

Gobierno del Estado de Michoacán de Ocampo

Contraloría Social del Programa Seguro Médico Siglo XXI

Auditoría Financiera con Enfoque de Desempeño: 15-A-16000-14-1048

1048-DS-GF

Alcance

El alcance de la auditoría se integró con un comité de contraloría social del Programa Seguro Médico Siglo XXI, para el cual se revisó el cumplimiento de las disposiciones en materia de contraloría social contenidas en la Ley General de Desarrollo Social y su Reglamento, así como de los Lineamientos para la promoción y operación de la Contraloría Social en los programas federales de desarrollo social.

Resultados

Normativa

1. El Régimen Estatal de Protección Social en Salud de Michoacán de Ocampo (REPSS) dispuso de un área encargada de operar la contraloría social del Programa Seguro Médico Siglo XXI, el cual designó un enlace ante la Comisión Nacional de Protección Social en Salud (CNPSS), para atender lo relacionado con esta materia.

2. Con la revisión del Convenio de Coordinación del Programa Seguro Médico Siglo XXI firmado entre el Gobierno del Estado de Michoacán de Ocampo y la Comisión Nacional de Protección Social en Salud (CNPSS), se determinó que no se incorporó en ese documento un apartado de contraloría social.

Como parte de la solventación de las observaciones de la auditoría número 259-DS, con título Contraloría Social del Programa Seguro Médico Siglo XXI, la Comisión Nacional de Protección Social en Salud remitió el oficio CNPSS-DGASMXXI-522-2016 del 7 de septiembre de 2016, mediante el cual el Director General Adjunto del Programa Seguro Médico Siglo XXI, instruyó a la Directora de Área del Programa Seguro Médico Siglo XXI, para que se incluya el apartado de Contraloría Social en los Acuerdos de Coordinación vigentes que se suscriben con los gobiernos estatales, en el proyecto de Reglas de Operación correspondiente al ejercicio fiscal 2017, con lo que se solventa lo observado.

3. El Régimen Estatal de Protección Social en Salud de Michoacán de Ocampo dispuso del Programa Estatal de Trabajo de Contraloría Social (PETCS) para el Programa Seguro Médico Siglo XXI; sin embargo, no se incluyó el apartado de asesoría a los integrantes de los comités (para realizar las actividades de supervisión y vigilancia); descripción del proceso para la constitución y registro de los comités de contraloría social; requisitos para afiliación al programa y la aplicación del informe final de contraloría social, previstos en la Guía Operativa del programa.

En el transcurso de la auditoría y con motivo de la intervención de la ASF, la Directora General del Régimen Estatal de Protección Social en Salud del Estado de Michoacán de Ocampo, mediante los oficios número REPSS/UNS/02249 y REPSS/UNS/02250 del 26 de agosto de 2016, instruyó al Jefe de Departamento de Garantía y Atención a Beneficiarios y Acreditación

de Servicios del REPSS y al Enlace de Contraloría Social del Programa Seguro Médico Siglo XXI, para que, en lo subsecuente, sean contempladas todas las actividades dispuestas en la Guía Operativa de Contraloría Social en el PETCS para el Programa Seguro Médico Siglo XXI, con lo que se solventa lo observado.

Promoción y capacitación

4. Con la revisión de los trípticos previstos para la estrategia de contraloría social, realizados por la Comisión Nacional de Protección Social en Salud y el Régimen Estatal de Protección Social en Salud de Michoacán de Ocampo, se determinó que contemplaron los elementos establecidos en el Plan de Difusión.

5. Con la revisión del material de difusión previsto para la estrategia de contraloría social realizado por la Comisión Nacional de Protección Social en Salud y el Régimen Estatal de Protección Social en Salud de Michoacán de Ocampo, se verificó que el ejecutor de los recursos no dispone de evidencia de la entrega completa y oportuna al gestor médico (personal encargado de proporcionar asesoría a los representantes de los beneficiarios sobre la definición y los beneficios de la contraloría social, así como del llenado de los informes finales) de los trípticos que contienen el material de difusión. Cabe resaltar, que mediante el informe final de actividades remitido a la Comisión Nacional de Protección Social en Salud, el REPSS informó de la entrega del material de difusión a los gestores médicos sin adjuntar evidencia de su entrega.

