los consejos, lo que permite su seguimiento en tiempo real, y tiene la ventaja de poder servir como medio de información recíproca, ya que las autoridades

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

Esta auditoría se realizó con base en esa estrategia y se llevó a cabo conjuntamente con el Órgano de Fiscalización Superior del Estado de Tlaxcala; 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. La Unidad de Servicios Educativos de Tlaxcala (USET) dispone de un área responsable de promover, apoyar y realizar el seguimiento de los consejos de participación social en la educación; se denomina Coordinación de Participación Social y Atención a Padres de Familia. El titular tiene 2 años y 2 meses en su encargo y el área se integra por 9 personas. El registro de la constitución y actividades de los consejos escolares se lleva a cabo mediante el Registro Público de los Consejos de Participación Social en la Educación (REPUCE).

2. El Consejo Estatal de Participación Social en la Educación se integra por 23 consejeros propietarios, con los siguientes cargos y atribuciones: un Consejero Presidente, electo por votación mayoritaria de los consejeros; un Secretario Técnico, designado por la autoridad educativa estatal, y veintidós vocales; realizó sólo una sesión en 2014, específicamente en el mes de septiembre.

El Secretario de Educación Pública y Director General de la USET, en el transcurso de la auditoría y con motivo de la intervención de la ASF, instruyó al Coordinador de Participación Social y Atención a Padres de Familia, dirigir un oficio a la Presidencia y Secretaría Técnica del Consejo Estatal de Participación Social en la Educación, para que realicen las funciones de acuerdo con la normativa y presenten a la Coordinación de Participación Social y Atención a Padres de Familia, copia de las actas correspondientes, 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, se determinó que los consejos se constituyeron en los 60 municipios de la entidad federativa; sin embargo, sólo en el 20.0% la función de presidente del consejo municipal corresponde a padres de familia, ya que en el 80.0% está a cargo de los presidentes municipales; se proporcionó copia del acta de una sesión de tres consejos municipales, y del resto no se entregaron actas de sesión.

El Secretario de Educación Pública y Director General de la USET, en el transcurso de la auditoría y con motivo de la intervención de la ASF, instruyó al Coordinador de Participación Social y Atención a Padres de Familia, para que, en lo sucesivo, se realicen las actividades y las sesiones los consejos municipales de participación social en la educación, de acuerdo con las funciones que cada uno de sus integrantes debe desempeñar, así como presentar copias de dichas actas ante la citada coordinación, con lo que se solventa lo observado.

4. De acuerdo con la información proporcionada por la Unidad de Servicios Educativos de Tlaxcala, el 7.0% de las primarias públicas en la entidad federativa no dispuso de un Consejo Escolar de Participación Social instalado.

El Secretario de Educación Pública y Director General de la USET, en el transcurso de la auditoría y con motivo de la intervención de la ASF, instruyó al Coordinador de Participación Social y Atención a Padres de Familia, conformar los consejos escolares de participación social en todas las escuelas de educación básica, con lo que se solventa lo observado.

5. La autoridad educativa estatal no proporcionó copia certificada del 5.0% de las actas de instalación de los consejos escolares de participación social que conformaron la muestra auditada; por otra parte, entregó evidencia de la inscripción del 95.0% de los consejos

escolares de la muestra, en el REPUCE. Adicionalmente, el 18.0% de los consejeros encuestados no tuvo copia del acta de instalación del consejo respectivo.

El Secretario de Educación Pública y Director General de la USET, en el transcurso de la auditoría y con motivo de la intervención de la ASF, instruyó al Coordinador de Participación Social y Atención a Padres de Familia, entregar a los integrantes del consejo escolar una copia de su acta de instalación, con lo que se solventa lo observado.

6. Con la revisión de la muestra de las actas de instalación de los consejos escolares de participación social, se verificó que el 100.0% de los consejos se integró por medio de una asamblea escolar de padres de familia; no obstante, el presidente del consejo fue un padre de familia con un hijo inscrito en el centro escolar, únicamente en el 20.0% de las escuelas auditadas.

El Secretario de Educación Pública y Director General de la USET, en el transcurso de la auditoría y con motivo de la intervención de la ASF, instruyó al Coordinador de Participación Social y Atención a Padres de Familia, nombrar como presidente consejero a un padre de familia que acredite tener un hijo inscrito en la institución, por lo que la acreditación es responsabilidad del directivo del centro escolar, con lo que se solventa lo observado.

7. Con la revisión de una muestra de las 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 11.0% de los consejos no realizó esta actividad.

El Secretario de Educación Pública y Director General de la USET, en el transcurso de la auditoría y con motivo de la intervención de la ASF, instruyó al Coordinador de Participación Social y Atención a Padres de Familia, implementar los mecanismos de control necesarios y cumplir con la normalidad mínima que establece que los grupos deben tener maestro todos los días y los maestros deben iniciar puntualmente sus actividades, con lo que se solventa lo observado.

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

Al respecto, la Unidad de Servicios Educativos de Tlaxcala, indicó que esta actividad no se ha llevado a cabo.

El Secretario de Educación Pública y Director General de la USET, en el transcurso de la auditoría y con motivo de la intervención de la ASF, instruyó al Coordinador de Participación Social y Atención a Padres de Familia, informar a los padres de familia la relación oficial de personal docente y empleados adscritos en la escuela, con lo que se solventa lo observado.

9. Con la revisión de la información de las actividades de los consejos escolares de participación social en el REPUCE, se acreditó que para el 7.0% de los centros escolares de la muestra de auditoría, no se registró la información del acta de instalación, así como de la

primera y segunda sesión de los consejos; adicionalmente, el 49.0% de los padres de familia integrantes de los consejos indicaron que no tenían conocimiento de la operación del REPUCE.

El Secretario de Educación Pública y Director General de la USET, en el transcurso de la auditoría y con motivo de la intervención de la ASF, instruyó al Coordinador de Participación Social y Atención a Padres de Familia, implementar los mecanismos de control necesarios a fin de registrar el acta de instalación de los consejos, así como las actas de la primera y segunda sesión, y dar a conocer la operación de los consejos escolares, con lo que se solventa lo observado.

10. 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.

11. Con la revisión de las actas de la primera sesión de los consejos escolares de participación social, que conformaron la muestra auditada, se concluyó que no se llevó a cabo la primera sesión del consejo escolar: la planeación anual, en el 2.0% de las escuelas de la muestra; de igual manera, se constató que el 21.0% se celebró fuera del plazo establecido en la normativa aplicable. El 100.0% de las actas revisadas contiene los objetivos de los programas federales, estatales y municipales a los que están incorporados los centros escolares, mientras que el 2.0% no establece las metas de dichos programas; adicionalmente, derivado de consultas con los padres de familia, se observó que el 9.0% no fue informado de la aplicación de los programas en su centro escolar.

El Secretario de Educación Pública y Director General de la USET, en el transcurso de la auditoría y con motivo de la intervención de la ASF, instruyó al Coordinador de Participación Social y Atención a Padres de Familia, cumplir con los plazos establecidos para la realización de sesiones y asambleas conforme al calendario que emite el Consejo Nacional de Participación Social en la Educación (CONAPASE), con lo que se solventa lo observado.

