

**Gobierno del Estado de Yucatán**

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

Auditoría Financiera con Enfoque de Desempeño: 15-A-31000-14-1530

1530-DS-GF

***Alcance***

El alcance de la auditoría se integró con un universo de 2 comités de contraloría social del Programa de 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 Yucatán dispuso de un área encargada de operar la contraloría social del Programa Seguro Médico Siglo XXI, la 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 Yucatán 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 Yucatán dispuso del Programa Estatal de Trabajo de Contraloría Social para el Programa Seguro Médico Siglo XXI; sin embargo, no consideró el apartado para la asesoría a 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 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 de Yucatán, con el oficio número REPSS/816/2016 del 07 de octubre de 2016, instruyó al Encargado de la Dirección de Gestión de Servicios Médicos del Régimen Estatal de Protección Social en Salud de Yucatán (REPSSY) para que en lo subsecuente se consideren en el Programa Estatal de Trabajo de Contraloría Social todos los elementos 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 Yucatán, 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 Yucatán, se verificó que se entregaron 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) 30 trípticos para su distribución, en el mes diciembre de 2015, por lo que no fueron recibidos de manera oportuna, para la difusión de la 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 de Yucatán, con el oficio número REPSS/817/2016 del 07 de octubre de 2016, instruyó al Encargado de la Dirección de Gestión de Servicios Médicos del REPSSY para que en lo subsecuente se realice de manera oportuna

la entrega del material de difusión al gestor médico y se resguarde evidencia de la misma, con lo que se solventa lo observado.

**6.** El Régimen Estatal de Protección Social en Salud del Estado de Yucatán no presentó evidencia de haber promovido la conformación de los comités de contraloría social de manera equitativa por hombres y mujeres, debido a que conforme a lo establecido en la Guía Operativa del programa, los comités de contraloría social son conformados por los padres o tutores del menor beneficiado, es decir, cada paciente atendido es igual a un comité de contraloría social, por lo que la consideración de la equidad de género 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 Yucatán, así como el gestor médico del Hospital Dr. Agustín O’Horan fueron capacitados por la Comisión Nacional de Protección Social en Salud mediante el curso en materia de contraloría social que se impartió en el mes de octubre en el estado.

**8.** El Régimen Estatal de Protección Social en Salud del Estado de Yucatán informó que no se acordaron acciones de seguimiento y promoción conjuntas con el Órgano Estatal de Control (OEC).

#### **Operación**

**9.** Con la revisión del PETCS, se determinó que no se cumplieron los plazos establecidos en los aspectos siguientes:

- Envío a la CNPSS el PETCS.
- El análisis de los resultados de Contraloría Social y los planteamientos de soluciones de mejora, ya que esta última actividad, de acuerdo con el PETCS, se debió realizar entre el 11 y el 15 de enero de 2016, sin embargo, fueron remitidos el 11 de febrero 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 de Yucatán, con el oficio número REPSS/818/2016 del 07 de octubre de 2016, instruyó al Encargado de la Dirección de Gestión de Servicios Médicos del REPSSY para que en lo subsecuente se realicen todas las actividades del Programa Estatal de Trabajo de Contraloría Social conforme a los plazos establecidos, con lo que se solventa lo observado.

**10.** Con la información proporcionada por el Régimen Estatal de Protección Social en Salud del Estado de Yucatán, se determinó que la operación de la estrategia de contraloría social se inició en el mes de octubre, cuando la Comisión Nacional de Protección Social en Salud remitió al Gobierno del Estado los documentos normativos que la regulan.

Al respecto, cabe mencionar que la Guía Operativa del programa establece que se deberán constituir comités de contraloría social en los casos de padecimiento de la “Taquipnea Transitoria del Recién Nacido” en el Hospital General "Dr. Agustín O’Horan"; en tal sentido, en el estado de Yucatán no se presentaron dichos padecimientos en los meses posteriores al inicio de la operación de la contraloría social.

No obstante lo anterior, el Régimen Estatal de Protección Social en Salud del Estado de Yucatán constituyó dos comités, los cuales correspondieron al mismo número de casos presentados por dicho padecimiento, lo que representó un monto de 41.0 miles de pesos, de los 13,081.6 miles de pesos que se transfirieron al Gobierno del Estado en 2015, es decir, el 0.31%. Sin embargo, los dos comités de contraloría social correspondieron a beneficiarios que recibieron el apoyo en los meses de junio y agosto, por lo que no corresponde con el periodo en que inició la operación de la estrategia.

