

Gobierno del Estado de Yucatán (Auditoría Coordinada)

Participación Social en el Gasto Federalizado

Auditoría Financiera y de Cumplimiento: 14-A-31000-02-1637

GF-1170

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:

70 centros escolares de educación básica

1 Consejo Estatal de Participación Social en la Educación

106 consejos municipales de participación social en la educación

28 unidades médicas del sector salud

1 Consejo Ciudadano Estatal de Seguridad Pública

4 consejos ciudadanos municipales de seguridad pública

Antecedentes

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

La Auditoría Superior de la Federación 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 la 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, éste 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 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 otorgue 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 sus estructuras y funciones específicas; 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 Auditoría Superior de la Federación (ASF) suscribió convenios de coordinación y colaboración con las Entidades de Fiscalización Superior de las Legislaturas Locales (EFSL), con el objeto de coordinar y fortalecer las acciones de fiscalización a los recursos federales transferidos a las entidades federativas, municipios y demarcaciones territoriales.

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

Esta auditoría se realizó con base en esa estrategia y se llevó a cabo conjuntamente con la Auditoría Superior del Estado de Yucatán; 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 Secretaría de Educación del estado dispone de un área para promover, apoyar y realizar el seguimiento de las actividades de los consejos de participación social en la educación; se denomina Unidad de Participación Social. Su actuación no se basó en ningún reglamento, manual o lineamiento, aunque está programada su elaboración para el ciclo escolar 2015. La titular del área tiene 8 meses en su encargo y dispone de cuatro personas de apoyo, una para el área operativa, dos para el área académica y una como asistente secretarial. El registro de la información referente a la integración y desarrollo de las 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 constituyó el 24 de junio de 2015; sin embargo, no se realizó ninguna sesión de trabajo en 2014.

El Secretario de Educación, en el transcurso de la auditoría y con motivo de la intervención de la ASF, instruyó a la Coordinadora General de Programas Estratégicos de la Secretaría de Educación, a efecto de que el Consejo Estatal de Participación Social en la Educación sesione en forma regular y se cumpla con las funciones que tiene establecidas, 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 no se instalaron consejos en el 4.7% de los 106 municipios de la entidad federativa; además, en los que presentaron actas de constitución, no se llevaron a cabo sesiones del consejo municipal.

El Secretario de Educación, en el transcurso de la auditoría y con motivo de la intervención de la ASF, instruyó a la Coordinadora General de Programas Estratégicos de la Secretaría de Educación, para realizar la instalación de todos los consejos municipales, así como las sesiones correspondientes, y cumplir con los objetivos contemplados para estos órganos, con lo que se solventa lo observado.

4. De acuerdo con la información proporcionada por la Secretaría de Educación del estado, el 10.8% de las primarias públicas en la entidad federativa no dispuso de un Consejo Escolar de Participación Social instalado.

El Secretario de Educación del estado, en el transcurso de la auditoría y con motivo de la intervención de la ASF, instruyó a la Coordinadora General de Programas Estratégicos de la Secretaría de Educación, instalar todos los consejos escolares de participación social (CEPS) del estado, y cumplir con los objetivos contemplados para estos órganos, con lo que se solventa lo observado.

5. La autoridad educativa estatal no proporcionó copia certificada del 25.7% de las actas de instalación de los consejos escolares de participación social que conformaron la muestra auditada; entregó evidencias del registro del 87.1% de los consejos escolares de la muestra, en el REPUCE, sin embargo, el 42.9% de los consejeros encuestados no tuvo copia del acta de instalación.

El Secretario de Educación del estado, en el transcurso de la auditoría y con motivo de la intervención de la ASF, instruyó a la Coordinadora General de Programas Estratégicos de la Secretaría de Educación, realizar las acciones pertinentes para proporcionar copia del acta de instalación a los integrantes de los consejos escolares de participación social, con lo que se solventa lo observado.

6. Con la revisión de una muestra de las actas de instalación de los consejos escolares de participación social, se verificó que el 18.6% de los consejos 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 17.1% de las escuelas auditadas.

El Secretario de Educación del estado, en el transcurso de la auditoría y con motivo de la intervención de la ASF, instruyó a la Coordinadora General de Programas Estratégicos de la Secretaría de Educación, para que la integración de los consejos escolares de participación social se ajuste a lo que establece la normativa vigente, en el sentido de que todos los consejos escolares deberán de constituirse por medio de una asamblea escolar, y su presidente debe ser un padre de familia con un hijo inscrito en la escuela, 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 92.9% de los consejos no realizó esta actividad; asimismo, en consulta directa con los padres de familia, integrantes de los consejos, se constató que el 90.0% revisa la asistencia de los docentes al centro escolar, y el 40.0% realiza el registro correspondiente.

El Secretario de Educación del estado, en el transcurso de la auditoría y con motivo de la intervención de la ASF, instruyó a la Coordinadora General de Programas Estratégicos de la Secretaría de Educación, para que se cumpla con la revisión de la normalidad en el funcionamiento del plantel escolar, con lo que se solventa lo observado.

8. Con base en los cuestionarios aplicados a una muestra de padres de familia, presidentes o integrantes de los consejos escolares de participación social, se obtuvo que de 67 cuestionarios contestados, de una muestra de 70, el 7.1% de los encuestados manifestó que no recibió información sobre la plantilla de docentes que laboran en cada centro escolar; el 2.9% no constató que la plantilla docente presentada efectivamente laboró en la escuela correspondiente, y en el caso de los consejos escolares que verificaron la plantilla de docentes y encontraron irregularidades, el 27.1% manifestó que éstas no se plasmaron en las actas de sesión de los consejos escolares.

El Secretario de Educación del estado, en el transcurso de la auditoría y con motivo de la intervención de la ASF, instruyó a la Coordinadora General de Programas Estratégicos de la Secretaría de Educación, realizar las gestiones necesarias y coordinarse con las instancias correspondientes, a fin de ajustarse a lo que establece la normativa referente a los consejos escolares de participación social, con lo que se solventa lo observado.

9. 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.

En lo relativo a la entrega de información, a los padres de familia, sobre la plantilla docente y personal adscrito a los centros escolares públicos de educación básica, la autoridad educativa escolar indicó que no se dispone de evidencia sobre esta actividad, debido a que desconocía que se tenía que realizar.

El Secretario de Educación del estado, en el transcurso de la auditoría y con motivo de la intervención de la ASF, instruyó a la Coordinadora General de Programas Estratégicos de la Secretaría de Educación, realizar las gestiones necesarias a fin de coordinarse con las instancias correspondientes, para entregar por escrito a los padres de familia, la plantilla docente y de personal adscrito en los centros escolares, así como tener evidencia del cumplimiento de esta actividad, con lo que se solventa lo observado.

10. Con la revisión de los registros de las actividades de los consejos escolares de participación social en el REPUCE, se constató que, de los centros escolares objeto de la muestra, no se registró la información del acta de instalación en el 12.9%; de la primera sesión en el 72.9%; y de la segunda sesión en el 90.0%; adicionalmente, el 68.6% de los padres de familia integrantes del consejo indicaron no tener conocimiento de la existencia y operación del REPUCE.

