

---

# GUÍA OPERATIVA DE CONTRALORÍA SOCIAL

---

PROGRAMA IMSS-BIENESTAR  
EJERCICIO FISCAL 2023





## Introducción

La presente Guía Operativa, considera los *Lineamientos para la Promoción y Operación de la Contraloría Social en Programas Federales de Desarrollo Social*, publicados en el Diario Oficial de la Federación el 28 de octubre de 2016, con la finalidad de promover y realizar las acciones para la integración, operación y reporte de la Contraloría Social a la autoridad competente, así como la Estrategia Marco de Contraloría Social, que se orienta a facilitar el diseño de las estrategias de Contraloría Social considerando las particularidades operativas de los Programas Federales de Desarrollo Social.

La Contraloría Social constituye un elemento indispensable para contribuir a que la gestión gubernamental y el manejo de los recursos públicos se realice con transparencia, eficacia, legalidad y honradez, además de exigir la rendición de cuentas de las y los servidores públicos.

De igual manera, en las Reglas de Operación del Programa IMSS-Bienestar 2023 se establece que la Contraloría Social tiene el objetivo de constituir un canal de comunicación entre los servidores públicos del Programa y su población beneficiaria que contribuya a una cultura de transparencia y rendición de cuentas, promoviendo la participación ciudadana de los usuarios invitándolos a dar a conocer su percepción del trato que reciben en los servicios de salud que otorga el Programa en sus establecimientos médicos.

Para efectos de esta Guía al final se presenta un Glosarios de términos y definiciones establecidos en el Programa IMSS-Bienestar.

Uno de los objetivos del Programa es *Fomentar la participación ciudadana y la contraloría social, a través del Aval Ciudadano, con la finalidad de dar seguimiento a la calidad en la prestación de los servicios médicos, conocer la satisfacción de la población usuaria, sus inconformidades, quejas y formular propuestas para la mejora continua de los establecimientos médicos del Programa.*

El Aval Ciudadano es una experiencia de Contraloría Social y de participación de la Sociedad Civil en la evaluación de los componentes de calidad percibida en la prestación de los servicios de salud por parte del Programa IMSS-Bienestar. La Contraloría Social y ciudadanía articulados en torno a la figura del Aval Ciudadano tiene el propósito de escuchar las opiniones de la población beneficiaria y sus familias, establecer propuestas y hacer seguimiento de estas.

Este proceso retroalimenta a los establecimientos de salud mediante Cartas Compromiso, Planes de Mejora y adecua los servicios a las necesidades expresadas por la población usuaria. Las funciones del Aval dentro del Programa están establecidas en las Reglas de Operación 2023.





Cabe señalar que en los establecimientos de salud de primer y segundo nivel de atención del Programa se llevan a cabo actividades de promoción, difusión y seguimiento de la Contraloría Social, sin embargo, por cuestiones de conectividad la Unidad del Programa IMSS-Bienestar se encarga de capturar la información de las actividades realizadas, sólo de los Hospitales, en el Sistema Informático de Contraloría Social (SICS), por lo que la presente Guía hace énfasis en estos establecimientos de salud.





## I. Programas de trabajo a desarrollar por la Instancia Normativa e Instancias Ejecutoras para promover la Contraloría Social

La Instancia Normativa (Unidad del Programa IMSS-Bienestar) proporciona a las Instancias Ejecutoras (80 Hospitales) el Esquema, la Guía Operativa y el Programa Anual de Trabajo de Contraloría Social mediante oficio o correo electrónico.

Los documentos de Contraloría Social validados por la SFP para el ejercicio fiscal vigente se publican en la página electrónica <http://www.imss.gob.mx/imssbienestar/contraloria/documentos> poniéndolos a disposición de los Grupos de Conducción del Programa en los Órganos Operativos de Administración Desconcentrada (OOAD) y las Instancias Ejecutoras.

La presente Guía señala los procedimientos que deben seguir la Instancia Normativa, Instancia Ejecutora, así como los Equipos de Conducción del Programa y Cuerpos de Gobierno de Hospital para promover y dar seguimiento a la Contraloría Social.

- ❖ Elaborar un Programa Anual de Trabajo de Contraloría Social (Anexo 1)
- ❖ Elaborar un Programa Estatal de Trabajo de Contraloría Social (Anexo 2)
- ❖ Constituir y registrar a los Comités de Contraloría Social (Anexos 3, 4 y 4bis)
- ❖ Ejecutar las actividades de difusión y capacitación (Anexo 5).
- ❖ Capacitación a:
  1. Servidores públicos responsables de realizar actividades de promoción de contraloría social.
  2. Integrantes de los Comités de Contraloría Social
  3. Beneficiarios del Programa
- ❖ Recopilar Informes de los Comités de Contraloría Social (Anexo 8).
- ❖ Definir mecanismos para la captación, investigación y atención de quejas y denuncias.
- ❖ Establecer instrumentos y acciones para el registro y seguimiento a las actividades de promoción y operación de la Contraloría Social.

### Programa Anual de Trabajo de Contraloría Social

El PATCS es desarrollado por la Instancia Normativa (Anexo 1), es el documento base en el que se establecen actividades de promoción y seguimiento de la Contraloría Social, los responsables de cada actividad, metas y calendario de ejecución.



Las actividades que se incluyen son las siguientes:

- ❖ Actividades de Planeación
- ❖ Actividades de Promoción
- ❖ Actividades de Seguimiento

## Programa Estatal de Trabajo de Contraloría Social

El PETCS (Anexo 2) lo emite la Instancia Normativa y la Instancia Ejecutora, se desprende del Programa Anual por lo que se especifican actividades de promoción, difusión, seguimiento y metas de la Contraloría Social en el ámbito de operación de la Instancia Ejecutora, este documento deberá ser firmado por todos los integrantes del Equipo Multidisciplinario correspondientes.

Las figuras institucionales responsables de dar a conocer estas actividades son:

- En los OOAD, a nivel delegacional el Equipo de Gestión, Asesoría y Seguimiento (EGAS)
- En la Región el Equipo Multidisciplinario de Supervisión (EMS)
- En la Zona el Equipo de Supervisión y Asesoría Zonal (ESAZ)
- A nivel Hospital el Cuerpo de Gobierno y PAC de Hospital.

Para cumplir con el Programa Estatal de Trabajo:

- A. Las Instancias Ejecutoras realizarán las actividades establecidas.
- B. El Supervisor de Acción Comunitaria (SAC) proporcionará materiales de difusión y capacitación para realizar las actividades (Anexo 5) aplicables en cada Región.
- C. El Promotor de Acción Comunitaria (PAC) precisará las actividades de promoción, operación y seguimiento a realizar en los Hospitales.

## II. Procedimientos y formatos para la constitución y registro de los Comités.

En el Programa IMSS-Bienestar el Aval Ciudadano se constituye como Comité de Contraloría Social, realiza acciones en las unidades de salud y hospitales, con el propósito de mejorar la calidad de la atención que se otorga a los usuarios; es decir, vigila cómo se otorgan los servicios y el trato digno que se brinda a la población beneficiaria, incluyendo la suficiencia de medicamentos y recursos necesarios para su atención.



El Aval es consultado en el hospital por el Coordinador de Educación y Calidad sobre la percepción que el usuario tiene de las condiciones con que se prestan los servicios de salud en el Programa, en relación con el trato recibido, información obtenida, así como principales sugerencias y quejas expresadas por los beneficiarios.

Un Aval Ciudadano puede estar constituido a título individual o grupal, a través de las Organizaciones de la Sociedad Civil, instituciones educativas, agrupaciones diversas no constituidas jurídicamente, y/o agrupaciones locales integradas por población beneficiaria; y se registran e instalan a nivel local en cada establecimiento de salud.

### ***A título individual***

Persona reconocida por la comunidad que voluntariamente ofrece su tiempo de manera comprometida, sin afán de lucro y neutralidad política, con la finalidad de aportar ideas que permitan mejorar la calidad de la atención médica y así contribuir al bienestar de la población.

### ***Agrupaciones de Ciudadanos (Población beneficiaria o usuaria)***

Se requiere un mínimo de dos personas beneficiarias de la localidad, con las características antes mencionadas, que como grupo funja como Aval Ciudadano de un establecimiento médico u hospital.

### ***Organizaciones de la Sociedad Civil (OSC)***

Son aquellas que se encuentran constituidas jurídicamente, ante un notario público y cuentan con un Testimonio Notarial, como son: Sociedad Civil, Asociaciones Civiles Instituciones de Asistencia Privada.

