

**GUÍA OPERATIVA DE LA
CONTRALORÍA SOCIAL
EN IMSS
OPORTUNIDADES**

PRESENTACIÓN

Durante los últimos quince años, la promoción de la contraloría social se ha realizado con la concurrencia de esfuerzos e iniciativas de las dependencias federales, estatales y municipales, en un esquema de coordinación que ha conducido la Secretaría de la Función Pública.

El Plan Nacional de Desarrollo 2007-2012 establece exigencias en cuanto a la participación social como factor imprescindible para fortalecer la democracia en nuestra sociedad. Adicionalmente existen disposiciones en materia de contraloría social contenidas en la *Ley General de Desarrollo Social*, que en forma explícita señalan el ámbito de competencia y la adjudicación de la responsabilidad que en este tema corresponde asumir al Gobierno Federal.

En este contexto, la Secretaría de la Función Pública ha elaborado los *Lineamientos para la Promoción y Operación de la Contraloría Social en los Programas Federales de Desarrollo Social*, redefiniendo la estrategia de operación y las actuales funciones, que de acuerdo con la normatividad, deberán desarrollar las unidades administrativas de las dependencias y entidades de la Administración Pública Federal responsables de los programas de desarrollo social (Instancia Normativa), así como las Representaciones Federales en las entidades federativas.

Con esta estrategia se reconoce la importancia de la participación activa de los beneficiarios de los programas de desarrollo social, para lo cual se establecen con precisión las actividades orientadas al seguimiento, supervisión y vigilancia de dichos programas, que deberán llevar a cabo en forma organizada a través de los actores sociales que participan en la Contraloría Social.

En el marco del Plan Nacional de Desarrollo 2007-2012, que prevé la participación social como un elemento indispensable que coadyuva al cumplimiento de los objetivos y metas de la política social del Gobierno Federal, se inscribe la Contraloría Social como un mecanismo de transparencia y rendición de cuentas que permite que la población de manera organizada verifique la correcta aplicación de los recursos públicos asignados a programas de desarrollo social.

El presente documento fue elaborado a partir de los Lineamientos establecidos por Secretaría de la Función Pública, a través de la Dirección General Adjunta de Participación Social con el propósito de contribuir al fortalecimiento de las acciones de participación ciudadana y Contraloría Social en IMSS-Oportunidades.

El objetivo es que los servidores públicos del Programa, cuenten con la información completa y actualizada sobre la operación de la Contraloría Social, para mantenerla activa entre la comunidad y favorecer la prestación de servicios de calidad, así como la participación corresponsable entre servidores públicos y comunidad en el seguimiento, supervisión y vigilancia del Programa IMSS-Oportunidades.

OBJETIVO GENERAL

Apoyar la instrumentación de acciones a fin de fortalecer la Contraloría Social para contribuir a una cultura de la denuncia y demanda para que los ciudadanos sean libres de exigir sus derechos y contribuyan a que el Programa les otorgue mejores servicios.

OBJETIVOS ESPECIFICOS

- Consolidar el proceso, entenderlo como prioritario en la construcción de comunidades corresponsables, como un elemento imprescindible para mejorar los servicios de salud por parte del Programa.
- Fortalecer acciones de difusión: Objetivos, servicios, acciones, requisitos para ser beneficiario, procedimientos, número de beneficiarios y corresponsabilidad de los beneficiarios.
- Eficientar las acciones de atención a quejas, denuncias, peticiones, sugerencias y reconocimientos.
- Establecer un vínculo con la comunidad para conocer la satisfacción del usuario en la prestación de los servicios.

