

Secretaría de Salud

Participación Social en Salud

Auditoría Combinada de Cumplimiento y Desempeño: 2018-0-12100-21-1820-2019

1820-DS

Alcance

La revisión comprendió la verificación de la integración y operación; capacitación y asistencia; mecanismos de captación y atención de quejas, denuncias y sugerencias; transparencia y difusión; y evaluación de la gestión de resultados de la figura de participación social en salud.

Antecedentes

La Auditoría Superior de la Federación (ASF) considera fundamental la verificación de la existencia y operación efectiva de las figuras de participación social en los programas del gasto federalizado, para coadyuvar al fortalecimiento de la eficiencia, eficacia, transparencia y rendición de cuentas de los programas financiados con dicho gasto, a través de su vigilancia por medio de estas figuras sociales.

En el ámbito del gasto federalizado existen figuras de participación social con una presencia destacada, entre las que se encuentran los avales ciudadanos en el sector salud, figura mediante la cual se vigila y da seguimiento a 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. Ello con la finalidad de elevar la calidad en la atención de las unidades médicas, que se busca apoyar mediante el acuerdo de compromisos entre los avales y las autoridades de esas unidades, a los cuales el Aval les da seguimiento hasta su realización.

Se trata de una figura que, desde su creación en 2001, 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 brindará más capacitación y apoyo.

De acuerdo con cifras de la Secretaría de Salud, al mes de agosto de 2018 existían 15,408 avales ciudadanos en 15,160 unidades médicas de esa Secretaría en las 32 entidades federativas; también se han instalado en el ISSSTE, IMSS, ISSEMYM y Cruz Roja. Aunque más del 80.0% de los avales ciudadanos son a título individual, también participan organizaciones

de la sociedad civil, universidades, instituciones académicas, agrupaciones diversas y grupos ciudadanos.

Respecto de esta figura de participación social, en la auditoría practicada se consideraron procedimientos relacionados con su integración y operación; capacitación y asistencia; mecanismos de captación y atención de quejas, denuncias y sugerencias; transparencia y difusión; y evaluación de la gestión de resultados.

Resultados

Control Interno

1. Se identificó que la Dirección General Adjunta de Calidad en Salud, la Dirección de Mejora de Procesos, la Subdirección de Vinculación Ciudadana y el Departamento de Monitoreo y Fortalecimiento Ciudadano de la Dirección General de Calidad y Educación en Salud (DGCES) de la Secretaría de Salud fueron las áreas encargadas de coordinar la constitución, registro, operación, seguimiento y evaluación de la figura del Aval Ciudadano. Sus principales funciones se encontraron contenidas en el Manual de Organización Específico y en el Manual de Procedimientos, ambos de la DGCES; entre éstas se ubica la de impulsar la participación ciudadana como mecanismo para la evaluación de la calidad de los servicios de atención médica y asistencia social, así como la de conducir la participación ciudadana mediante la instalación de avales ciudadanos en cada unidad médica, para mejorar el trato digno a los usuarios de los servicios de salud. El titular de la DGCES tiene en el cargo un mes, la Directora de Mejora de Procesos tres meses, la Subdirectora de Vinculación Ciudadana 11 meses y la Jefatura de Departamento de Monitoreo y Fortalecimiento Ciudadano se encontró vacante.

Asimismo, se verificó que, para la promoción de los avales ciudadanos, esas instancias enviaron a las áreas de calidad estatales oficios en los que se exhorta a fomentar la implantación y operación del Aval Ciudadano en los servicios de salud; adicionalmente, se remitió la información sobre los avances de su instalación en las entidades federativas, además de un díptico y cartel referente al Aval Ciudadano y a sus funciones.

