

## Estrategia de Contraloría Ciudadana 2023 en la Secretaría de Salud

### I. Antecedentes

En apego y cumplimiento a lo señalado en el Art. 9 de los Lineamientos Generales para la Promoción, Constitución y Operación de los Comités de Contraloría Ciudadana, la Secretaría de Salud está en posibilidades de constituir formalmente comités en las Unidades Médicas como Hospitales, Centros de Salud, Equipos de Salud Itinerantes (ESI) y Casas de Salud, asimismo en las Ventanillas de Atención del Centro Integral de Servicios (CIS) de la Dirección de Protección Contra Riesgos Sanitarios en las 11 Jurisdicciones Sanitarias y en Obras de la Dirección de Infraestructura de Salud.

La constitución de los Comités de Contraloría Ciudadana durante los años 2021 y 2022, se presentan en las tablas 1 y 2:

Tabla 1.- Comités constituidos en el Periodo 2021

NO.	NOMBRE	CIS	SERVICIOS MÉDICOS	TOTAL DE COMITÉS
JS I	PÁNUCO	1	2	3
JS II	TUXPAN		8	8
JS IV	MARTINEZ DE LA TORRE		8	8
JS V	XALAPA		66	66
JS VII	ORIZABA	1		1
JS VIII	VERACRUZ		11	11
JS IX	COSAMALOAPAN	1		1
JS X	SAN ANDRES TUXTLA		3	3
JS XI	COATZACOALCOS	1	3	4
	<b>TOTAL</b>	<b>4</b>	<b>101</b>	<b>105</b>

Fuente: Elaboración propia.

Tabla 2.- Comités constituidos en el Periodo 2022

NO.	NOMBRE	CIS	SERVICIOS MEDICOS	TOTAL DE COMITES
JS II	TUXPAN		8	8
JS III	POZA RICA		31	31
JS IV	MARTINEZ DE LA TORRE	1	7	8
JS V	XALAPA		17	17
JS VIII	VERACRUZ	1	31	32
JS X	SAN ANDRES TUXTLA	1		1
JS XI	COATZACOALCOS		7	7
<b>TOTAL</b>		<b>3</b>	<b>101</b>	<b>104</b>

Fuente: Elaboración propia.

Derivado de lo anterior, se contaba con 209 comités de los cuales 105 vencían este año, sin embargo, derivado del Anexo 1 del Acuerdo de Coordinación para Establecer las Acciones Generales en el Estado de Veracruz suscrito el 4 de noviembre de 2022, y de la entrega a Unidades Médicas al IMSS de 134 comités vigentes, para este ejercicio se constituirán 32 comités.

En suma, al cierre del ejercicio la Secretaría de Salud contará con 73 comités (41 del ejercicio 2022, más 32 del ejercicio 2023). De los 32 comités, 25 serán renovaciones y 7 de nueva creación.

En 2022 se recibieron en total 6827 cédulas, de las cuales se clasificaron 660 solicitudes, de estas, 626 ya fueron atendidas y 34 se encuentran en proceso, lo que significa un avance del 95% en solventación de solicitudes.

## II. Áreas Ejecutoras de la Contraloría Ciudadana

El universo de áreas susceptibles de constitución de comités son los entes Jurisdiccionales de Servicio Médico, Centros Integrales de Servicios y Dirección de Infraestructura que quedaron después de la transferencia al IMSS mediante Acuerdo de Coordinación para Establecer las Acciones Generales en el Estado de Veracruz, Así mismo, estamos sujetos a que pudiera darse una nueva desincorporación de algunos otros centros de salud y hospitales hacia el IMSS Bienestar. Es importante recalcar que no se cuenta en la Unidad de Acceso a la Información Pública, con presupuesto para dichas constituciones.

### III. Promoción de la Contraloría Ciudadana

Los mecanismos que se utilizarán para la promoción de los Comités de Contraloría Ciudadana en las obras, trámites y servicios podrán ser los siguientes:

1. Impresos o escritos: a través de oficios, memos, dípticos, volantes, carteles.

En este rubro se contemplan hacer 20 acciones de promoción a través de oficios a los entes Jurisdiccionales de Servicio Médico, Centros Integrales de Servicios y Dirección de Infraestructura para constituir y/o renovar Comités, haciendo partícipes a la Ciudadanía de los asuntos públicos del Sector Salud.