1 Programa Delegacional de Trabajo

En el Programa Delegacional de Trabajo se establecen las acciones de contraloría social que realizará IMSS-Oportunidades, y contemplará los siguientes aspectos:

1.1 Planeación

Este apartado deberá incluir:

- Nombramiento oficial del Supervisor de Acción Comunitaria como responsable de las actividades de Contraloría Social en las delegaciones de IMSS Oportunidades.
- Establecer coordinación entre los diferentes niveles operativos de cada delegación, para la realización de acciones de contraloría social.
- Establecer acciones de promoción de Contraloría Social a cargo de la Delegación, descripción de actividades y asignación de responsables de la misma. Es importante destacar que la delegación retomará el Plan Anual de Trabajo de la Contraloría Social (PATCS) para realizar este documento.
- Del mismo modo, cada Delegación elaborará su Programa de Trabajo en base al modelo que se presenta en este documento (página 6).
- Una vez elaborado el Programa Delegacional de Trabajo, en consideración a los dos puntos anteriores, y con las firmas de los responsables de la Contraloría Social en la Delegación (Supervisores de Acción Comunitaria), serán enviados a la Unidad IMSS Oportunidades para su revisión y seguimiento correspondiente.

1.2 Promoción

Entre las actividades a considerar en este apartado, se ha de contemplar:

- Difusión del procedimiento para el registro del Vocal de Control y Vigilancia como integrante del comité de salud.
- Convocatoria por parte del Equipo de salud para la constitución del Comité de Salud y por ende del nombramiento de Vocal de Control y Vigilancia.

- Proporcionar el registro al Comité de Salud, Vocal de Control y Vigilancia; el Equipo de Salud asesorará al Vocal de Control y Vigilancia en este aspecto.
- Difusión del Esquema y Guía Operativa de Contraloría Social.
- Distribución de materiales de difusión de las características del programa y de la operación de la contraloría social: (Documentos de apoyo: Criterios de Contraloría Social, Guía de Contraloría Social, Cuaderno de Trabajo del Vocal de Control y Vigilancia y Taller de contraloría social).
- Capacitación al personal sobre el Programa de contraloría; en una primera etapa, la difusión de la Contraloría Social será responsabilidad de los funcionarios públicos; específicamente los Supervisores de Acción Comunitaria, quienes realizarán labor de difusión de Contraloría a los equipos zonales, éstos a su vez lo harán con los Equipos de Salud. Posteriormente éstos; trabajarán de manera conjunta y en coordinación con el Vocal de Control y Vigilancia en cada localidad y con los oportunoahabientes en general.
- Capacitación y asesoría a los vocales de control y vigilancia, grupos voluntarios y población en general (Sobre los objetivos y servicios de IMSS Oportunidades, responsables, horarios de atención y ubicación de unidades médicas, además del Programa de contraloría social y Sistema de Atención Ciudadana.)
- Capacitación sobre el Sistema Informático de la Secretaría de la Función Pública SFP.

1.3 Seguimiento

Entre las actividades que conforman este apartado se podrá contemplar lo siguiente:

Instrumentos a utilizar para tareas de monitoreo:

- Registro de la Cédula de Contraloría Social y Vigilancia de Servicios por parte del Vocal de Control y Vigilancia
- Captura de la Cédula de Contraloría Social y Vigilancia de Servicios (registro trimestral)
- Análisis de los resultados de contraloría social, planteamiento de acciones de mejora

A continuación se presenta un ejemplo del Programa Delegacional de Trabajo.

TABLA 1

Actividades de Promoción de Contraloría Social	Responsable	Unidad de Medida	Meta	En	Feb	Mar	Abr	May
Planeación								
Nombramiento oficial por parte de la Delegación al Supervisor de Acción Comunitaria como responsable de las actividades de contraloría social.	Delegación	Oficio de nombramiento	1					
Establecer coordinación entre los diferentes niveles operativos de la Delegación para la realización de acciones de contraloría social.	Supervisor de Acción Comunitaria	Programa de Trabajo	1					
A partir del Plan Anual de Trabajo de la Contraloría Social; establecer acciones de Promoción de Contraloría Social a cargo de la Delegación, descripción de actividades y asignación de responsables de la misma.	Nivel Central/ Supervisor de Acción Comunitaria	Programa de Trabajo	1					
A partir del punto anterior; elaboración del Programa Delegacional de Trabajo a la Unidad IMSS Oportunidades	Supervisor de Acción Comunitaria	Programa de Trabajo	1					
Envío del Programa Delegacional de Trabajo a la Unidad IMSS Oportunidades.	Delegación	Programa de Trabajo	1					
Promoción								
Difusión del procedimiento para el registro del Vocal de Control y Vigilancia como integrante del comité de salud.	Supervisor de Acción Comunitaria	Programa de Trabajo	1					
Proporcionar el registro al Comité de Salud, Vocal de Control y Vigilancia	Supervisor de Acción Comunitaria	Registros	1					