El Secretario de Educación del estado, en el transcurso de la auditoría y con motivo de la intervención de la ASF, instruyó a la Coordinadora General de Programas Estratégicos de la Secretaría de Educación, realizar las acciones pertinentes a fin de registrar las actividades de los consejos escolares de participación social en el REPUCE, 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 falta de un trabajo coordinado entre ambos órdenes de gobierno.

El Secretario de Educación del estado, en el transcurso de la auditoría y con motivo de la intervención de la ASF, instruyó a la Coordinadora General de Programas Estratégicos de la Secretaría de Educación, realizar las acciones pertinentes a fin de generar evidencia de la existencia de esquemas de coordinación entre las instancias educativas estatales y federales, respecto de la atención a los consejos de participación social en la educación, con lo que se solventa lo observado.

12. 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 57.1% de las escuelas de la muestra. De igual manera, se constató que el 74.3% de las actas revisadas de la primera sesión no contienen los objetivos y metas de los programas federales, estatales y municipales a los que están incorporados los centros escolares; adicionalmente, en las consultas efectuadas a los

padres de familia, integrantes de los consejos, se observó que el 18.6% no fueron informados de la aplicación de los programas en su centro escolar.

El Secretario de Educación del estado, en el transcurso de la auditoría y con motivo de la intervención de la ASF, instruyó a la Coordinadora General de Programas Estratégicos de la Secretaría de Educación, a fin de que, en lo subsecuente, el consejo sesione de forma regular, y así cumplir con sus objetivos, con lo que se solventa lo observado.

13. Con la revisión de las actas de la segunda sesión de los consejos escolares de participación social que conformaron la muestra auditada y las respuestas a los cuestionarios aplicados a los presidentes de los consejos, se verificó que no se efectuó la segunda sesión del consejo escolar en el 81.4% de las escuelas de la muestra. El seguimiento del Programa de Trabajo se realizó en el 7.1% de los centros escolares; de igual manera, en el 81.4% de las actas no se registraron los avances de los programas escolares y, el 10.0% de los padres de familia consultados indicaron que no participaron en la segunda sesión del Consejo Escolar de Participación Social.

El Secretario de Educación del estado, en el transcurso de la auditoría y con motivo de la intervención de la ASF, instruyó a la Coordinadora General de Programas Estratégicos de la Secretaría de Educación, realizar las sesiones del consejo con la participación de los padres de familia, efectuar el seguimiento necesario al programa de trabajo del centro escolar, y así cumplir con sus objetivos, con lo que se solventa lo observado.

14. Con la revisión de las actas que conformaron la muestra auditada, se concluyó que en ninguna de las escuelas de la muestra se elaboró el Informe Anual de Actividades; además, el 22.9% de los padres de familia consultados indicaron que en el consejo donde participan, no se elaboró dicho informe.

El Secretario de Educación del estado, en el transcurso de la auditoría y con motivo de la intervención de la ASF, instruyó a la Coordinadora General de Programas Estratégicos de la Secretaría de Educación, realizar las acciones pertinentes para elaborar, al final del ciclo escolar, los informes anuales correspondientes, con lo que se solventa lo observado.

Educación: Capacitación y Asistencia

15. 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, instrucciones y diversos documentos; sin embargo, del análisis de las respuestas de los presidentes de los consejos escolares, se concluyó que el 31.4% no recibieron capacitación sobre el funcionamiento de los consejos.

El Secretario de Educación del estado, en el transcurso de la auditoría y con motivo de la intervención de la ASF, instruyó a la Coordinadora General de Programas Estratégicos de la Secretaría de Educación, proporcionar la capacitación necesaria a los integrantes de los consejos escolares de participación social, así como obtener evidencias de esta actividad, con lo que se solventa lo observado.

Educación: Mecanismos de Atención a Quejas, Denuncias y Sugerencias

16. La evidencia presentada por la autoridad educativa del estado, en relación con los mecanismos de atención de las quejas, denuncias y sugerencias, al alcance de los integrantes de los consejos escolares de participación social, se integró por oficios y diversos documentos; adicionalmente, con base en los cuestionarios aplicados, el 40.0% de los consejeros afirmaron que las autoridades educativas no han puesto a su alcance los medios necesarios para presentar quejas, denuncias y sugerencias.

El Secretario de Educación del estado, en el transcurso de la auditoría y con motivo de la intervención de la ASF, instruyó a la Coordinadora General de Programas Estratégicos de la Secretaría de Educación, establecer los medios necesarios para que los consejeros puedan presentar quejas, denuncias y sugerencias, así como obtener la evidencia de esta actividad, con lo que se solventa lo observado.

17. Con la evidencia que proporcionó la autoridad educativa del estado, se constató que las quejas, denuncias o sugerencias que presentan los integrantes de los consejos escolares de participación social son atendidas por el personal de la Coordinación Estatal de Participación Social, el cuál elaboró informes sobre los incidentes atendidos que, en general, tuvieron los apartados siguientes: acciones relevantes, problemática, así como alternativas y sugerencias. Aunado a lo anterior, el 27.1% de los integrantes de los consejos que presentaron alguna queja, denuncia o sugerencia, indicaron que, en el caso de haber presentado alguna inquietud, ésta fue atendida con adecuada calidad.

El Secretario de Educación del estado, en el transcurso de la auditoría y con motivo de la intervención de la ASF, instruyó a la Coordinadora General de Programas Estratégicos de la Secretaría de Educación, para que sean atendidas las quejas, denuncias o sugerencias que presentan los integrantes de los consejos escolares de participación social, así como obtener evidencia de esta actividad, con lo que se solventa lo observado.

Educación: Transparencia y difusión

18. Con la evidencia gráfica presentada por las autoridades educativas del estado, se pudo constatar que, en el 15.7% de la muestra auditada, los informes anuales elaborados por los consejos no fueron colocados en lugares visibles del centro escolar; además, algunas de las fotografías presentadas no son claras en cuanto al lugar de ubicación y la calidad del informe. Finalmente, el 22.8% de los padres de familia señaló que no participó en la elaboración del Informe Anual de Actividades, y que el mismo no fue colocado en un lugar visible del centro escolar.

El Secretario de Educación del estado, en el transcurso de la auditoría y con motivo de la intervención de la ASF, instruyó a la Coordinadora General de Programas Estratégicos de la Secretaría de Educación para que los informes anuales elaborados por los consejos escolares de participación social sean colocados en lugares visibles, así como las fotografías que se presenten como evidencia de este acto sean claras en cuanto al lugar de ubicación y calidad del informe, con lo que se solventa lo observado.

Educación: Evaluación de la Gestión y Resultados

19. La autoridad educativa del estado presentó como evidencia de la evaluación de los consejos escolares de participación social, un oficio donde se les autoriza un monto para un estudio sobre el funcionamiento de los consejos escolares de participación social y otro con el calendario de actividades programadas en los CEPS en diversos municipios.

El Secretario de Educación del estado, en el transcurso de la auditoría y con motivo de la intervención de la ASF, instruyó a la Coordinadora General de Programas Estratégicos de la Secretaría de Educación, cumplir con la normativa vigente, en el sentido de llevar a cabo las evaluaciones de los consejos escolares de participación social, con lo que se solventa lo observado.