2. Interpersonales o grupales: mediante asambleas, reuniones informativas, talleres, cursos de capacitación.

3. Difusión a través de las redes sociales oficiales de la dependencia, con 50 publicaciones.

### IV. Constitución de Comités de Contraloría Ciudadana

Para la Secretaría de Salud el objetivo primordial para 2023 será constituir 32 comités divididos de la siguiente forma:

- Servicios:30
- Obra:2

De los 32 comités, 25 serán renovados, distribuidos de la siguiente forma:

Tabla 3.- Comités a renovar en 2023

JURISDICCIÓN	Ene	Feb	Mar	Abr	May	Jun	Jul	Ago	Sep	Oct	Nov	Dic	TOTAL
JS II TUXPAN		2			1					1			4
JS III POZA RICA	2					1				1			4
JSIV MARTINEZ DE LA TORRE			2			1							3
JSV XALAPA	2						2						4
JSVIII VERACRUZ	2							1					3
JS IX COSAMALOPAN				2				1	1				4
JSXI COATZACOALCOS	1				1				1				3
<b>TOTAL</b>	<b>7</b>	<b>2</b>	<b>2</b>	<b>2</b>	<b>2</b>	<b>2</b>	<b>2</b>	<b>2</b>	<b>2</b>	<b>2</b>	<b>0</b>		<b>25</b>

Fuente: Elaboración propia.

De los 7 comités de nueva creación se distribuirán de la siguiente forma:

Tabla 4.- Comités de nueva creación en 2023

ÁREA	Mayo	Junio	Agosto	Sept	Oct	Nov	TOTAL
<b>JS I PÁNUCO</b>						1	1
<b>JS II TUXPAN</b>						1	1
<b>JS III POZA RICA</b>							0
<b>JS IV MARTÍNEZ DE LA TORRE</b>							0
<b>JS VI CORDOBA</b>	1						1
<b>JS VII ORIZABA</b>		1					1
<b>JS VIII VERACRUZ</b>							0
<b>JS IX COSAMALOAPAN</b>							0
<b>JS X SAN ANDRÉS TUXTLA</b>			1				1
<b>JS XI COATZACOALCOS</b>							0
<b>DIRECCIÓN DE INFRAESTRUCTURA DE SALUD</b>				1	1		2
<b>TOTAL</b>	<b>1</b>	<b>1</b>	<b>1</b>	<b>1</b>	<b>1</b>	<b>2</b>	<b>7</b>

Fuente: Elaboración propia.

Reiterando el compromiso para el cumplimiento, en la medida que las causas que acontecen lo permitan, sin la necesidad de desviar el objeto sustancial de este sujeto obligado y que es la de proteger, promover y restaurar la salud de la persona y de la colectividad a través de la prestación de los servicios de salud que comprenden la atención médica, la salud pública y la asistencia social.

Los mecanismos a desarrollar para la constitución de comités serán los siguientes:

- Publicación de convocatoria en las unidades médicas, ventanillas de CIS y obras para reunir a la población y así seleccionar a los ciudadanos que integrarán el comité.



- El día de la asamblea se presentará el programa de manera general y se invitará a los asistentes a la asamblea a que formen parte del comité de contraloría ciudadana, una vez seleccionados los que integrarán dicho comité, se llevará a cabo el llenado del acta constitutiva recabando las firmas de cada integrante y la documentación correspondiente.
- Realizando el paso anterior, se impartirá la capacitación al comité de preferencia o se pacta cita para llevar a cabo la misma posteriormente. Derivado de esta acción se generará la constancia de capacitación.
- Y en caso de que los ciudadanos no hayan asistido a la convocatoria realizada, podrán optar por la invitación directa.

## V. Capacitación a Comités de Contraloría Ciudadana

La capacitación será impartida por cada uno de los enlaces designados en cada una de las Unidades Médicas como Hospitales, Centros de Salud, Equipos de Salud Itinerantes (ESI) y Casas de Salud, asimismo en las Ventanillas de Atención del Centro Integral de Servicios (CIS) de la Dirección de Protección Contra Riesgos Sanitarios en las 11 Jurisdicciones Sanitarias y en Obras de la Dirección de Infraestructura de Salud.

