

## **Gobierno del Estado de Puebla**

### **Contraloría Social del Programa Seguro Médico Siglo XXI**

Auditoría Financiera con Enfoque de Desempeño: 15-A-21000-14-1215

1215-DS-GF

#### ***Alcance***

El alcance de la auditoría se integró con seis comités de contraloría social del Programa Seguro Médico Siglo XXI, para los cuales 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.

#### ***Antecedentes***

La participación social es una condición básica para coadyuvar a lograr legitimidad, pertinencia y eficiencia en la definición, implementación, seguimiento y evaluación de las políticas públicas, sus programas y acciones.

La existencia de procesos participativos efectivos apoya el desarrollo de eficientes gestiones públicas, la transparencia y la rendición de cuentas. Adicionalmente, la participación social por sí misma inhibe el surgimiento de irregularidades y prácticas inadecuadas en el ejercicio de los recursos públicos, lo que significa un impacto intangible de esa dinámica social, que también debe considerarse en la valoración de una estrategia en esa materia.

En ese contexto, la Ley General de Desarrollo Social y su Reglamento estipulan e impulsan la contraloría social y definen como coordinadora de esta estrategia a la Secretaría de la Función Pública. La estrategia de Contraloría Social constituye el esquema conceptual y metodológico institucional más desarrollado en materia de participación social en la vigilancia del gasto; la figura participativa prevista es el Comité de Contraloría Social.

De acuerdo con lo anterior, la Auditoría Superior de la Federación (ASF) considera necesaria la verificación de la existencia y operación efectiva de los comités de contraloría social en los programas federales de desarrollo social, 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.

#### ***Resultados***

##### **Normativa**

1. El Régimen Estatal de Protección Social en Salud del Estado de Puebla (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 Puebla y la Comisión Nacional de Protección Social

en Salud, 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 del Estado de Puebla dispuso del Programa Estatal de Trabajo de Contraloría Social (PETCS) para el Programa Seguro Médico Siglo XXI; sin embargo, no se incluyó el apartado para la asesoría de los integrantes de los comités (para realizar las actividades de supervisión y vigilancia); la descripción del proceso para la constitución y registro de los comités de contraloría social; los requisitos para la 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, el Director General del Régimen Estatal de Protección Social en Salud del Estado de Puebla, mediante el oficio número REPSS-DG-09-441-2016 del 13 de septiembre de 2016, instruyó las acciones necesarias para que, en lo subsecuente, se vigile la operación y el seguimiento del PETCS y se incluyan todos los apartados establecidos en la Guía Operativa del programa, 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 del Estado de Puebla, se determinó que contempla los elementos del Plan de Difusión.

**5.** Con la revisión de los materiales de difusión 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 del Estado de Puebla, se determinó que se entregaron de manera completa 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); sin embargo, no fueron recibidos de manera oportuna, debido a que se constituyeron comités antes de la entrega de los materiales de difusión.

En el transcurso de la auditoría y con motivo de la intervención de la ASF, el Director General del Régimen Estatal de Protección Social en Salud del Estado de Puebla, mediante el oficio número REPSS-DG-09-442-2016 del 13 de septiembre de 2016, instruyó las acciones necesarias para que, en lo subsecuente, se vigile la operación y seguimiento de los materiales de difusión previstos para la estrategia de contraloría social, y éstos sean entregados antes de la constitución de los comités al Gestor Médico, con lo que se solventa lo observado.

**6.** El Régimen Estatal de Protección Social en Salud del Estado de Puebla 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 Puebla 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.** Con la revisión de la información proporcionada por el Régimen Estatal de Protección Social en Salud del Estado de Puebla se constató, mediante la lista de asistencia presentada, que el gestor médico del Hospital de la Mujer fue capacitado en materia de Contraloría Social del Programa Seguro Médico Siglo XXI.

**9.** El Régimen Estatal de Protección Social en Salud del Estado de Puebla informó que no se acordaron acciones de seguimiento y promoción conjuntas con la Secretaría de Contraloría del Estado de Puebla, 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 los aspectos siguientes:

- La impresión de trípticos con información del Programa de Contraloría Social.
- El análisis de los resultados de Contraloría Social y los planteamientos de soluciones de mejora, ya que de acuerdo con el PETCS, se debió realizar entre el 01 y el 08 de enero de 2016; sin embargo, fueron remitidos el 16 de febrero de 2016.

En el transcurso de la auditoría y con motivo de la intervención de la ASF, el Director General del Régimen Estatal de Protección Social en Salud del Estado de Puebla, mediante el oficio número REPSS-DG-09-443-2016 del 13 de septiembre de 2016, instruyó las acciones para que, en lo subsecuente, se vigile la operación, el seguimiento y el cumplimiento de forma puntual de los plazos establecidos para las actividades de contraloría social incluidas en el Programa Estatal de Trabajo de Contraloría Social para el Programa Seguro Médico Siglo XXI, con lo que se solventa lo observado.