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

- Esta constituido el Consejo Estatal de Participación Social en la Educación.
- En la Secretaría de Educación del estado existe un área encargada de la coordinación de la figura de participación social.

DEBILIDADES

- A pesar de estar constituido, el Consejo Estatal de Participación Social en la Educación no realizó en 2014 sesiones de trabajo.
- No se constituyeron los consejos escolares de participación social en el 10.8% de las primarias públicas.
- No se constituyeron los consejos municipales de participación social en la educación en el 4.7% de los municipios.
- La entidad federativa no tiene sistemas de atención destinados a cubrir las áreas de mejora identificadas por los consejos escolares de participación social.
- No se elaboró una evaluación sobre la gestión y resultados de los consejos escolares de participación social.
- La promoción, seguimiento, registro y control de las actividades de los consejos escolares no fueron adecuadamente coordinadas entre las autoridades estatales y federales.
- El 42.9% de los consejos escolares de participación social, de la muestra de auditoría, no tuvo copia de su acta de instalación.
- El 18.6% de los consejos no fueron integrados por medio de una asamblea escolar.
- Los presidentes de los consejos de la muestra de auditoría, no fueron padres de familia en el 17.1% de las escuelas auditadas.

- En el 72.9% de los centros escolares, objeto de la muestra, no se registró en el REPUCE, la primera sesión del consejo, y en el 90.0% la segunda sesión.
- La primera sesión de los consejos escolares, denominada Planeación Anual, no se llevó a cabo en el 57.1% de las escuelas de la muestra.
- La segunda sesión de los consejos escolares, denominada Seguimiento del Programa de Trabajo, no se realizó en el 81.4% de los planteles educativos de la muestra.
- El informe anual de actividades no fue elaborado conforme a la normativa correspondiente, en los planteles de educación básica de la muestra de auditoría.
- El 31.4% de los consejos escolares no recibió capacitación sobre sus funciones y atribuciones.
- El 15.7% de los informes anuales elaborados por los consejo escolares, de la muestra auditada, no fueron colocados en lugares visibles del centro escolar.

El Secretario de Educación del estado, en el transcurso de la auditoría y con motivo de la intervención de la ASF, instruyó a la Coordinadora General de Programas Estratégicos de la Secretaría de Educación, mejorar las fortalezas, y realizar las acciones pertinentes para que en futuras revisiones no existan debilidades, con lo que se solventa lo observado.

Salud: Integración y Operación

21. Mediante entrevista con el personal designado por la Secretaría de Salud del estado, se identificó que existe un área encargada de la coordinación del trabajo del Aval Ciudadano, denominada Coordinación de Calidad Percibida a través del Aval Ciudadano, dentro de la Dirección de Calidad, y sus funciones consisten en capacitar a los avales y apoyar la constitución, registro y seguimiento de las actividades de esta figura; el titular del área tiene aproximadamente cuatro años en el cargo, y el área dispone de una persona en oficina; asimismo, se tiene un manual de procedimientos. Para el registro del acta de los avales ciudadanos se utiliza la plataforma del Sistema de Registro de Aval Ciudadano (SIRAVAL). Asimismo, como mecanismo de seguimiento y verificación de las actividades de los avales ciudadanos, por parte del personal del área de calidad, se realizan informes bimestrales estatales, informes cuatrimestrales federales y visitas de supervisión en campo.

22. De acuerdo con la relación de unidades médicas y del registro de avales ciudadanos que se entregó por la Coordinación de Calidad Percibida a través del Aval Ciudadano, el total de las unidades médicas públicas para la población sin seguridad social en la entidad fue de 161 y los avales ascendieron a 328, lo que manifiesta que en algunas unidades médicas existió más de un Aval Ciudadano; asimismo, según la información proporcionada por la coordinación citada, las unidades médicas que no dispusieron de un Aval Ciudadano fueron 11, equivalentes al 7.0% del total de las unidades médicas de la entidad federativa. Igualmente, conforme a la revisión de las actas de instalación de avales ciudadanos de 28 unidades médicas que conformaron la muestra revisada, se constató que en todas se instaló un Aval Ciudadano mediante acta, la cual está debidamente firmada por el Aval Ciudadano y por el titular de la unidad médica; además, mediante consulta directa con avales de 19 unidades médicas, de las 28 seleccionadas en la muestra de auditoría (los nueve faltantes no

se localizaron en sus domicilios), el 36.0% señaló que no dispuso de una copia de su Acta de Instalación debidamente requisitada y firmada.

El Secretario de Salud y Director General de los Servicios de Salud de Yucatán, en el transcurso de la auditoría y con motivo de la intervención de la ASF, instruyó a la Dirección de Planeación y Desarrollo de los Servicios de Salud, para que, en lo sucesivo, exista un Aval Ciudadano en cada una de las unidades médicas y disponga de una copia de su acta de instalación, así como resguardar la evidencia para fines de auditoría, con lo que se solventa lo observado.

23. Con la revisión de los resultados obtenidos mediante la aplicación de cuestionarios a los avales ciudadanos de 19 unidades médicas, se constató que el 35.7% realizó observaciones y sugerencias sobre el Seguro Popular; además, mediante la revisión de los Informes de Seguimiento Construir Ciudadanía en Salud, correspondiente a los tres cuatrimestres de 2014, se comprobó que contienen información relacionada con el Seguro Popular; sin embargo, no se evidenció que se hicieron del conocimiento del titular del Régimen de Protección Social en Salud de Yucatán.

El Secretario de Salud y Director General de los Servicios de Salud de Yucatán, en el transcurso de la auditoría y con motivo de la intervención de la ASF, instruyó a la Dirección de Planeación y Desarrollo de los Servicios de Salud, para que, en lo sucesivo, se establezcan mecanismos a fin de que el responsable estatal de calidad entere al titular del Régimen de Protección Social en Salud de Yucatán sobre los resultados integrales derivados del ejercicio de los avales, así como se informen regularmente las principales observaciones y recomendaciones formuladas por el Aval Ciudadano en las unidades médicas incorporadas al sistema de protección social, con lo que se solventa lo observado.

24. Con la revisión del Convenio Específico de Colaboración para el Programa Sistema Integral de Calidad en Salud (SICALIDAD) de 2013 y las cédulas de vigilancia sobre la entrega de bienes por acuerdos de gestión, de tres unidades médicas que fueron ganadoras de estos recursos, se constató que el Aval Ciudadano elaboró dichas cédulas en 2014 y avaló en todas las unidades la transparencia de la entrega de los bienes por acuerdos de gestión. Asimismo, del resultado obtenido de la aplicación del cuestionario a los avales de 19 unidades médicas, se determinó que el 43.0% verificó, mediante cédulas de vigilancia, las obras y acciones realizadas con recursos del programa SICALIDAD, el 25.0% no los verificó y el 32.0% no contestó la pregunta.

25. El responsable Estatal de Calidad de los Servicios de Salud de Yucatán (SSY) informó que la entidad no dispone de evidencia sobre la elaboración de los formatos de supervisión de las cartas compromiso al Aval Ciudadano, por parte de los responsables estatales de calidad y enlaces institucionales de calidad y educación en salud.