La forma de realizar la capacitación a los integrantes de los Comités de Contraloría Ciudadana, el encargado de la unidad proporciona el espacio físico y horario para llevar a cabo la capacitación, proporcionando sobre con formato de cédulas y acta circunstanciada, con una persona asignada por la unidad como apoyo al enlace.

Los mecanismos que se utilizarán para dar capacitación a los comités, será el siguiente:

1. Se convocará a la población en general de la comunidad o localidad a una reunión para llevar a cabo la instalación del comité de la Unidad Médica, Obra u Oficina que corresponda.
2. En la mencionada reunión se dará a conocer a la población los aspectos básicos del programa, beneficios que pueden obtener y las actividades que deberán realizar los integrantes.
3. Una vez que se elige no proponen a los integrantes para conformar al comité se da paso al levantamiento del Acta Constitutiva y se solicita a cada uno de los integrantes la documentación soporte para el debido registro del comité y se procede a la capacitación o se pacta una fecha para que les sea impartida.



4. Una vez que se brinda la capacitación, en ésta se explicará detalladamente cuáles son sus funciones, los formatos vigentes a utilizar, así como lineamientos y el proceso para la entrega de folios de acreditación que los identifiquen como miembros del comité.

5. Se entregarán los formatos de apoyo, lineamientos, cédulas de vigilancia, acta circunstanciada, dípticos, etc.

6. Se hará difusión de los teléfonos y dirección electrónica de las instancias a las que pueden acudir en caso de duda, comentarios e incluso quejas.

Para los comités de servicios médicos, los servicios que se llevan a cabo en Hospitales, Centros de Salud, ESI y Casas de Salud, que son objeto de supervisión serán los siguientes:

- Atención al usuario
- Consulta externa
- Vacunación
- Control de embarazo
- Inmunizaciones
- Planificación familiar
- Atención a diabéticos e hipertensos
- Curaciones
- Odontología
- Nutrición
- Urgencias
- Dental
- Promoción a la Salud
- Control de Vectores
- Entrega de Medicamento

Los trámites que verificarán los comités en las ventanillas de atención del Centro Integral de Servicios de la Dirección de Protección contra Riesgos Sanitarios en las 11 Jurisdicciones Sanitarias serán los siguientes:

- Alta de negocios relacionados con el sector salud (restaurantes, farmacias, hoteles, puestos ambulantes, etc.)

- Baja de negocios
- Recepción de planos
- Cambio de Propietario

## **VI. Entrega de folios de registro y acreditación**

Una vez capacitados el enlace dirigirá oficios con los folios de registro emitidos por la DGFI a las Jurisdicciones Sanitarias, Centros Integrales de Servicios y Dirección de Infraestructura para hacerlos llegar a los integrantes de los Comités y estos puedan acreditarse al realizar sus actividades de vigilancia ciudadana.

## **VII. Entrega de reportes de operatividad**

Se elaborará un reporte de operatividad de manera trimestral, de aquellos comités vigentes que están aplicando cédulas de vigilancia durante el trimestre a reportar, es decir, los que están aplicando cédulas de vigilancia y presentando sobres de manera mensual, mismo que se enviará durante los 10 días hábiles posteriores al trimestre que se reporte.

## **VIII. Apertura de sobres que contienen Cédula de vigilancia**

Se ha acordado, que las reuniones de apertura de sobres sean llevadas a cabo de manera mensual programando éstas para la última semana del mes posterior al mes en que se aplican las cédulas de vigilancia por parte de los integrantes del Comité, una vez que la Unidad de Acceso a la Información cuenta con los sobres convoca al Órgano Interno de Control y la Dirección General de Fortalecimiento Institucional vía correo electrónico a reunión para la apertura.

## **IX. Registro de solicitudes y percepción ciudadana**

Para el caso de los comités que verifican los servicios, estos aplicarán las cédulas de vigilancia en la Unidad Médica (Hospital, Centro de Salud, etc.) u oficina de CIS que le corresponda, respetando los espacios que se tienen especificados para tal actividad y siempre conduciéndose con respeto hacia sus representados. Toda vez que se recopilan las cédulas de vigilancia, el comité se reúne para la elaboración del acta circunstanciada, misma que será firmada por la autoridad de la Unidad Médica y se incluirá junto con las cédulas para el envío de las mismas a su Jurisdicción correspondiente.