Se constató que la plataforma tecnológica denominada Sistema de Registro de Aval Ciudadano (SIRAVAL) es la herramienta mediante la cual cada unidad médica o jurisdicción registra a su Aval Ciudadano. En relación con el seguimiento de la operación de los avales ciudadanos, se verificó que dispusieron del SIRAVAL y de la plataforma del Sistema de la Encuesta de Satisfacción, Trato Adecuado y Digno (SESTAD) para realizar esa actividad; asimismo, se constató el envío de diversos oficios al Responsable Estatal de Calidad (REC) en cada entidad federativa, en los cuales, se les solicitó dar cumplimiento a las actividades inherentes a éstos, tales como el seguimiento de las cartas compromiso, entre otros.

La entidad fiscalizada presentó evidencia de la capacitación y asistencia a los responsables estatales de calidad, mediante minutas y listas de asistencia de los cursos impartidos de manera presencial, además de los formatos requisitados que comprueban que se capacitó a las entidades federativas cuando éstas lo solicitaron.

Se evidenciaron acciones, realizadas por la DGCES, para promover la participación de los avales ciudadanos de nivel estatal, regional y delegacional en el Comité Estatal de Calidad en Salud (CECAS) y para la implementación y adecuado funcionamiento del Sistema Unificado de Gestión (SUG) en las entidades federativas. Asimismo, se evidenció, mediante su página de Internet, el mecanismo que utilizaron para transparentar y difundir los logros y alcances de la labor que realizaron los avales ciudadanos.

Igualmente, se comprobó la existencia de una evaluación sobre el desempeño de la figura de participación social en salud correspondiente a las 32 entidades federativas, así como la presentación de la “Encuesta la Voz del Aval Ciudadano 2018-2019: Resultados”.

2. Con la información proporcionada por la DGCES, se identificó a la “Guía Operativa de Aval Ciudadano: Monitoreo ciudadano como método para fomentar la participación ciudadana en la transparencia y mejora de la calidad de trato digno” 3ra versión, actualizada en 2018, como el lineamiento operativo del Aval Ciudadano. En dicho documento se estableció la definición, objetivos, tipos y funciones del Aval Ciudadano, así como las funciones de los responsables estatales o institucionales de calidad y responsables del Aval Ciudadano, también de los responsables de las unidades médicas y gestores de calidad relacionados con el Aval Ciudadano; asimismo, se constató la existencia de diversos materiales de apoyo para su operación, a saber, el Manual del SIRAVAL; una presentación para la capacitación del Aval Ciudadano 2018; la Guía Rápida para el Monitoreo Ciudadano; un Díptico; la Carta de los Derechos Generales de los Pacientes; un Cartel del Aval Ciudadano y el Código de Conducta; además de los formatos como el Acta de Instalación, de la Encuesta de Satisfacción, Trato Adecuado y Digno (ESTAD) y concentrados, para el Monitoreo Ciudadano (Sugerencias de Mejora y Seguimiento a Carta Compromiso), Carta Compromiso, de Supervisión de Aval Ciudadano en Unidades Médicas y la Encuesta la Voz de los Avales Ciudadanos, todos ellos vigentes en 2018.

Integración y Operación

3. Con la revisión de diversos oficios emitidos por la DGCES y dirigidos a los responsables estatales de calidad, así como a los titulares del Instituto Mexicano del Seguro Social (IMSS)-PROSPERA, Instituto de Seguridad y Servicios Sociales de los Trabajadores del Estado (ISSSTE) e Instituto de Seguridad Social del Estado de México y Municipios (ISSEMYM), se verificó que existió seguimiento respecto de la constitución y operación del Aval Ciudadano. En dichos oficios, se informó a los responsables el avance de la instalación y medición del Aval Ciudadano que la entidad registró durante el periodo de mayo a agosto de 2018 y se les exhortó o felicitó por el impulso a la instalación del Aval Ciudadano; asimismo, se les solicitó informaran sobre las acciones que se implementaron en la entidad federativa para lograr el monitoreo ciudadano en la totalidad de sus unidades médicas.

De igual forma, se solicitaron a los responsables estatales del aval que mantengan actualizado el directorio de dicha figura de participación social y lo inscriban en el Sistema de Registro de Aval Ciudadano (SIRAVAL); además, que realicen el registro correspondiente sobre el seguimiento de las cartas compromiso incumplidas, firmadas en los cuatrimestres de

septiembre-diciembre de 2017, enero-abril y mayo-agosto de 2018, que no fueron reportadas en el Sistema de la Encuesta de Satisfacción, Trato Adecuado y Digno (SESTAD).