El Secretario de Salud y Director General de los Servicios de Salud de Yucatán, en el transcurso de la auditoría y con motivo de la intervención de la ASF, instruyó a la Dirección de Planeación y Desarrollo de los Servicios de Salud, para que, en lo sucesivo, se establezcan mecanismos para la elaboración de la carta compromiso cuatrimestral que realizan los avales ciudadanos en su unidad médica y se lleve a cabo su seguimiento mediante el formato de supervisión por parte del gestor de calidad correspondiente, el responsable estatal de calidad y los enlaces institucionales de calidad y educación en salud, con lo que se solventa lo observado.

26. Se evidenció que los mecanismos de comunicación y coordinación con la instancia coordinadora federal, representada por la Dirección General de Calidad y Educación en Salud de la Secretaría de Salud (DGCESS) fue por medio de la plataforma del Sistema de Registro de Aval Ciudadano (SIRAVAL) y un correo electrónico de fecha 24 de marzo de 2014.

27. Con la revisión de las cartas compromiso al ciudadano realizadas en 2014, se verificó que el 94.0% de las unidades médicas reportaron al menos un cuatrimestre de los tres que deberían realizar; dichas cartas se encontraron debidamente llenadas en cuanto al contenido de los compromisos, una no presentó la firma del responsable de la unidad médica y dos la del Aval Ciudadano; en el 26.0% de las cartas compromiso no se encontró la fecha de elaboración y el 4.0% no se evidenciaron con el formato completo. Del resultado obtenido de la aplicación del cuestionario aplicado a los avales de 19 unidades médicas, se determinó que el 64.0% tuvo conocimiento de la Carta Compromiso al Ciudadano, de los que el 21.0% no tuvo una copia de la misma.

El Secretario de Salud y Director General de los Servicios de Salud de Yucatán, en el transcurso de la auditoría y con motivo de la intervención de la ASF, instruyó a la Dirección de Planeación y Desarrollo de los Servicios de Salud, para que, en lo sucesivo, se establezcan mecanismos para la elaboración de las cartas compromiso en las unidades médicas, de forma completa y correcta cada cuatrimestre, debidamente llenadas respecto al contenido de los compromisos y firmadas por el responsable de la unidad médica y su Aval Ciudadano, y contengan la fecha de su elaboración; asimismo, instruye cerciorarse de que el total de los avales tengan conocimiento de la carta compromiso mediante una copia y sensibilizar a todas las personas involucradas sobre la importancia de este proceso, con lo que se solventa lo observado.

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

Del resultado obtenido del cuestionario aplicado a los avales de 19 unidades médicas, se obtuvo que todos afirmaron haber comparado sus resultados de la aplicación de las encuestas a los usuarios de los servicios de salud, con los obtenidos por el personal de la unidad médica; sin embargo, el responsable Estatal de Calidad de los SSY, informó que no se dispuso de las encuestas sobre los indicadores de trato digno en la mayoría de las unidades médicas de la muestra seleccionada, por lo que, de las 28 unidades médicas revisadas que integran la muestra de auditoría, 26 no mostraron evidencia sobre la aplicación de encuestas a usuarios de las unidades médicas realizadas por el Aval Ciudadano y 24 de las unidades médicas no evidenciaron las encuestas que debieron realizar con su propio personal.

El Secretario de Salud y Director General de los Servicios de Salud de Yucatán, en el transcurso de la auditoría y con motivo de la intervención de la ASF, instruyó a la Dirección de Planeación y Desarrollo de los Servicios de Salud, para que, en lo sucesivo, se establezcan los mecanismos necesarios a efecto de que la totalidad de las unidades médicas dispongan del formato de encuesta determinado por la Secretaría de Salud federal, a efecto de dar cumplimiento al Sistema Nacional de Indicadores de Calidad en Salud y se realice la encuesta correspondiente

en tiempo y forma a los usuarios de los servicios de salud mediante su propio personal; asimismo, instruye cerciorarse de que, simultáneamente, los avales ciudadanos realicen la misma encuesta, mediante el formato determinado por la Secretaría de Salud federal, 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; se inicia con la solicitud de información del monitoreo institucional y concluye con el establecimiento de acuerdos de mejoras en la calidad de los servicios de salud. Cada Guía de Cotejo en su apartado 2, obedece a la carta compromiso anterior, por lo que se revisa si los compromisos establecidos previamente se cumplieron, y en su apartado 7 obedece a la carta compromiso posterior, en la que se establecen las áreas de mejora como compromisos a llevarse a cabo por parte del titular de la unidad médica.

De acuerdo con lo anterior, se realizó un análisis de las guías de cotejo y las cartas compromiso correspondientes a las unidades médicas que integraron la muestra de auditoría; al respecto, se determinó que en el 89.0% de las unidades se presentaron las guías de cotejo completas, es decir, de los tres cuatrimestres de 2014; en el 96.0% las cartas compromiso estuvieron completas y en el 86.0% de las unidades médicas fueron ambos documentos completos. Asimismo, en el 57.0% de los casos, los documentos presentados permitieron realizar al menos un análisis y, de éste, en el 88.0% de los documentos analizados existió congruencia entre lo expresado en las guías de cotejo y las cartas compromiso anterior y posterior que corresponden.

El Secretario de Salud y Director General de los Servicios de Salud de Yucatán, en el transcurso de la auditoría y con motivo de la intervención de la ASF, instruyó a la Dirección de Planeación y Desarrollo de los Servicios de Salud, para que, en lo sucesivo, se establezcan mecanismos a fin de capacitar a todas las personas involucradas en el proceso de monitoreo ciudadano, con la finalidad de fomentar el diálogo efectivo entre el Aval Ciudadano y el personal de la unidad médica, y exista congruencia entre la carta compromiso anterior que obedece al apartado 2 de la guía de cotejo y la posterior, que atiende al apartado 7 de la misma guía, con lo que se solventa lo observado.

30. Con la revisión de las minutas de las sesiones del Comité Estatal de Calidad en Salud (CECAS), se constató que no existió participación de los avales ciudadanos, ya que no se incluyó, en las agendas de esos eventos, algún tema relacionado con la participación ciudadana; asimismo, mediante consulta directa con los avales de 19 unidades médicas que respondieron el cuestionario, el 36.0% comentó no haber asistido a alguna reunión del CECAS.

El Secretario de Salud y Director General de los Servicios de Salud de Yucatán, en el transcurso de la auditoría y con motivo de la intervención de la ASF, instruyó a la Dirección de Planeación y Desarrollo de los Servicios de Salud, para que, en lo sucesivo, se establezcan mecanismos y se adopten medidas, a fin de considerar e incluir el tema de la calidad en las sesiones del CECAS, e invitar por lo menos a un Aval Ciudadano como representante de esa figura de participación social en el sector salud en cada una de las sesiones, con lo que se solventa lo observado.

31. En la revisión de las minutas de las sesiones del Comité de Calidad y Seguridad del Paciente (COCASEP), no se encontró evidencia de la participación del Aval Ciudadano, debido a que no se incluyó en esos eventos el tema de la participación social; asimismo, mediante consulta directa con los avales de 19 unidades médicas que respondieron un cuestionario, de 28 unidades seleccionadas, el 54.0% comentó no haber asistido a alguna reunión del COCASEP.