### ***Instituciones Educativas***

Son todas las instituciones educativas como universidades, preparatorias (CONALEP, CETIS, CEBETIS, CECYT) o secundarias.

La Instancia Ejecutora verificará que efectivamente los integrantes del Comité de Contraloría Social, sea población usuaria del servicio y habitantes de la localidad. La única excepción es cuando el Aval Ciudadano es una organización o agrupación externa, en cuyo caso deben ser aceptados en una Asamblea Comunitaria como sus representantes de Comité de Contraloría Social ante los responsables del Programa y quedar asentado expresamente en el acta de registro o escrito libre.

A continuación, se presentan los procedimientos de selección, convocatoria, elección y registro del Aval Ciudadano:



## Criterios de selección

- Reconocido por la comunidad.
- Ser mayor de 18 años.
- No ser o pertenecer a organizaciones políticas o religiosas.
- No haber tenido o tener algún vínculo con la unidad de salud (sindicatos o patronatos).
- Contar con conocimientos o escolaridad que le permita aplicar el monitoreo ciudadano.

## Convocatoria

La convocatoria para invitar a participar deberá emitirse por los EMS o ESAZ en las Unidades de salud, Unidades Médicas Móviles y Brigadas de Salud. Para los Hospitales la realizará el director en coordinación con el PAC.

La convocatoria en todos los casos deberá ser abierta, señalando con claridad las actividades que deberán realizar como Aval Ciudadano y la importancia de mantener la independencia de opinión que se requiere para garantizar que actúa con criterios éticos al avalar la transparencia de los resultados de trato digno.

Dicha convocatoria deberá ser publicada en los medios de comunicación disponibles o a través de una invitación directa a las personas y organizaciones que cumplen con los criterios de selección establecidos. A nivel local se pueden utilizar los medios disponibles en la localidad como periódicos, radio local, redes sociales, carteles, sistemas de sonido, mantas y otros.

## Elección

Obtenida la respuesta a la convocatoria, se seleccionará a la persona, organización y/o grupos de la ciudadanía que cumplen con los criterios mencionados. Posteriormente se lleva a cabo una Asamblea con la población de la localidad para presentar al o los participantes y elegir al Aval ciudadano.

De acuerdo con la mayoría de los votos será la elección y se levantará un Acta donde conste que los asistentes aceptan al Contralor Social y están de acuerdo en ser representados por dicho Aval Ciudadano.



## Registro

Cuando la persona, organización o grupos de ciudadanos elegido conoce y acepta cumplir los compromisos para desarrollarse como Comité de Contraloría Social, se procede a formalizar su instalación a través del levantamiento y firma del Escrito Libre o del Acta de Constitución del Comité de Contraloría Social (Anexo 3 y 4 respectivamente), que contienen los siguientes datos: Nombre del Programa, ejercicio fiscal respectivo, representación y domicilio legal del Comité de Contraloría Social, las actividades de ambas partes, los mecanismos e instrumentos que utilizará el Comité para llevarla a cabo y su firma de aceptación.

Los participantes deberán presentar credencial de elector u otro documento oficial que acredite su pertenencia en la localidad donde el Programa tiene presencia o el acta de aceptación en Asamblea por la comunidad en caso de ser una organización o agrupación ajena a la localidad.

En las unidades de salud de primer nivel de atención, el Acta la levantará y firmará algún integrante del ESAZ.

En el segundo nivel de atención el director del Hospital o el Coordinador de Educación y Calidad, como servidores públicos, firmarán el Escrito Libre o Acta.

Una vez registrado se le debe informar al Comité de Contraloría Social las actividades que deben desarrollar, quedando asentadas en el Anexo 4.

1. La Instancia Normativa brindará información pública relacionada con la información del Programa.
2. Vigilar que:
  - a) Se difunda a la población, los servicios que otorga el Programa y a quienes están dirigidos.
  - b) El ejercicio de los recursos públicos para los servicios otorgados sea oportuno, transparente y con apego a lo establecido en las Reglas de Operación del Programa IMSS-Bienestar.
  - c) Los beneficiarios del programa cumplan con los requisitos según la normatividad.
  - d) Se cumpla con el otorgamiento de servicios apegado los periodos de ejecución.
  - e) Existan documentación comprobatoria de la entrega del servicio de salud.
  - f) El Programa no se utilice con fines políticos, electorales, de lucro u otros distintos a su objetivo.
  - g) Los servicios se otorguen por igual a mujeres y hombres.

- h) Las autoridades competentes den atención a las quejas o denuncias relacionadas a los servicios de salud.
3. Se registrará en los Informes de Contraloría Social los resultados de las actividades del comité realizadas, así como el seguimiento en su caso de éstas.
  4. Recibir a las quejas y denuncias relacionadas con el otorgamiento de los servicios de salud, entregarla a la instancia ejecutora junto con la información recopilada, en caso de contar con esta, a efecto de que se tomen las medidas a que haya lugar.
  5. Recibir quejas y denuncias que puedan dar lugar al establecimiento de responsabilidades administrativas, civiles o penales, así como turnarlas a las autoridades competentes para su atención.

### **Registro del Comité en el Sistema de Información de Contraloría Social (SICS)**

El responsable del hospital debe enviar el Acta o Escrito de manera electrónica a la Unidad IMSS-Bienestar de manera inmediata a la Constitución del Comité para su registro en el SICS.

Es importante señalar que para realizar el registro del Comité de Contraloría Social es necesario contar con los formatos vigentes correspondientes al año fiscal en curso que la Instancia Normativa envía por vías institucionales.

En caso de que el Comité de Contraloría Social sea el mismo que del año fiscal anterior considerando que el Programa presta servicios a población beneficiaria de forma permanente y su ejecución abarca más de un ejercicio fiscal, acorde a lo establecido en la Estrategia Marco, la Instancia Ejecutora emitirá, sin necesidad de solicitud previa, una nueva Acta de Registro de Comité de Contraloría Social.

Para lo cual el PAC del Hospital organizará una reunión (puede ser virtual o presencial) con autoridades del establecimiento, integrantes del Comité, y beneficiarios, pudiendo estar presentes en su caso los servidores públicos del OEC respectivo, empleando el Anexo 7 para su registro.

La reunión se debe llevar a cabo en los siguientes 10 días hábiles una vez recibidos los formatos vigentes derivados por la Instancia Normativa y deberá enviarse a esta una vez concluida, tanto el Acta de Registro como la minuta de reunión, para ser registrada en el SICS.



Cabe señalar que la “Clave de registro” se genera una vez que la Instancia Normativa registra el Acta de Comité en el sistema, correspondiente al ejercicio fiscal, al cumplir con esta incorporación en el Sistema se enviará la Constancia electrónica del registro del Comité, el SAC deberá recabar las firmas del acta original y enviará escaneado el documento a nivel central.

El número de “Clave de registro” que presenta este último documento se debe colocar en el formato “Informe de Comité de Contraloría Social” (Anexo 8) en el apartado “Clave de Registro del comité de Contraloría Social”.

### **Causales de Baja de Aval Ciudadano**

Las causas por las que un Aval Ciudadano o integrante del Comité de Contraloría Social pueden ser dados de baja son las siguientes:

- Muerte del integrante.
- Separación voluntaria, mediante escrito dirigido a los miembros del Aval Ciudadano o a las Autoridades Competentes.
- En caso de ser grupal, Acuerdo del Aval Ciudadano tomado por mayoría de votos.
- Acuerdo de la mayoría de la población beneficiara del Programa.
- Abandono reiterado o no cumplir adecuadamente las funciones que competen al Aval Ciudadano.
- Incumplimiento de la normatividad o reglamento del hospital o unidades de salud.

En caso de baja de un integrante, por alguno de los motivos arriba señalados, si existe un sustituto designado en reunión con la población usuaria, el Coordinador de Educación y Calidad o PAC llenará el formato de sustitución de integrante (Anexo 4bis), y enviará el documento escaneado al correo electrónico: [lirio.santiago@imss.gob.mx](mailto:lirio.santiago@imss.gob.mx) a la Instancia Normativa para su captura en el SICS y poder expedir la constancia de registro con el cambio pertinente.

### **Equidad y enfoque de género**

Para promover la reducción de la brecha de género, el Programa enfoca las acciones de salud preferentemente a través de las madres de familia, por lo que en su mayoría son mujeres las que participan en acciones de Promoción de la Salud y de la Contraloría Social; sin menoscabo de que mujeres y hombres tienen los mismos derechos, beneficios y acceso a los servicios de salud otorgados en las Unidades Médicas del Programa.