En el transcurso de la auditoría y con motivo de la intervención de la ASF, la Directora General del Régimen Estatal de Protección Social en Salud del Estado de Michoacán de Ocampo, mediante oficios número REPSS/UNS/02249 y REPSS/UNS/02250 del 26 de agosto de 2016, instruyó al Jefe de Departamento de Garantía y Atención a Beneficiarios y Acreditación de Servicios del REPSS y al Enlace de Contraloría Social del Programa Seguro Médico Siglo XXI, para que en todo momento se disponga de evidencia documental de la entrega-recepción al Gestor Médico de la información completa y oportuna que contemple el Plan de Difusión, con lo que se solventa lo observado.

6. El Régimen Estatal de Protección Social en Salud de Michoacán de Ocampo no presentó evidencia de que realizó la promoción para la conformación de los comités de contraloría social de manera equitativa por hombres y mujeres, debido a que de acuerdo con la Guía Operativa del programa, los comités de contraloría social son conformados por los padres o tutor del menor beneficiado; es decir, cada paciente atendido es igual a un comité de contraloría social, por lo que la consideración de la equidad en su integración no es posible.

7. Con la revisión de la información sobre capacitación en materia de contraloría social se determinó que el personal del Régimen Estatal de Protección Social en Salud del Estado de Michoacán de Ocampo fue capacitado por la Comisión Nacional de Protección Social en Salud, mediante el curso en materia de contraloría social que impartió en sus oficinas en la Ciudad de México.

8. El Régimen Estatal de Protección Social en Salud de Michoacán de Ocampo presentó una lista con nombres y firmas de la capacitación en materia de contraloría social; sin embargo, la información presentada no dispone de elementos que permitan verificar el tema de la capacitación, ni el cargo del personal que asistió a ella, por lo que la evidencia proporcionada

no es suficiente para acreditar que se capacitó al personal del hospital en donde se constituyó el comité de contraloría social.

En el transcurso de la auditoría y con motivo de la intervención de la ASF, la Directora General del Régimen Estatal de Protección Social en Salud del Estado de Michoacán de Ocampo, mediante los oficios número REPSS/UNS/02249 y REPSS/UNS/02250 del 26 de agosto de 2016, instruyó al Jefe de Departamento de Garantía y Atención a Beneficiarios y Acreditación de Servicios del REPSS y al Enlace de Contraloría Social del Programa Seguro Médico Siglo XXI para que, en lo subsecuente, cuando se realicen las capacitaciones en materia de contraloría social se genere evidencia documental, en la cual como mínimo se mencione la fecha y el lugar, así como el nombre, cargo y firmas de los asistentes, con lo que se solventa lo observado.

9. El Régimen Estatal de Protección Social en Salud de Michoacán de Ocampo informó que no se acordaron acciones de seguimiento y promoción conjuntas con la Secretaría de Contraloría del Estado de Michoacán de Ocampo, ya que correspondió al primero llevarlas a cabo.

Operación

10. Con la revisión del PETCS se determinó que no se cumplieron los plazos establecidos en las actividades siguientes:

- El Envío Del PETCS A La CNPSS.
- La Recepción De Trípticos Para Su Distribución A Los Comités De Contraloría Social.
- La Capacitación A Los Gestores Médicos Por Parte Del Régimen Estatal De Protección Social En Salud Del Estado De Michoacán De Ocampo.
- El Análisis De Los Resultados De Contraloría Social Y Los Planteamientos De Soluciones De Mejora, Ya Que Se Debió Realizar Entre El 4 Y El 15 De Enero De 2016; Sin Embargo, fueron remitidos el 19 de enero de 2016.

En el transcurso de la auditoría y con motivo de la intervención de la ASF, la Directora General del Régimen Estatal de Protección Social en Salud del Estado de Michoacán de Ocampo, mediante los oficios número REPSS/UNS/02249 y REPSS/UNS/02250 del 26 de agosto de 2016, instruyó al Jefe de Departamento de Garantía y Atención a Beneficiarios y Acreditación de Servicios del REPSS y al Enlace de Contraloría Social del Programa Seguro Médico Siglo XXI para que, en lo subsecuente, se vigile el cumplimiento de las actividades establecidas en el PETCS conforme a los plazos establecidos, con lo que se solventa lo observado.

11. El Régimen Estatal de Protección Social en Salud de Michoacán de Ocampo constituyó un comité de contraloría social, el cual correspondió al 100.0% de los comités posibles de constituir en el ejercicio fiscal, de acuerdo con el número de niños hospitalizados por el padecimiento de la "Taquipnea Transitoria del Recién Nacido" en el Hospital de la Mujer; es importante mencionar que se transfirieron al Gobierno del Estado 28,902.1 miles de pesos que fueron ejercidos en el programa, de los cuales, el comité de contraloría social constituido vigiló 20.5 miles de pesos, es decir el 0.07% de los recursos asignados.

