

Comisión Nacional de Protección Social en Salud

GUÍA OPERATIVA DE CONTRALORÍA SOCIAL

PROGRAMA "SEGURO POPULAR"

2018

Contenido

Presentación	3
Marco Normativo	4
I. Objetivo	5
II. Programa Anual de Trabajo de Contraloría Social (PATCS)	6
III. Programa estatal de Trabajo de Contraloría Social (PETCS)	6
IV. Actividades de Difusión	7
V. Constitución y Registro de Comités	9
VI. CAPACITACIÓN Y ASESORÍA	14
VII. Integración de Informes de Comité	15
VIII. Mecanismo para Captar quejas y denuncias	16
IX. Procedimiento Para la Captura en el Sistema Informático de Contraloría Social (SICS)	17
X. Operación y Seguimiento	18
XI. Actividades de Coordinación	18
XII. Plazos	19
XIII. Meta	19
XIV. Glosario	21
Anexo 1	22
Anexo 2	23
Anexo 3	24

Presentación

La Comisión Nacional de Protección Social en Salud (CNPSS), mejor conocida como Seguro Popular es un órgano desconcentrado de la Secretaría de Salud (SS) con autonomía técnica, administrativa y operativa que se encarga de la provisión de servicios de salud a la población beneficiaria del Sistema de Protección Social en Salud (SPSS); trabaja de manera coordinada con los Organismos Públicos Descentralizados Régimen Estatal de Protección Social en Salud (OPD REPSS) y los proveedores de servicios de salud públicos o privados en las Entidades Federativas.

El SPSS tiene como componente operativo al Programa "Seguro Popular", y su objetivo principal es el de garantizar el acceso, sin gasto del bolsillo, a un conjunto de intervenciones de salud, en los tres niveles de atención a la población que no cuenta con seguridad social; las intervenciones que cubre el programa se incluyen en el Catálogo Universal de Servicios de Salud (CAUSES), el Fondo de Protección contra Gastos Catastróficos (FPGC) y Seguro Médico Siglo XXI.

Las Entidades Federativas a través de los OPD REPSS son los responsables de la afiliación de beneficiarios, administración de recursos, supervisión de los prestadores de servicio y pago de los mismos; además de vigilar, que se ejecuten las acciones necesarias para el acceso efectivo a los servicios de salud, a través de la afiliación de la población que voluntariamente lo solicite, promoviendo la adecuada tutela de sus derechos, así como la administración y uso eficiente de los recursos, coadyuvando al desarrollo del sistema dentro de un marco de transparencia.

Los OPD REPSS son las estructuras administrativas encargadas de proveer, en sus respectivas jurisdicciones, las acciones de protección social en salud que son coordinadas por la autoridad en materia de salud de las entidades federativas. Dentro de estas acciones, los REPSS se encargan de administrar y gestionar los recursos que se aportan para el financiamiento del Sistema; verificar que se provean de manera integral los servicios de salud, los medicamentos y demás insumos para la salud; asimismo, fortalecerán el mantenimiento y desarrollo de infraestructura en salud a partir de los recursos que reciban.

La CNPSS a través de los OPD REPSS en cada uno de sus establecimientos de Salud, atenderá a los beneficiarios del Programa "Seguro Popular", para poder cumplir los objetivos de la Contraloría Social mediante los siguientes objetivos:

- Promover la participación de los beneficiarios del Seguro Popular en políticas de Desarrollo Social.
- Conformar los Comités de la Contraloría Social.
- Capacitar e informar acerca de las funciones de los Comités, Derechos y Obligaciones.
- Dar seguimiento a las actividades de la Contraloría Social.

Marco Normativo

La Contraloría Social tiene su fundamento jurídico en los ordenamientos siguientes:

El artículo 69 de la Ley General de Desarrollo Social, reconoce a la contraloría social como el mecanismo de los beneficiarios, para que, de manera organizada, para verificar el cumplimiento de las metas y la correcta aplicación de los recursos públicos asignados a los programas de Desarrollo Social.

Asimismo, el artículo 67 del Reglamento de la Ley General de Desarrollo Social faculta al Gobierno Federal para impulsar la creación de contralorías sociales por parte de los beneficiarios con el fin de verificar la adecuada ejecución de los programas de desarrollo social, la correcta aplicación de los recursos públicos asignados a los mismos y el cumplimiento de las metas

De igual forma en su artículo 70 de la Ley General de Desarrollo Social, se establece que el Gobierno Federal impulsará la Contraloría Social y le facilitará el acceso a la información necesaria para el cumplimiento de sus funciones.

Así como, el artículo 77 bis 36 de la Ley General de Salud, dispone que los beneficiarios del Sistema de Protección Social en Salud tienen derecho a recibir bajo ningún tipo de discriminación los servicios de salud, los medicamentos y los insumos esenciales requeridos para el diagnóstico y tratamiento de los padecimientos, en las unidades médicas de la administración pública, tanto federal como local, acreditados de su elección de los Regímenes Estatales de Protección Social en Salud (RPSS).

Lo que se relaciona con el artículo 77 bis 37 en el que refiere que los beneficiarios del Seguro Popular tendrán además de los derechos establecidos en el artículo anterior, los siguientes:

- I. Recibir servicios integrales de salud;
- II. Acceso igualitario a la atención;
- III. Trato digno, respetuoso y atención de calidad;
- IV. Recibir los medicamentos que sean necesarios y que correspondan a los servicios de salud;
- V. Recibir información suficiente, clara, oportuna y veraz, así como la orientación que sea necesaria respecto de la atención de su salud y sobre los riesgos y alternativas de los procedimientos diagnósticos, terapéuticos y quirúrgicos que se le indiquen o apliquen;
- VI. Conocer el informe anual de gestión del Sistema de Protección Social en Salud;
- VII. Contar con su expediente clínico;
- VIII. Decidir libremente sobre su atención;
- IX. Otorgar o no su consentimiento válidamente informado y a rechazar tratamientos o procedimientos;

- X. Ser tratado con confidencialidad;
- XI. Contar con facilidades para obtener una segunda opinión;
- XII. Recibir atención médica en urgencias;
- XIII. Recibir información sobre los procedimientos que rigen el funcionamiento de los establecimientos para el acceso y obtención de servicios de atención médica;
- XIV. No cubrir cuotas de recuperación específicas por cada servicio que reciban;
- XV. Presentar quejas ante los Regímenes Estatales de Protección Social en Salud o ante los servicios estatales de salud, por la falta o inadecuada prestación de servicios establecidos en este Título, así como recibir información acerca de los procedimientos, plazos y formas en que se atenderán las quejas y consultas, y
- XVI. Ser atendido cuando se inconforme por la atención médica recibida.