### **III. Actividades de difusión y proceso para distribuir la información sobre Contraloría social y los servicios de salud a vigilar.**

La Instancia Normativa elaborará y enviará ya sea de manera electrónica o impresa, material de difusión que se pondrá a disposición de los responsables de los Equipos de Conducción y de las Instancias Ejecutoras como: Carteles de Servicios y Contraloría Social, díptico de las funciones del Aval Ciudadano y de los Derechos de los Pacientes.

Para la distribución de la información las Instancias Ejecutoras y/o oficinas de representación federal del programa federal, podrán auxiliarse del OEC, conforme a los instrumentos de coordinación correspondientes.

Cada OOAD e Instancia Ejecutora deberá desarrollar su Programa de Actividades de Difusión de Contraloría Social. En éste se definirán los medios, considerando las características de las localidades y la población beneficiaria, para dar a conocer a usuarios y Avaes Ciudadanos la siguiente información:

- Derechos y Obligaciones de la población usuaria.
- El Aval Ciudadano como mecanismo de Contraloría Social y actividades a realizar.
- La población a la que van dirigidos los servicios del Programa, de acuerdo con las Reglas de Operación vigentes.
- Trámites para realizar y requisitos para recibir el beneficio de la atención médica en las unidades del Programa.
- Tipos y características de servicios, apoyos a otorgar, costo promedio consulta y monto anual asignado a la operación de las Unidades de Salud, Unidades Médicas Móviles, Brigadas de Salud y Hospital.
- Periodicidad para recibir el servicio.
- Localidades, horarios y responsables de la atención.
- Los procedimientos para realizar actividades de Contraloría Social y presentar quejas, denuncias y sugerencias de manera personal o por escrito en los buzones instalados en los establecimientos médicos, vía telefónica o por medios electrónicos en las unidades, oficinas administrativas del OOAD y de Nivel Central. Proporcionar los datos de los supervisores y/o responsables de las unidades de primer y segundo nivel del Programa en los OOAD/región; de la Contraloría Interna de la Delegación del Seguro Social en el Estado y la Contraloría Estatal.
- Se promoverá la equidad de hombres y mujeres en la integración de los Comités de Contraloría Social.
- Información de la Instancia Normativa y Ejecutora para su contacto.

Los Avaluos Ciudadanos orientarán de manera directa a las personas usuarias individual o grupalmente en los temas mencionados.

En cada unidad médica del Programa, se instalarán carteles donde se informe a la población beneficiaria los servicios que brinda la unidad, el nombre del responsable de esta, nombre del Aval Ciudadano y las vías para la captación de quejas, sugerencias y felicitaciones. Adicionalmente, el Aval Ciudadano difundirá los siguientes medios de comunicación de la Coordinación de Vinculación con las Organizaciones Sociales y Civiles; de la Secretaría de la Función Pública:

- Denuncia Ciudadana de la Corrupción (Sistema Integral de Denuncias Ciudadanas, SIDEC): <https://sidec.funcionpublica.gob.mx/>.
- Vía correspondencia a la Dirección General de Denuncias e Investigaciones de la Secretaría de la Función Pública ubicada en Av. Insurgentes Sur No. 1735, Piso 2 Ala Norte, Guadalupe Inn, Álvaro Obregón, C.P. 01020, Ciudad de México.
- Vía telefónica en el interior de la República al 800 11 28 700 y en la Ciudad de México al 55 2000 2000.
- Presencial en el módulo 3 de la Secretaría de la Función Pública ubicado en Av. Insurgentes Sur 1735, PB, Guadalupe Inn, Álvaro Obregón, Código Postal 01020, Ciudad de México.
- Vía chat a través de las Apps para dispositivos móviles "Denuncia Ciudadana de la corrupción".

Cabe señalar que los Comités de Contraloría Social (Avaluos Ciudadanos) podrán remitir información que consideren pertinente a la Coordinación de Vinculación con Organizaciones Sociales y Civiles a través del correo electrónico institucional de la Contraloría Social [contraloriasocial@funcionpublica.gob.mx](mailto:contraloriasocial@funcionpublica.gob.mx).

De igual manera en la página <http://www.imss.gob.mx/IMSS-Bienestar>, se localizan componentes, infraestructura y marco jurídico que sustentan la operación del Programa.

#### **IV. Procedimiento para la Capacitación de los servidores públicos responsables de realizar actividades de promoción, así como de Comités.**

Los modelos de capacitación y asesoría consideran lo estipulado en la Estrategia Marco, tanto para los servidores públicos que promueven la Contraloría Social como para los Comités. Este proceso, se inicia en el mes mayo y los resultados se envían en el mes de junio.



La Instancia Normativa emite los documentos de Contraloría Social a los responsables del Programa en los OOAD e Instancias Ejecutoras para su aplicación, y capacita los servidores públicos responsables de realizar las actividades de promoción de la Contraloría Social. Asimismo, a través de los distintos foros, reuniones, cursos para personal institucional o medios disponibles, se informa sobre las actualizaciones o modificaciones a los referidos instrumentos de Contraloría Social. De igual manera, se brinda asesoría vía telefónica al 100% de los OOAD y ejecutoras que lo soliciten.

Adicionalmente, de acuerdo con la disponibilidad presupuestal, la Unidad IMSS-Bienestar organizará Talleres de Capacitación de Contraloría Social para Avaes Ciudadanos.

En los OOAD e Instancias Ejecutoras se buscarán estrategias de orientación al Aval Ciudadano; en caso de aquellas que mediante gestión obtengan recursos, la Instancia Normativa apoyará en el proceso; con el propósito de fortalecer la Contraloría Social, se capacitará prioritariamente a los Avaes de nueva incorporación.

### **Capacitación a Servidores Públicos**

Con el apoyo de los documentos validados, el SAC capacita a los integrantes del EMS sobre las actividades de promoción y operación de la Contraloría Social, quienes a su vez harán lo propio con los ESAZ, Cuerpos de Gobierno, Coordinadores de Educación y Calidad y PAC de Hospital.

Para llevar a cabo la capacitación se deberá elaborar:

### **El plan de capacitación regional**

Incluyendo los siguientes temas:

- Actividades de Promoción de la Contraloría Social.
- El Aval Ciudadano y el Monitoreo Ciudadano.
- Sistema de Atención Ciudadana y medios para presentar expresiones ciudadanas.
- Código de conducta de los servidores públicos del IMSS.
- Derechos de los Pacientes y Beneficiarios.
- Obligaciones de los Trabajadores.

También deberá contener:

- Proceso de capacitación a desarrollar, en temas, bloques o módulos.

- Elección de los métodos de capacitación, considerando la tecnología y recursos disponibles.
- Definición de los recursos necesarios para la implementación de la capacitación, tales como: instructores, recursos audiovisuales, equipos o herramientas necesarias, material didáctico, etc.
- Objetivo de la capacitación.
- Definición de la población objetivo, es decir, el personal que va a ser capacitado, con base en:
  - Número de personas.
  - Disponibilidad de tiempo.
  - Perfil de los participantes.
  - Lugar donde se efectuará la capacitación.
  - Época o periodicidad de la capacitación, considerando el horario oportuno o la ocasión más propicia.
- Control y evaluación de los resultados en el programa para mejorar su eficiencia.

### **Convocatoria oficial**

Dirigida a los servidores públicos, especificando quién será el responsable de impartir la capacitación.

### **Descripción de funciones**

Informar sobre las funciones correspondientes para la promoción de la Contraloría Social.

### **Asistencia**

Registrar la asistencia de los servidores públicos

### **Capacitación a los Comités de Contraloría Social**

Una vez integrados los Comités de Contraloría Social (Avales Ciudadanos), se registrarán en un plazo no mayor a los 15 días Sistema Informático de Contraloría Social a solicitud de los OOAD y conjuntamente, brindará la información pública necesaria para llevar a cabo sus actividades.

La capacitación dirigida a Comités de Contraloría Social (Avales Ciudadanos), a efecto de que puedan realizar sus actividades, se deberá basar en lo establecido en el Esquema, Guía Operativa, PATCS y PETCS).



En cada Ejecutora, el Coordinador de Educación y Calidad y el PAC de Hospital, establecen y aplican un programa de capacitación.

En las unidades de primer nivel de atención será el ESAZ en coordinación con los equipos de salud quienes definan la capacitación.