**11.** El Régimen Estatal de Protección Social en Salud del Estado de Puebla constituyó seis comités de contraloría social, que correspondieron al 100.0% de los comités posibles de constituir en el ejercicio fiscal, por 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 74,789 miles de pesos que fueron ejercidos en el programa, de los cuales los seis comités de contraloría social constituidos, vigilaron 123 miles de pesos, es decir el 0.0016% de los recursos asignados.

Al respecto, se conformaron seis comités de contraloría social, uno por cada beneficiario atendido, cuyo único integrante es el padre o tutor del beneficiario; su duración va de 2 a 25 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; al respecto, 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 de los seis comités de contraloría social constituidos 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 realiza 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 verificó que los comités se constituyeron oportunamente.

**13.** Con la revisión de seis comités de contraloría social se determinó que disponen de su acta de constitución, conforme a los formatos establecidos en la Guía Operativa.

**14.** Con la revisión de seis comités de contraloría social que fueron constituidos se determinó que se conformaron en 2015 para la vigilancia de los recursos ejercidos.

**15.** Con la revisión de seis comités de contraloría social se determinó que no se realizaron reuniones con los beneficiarios, debido a que los comités están conformados 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 Puebla 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 2015 no se presentaron quejas y denuncias de los comités de contraloría social.

## **Resultados**

**17.** Con la revisión de seis comités de contraloría social se verificó que no elaboraron cédulas de vigilancia, ya que la Guía Operativa de la contraloría social del programa no contempla su entrega.

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.** En la revisión de seis comités de contraloría social se observó que todos entregaron el informe anual en los formatos establecidos en la Guía Operativa; sin embargo, un informe final no presentó la firma del integrante del comité que contestó el informe.

En el transcurso de la auditoría y con motivo de la intervención de la ASF, el Director General del Régimen Estatal de Protección Social en Salud del Estado de Puebla, mediante el oficio número REPS-09-444-2016 del 13 de septiembre de 2016, instruyó las acciones necesarias, para que, en lo subsecuente, se verifique que los comités de contraloría social, realicen los informes anuales en los formatos establecidos por la Guía Operativa y se encuentren debidamente firmados por sus integrantes, con lo que se solventa lo observado.

**19.** Con la revisión de los informes anuales entregados y firmados por el integrante de los comités de contraloría social constituidos, se verificó que todas las preguntas fueron contestadas en el periodo establecido.

#### Análisis de calidad de los informes

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 de los informes anuales elaborados por los comités de contraloría social fueron los siguientes:

- Los seis comités consideraron que la atención médica brindada a su afiliado fue excelente; además, manifestaron haber recibido un trato digno y respetuoso y que regresarían al hospital para recibir la atención médica.
- Los seis comités informaron que se le realizaron los estudios necesarios a sus pacientes, sin que se les solicitara algún pago por los medicamentos o estudios brindados.
- Los seis comités manifestaron 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 Puebla registró la capacitación realizada para apoyar a los comités de contraloría social, a la que asistieron 3 participantes. Asimismo, registró la entrega de 50 trípticos correspondientes al material de difusión entregado al Gestor Médico para su distribución a los comités de contraloría social.

**21.** En la revisión del SICS se observó que se registraron en el sistema siete comités de contraloría social; sin embargo, el Régimen Estatal de Protección Social en Salud del Estado de Puebla sólo constituyó seis, ya que uno de ellos se registró dos veces.

En el transcurso de la auditoría y con motivo de la intervención de la ASF, el Director General del Régimen Estatal de Protección Social en Salud del Estado de Puebla, mediante el oficio número REPS-09-445-2016 del 13 de septiembre de 2016, instruyó las acciones necesarias para que, en lo subsecuente, se vigile la operación y seguimiento del SICS, y se registren los comités de contraloría social efectivamente constituidos por el REPS de Puebla, con lo que se solventa lo observado.

**22.** Con la revisión al SICS se verificó que se registraron siete informes anuales debido a que se duplicó la captura de uno de ellos en el sistema; cabe señalar que sólo se constituyeron seis comités de contraloría social.

En el transcurso de la auditoría y con motivo de la intervención de la ASF, el Director General del Régimen Estatal de Protección Social en Salud del Estado de Puebla, mediante el oficio número REPSS-DG-09-446-2016 del 13 de septiembre de 2016, instruyó las acciones necesarias, para que, en lo subsecuente, se verifique en la operación del SICS el correcto registro de los informes anuales y así evitar registrar más de una vez los informe anuales, con lo que se solventa lo observado.

### **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 del Estado de Puebla, 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 los comités constituidos no corresponden con 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; a su vez, 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 Puebla, 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.
- Los comités de contraloría social fueron constituidos 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 0.0016% de los recursos del programa.
- Se registró de manera duplicada la constitución de un comité de contraloría social, así como sus actividades realizadas.

En el transcurso de la auditoría y con motivo de la intervención de la ASF, el Director General del Régimen Estatal de Protección Social en Salud del Estado de Puebla, mediante oficio número RESS-DG-09-447-2016 del 13 de septiembre de 2016, instruyó las acciones necesarias para que, en lo subsecuente, se vigile la operación y cumplimiento de las metas y objetivos de la estrategia de contraloría social establecidas en la Guía Operativa del Programa Seguro Médico Siglo XXI, 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(arón) 9 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 revisó la operación de la estrategia de contraloría social en el gobierno del estado de Puebla y 6 comités de contraloría social 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 Puebla conoce las estrategias, su normativa y metodología; sin embargo, existen áreas de mejora entre las que 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 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 0.0016% de los recursos del programa.
- Se registró de manera duplicada la constitución de un comité de contraloría social, así como sus actividades realizadas.