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.

**11.** Con la revisión de los dos comités de contraloría social constituidos, se constató que no se realizó una minuta de la 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.

**12.** El Régimen Estatal de Protección Social en Salud del Estado de Yucatán presentó el acta de constitución de los dos comités de contraloría social conforme a los formatos establecidos en la Guía Operativa; no obstante, el periodo de los apoyos que vigilaron dichos comités fueron en junio y agosto, y los formatos fueron enviados a la entidad federativa por la Comisión Nacional de Protección Social en Salud en el mes de octubre, por lo que dichas actas se realizaron de manera posterior a la fecha del apoyo.

**13.** Con la revisión de los dos comités de contraloría social que fueron constituidos, se determinó que fueron conformados en 2015 para la vigilancia de los recursos ejercidos.

**14.** Con la revisión de los dos comités de contraloría social, se determinó que no se realizaron reuniones, 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.

**15.** El Régimen Estatal de Protección Social en Salud del Estado de Yucatán puso a disposición de los beneficiarios del programa, los mecanismos para la atención de quejas y denuncias, mediante trípticos que contenían el número telefónico local y el número telefónico y página de internet 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**

**16.** Con la revisión de los dos comités de contraloría social constituidos, se verificó que no elaboraron ninguna cédula de vigilancia, ya 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, el cual forma parte de la Guía Operativa 2016 del programa. Cabe señalar que con la revisión del formato,

se verificó que contempla los elementos establecidos en los lineamientos, con lo que se solventa lo observado.

**17.** Con la revisión de los dos comités de contraloría social constituidos, se verificó que entregaron el informe anual en los formatos establecidos en la Guía Operativa.

**18.** Con la revisión de los informes anuales entregados y firmados por el integrante de los dos 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 dos comités de contraloría social constituidos consideraron que la atención médica brindada a su afiliado fue excelente; además, manifestaron haber recibido un trato digno y respetuoso y regresarían al hospital para recibir la atención médica.
- Los dos comités de contraloría social informaron que se le realizaron los estudios necesarios a sus pacientes, sin que se les solicitara un pago por los medicamentos o estudios brindados.
- Los dos comités de contraloría social consideran que es bueno estar afiliado al Seguro Popular.
- Los dos comités de contraloría social manifestaron no tener la intención de interponer alguna queja o denuncia.

#### **Sistema Informático**

**19.** Con la revisión del Sistema Informático de Contraloría Social (SICS), se comprobó que el Régimen Estatal de Protección Social en Salud del Estado de Yucatán registró la entrega de 30 trípticos, correspondientes al material de difusión entregado al Gestor Médico para su distribución a los comités de contraloría social; sin embargo, no registró las actividades de capacitación realizadas para apoyar a los comités 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 de Yucatán, con el oficio número REPSS/819/2016 del 07 de octubre de 2016, instruyó al Encargado de la Dirección de Gestión de Servicios Médicos del REPSSY para que en lo subsecuente se registren todas las actividades de Contraloría Social en el Sistema Informático de Contraloría Social, en tiempo y forma, con lo que se solventa lo observado.

**20.** Con la revisión del SICS, se determinó que los dos comités de contraloría social fueron constituidos por el Régimen Estatal de Protección Social en Salud del Estado de Yucatán y los informes anuales fueron registrados en dicho sistema.

#### **Seguimiento de la Contraloría Social**

**21.** 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 Yucatán,

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 contempladas para realizar por los comités de contraloría social 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.

Adicionalmente, cabe señalar que en el caso de Yucatán se realizaron las actividades de contraloría social para dar cumplimiento a la normativa de manera formal, no obstante, no se realizó una adecuada vigilancia, ya que los apoyos otorgados a los dos comités constituidos fueron en los meses de junio y agosto y la implementación de la estrategia en el Estado, a finales del mes de octubre, lapso de tiempo en el que se realizaron los informes anuales.