En sesiones iniciales de la capacitación se entregan a los integrantes del Comité los siguientes materiales:

- La Ficha Informativa del Programa, que especifique las características de los servicios que otorga IMSS-Bienestar, los recursos asignados a vigilar y la población a la que van dirigidos dichos servicios.
- El Aval Ciudadano y el Monitoreo Ciudadano.
- El Anexo 6 “Solicitud de Información” para que en cualquier momento de manera directa soliciten información de interés particular al servidor público.
- Se difunde con los Comités, quién constituye la Instancia Normativa, los grupos de conducción de los OOAD, las Instancias Ejecutoras y los Órganos de Control del Programa.
- Las Actividades de Promoción de la Contraloría Social.
- Los responsables de atender las quejas, denuncias, sugerencias y felicitaciones, así como los medios para la presentación de expresiones ciudadanas.
- Derechos y Obligaciones de los Beneficiarios.

Los hospitales (Instancias Ejecutoras) envían las evidencias de capacitación dentro de los 5 días hábiles posteriores a su ejecución a la Instancia Normativa para su registro en el SICS.

Es fundamental que los Equipos Multidisciplinarios de Supervisión, Coordinadores de Educación y Calidad y Promotores de Acción Comunitaria, brinden asesoría a los Avaluos Ciudadanos con el propósito de que lleven a cabo las siguientes actividades.

- Aplicar encuestas a la población usuaria de los establecimientos médicos del Programa, para conocer su percepción de la calidad de los servicios que reciben.
- Realizar el monitoreo ciudadano: formular propuestas de mejora, plasmarlas en la carta compromiso, darlas a conocer a los responsables de los establecimientos, recabando acuerdos y firma de estos, para dar seguimiento a compromisos para mejorar la calidad en la atención de los servicios de salud verificar su cumplimiento.
- Participar en el COCASEP cuando se incluyan en el orden del día aspectos que requieran la participación del Aval Ciudadano, como la exposición y el análisis de quejas, sugerencias expresadas por los usuarios, así como el seguimiento del punto anterior.



- Participar con los responsables de los establecimientos de salud, en la apertura del “Buzón de Quejas, Sugerencias y Felicitaciones”.
- Orientar a los usuarios, acompañantes y familias, sobre los medios y procedimientos para manifestar quejas, sugerencias o felicitaciones, así como sobre los derechos de los pacientes.
- Informar sobre las acciones de mejora adoptadas por los establecimientos médicos, en relación con la infraestructura, equipamiento, resultados en salud y en su caso, sobre el financiamiento asignado a las acciones de mejora.

Durante el año en curso, los Avals Ciudadanos y beneficiarios realizan reuniones con el Director de Hospital o Coordinador de Educación y Calidad que deberán registrar en el Anexo 7, en el caso de unidades de salud con el ES y EZAS, para entregar los resultados del monitoreo ciudadano y cartas compromiso, establecer acuerdos y presentar o dar seguimiento a quejas, denuncias, sugerencias; dichas reuniones pueden realizarse en los meses de mayo, septiembre y 1ra quincena de enero del siguiente ejercicio fiscal.

La Minuta de Reunión de Comité de Contraloría Social mencionada (Anexo 7) es llenada por el PAC de y firmada por los asistentes (mínimamente por un servidor público de la Instancia Ejecutora, un integrante del Comité de Contraloría Social y un beneficiario) al termino de la reunión, en el caso de los hospitales se deberá enviar en los 5 días hábiles posteriores, a la Instancia Normativa para su captura en el SICS, las unidades de salud las colocaran en la carpeta de Contraloría Social.

En las unidades de salud quien firma como servidor público es algún integrante del equipo de salud o PAC del ESAZ.

Estas reuniones no son limitadas a los tiempos comentados pueden llevarse a cabo cuando se consideren necesario dando el seguimiento anterior.

### **Orientación a Beneficiarios**

La Instancia Normativa y en su caso las Instancias Ejecutoras, para el cumplimiento de sus funciones de capacitación y asesoría podrán convenir el apoyo de los OEC.

Una vez orientado el Aval Ciudadano, es responsable de mantener informada a la población beneficiaria de los servicios de salud que proporciona el Programa IMSS-Bienestar en sus establecimientos médicos de primer y segundo nivel de atención, y orientándolos sobre:

- Servicios que se proporcionan en el establecimiento de salud.
- Derechos de los pacientes.



- Obligaciones de la población beneficiaria.
- Medios y procedimientos para manifestar quejas, sugerencias o felicitaciones.
- Uso adecuado de los medios disponibles para emitir expresiones ciudadanas.

Es responsabilidad del SAC informar a la Instancia Normativa el mes de agosto sobre material de difusión y capacitación reproducido, así como la información que los PAC de hospital le proporcione sobre las capacitaciones impartidas a la fecha, anexando lista de asistencia y/o minuta de capacitación a través del Anexo 5 Informe de Actividades de Promoción de Contraloría Social. Dicho documento deberá actualizarlo y enviarlo en la primera quincena de diciembre del año en curso, es importante señalar que los datos de ambos periodos se cargarán en el SICS en los periodos señalados.

## **V. Informe de Comité de Contraloría Social**

Una vez realizadas las actividades a vigilar durante el año fiscal vigente el Comité debe responder al menos un Informe por ejercicio fiscal en el Formato de "Informe del Comité de Contraloría Social" (Anexo 8) en la 1era quincena del mes de diciembre.

En el primer nivel de atención éste queda inmerso en la Carpeta de Contraloría Social revisado y avalado por el PAC Zonal y para segundo nivel de atención, es responsabilidad del PAC del hospital revisarlo y enviarlo al SAC para su análisis y validación y posterior envío a la Instancia Normativa en la 2ª quincena del mismo mes para su captura en el SICS.

## **VI. Mecanismos para la captación, resolución y notificación de expresiones ciudadanas.**

El Programa IMSS-Bienestar pone a disposición de la población, los siguientes medios a través de los cuales se puede captar y dar respuesta a diferentes expresiones ciudadanas como quejas, denuncias, sugerencias, solicitudes y reconocimientos, con el propósito de prevenir y/o corregir irregularidades que permitan mejorar la calidad de la atención, fomentando a la vez la participación ciudadana en apego a las Reglas de Operación.

### **Medios para captar expresiones ciudadanas:**

- a) Personal:



En Unidad de Salud, Dirección del Hospital, Contraloría Interna del IMSS, oficinas de los EMS, ESAZ, cada servidora o servidor público que reciba una queja o denuncia deberá remitirla a la autoridad competente para su atención a la brevedad posible.

En el módulo 3 de la Secretaría de la Función Pública ubicado en Av. Insurgentes Sur 1735, PB, Guadalupe Inn, Álvaro Obregón, C.P. 01020, Ciudad de México.

a) Por escrito:

En el buzón de las unidades de salud de primer y segundo nivel de atención, se puede depositar quejas, sugerencias o felicitaciones de la población beneficiaria. Debe permanecer cerrado con candado y la llave estará resguardada por el Aval Ciudadano, quien es responsable de realizar la apertura en coordinación con el responsable del establecimiento de salud.

b) Vía correspondencia:

Envía tu escrito a la Dirección General de Denuncias e Investigaciones de la Secretaría de la Función Pública en Av. Insurgentes Sur No. 1735, Piso 2 Ala Norte, Guadalupe Inn, Álvaro Obregón, C.P. 01020, Ciudad de México.

c) Vía Telefónica, números:

- Del Equipo Multidisciplinario, Zonales o del Hospital.
- A nivel Delegación, como los del Órgano de Control Interno del IMSS y del Órgano Estatal de Control.
- Del interior de la República: 800 11 28 700 y de la Ciudad de México: 55 2000 20

d) Electrónicos:

- Correos de IMSS-Bienestar que los equipos de conducción de las instancias ejecutoras dispongan para tal fin.
- Correo del SIDECA Denuncia Ciudadana sobre actos de Corrupción o faltas administrativas de los servidores públicos:  
<https://sidec.funcionpublica.gob.mx/#/>
- Aplicación informática "Denuncia Ciudadana de la Corrupción".

**Requisitos mínimos para presentar quejas y denuncias.**

Cuando una persona acude a presentar una queja, denuncia, petición, sugerencia o reconocimiento en la unidad médica, el EMS o ESAZ se deben proporcionar todas las facilidades, orientación y asesoría necesaria. El Programa tiene que entregar a los usuarios copia de las expresiones ciudadanas con el acuse de recibo.