4. Para verificar el registro de los avales ciudadanos por entidad federativa, por parte de la DGCES, se revisó la plataforma del Sistema de Registro de Aval Ciudadano (SIRAVAL), sistema utilizado por la DGCES para el registro, seguimiento y verificación de los avales ciudadanos a nivel nacional, la cual opera desde la página oficial de la Secretaría de Salud. Se verificó que, dicho sistema se actualizó constantemente y la información registrada fue revisada y validada por la instancia coordinadora federal en coordinación con las instancias estatales; asimismo, se proporcionó a cada Responsable Estatal de Calidad (REC) y a los encargados de las instituciones de salud pública un usuario y claves de acceso al sistema, para la actualización constante de la información registrada. Al respecto, se recibió una base de datos de la información extraída del SIRAVAL, con lo que se comprobó el registro de los avales ciudadanos por entidad federativa.

5. Con la revisión de la documentación proporcionada por la DGCES, se verificó que se utilizaron datos sobre el monitoreo ciudadano reportados por los responsables estatales de los avales en el Sistema de la Encuesta de Satisfacción, Trato Adecuado y Digno (SESTAD), para generar tres informes cuatrimestrales de 2018, por entidad federativa, los cuales tienen por título Concentrado de Sugerencias SESTAD (Secretaría de Salud SSA), Concentrado de Sugerencias SESTAD (otras instituciones) y Monitoreo SESTAD primero, segundo y tercer cuatrimestre, porcentaje de satisfacción SESTAD, así como un reporte nacional por componente de las cartas compromiso (Sugerencias de mejora emitidas por el Aval Ciudadano, Cartas Compromisos firmadas con el Aval Ciudadano, Seguimiento a Cartas Compromiso y Compromisos cumplidos); dichos reportes se encontraron en la página de Internet de la Secretaría de Salud.

6. Para verificar la participación de los avales ciudadanos en los Comités Estatales de Calidad en Salud (CECAS), se revisaron los acuses por parte de las 32 entidades federativas de un oficio circular de fecha 14 de agosto de 2015, emitido por la Directora General Adjunta en Calidad y dirigido a los responsables estatales de calidad, para que el CECAS se encuentre instalado y activo en todas las entidades federativas con la finalidad de mejorar la calidad de los servicios de salud; asimismo, se les hizo un recordatorio, para que se convoque con regularidad a participar en las sesiones del mismo, a las organizaciones de la sociedad civil, académicas, corporativas o individuos que representen o desarrollen funciones de Aval Ciudadano en las unidades de salud.

También se revisó un oficio circular de fecha 3 de diciembre de 2015, mediante el cual, se establecieron las funciones e integración de los comités estatales de calidad en los Servicios de Salud de las entidades federativas, emitido por el Director General de Calidad y Educación en Salud y validado por la Directora General Adjunta de Calidad en Salud, el Director de Mejoras de Procesos y por el Subdirector de Vinculación Ciudadana, el cual fue dirigido a los Secretarios de Salud de las entidades federativas, con el que se les informaron las acciones que los servicios de salud deberán emprender para la creación y funcionamiento de los Comités Estatales de Calidad en Salud; asimismo, se les hace un recordatorio para que inviten

a participar con carácter regular a los avales ciudadanos en las sesiones de los comités. Cabe destacar que dicho oficio se encuentra vigente y está publicado para su difusión en la página de Internet de la Dirección General de Calidad y Educación en Salud en la liga siguiente: http://calidad.salud.gob.mx/site/calidad/docs/oficio_circular4066.pdf.