Guía Operativa de la Contraloría Social en IMSS Oportunidades

Proporcionar el registro al Comité de Salud, Vocal de Control y Vigilancia (en sedes)	Equipo de salud Promotor de Acción Comunitaria	Convocatoria						
Difusión del Esquema y Guía Operativa de Contraloría Social	Supervisor de Acción Comunitaria	Programa de Trabajo						
Distribución de los materiales de difusión de las características del Programa y de la Operación de la Contraloría Social: <ul style="list-style-type: none"> ◆ Criterios para la Operación de la Contraloría Social ◆ Presentación PPW: Guía de Contraloría Social ◆ Taller de la Contraloría Social ◆ Cuaderno de Trabajo del Vocal de Control y Vigilancia ◆ Tríptico de Contraloría Social 	Supervisor de Acción Comunitaria	Documentos Impresos	3					
Organizar la constitución de Comités de Salud y nombramiento de Vocales de Control y Vigilancia	Supervisor de Acción	Programa de Trabajo	1					
Organizar la constitución de Comités de Salud y nombramiento de Vocales de Control y Vigilancia	Equipo de Salud Supervisor de Acción Comunitaria	Programa de Trabajo	1					

Actividades de Promoción de Contraloría Social	Responsable	Unidad de Medida	Meta	En	Feb	Mar	Abr	May
Capacitación al personal de IMSS Oportunidades, sobre el Programa de contraloría social.	Supervisor y promotor de acción comunitaria ;Equipo de Salud	Programa de Trabajo	1					
Capacitación y asesoría a los vocales de control y vigilancia, grupos voluntarios y población en general.	Equipo de salud	Programa de Trabajo	1					
Capacitación sobre el Sistema Informático de la Secretaria de la Función Pública	Nivel Central Supervisor de Acción Comunitaria	Guía Operativa de la Contraloría Social						
Seguimiento								
Registro de la Cédula de Contraloría Social y Vigilancia de Servicios.	Vocal de Control y Vigilancia	Registro Trimestral	1					
Captura de la Cédula de Contraloría Social y Vigilancia de Servicios.	Supervisor de acción comunitaria	Registro Trimestral	1					
Analizar los resultados de contraloría social y plantear acciones de mejora.	Delegación, Unidad IMSS-Oportunidades	Registro bimestral	XX					

2. INTEGRACIÓN Y REGISTRO DEL VOCAL DE CONTROL Y VIGILANCIA

Todas y cada una de las localidades universo de trabajo de IMSS-Oportunidades deben contar con un comité de salud. Éstos, contarán con un Vocal de Control y Vigilancia, el cual se coordinará con el equipo de salud, para la realización de acciones de promoción de la contraloría social, así como con los grupos voluntarios y comunidad en general y vigilar que los servicios de salud se proporcionen con calidad y calidez.

La participación del Vocal de Control y Vigilancia es fundamental para llevar a cabo las acciones de contraloría social.