El Secretario de Salud y Director General de los Servicios de Salud de Yucatán, en el transcurso de la auditoría y con motivo de la intervención de la ASF, instruyó a la Dirección de Planeación y Desarrollo de los Servicios de Salud, para que, en lo sucesivo, se establezcan mecanismos y se adopten medidas, a fin de considerar e incluir el tema de la calidad en las sesiones del COCASEP, y se invite por lo menos a un Aval Ciudadano como representante de esa figura de participación social en el sector salud en cada una de las sesiones, con lo que se solventa lo observado.

32. Mediante la revisión de los Informes de Seguimiento Construir Ciudadanía en Salud: Aval Ciudadano, se constató que se realizaron adecuadamente de forma cuatrimestral y además, se verificó que fueron enviados a la instancia coordinadora federal.

Salud: Capacitación y Asistencia

33. Con base en una consulta a los avales ciudadanos de 19 unidades médicas, el 64.0% mencionó haber recibido capacitación sobre sus funciones; asimismo, la entidad fiscalizada presentó como evidencia el material que se utilizó para la capacitación de los avales ciudadanos, con temas referentes a las funciones e instalación del Aval Ciudadano, instrumentos de evaluación, llenado de formatos de cartas compromiso, guía de cotejo, seguimiento de quejas, entre otros, así como lista de asistencia de los participantes.

34. Los avales ciudadanos encuestados de 19 unidades médicas manifestaron que conocen y saben llenar el formato Guía de Cotejo para el Monitoreo Ciudadano; asimismo, con la revisión de las guías de cotejo se constató que tres unidades médicas revisadas no presentaron evidencia del llenado de ese formato, por lo menos en un cuatrimestre y seis unidades médicas la presentaron de manera incompleta.

El Secretario de Salud y Director General de los Servicios de Salud de Yucatán, en el transcurso de la auditoría y con motivo de la intervención de la ASF, instruyó a la Dirección de Planeación y Desarrollo de los Servicios de Salud, para que, en lo sucesivo, se establezcan mecanismos y se adopten medidas, a fin de que los avales ciudadanos dispongan de la capacitación necesaria para la elaboración de las guías de cotejo y sensibilizarlos en la importancia que reviste esta actividad, con lo que se solventa lo observado.

Salud: Mecanismos de Atención de Quejas, Denuncias y Sugerencias

35. Mediante revisión de las minutas de apertura del Buzón Ciudadano, oficios de seguimiento y bitácoras, se constató que sólo existió evidencia de nueve unidades médicas de la muestra, en los que se dispuso de al menos un mecanismo de captación de quejas, denuncias y sugerencias, como los buzones; asimismo, con el análisis de 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 constató la presencia del Aval Ciudadano en la apertura de los

mecanismos de atención. Por otro lado, de acuerdo con el cuestionario aplicado a los avales ciudadanos de 19 unidades médicas, ocho mencionaron tener participación activa en la apertura del buzón.

El Secretario de Salud y Director General de los Servicios de Salud de Yucatán, en el transcurso de la auditoría y con motivo de la intervención de la ASF, instruyó a la Dirección de Planeación y Desarrollo de los Servicios de Salud, para que, en lo sucesivo, se establezcan mecanismos y se adopten medidas, a fin de invitar a los avales ciudadanos a las aperturas del buzón MANDE que debe existir en todas las unidades médicas, para lo cual se deberá elaborar un acta de apertura y en la cual debe comparecer el Aval Ciudadano, con lo que se solventa lo observado.

36. En tres unidades médicas no se evidenció la elaboración de guías de cotejo cuatrimestrales; en 19 se presentaron completas, y en seis fueron incompletas; con la revisión de las guías se observó que los avales utilizaron el apartado 7 como el mecanismo para plantear sus sugerencias de mejora en la unidad médica.

Asimismo, la encuesta aplicada a los avales de 19 unidades médicas, de 28 unidades seleccionadas, reflejó que se utilizan otros medios para expresar las irregularidades encontradas en cada unidad médica, a saber, buzón de quejas en el 29.0% de los avales encuestados, oficios en el 21.0%, por medio de encuestas, carta compromiso o reunión con las autoridades de la jurisdicción 11.0%, el 7.0% manifestó que no sabe cómo hacerlo y el 32.0% no respondió.

37. El Responsable Estatal de Calidad de los SSY mencionó que no se tiene implementado, en las unidades de salud, ningún módulo de atención para atender las quejas, sugerencias y felicitaciones de los usuarios y que, debido a la complejidad de establecer y acondicionar un área específica con personal para su recepción, con base en la normativa, es el Gestor de Calidad de cada unidad de salud, junto con el gestor de los servicios de salud en nivel hospitalario, quien se encarga de la recepción, registro, gestión y notificación de las opiniones por los usuarios.

El Secretario de Salud y Director General de los Servicios de Salud de Yucatán, en el transcurso de la auditoría y con motivo de la intervención de la ASF, instruyó a la Dirección de Planeación y Desarrollo de los Servicios de Salud, para que, en lo sucesivo, se establezcan mecanismos y se adopten medidas, a fin de que en todas las unidades médicas exista un área o módulo donde los usuarios puedan presentar sus quejas, sugerencias y felicitaciones, con lo que se solventa lo observado.

38. Mediante la revisión de las bitácoras en poder de los gestores de calidad, sobre la consolidación, respaldo y seguimiento de las quejas, sugerencias y felicitaciones presentadas por los usuarios en 2014, se constató que en el 57.0% de las unidades médicas de la muestra existe al menos uno de estos registros, en los cuales se puede identificar la participación del Gestor de Calidad.

El Secretario de Salud y Director General de los Servicios de Salud de Yucatán, en el transcurso de la auditoría y con motivo de la intervención de la ASF, instruyó a la Dirección de Planeación y Desarrollo de los Servicios de Salud, para que, en lo sucesivo, se establezcan mecanismos y se adopten medidas, a fin de que se disponga, en todas las unidades médicas, del registro,

consolidación, respaldo y seguimiento de las quejas, sugerencias y felicitaciones, con lo que se solventa lo observado.

39. Con la revisión del apartado 2 de la Guía de Cotejo, se constató que en 25 unidades médicas que presentaron dichas guías, de las 28 unidades seleccionadas, nueve no cumplen con el llenado correcto del apartado 2 de la guía y seis no muestran evidencia de que se cumplió el compromiso establecido; asimismo, mediante el cuestionario contestado por los avales de 19 unidades médicas, cinco mencionaron que las denuncias o sugerencias que realizaron no fueron consideradas para el mejoramiento de la calidad del servicio de la unidad médica.

El Secretario de Salud y Director General de los Servicios de Salud de Yucatán, en el transcurso de la auditoría y con motivo de la intervención de la ASF, instruyó a la Dirección de Planeación y Desarrollo de los Servicios de Salud, para que, en lo sucesivo, se establezcan mecanismos y se adopten medidas, a fin de que se proporcione la capacitación necesaria para la correcta elaboración de las guías de cotejo, específicamente del apartado 2 que se refiere al seguimiento de los compromisos del trimestre anterior, con lo que se solventa lo observado.