Capacitación y Asistencia

7. La Dirección General de Calidad y Educación en Salud (DGCES) presentó como evidencia de la realización de las capacitaciones a los responsables estatales de calidad del Aval Ciudadano, minutas y listas de asistencia de los cursos de capacitación que se impartieron de manera presencial, en los que abordaron los temas siguientes: capacitación sobre la operación del Aval Ciudadano, implementación y operación de la Encuesta de Satisfacción, Trato Adecuado y Digno (ESTAD) y el uso de la Plataforma del Aval Ciudadano (SIRAVAL); adicionalmente, se mostró evidencia de los oficios enviados a los responsables de las 32 entidades federativas, donde se les hizo extensiva una invitación para participar en una sesión virtual de capacitación dentro de la plataforma Webex, donde se trataron temas como calidad asistencial, planes estratégicos y lineamientos operativos para mejorar la calidad de los servicios de salud; asimismo, se dio una explicación referente a los instrumentos utilizados por los avales ciudadanos. Además, dicha área proporcionó los formatos requisitados que comprueban que se capacitó a las entidades federativas que lo solicitaron.

También entregaron una presentación sobre la capacitación a los avales ciudadanos, en donde los temas tratados fueron referentes a qué es la participación ciudadana, qué es la figura del Aval Ciudadano, qué es el trato digno y la importancia del respeto al derecho de los pacientes y monitoreo ciudadano.

Aunado a lo anterior, proporcionaron un díptico sobre el tema “Construir Ciudadanía en Salud: Aval Ciudadano”, quién puede serlo y sus funciones; estos materiales se encontraron disponibles en la página de Internet de la DGCES.

Mecanismos de Captación y Atención de Quejas, Denuncias y Sugerencias

8. Con la información proporcionada por la DGCES, se constató que en el ejercicio 2018 se dio seguimiento a la implementación del “Sistema Unificado de Gestión (SUG). Atención y Orientación al Usuario de los Servicios de Salud”; lo anterior se comprobó con la evidencia de correos electrónicos enviados en julio de 2018, en los que se solicitó a los responsables de calidad de las 32 entidades federativas, actualizar el plan de implementación, los canales de comunicación y la requisición de un formato que incluyera información del Comité de Calidad y Seguridad del Paciente de manera anual; adicionalmente, se entregaron oficios dirigidos a estos responsables, en los que se solicitó su intervención, para que se colocara el aviso de privacidad del Formato Único de Solicitud de Atención de manera visible en cada uno de los buzones del SUG y en los módulos de atención existentes a nivel nacional.

Asimismo, se entregó una base de datos en Excel, denominada Seguimiento al Plan de Implementación del Sistema Unificado de Gestión (SUG), que contenía el registro por unidad médica de cada entidad federativa, las unidades en las que se implementó el SUG, el avance de esa implementación, si se proporcionó capacitación al respecto, si se utilizó la plataforma y si se le dio seguimiento a este proceso, de acuerdo con los criterios que fueron determinados en el Lineamiento para el uso de la herramienta del SUG. En relación con el contenido, se constató que se obtuvieron avances en la totalidad de las unidades médicas contempladas en el Plan de Implementación del Sistema Unificado de Gestión (10,635 unidades médicas), tales como un avance promedio del 87.0% para las 9,769 unidades médicas de primer nivel y 80.0% para las 866 unidades de segundo y tercer nivel, lo que representó el 84.2% de las 12,634 unidades médicas existentes en el país; los estados que alcanzaron una cobertura del 100.0% en la implementación del SUG fueron Aguascalientes, Baja California, Durango, Guerrero, Hidalgo, Michoacán, Morelos, Puebla, Querétaro, Quintana Roo, Tlaxcala y Yucatán.

Transparencia y Difusión

9. Se verificó que la DGCES utilizó como mecanismo para transparentar y difundir los logros y alcances derivados del trabajo del Aval Ciudadano, a las autoridades correspondientes y a la ciudadanía, su página de Internet en la liga siguiente: http://www.calidad.salud.gob.mx/site/calidad/aval_ciudadano_avance_por_entidad.html, en la que se encontraron presentaciones en power point de los tres informes cuatrimestrales enero-abril, mayo-agosto y septiembre-diciembre, de 2018, que llevan por título “Aval Ciudadano”, contienen información referente a las unidades con Aval Ciudadano, clasificación de los avales ciudadanos por tipo de organización, resultados del monitoreo ciudadano y del monitoreo ciudadano acumulado a diciembre de 2018.