Al respecto, se conforma un comité de contraloría social por cada beneficiario atendido, cuyo único integrante es el padre o tutor; su duración va de 2 a 12 días, tiempo promedio de recuperación del paciente.

Cabe señalar que la normativa considera que se debe constituir al menos un comité de contraloría social por cada localidad en la que se ejecute un programa federal; no obstante, el Gobierno del Estado cumplió con lo definido por la instancia normativa federal en la Guía Operativa del programa, respecto de la constitución de los comités de contraloría social.

12. Con la revisión del comité de contraloría social constituido se constató que no se realizó una minuta de reunión para su conformación debido a que cada comité corresponde al padre o tutor de cada niño beneficiado, por lo que no se realizó una reunión para elegir a sus integrantes; en tal sentido, la calidad de beneficiarios se verifica con la comprobación del parentesco del paciente mediante su carnet de afiliación. Asimismo, se constató que el comité se constituyó oportunamente.

13. Con la revisión del comité de contraloría social constituido se determinó que éste dispone de su acta de constitución, conforme al formato establecido en la Guía Operativa.

14. Con la revisión de un comité de contraloría social constituido, se observó que éste se conformó en 2015 para la vigilancia de los recursos ejercidos.

15. Con la revisión del comité de contraloría social constituidos se determinó que no se realizaron minutas de reunión, debido a que el comité está conformado únicamente por una persona, por lo que dichos eventos no se consideraron en la Guía Operativa del programa.

16. El Régimen Estatal de Protección Social en Salud del Estado de Michoacán de Ocampo puso a disposición de los beneficiarios del programa los mecanismos para la atención de quejas y denuncias, mediante trípticos que contenían el correo electrónico local, así como el número telefónico y correo electrónico de la Comisión Nacional de Protección Social en Salud.

Cabe señalar que se informó que durante el ejercicio fiscal no se presentaron quejas y denuncias de los comités de contraloría social.

Resultados

17. Con la revisión del comité de contraloría social constituido se verificó que éste no elaboró ninguna cédula de vigilancia. Cabe señalar que la Guía Operativa de la contraloría social del programa no contempla la entrega de cédulas de vigilancia.

Como parte de la solventación de las observaciones de la auditoría número 259-DS, con título Contraloría Social del Programa Seguro Médico Siglo XXI, la Comisión Nacional de Protección Social en Salud remitió el Anexo V correspondiente a la Cédula de Vigilancia, la cual forma parte de la Guía Operativa 2016 del programa. Cabe señalar, que con la revisión al formato, se verificó que contempla los elementos establecidos en los Lineamientos, con lo que se solventa lo observado.

18. Con la revisión de un comité de contraloría social se verificó que se entregó el informe anual en el formato y periodo establecido en la Guía Operativa, el cual está firmado por el integrante del comité.

19. Con la revisión del informe anual entregado y firmado por el integrante del comité de contraloría social constituido, se verificó que todas las preguntas fueron contestadas en el periodo establecido.

Análisis de calidad del informe.

El formato del informe anual corresponde más a una encuesta de satisfacción y calidad de los servicios proporcionados, que a resultados de un proceso de vigilancia de los recursos del programa. En ese contexto, los resultados del informe anual elaborado por el comité de contraloría social fueron los siguientes:

- Consideró que la atención médica brindada a su afiliado fue buena, que recibió un trato digno y respetuoso, y que regresaría al hospital para recibir la atención médica.
- Informó que se le realizaron los estudios necesarios a su paciente, sin que se le solicitara un pago por los medicamentos o estudios brindados, por lo que consideraron que es bueno estar afiliado al seguro popular.
- Manifestó no tener la intención de interponer alguna queja o denuncia.

Sistema Informático

20. Con la revisión del Sistema Informático de Contraloría Social (SICS) se comprobó que el Régimen Estatal de Protección Social en Salud del Estado de Michoacán de Ocampo registró la capacitación realizada para apoyar a los comités de contraloría social, a la que asistieron 13 participantes. Asimismo, registró la entrega de 250 trípticos correspondientes al material de difusión entregado al Gestor Médico para su distribución a los comités de contraloría social. Cabe resaltar, que no se presentó evidencia de la entrega del material de difusión ni de la capacitación en materia de contraloría social a los servidores públicos del estado.