2.1 Integración y registro del Vocal de Control y Vigilancia

- Al inicio del año (enero) el equipo de salud convocará a la autoridad local, grupos voluntarios y comunidad para la renovación del comité de salud, incluyendo al Vocal de Control y Vigilancia.
- La convocatoria se realiza mediante reunión informativa a grupos voluntarios y comunidad.
- La elección del Vocal de Control y Vigilancia se realizará, con pleno respeto a las formas de organización comunitaria existentes y las garantías de igualdad de género.
- Se deberá elegir al vocal de contraloría social por mayoría de votos buscando la participación de mujeres y hombres, excepto en las localidades cuya población beneficiaria es predominantemente femenina, lo cual se hará constar por escrito.
- El Vocal de Control y Vigilancia, deberá pertenecer al conjunto de beneficiarios de los servicios del Programa.
- En caso de que en la localidad cuente con algunas figuras de organización comunitaria, como: comité comunitario, junta de colonos u otra forma, se extenderá la invitación para integrar un Vocal de Control y Vigilancia a partir de dicha organización.
- Será requisito formalizar el nombramiento del Vocal de Control y Vigilancia, a través de un acta de asamblea, (escrito libre). El Equipo de Salud apoyará y orientará a los beneficiarios para el llenado y recolección de las firmas del acta que constate el nombramiento del Vocal de Control

y Vigilancia. El equipo de salud se quedará con copia del acta de asamblea, ya que será el responsable de concentrarlas y archivarlas (*expediente comunitario*).

- El comité de salud, Vocal de Control y Vigilancia, contará con una **clave de registro**, la cual será proporcionada por la Secretaría de la Función Pública.

2.2 Funciones del Vocal de Control y Vigilancia:

Las funciones serán desempeñadas por el Vocal de Control y Vigilancia de manera individual, si bien coordinadas con el equipo de salud para la difusión, seguimiento y registro de las cédulas.

- a) Coordinación con equipo de salud para la realización de acciones de difusión, capacitación y seguimiento de la contraloría social.
- b) Solicitar la información de los servicios, acciones, responsables, horarios y ubicación de unidades médicas de IMSS-Oportunidades y el programa de contraloría social.
- c) Orientar a la comunidad sobre la forma de participar en contraloría social.
- d) Promover entre la comunidad el sistema de atención ciudadana, es decir los diferentes medios en los que pueden presentar quejas, denuncias, sugerencias o reconocimientos (por escrito en el buzón, teléfono, correo electrónico o personalmente).
- e) Orientar a la comunidad sobre las instancias a las que puede acudir para presentar la consulta, sugerencia, queja, denuncia o reconocimiento, dependiendo el nivel de responsabilidad; médico, equipo de asesoría zonal, equipo multidisciplinario de IMSS-Oportunidades, Contraloría Interna de la Delegación del IMSS, Presidencia Municipal, oficina de la Contraloría del Gobierno Estatal.
- f) Acordar en asamblea las fechas para abrir el buzón.

2.3 Clave de Registro

Con el propósito de que la Secretaría de la Función Pública conozca el número de comités de salud y de Vocales de Control y Vigilancia activos, a cada comité

se le asignará una clave de registro, la cual será determinada por la Secretaría de la Función Pública conforme a los siguientes aspectos:

1. **Ramo:** se refiere al aspecto de atención gubernamental en el que está circunscrito el programa.
2. **Número de programa:** El número consecutivo asignado al programa que pertenece al conjunto del Ramo.
3. **Unidad Responsable:** Clave presupuestal de la Unidad Responsable que tiene a su cargo la ejecución del programa.
4. **Instancia Normativa:** La unidad administrativa que opera el programa y que es la encargada de promover la contraloría social.
5. **Clave de la entidad federativa.**
6. **Clave del municipio.**
7. **Clave de la Localidad.**
8. **Consecutivo para el Comité que se constituyó en esa localidad.**

Por ejemplo:

El primer Comité de Salud, específicamente el Vocal de Control y Vigilancia, en la delegación Zacatecas, Municipio de Fresnillo en la localidad sede de Unidad Médica Rural, de Barranca Honda, le toca la clave:

190141601320406-1

Todos los números y/o letras claves los determinará automáticamente el Sistema Informático de la Secretaría de la Función Pública, el único número que asignan las instancias normativas es el consecutivo de acuerdo al número de comités que se constituyan.