12. Con la revisión de las actas de la segunda sesión de los consejos escolares de participación social que conformaron la muestra auditada y las respuestas a los cuestionarios aplicados a los presidentes de los consejos, se verificó que en el 2.0% de los centros escolares no se efectuó la segunda sesión del consejo escolar: el seguimiento del programa de trabajo; de igual manera, en el 100.0% de las actas no se registraron los avances de los programas escolares y el 13.0% de los de los padres de familia consultados indicó que no participaron en la segunda sesión del Consejo Escolar de Participación Social.

El Secretario de Educación Pública y Director General de la USET, en el transcurso de la auditoría y con motivo de la intervención de la ASF, instruyó al Coordinador de Participación Social y Atención a Padres de Familia, informar los avances de los distintos programas en la segunda sesión del consejo escolar, con lo que se solventa lo observado.

13. Se requirió a la autoridad educativa del estado, el informe anual de actividades del Consejo Escolar de Participación Social, de las escuelas de la muestra de auditoría; sin embargo, la USET señaló que, en 2014, no se solicitó la entrega del acta de informe anual, con la finalidad de apoyar a las escuelas con el ahorro de impresiones; por lo anterior, no se pudo

constatar si se realizaron los informes correspondientes al ciclo escolar 2013-2014. De forma complementaria se aplicó un cuestionario, donde se preguntó a los presidentes de los consejos escolares de participación social en las escuelas seleccionadas, si el consejo donde participa elaboró un informe de anual de actividades, incluidos los ingresos y egresos de la cooperativa escolar; al respecto se obtuvo una respuesta negativa en el 20.0% de los casos.

El Secretario de Educación Pública y Director General de la USET, en el transcurso de la auditoría y con motivo de la intervención de la ASF, instruyó al Coordinador de Participación Social y Atención a Padres de Familia, se realice un informe de transparencia y rendición de cuentas a la comunidad escolar, al final del ciclo respectivo, con lo que se solventa lo observado.

Educación: Capacitación y Asistencia

14. La evidencia que presentó la autoridad educativa del estado, respecto de las acciones y programas de capacitación en relación con las funciones y atribuciones de los integrantes de los consejos escolares de participación social, estuvo conformada por oficios, minutas, instrucciones y diversos documentos; sin embargo, con el análisis de las respuestas de los presidentes de los consejos escolares, al cuestionario que se les aplicó, se acreditó que el 18.0% no recibió capacitación sobre el funcionamiento de los consejos donde participan.

El Secretario de Educación Pública y Director General de la USET, en el transcurso de la auditoría y con motivo de la intervención de la ASF, instruyó al Coordinador de Participación Social y Atención a Padres de Familia, realizar la capacitación sobre el funcionamiento de los consejos escolares, a todos sus integrantes, con lo que se solventa lo observado.

Educación: Mecanismos de Atención de Quejas, Denuncias y Sugerencias

15. La autoridad educativa del estado presentó evidencias de que las sugerencias e inquietudes de los integrantes de los consejos escolares de participación social son atendidas por medio de la Coordinación del Consejo de Participación Social y Atención a Padres de Familia, que pertenece a la Secretaría de Educación Pública del estado; al respecto, proporcionó oficios, minutas, instrucciones y diversos documentos; adicionalmente, con la revisión de los cuestionarios aplicados, el 44.0% de los consejeros consultados afirmaron que las autoridades educativas no han puesto a su alcance los medios necesarios para presentar quejas, denuncias y sugerencias.

El Secretario de Educación Pública y Director General de la USET, en el transcurso de la auditoría y con motivo de la intervención de la ASF, instruyó al Coordinador de Participación Social y Atención a Padres de Familia, implementar un buzón de sugerencias para dicha área, así como también en la página de internet de la Secretaría de Educación del estado. Asimismo, se debe anexar una ventanilla donde los padres de familia contacten a la Coordinación de Participación Social y Atención a Padres de Familia y se atienda la queja o denuncia; asimismo, debe disponerse de un registro, mediante un formato de control, donde los quejosos mencionen si fue satisfactoria la atención por parte de la coordinación y si se solucionó oportunamente su problemática, con lo que se solventa lo observado.

16. Con la evidencia que proporcionó la autoridad educativa del estado, se constató que las quejas, denuncias y sugerencias que presentan los integrantes de los consejos escolares de participación social son recibidas por el personal de la Coordinación de Participación Social y

Atención a Padres de Familia, el cual elabora un acuerdo con la persona que realiza la queja, denuncia o sugerencia; sin embargo, no presentó documentación que constate que dicho compromiso se cumplió. Aunado a lo anterior, el 11.0% de los integrantes de los consejos que presentaron alguna queja, denuncia o sugerencia, indicó que, en el caso de haber presentado alguna inquietud, ésta fue atendida de manera regular.

El Secretario de Educación Pública y Director General de la USET, en el transcurso de la auditoría y con motivo de la intervención de la ASF, instruyó al Coordinador de Participación Social y Atención a Padres de Familia, informar a los padres de familia integrantes de los consejos escolares de participación social, el procedimiento para presentar las quejas, denuncias y sugerencias, y que éstas sean atendidas por la misma coordinación, con lo que se solventa lo observado.

Educación: Transparencia y Difusión

17. El 78.0% de los padres de familia consultados indicó haber participado en la elaboración del informe anual de actividades, y que el mismo fue colocado en un lugar visible dentro del centro escolar. Sin embargo, la autoridad educativa del estado no presentó evidencia gráfica, de un 20.0% de las escuelas de la muestra, que permitiera constatar que estos informes fueron colocados en lugares visibles del centro escolar.

El Secretario de Educación Pública y Director General de la USET, en el transcurso de la auditoría y con motivo de la intervención de la ASF, instruyó al Coordinador de Participación Social y Atención a Padres de Familia, implementar los mecanismos de control necesarios para presentar en un lugar visible del centro escolar, el informe de transparencia y rendición de cuentas, con lo que se solventa lo observado.

Educación: Evaluación de la Gestión y Resultados

18. La USET presentó el informe anual de actividades de los consejos escolares de participación social en la educación básica y de los comités de padres de familia del ciclo escolar 2013-2014, elaborado por la Dirección General del Consejo de Participación Social y Atención a Padres de Familia, en el que se establecen las problemáticas que se atendieron, así como las asesorías brindadas en diversas instituciones. Sin embargo, dicho informe no presenta resultados de evaluaciones realizadas a los consejos escolares.

El Secretario de Educación Pública y Director General de la USET, en el transcurso de la auditoría y con motivo de la intervención de la ASF, instruyó al Coordinador de Participación Social y Atención a Padres de Familia, realizar un trabajo coordinado con la Dirección de Educación Básica, para que los consejos escolares reporten a la Coordinación de Participación Social y Atención a Padres de Familia los informes realizados con el objeto de fomentar la transparencia de los recursos de los programas federales, con lo que se solventa lo observado.