La CNPSS y los OPD REPSS, atendiendo a su ámbito de competencia, deberán ajustarse a lo establecido en los lineamientos para la promoción y operación de la Contraloría Social en los 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 necesarias para la integración, operación y reporte de la Contraloría Social a la Secretaría de la Función Pública (SFP).

I. Objetivo

El presente documento tiene como objetivo establecer de manera precisa los criterios generales para el adecuado cumplimiento de las disposiciones en materia de Contraloría Social, con la finalidad de que los beneficiarios del SPSS vigilen los recursos asignados y el adecuado cumplimiento de las metas establecidas en la Normatividad vigente, para garantizar las acciones del Reglamento de la Ley General de Salud en Materia de Protección Social en Salud.

II. Programa Anual de Trabajo de Contraloría Social (PATCS)

La CNPSS a través de la DGCEF, elaborará el PATCS (anexo I); en el cual se precisará el total de actividades a realizar, relativas a la Contraloría Social, así como las fechas compromiso y metas a seguir.

Dicho PATCS, será remitido a los OPD REPSS, quienes son los responsables de ejecutar las acciones contempladas en los puntos siguientes:

- Actividades de planeación
- Difusión
- Capacitación
- Operación y Seguimiento

Derivado de lo anterior, los OPD REPSS, designaran o ratificaran a un servidor público como Enlace de Contraloría Social de la Instancia Ejecutora, a través de un oficio de nombramiento, quien será el responsable del seguimiento de las actividades y será el encargado de elaborar un Programa Estatal de Trabajo de Contraloría Social (PETCS).

III. Programa estatal de Trabajo de Contraloría Social (PETCS)

Documento relativo a las actividades programadas por la instancia ejecutora, en el que se contemplaran todos los responsables, metas y calendario de ejecución.

Este documento deberá apegarse a los pasos siguientes:

- Tomará como base el PATCS.
- Los OPD REPSS precisarán las actividades que realizarán y los servidores públicos responsables.
- No se podrán eliminar actividades establecidas en el PATCS.
- Establecerá la Unidad de medida y meta.
- Será enviado vía correo electrónico a la Dirección de Participación Social (DPS), quien emitirá las observaciones y la validación correspondiente.
- Una vez validado, será registrado por el Enlace de Contraloría Social de la Instancia Ejecutora, en la plataforma del Sistema Informático de Contraloría Social (SICS), capturando las actividades a seguir en el módulo correspondiente.
- Todos los servidores públicos designados para realizar actividades de Contraloría Social, deberán tener conocimiento del PETCS.

IV. Actividades de Difusión

El objetivo general del Programa "Seguro Popular", es financiar mediante un esquema público de aseguramiento médico universal, la atención de las personas que no sean derechohabientes de alguna institución de seguridad social y que hayan recibido los servicios, medicamentos y los insumos esenciales requeridos para el diagnóstico y tratamiento de los padecimientos que se encuentren incluidos en el Catálogo Universal de Servicios de Salud (CAUSES) y en el Fondo de Protección contra Gastos Catastróficos (FPGC). Por tal razón, las medidas para garantizar la atención e igualdad entre mujeres y hombres son equitativa y varía de acuerdo a contextos externos no determinadas por el Programa.

Se notificará a los OPD REPSS acerca de la implementación de la Contraloría Social, mediante oficio y se les hará llegar los documentos normativos: Esquema, Guía Operativa y Programa Anual de Trabajo.

La CNPSS promoverá que se realicen actividades de difusión para Contraloría Social del Programa, mediante la creación de material informativo diseñado por la DGCEF, el cual será publicado para su consulta en internet a través de la página oficial del Seguro Popular, en el siguiente enlace:

<http://www.transparencia.seguro-popular.gob.mx/index.php/participacion-ciudadana/16-contraloria-social>

Así mismo, se elaborará un tríptico, el cual se enviará en formato electrónico a cada una de las 32 Entidades Federativas para su reproducción.

La difusión de la Contraloría Social del Programa "Seguro Popular", va dirigido a:

La población a la que se le proporcionen los servicios del SPSS, es decir, los beneficiarios que hayan recibido los servicios, medicamentos y los insumos esenciales requeridos para el diagnóstico y tratamiento de los padecimientos que se encuentren incluidos en el Catálogo Universal de Servicios de Salud (CAUSES) y en el Fondo de Protección contra Gastos Catastróficos (FPGC).

El material de difusión contendrá la información siguiente:

- ✓ Características generales del Programa "Seguro Popular".
- ✓ Requisitos para ser beneficiario del Sistema de Protección Social en Salud.
- ✓ Tipo de apoyo que ofrece el Programa Federal a los beneficiarios del SPSS;
- ✓ Derechos y obligaciones de los beneficiarios.
- ✓ Promoción de la equidad de género en la conformación de Comités de Contraloría Social.

- ✓ Instancia normativa, ejecutoras del Programa Federal y Órganos de Control, así como sus respectivos canales de comunicación;
- ✓ Medios institucionales para presentar quejas y denuncias;
- ✓ Procedimientos para realizar las actividades de Contraloría Social: Requisitos para elegir a los beneficiarios que conformaran los comités.