En el caso específico de los comités de obra, estos verificarán la construcción y equipamiento de los Hospitales y Centros de Salud, así como inmuebles y anexos que requiere el sector salud.

En cada apertura se procesan las siguientes preguntas en gráficos estadísticos:

- ¿Cómo considera el trato que le dio el médico o la enfermera?
- ¿La atención que le brindaron en la Unidad Médica fue rápida?

- ¿Cómo considera que se encuentran las instalaciones de la Unidad Médica?

Las cuales reflejan la percepción ciudadana de las obras, apoyos trámites y servicios.

A partir del mes de enero, mensualmente se informará el estado que guardan las solicitudes a la Contraloría General del Estado mediante el formato FR-15 y la percepción de calidad mediante el formato FR-14.

## **X. Atención de solicitudes**

1. Derivado de la apertura se enviará un informe de resultados a cada área correspondiente a fin de dar seguimiento, atender y solventar los asuntos ahí señalados.
2. Del proceso de seguimiento y atención, cada área llevará a cabo las gestiones o acciones pertinentes para dar atención y solución a las peticiones de la ciudadanía enviando la evidencia de las mismas a la Unidad de Acceso a la Información Pública, marcando copia de estas gestiones al promovente o a los miembros del comité según sea el caso de la observación.
3. Con oportunidad y con la frecuencia en que los involucrados solventen sus asuntos por atender, se informará de manera oficial el estatus de las observaciones en cada Jurisdicción u oficina de los Centros Integrales de Servicios y éstos tendrán la obligación de difundir dichas conclusiones a la ciudadanía.

La Secretaría de Salud, a través del Enlace Institucional celebrará reuniones de seguimiento para vigilar el cumplimiento y correcto funcionamiento de los Comités de Contraloría Ciudadana, en conjunto con el Órgano Interno de Control de la dependencia y la Dirección General de Fortalecimiento Institucional, proponiendo que éstas sean llevadas a cabo la cuarta semana de cada mes.

En apego a los Lineamientos Generales para la Promoción, Constitución y Operación de los Comités de Contraloría Ciudadana en su Artículo 37, las fechas definidas para la entrega de los informes trimestrales al Órgano Interno de Control serán los primeros cinco días hábiles posteriores al trimestre.

En caso de existir aplicación de recursos federales, se estará sujeto al Convenio de colaboración en materia de Contraloría Social, suscrito con la Secretaría de la Función Pública y las reglas de operación vigentes para cada programa.



## **XI. Verificación a la operación de los Comités**

Se llevará a cabo la actividad de 15 verificaciones a la operación de los Comités vigentes de manera física y vía telefónica, aplicando el formato CGE.CCC.14 a Comités de Contraloría Ciudadana de distintas localidades de las 11 Jurisdicciones Sanitarias.

## **XII. Reuniones de seguimiento al Programa Anual de Trabajo**

Durante el 2023 se llevarán a cabo 12 reuniones mensuales de seguimiento en conjunto con el OIC y DGFI para el seguimiento al avance de las actividades comprometidas en el Programa Anual de Trabajo, utilizando el medio electrónico para la convocatoria de la reunión emitida por el Enlace Institucional.

## **XIII. Elaboración de informes y reportes**

El documento que consolide y evidencie el total de las actividades realizadas con los Comités de Contraloría Ciudadana, será enviado al Órgano Interno de Control para su validación correspondiente dentro de los 5 primeros días hábiles de enero de 2023, en apego a los Lineamientos Generales para la Promoción, Constitución y Operación de los Comités de Contraloría Ciudadana en su Artículo 39 que a la letra dice "El Enlace Institucional remitirá un Informe Anual de resultados durante los primeros 5 días hábiles del mes de enero del siguiente ejercicio fiscal que se informa, al Órgano Interno de Control para su validación", a fin de que este sea entregado a la Dirección General de Fortalecimiento Institucional.

El informe anual, será enviado en medios impresos y electrónicos; debiendo incluir un análisis cualitativo y estadístico, haciéndose acompañar de sus respectivas evidencias.



**Lic. Christian Iván Pérez González**

Enlace Institucional de Contraloría Ciudadana  
en la Secretaría de Salud