19. De acuerdo con la documentación entregada y analizada para los trabajos de auditoría de la Participación Social en el Gasto Federalizado del Estado de Tlaxcala, 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 dispone en la Unidad de Servicios Educativos de Tlaxcala, de un área que promueve y apoya las labores de los consejos de participación social en la educación.
- Se constituyó el Consejo Estatal de Participación Social en la Educación y los consejos municipales en todos los municipios de la entidad federativa.
- El 93.0% de las escuelas primarias públicas disponen de un Consejo Escolar de Participación Social.
- La promoción, seguimiento, registro y control de las actividades de los consejos escolares, fueron actividades coordinadas entre las autoridades estatales y federales.
- El 100.0% de los consejos se integró por medio de una asamblea escolar de padres de familia.

DEBILIDADES

- El Consejo Estatal de Participación Social en la Educación no operó con base en la normativa, ya que sólo realizó una sesión en 2014.
- No se constituyeron los consejos escolares de participación social en el 7.0% de las primarias públicas.
- Las actas de instalación de los consejos escolares de participación social, de la muestra de auditoría, no estuvieron disponibles para el 5.0% de los centros educativos de la muestra.
- Los consejos escolares de participación social de la muestra de auditoría no verificaron, en el 11.0% de los casos, la asistencia de los docentes al plantel educativo.
- Las sesiones de los consejos no fueron registradas en el REPUCE, en el 7.0% de los centros escolares de la muestra de auditoría.
- La primera sesión de los consejos escolares, denominada planeación anual, no se llevó a cabo en el 2.0% de los planteles educativos de la muestra de auditoría.
- La segunda sesión de los consejos escolares, denominada seguimiento del programa de trabajo, no se realizó en el 2.0% de los planteles educativos de la muestra de auditoría.
- La autoridad educativa del estado no entregó evidencias de la elaboración del informe anual de actividades, para los centros escolares de la muestra auditada.
- No se proporcionó a los integrantes de los consejos escolares capacitación sobre sus funciones y atribuciones.
- Las autoridades educativas no disponen de los medios adecuados para el seguimiento de las quejas, denuncias o sugerencias que presentan los integrantes de los consejos escolares de participación social.
- Los informes de actividades no fueron publicados en lugares visibles para toda la comunidad escolar, en el 20.0% de los centros escolares de la muestra de auditoría.

- No se elaboró una evaluación sobre el desempeño de los consejos escolares de participación social.

El Secretario de Educación Pública y Director General de la USET, en el transcurso de la auditoría y con motivo de la intervención de la ASF, instruyó al Coordinador de Participación Social y Atención a Padres de Familia, seguir con el trabajo vinculado a las fortalezas y, sobre todo, atender las debilidades de las observaciones que hace la ASF, con lo que se solventa lo observado.

Salud: Integración y Operación

20. Mediante entrevista con el personal designado, se identificó que en la Secretaría de Salud del estado existe un área responsable de la coordinación del trabajo del Aval Ciudadano, denominada Departamento de Innovación y Calidad, cuyo encargado lleva en ese cargo un año; el área dispone de 17 personas y como sistema de registro de los avales ciudadanos se utiliza una plataforma federal denominada Sistema de Registro de Aval Ciudadano (SIRAVAL); el área dispone de funciones específicas descritas en un Manual de Procedimientos, y se encuentra dentro de la estructura organizacional de la Secretaría de Salud del Estado de Tlaxcala. Como mecanismo de seguimiento y verificación de las actividades de los avales ciudadanos se utilizan los formatos establecidos por la Federación; sin embargo, no se encontró un mecanismo sistematizador y concentrador de la información para este ejercicio.

El Secretario de Salud y Director General del Organismo Público Descentralizado (O.P.D.) Salud de Tlaxcala, en el transcurso de la auditoría y con motivo de la intervención de la ASF, instruyó al Director de Planeación del O.P.D. Salud de Tlaxcala, establecer los mecanismos que permitan realizar el seguimiento y verificación de las actividades de los avales ciudadanos en forma sistematizada; lo anterior, con el propósito de generar la confianza deseada, así como mejorar, fortalecer, apoyar y motivar la participación social en el sector salud, con lo que se solventa lo observado.

21. De acuerdo con la relación de unidades médicas y del registro de avales ciudadanos que se entregó por el área de calidad de la Secretaría de Salud del estado, el total de las unidades médicas en la entidad es de 181 y en cada una se constituyó un Aval Ciudadano. Igualmente, conforme a la revisión de las actas de instalación de los avales ciudadanos de 23 unidades médicas que conformaron la muestra de auditoría, se constató que los avales se instalaron en su totalidad y las actas fueron debidamente firmadas.

Por otra parte, mediante la aplicación de un cuestionario a los avales de las 23 unidades médicas de la muestra de auditoría, el 13.0% mencionó que no dispone de una copia de su acta de instalación.

El Secretario de Salud y Director General del O.P.D. Salud de Tlaxcala, en el transcurso de la auditoría y con motivo de la intervención de la ASF, instruyó al Director de Planeación del O.P.D. Salud de Tlaxcala, establecer los mecanismos que permitan entregar una copia del acta de instalación a todos los avales ciudadanos, y se genere la evidencia correspondiente para validar esta acción, con lo que se solventa lo observado.

22. De acuerdo con la consulta a los avales ciudadanos, pertenecientes a la muestra de auditoría, el 48.0% mencionó que presentó observaciones y sugerencias sobre el Seguro Popular; además, mediante la revisión de los informes de Seguimiento Construir Ciudadanía

en Salud: Aval Ciudadano, correspondiente a los tres cuatrimestres de 2014, se comprobó que contemplaron información relacionada con el Seguro Popular; sin embargo, no se evidenció que se hicieron del conocimiento del titular del Régimen Estatal de Protección Social en Salud (REPSS).

El Secretario de Salud y Director General del O.P.D. Salud de Tlaxcala, en el transcurso de la auditoría y con motivo de la intervención de la ASF, instruyó al Director de Planeación del O.P.D. Salud de Tlaxcala, establecer los mecanismos que permitan informar de forma regular y calendarizada al titular del REPSS, sobre las principales observaciones y recomendaciones formuladas por los avales ciudadanos en las unidades incorporadas al Sistema de Protección Social en Salud, lo que permitirá al REPSS dar cumplimiento al Artículo 63 del Reglamento de la Ley General de Salud en materia de Protección Social en Salud, con lo que se solventa lo observado.

23. Con la revisión del Convenio Específico de Colaboración para el Programa Sistema Integral de Calidad en Salud (SICALIDAD) de 2013, se verificó que la Secretaría de Salud del estado evidenció, mediante cédulas de vigilancia elaboradas por los avales ciudadanos, la entrega de bienes por acuerdos de gestión en 10 unidades médicas, que correspondieron a la relación de proyectos y compromisos de calidad realizados mediante dichos acuerdos en 2013.