Salud: Transparencia y difusión

40. Con la encuesta realizada a los avales ciudadanos de 19 unidades médicas, el 61.0% comentó que se hicieron del conocimiento de la ciudadanía, dentro de las unidades médicas, los resultados sobre los indicadores de trato digno, así como los avances de mejora y la Carta General de los Derechos de los Pacientes; sin embargo, no hubo evidencia de su publicación. El responsable Estatal de Calidad de los SSY manifestó que las evidencias sobre la publicación de los resultados de los avales ciudadanos, se presentaron en los pizarrones de calidad donde, por normativa, lo que se publica en éstos son los resultados del periodo inmediato anterior y que al realizarse de forma bimestral permite que la difusión se actualice cada periodo; sin embargo, no se presentó evidencia sobre lo manifestado.

El Secretario de Salud y Director General de los Servicios de Salud de Yucatán, en el transcurso de la auditoría y con motivo de la intervención de la ASF, instruyó a la Dirección de Planeación y Desarrollo de los Servicios de Salud, para que, en lo sucesivo, se establezcan mecanismos y se adopten medidas, a fin de que se publiquen en las unidades médicas, cada cuatrimestre, los resultados del trabajo del Aval Ciudadano relacionado con las encuestas sobre indicadores de trato digno (INDICAS); la publicación puede ser mediante fotografías que muestren el nombre de la unidad médica y el periodo que se publica, con lo que se solventa lo observado.

Salud: Evaluación de la Gestión y Resultados

41. No se proporcionó evidencia de la realización de alguna evaluación interna o externa sobre el desempeño de los avales ciudadanos; al respecto, el responsable Estatal de Calidad de los SSY manifestó que no se dispone de un formato establecido para llevar a cabo esas evaluaciones en la entidad federativa.

El Secretario de Salud y Director General de los Servicios de Salud de Yucatán, en el transcurso de la auditoría y con motivo de la intervención de la ASF, instruyó a la Dirección de Planeación y Desarrollo de los Servicios de Salud, para que, en lo sucesivo, se establezcan mecanismos y se adopten medidas, a fin de realizar una evaluación de desempeño del Aval Ciudadano, con lo que se solventa lo observado.

42. De acuerdo con la documentación entregada y analizada para los trabajos de auditoría de la Participación Social en el Gasto Federalizado del estado de Yucatán, 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 los Servicios de Salud de Yucatán existe un área responsable de las actividades relativas a la promoción, apoyo y seguimiento de la estrategia del 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, de las unidades médicas de la muestra auditada.
- Los avales ciudadanos, de las tres unidades médicas ganadoras de proyectos de gestión, mediante el programa SICALIDAD, elaboraron cédulas de vigilancia y avalaron la transparencia de la entrega de los bienes.
- Existió comunicación con la instancia coordinadora federal sobre lo relacionado con el Aval Ciudadano.
- Los Informes de Seguimiento Construir Ciudadanía en Salud: Aval Ciudadano, se realizaron adecuadamente, de forma cuatrimestral, y fueron enviados a la instancia coordinadora federal.

DEBILIDADES

- El 7.0% de las unidades médicas de la entidad federativa no dispusieron de un Aval Ciudadano.
- El 36.0% de aval ciudadano, de la muestra de auditoría, no dispuso de una copia de su Acta de Instalación debidamente requisitada y firmada.
- La entidad no dispone de evidencia sobre la elaboración de los formatos de supervisión de las cartas compromiso del Aval Ciudadano.
- El responsable Estatal de Calidad no informó al titular del Régimen de Protección Social en Salud de los resultados del Aval Ciudadano.
- No se realizaron encuestas sobre los indicadores de trato digno en 24 unidades médicas, de las 28 que integraron la muestra de auditoría.
- No se evidenció que el Aval Ciudadano realizó el 30.0% de las encuestas respecto de las que elabora el personal de la unidad médica; y utilizó indistintamente el formato de encuesta, no obstante que existe un formato a utilizar.
- El Aval Ciudadano no fue convocado a participar en las reuniones del CECAS ni del COCASEP, a pesar de la relevancia de la participación de los avales ciudadanos en el tema de la calidad en los servicios de salud.
- No se evidenció en el total de las unidades médicas, que formaron parte de la muestra de auditoría, que se hicieron del conocimiento de la ciudadanía los resultados del trabajo del Aval Ciudadano.

- Se constató la participación del Aval Ciudadano en la apertura de los buzones de captación de quejas, sugerencias y felicitaciones de ocho unidades médicas, incluidas en la muestra de auditoría.
- En nueve unidades médicas, incluidas en la muestra de auditoría, existió un módulo o área de atención de las quejas, sugerencias y felicitaciones de los usuarios.
- No se realizó una evaluación sobre el desempeño del Aval Ciudadano en la entidad federativa.
- Existen áreas de mejora en la capacitación a los avales ciudadanos y en los mecanismos de apoyo y retroalimentación para coadyuvar a estas figuras de participación social a continuar con su labor social en beneficio de su comunidad.

El Secretario de Salud y Director General de los Servicios de Salud de Yucatán, en el transcurso de la auditoría y con motivo de la intervención de la ASF, instruyó a la Dirección de Planeación y Desarrollo de los Servicios de Salud, para que, en lo sucesivo, se establezcan mecanismos y se adopten medidas, a fin de atender las debilidades detectadas, mediante acciones correctivas encaminadas a su seguimiento y consolidación, en cumplimiento de la normativa aplicable, con lo que se solventa lo observado.

Seguridad Pública: Normativa Institucional

43. Con la revisión de los documentos normativos que proporcionó el Secretario Ejecutivo del Consejo Estatal de Seguridad Pública se verificó que la participación social en esta materia se establece en la Ley de Seguridad Pública del estado de Yucatán y en el Decreto número 49 por el que se crea el Centro Estatal de Prevención Social del Delito y Participación Ciudadana de Yucatán, el cual tiene por objeto promover la participación ciudadana en tareas orientadas a disminuir los factores de riesgo que favorezcan la generación de violencia y delincuencia; asimismo, se constató que no se dispone de lineamientos específicos que regulen a las figuras de participación social en los ámbitos estatal y municipal.

Por otra parte, de las respuestas obtenidas del cuestionario que se aplicó a los integrantes de los consejos de seguridad de los municipios de Mérida, Progreso, Peto y Yaxcabá, se determinó que el total de los encuestados aseguró haber recibido un lineamiento en donde se establecen las funciones del consejo; sin embargo, estos consejos no corresponden a la figura de participación social en materia de seguridad pública, si no a los órdenes previstos por la Ley General del Sistema Nacional de Seguridad Pública, para implementar la estrategia de coordinación gubernamental en esa materia.

El Secretario de la Contraloría General, en el transcurso de la auditoría y con motivo de la intervención de la ASF, instruyó al Secretario Ejecutivo del Consejo Estatal de Seguridad Pública y Secretario del Comité Técnico del Fondo de Aportaciones para la Seguridad Pública del Estado de Yucatán (FASPEY); al Director General del Centro Estatal de Prevención Social del Delito y Participación Ciudadana; y al Encargado de la Dirección General de Administración de la Secretaría de Seguridad Pública, del estado de Yucatán, para que, en el ámbito de su competencia, establezcan lineamientos específicos que regulen a las figuras de participación social en seguridad pública, con lo que se solventa lo observado.