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

### **Apéndices**

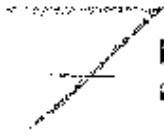
#### *Áreas Revisadas*

El Régimen Estatal de Protección Social en Salud del Estado de Puebla y la Secretaría de Contraloría del Estado de Puebla.

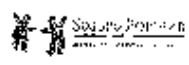
#### *Comentarios de la Entidad Fiscalizada*

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.





SAÚDE  
EC-2301  
C.P. Dulce



Régimen Estatal de Protección Social en Salud  
Dirección General  
Dirección de Administración y Finanzas

"Puebla, 485 años de su fundación"

Cuatro vocas Hernica Puebla de Zaragoza a 15 de septiembre de 2016.  
No. de Memorandum RCPSS-DG-DAyF-09-6/7-2016

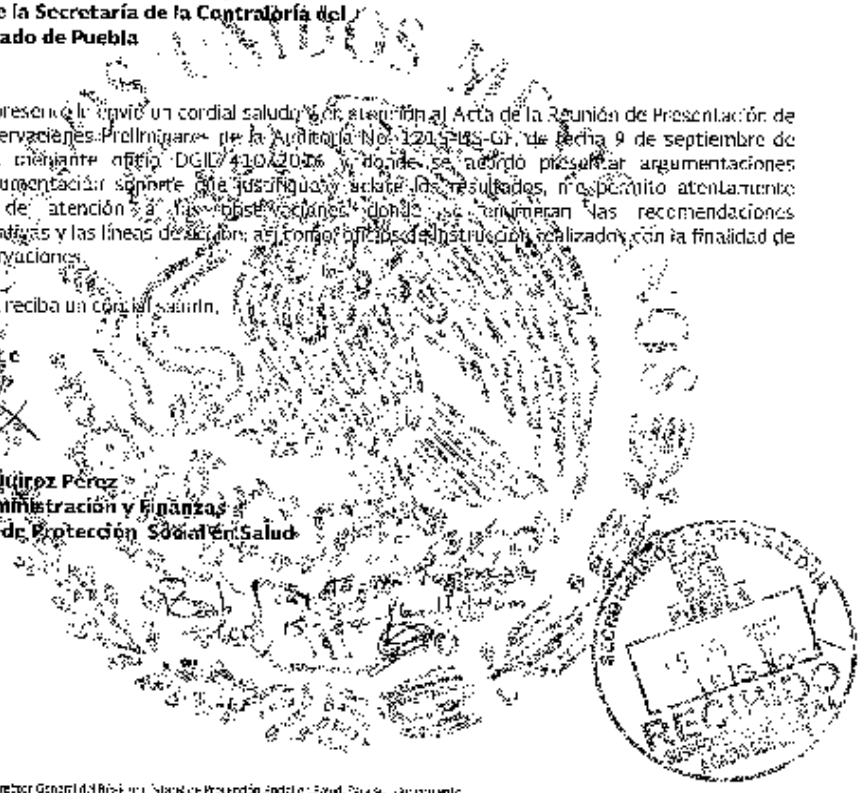
**C.P. Dulce María Amparo Gil Bravo**  
**Enlace de Atención y Seguimiento a Órganos**  
**Fiscalizadores de la Secretaría de la Contraloría del**  
**Gobierno del Estado de Puebla**  
**Presente**

Por medio del presente le envío un cordial saludo y con esta le hago entrega al Acta de la Reunión de Presentación de Resultados y Observaciones Preliminares de la Auditoría No. 121/SIS-GF, de fecha 9 de septiembre de 2016, convocada mediante oficio DGIL/410/2016 y donde se acordó presentar argumentaciones adicionales y documentación soporte que justifique y aclare los resultados, no permitiendo atentamente anexar cédulas de atención a las observaciones donde se enumeran las recomendaciones correctivas/preventivas y las líneas de acción, así como hitos de instrucción realizados con la finalidad de solventar las observaciones.

Sin otro particular, reciba un cordial saludo.

**Atentamente**

**Dra. Esperanza Quiroz Pérez**  
**Directora de Administración y Finanzas**  
**Régimen Estatal de Protección Social en Salud**



Cop. Dra. Lucía Elena López, Director General del Régimen Estatal de Protección Social en Salud, Puebla, para su conocimiento.  
Cop. Lic. María del Rosario Albiola, Directora de Recursos Humanos de la Comisión de Salud de los Edo de Puebla, para su conocimiento.

II-2/POF/013

Régimen Estatal de Protección Social en Salud  
5<sup>a</sup> B<sup>a</sup> Sur No. 4302, 4to. Piso Colonia Hicoria, Puebla, Pue., C.P. 72534, Tel. (01 222) 561 0440 ext. 9095  
www.psa.gch.mx