3. CAPACITACIÓN A SERVIDORES PÚBLICOS Y VOCALES DE CONTROL Y VIGILANCIA

3.1 Capacitación a Servidores Públicos responsables de actividades de contraloría social.

La Unidad IMSS-Oportunidades proporcionará la metodología y materiales de apoyo didáctico a los servidores públicos de las delegaciones responsables de la promoción de la contraloría social, para que a su vez éstos hagan la capacitación con el nivel operativo correspondiente.

A este respecto, es necesario considerar:

- El Supervisor de Acción Comunitaria de manera conjunta con los equipos de asesoría zonal establecerá los períodos en que se deberá realizar la capacitación a los equipos de salud. Las reuniones mensuales serán aprovechadas como espacios para trabajar la contraloría social.
- Los temas de capacitación para los funcionarios públicos son:
 - Guía Operativa de Contraloría Social en IMSS Oportunidades
 - Llenado e integración de fuentes de información → Cédula de Contraloría Social y Vigilancia de Servicios : **ANEXO 1**
 - Cuaderno de Trabajo del Vocal de Control y Vigilancia. → **ANEXO 2**
 - Taller de contraloría social para Vocales de Control y Vigilancia: → **ANEXO 3.**

La capacitación en la localidad es responsabilidad de los equipos de salud y está dirigida a los vocales de control y vigilancia, comités de salud, grupos voluntarios y población en general. Se deben abordar los contenidos señalados en las acciones de Difusión, el material de apoyo será:

- Llenado e integración de fuentes de información; Cédula de Contraloría Social y Vigilancia de Servicios → ANEXO 1
- Cuaderno de Trabajo del Vocal de Control y Vigilancia → ANEXO 2
- El documento “Taller de Contraloría Social para vocales de control y vigilancia” → ANEXO 3.

3.2 Responsabilidades de los funcionarios públicos:

Estas actividades se realizan acordes al nivel de responsabilidad.

- a) Informar y difundir las acciones a realizar en contraloría social a vocales de control y vigilancia, grupos voluntarios y población en general.
- b) Elaborar la programación de talleres de Contraloría Social.
- c) Informar de la aplicación de los recursos financieros en la realización de talleres de contraloría social.
- d) Impartir el taller de contraloría social a los vocales de control y vigilancia, grupos voluntarios y población en general.
- e) Promover en asamblea, conjuntamente con el Vocal de Control y Vigilancia, la participación de la comunidad en la contraloría social, a través de los diferentes medios (buzón, vía telefónica, personalmente y medio electrónico).
- f) Atender las quejas, denuncias, peticiones, sugerencias y reconocimientos, que presentan los beneficiarios, de acuerdo a su nivel de competencia.
- g) Derivar las quejas, denuncias, peticiones, sugerencias, a su superior inmediato, que por su complejidad no puedan ser resueltas en su nivel de responsabilidad.
- h) Hacer seguimiento a las quejas o denuncias derivadas a otras instancias.
- i) Informar al Vocal de Control y Vigilancia de la respuesta a las quejas, denuncias, peticiones o sugerencias.
- j) Concentrar la información de Cédula de Contraloría Social y Vigilancia de Servicios ANEXO 1
- k) Informar sobre el cumplimiento de acciones de contraloría social a través del Sistema Informático.