Seguridad Pública: Integración y Operación

44. De acuerdo con la documentación que proporcionó la entidad, se verificó que la Dirección General del Centro Estatal de Prevención Social del Delito y Participación Ciudadana de Yucatán no dispone de información referente a la existencia y operación de los consejos de participación ciudadana, y argumentó que no corresponde a sus atribuciones llevar a cabo esta actividad; además, no están conformados esos consejos en la entidad, y aunque el Consejo Estatal de Seguridad Pública de la entidad, proporcionó las actas de instalación del Consejo Estatal de 84 de 106 consejos municipales de seguridad pública, estos consejos no corresponden a la figura de participación social en materia de seguridad pública.

El Secretario de la Contraloría General, en el transcurso de la auditoría y con motivo de la intervención de la ASF, instruyó al Secretario Ejecutivo del Consejo Estatal de Seguridad Pública y Secretario del Comité Técnico del FASPEY; al Director General del Centro Estatal de Prevención Social del Delito y Participación Ciudadana; y al Encargado de la Dirección General de Administración de la Secretaría de Seguridad Pública, del estado de Yucatán, para que, en el ámbito de su competencia, presenten la información referente a la existencia y operación de los consejos de participación ciudadana en seguridad pública, con lo que se solventa lo observado.

45. Mediante entrevista con el Secretario Técnico del Centro Estatal de Prevención Social del Delito y Participación Ciudadana de Yucatán, se identificó que no existe un área encargada de llevar a cabo la coordinación de la figura de participación social en la entidad; asimismo, el Secretario Ejecutivo del Consejo Estatal de Seguridad Pública y la Dirección General del Centro Estatal de Prevención Social del Delito y Participación Ciudadana de Yucatán, manifestaron que no existen mecanismos para el seguimiento y registro de las acciones realizadas por los consejos y que se carece de informes, registros o reportes de seguimiento, debido a que esta actividad no corresponde a sus atribuciones, además de que no están conformados los consejos ciudadanos en la entidad.

El Secretario de la Contraloría General, en el transcurso de la auditoría y con motivo de la intervención de la ASF, instruyó al Secretario Ejecutivo del Consejo Estatal de Seguridad Pública y Secretario del Comité Técnico del FASPEY; al Director General del Centro Estatal de Prevención Social del Delito y Participación Ciudadana; y al Encargado de la Dirección General de Administración de la Secretaría de Seguridad Pública, del estado de Yucatán, para que, en el ámbito de su competencia, establezca un área encargada de llevar a cabo la coordinación de la figura de participación social en seguridad pública en la entidad, y se elabore un manual de organización y mecanismos para el seguimiento y registro de las acciones realizadas por los consejos e informes, que incluya, registros o reportes de seguimiento, con lo que se solventa lo observado.

46. De acuerdo con la documentación que proporcionó la entidad, se constató que el Secretariado Ejecutivo del Consejo Estatal de Seguridad Pública y la Dirección General del Centro Estatal de Prevención Social del Delito y Participación Ciudadana de Yucatán, no disponen de evidencias de la coordinación que mantienen con las instancias federal y municipales, encargadas de la seguridad pública, respecto al tema de la participación social.

El Secretario de la Contraloría General, en el transcurso de la auditoría y con motivo de la intervención de la ASF, instruyó al Secretario Ejecutivo del Consejo Estatal de Seguridad

Pública y Secretario del Comité Técnico del FASPEY; al Director General del Centro Estatal de Prevención Social del Delito y Participación Ciudadana; y al Encargado de la Dirección General de Administración de la Secretaría de Seguridad Pública, del estado de Yucatán, para que, en el ámbito de su competencia, se organicen áreas que implementen los procedimientos necesarios para elaborar la documentación que evidencie la coordinación que mantiene el estado con las instancias federal y municipal encargadas de la seguridad pública, respecto al tema de la participación social en seguridad pública, con lo que se solventa lo observado.

47. De acuerdo con la documentación que proporcionó la entidad, se constató que no existe evidencia de que los consejos de participación ciudadana operaron conforme a la normativa correspondiente, debido a que no se han conformado.

El Secretario de la Contraloría General, en el transcurso de la auditoría y con motivo de la intervención de la ASF, instruyó al Secretario Ejecutivo del Consejo Estatal de Seguridad Pública y Secretario del Comité Técnico del FASPEY; al Director General del Centro Estatal de Prevención Social del Delito y Participación Ciudadana; y al Encargado de la Dirección General de Administración de la Secretaría de Seguridad Pública, del estado de Yucatán, para que, en el ámbito de su competencia, coordine las actividades necesarias para conformar los consejos de participación ciudadana en seguridad pública, los cuales generen evidencia de que operan conforme a la normativa correspondiente, con lo que se solventa lo observado.

48. De acuerdo con la documentación que proporcionó la entidad, se constató que no dispone de evidencia de la generación de informes de actividades y resultados de los consejos de participación ciudadana.

El Secretario de la Contraloría General, en el transcurso de la auditoría y con motivo de la intervención de la ASF, instruyó al Secretario Ejecutivo del Consejo Estatal de Seguridad Pública y Secretario del Comité Técnico del FASPEY; al Director General del Centro Estatal de Prevención Social del Delito y Participación Ciudadana; y al Encargado de la Dirección General de Administración de la Secretaría de Seguridad Pública, del estado de Yucatán, para que, en el ámbito de su competencia, se dé seguimiento a los procedimientos correspondientes, a efecto de que se demuestre la realización de informes de actividades y resultados de los consejos de participación ciudadana en seguridad pública, con lo que se solventa lo observado.

Seguridad Pública: Capacitación y Asistencia

49. De acuerdo con la documentación que proporcionó la entidad, se constató que en 2014 no se impartió capacitación ni fueron entregados materiales a los integrantes de los consejos de participación ciudadana, debido a que no están conformados los consejos en la entidad.

El Secretario de la Contraloría General, en el transcurso de la auditoría y con motivo de la intervención de la ASF, instruyó al Secretario Ejecutivo del Consejo Estatal de Seguridad Pública y Secretario del Comité Técnico del FASPEY; al Director General del Centro Estatal de Prevención Social del Delito y Participación Ciudadana; y al Encargado de la Dirección General de Administración de la Secretaría de Seguridad Pública, del estado de Yucatán, para que, en el ámbito de su competencia, se establezcan mecanismos institucionales para el desarrollo de programas de capacitación y entrega de materiales a los integrantes de los consejos de participación ciudadana en seguridad pública, con lo que se solventa lo observado.

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

50. De acuerdo con la documentación que proporcionó la entidad, se verificó que no dispone de información referente a la existencia de mecanismos para la captación y seguimiento de quejas, denuncias y sugerencias de los consejos de participación ciudadana, debido a que no están conformados los consejos ciudadanos en la entidad.