Evaluación de la Gestión de Resultados

10. Con la información proporcionada por la DGCES, se comprobó la existencia de una evaluación sobre el desempeño de la figura de participación social en salud correspondiente a las 32 entidades federativas, mediante las presentaciones de los “Informes de Resultados de Aval Ciudadano” de los tres cuatrimestres de 2018, las cuales se encontraron publicadas en la página de Internet de la Secretaría de Salud en la liga siguiente: http://www.calidad.salud.gob.mx/site/calidad/aval_ciudadano_avance_por_entidad.html; en dichas presentaciones se realizó un análisis de las unidades médicas con Aval Ciudadano; avales por unidades médicas de primero, segundo y tercer nivel; unidades médicas con Aval Ciudadano por institución (SSA, IMSS-Prospera, ISSSTE, ISSEMYM, IMSS, Privados, Cruz Roja, DIF, SME (Servicios Médicos Estatales), Universitarios, CRIT, SMM (Servicios Médicos Municipales)); unidades médicas con monitoreo ciudadano; clasificación de sugerencias de mejora emitidas por Aval Ciudadano en unidades; avance de cartas compromiso entregadas y cumplidas en las unidades; porcentaje de usuarios que manifestaron estar satisfechos con la calidad de la atención médica y porcentaje de la calificación sobre la calidad de atención médica recibida.

Asimismo, mediante la página de Internet de la Secretaría de Salud http://www.calidad.salud.gob.mx/site/calidad/docs/aval_resultados_2018-2019.pdf, se publicó la presentación de la “Encuesta la Voz del Aval Ciudadano 2018-2019: Resultados”; esta encuesta se aplica de manera anual y se proporciona a los responsables estatales de calidad y enlaces de calidad de las instituciones participantes del sector salud, para coordinar su aplicación en las unidades médicas. En dicha presentación, se hizo referencia al número de encuestas contestadas por entidad federativa; número de avales a nivel estatal según su sexo y escolaridad; porcentaje de la existencia de avales en zonas urbanas o rurales; número de avales capacitados a nivel estatal; porcentaje de usuarios que manifestaron sus quejas sobre la atención otorgada; conocimiento de los avales ciudadanos sobre los planes de mejora continua; porcentaje de difusión de las responsabilidades y derechos generales de los pacientes e invitación a los avales ciudadanos al Comité Estatal de Calidad en Salud (CECAS) y a los Comités de Calidad y Seguridad del Paciente (COCASEP).

11. La Dirección General de Calidad y Educación en Salud (DGCES) proporcionó información de la Matriz de Indicadores para Resultados (MIR) de los programas de “Calidad en la Atención Médica” (S-202) y “Rectoría en Salud” (P-012); éstos fueron reportados en el Portal Aplicativo de la Secretaría de Hacienda; asimismo, se constató que existen indicadores relacionados con el Aval Ciudadano, los resultados obtenidos fueron los siguientes:

En la MIR del programa "Calidad en la Atención Médica" (S-202) de 2018, se constató que existió un indicador relacionado con el Aval Ciudadano, a saber:

Porcentaje de usuarios satisfechos con la calidad de la atención médica recibida en las unidades ganadoras de Proyectos de Mejora de la Calidad de Primer Nivel de Atención.

- $(\text{Número de usuarios satisfechos con la calidad de la atención médica recibida} / \text{Total de usuarios de los establecimientos de atención médica encuestados}) \times 100$

Para este indicador, la meta anual establecida fue de 86.4%; al cierre del ejercicio 2018, el 99.3% de los usuarios encuestados de las unidades médicas expresó estar satisfecho con la calidad de la atención médica recibida, con lo cual se superó la meta establecida.