Toda expresión ciudadana debe contener los siguientes requisitos mínimos:

- a. Datos de la persona que presenta la queja, petición, denuncia, sugerencia o reconocimiento:
  - Nombre completo.
  - Domicilio particular o teléfono donde posteriormente se le pueda notificar.
  - Estado, municipio y localidad.
- b. Datos del (los) servidor(es) público(s) presunto(s) responsable(s):
  - Nombre.
  - Cargo.
  - Unidad de Salud, Hospital o Servicio de Adscripción.
- c. Fecha, hora y explicar a detalle sin omitir datos que puedan ser de utilidad para realizar el seguimiento (por ejemplo, a: maltrato, negativa de atención, falta de medicamento, instalaciones inadecuadas, falta de orientación o felicitación por la atención recibida, etc.).

### **Atención a Quejas**

Si una queja carece de alguno de los requisitos descritos en el punto anterior, el servidor público no la debe rechazar, sino que la tiene que turnar a la persona asignada para la investigación e integración del caso siendo responsable de recopilar la información faltante.

Las quejas anónimas, dependiendo de la gravedad de los hechos, se investigan y consideran para su atención a través de acciones de mejora, aunque no se tramite notificación de respuesta.

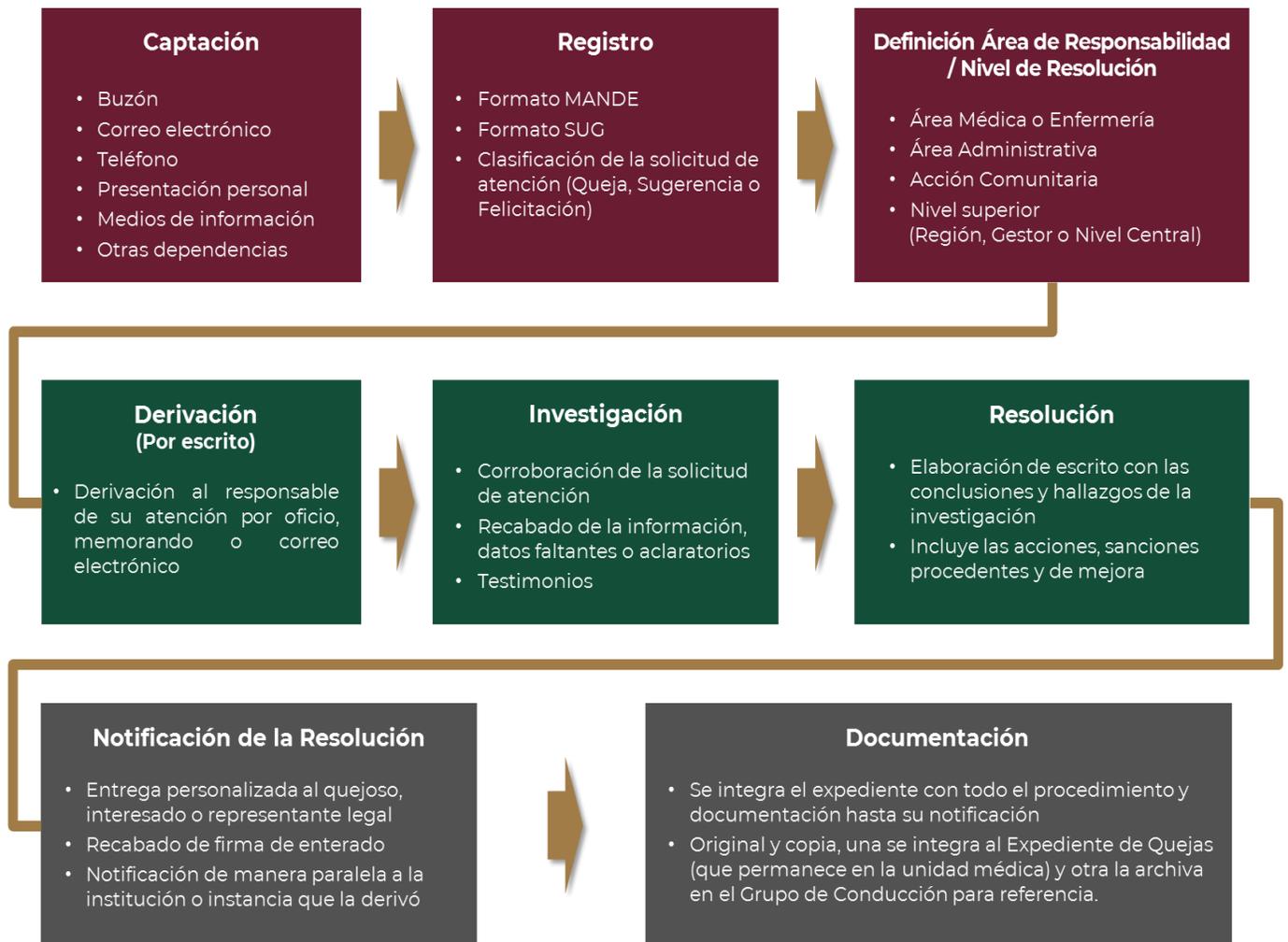
Considerando que las expresiones ciudadanas deben realizarse por escrito para dejar constancia, en caso de expresarlas de forma verbal, si el interesado lo autoriza, se asigna a una persona para que la registre por escrito en formato establecidos, escrito libre o acta.

Todas las expresiones ciudadanas se integran en el Expediente o Carpeta de Contraloría Social, anexando la evidencia documental del seguimiento incluyendo la **notificación** por escrito de la resolución y acciones de mejora, con acuse de recibido de la persona involucrada.



## FLUJOGRAMA ATENCIÓN A QUEJAS EN EL PROGRAMA IMSS-BIENESTAR

En el siguiente flujograma se muestran las etapas en las que se atienden las quejas en los OOAD del Programa:



*Nota: Este flujograma considera la capacidad operativa de IMSS-Bienestar, Niveles de organización, personal y medios informáticos disponibles, así como las características de las localidades del Universo de Trabajo.*

**Descripción de tiempos para la atención de expresiones ciudadanas:**

No.	Fase	Contenido	Plazos Recomendables (Días naturales)	Referencia Normativa
1	Aclaración de datos de quien formula la queja	Aplica en los casos en que la información proporcionada esté incompleta para la integración de queja para su análisis y resolución.	5 a 10 días	Artículo 17A y Art. 32 Ley Federal de Procedimiento Administrativo
2	Resolución	Para concluir el procedimiento de integración, elaboración y resolución de la queja.	30 a 90 días	Artículo 32 LFPA
3	Notificación	Traslado de la resolución al usuario, familiares o representante.	5 a 10 días	Artículo 59 LFPA
4	Ejecución de las acciones de mejora	Medidas analizadas y aprobadas por las áreas competentes o en el COCASEP (Comité de Calidad y Seguridad del Paciente).	Dependiendo de la naturaleza del trámite	Regulación del COCASEP

\*Fuente: **Instrucción 288/2011**. Recomendaciones para la implantación del Modelo de Gestión para la Atención de Quejas, Sugerencias y Felicitaciones (MANDE), en los establecimientos médicos del Sector Salud.

**Responsables de la atención de expresiones ciudadanas**

Responsables en las Unidades Médicas	Tipo de Quejas / Denuncias / Sugerencias que les compete atender, investigar, resolver y notificar
Supervisión Médica Delegacional o Regional, Supervisión de Enfermería, Directivo de Hospital, Jefatura de Enfermería de Hospital y Supervisión Médica Zonal	Las relacionadas con la calidad de la atención médica, de enfermería y áreas paramédicas, por maltrato, cobro, discriminación, demora o negación de la atención por las áreas bajo su responsabilidad.
Supervisión Administrativa Delegacional, Regional o de Hospital	Aquellas concernientes a insuficiencia de medicamentos e insumos, falta o insuficiencia de personal, falta de limpieza, mal funcionamiento de equipamiento, instalaciones o imagen de la unidad, por maltrato, cobro, discriminación, demora o negación de la atención por áreas administrativas o de apoyo bajo su responsabilidad.
Supervisión de Acción Comunitaria, Equipo Zonal (PAC)	Las referentes con el actuar del personal bajo su responsabilidad y la Organización Comunitaria para la Salud, por maltrato, cobro, discriminación, demora o negación de la atención por sus integrantes.



Las quejas, peticiones, denuncias y sugerencias deben atenderse resolverse y notificarse al interesado/a por el EGAS, EMS, ESAZ o Cuerpo de Gobierno del Hospital, de acuerdo con el ámbito de sus responsabilidades y competencias.

En caso de que por la naturaleza de la queja se requiera de un nivel superior, está deberá ser turnada al nivel correspondiente.

La Unidad IMSS-Bienestar monitorea y da seguimiento a quejas y denuncias turnadas directamente.