A su vez, cada OPD REPSS, será responsable de ejecutar el plan de difusión de manera clara y oportuna mediante: trípticos, volantes, folletos, carteles, guías, medios electrónicos, entre otros, en los Módulos de Atención y Orientación (MAO), de acuerdo a las características de cada entidad, revisión y previa validación por la instancia normativa.

Los servidores públicos encargados de los MAO, otorgaran la información a los beneficiarios y serán los responsables brindar los formatos necesarios para llevar a cabo las actividades.

En virtud de que no se proporciona recurso para Contraloría Social, cada Estado es responsable de las acciones que implementen para la difusión del Programa "Seguro Popular".

Información de contacto

La fracción V de la disposición Décimo Tercera, de los Lineamientos para la Promoción y Operación de la Contraloría Social, establece que se debe señalar la información de contacto de la Instancia Normativa (CNPSS), las Ejecutoras (OPD) y Órganos de Control participantes; sin embargo, para un mejor control en las actividades del Programa se proporcionará únicamente el número telefónico de la CNPSS, para atender cualquier duda o comentario y a petición de parte se facilitarán los datos de contacto de cualquiera de las 32 entidades federativas.

Los contactos de apoyo en la CNPSS son los siguientes:

Lic. Víctor Hugo Lora Sánchez
Director de Participación Social
(01 55) 50 90 36 00 ext. 57057
victor.lora@salud.gob.mx

Dr. Luis Enrique Díaz Martínez
Jefe de Departamento de Supervisión Operativa
(01 55) 50 90 36 00 ext. 57350
luis.diazm@salud.gob.mx

V. Constitución y Registro de Comités

a) Comités de Contraloría Social

Los Comités de Contraloría Social son las formas de organización social que integran los beneficiarios del SPSS y que hayan recibido los servicios, medicamentos y los insumos esenciales requeridos para el diagnóstico y tratamiento de los padecimientos que se encuentren incluidos en el Catálogo Universal de Servicios de Salud (CAUSES) y en el Fondo de Protección contra Gastos Catastróficos (FPGC).

b) Requisitos de afiliación al Programa “Seguro Popular” para obtener la calidad de beneficiario

Para ser afiliado al Seguro Popular, es necesario acudir a alguno de los Módulos de Afiliación y Orientación que se encuentran en los Centros de Salud y Hospitales, debiendo cubrir los requisitos siguientes:

- Ser residente en territorio nacional,
- No ser beneficiario de ninguna otra institución que brinde seguridad social (por ejemplo: IMSS, ISSSTE, PEMEX, SEDENA, SEMAR, etc.).
- Presentar original y entregar copia simple de los siguientes documentos:
 - Comprobante de domicilio.
 - Clave Única de Registro de Población (CURP) o en caso de no contar con ella, copia del acta de nacimiento.
 - Identificación oficial con fotografía.

Después de ser afiliado al SPSS, se deberá cumplir con lo establecido en la carta de derechos y obligaciones del Programa “Seguro Popular”, que se entrega al momento de la afiliación.

c) Integración y registro

Para la integración de los Comités, será necesario que el Gestor del Seguro Popular o el servidor público designado, transmita la información a los beneficiarios sobre los objetivos, beneficios y normatividad aplicable del SPSS, así como la promoción, operación y seguimiento de la Contraloría Social del Programa “Seguro Popular”, lo anterior, para que quienes sean los encargados de constituir los Comités de Contraloría Social, tengan los conocimientos necesarios sobre la importancia de la Participación Ciudadana y permita realizar las actividades relacionadas.

La constitución de los Comités se hará en las localidades en las que se ejecute el Programa, atendiendo a las características operativas del Programa "Seguro Popular" y a lo establecido en la Estrategia Marco de Contraloría Social, emitida por Unidad de Operación Regional y Contraloría Social de la Secretaría de la Función Pública.

Asimismo, para la constitución formal de los Comités, los OPD deberán realizar una reunión al inicio de la ejecución del Programa, en la cual deberán estar presentes los beneficiarios y los servidores públicos de las entidades federativas encargados de la ejecución del programa, y en su caso, los servidores públicos del Órgano Interno de Control Estatal.

Los beneficiarios del Programa acordarán la constitución del Comité de Contraloría Social.

Podrán ser candidatos a integrar los Comités de Contraloría Social, las personas que cuenten con póliza de afiliación al SPSS y que hayan recibido los servicios, medicamentos y los insumos esenciales requeridos para el diagnóstico y tratamiento de los padecimientos que se encuentren incluidos en el CAUSES y en el FPGC.

Dicha póliza será el documento que acredite la calidad de beneficiario al programa, para que la Instancia Normativa y la Ejecutora Estatal lo puedan verificar.

Por las características del Programa y para efectos de un mayor impacto de las acciones de Contraloría Social, se dará seguimiento a los beneficiarios del SPSS y estos serán vigentes únicamente por cada evento en el que hayan recibido los servicios, medicamentos y los insumos esenciales requeridos para el diagnóstico y tratamiento de los padecimientos que se encuentren incluidos en el CAUSES y FPGC.

Estos eventos podrán registrarse en las unidades médicas de las 32 Entidades Federativas, en los municipios con mayor número de interacciones de acuerdo a la información obtenida por el Centro de Atención Telefónica 01 800 POPULAR (7678527).

Del mismo modo, se consideró como mejor opción el registrar al beneficiario, procurando la equidad de género, el cual representará a un Comité de Contraloría Social, para efectos de captura de información en el Sistema Informático de Contraloría Social (SICS), a fin de llenar el formato de Registro de Contraloría Social (Anexo 2), equivalente al escrito libre y que contendrá el nombre del Programa, ejercicio fiscal 2018, la representación y domicilio del Comité, mismo

que el Enlace de Contraloría Social registrará en el SICS, de acuerdo a lo establecido en la Estrategia Marco de Contraloría Social, emitida por la Unidad de Operación Regional y Contraloría Social de la Secretaría de la Función Pública, quien lo subirá escaneado en el SICS, en el apartado denominado "Escrito Libre", así como los mecanismos e instrumentos que utilizará el Comité para el ejercicio de sus actividades, contenido en el Informe del Comité (Anexo 3). Cabe destacar que el Gestor del Seguro Popular, apoyará a los Comités de Contraloría Social a elaborar el escrito libre (Anexo 2) para solicitar su registro como tal.