En la MIR del programa "Rectoría en Salud" (P-012) de 2018, se identificaron 3 indicadores relacionados con el Aval Ciudadano, a saber:

Porcentaje de usuarios satisfechos con la calidad de la atención médica recibida.

- $(\text{Número de usuarios satisfechos con la calidad de la atención médica recibida} / \text{Total de usuarios de los establecimientos de atención médica encuestados}) \times 100$

Para este indicador, la meta anual establecida fue de 85.7%; al cierre del ejercicio 2018, el 85.7% de los usuarios encuestados de las unidades médicas expresó estar satisfecho con la calidad de la atención médica recibida, por lo que se cumplió la meta establecida.

Porcentaje de Establecimientos de Atención Médica acreditados que aplican el monitoreo ciudadano:

- $(\text{Número de Establecimientos de Atención Médica acreditados que aplican el monitoreo ciudadano} / \text{Total de Establecimientos de Atención Médica acreditados}) \times 100$

Para este indicador, la meta anual establecida fue de 76.5%; al cierre del ejercicio 2018, el 93.6% de los establecimientos de atención médica acreditados aplicaron el monitoreo ciudadano, por lo que se superó la meta establecida.

Porcentaje de cumplimiento de las cartas compromiso con el Aval Ciudadano:

- $(\text{Número de cartas compromiso atendidas} / \text{Total de cartas compromiso firmadas por el responsable del establecimiento con el Aval Ciudadano}) \times 100$

Para este indicador, la meta anual establecida fue de 63.5% y se dio cumplimiento al 45.1% de las cartas compromiso con el Aval Ciudadano en 2018, por lo que no se superó la meta establecida; lo anterior se debió a que se realizó, en enero de 2018, la implementación del Sistema de Encuesta de Satisfacción, Trato Adecuado y Digno (SESTAD), lo que generó confusión al migrarse la información por parte de las entidades federativas, lo cual se tradujo en que no reportaran los avances de los compromisos establecidos.

12. En la revisión de la Cuenta Pública 2018, se llevaron a cabo 10 auditorías por parte de la ASF, a esta figura de participación social en las entidades federativas siguientes: Baja California Sur, Chiapas, Colima, Michoacán de Ocampo, Querétaro, Sonora, Tabasco, Tlaxcala, Veracruz de Ignacio de la Llave y Zacatecas.

Con la revisión de las 10 entidades federativas, se constató que existe un área coordinadora del Aval Ciudadano; esta área se encontró dentro de la estructura orgánica de los servicios estatales de salud; además, se verificó que en 9 de las entidades auditadas se dispuso de un manual de funciones del área coordinadora y en 8 se utilizó un mecanismo sistematizado para el seguimiento de los avales ciudadanos instalados.

En las 10 entidades revisadas, se determinó una muestra de 153 unidades médicas, de las cuales el 94.8% dispuso del acta de instalación del Aval Ciudadano; asimismo, se verificó que éstos fueron registrados en el Sistema de Registro del Aval Ciudadano (SIRAVAL).

Con la revisión, en las 10 entidades, del cumplimiento de la Encuesta de Satisfacción, Trato Adecuado y Digno (ESTAD), aplicada en las unidades urbanas y rurales, se determinó que sólo Chiapas, Colima, Querétaro, Tlaxcala y Zacatecas cumplieron con la totalidad de la aplicación de las encuestas en las unidades médicas de la muestra de auditoría. Por otra parte, los estados de Chiapas, Querétaro, Sonora y Zacatecas cumplieron con la aplicación del formato para el monitoreo y cartas compromiso.

El Comité Estatal de Calidad en Salud (CECAS) se instaló en 7 de las 10 entidades federativas auditadas y únicamente existió la participación de los avales ciudadanos, en al menos una sesión del CECAS, en los estados de Colima, Michoacán de Ocampo, Querétaro, Sonora y Veracruz de Ignacio de la Llave.

En lo que respecta al Comité de Calidad y Seguridad del Paciente (COCASEP), éste se instaló en el 88.2% de las unidades médicas revisadas de la muestra de auditoría y en el 73.9% de los casos el aval participó en sus sesiones.