## **VII. Procedimiento para la captura de información en el Sistema Informático de la Contraloría Social (SICS).**

El Sistema de Información de Contraloría Social lo administra la Secretaría de la Función Pública (SFP), está concebido para que las distintas Instancias Gubernamentales involucradas en la promoción de la Contraloría Social capturen la información relativa a su ámbito de competencia, para lo cual les proporciona una clave de usuario y contraseña como Instancia Normativa, la cual, a su vez, genera usuario y contraseña para cada Ejecutora, que serán dadas de alta en el Sistema de la SFP.

La Instancia Normativa envía a la SFP documentos de Contraloría Social para su validación (Guía, Esquema y Programa de Trabajo), a partir de la recepción del oficio de validación de estos además de que se envía a cada Instancia Ejecutora, en los siguientes 10 días hábiles, se lleva a cabo su captura en el SICS juntamente con la estructura operativa de cada ejecutora y la distribución de presupuesto a vigilar.

El Programa IMSS-Bienestar cuenta con Avaless Ciudadanos que por más de un ejercicio fiscal funcionan como mecanismo de Contraloría Social, con el fin de verificar su permanencia el Comité de Contraloría Social de cada Ejecutora se actualiza en formato vigente (Anexo 3 y/o 4, y el 4bis en caso de alguna sustitución) cada año, enviándolos a la Instancia Normativa dentro de los 10 días hábiles después de su recepción.

Para el ejercicio fiscal 2023, la captura de la información en el SICS queda a cargo de la Instancia Normativa, a través de la Coordinación de Acción Comunitaria.

### Cronograma Anual para la Aplicación y Captación de Actas e Informe de Comité

Actividad (Instancia Ejecutora)	Ejecución	Envío a Instancia Normativa	Captura en SICS (Instancia Normativa)
<b>Registro de Comité en Acta o Escrito Libre (Anexos 3, 4 y 4 bis)</b>	Una vez recibidos formatos vigentes validados por la SFP	10 días hábiles después de la recepción	3 días hábiles posteriores al envío
<b>Informe del Comité de Contraloría Social (Anexo 8)</b>	1ra quincena de diciembre	2da quincena de diciembre	1ra. quincena de enero 2024

### Informes, Actividades de Capacitación y Reuniones con Beneficiario (Se realizan de manera ordinaria)

Actividades de Contraloría Social	Envío a Instancia Normativa
<b>Actividades de capacitación a servidores públicos</b>	5 días hábiles después de su ejecución
<b>Actividades de capacitación a Comité</b>	5 días hábiles después de su ejecución
<b>Minuta de Reunión (Anexo 7)</b>	5 días posteriores a su realización
<b>Formato "Informe de Actividades de Promoción de Contraloría Social" (Anexo 5)</b>	Agosto con actualización en los 15 primeros días de diciembre sobre las capacitaciones.

Con esta información, la Instancia Normativa registra en el SICS lo correspondiente a las Instancias Ejecutoras (Hospitales).

**En el mes de enero del siguiente ejercicio fiscal, la Instancia Normativa envía a la Coordinación General de Ciudadanización y Defensa de Víctimas de la Corrupción el Informe de Resultados elaborado por la Instancia Normativa anualmente.**

## Anexos







Anexo 3

Constitución de Comités de Contraloría Social 2023 (Escrito Libre)

Nombre del programa federal: PROGRAMA IMSS-Bienestar Ejercicio Fiscal: 2023

Dependencia que lo proporciona: IMSS-Bienestar

OOAD: \_\_\_\_\_

Domicilio donde se constituye el Comité de Contraloría Social

Dirección: \_\_\_\_\_

Estado: \_\_\_\_\_ Municipio: \_\_\_\_\_

Localidad: \_\_\_\_\_

Mecanismos e instrumentos para el ejercicio de sus actividades:  
Encuestas de Satisfacción, Guía de Cotejo del Aval Ciudadano, reuniones con beneficiarios, reuniones con servidores públicos, dípticos, buzones ciudadanos, manual de inducción y guía práctica del Aval Ciudadano  
Informes Anuales de Comités de Contraloría Social

Nombre (s) de los integrantes del Comité:  
 \_\_\_\_\_  
 \_\_\_\_\_  
 \_\_\_\_\_  
 \_\_\_\_\_

Documento que lo acredita como integrante: \_\_\_\_\_  
 \_\_\_\_\_  
 \_\_\_\_\_  
 \_\_\_\_\_

Nombre y Cargo del Servidor Público: \_\_\_\_\_





ANEXO 4 Programa IMSS-BIENESTAR Ejercicio Fiscal 2023

Acta de Constitución del Comité de Contraloría Social

Form fields for Date of Constitution, Address, and empty space.

Form fields for Name of Social Control Committee and Registration Key.

1) Datos de la obra o apoyos del Programa

Table with 2 columns: Support/work/service and Services of Health. Rows include Objective General, Address, Locality, Municipality, State, Amount, and Duration (CONTINUO).

2) Funciones y compromisos del Comité de Contraloría Social

Funciones:

Solicitar Información

Vigilar que:

- List of 4 monitoring tasks: disseminating information, transparent resource use, disseminating services, and adhering to rules.





- No se utilice al Programa con fines políticos, electorales, de lucro u otros distintos a su objetivo.
- Los servicios se otorguen por igual a mujeres y hombres.
- El ejercicio de los recursos públicos para los apoyos y/o servicios sea oportuno transparente y con apego a lo establecido en las reglas de operación.
- Exista documentación comprobatoria de la entrega de los servicios.
- Se registre en los Informes de Comité de Contraloría Social los resultados de las actividades realizadas en el año fiscal vigente.
- Las autoridades competentes den atención a las quejas y denuncias relacionadas con el Programa.

**Mecanismos e instrumentos que utilizará para el ejercicio de sus actividades:**

Considerar los mecanismos e instrumentos descritos en la presente Guía.

**Documentación que acredita la calidad de Beneficiario:**

Los servicios del Programa están dirigidos a la población sin seguridad social, con el único requisito de registrarse en el Padrón de Población Adscrita mediante la presentación de su CURP o acta de nacimiento e identificación oficial.

De conformidad a la elección de beneficiarios/as el Comité de Contraloría Social estará integrada por:

**3) Integrantes del Comité de Contraloría Social**

<b>Nombre Completo:</b>			
Sexo:	Edad:	Cargo del integrante:	
CURP:		Correo Electrónico:	Teléfono (Incluir lada)
<b>Domicilio:</b>		Colonia:	CP:
Calle:	Número:		
Firma:			

<b>Nombre Completo:</b>			
Cargo del Integrante:	Sexo:	Edad:	
CURP:	Correo Electrónico:	Teléfono (Incluir lada)	
<b>Domicilio:</b>		Colonia:	CP:
Calle y Número:			
Firma:			







Anexo 4(bis) Programa IMSS-BIENESTAR Ejercicio Fiscal 2023

Acta de Sustitución de Integrante(s) del Comité

Fecha de Sustitución:	
Domicilio donde se constituye el Comité:	

Nombre del Comité de Contraloría Social:	
Clave de Registro:	

1) Datos de la obra o apoyos del Programa

Apoyo, obra o servicio:	<b>SERVICIOS DE SALUD</b>		
Objetivo General:			
Domicilio:	Número:	Colonia:	Código postal:
Calle:			
Estado:	Localidad:	Municipio:	
Monto de la obra, apoyo o servicio:			
Duración del servicio	CONTINUO		

2) Integrantes del Comité de Contraloría Social a sustituir

<b>Nombre Completo:</b>			
Cargo del Integrante:		Sexo:	Edad:
CURP:		Correo Electrónico:	Teléfono (Incluir lada)
<b>Domicilio:</b>	Calle y Número:	Colonia:	CP:
Firma:			





3) Integrantes del Comité de Contraloría Social nuevo

<b>Nombre Completo:</b>			
Cargo del Integrante:		Sexo:	Edad:
CURP:		Correo Electrónico:	Teléfono (Incluir lada)
<b>Domicilio:</b>	Calle y Número:	Colonia:	CP:
Firma:			

Motivo de Sustitución:

Muerte del integrante

Acuerdo de la mayoría de los beneficiarios del programa (se anexa listado)

Separación voluntaria, mediante escrito libre al Comité (se anexa el escrito)

Pérdida del carácter de beneficiario del programa

Acuerdo del Comité por mayoría de votos (se anexa listado)

Otra. Especifique

Nombre y firma del Servidor público que emite la constancia de registro:

Cargo del servidor público: \_\_\_\_\_

Teléfono: \_\_\_\_\_

Correo: \_\_\_\_\_

Se anexa esta acta de sustitución al registro original del Comité de Contraloría Social





Anexo 5
Informe de Actividades de Promoción de la Contraloría Social 2023

Table with 5 main sections: Informe de Actividades de Promoción de Contraloría Social, Materiales de Difusión, Materiales de Capacitación, and Capacitaciones Impartidas (Anexar lista de asistencia o minuta de capacitación). It contains columns for material names, types, quantities produced/distributed, event names, topics, figures, localities, dates, and participant numbers.