3.3 Capacitación a Vocales de Control y Vigilancia

Para orientar la capacitación dirigida al Vocal de Control y Vigilancia, quien es el voluntario responsable de las Actividades de la Contraloría Social al seno de la comunidad, se describen, a manera de ejemplo, los puntos que deben considerarse:

- Esta capacitación se realizará en la localidad sede de la unidad médica.
- El equipo de salud convocará a los vocales, comités de salud, grupos voluntarios y población en general, a fin de formar un grupo de 15 a 20 personas, el horario lo acordará de forma conjunta con los participantes a fin de optimizar el tiempo y que éstos asistan sin dificultad.
- El equipo de salud realizará la capacitación en base a la presente guía y documentos de apoyo.
- Los temas que se tratarán en las sesiones de capacitación, deberán incluir:

Programa IMSS-Oportunidades

- Propósito general y población objetivo
- Servicios y acciones que se realizan
- Requisitos para ser beneficiario
- Derechos y compromisos de los beneficiarios
- Ubicación de unidades médicas
- Horario de atención y responsables.
- Listado de personas beneficiarias, en caso de que se les haya asignado algún recurso

Programa de Contraloría Social

- Qué es la contraloría social
 - Objetivos de la contraloría social
 - Beneficios de la contraloría social
 - Quiénes participan
 - Cómo participar (corresponsabilidad)
 - Medios y requisitos para presentar quejas, denuncias o reconocimientos
 - Funciones y actividades del Vocal de Control y Vigilancia
 - Llenado de cédula Contraloría Social y Vigilancia de Servicios
- El material que se habrá de difundir entre los participantes será:

Guía Operativa de la Contraloría Social en IMSS Oportunidades

1. Tríptico de contraloría social
2. Cédula de Contraloría Social y Vigilancia de Servicios ANEXO 1
3. Cuaderno de trabajo del Vocal de Control y Vigilancia ANEXO 2

Las actividades de capacitación a servidores públicos y vocales se incluyen en el Programa Delegacional de Trabajo.

4. ASESORÍA AL VOCAL DE CONTROL Y VIGILANCIA SOBRE SUS ACTIVIDADES

Los servidores públicos de IMSS Oportunidades de manera directa el Equipo de Salud pero también el Promotor y Supervisor de Acción Comunitaria brindarán asesoría a los Vocales de Control y Vigilancia con el propósito de que realicen adecuadamente sus funciones.

4.1 Visitas de Asesoría y Seguimiento

- Al ser IMSS Oportunidades un programa de servicios de salud, tanto éstos como las actividades de Contraloría Social del programa, se trabaja de manera permanente, por lo que cada visita de supervisión se aprovechará para observar, orientar e identificar los avances alcanzados.
 - Observar; Implica prestar atención a las acciones de contraloría social que realizan los beneficiarios y hacer las anotaciones pertinentes.
 - Orientar; Significa conducir tanto al Vocal de Control y Vigilancia, como a los beneficiarios en general, sobre las actividades de Contraloría Social que realizan y lograr que éstos se apropien de las acciones de la Contraloría.
 - Retroalimentar; Implica reunirse con los beneficiarios y recoger sus experiencias, comentarios y observaciones de las acciones de contraloría realizadas, e identificar los avances alcanzados o dificultades que se han presentado.
 - Es importante considerar que al término de cada reunión habrá de levantarse una Minuta o Acta de Asamblea elaborada libremente, que será firmada, al menos por un servidor público de la delegación, un integrante del Comité y un beneficiario.

Del mismo modo se considerará realizar acciones de:

4.2 Coordinación con el equipo de salud para:

- Informar a la población que existen cuatro vías a través de las que se puede poner una queja, denuncia o reconocimiento.

-

a) Personalmente

- Unidad médica
- Presidencia municipal
- Módulos de Contraloría en el Estado
- Contraloría Interna del IMSS

b) Por escrito

- Buzón de la Unidad Médica

c) Vía Telefónica

- Secretaría de la Función Pública
SACTEL: 01 800 386 2466
NÚMERO GRATUITO

b) Medios electrónicos

Secretaría de la Función Pública
quejas@funcionpublica.gob.mx

- Informar a la comunidad sobre los requisitos mínimos para presentar una queja, denuncia, petición o reconocimiento.