Se verificó la supervisión realizada por las autoridades estatales respecto de la operación del Aval Ciudadano, en los estados de Baja California Sur, Colima, Querétaro, Tabasco, Tlaxcala, Veracruz de Ignacio de la Llave y Zacatecas, como lo señala la normativa, en al menos el 10.0% de los establecimientos médicos que disponen de dicha figura. En tanto, en los estados de Chiapas, Michoacán de Ocampo y Sonora no cumplieron con esta actividad.

El 66.7% de las unidades médicas revisadas otorgaron capacitación a los gestores de calidad y a los avales ciudadanos sobre el llenado de los formatos “Carta Compromiso al Ciudadano”, “Formato para el Monitoreo Ciudadano” y “Encuesta de Satisfacción, Trato Adecuado y Digno”.

Se dispuso del Sistema Unificado de Gestión para la Atención y Orientación al Usuario de los Servicios de Salud (SUG), como mecanismo de quejas, denuncias y sugerencias, en el 90.8% de las unidades médicas revisadas y en el 90.2% participó el Aval Ciudadano en la apertura del buzón de quejas, sugerencias y felicitaciones de este sistema.

Únicamente el 50.3% de las unidades médicas difundieron los resultados de las encuestas de trato digno realizadas por el Aval Ciudadano, así como los avances en las mejoras y compromisos acordados con los usuarios de los servicios de salud.

Igualmente, en la revisión realizada en las 10 entidades federativas, se detectaron 58 observaciones, las cuales fueron solventadas antes de la publicación de los informes, mediante la atención de las áreas susceptibles de mejora.

Lo anterior se presenta con un carácter informativo con el fin de coadyuvar a la entidad fiscalizada al desarrollo de sus actividades de promoción, control, seguimiento, evaluación, entre otras, como instancia coordinadora de esta estrategia de participación social.

13. De acuerdo con la documentación entregada y analizada para los trabajos de auditoría de la Participación Social en el Sector Salud de la Secretaría de Salud, se determinó que la gestión de la estrategia relativa a la figura de participación social denominada Aval Ciudadano presentó las fortalezas y área de mejora que se mencionan a continuación:

FORTALEZAS

- Existieron áreas específicas al interior de la Secretaría de Salud, encargadas de la coordinación nacional de la instalación, registro, operación, seguimiento y evaluación de los avales ciudadanos.
- Se constató la existencia de lineamientos operativos, manuales y formatos actualizados para apoyar la operación de los avales ciudadanos.
- La instancia coordinadora nacional implementó diversos mecanismos de comunicación para promover y apoyar la constitución y correcta operación de los avales ciudadanos en las 32 entidades federativas.
- El registro de los avales ciudadanos a nivel nacional se realizó en la plataforma tecnológica denominada Sistema de Registro de Aval Ciudadano (SIRAVAL).
- Los informes cuatrimestrales de seguimiento del Aval Ciudadano fueron remitidos por las 32 entidades federativas a la DGCES; con base en la información obtenida se realizaron y publicaron en la página de Internet de la Secretaría de Salud reportes integrales de esta figura participativa.
- Se promovió desde la DGCES la participación de los avales ciudadanos en los Comités Estatales de Calidad en Salud (CECAS) de las 32 entidades federativas.
- La DGCES presentó evidencia de las capacitaciones que impartieron a los responsables estatales de calidad de manera presencial, a solicitud de los mismos; además, proporcionó el material utilizado y entregado para la capacitación a los avales ciudadanos.
- Se dio seguimiento a la implementación del Sistema Unificado de Gestión (SUG); al respecto, se informó de un avance promedio del 87.0% para las 9,769 unidades médicas de primer nivel y 80.0% para las 866 unidades de segundo y tercer nivel, lo que representó el 84.2% de las 12,634 unidades médicas existentes en el país.
- Los estados que alcanzaron una cobertura del 100.0% en la implementación del SUG fueron Aguascalientes, Baja California, Durango, Guerrero, Hidalgo, Michoacán, Morelos, Puebla, Querétaro, Quintana Roo, Tlaxcala y Yucatán.
- Se difundieron los alcances y logros de la participación del Aval Ciudadano mediante la página de Internet de la DGCES.
- Se comprobó la existencia de una evaluación sobre el desempeño de la figura de participación social en salud correspondiente a las 32 entidades federativas, también se presentaron los resultados de la “Encuesta la Voz de los Avales Ciudadanos 2018-2019”.