\*El envío de este formato es en Excel se agrega con fines de referencia.





Anexo 6
Solicitud de Información 2023

RESPONSABLE DEL LLENADO
(Integrante del comité de contraloría social o beneficiario del programa)

I. DATOS GENERALES

Form fields for general data: Nombre, Dirección, Estado, Municipio, Localidad, El apoyo que recibe del programa es (Obra, Apoyo, Servicios), Nombre del programa social que recibe, Dependencia que lo proporciona.

II. SI USTED ES INTEGRANTE DEL COMITÉ DE CONTRALORÍA SOCIAL, ESCRIBA LOS SIGUIENTES DATOS:

Form fields for committee data: Nombre del Comité de Contraloría Social, Número de registro, Fecha de registro.

III. ESCRIBA LA PREGUNTA O LOS PUNTOS DE INFORMACIÓN QUE SOLICITA SOBRE EL PROGRAMA.

Large empty box for writing questions or information points.

IV. CONSERVE UNA COPIA DE ESTA SOLICITUD DE INFORMACIÓN Y ENTREGUE LA ORIGINAL AL SERVIDOR PÚBLICO DE LA REPRESENTACIÓN FEDERAL DEL PROGRAMA Y SOLICITE QUE LE FIRME Y PONGA LA FECHA EN QUE SE LO RECIBE EN SU COPIA. DE SER POSIBLE SOLICITE QUE LE PONGAN UN SELLO.

V. VERIFIQUE QUE LE ESCRIBAN UNA FECHA PROBABLE PARA QUE LE PROPORCIONEN LA INFORMACIÓN SOLICITADA.

Nombre y firma o huella digital del que solicita la información

Nombre, Cargo y Firma del Representante de la Instancia Ejecutora que recibe la solicitud de información





Anexo 7
Programa IMSS-Bienestar
Ejercicio fiscal 2023

Minuta de Reunión del Comité de Contraloría Social

Tipo de reunión: Virtual \_\_\_\_\_ Presencial \_\_\_\_\_

Table with 4 columns: Fecha de la Reunión, Entidad Federativa, Localidad, Lugar de la Reunión, Municipio, Motivo de la Reunión.

1) Funcionarios que asistieron:

Table with 3 columns: Nombre del funcionario, Cargo, Firma.

2) Beneficiarios que asistieron:

Table with 2 columns: Nombre del Beneficiario, Firma.

3) Comités que asistieron:

Nombres de los Comités: \_\_\_\_\_

Integrantes del Comité que asistieron:

Table with 3 columns: Nombre del Integrante del Comité, Asistió, Firma.





4) Temas tratados en la reunión: (Describir los temas tratados en la reunión)

Empty table for recording meeting topics

5) Acuerdos

Table with 3 columns: Descripción del Acuerdo, Responsable del Acuerdo, Fecha Compromiso

\_\_\_\_\_  
Firma

Servidor público responsable de la reunión: \_\_\_\_\_

Cargo del servidor público: \_\_\_\_\_

Teléfono: \_\_\_\_\_

Correo: \_\_\_\_\_

Anexo 8





INFORME DEL COMITÉ DE CONTRALORÍA SOCIAL

PROGRAMA IMSS-BIENESTAR

INFORMACIÓN DE IDENTIFICACIÓN PRE-LLENADA POR EL PROGRAMA

Clave de registro del Comité de Contraloría Social:
Obra, apoyo o servicio vigilado:
Periodo que comprende el Informe:
Fecha de llenado del Informe:
Clave de la Entidad Federativa:
Clave del Municipio o Alcaldía:
Clave de la Localidad:

EL PRESENTE CUESTIONARIO DEBERÁ SER RESPONDIDO DIRECTAMENTE POR EL INTEGRANTE DEL COMITÉ DE CONTRALORÍA SOCIAL

Instrucciones: En cada pregunta marque con una "X" la opción u opciones que correspondan a su opinión.

1.- La información que recibió respecto al Programa por el responsable del mismo está relacionada con:

Table with 2 columns of questions and response options (No/Sí) regarding information received from the program manager.

2.- Consideras que la información recibida por el responsable del programa fue:

Table with 2 columns of questions and response options (No/Sí) regarding the quality of information received.

3.- Respecto al beneficio obtenido por el Programa, indique si se presentó alguna o algunas de las siguientes situaciones:

Table with 3 columns of questions and response options (No/Sí/No aplica) regarding the receipt and use of benefits.

4.- Durante o al final de sus actividades de vigilancia, ¿halló o fue testigo de alguna irregularidad en el Programa?

0 No (pase a la pregunta 5) 1 Sí

4.1.- Si fue testigo de alguna irregularidad en el Programa:

Especifique cuál: \_\_\_\_\_

5.- ¿Conoce los siguientes mecanismos de atención a quejas/denuncias/alertas?

Table with 2 columns of questions and response options (No/Sí) regarding awareness of complaint mechanisms.



**6.- ¿Usted, alguna persona beneficiaria u otro integrante del Comité, presentó o presentaron una queja/denuncia/alerta sobre el Programa?**

0 No (Pase a la pregunta 9)  1 Sí

**7.- Señale el mecanismo o los mecanismos utilizados para presentar la queja/denuncia/alerta.**

	No	Sí	
7.1	<input type="checkbox"/> 0	<input checked="" type="checkbox"/> 1	Plataforma Ciudadanos Alertadores Internos y Externos de la Corrupción
7.2	<input type="checkbox"/> 0	<input checked="" type="checkbox"/> 1	Sistema Integral de Denuncias Ciudadanas (SIDECA)
7.3	<input type="checkbox"/> 0	<input checked="" type="checkbox"/> 1	Aplicación móvil (Denuncia Ciudadana de la Corrupción)
7.4	<input type="checkbox"/> 0	<input checked="" type="checkbox"/> 1	Mecanismos establecidos por el Programa
7.5	<input type="checkbox"/> 0	<input checked="" type="checkbox"/> 1	Mecanismos de los Órganos Internos de Control
7.6	<input type="checkbox"/> 0	<input checked="" type="checkbox"/> 1	Mecanismos de los Órganos Estatales de Control

**8.- ¿Su queja/denuncia/alerta fue atendida?**

0 No  1 Sí

**9.- ¿Se promovió la participación igualitaria entre hombres y mujeres para la integración del Comité?**

1 No  2 Sí  3 No aplica

**10.- ¿El Comité de Contraloría Social realizó las siguientes actividades?**

	No	Sí	
10.1	<input type="checkbox"/> 0	<input checked="" type="checkbox"/> 1	¿Verificó el cumplimiento de la entrega del beneficio?
10.2	<input type="checkbox"/> 0	<input checked="" type="checkbox"/> 1	¿Vigiló el uso correcto de los recursos del Programa?
10.3	<input type="checkbox"/> 0	<input checked="" type="checkbox"/> 1	¿Vigiló que otras personas beneficiarias del Programa cumplieran con los requisitos y/o obligaciones?
10.4	<input type="checkbox"/> 0	<input checked="" type="checkbox"/> 1	¿Participó en reuniones con otras personas beneficiarias y/o servidores públicos para tratar temas de Contraloría Social?
10.5	<input type="checkbox"/> 0	<input checked="" type="checkbox"/> 1	¿Solicitó información sobre los beneficios recibidos?
10.6	<input type="checkbox"/> 0	<input checked="" type="checkbox"/> 1	¿Orientó a las personas beneficiarias para presentar quejas/denuncias/alertas?
10.7	<input type="checkbox"/> 0	<input checked="" type="checkbox"/> 1	¿Se presentaron propuestas para mejorar el Programa?
10.8	<input type="checkbox"/> 0	<input checked="" type="checkbox"/> 1	¿Se capacitó para realizar sus actividades de Contraloría Social?