**22.** 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 Yucatán, 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 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 General “Dr. Agustín O’Horan” y de manera específica los del 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 General “Dr. Agustín O’Horan” específicamente para los casos atendidos de “Taquipnea Transitoria del Recién Nacido”, en los que se ejerció el 0.31% 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 de Yucatán, con el oficio número

REPSS/820/2016 del 07 de octubre de 2016, instruyó al Encargado de la Dirección de Gestión de Servicios Médicos del REPSSY para que en lo subsecuente se realice el cumplimiento total de las metas y objetivos establecidas en la Contraloría Social del Programa Seguro Médico Siglo XXI en el ejercicio fiscal correspondiente, 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***

La Auditoría Superior de la Federación revisó la operación de la estrategia de contraloría social en la entidad y 2 comités de contraloría social del Programa Seguro Médico Siglo XXI, así como a la Secretaría de la Contraloría y Transparencia Gubernamental del Estado de Yucatán. 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 por 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 Yucatán conoce las estrategias, su normativa y metodología; sin embargo, existen áreas de mejora de entre las cuales destacan las siguientes:

- La estrategia de contraloría social en el programa sólo consideró la vigilancia de los recursos en el Hospital General “Dr. Agustín O’Horan” y de manera específica los del 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 General “Dr. Agustín O’Horan” específicamente para los casos atendidos de “Taquipnea Transitoria del Recién Nacido”, en los que se ejerció el 0.31% de los recursos del programa, durante la consideración de la estrategia de contraloría social.

En conclusión, el Gobierno del Estado de Yucatán 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 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.





Comprometidos con tu bienestar

12 de Octubre de 2016  
C.D. /9,3 Auditorías Coordinadas  
DGP/1156/DPF-1764/2016  
RS

ASUNTO: Se envía información y documentación de la auditoría No. 1530-DS-GF 2015

*BR*

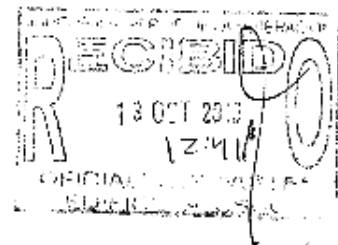
**LIC. JAIME ÁLVAREZ HERNÁNDEZ**  
**DIRECTOR GENERAL DE INVESTIGACIÓN Y**  
**EVALUACIÓN DE LA AUDITORÍA SUPERIOR**  
**DE LA FEDERACIÓN**  
**PRESENTE:**

En atención al requerimiento de información y documentación solicitados a través del Acta de Formalización de Inicio de los Trabajos de Auditoría de la Auditoría número 1530-DS-GF denominada "Contraloría Social del Programa Seguro Médico Siglo XXI", al respecto adjunto al presente, el oficio REPSS/621/2016 signado por la C. Heydi de Lourdes Río Hoyos, Directora General del Régimen Estatal de Protección Social en Salud de Yucatán, que contiene información y documentación impresa debidamente certificada, para cumplir en tiempo y forma con su requerimiento y coadyuvar al proceso de solventación.

Sin otro particular, aprovecho la ocasión para enviarle un cordial saludo.

ATENTAMENTE

**LIC. REYES PORFIRIO CORTÉS PECH**  
**DIRECTOR GENERAL DE PROGRAMAS FEDERALES**  
**DE LA SECRETARÍA DE LA CONTRALORÍA GENERAL**



- C. Sr. Lic. Federico Rodrigo Zavala Soto - Gobernador Constitucional del Estado de Yucatán.
- C. Sr. C.P. Miguel Antonio Hernández Vargas - Secretario de la Contraloría General.
- C. Sr. Lic. Germán Cruz Magaña - Auditor Español del Gasto Federalizado de la Auditoría Superior de la Federación.
- C. Sr. Titular de la Unidad de Sistemas e Informática de la Auditoría Superior de la Federación.
- C. Sr. C.P. Ezequiel Asato Castro Jiménez - Director de Programas Federales de la Secretaría de la Contraloría General.
- C. Sr. Asesor.

PROPGAC/IBAP/CSAC



Oficina: 1530-DS-GF-1530 y 1530-DS-GF-1530  
Calle: Av. 24 de Febrero, B.P. 22000  
Mérida, Yucatán, México  
Teléfono: 999 960 1000

"2016, Año del Centenario del Congreso Feminista de Yucatán".