21. Con la revisión del SICS se determinó que el comité de contraloría social constituido por el Régimen Estatal de Protección Social en Salud de Michoacán de Ocampo fue registrado en el sistema informático de contraloría social.

22. Con la revisión del comité de contraloría social registrado en el SICS, se verificó que se reportó en ese sistema su informe anual.

Seguimiento de la Contraloría Social

23. Con la revisión de la operación de la contraloría social en el Programa Seguro Médico Siglo XXI realizada por el Régimen Estatal de Protección Social en Salud de Michoacán, se determinó que si bien es importante la participación de los beneficiarios en la supervisión de la calidad de la atención de los servicios, las actividades realizadas por el comité constituido no corresponden completamente a las definidas por la normativa para esta figura, ya que el esquema no permite una integración de comités elegidos por los beneficiarios que se encarguen de vigilar la adecuada gestión y ejercicio de los recursos del programa, ni el seguimiento de los resultados de los mismos; asimismo, el informe anual definido por la Comisión Nacional de Protección Social en Salud corresponde más a una encuesta de satisfacción, por lo que no se determinan los resultados del programa.

En tal sentido, es necesario que la Secretaría de la Función Pública analice y valore la pertinencia de definir, conjuntamente con la instancia normativa del programa, el esquema de contraloría social apropiado para el mismo.

24. Con la revisión de la operación de la contraloría social en el Programa Seguro Médico Siglo XXI realizada por el Régimen Estatal de Protección Social en Salud del Estado de Michoacán de Ocampo, se determinó que se cumplieron parcialmente sus metas y objetivos conforme a lo siguiente:

Cumplimiento

- Se Dispone De Un Enlace De Contraloría Social Encargado De La Promoción, La Operación Y El Seguimiento.
- Se Constituyó El Total De Los Comités De Contraloría Social Programados En Las Guías Operativas.
- El Comité De Contraloría Social Fue Constituido Oportunamente.
- Los Servidores Públicos Del Gobierno Del Estado Fueron Capacitados En Materia De Contraloría Social Por La Comisión Nacional De Protección Social En Salud.
- Se Establecieron Mecanismos Para La Atención De Quejas Y Denuncias.

Incumplimiento

- La Estrategia De Contraloría Social En El Programa, Sólo Consideró La Vigilancia De Los Recursos En El Hospital De La Mujer Y De Manera Específica Al Padecimiento De “Taquipnea Transitoria Del Recién Nacido”, Por Lo Que No Se Implementó La Estrategia De Contraloría Social En El Resto De Hospitales Beneficiados.
- El Convenio Para La Transferencia De Recursos No Consideró Un Apartado De Contraloría Social.
- Se Elaboró El PETCS; Sin Embargo, No Presentó Todos Los Elementos Señalados En La Guía Operativa.
- Únicamente Existieron Comités De Contraloría Social Para El Hospital De La Mujer Específicamente para los casos atendidos de “Taquipnea Transitoria del Recién Nacido” en los que se ejerció el 0.07% de los recursos del programa, durante la consideración de la estrategia de contraloría social.

En el transcurso de la auditoría y con motivo de la intervención de la ASF, la Directora General del Régimen Estatal de Protección Social en Salud del Estado de Michoacán, instruyó las acciones necesarias para que, se vigile el cumplimiento de la operación y seguimiento de la contraloría social, con lo que se solventa lo observado.

Consecuencias Sociales

Las insuficiencias determinadas en la implementación de la estrategia de contraloría social en los entes fiscalizados, no permitieron que la participación de los beneficiarios de las obras y acciones, organizados en comités de contraloría social, tuviera la cobertura y alcance de actuación previstos por la normativa, a efecto de apoyar el logro de los objetivos de los

programas con los cuales se vinculan, vigilar y dar seguimiento a su gestión y resultados, y coadyuvar a su desarrollo eficiente y transparente.

Resumen de Observaciones y Acciones

Se determinó(aron) 7 observación(es) la(s) cual(es) fue(ron) solventada(s) por la entidad fiscalizada antes de la integración de este informe.

Dictamen

Dictamen Con Salvedad

La Auditoría Superior de la Federación revisó la operación de la estrategia de contraloría social en el Gobierno del Estado de Michoacán de Ocampo y del comité de contraloría social constituidos del Programa Seguro Médico Siglo XXI. La auditoría se practicó sobre la información proporcionada por la entidad fiscalizada, de cuya veracidad es responsable.