ÁREA DE MEJORA

- Se percibe un esfuerzo destacado por parte de la dependencia coordinadora en relación con la estrategia de participación social del Aval Ciudadano, ya que implementó mecanismos para promover y apoyar la constitución y correcta operación de los avales ciudadanos en las entidades federativas; sin embargo, persisten importantes áreas de mejora en las entidades federativas, debido a que los avances en esta estrategia son heterogéneos, por lo cual es indispensable que cada una de éstas implemente una estrategia para su debida atención.

Resumen de Observaciones y Acciones

Se determinaron 13 resultados, de los cuales, en 13 no se detectaron irregularidades.

Dictamen

La Auditoría Superior de la Federación revisó a la Dirección General de Calidad y Educación en Salud (DGCES) de la Secretaría de Salud, responsable de promover la integración de la figura del Aval Ciudadano a nivel nacional, además de apoyar su funcionamiento, así como efectuar el seguimiento y evaluación de esta estrategia participativa, fueron verificadas 12,634 unidades médicas existentes en el país. La auditoría se practicó sobre la información proporcionada por la entidad fiscalizada, de cuya veracidad es responsable.

Se verificó que existieron áreas específicas al interior de la Secretaría de Salud, encargadas de la coordinación nacional de la instalación, registro, operación, seguimiento y evaluación de los avales ciudadanos; se comprobó la existencia de lineamientos operativos, manuales y formatos actualizados para apoyar la operación de los avales ciudadanos; se implementaron diversos mecanismos de comunicación para promover y apoyar la constitución y correcta operación de los avales ciudadanos en las 32 entidades federativas; se registraron a los avales ciudadanos a nivel nacional en la plataforma tecnológica denominada Sistema de Registro de Aval Ciudadano (SIRAVAL); se remitieron los informes cuatrimestrales de seguimiento del Aval Ciudadano por las 32 entidades federativas a la DGCES; asimismo, se publicaron en la página de Internet de la Secretaría de Salud reportes integrales de esta figura participativa; se promovió desde la DGCES la participación de los avales ciudadanos en los Comités Estatales de Calidad en Salud (CECAS) de las 32 entidades federativas; se presentó evidencia de las capacitaciones que impartieron a los responsables estatales de calidad de manera presencial; se dio seguimiento a la implementación del Sistema Unificado de Gestión (SUG) y se informó de un avance promedio del 87.0% para las 9,769 unidades médicas de primer nivel y 80.0% para las 866 unidades de segundo y tercer nivel; se difundieron los alcances y logros de la participación del Aval Ciudadano mediante la página de Internet de la DGCES; se comprobó la existencia de una evaluación sobre el desempeño de la figura de participación social en salud correspondiente a las 32 entidades federativas y también se presentaron los resultados de la “Encuesta la Voz de los Avales Ciudadanos 2018-2019”.

En conclusión, la Secretaría de Salud cumplió con las disposiciones normativas respecto de la implementación y operación de los mecanismos y acciones para la promoción, constitución, funcionamiento, control, seguimiento y evaluación de la figura del Aval Ciudadano a nivel nacional.

Servidores públicos que intervinieron en la auditoría:

Director de Área

Director General

Lic. Juan Evaristo Castillo Melo

Lic. Jaime Álvarez Hernández

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 determinados por la Auditoría Superior de la Federación y que se presentó a este órgano técnico de fiscalización para efectos de la elaboración definitiva del Informe General Ejecutivo del Resultado de la Fiscalización Superior de la Cuenta Pública.

Apéndices

Áreas Revisadas

La Secretaría de Salud.