Al registro de cada Comité que se constituya, deberá asignarse un número por cada localidad, siendo estas acciones necesarias a cubrir por las características del SICS. Finalmente, el Enlace de Contraloría Social expedirá la constancia de registro del Comité de conformidad en lo establecido en la Estrategia Marco.

Se le proporcionará al Comité de Contraloría Social la información sobre la operación del programa, así como la relacionada con el ejercicio de sus actividades.

Cabe mencionar que al ser un Programa que el Comité lo conforma una sola persona, no se considera la sustitución de integrantes del Comité de Contraloría Social.

La representación federal y en su caso, la instancia ejecutora, verificará que los integrantes del Comité tengan la calidad de beneficiarios.

Deberá informar al comité si no tiene tal carácter, a efecto de que se aclare o elija un nuevo integrante, si es el caso, se deberá formular una nueva solicitud de registro.

d) Funciones del Comité

De acuerdo al numeral Vigésimo Primero de los Lineamientos para la Promoción y Operación de la Contraloría Social publicados el 28 de octubre de 2016 en el Diario Oficial de la Federación, los Comités realizarán las actividades de contraloría social que a la letra dice:

"[...] VIGÉSIMO PRIMERO. Los Comités realizarán las siguientes actividades de contraloría social, sin perjuicio de las que establezca la Instancia Normativa atendiendo a las características de cada programa federal:

- I. Solicitar a la Representación Federal o a las entidades federativas, municipios y alcaldías de la Ciudad de México que tengan a su cargo la ejecución del programa federal, la información pública relacionada con la operación del mismo;*

- II. Vigilar que:
- a) Se difunda información suficiente, veraz y oportuna sobre la operación del Programa Federal.
 - b) El ejercicio de los recursos públicos para las obras, apoyos o servicios sea oportuno, transparente y con apego a lo establecido en las reglas de operación, en caso de que el Programa Federal de que se trate se encuentre sujeto a éstas.
 - c) Los beneficiarios del Programa Federal cumplan con los requisitos para tener ese carácter.
 - d) El Programa Federal no se utilice con fines políticos, electorales, de lucro u otros distintos al objeto del Programa Federal.
 - e) El Programa Federal no sea aplicado afectando la igualdad entre mujeres y hombres.
 - f) Las autoridades competentes den atención a las quejas y denuncias relacionadas con el Programa Federal.
- III. Registrar en los Informes del Comité, los resultados de las actividades de Contraloría Social realizadas, así como dar seguimiento a los mismos;
- IV. Recibir las quejas y denuncias sobre la aplicación y ejecución de los Programas Federales, recabar la información para verificar la procedencia de las mismas y, en su caso, presentarlas junto con la información recopilada a la representación federal o la Entidad Federativa o Municipio encargado de la ejecución del Programa Federal, a efecto de que se tomen las medidas a que haya lugar, y
- V. Recibir las quejas y denuncias que puedan dar lugar al fincamiento de responsabilidades administrativas, civiles o penales relacionadas con los Programas Federales, así como turnarlas a las autoridades competentes para su atención. [...]"

e) Causal es de pérdida de calidad de integrante de un Comité

La condición de integrante de un comité se pierde por las causas siguientes:

- a) Por muerte
- b) Separación voluntaria
- c) Pérdida del carácter de beneficiario

- f) Las responsabilidades de los Servidores Públicos involucrados serán:

OPD RE PSS:

1. Designar a los servidores públicos que realizarán las actividades de Contraloría Social: Enlace de Contraloría Social y Gestor del Seguro Popular.
2. Difusión del Programa de Desarrollo Social.
3. Atender las quejas y denuncias de los beneficiarios del SPSS.
4. Dar seguimiento a las actividades establecidas en el PATCS.

Enlace de Contraloría Social:

1. Elaborar PETCS y registrarlo en la plataforma del SICS (previa validación por la instancia normativa).
2. Capacitar a los Servidores Públicos designados a las actividades en materia de Contraloría Social, así como a los beneficiarios del SPSS interesados en la participación de la contraloría social.
3. Recabar los Registros de Contraloría Social (Anexo 2) e Informes del Comité (Anexo 3)
4. Capturar en el SICS la información contenida en los informes recabados y lista de asistencia.
5. Brindar la atención a las quejas y denuncias, a efecto de que se tomen acciones a las que haya lugar.
6. Elaborar un Informe semestral de los avances en las actividades de Contraloría Social en donde se deberá alcanzar el 50% de las metas programadas, así como un Informe Anual sobre las actividades realizadas al terminar el ejercicio fiscal 2018.

Gestor del Seguro Popular:

1. Brindar asesoría al beneficiario sobre la operación del Programa Federal y sus actividades.
2. Realizar reuniones para constituir el Comité de Contraloría Social, y proporcionar información de manera clara y oportuna en materia de Contraloría Social a los beneficiarios que accedan a llenar el Informe del Comité (Anexo 3) y que serán considerados como un Comité a través del Registro de Contraloría Social (Anexo 2) que se deberán contestar previo egreso hospitalario del paciente.
3. Elaborar una lista de registro, en donde se especifique el nombre del Programa, año fiscal, entidad, localidad y firma de todos los asistentes a la reunión.
4. Resguardar los informes, listas de asistencia, captar las quejas y denuncias sobre la ejecución del programa, recabar la información de las mismas y presentarlos ante el Enlace de Contraloría Social.

Vigencia del Comité:

Los Comités constituidos para realizar la Contraloría Social del Programa "Seguro Popular", tendrá una vigencia únicamente por cada evento que se presente decir, beneficiarios del SPSS que hayan recibido atención médica y se encuentren en proceso de egreso hospitalario.