La estrategia de Contraloría Social dispone de los elementos normativos para efectuar su operación en la entidad y orientar las actividades a realizar por todos los participantes en la misma; destaca al respecto, la disponibilidad del Programa Estatal de Trabajo de Contraloría Social (PETCS).

El Régimen Estatal de Protección Social en Salud del Estado de Michoacán de Ocampo conoce las estrategias, su normativa y metodología; sin embargo, existen áreas de mejora, de las cuales destacan las siguientes:

- La estrategia de contraloría social en el programa sólo consideró la vigilancia de los recursos en el Hospital De La Mujer Y De Manera Específica Al Padecimiento De Taquipnea “Transitoria Del Recién Nacido”, Por Lo Que No Se Implementó Dicha Estrategia En El Resto De Hospitales Beneficiados.
- El Convenio Para La Transferencia De Recursos No Consideró Un Apartado De Contraloría Social.
- Se Elaboró El PETCS; sin embargo, no presentó todos los elementos señalados en la Guía Operativa.

En conclusión el Régimen Estatal de Protección Social en Salud del Estado de Michoacán cumplió parcialmente con las disposiciones normativas y objetivos de la Contraloría Social.

Apéndices

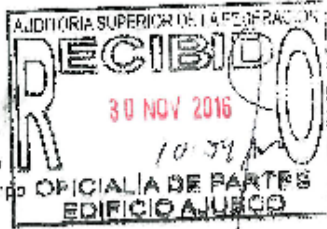
Áreas Revisadas

Régimen Estatal de Protección Social en Salud de Michoacán de Ocampo y la Secretaría de Contraloría del Estado de Michoacán de Ocampo.

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.



Dependencia: Secretaría de Finanzas y Administración
 Sub-dependencia:
 Oficina: Delegación Administrativa
 No. de oficio: SFA-DA-DSA-1187/2016
 Expediente:
 Asunto: Se remite respuesta a Cédulas de Resultados Finales; Auditoría: Centralía Social del Programa Seguro Médico Siglo XXI 2015.
 Morelia, Michoacán, 28 de noviembre de 2016.

Lic. Berenice Lozama Méndez
 Subdirector de Área, de la Dirección General de Investigación y Evaluación "A" de la Auditoría Superior de la Federación
 Carretera Picacho Ajusco Núm. 167
 Col. Ampliación Fuentes del Pedregal,
 Delegación Tlalpa, C.P. 14140,
 Ciudad de México
 Presente.

Con el propósito de dar atención al oficio número DGIE/607/2016 donde se cita a reunión para la presentación de los resultados finales y observaciones preliminares, levantándose el Acto de Presentación de Resultados Finales y Observaciones Preliminares (con observación), número de Acta 003/CP2015, de fecha 18 de noviembre de 2016, respecto a la auditoría número 1048-DS-GF, con título "Centralía Social del Programa Seguro Médico Siglo XXI", ejercicio presupuestal 2015, por tal motivo, con el comodinicito que Usted se merece, le remito la información y/o documentación en los términos siguientes:

- Se anexa copia del oficio número DC-3453/2016 de fecha 16 de noviembre de la presente anualidad, donde por instrucciones del Delegado Administrativo de esta Secretaría, en su carácter de Enlace de Auditoría para el ejercicio fiscal 2015, el Director de Contabilidad de esta Secretaría, solicita al Director de Protección Social en Salud del Estado de Michoacán la aclaración correspondiente con su documentación soporte, de los resultados finales derivadas de la auditoría en comento, quien se pronuncia al respecto con oficio número REPSS/UNS/004084, de fecha 25 de noviembre de 2016, medio por el cual presenta para su valoración y análisis, la documentación, justificación y/o aclaraciones referente a los resultados números 2, 17 y 24, que se adjunta al presente con sus respectivos anexos.

Sin otro asunto en particular, le envío un cordial saludo.

Delegado Administrativo de la Secretaría de Finanzas y Administración.

C.P. Miguel Ángel Aguirre Abelláneda



Cep. Lic. Carlos Maldonado Mendoza - Secretario de Finanzas y Administración - Delegado Comodinicito
 Lic. Efraim Susana Méndez Ramírez - Enlace de Auditoría y Administración - Michoacán
 C.P. Luis Alberto Mejía Hernández, Jefe del Departamento Seguimiento y Auditorías, de la Dirección de Contabilidad y Gestión - Comodinicito

MAAS: AMP-001/15/2016

Al cambiar este oficio, cambian los datos también, así como el número de oficio superior en verde.

1 LEGADO