24. La Secretaría de Salud del estado, mediante oficio IYC/0546/2015, de fecha 24 de julio de 2015, informó que no se utilizó el formato de supervisión del Aval Ciudadano y en su lugar se usó una cédula de evaluación para el seguimiento de las funciones de los avales; sin embargo, esos documentos no fueron proporcionados para su revisión.

El Secretario de Salud y Director General del O.P.D. Salud de Tlaxcala, en el transcurso de la auditoría y con motivo de la intervención de la ASF, instruyó al Director de Planeación del O.P.D. Salud de Tlaxcala, establecer los mecanismos que permitan mejorar el seguimiento de las recomendaciones incluidas en la Carta Compromiso, y utilizar el formato de supervisión correspondiente, para generar la evidencia documental del cumplimiento de esta actividad, con lo que se solventa lo observado.

25. Con base en la documentación proporcionada por la Secretaría de Salud del estado, se verificó que existió una adecuada coordinación entre la instancia estatal y la federal, en lo referente a la estrategia del Aval Ciudadano. Al respecto, se constató que para el registro de los avales ciudadanos se utilizó una plataforma denominada Sistema de Registro de Aval Ciudadano (SIRAVAL).

26. Con la revisión de las cartas compromiso al ciudadano, elaboradas por el Aval Ciudadano en 2014, se determinó que se proporcionó el total de dichas cartas para el 48.0% de las unidades médicas de la muestra de auditoría, es decir, de los 3 cuatrimestres; en el 35.0% de las unidades médicas se reportó al menos un cuatrimestre, de los 3 que deberían realizar y para el 17.0% no se entregó evidencia. Por otro lado, con base en la aplicación de un cuestionario a los avales ciudadanos de la muestra seleccionada, el 79.0% manifestó que conoce el formato de Carta Compromiso, mientras que el 21.0% señaló que no tuvo copia de dicho documento.

El Secretario de Salud y Director General del O.P.D. Salud de Tlaxcala, en el transcurso de la auditoría y con motivo de la intervención de la ASF, instruyó al Director de Planeación del

O.P.D. Salud de Tlaxcala, establecer los mecanismos que permitan fortalecer las funciones de los avales ciudadanos, así como asegurar que cada uno conozca y disponga del material establecido para el desarrollo de sus actividades, en relación con las cartas compromiso, se genere la evidencia documental del cumplimiento adecuado de esta actividad y se realice en forma cuatrimestral, con lo que se solventa lo observado.

27. Las unidades médicas deben realizar cada cuatrimestre encuestas a los usuarios de los servicios de salud mediante su propio personal, para lo cual utilizan un formato proporcionado por la Secretaría de Salud federal, para dar cumplimiento al Sistema Nacional de Indicadores de Calidad en Salud (INDICAS); asimismo, el Aval Ciudadano, mediante otro formato determinado también por esa secretaría, debe realizar la misma encuesta, en un número mínimo del 30.0% de las que realizó la unidad médica.

De las 23 unidades médicas revisadas que integraron la muestra de auditoría, tres no mostraron evidencia sobre la elaboración de encuestas a usuarios de las unidades médicas, tanto del Aval Ciudadano como de la unidad médica; dos no presentaron encuestas de la unidad médica y dos no reportaron encuestas realizadas por el Aval Ciudadano. De las 18 unidades médicas que evidenciaron ambas encuestas, es decir, las que realizó la unidad médica y las del Aval Ciudadano, diez 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 tres 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 está indicado el formato a utilizar por cada uno; además, en seis unidades médicas, los formatos de las encuestas no se encontraron debidamente llenados de acuerdo con lo solicitado (fecha de elaboración, localidad, nombre de la unidad, nombre y firma del Aval Ciudadano, nombre y firma del responsable de la unidad).

Por otra parte, mediante un cuestionario aplicado a los avales ciudadanos, de las unidades médicas seleccionadas, se determinó que el 83.0% afirmó haber comparado sus resultados con los del personal de la unidad médica que también aplicó las encuestas a los usuarios de los servicios de salud.

El Secretario de Salud y Director General del O.P.D. Salud de Tlaxcala, en el transcurso de la auditoría y con motivo de la intervención de la ASF, instruyó al Director de Planeación del O.P.D. Salud de Tlaxcala, establecer los mecanismos que permitan asegurar el uso adecuado de los formatos, el llenado completo y adecuado de los mismos, así como el cumplimiento de al menos el 30.0% de encuestas realizadas por el Aval Ciudadano, respecto de las realizadas por la unidad, a efecto de que se genere la evidencia documental del cumplimiento de esta actividad, referente a los indicadores de trato digno INDICAS, con lo que se solventa lo observado.

28. La Guía de Cotejo para el monitoreo ciudadano es un instrumento que fomenta el diálogo entre el Aval Ciudadano y el personal de la unidad médica, con la finalidad de tomar decisiones conjuntas para la mejora del trato digno; se inicia con la solicitud de información del monitoreo institucional y concluye con el establecimiento de mejoras en la calidad de los servicios de salud. Cada Guía de Cotejo, en su apartado 2, obedece a la Carta Compromiso anterior, por lo que se revisa si los compromisos establecidos previamente se cumplieron y

en su apartado 7 obedece a la Carta Compromiso posterior, en la que se establecen las áreas de mejora como compromisos a llevarse a cabo por parte del titular de la unidad médica.

De acuerdo con lo anterior, se analizó la congruencia entre las guías de cotejo y las cartas compromiso correspondientes a las 23 unidades médicas que integraron la muestra de auditoría; al respecto, se determinó que sólo en el 65.0% de las unidades se presentaron las guías de cotejo completas, es decir, de los tres cuatrimestres; en el 48.0% las cartas compromiso estuvieron completas y en el 48.0% de las unidades médicas se entregaron ambos documentos completos. Asimismo, en el 65.0% de los casos de la muestra, se analizaron los documentos presentados y, en el 83.0% existió congruencia entre lo expresado en las guías de cotejo y en las cartas compromiso anterior y posterior que corresponden.

El Secretario de Salud y Director General del O.P.D. Salud de Tlaxcala, en el transcurso de la auditoría y con motivo de la intervención de la ASF, instruyó al Director de Planeación del O.P.D. Salud de Tlaxcala, establecer los mecanismos que permitan asegurar que los avales ciudadanos realicen la totalidad de sus actividades con el llenado de los formatos correspondientes, así como verificar la congruencia entre los acuerdos generados en las cartas compromiso y las propuestas registradas en las guías de cotejo; igualmente, recordar que los acuerdos establecidos en las cartas compromiso deberán corresponder con acciones que puedan realizarse en un periodo definido y de resolución en la unidad, con lo que se solventa lo observado.

29. Mediante consulta a 23 avales ciudadanos seleccionados en la muestra de auditoría, que respondieron el cuestionario aplicado, el 29.0% comentó no haber asistido a reuniones del Comité Estatal de Calidad en Salud (CECAS); al respecto, la Secretaría de Salud del estado manifestó que no se realizaron reuniones de ese comité durante 2014.