VI. CAPACITACIÓN Y ASESORÍA

Responsables de capacitar y asesorar a los Servidores Públicos e integrantes de los Comités

La CNPSS a través de la DGCEF realizará la primera capacitación a los servidores públicos para promover la Contraloría Social, a través de un video conferencia la cual será grabada para posterior reproducción por los enlaces, de igual manera se brindará asesoría vía telefónica y por correo electrónico, con la finalidad de acortar los tiempos e iniciar con la pronta operación de la misma.

Para proporcionar la capacitación y asesoría, la CNPSS deberá atender lo establecido en la Estrategia Marco; Con la finalidad de que los Comités de Contraloría Social obtengan los resultados esperados de su gestión, se llevarán a cabo acciones de capacitación, tanto a los beneficiarios del SPSS, como a los servidores públicos que intervengan, para que estén en posibilidad de validar la calidad sobre las actividades de Contraloría Social.

La DGCEF elaborará la metodología y material informativo, que servirá de apoyo a la capacitación y asesoría, la cual se publicará en internet en la página del Seguro Popular.

La DGCEF será la responsable de capacitar y asesorar a los OPD REPSS a través de videoconferencias, vía telefónica y correos electrónicos; asimismo, se realizará una capacitación de forma presencial, una vez al año a nivel Nacional, sin que haya impedimento para que los Enlaces de Contraloría Social, puedan acudir a las instalaciones de la CNPSS cuando así sea requerido.

La DGCEF, gestionará la participación de la Secretaría de la Función Pública (SFP) para la exposición sobre los aspectos normativos y el uso del SICS.

La capacitación a los Comités se impartirá de acuerdo a lo establecido en la Estrategia Marco y a las características del Programa. De igual modo, estará a cargo de los OPD REPSS a través de los Gestores del Seguro Popular, misma que se impartirá de manera presencial a través de pláticas y breves exposiciones,

sobre la definición y los beneficios de la Contraloría Social; otorgando asesoría a los Comités de Contraloría Social en las reuniones que se lleven a cabo, para resolver dudas que tengan al desempeñar sus actividades.

Después de que el beneficiario llene el Informe del Comité, será resguardado por el Gestor del Seguro Popular y entregado mensualmente al enlace de Contraloría Social de acuerdo al PATCS.

Al término de la capacitación o asesoría impartida a los Enlaces, Gestores y/o beneficiarios del Seguro Popular, por parte de la Instancia Normativa o Ejecutora, deberá de reportarse en el SICS, a más tardar dentro de los primeros diez días hábiles.

Los OPD REPSS a través de los Enlaces y Gestores deberán promover las actividades de Contraloría Social.

Cabe hacer mención que el Acta de Registro del Comité de Contraloría Social, equivalente al escrito libre (Anexo 2) será considerado como lista de asistencia por tal motivo sustituirá la minuta.

Cabe señalar que, el domicilio del Comité será el correspondiente a la Institución de Salud donde se atiende al beneficiario, con la finalidad de no manejar datos personales que impliquen cargas adicionales de trabajo, con la elaboración de avisos de privacidad y estar pendiente de la baja archivística, así como las medidas de seguridad a tomar para la protección de datos personales, conforme a la Ley General de Protección de Datos Personales en posesión de sujetos obligados.

Por consiguiente, el Acta de Registro del Comité de Contraloría Social, será considerada como escrito libre y lista de asistencia, a efecto de no incrementar las cargas de trabajo del personal que llevará a cabo estas actividades, ya que no se cuenta con una figura única encargada del desarrollo del programa.

VII. Integración de Informes de Comité

La DGCEF será la encargada de distribuir a los Enlaces de Contraloría Social de las 32 Entidades Federativas, mediante correo electrónico, los Informes aplicables (Anexos 2 y 3), para que a su vez sean remitidos a los Gestores de las unidades médicas para la realización de las actividades de Contraloría Social del Programa "Seguro Popular".

Los OPD REPSS elegirán los mecanismos para la recopilación de los Informes, mismos que podrán ser: de forma presencial o a través del Servicio Postal Mexicano, en un plazo no mayor a 30 días.

El Enlace de Contraloría Social, será responsable de recopilar los Informes originales, por lo que se deberá coordinar con el Gestor del Seguro Popular, quien resguardará los informes mensualmente y los registrará en el SICS, igualmente realizará el escaneo del formato de Registro de Contraloría Social que deberá integrarse dentro del SICS.

Las aplicaciones de los Informes del Comité corresponden a los que se catalogan dentro de la Estrategia Marco vigente, como beneficiarios que tienen contacto presencial con la instancia ejecutora, pero no entre ellos.

En los Informes del Comité, se plasmarán los resultados de las actividades de Contraloría Social que realizaron.

Derivado de que los beneficiarios requieren de hospitalización para recibir la atención de los servicios, medicamentos y los insumos esenciales necesarios para el diagnóstico y tratamiento de los padecimientos que se encuentren incluidos en el CAUSES y en el FPGC, en las unidades médicas de la administración pública, tanto federal como local, acreditados de su elección de los Regímenes Estatales de Protección Social en Salud, se debe realizar la aplicación de las Cédulas de Registro de Contraloría Social (Anexo 2) e Informes del Comité (Anexo 3) a los beneficiarios, dicho procedimiento será ejecutado por el Gestor del Seguro Popular designado previamente por el OPD REPSS.

Es preciso considerar que dentro del llenado del Informe del Comité (Anexo 3) en la plataforma del SICS, el número 1 equivale a Sí y un 0 es la opción de respuesta NO.

VIII. Mecanismo para Captar quejas y denuncias

La CNPSS a través de la DGCEF, contará con sistemas de atención ciudadana, como medios institucionales para recibir quejas y denuncias relacionadas con este Programa de Contraloría Social, siendo responsable la CNPSS de canalizar las quejas y denuncias procedentes que los Comités realicen por medio de los Gestores del Seguro Popular o los OPD REPSS.