El Secretario de la Contraloría General, en el transcurso de la auditoría y con motivo de la intervención de la ASF, instruyó al Secretario Ejecutivo del Consejo Estatal de Seguridad Pública y Secretario del Comité Técnico del FASPEY; al Director General del Centro Estatal de Prevención Social del Delito y Participación Ciudadana; y al Encargado de la Dirección General de Administración de la Secretaría de Seguridad Pública, del estado de Yucatán, para que, en el ámbito de su competencia, se establezcan mecanismos para la captación y seguimiento de quejas, denuncias y sugerencias de los consejos de participación ciudadana en seguridad pública, con lo que se solventa lo observado.

Seguridad Pública: Transparencia y difusión

51. De acuerdo con la documentación que proporcionó la entidad, se verificó que no se dispone de información referente a la difusión de los resultados y logros alcanzados por los consejos de participación ciudadana, debido a que no están conformados los consejos en la entidad.

El Secretario de la Contraloría General, en el transcurso de la auditoría y con motivo de la intervención de la ASF, instruyó al Secretario Ejecutivo del Consejo Estatal de Seguridad Pública y Secretario del Comité Técnico del FASPEY; al Director General del Centro Estatal de Prevención Social del Delito y Participación Ciudadana; y al Encargado de la Dirección General de Administración de la Secretaría de Seguridad Pública, del estado de Yucatán, para que, en el ámbito de su competencia, se coordine la difusión de los resultados y logros alcanzados por los consejos de participación ciudadana en seguridad pública, con lo que se solventa lo observado.

Seguridad Pública: Evaluación de la Gestión y Resultados

52. Con base en la documentación que proporcionó la entidad, se constató que no se realizó una evaluación al desempeño de la gestión y resultados de los consejos de participación ciudadana en seguridad pública; lo anterior, debido a que no están conformados los consejos en la entidad.

El Secretario de la Contraloría General, en el transcurso de la auditoría y con motivo de la intervención de la ASF, instruyó al Secretario Ejecutivo del Consejo Estatal de Seguridad Pública y Secretario del Comité Técnico del FASPEY; al Director General del Centro Estatal de Prevención Social del Delito y Participación Ciudadana; y al Encargado de la Dirección General de Administración de la Secretaría de Seguridad Pública, del estado de Yucatán, para que, en el ámbito de su competencia, se implementen los procedimientos suficientes para la realización de la evaluación al desempeño de la gestión y resultados de los consejos de participación ciudadana en seguridad pública, con lo que se solventa lo observado.

53. Con el análisis de la información entregada para los trabajos de auditoría de la Participación Social en el Gasto Federalizado del estado de Yucatán, no se identificó a las

figuras de participación social en el sector de seguridad pública, por lo que no fue posible destacar fortalezas, sólo debilidades que se presentan en este proceso, las cuales se mencionan a continuación:

DEBILIDADES

- No existe normativa federal que coadyuve a regular a los consejos de participación ciudadana en seguridad pública.
- No existen lineamientos específicos en el estado, que regulen a las figuras de participación social en seguridad pública.
- No están constituidos los consejos de participación ciudadana en el estado y en sus municipios.
- No se ha promovido por las instancias responsables en la entidad federativa de la seguridad pública la constitución de estas figuras participativas en el ámbito estatal y municipal.

De acuerdo con lo anterior, no existen en el estado de Yucatán avances en la estrategia para impulsar la participación social en seguridad pública, debido a que no se han conformado los consejos de participación ciudadana en seguridad pública en el estado y en sus municipios; no existe normativa o lineamientos específicos que coadyuven a la integración y operación de estas figuras en la entidad y no ha existido promoción y apoyo, por parte de las instancias encargadas de la seguridad pública en el estado, para la conformación de las figuras participativas.

El Secretario de la Contraloría General, en el transcurso de la auditoría y con motivo de la intervención de la ASF, instruyó al Secretario Ejecutivo del Consejo Estatal de Seguridad Pública y Secretario del Comité Técnico del FASPEY; al Director General del Centro Estatal de Prevención Social del Delito y Participación Ciudadana; y al Encargado de la Dirección General de Administración de la Secretaría de Seguridad Pública, del estado de Yucatán, para que, en el ámbito de su competencia, se implementen las iniciativas para regular la participación social en seguridad pública, mediante mecanismos de coordinación para conformar los consejos de participación ciudadana en seguridad pública en el estado y en los municipios, y establecer lineamientos que coadyuven a la integración y operación de estas figuras, 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) 46 observación(es) la(s) cual(es) fue(ron) solventada(s) por la entidad fiscalizada antes de la integración de este informe.

Dictamen

La Auditoría Superior de la Federación, coordinadamente con la Auditoría Superior del Estado de Yucatán, revisó una muestra de 70 centros escolares de educación básica; 1 Consejo Estatal de Participación Social en la Educación; 106 consejos municipales de participación social en la educación; 28 unidades médicas del sector salud; 1 Consejo Ciudadano Estatal de Seguridad Pública; y 4 consejos ciudadanos municipales de seguridad pública. La auditoría se practicó sobre la información proporcionada por la entidad fiscalizada, de cuya veracidad es responsable.

En lo que respecta a los consejos de participación social en la educación, se concluyó que, en el estado de Yucatán, existen avances en la estrategia de impulsar ese proceso participativo, ya que en el 89.2% de las primarias públicas existe un consejo escolar de participación social; asimismo, está constituido el Consejo Estatal de Participación Social en la Educación y los consejos municipales en el 95.3% de los municipios de la entidad. No obstante, existen áreas de mejora, ya que el Consejo Estatal, a pesar de estar constituido, no realizó reuniones de trabajo en 2014; en el 17.1% de los consejos escolares el presidente no es un padre de familia; para una parte importante de los consejos escolares las actividades realizadas no se registraron en el REPUCE; y el Informe Anual de Actividades no se elaboró para los centros escolares de la muestra auditada. 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.

Sobre la participación social en el sector salud, existe una estrategia para impulsar la presencia de los avales ciudadanos en las unidades médicas de los Servicios de Salud de Yucatán (SSY); actualmente esta figura existe en el 93.0% de estas unidades. Sin embargo, se han identificado áreas de mejora en la elaboración, registro y supervisión de las guías de cotejo y las cartas compromiso de los avales ciudadanos; en la realización de encuestas sobre trato digno a los usuarios de los servicios de salud; asimismo, en la participación de los avales en las sesiones del CECAS y del COCASEP, ya que no se les invita; y en los mecanismos de atención de las quejas, denuncias y sugerencias de los avales, entre otras.

En lo relativo a la participación social en los consejos ciudadanos de seguridad pública, no existen avances en ese proceso, debido a que no se ha conformado el consejo de participación ciudadana en seguridad pública en el estado, ni en los municipios; no existe normativa o lineamientos específicos que coadyuven a la integración y operación de estas figuras en la entidad; y no existe apoyo de ninguna instancia encargada de la seguridad pública en el estado para la conformación de las figuras participativas.

En conclusión, el Gobierno del Estado de Yucatán, en general, implementó mecanismos de participación social adecuados, dentro de las áreas revisadas, excepto por las áreas de oportunidad identificadas, principalmente en materia de seguridad pública.

Apéndices

Áreas Revisadas

Secretaría de Educación, Secretaría de Salud, Secretariado Ejecutivo del Consejo Estatal de Seguridad Pública, del Estado de Yucatán, y el Centro Estatal de Prevención Social del Delito y Participación Ciudadana de Yucatán.

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.