El Secretario de Salud y Director General del O.P.D. Salud de Tlaxcala, en el transcurso de la auditoría y con motivo de la intervención de la ASF, instruyó al Director de Planeación del O.P.D. Salud de Tlaxcala, establecer las acciones que permitan realizar el número de sesiones anuales correspondientes del Comité Estatal de Calidad en Salud (mínimo tres sesiones), programar el tema de la calidad de los servicios en salud y que se asegure la participación de al menos un Aval Ciudadano en dicho comité, con lo que se solventa lo observado.

30. Mediante consulta a 23 avales ciudadanos, el 29.0% comentó no haber asistido a alguna reunión del Comité de Calidad y Seguridad del Paciente (COCASEP); asimismo, con base en la revisión de las minutas de las sesiones de los COCASEP, de las jurisdicciones I y II, no se apreció la participación del Aval Ciudadano en temas referentes a la participación ciudadana en salud, durante 2014.

El Secretario de Salud y Director General del O.P.D. Salud de Tlaxcala, en el transcurso de la auditoría y con motivo de la intervención de la ASF, instruyó al Director de Planeación del O.P.D. Salud de Tlaxcala, establecer las acciones que permitan llevar a cabo las sesiones del COCASEP con la temática establecida en los lineamientos respectivos y asegurar la presencia del Aval Ciudadano en todas las sesiones que se realicen en el año, con lo que se solventa lo observado.

31. Mediante la verificación de los Informes de Seguimiento Construir Ciudadanía en Salud: Aval Ciudadano, se constató que los informes se realizaron de forma cuatrimestral; además, se verificó que fueron enviados al personal de la instancia coordinadora federal.

Salud: Capacitación y Asistencia

32. La entidad fiscalizada acreditó que efectuaron diversas acciones de capacitación para los avales ciudadanos en 2014, como la presentación del Programa Bienvenida en las jurisdicciones I, II y III; además, se identificaron diversas actividades de capacitación a los avales ciudadanos durante el ejercicio 2014, sobre temas referentes al Programa SICALIDAD, levantamiento de encuestas, llenado de formatos de cartas compromiso, guías de cotejo y seguimiento de quejas, entre otros; asimismo, se evidenció la capacitación realizada por la Coordinación de Salud, Unidad de Enseñanza, Investigación y Calidad del Estado de Tlaxcala.

Además, con base en los cuestionarios contestados por los avales ciudadanos de 23 unidades médicas, el 83.0% mencionó que, cuando se constituyeron los comités, se recibió capacitación sobre las funciones de los avales, los instrumentos de cotejo y la realización de las cartas compromiso.

33. Con la revisión de las guías de cotejo correspondientes a 23 unidades médicas de la muestra de auditoría, se concluyó que en el 65.0% se presentaron completas dichas guías; en el 17.0% de las unidades se presentó al menos un cuatrimestre y en el 18.0% restante no se identificó evidencia alguna; además, en el cuestionario que se aplicó a los avales de estas unidades, dos mencionaron que no conocen ni saben llenar el formato Guía de Cotejo para el Monitoreo Ciudadano.

El Secretario de Salud y Director General del O.P.D. Salud de Tlaxcala, en el transcurso de la auditoría y con motivo de la intervención de la ASF, instruyó al Director de Planeación del O.P.D. Salud de Tlaxcala, establecer las acciones que permitan fortalecer el desarrollo de las funciones de los avales ciudadanos, así como el conocimiento de los mismos respecto de los diferentes formatos requeridos para el ejercicio de sus funciones, específicamente las guías de cotejo; así como asegurarse de que el Aval Ciudadano las realice de forma cuatrimestral, con lo que se solventa lo observado.

Salud: Mecanismos de Atención de Quejas, Denuncias y Sugerencias

34. Mediante la revisión de las actas de apertura del buzón ciudadano, libretas y minutas de seguimiento, y oficios diversos, se constató que en 20 unidades médicas de la muestra de auditoría, se dispuso de al menos un mecanismo de captación de quejas, denuncias y sugerencias, como buzones y libretas de registro, control y seguimiento de las quejas, sugerencias y felicitaciones; asimismo, con la información contenida en las actas de apertura del buzón ciudadano del Modelo de Gestión para la Atención de Quejas, Sugerencias y Felicitaciones (MANDE) y los diferentes mecanismos de captación de quejas, se verificó la presencia del Aval Ciudadano en la apertura de los mecanismos de atención.

Con base en el cuestionario aplicado a los avales ciudadanos de la muestra, el 65.0% mencionó que tiene participación activa en la apertura del buzón; el 18.0% refieren que no participan; el 4.0% indica que no tiene participación directa y el 13.0% de los avales no se pudo encuestar.

En las unidades médicas que no se pudo constatar, fue debido a que eran unidades móviles.

35. Con la revisión de las guías de cotejo de 20 unidades médicas, de las 23 que integraron la muestra de auditoría, ya que tres unidades son móviles, se observó que los avales utilizaron el apartado 7 de la Guía de Cotejo, como el mecanismo para plantear sus sugerencias de mejora en la unidad médica.

Asimismo, la encuesta aplicada a los avales reflejó que se utilizan otros medios para expresar las irregularidades encontradas en cada unidad médica, el 29.0% manifestó utilizar el buzón de quejas; 10.0% de los avales manifestaron sus sugerencias verbalmente a las autoridades de la unidad médica; 14.0% las presentó vía oficio; 10.0% mediante la Carta Compromiso; 14.0% por medio de reuniones con las autoridades de la jurisdicción; el 10.0% por medio de llamada telefónica al representante y el 13.0% restante no sabe cómo realizar su queja o denuncia.

36. Se evidenció que el 89.0% de las unidades de la muestra dispuso de un buzón de quejas, sugerencias y felicitaciones; sin embargo, no existió un módulo o área para presentar y atender las quejas, sugerencias o felicitaciones de los usuarios y de los avales ciudadanos.

El Secretario de Salud y Director General del O.P.D. Salud de Tlaxcala, en el transcurso de la auditoría y con motivo de la intervención de la ASF, instruyó al Director de Planeación del O.P.D. Salud de Tlaxcala, establecer la estrategia que permita disponer en las unidades de atención médica, de un módulo o área de atención a los usuarios para el registro y orientación de sus quejas, sugerencias y felicitaciones, con lo que se solventa lo observado.

37. Mediante la revisión de los registros disponibles por los gestores de calidad, sobre la consolidación, respaldo y seguimiento de las quejas, sugerencias y felicitaciones realizadas por los usuarios durante 2014, se constató que en el 75.0% de las unidades médicas de la muestra, existe al menos uno de estos registros y sólo en el 67.0% de éstas, el mecanismo de seguimiento permite identificar la participación del Gestor de Calidad.