- Si en el lugar que acuda existe un formato para presentar quejas o denuncias, ésta se presentará en dicho formato, si no hay algún formato la queja o denuncia se puede presentar en cualquier papel.

- Los requisitos mínimos para presentar una queja o denuncia son:

A. Datos de la persona que presenta la queja, denuncia, solicitud o reconocimiento:

- Nombre y apellidos
- Domicilio particular, donde posteriormente se le pueda notificar
- Estado, municipio y localidad

B. Datos del o de los servidor (es) público (s) presunto (s) responsable (s) de la queja:

- Nombre
- Cargo
- Unidad médica

C. Descripción y lugar de los hechos

- El quejoso hará una breve relatoría de como se dieron los hechos motivo de la queja.
- Comentar que es importante que el quejoso o denunciante aportará los elementos de prueba que estén a su alcance, o señalará el lugar donde éstos se encuentren.
- Informar que si la denuncia es anónima, esta será atendida, que será útil cualquier material que acompañe la denuncia o queja para probar los hechos objeto de la queja o denuncia.
- Las manifestaciones realizadas por los beneficiarios del Programa sobre la aplicación y ejecución de acciones o hechos relacionados con el Programa puede dar lugar al fincamiento de responsabilidades administrativas, civiles o penales de servidores Públicos.
- Informar que la atención a quejas, denuncias, peticiones o reconocimientos se debe hacer en tiempo y forma por los responsables de los diferentes grupos operativos del Programa, y la respuesta se hace llegar al quejoso a través del Vocal de Control y Vigilancia.

4.2 Realizar acciones de vigilancia como:

- a) El equipo de salud proporcione información suficiente, veraz y oportuna sobre los servicios y acciones que se realizan en la unidad médica, de tal forma que se pueda vigilar su operación.
- b) Exista el buzón y se encuentre ubicado en lugar accesible.
- c) Se de a conocer la lista de beneficiarios de apoyos.
- d) Los beneficiarios cumplan con los requisitos para tener tal carácter.
- e) Se cumpla oportunamente con la prestación de servicios, apoyos y la ejecución de las acciones se realice en los tiempos establecidos.

- f) Se brinde el servicio de salud de manera adecuada y oportuna.
- g) Los servicios que se prestan en la unidad médica no se utilicen con fines político, electorales, de lucro y otros distintos a los establecidos.
- h) Los servicios que proporciona el Programa se realicen en forma igualitaria entre hombres y mujeres.
- i) Las denuncias, quejas, peticiones o reconocimientos sean atendidas en tiempo y forma.

Los servidores públicos del Programa, brindarán asesoría a los Vocales, con el propósito de que realicen adecuadamente sus funciones.

5. SEGUIMIENTO A LAS ACCIONES DE CONTRALORÍA SOCIAL

5.1 Acciones de los funcionarios públicos

El proceso de supervisión que realizan los diferentes niveles del Programa IMSS-Oportunidades a través de las visitas y aplicación de cédulas de supervisión a los funcionarios públicos, grupos voluntarios y familias participantes, se mantendrán con la metodología establecida y las acciones en los periodos programados.

- Seguimiento y supervisión de acciones establecidas por IMSS-Oportunidades:
 - Difusión de los servicios a través del cartel de servicios con la información sobre: los servicios que presta la unidad, nombre de los responsables del servicio, horarios de atención, ubicación de unidades médicas y números telefónicos para presentar una queja o denuncia.
 - Capacitación a funcionarios públicos de los diferentes niveles, vocales de control y vigilancia, grupos voluntarios y comunidad, a través de las reuniones zonales, cursos de inducción al puesto y talleres de contraloría social para vocales de control y vigilancia.
 - Instalación del buzón en un lugar accesible.
 - Apertura del buzón y atención a quejas, denuncias, sugerencias o reconocimientos.
 - Atención a quejas, denuncias, sugerencias o reconocimientos.
 - Registro de quejas, denuncias, sugerencias o reconocimientos.