El SPSS contará con la CNPSS para atender e investigar quejas y denuncias relacionadas con la ejecución y aplicación de los recursos.

El contacto para quejas, denuncias o comentarios podrá llevarse a mediante:

Centro de Atención Telefónico gratuito:

01800 POPULAR (7678527)

A través de página de internet:

www.gob.mx/salud/seguropopular

Las quejas y denuncias realizadas por los Comités de Contraloría Social, recibirán atención dentro de los primeros 10 días hábiles, a partir de la fecha de recepción.

IX. Procedimiento Para la Captura en el Sistema Informático de Contraloría Social (SICS)

La Instancia Normativa proporcionará los usuarios y contraseñas a cada uno de los Enlaces designados por el Director del OPD REPSS a fin de obtener el acceso al Sistema Informático de Contraloría Social, quienes deberán registrar y adjuntar la información previamente escaneada de Contraloría Social de acuerdo a las siguientes actividades:

ACTIVIDAD	ETAPA	RESPONSABLE
Captura de los documentos validados, la estructura operativa, la distribución del presupuesto a vigilar y la distribución de los materiales de difusión y capacitación.	A más tardar dentro de los 10 días hábiles a partir de la recepción del oficio de validación.	Instancia Normativa. Instancia Ejecutora.
Captura de las actividades de capacitación y asesoría.	A más tardar dentro de los 20 días hábiles posteriores a su ejecución.	Instancia Normativa. Instancia Ejecutora.
Captura de los Comités de Contraloría Social, generar la constancia de registro y entregarla al Comité.	A más tardar dentro de los 10 días hábiles posteriores a la fecha de su constitución.	Instancia Ejecutora.
Captura del contenido del Informe del Comité.	A más tardar dentro de los 15 días hábiles siguientes al término de cada trimestre.	Instancia Ejecutora.

X. Operación y Seguimiento

El seguimiento y la evaluación de Contraloría Social en el Programa “Seguro Popular” se desarrollarán mediante lo siguiente:

- La CNPSS a través del PATCS, realizará la calendarización para la integración de las actividades.
- La CNPSS elaborará material de difusión con el fin de promocionar la Contraloría Social.
- La CNPSS a través de la Dirección General de Coordinación con Entidades Federativas *determinará los casos a observar* que se encuentren incluidos en el CAUSES y en el FPGC, en las unidades médicas de la administración pública, tanto federal como local, acreditados de su elección de los Regímenes Estatales de Protección Social en Salud.
- La CNPSS dará seguimiento a los Programas Estatales de Trabajo de Contraloría Social y a la captura de información en el SICS a nivel nacional.
- El representante del OPD REPSS será el responsable de entregar la información en tiempo y forma ante la CNPSS y por medio del SICS ante la SFP.
- La CNPSS anualmente recibirá un Informe ejecutivo de los OPD sobre las actividades de Contraloría Social y del registro de la información en el Sistema Informático diseñado por la SFP.
- La SFP a través del SICS podrá apoyar o dar seguimiento a la Contraloría Social del Programa Seguro Popular.
- Los resultados que se obtengan del Informe del Comité se registrarán en el SICS de la SFP.

XI. Actividades de Coordinación

La CNPSS da cumplimiento a la difusión de Contraloría Social mediante el acuerdo por el que se emiten las Reglas de Operación del Sistema de Protección Social en Salud, para el ejercicio fiscal 2018.

La CNPSS establece acciones de coordinación con los OPD, las cuales tendrán que darse en el marco de transparencia y colaboración, en apego a lo establecido en las reglas de operación vigentes y a la normatividad aplicable en la materia.

XII. Plazos

La CNPSS a través de la DGCEF, convocarán a los OPD REPSS de las Entidades Federativas a reuniones para dar a conocer el mecanismo, las acciones y las fechas compromisos relativos a Contraloría Social.

El tiempo para el envío de los formatos denominados Registro de Contraloría Social e Informe del Comité será en término de los Lineamientos vigentes, quedando preferentemente para el adecuado cumplimiento, 5 días hábiles a partir de la constitución de cada Comité, siendo responsabilidad del Gestor del Seguro Popular presentarlo al representante del OPD REPSS (Enlace), siendo este último quien deberá capturar la información en el SICS durante los siguientes 5 días hábiles a la recepción de la información, asimismo se deberá generar la Constancia de Registro de Comité, misma que deberá ser entregado al Comité cuando éste vuelva a recogerla.

XIII. Meta

Se tiene considerado operar la Contraloría Social en los 32 Estados; asimismo, la DGCEF determinará los casos a observar y que se encuentren cubiertos en su totalidad *en el CAUSES y en el FPGC de cada una de las unidades hospitalarias seleccionadas y que la CNPSS lleve a cabo el financiamiento.*

Derivado de lo anterior, la constitución de los comités en cada una de las 32 Entidades Federativas, estará determinado por el porcentaje de afiliado respecto al padrón nacional.

Retomando que cada Comité estará conformado por una persona y el monto a vigilar para llevar a cabo las actividades de Contraloría Social, será el de cada afiliado denominado CÁPITA, cuyo valor actual autorizado es de \$3,123.99 por persona, sin embargo, dicho monto queda sujeto a cambio de manera anual, por cuestiones presupuestales, ya sea que se incremente o disminuya dicha suma.

Las unidades médicas que participarán, serán aquellas que brinden atención al mayor número de beneficiarios del SPSS, además se considerara que sean unidades representativas de la Entidad y que puedan contar con la asesoría y seguimiento por parte de la Instancia Ejecutora, sin que las actividades del programa sean afectadas.

La siguiente tabla muestra los Municipios por Entidad Federativa que serán observados y el número mínimo de comités que serán constituidos de acuerdo al porcentaje de afiliados en el padrón Nacional.