El Secretario de Salud y Director General del O.P.D. Salud de Tlaxcala, en el transcurso de la auditoría y con motivo de la intervención de la ASF, instruyó al Director de Planeación del O.P.D. Salud de Tlaxcala, establecer los mecanismos que permitan fortalecer las funciones de los gestores de calidad, así como realizar el seguimiento, por parte de esta figura, de las quejas, sugerencias y felicitaciones presentadas por los usuarios en las unidades de atención médica; lo anterior, con el propósito de que los gestores de calidad dispongan de la consolidación, respaldo y seguimiento de las quejas, sugerencias y felicitaciones realizadas por los usuarios de las unidades médicas, con lo que se solventa lo observado.

38. Mediante consulta directa con los avales ciudadanos de 20 unidades médicas, el 67.0% respondió que sus denuncias y sugerencias fueron consideradas para el mejoramiento de la calidad del servicio de la unidad médica que le corresponde; además, con la revisión del apartado 2 de la Guía de Cotejo, se constató que en esas 20 unidades médicas que presentaron dichas guías, el Aval Ciudadano presentó diversas evidencias con las que se constata que los compromisos establecidos en ese apartado fueron cumplidos.

Salud: Transparencia y Difusión

39. En la encuesta realizada a 20 avales ciudadanos, el 75.0% comentó que hacen del conocimiento de la ciudadanía sus resultados dentro de la unidad médica; sin embargo, con la revisión de la evidencia de su publicación, junto con los indicadores de calidad de la unidad médica denominados INDICAS, el 46.0% de las unidades médicas de la muestra de auditoría no evidenciaron ese hecho.

El Secretario de Salud y Director General del O.P.D. Salud de Tlaxcala, en el transcurso de la auditoría y con motivo de la intervención de la ASF, instruyó al Director de Planeación del O.P.D. Salud de Tlaxcala, establecer los mecanismos que permitan la publicación sistematizada de los resultados de las evaluaciones realizadas por el Aval Ciudadano, en cada unidad médica, referentes a los indicadores de trato digno INDICAS, así como generar la evidencia documental donde se pueda constatar la unidad médica, el cuatrimestre y el año de que se trate, con lo que se solventa lo observado.

Salud: Evaluación de la Gestión y Resultados

40. Se analizaron las cédulas de evaluación, elaboradas por el área de calidad de la Secretaría de Salud del estado, utilizadas para verificar el desempeño de cada uno de los avales ciudadanos; sin embargo, no se acreditó la disponibilidad de una evaluación de manera integral sobre la gestión y resultados de los trabajos desarrollados por el Aval Ciudadano.

El Secretario de Salud y Director General del O.P.D. Salud de Tlaxcala, en el transcurso de la auditoría y con motivo de la intervención de la ASF, instruyó al Director de Planeación del O.P.D. Salud de Tlaxcala, para que, en lo sucesivo, se realice una evaluación integral anual del desempeño de los avales ciudadanos en el estado, con lo que se solventa lo observado.

41. De acuerdo con la documentación, entregada y analizada para los trabajos de auditoría de la Participación Social en el Gasto Federalizado del Estado de Tlaxcala, 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

- En la Secretaría de Salud del estado existe un área encargada de la coordinación del trabajo del Aval Ciudadano.
- Todas las unidades de salud de la entidad federativa tienen Aval Ciudadano.
- Se constituyó el Aval Ciudadano mediante un acta y se registró por medio de una plataforma electrónica que se controla en el ámbito federal.
- Los avales de las unidades médicas ganadoras de proyectos de gestión, mediante el programa SICALIDAD, recibieron la información necesaria para llevar a cabo sus acciones de contraloría social mediante cédulas de vigilancia.
- Existe comunicación continua con el personal de la instancia coordinadora federal, en relación con el Aval Ciudadano y temas de calidad en las unidades de salud.
- Se cumplió con la elaboración y envío, a la instancia coordinadora federal, de los Informes de Seguimiento Construir Ciudadanía en Salud: Aval Ciudadano por cada

cuatrimestre, en los que se presenta la información sobre el alcance y resultados de los avales ciudadanos.

- Se efectuaron diversas capacitaciones para mejorar el desempeño de los avales ciudadanos.
- Se constató la participación del Aval Ciudadano en la apertura de los buzones de captación de quejas, denuncias y sugerencias en el 89.0% de las unidades médicas de la muestra de auditoría, así como la existencia de otros mecanismos utilizados para tal fin, como libretas de registro, control y seguimiento, que están al alcance de los usuarios de las unidades médicas.
- Se identificó a la Guía de Cotejo como el principal mecanismo del Aval Ciudadano para plantear las áreas de mejora que identificó y a la Carta Compromiso para convertirlas en obligaciones por parte del responsable de la unidad médica.
- Los avales ciudadanos encuestados mencionaron que los compromisos que se establecieron fueron cumplidos.

DEBILIDADES

- El Responsable Estatal de Calidad no hizo del conocimiento del titular del REPSS o similar, los resultados del Aval Ciudadano.
- No se entregó copia del acta de instalación, ni de las cartas compromiso, en 3 y 5 unidades médicas, respectivamente, de la muestra de auditoría.
- No se entregó algún cuatrimestre de las guías de cotejo en el 18.0% de las unidades médicas de la muestra de auditoría y las cartas compromiso en el 17.0%.
- La supervisión de las cartas compromiso, por parte del personal del área de calidad, no se realizó en ninguna de las unidades médicas que formaron parte de la muestra de auditoría.
- No se evidenció que el Aval Ciudadano realizó el 30.0% de las encuestas a los usuarios de los servicios de salud, respecto de las que aplicó el personal de las unidades médicas, en el 65.0% de las unidades de la muestra de auditoría; además, dichas encuestas no están debidamente llenadas y el formato de la encuesta es utilizado indistintamente por el personal de la unidad médica y por el Aval Ciudadano, no obstante que existe un formato a utilizar por cada uno.
- La Secretaría de Salud del estado manifestó que no realizó reuniones del CECAS durante el ejercicio 2014, mientras que en las sesiones del COCASEP no participó el Aval Ciudadano, ya que no se agendó el tema de la participación social, a pesar de su importancia.
- No se identificó la participación del Gestor de Calidad en la consolidación, respaldo y seguimiento de las quejas, sugerencias y felicitaciones realizadas por los usuarios, en el total de las unidades médicas que formaron parte de la muestra de auditoría.
- El 46.0% de las unidades médicas, de la muestra de auditoría, no evidenciaron que los resultados del trabajo del Aval Ciudadano se hacen del conocimiento de la ciudadanía.

- No se llevó a cabo una evaluación integral sobre los resultados del Aval Ciudadano en la entidad federativa.

El Secretario de Salud y Director General del O.P.D. Salud de Tlaxcala, en el transcurso de la auditoría y con motivo de la intervención de la ASF, instruyó al Director de Planeación del O.P.D. Salud de Tlaxcala, atender a la brevedad, las debilidades detectadas en la auditoría, con lo que se solventa lo observado.