**11.- En su experiencia, ¿para qué cree que sirvió participar en actividades de Contraloría Social?**

	No	Sí	
11.1	<input type="checkbox"/> 0	<input checked="" type="checkbox"/> 1	Para mejorar el funcionamiento del Programa
11.2	<input type="checkbox"/> 0	<input checked="" type="checkbox"/> 1	Para lograr que se reciban en tiempo y forma los beneficios del Programa
11.3	<input type="checkbox"/> 0	<input checked="" type="checkbox"/> 1	Para exigir una mejor atención de los responsables del Programa
11.4	<input type="checkbox"/> 0	<input checked="" type="checkbox"/> 1	Para que las personas beneficiarias del Programa puedan conocer sus derechos y las obligaciones
11.5	<input type="checkbox"/> 0	<input checked="" type="checkbox"/> 1	Para solicitar atención oportuna a quejas/denuncias
11.6	<input type="checkbox"/> 0	<input checked="" type="checkbox"/> 1	Detectar y prevenir irregularidades
11.7	<input type="checkbox"/> 0	<input checked="" type="checkbox"/> 1	No se le encontró utilidad



12.- Según su experiencia, ¿son susceptibles de mejora los siguientes aspectos en el proceso de la Contraloría Social?

	No	Sí	
12.1	0	1	Conformación de Comités de Contraloría Social
12.2	0	1	Capacitaciones y asesorías proporcionadas por los responsables del Programa
12.3	0	1	Medios para dar a conocer la información referente a la Contraloría Social
12.4	0	1	Mecanismos para el seguimiento de los beneficios entregados
12.5	Otro:		

13.- El beneficio del Programa se encuentra (seleccione sólo una respuesta):

1	Iniciado	4	Terminado o entregado
2	En proceso	5	Cancelado
3	Suspendido	6	No sé

14.- En caso de que el beneficio del Programa se encuentra suspendido o cancelado indique el motivo:

1	Fenómenos naturales	5	Contingencia sanitaria
2	Conflicto social	6	No sé
3	Cuestiones de inseguridad	7	No aplica
4	Problemas económicos	8	Incumplimiento de requisitos

15.- El Órgano Estatal de Control realizó alguna de las siguientes actividades con el Comité:

	No	Sí	No sé	
15.1	1	2	3	Asistió a la constitución del Comité
15.2	1	2	3	Proporcionó capacitación
15.3	1	2	3	Proporcionó material de difusión
15.4	1	2	3	Apoyó en la recopilación del Informe del Comité
15.5	1	2	3	Recopilación y atención de quejas y denuncias

Página 3

FIRMAS

Nombre y firma de la persona servidora pública que recibe este Informe

Nombre y firma de la persona integrante del Comité de Contraloría Social que entrega este Informe

EN LA WEB

Plataforma Ciudadanos Alertadores Internos y Externos de la Corrupción para casos graves de Alertadores Internos o Externos de la Corrupción para casos graves de corrupción o cuando se requiera de confidencialidad <https://alertadores.funcionpublica.gob.mx/>

Denuncia Ciudadana de la Corrupción (SIDECC) <https://sidecc.funcionpublica.gob.mx/#/>

VÍA CORRESPONDENCIA

Envía tu escrito a la Dirección General de Denuncias e Investigaciones de la Secretaría de la Función Pública, ubicada en Av. Insurgentes Sur No. 1735, Piso 2 Ala Norte, Guadalupe Inn, Álvaro Obregón, C.P. 01020, Ciudad de México.

VÍA TELEFÓNICA

Interior de la República 800 11 28 700 y Ciudad de México 55 2000 2000

DE MANERA PRESENCIAL

En el módulo 3 de la Secretaría de la Función Pública, ubicado en Av. Insurgentes Sur 1735, Planta Baja, Guadalupe Inn, Álvaro Obregón, Código Postal 01020, Ciudad de México.

Coordinación de Vinculación con Organizaciones Sociales y Civiles

Los Comités de Contraloría Social y personas servidoras públicas podrán remitir información que consideren pertinente a la Coordinación de Vinculación con Organizaciones Sociales y Civiles a través del correo electrónico: [contraloriasocial@funcionpublica.gob.mx](mailto:contraloriasocial@funcionpublica.gob.mx)





## Glosario de términos y definiciones

**Actividades de Promoción de Contraloría Social:** Aquellas que realizan los Equipos de Gestión Asesoría y Seguimiento, Equipos Multidisciplinarios de Supervisión, Cuerpos de Gobierno de Hospital y Equipos de Supervisión y Asesoría Zonal, que corresponden a los diferentes niveles de conducción del Programa IMSS-Bienestar, tales como: planear y organizar, instalar avales ciudadanos, capacitar y asesorar, distribuir material de apoyo, disponer, atender y gestionar medios de captación de quejas, sugerencias y felicitaciones; supervisar y asesorar al personal institucional para que a su vez otorguen orientación a la Organización Comunitaria para la Salud en Actividades de Contraloría, así como envío de los resultados e informes a la Instancia Normativa.

**Actividades de Contraloría Social:** Aquellas que realiza el Aval Ciudadano orientadas al monitoreo de la calidad de los servicios de salud, entre las que se encuentran: aplicar la encuesta de trato digno y guía de cotejo, elaborar y entregar informes (para el seguimiento en el Sistema Informático de la Contraloría Social), participar en la apertura de buzones, monitorear las quejas, denuncias y dar seguimiento a los compromisos establecidos con el personal directivo de las unidades médicas, así como la orientar a la población en lo referente a Contraloría Social y derechos de los pacientes. En esta última actividad, participan además los integrantes de la Organización Comunitaria para la Salud del Programa IMSS-Bienestar.

**Aval Ciudadano:** Mecanismo de Contraloría Social y de participación ciudadana, que busca generar capital social a través de grupos organizados de la sociedad civil, organizaciones no gubernamentales, universidades, centros académicos, asociaciones de profesionales y otras instituciones y ciudadanos a título individual. Son el enlace entre los establecimientos médicos del Programa y los usuarios de los servicios de salud.

En general son personas de la comunidad, que forman parte de la Organización Comunitaria para la Salud, por lo que de manera voluntaria, evalúan la percepción de la población beneficiaria sobre la atención médica y el trato brindado en los establecimientos médicos, contribuyendo a la mejora en la calidad de los servicios prestados.

**Buzón de la Contraloría Social:** Medio para presentación de quejas, sugerencias y felicitaciones en los establecimientos médicos del programa.

**Carta Compromiso al Ciudadano:** Documento que establece compromisos de mejora a cumplir por los responsables de las unidades de primer y segundo nivel de atención, derivados de aspecto manifestados por los usuarios o el aval ciudadano.



**COCASEP:** Comité de Calidad y Seguridad de los Pacientes. Al comité colegiado de carácter técnico consultivo orientado al análisis de la problemática en materia de calidad de la atención de los establecimientos de salud, que propone y recomienda a los directivos, acciones de mejora continua de la calidad y seguridad del paciente.

**Contraloría Social:** Canal de comunicación entre los servidores públicos del Programa y sus beneficiarios, que contribuye a una cultura de transparencia (rendición de cuentas) y derecho a la información.

**DGCES:** Dirección General de Calidad y Educación en Salud, organismo rector de la política nacional en materia de calidad y seguridad en la prestación de servicios de salud, formación, capacitación y desarrollo del capital humano para la salud, así como la actualización del marco normativo de la atención médica y asistencia social, perteneciente a la Secretaría de Salud.

**EGAS:** Equipo de Gestión, Asesoría y Seguimiento.

**EMS:** Equipo Multidisciplinario de Supervisión.

**ESAZ:** Equipo de Supervisión y Asesoría Zonal.

**Instancia Normativa:** Unidad del Programa IMSS-Bienestar.

**Instancia Ejecutora:** Cada uno de los Hospitales del Programa IMSS-Bienestar.

**Modelo de Atención Ciudadana:** actividades realizadas por el Programa para resolver las expresiones presentadas a través de los medios de captación o turnadas por otras instancias. Esta actividad corresponde a los diferentes grupos de conducción del Programa en el ámbito de su responsabilidad y competencia, o; en su caso; a los respectivos Órganos de Control.

**PAC:** Promotor/Promotora de Acción Comunitaria.

**PATCS:** Programa Anual de Trabajo de Contraloría Social.

**PETCS:** Programa Estatal de Trabajo de Contraloría Social.

**SAC:** Supervisor/Supervisora de Acción Comunitaria.

**SICS:** Sistema de Información de Contraloría Social, sistema de captura y reporte de las acciones de Contraloría Social para los Programas Federales de Desarrollo Social, perteneciente a la Secretaría de la Función Pública.

**SFP:** Secretaría de la Función Pública.