ENTIDAD FEDERATIVA	MUNICIPIO	No de Comités
Aguascalientes	Aguascalientes	10
Baja California	Tijuana	12
Baja California Sur	La Paz	12
Campeche	El Carmen	11
Coahuila	Saltillo	12
Colima	Colima	10
Chiapas	Tuxtla Gutiérrez	14
Chihuahua	Cd. Juárez	12
Ciudad de México	Miguel Hidalgo	16
Durango	Durango	10
Guanajuato	León	14
Guerrero	Acapulco de Juárez	14
Hidalgo	Pachuca de Soto	12
Jalisco	Guadalajara	14
México	Ecatepec de Morelos	20
Michoacán	Morelia	12
Morelos	Cuernavaca	12
Nayarit	Tepic	12
Nuevo León	Monterrey	12
Oaxaca	Oaxaca	14
Puebla	Puebla	14
Querétaro	Querétaro	12
Quintana Roo	Benito Juárez	12
San Luis Potosí	San Luis Potosí	12
Sinaloa	Culiacán	12
Sonora	Hermosillo	12
Tabasco	Tabasco	10
Tamaulipas	Reynosa	12
Tlaxcala	Tlaxcala	12
Veracruz	Veracruz	15
Yucatán	Mérida	12
Zacatecas	Guadalupe	10

XIV. Glosario

CNPSS: Comisión Nacional de Protección Social en Salud.

DGCEF: Dirección General de Coordinación con Entidades Federativas.

OPD REPSS: Organismo Público Descentralizado del Régimen Estatal de Protección Social en salud.

SS: Secretaría de Salud.

CAUSES: Catálogo Universal de Servicios de Salud.

FPGC: Fondo de Protección Contra Gastos Catastróficos.

SICS: Sistema Informático de Contraloría Social.

PATCS: Programa Anual de Trabajo de Contraloría Social.

PETCS: Programa Estatal de Trabajo de Contraloría Social.

SFP: Secretaría de la Función Pública.

Anexo 2

ACTA DE REGISTRO DEL COMITÉ DE CONTRALORÍA SOCIAL

i. Datos Generales del Comité de Contraloría Social

Nombre del Comité

Número de Registro

Fecha de Registro

ii. Nombre del Beneficiario que integrara el comité de Contraloría Social

Nombre y dirección del beneficiario (Calle, Numero Localidad Municipio)	Sexo (M/H)	Edad	Cargo	Firma o Huella Digital

iii. Acciones a Vigilar del Establecimiento de Salud

Descripción del Servicio que proporciona

Ubicación o Dirección: _____	
Localidad: _____	Municipio: _____
Estado: _____	
Periodo de Servicio: _____	
Nombre y firma del Servidor Público que Recibe este Informe	Nombre Y Firma del integrante del Comité.

Anexo 3

INFORME DEL COMITÉ DE CONTRALORÍA SOCIAL SEGURO POPULAR

Información prellenada por el Programa

No. de registro del Comité de Contraloría Social:		<input type="text"/>													
Nombre de la obra, apoyo o servicio vigilado:		<input type="text"/>						Fecha de llenado del informe:		<input type="text"/>		<input type="text"/>		<input type="text"/>	
Periodo de la ejecución o entrega del beneficio:		Del <input type="text"/>		<input type="text"/>		<input type="text"/>		Clave de la entidad federativa:		<input type="text"/>					
		DÍA		MES		AÑO		Clave del municipio o alcaldía:		<input type="text"/>					
Al <input type="text"/>		<input type="text"/>		<input type="text"/>		<input type="text"/>		Clave de la localidad:		<input type="text"/>					
		DÍA		MES		AÑO									

Preguntas que deberá responder el Comité de Contraloría Social

1. La elección de los (las) integrantes del comité fue realizada por:

- 1 Un(a) servidor(a) público(a) del Programa
- 2 Un(a) enlace del Programa que les asistió en la integración del comité
- 3 Un(a) servidor(a) público(a) del gobierno del estado o del municipio
- 4 Las personas beneficiarias del Programa

2. ¿Existió la misma posibilidad de elección como integrantes de comités para hombres y mujeres?

- 1 Sí
- 2 No
- 3 No aplica

3. ¿Qué información conocen del Programa? Seleccionen todas las que apliquen.

- | | |
|---|--|
| <input type="checkbox"/> 1 Objetivos del Programa | <input type="checkbox"/> 8 Dónde presentar quejas y denuncias |
| <input type="checkbox"/> 2 Beneficios que otorga el Programa | <input type="checkbox"/> 9 Derechos y obligaciones de quienes operan el programa |
| <input type="checkbox"/> 3 Requisitos para ser beneficiario (a) | <input type="checkbox"/> 10 Derechos y obligaciones de los beneficiarios (as) |
| <input type="checkbox"/> 4 Tipo y monto de los beneficios | <input type="checkbox"/> 11 Formas de hacer contraloría social |
| <input type="checkbox"/> 5 Dependencias que aportan los recursos del Programa | <input type="checkbox"/> 12 Periodo de ejecución o de entrega de los beneficios |
| <input type="checkbox"/> 6 Dependencias que ejecutan el Programa | <input type="checkbox"/> 13 No deseamos responder / No sabemos |
| <input type="checkbox"/> 7 Conformación y funciones del comité o vocales | |

4. De acuerdo con la información proporcionada por los (las) servidores públicos del Programa, ¿Consideran que la localidad, la comunidad o las personas beneficiarias cumplen con los requisitos para serlo?

- 1 Sí
- 2 No
- 3 No todas

5. ¿Recibieron información necesaria para realizar sus funciones como integrantes del Comité de Contraloría Social?

- 1 Sí
- 0 No

6. En caso de no haber recibido la información ¿Solicitaron a la autoridad competente la información necesaria para ejercer las actividades de Contraloría Social?

- 1 Sí
- 0 No

7. ¿Qué actividades de Contraloría Social realizaron como comité? Seleccionen todas las que apliquen.