Seguridad Pública: Normativa Institucional

42. Con la revisión de los documentos normativos que proporcionó la Comisión Ejecutiva del Sistema Estatal de Seguridad Pública, se verificó que la participación social en esta materia se establece en la Ley de Seguridad Pública del Estado de Tlaxcala y en el Manual de Organización del Secretariado Ejecutivo del Sistema Estatal de Seguridad Pública. Sin embargo, se constató que, para el ámbito estatal y el municipal, no se dispone de lineamientos específicos que regulen a las figuras participativas correspondientes.

El Gobierno del Estado de Tlaxcala informó que la participación ciudadana se establece en la Ley General del Sistema Nacional de Seguridad Pública y en la Ley de Seguridad Pública del Estado de Tlaxcala y sus Municipios, con lo que se solventa lo observado.

Seguridad Pública: Integración y Operación

43. Con el análisis de la documentación que proporcionó la entidad, se constató que en el estado no se encuentra constituido formalmente el Comité Estatal de Participación Ciudadana, ya que no se mostró evidencia del acta de instalación. En el caso de sus 60 municipios, se verificó, mediante las actas de instalación correspondientes, que se encuentran conformados 11 comités de consulta y participación ciudadana.

El Contralor del Ejecutivo del Gobierno del Estado de Tlaxcala, en el transcurso de la auditoría y con motivo de la intervención de la ASF, proporcionó información de la Dirección de Participación Ciudadana de la Comisión Ejecutiva del Sistema Estatal de Seguridad Pública, correspondiente al calendario programático de la integración de 45 comités de consulta y participación ciudadana, los cuales se suman a los instalados, para cubrir la integración de los comités en todos los municipios; asimismo, se incluye la instalación del Comité Estatal de Participación Ciudadana, con lo que solventa lo observado.

44. En la entidad federativa existe un área encargada de la coordinación de los consejos ciudadanos de seguridad pública, denominada Dirección de Participación Ciudadana, de la Comisión Ejecutiva del Sistema Estatal de Seguridad Pública, cuyo titular lleva en ese cargo cinco años; el área se conforma de cuatro personas y dispone de un manual de organización en el que se mencionan las funciones que realizan los comités de consulta y participación ciudadana; asimismo, se verificó que no existe un sistema informático para registrar y realizar el seguimiento de las acciones realizadas por los comités, por lo que en forma alternativa utilizan la realización de minutas para llevar a cabo el control de su operación. Respecto del ámbito estatal, no existe un sistema de seguimiento ni registro de las acciones del Consejo Ciudadano de Seguridad Pública, pues no está conformado.

El Encargado del Despacho de la Dirección de Participación Ciudadana, en el transcurso de la auditoría y con motivo de la intervención de la ASF, solicitó al Presidente del Consejo Directivo

del Observatorio Ciudadano Urbano Local del Estado de Tlaxcala, su colaboración y apoyo para implementar un mecanismo o metodología que registre el seguimiento, alcance y la evaluación de las actividades de los comités ciudadanos en materia de seguridad pública, con lo que se solventa lo observado.

45. Con la revisión de la documentación que proporcionó la Comisión Ejecutiva del Sistema Estatal de Seguridad Pública, se verificó que este órgano tiene coordinación con las instancias estatales encargadas de la seguridad pública, mediante un convenio con un grupo multidisciplinario de servidores públicos, para tratar asuntos derivados de la participación ciudadana, no así con las instancias municipales, pues al respecto no se proporcionó evidencia. Por otra parte, su relación con el Secretariado Ejecutivo del Sistema Nacional de Seguridad Pública es fundamentalmente para tratar asuntos vinculados con la seguridad pública, sin incluirse lo referente a la participación social.

El Encargado del Despacho de la Dirección de Participación Ciudadana, en el transcurso de la auditoría y con motivo de la intervención de la ASF, informó respecto de la coordinación multidisciplinaria que mantienen con las instituciones de los órdenes de gobierno federal, estatal y municipal, en un marco de prevención del delito, la violencia, asistencia y servicios a la comunidad, con lo que se solventa lo observado.

46. Con el análisis de los documentos que proporcionó la Comisión Ejecutiva del Sistema Estatal de Seguridad Pública, se verificó que sólo dos, de los 11 municipios que tienen conformado su Comité de Consulta y Participación Ciudadana, operaron conforme a lo establecido en su normativa.

El Contralor del Ejecutivo del Gobierno del Estado de Tlaxcala, en el transcurso de la auditoría y con motivo de la intervención de la ASF, proporcionó información de la Dirección de Participación Ciudadana de la Comisión Ejecutiva del Sistema Estatal de Seguridad Pública, correspondiente al calendario programático de la integración de 45 comités de consulta y participación ciudadana, los cuales se suman a los ya instalados, para de esta forma cubrir con la integración de los comités en todos sus municipios; asimismo, se incluye la instalación del Comité Estatal de Participación Ciudadana, y una vez llevadas a cabo estas acciones, se verifique su operación, con lo que solventa lo observado.

47. De acuerdo con la documentación que proporcionó la Comisión Ejecutiva del Sistema Estatal de Seguridad Pública, se constató que este órgano no proporcionó evidencia de que se generaron informes de las actividades y resultados de la operación de los comités de consulta y participación ciudadana, mientras que, en el caso del ámbito estatal, no se constituyó el Comité Estatal de Participación Ciudadana.

El Encargado del Despacho de la Dirección de Participación Ciudadana de la Comisión Ejecutiva del Sistema Estatal de Seguridad Pública, en el transcurso de la auditoría y con motivo de la intervención de la ASF, instruyó a personal de esta Dirección, para que, en lo sucesivo, implemente un sistema informático de seguimiento y registro de las actividades de los comités de consulta estatal y municipal, y se remita un informe mensual del seguimiento y resultados de la operación de los comités, con lo que se solventa lo observado.

Seguridad Pública: Capacitación y Asistencia

48. De acuerdo con la documentación que proporcionó la Comisión Ejecutiva del Sistema Estatal de Seguridad Pública, se constató que, en 2014, se llevó a cabo el Diplomado en Gestión Estratégica de Prevención Social del Delito y otras acciones de capacitación enfocadas a temas relacionadas con la prevención, dirigidas a los integrantes de los consejos municipales de seguridad pública, pero no a los comités de consulta y participación ciudadana conformados en 11 municipios del estado.

Al respecto, el gobierno del estado proporcionó evidencia de la requisición, donde se solicitó capacitación y materiales impresos y digitales para los integrantes de los comités de consulta y participación ciudadana, en los temas de diseño, implementación y evaluación de políticas públicas en materia de prevención social; construcción y recuperación de espacios públicos; policía de proximidad y movilidad segura, con lo que se solventa lo observado.

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

49. De acuerdo con la documentación proporcionada por la Comisión Ejecutiva del Sistema Estatal de Seguridad Pública, se verificó que en el estado, en 2014, este órgano implementó una página de internet, mediante la cual la ciudadanía puede presentar sus solicitudes, peticiones y expresar sus comentarios y sugerencias en materia de seguridad pública; sin embargo, no son espacios para captar específicamente las denuncias y sugerencias de los comités.