- | | | | |
|---|---|----|--|
| 1 | Solicitar información de los beneficios recibidos | 7 | Contestar informes de Contraloría Social |
| 2 | Verificar el cumplimiento de los beneficios recibidos | 8 | Reunirse con servidores públicos y/o beneficiarios (as) |
| 3 | Vigilar el uso correcto de los recursos del Programa | 9 | Expresar dudas y propuestas a los (las) responsables del Programa |
| 4 | Informar a otros (as) beneficiarios (as) sobre el Programa | 10 | Inhibir un posible condicionamiento para la entrega del beneficio o la permanencia en el Programa. |
| 5 | Verificar la entrega a tiempo de los beneficios | 11 | No deseamos responder / No sabemos |
| 6 | Orientar a los (las) beneficiarios (as) para presentar quejas y denuncias | | |

8. ¿Para qué sirvió participar en Contraloría Social? Seleccionen todas las que apliquen.

- | | | | |
|---|--|----|---|
| 1 | Para gestionar o tramitar los beneficios del Programa | 6 | Para que se atiendan nuestras quejas |
| 2 | Para recibir oportunamente los beneficios del Programa | 7 | Para que el personal del servicio público cumpla con la obligación de transparentar los recursos del Programa |
| 3 | Para recibir mejor calidad en los beneficios del Programa | 8 | Para que el Programa funcione mejor |
| 4 | Para conocer y ejercer nuestros derechos como beneficiarios (as) del Programa | 9 | Para continuar en el Programa |
| 5 | Para cumplir mejor nuestras responsabilidades como beneficiarios (as) del Programa | 10 | No deseamos responder / No sabemos |

9. De acuerdo a su experiencia como comité de Contraloría Social:

- 9.1. ¿Consideran que el Programa entregó los beneficios correcta y oportunamente, conforme a las reglas de operación u otras normas que lo regulen? Sí 1 No 0
- 9.2. ¿Consideran que el Programa cumplió con lo que informó que entregaría? Sí 1 No 0
- 9.3. ¿Detectaron que el Programa se utilizó con fines políticos, electorales, de lucro u otros distintos a su objetivo? Sí 1 No 0
- 9.4. ¿Recibieron quejas y/o denuncias sobre la aplicación u operación del Programa? Sí 1 No 0
- 9.5. ¿Entregaron las quejas y/o denuncias a la autoridad competente? Sí 1 No 0
- 9.6. ¿Recibieron respuesta de las quejas y/o denuncias que entregaron a la autoridad? Sí 1 No 0

10. ¿Cómo fue su experiencia con el Programa solicitando información de los beneficios recibidos?

- | | | | | | |
|---|-----------|---|---------|---|----------------------------|
| 1 | Muy buena | 3 | Regular | 5 | Muy mala |
| 2 | Buena | 4 | Mala | 6 | No solicitamos información |

10.1 ¿Por qué?

11. ¿Qué tan satisfechos(as) están con su participación en actividades de Contraloría Social?

Seleccionen en una escala del 1 al 10, donde 1 es "muy poco" y 10 es "mucho"

1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
---	---	---	---	---	---	---	---	---	----

11.1. ¿Qué se podría mejorar del proceso de Contraloría Social? Seleccionen todas las que apliquen.

1	Acceder a la información a tiempo	6	La selección de las personas beneficiarias que integran los comités
2	Resolución de inconformidades o expresiones ciudadanas (dudas, quejas o denuncias)	7	El impacto de la Contraloría Social en la transparencia y la rendición de cuentas del Programa
3	El seguimiento a quejas y denuncias	8	El impacto de la Contraloría Social para mejorar las fallas detectadas en el Programa.
4	La comunicación con los (las) responsables del Programa	9	Otra: _____
5	Lo que permite reportar este Informe de Contraloría Social		_____

11.2. ¿Qué fue lo mejor del proceso de Contraloría Social? Seleccionen todas las que apliquen.

1	Acceder a la información a tiempo	6	La selección de las personas beneficiarias que integran los comités
2	Resolución de inconformidades o expresiones ciudadanas (dudas, quejas o denuncias)	7	Participar en un mecanismo de participación ciudadana que contribuye a la transparencia y rendición de cuentas del Programa
3	El seguimiento a quejas y denuncias	8	El impacto de la Contraloría Social para mejorar las fallas detectadas en el Programa.
4	La comunicación con los (las) responsables del Programa	9	Otra: _____
5	Lo que permite reportar este Informe de Contraloría Social		_____

12. ¿Recomendarían o invitarían a otras personas beneficiarias a formar parte de un Comité de Contraloría?

Seleccionen en una escala del 1 al 10, donde 1 es “no, de ninguna manera” y 10 es “sí, con toda seguridad”

1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
---	---	---	---	---	---	---	---	---	----

13. ¿Ustedes o alguien de su familia tiene acceso a un teléfono celular inteligente o computadora? Seleccionen todas las que apliquen.

1	Teléfono inteligente (p.ej. con aplicaciones como WhatsApp y Facebook)
2	Computadora con internet en casa
3	Computadora con internet cerca de casa (“café internet” o vecinos(as))
4	No, no tenemos acceso

14. Si una nueva forma de reportar lo permitiera ¿les parecería útil y conveniente hacer los Informes de Contraloría Social directamente por computadora o teléfono celular?

1	Sí, por medio de teléfono inteligente
2	Sí, por medio de computadora con internet
3	No, me parece mejor hacerlo de la manera actual

15. Observaciones (en su caso, incluir la o las preguntas adicionales)

Nombre y firma del(la) servidor(a) público(a) que recibe este informe

Nombre y firma del(la) integrante del Comité

MÉXICO
GOBIERNO DE LA REPÚBLICA



SALUD
SECRETARÍA DE SALUD

The logo consists of two stylized human figures, one green and one red, standing side-by-side.

SEGURO POPULAR
COMISIÓN NACIONAL DE
PROTECCIÓN SOCIAL EN SALUD

Comisión Nacional de Protección Social en Salud,
Gustavo E. Campa No. 54, Col. Guadalupe Inn, Delegación Álvaro Obregón, México, Distrito Federal, C.P. 01020, Tel: 5090 - 3600