El Encargado del Despacho de la Dirección de Participación Ciudadana de la Comisión Ejecutiva del Sistema Estatal de Seguridad Pública, en el transcurso de la auditoría y con motivo de la intervención de la ASF, informó que, respecto de la captación y registro de las quejas, denuncias y sugerencias de los comités, implementó la minuta como medio de registro y seguimiento de las quejas, denuncias y sugerencias de los integrantes de los comités de consulta estatal y municipal, con lo que se solventa lo observado.

Seguridad Pública: Transparencia y Difusión

50. Con la revisión de la evidencia proporcionada por la Comisión Ejecutiva del Sistema Estatal de Seguridad Pública, se constató que este órgano no difundió los resultados y logros de los comités de consulta y participación ciudadana.

El Encargado del Despacho de la Dirección de Participación Ciudadana de la Comisión Ejecutiva del Sistema Estatal de Seguridad Pública, en el transcurso de la auditoría y con motivo de la intervención de la ASF, solicitó al Director del Centro Estatal de Información de ese organismo, su colaboración y apoyo para implementar un link dentro de la página de internet de la Dirección de Participación Ciudadana, con objeto de difundir las actividades de los comités de consulta en materia de seguridad pública, con lo que se solventa lo observado.

Seguridad Pública: Evaluación de la Gestión y Resultados

51. Con el análisis de la información proporcionada por la Comisión Ejecutiva del Sistema Estatal de Seguridad Pública, no se encontró evidencia de que se hubiere realizado una evaluación al desempeño de la gestión y resultados de los comités de consulta y participación ciudadana.

El Encargado del Despacho de la Dirección de Participación Ciudadana de la Comisión Ejecutiva del Sistema Estatal de Seguridad Pública, en el transcurso de la auditoría y con motivo de la intervención de la ASF, solicitó al Presidente del Consejo Directivo del Observatorio Ciudadano Urbano Local del Estado de Tlaxcala, su colaboración y apoyo para implementar un mecanismo o metodología que registre el seguimiento, alcance y la evaluación de las actividades de los comités ciudadanos en materia de seguridad pública, con lo que se solventa lo observado.

52. Con el análisis de la información entregada para los trabajos de auditoría de la Participación Social en el Gasto Federalizado del Estado de Tlaxcala, se identificó que las figuras de participación social en el sector de seguridad pública, denominadas Comité Estatal de Participación Ciudadana y comités de consulta y participación ciudadana, presentaron fortalezas y debilidades, las cuales se mencionan a continuación:

FORTALEZA

- Existe normativa estatal que regula a las figuras de participación social en materia de seguridad pública.

DEBILIDADES

- No existe normativa federal específica 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 el ámbito estatal, ni en el municipal.
- No está constituido formalmente el Comité Estatal de Participación Ciudadana.
- De los 60 municipios del estado, se conformaron únicamente 11 comités de consulta y participación ciudadana.
- Únicamente dos, de los 11 municipios que tienen conformado su comité de consulta, operaron conforme a lo establecido en la normativa.
- La instancia coordinadora de las figuras de participación social tiene relación sólo con las instancias encargadas de la seguridad pública en el estado, pero no con los municipios.
- No se realizó una evaluación sobre la gestión y resultados de los comités.
- No se difundieron los resultados y logros de los comités de consulta y participación ciudadana.

El Encargado del Despacho de la Dirección de Participación Ciudadana de la Comisión Ejecutiva del Sistema Estatal de Seguridad Pública, en el transcurso de la auditoría y con motivo de la intervención de la ASF, instruyó al personal de las instancias correspondientes, para que den atención a las debilidades detectadas, con lo que se solventa lo observado.

Consecuencias Sociales

Las insuficiencias determinadas en el proceso de participación social en las materias revisadas, a saber, educación, salud y seguridad pública, no permitieron que sus figuras

participativas tuvieran la cobertura y alcance de actuación previstos por la normativa, a efecto de apoyar el logro de los objetivos de dichos sectores, vigilar y dar seguimiento a la gestión y resultados de la acción institucional con la cual se vinculan, y coadyuvar a su desarrollo eficiente y transparente.

Resumen de Observaciones y Acciones

Se determinó(aron) 43 observación(es) la(s) cual(es) fue(ron) solventada(s) por la entidad fiscalizada antes de la integración de este informe.

Dictamen

La Auditoría Superior de la Federación, coordinadamente con el Órgano de Fiscalización Superior del Estado de Tlaxcala, revisó una muestra de 45 centros escolares de educación básica; 60 consejos municipales de participación social en la educación; 1 Consejo Estatal de Participación Social en la Educación; 24 unidades médicas del sector salud; 3 comités de consulta y participación ciudadana; y 1 Comité Estatal de Participación Ciudadana. La auditoría se practicó sobre la información proporcionada por la entidad fiscalizada, de cuya veracidad es responsable.

En lo que respecta a los consejos de participación social en la educación, se concluyó que, en el estado, existen avances en la estrategia de impulsar la participación social en la educación, ya que está constituido el Consejo Estatal de Participación Social en la Educación, los consejos municipales en todos los municipios de la entidad, y los consejos escolares en el 93.0% de las primarias públicas; en tal sentido, se aprecian progresos en la constitución de los consejos. No obstante, existen áreas de mejora, ya que el consejo estatal realizó sólo una reunión en 2014; en el 80% de los consejos municipales la presidencia de éstos no está a cargo de un padre de familia, sino del presidente municipal; y en los consejos escolares sólo el 20.0% de los presidentes fueron padres de familia. Otro aspecto relevante es que no se atendió lo dispuesto por el artículo 65, fracción VII, de la Ley General de Educación, que determina la entrega a los padres de familia, por la autoridad escolar, de la relación oficial del personal docente y empleados adscritos en la escuela en la que están inscritos sus hijos.

Respecto de la participación social en el sector salud, existe una estrategia para impulsar la presencia de los avales ciudadanos en todas las unidades médicas de la Secretaría de Salud del estado, ya que esta figura existe en todas las unidades. No obstante, se registraron áreas de mejora, puesto que las observaciones y sugerencias formuladas por los avales al Seguro Popular no se hicieron del conocimiento del titular del Régimen Estatal de Protección en Salud; las cartas compromiso, para las unidades médicas de la muestra de auditoría se proporcionaron completas (los 3 cuatrimestres), sólo para el 48.0%, en el 17.0% no se entregó evidencia de las cartas y en el 35.0% fueron incompletas; las encuestas a los usuarios de los servicios de salud no se realizaron en los términos previstos por la normativa, ni en el caso de las unidades, ni por los avales ciudadanos.

En lo relativo a la participación social en los consejos ciudadanos de seguridad pública, existen reducidos avances en el estado, ya que no está constituido formalmente el comité estatal y únicamente se conformaron 11 comités de participación ciudadana en sus municipios, de los 60 que debieran constituirse, y sólo dos operaron conforme a la normativa.

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

Apéndices

Áreas Revisadas

Unidad de Servicios Educativos, Secretaría de Salud y la Comisión Ejecutiva del Sistema Estatal de Seguridad Pública, del estado de Tlaxcala.

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.