Por otro lado, de acuerdo a la normatividad marcada por la Secretaría de la Función Pública en los Lineamientos de la Contraloría Social, ésta ha elaborado un Sistema Informático el cual pone a disposición de IMSS-Oportunidades, con el propósito de registrar la opinión del Vocal de Control y Vigilancia sobre la calidad y calidez con que se prestan los servicios en la unidad médica, para ello se ha diseñado la Cédula de Vigilancia en Servicios y Contraloría Social. ANEXO 1.

Dicha cédula permitirá tener información sobre la calidad y calidez con que se otorgan los servicios en la unidad médica, así como de la actuación y conducta de los funcionarios responsables de proporcionarlos.

- El equipo de salud será el responsable de recopilar las Cédula que registra el Vocal de Control y Vigilancia. La periodicidad del registro será

trimestral, y el responsable del registro en el Sistema Informático de la Secretaría de la Función Pública será el Supervisor de Acción Comunitaria.

En esta primera etapa, es decir, durante el 2009, no se incluirá el Informe Anual, si bien ya se presupuestó la reproducción de las Cédulas de Contraloría Social y Vigilancia en Servicios, y el acumulado de éstas al final del año, funcionarán como un Informe Anual. En una segunda etapa, para el 2010 se estudiará la conveniencia de implementar el llenado y registro de Informes Anuales en materia de Contraloría Social de acuerdo a lo estipulado en los Lineamientos para la promoción y operación de la Contraloría Social en los programas federales de desarrollo social.

A continuación, se presentan ejemplos de algunas de las quejas más frecuentes:

- Maltrato por parte del personal de salud.
- Discriminación por edad, sexo, origen étnico, condición de salud, idioma, creencia religiosa, preferencia sexual, opinión política, apariencia física y condición migratoria.
- Negación del servicio en unidad médica.
- Condicionamiento del servicio a cambio del algún cobro en dinero o en especie.
- Cobro por los servicios, apoyo o medicamentos en la unidad médica.
- Cierre de la unidad médica los fines de semana.
- Cobro por algún servicio, apoyos o medicamentos por parte del voluntario de salud.
- Desvío de recursos como: medicamentos, material de curación, capacitación, material educativo, prácticas demostrativas, por parte del personal de salud.
- Indiscreción por parte del equipo de salud respecto a los padecimientos de los pacientes.
- La falta de explicación de la enfermedad, tratamientos y consecuencias, hacia los pacientes por parte del equipo de salud.

- Suspensión injustificada del servicio médico en la unidad o en el hospital rural.
- Condicionamiento o cobro para la utilización de los albergues.
- Realización de rifas, loterías o cualquier evento que tenga como propósito obtener recursos financieros para beneficio del equipo de salud.
- Condicionamiento del servicio con fines electorales.

5.2 Acciones del Vocal de Control y Vigilancia

- a) Registrar en un cuaderno que rotulará ;“*Registro de Consultas, Sugerencias, Reconocimientos, Quejas y Denuncias*”; todos los escritos que se encuentren en el buzón, así como la solución o respuesta. (Debe anotar la fecha en que es extraída la queja del buzón, nombre de la persona que denuncia, lugar y persona que la atiende).
- b) Presentar en asamblea las quejas, denuncia, peticiones o reconocimientos de la población y designar a un secretario que levante el acta de asamblea.
- c) En el caso de que se identifique alguna situación relacionada con mal manejo de recursos es necesario en la medida de lo posible recopilar documentos para comprobar el ilícito.
- d) Realizar el seguimiento e informar a la comunidad sobre las respuestas y solución de las quejas o demandas.
- e) Registrar la cédula de contraloría social y vigilancia de servicios ANEXO 1 y la entregará al equipo de salud para que a su vez la entregue al supervisor de acción comunitaria para su captura.
- f) **La cédula se entregará en sobre cerrado, el cual deberá llevar su firma o huella digital; la firma de la autoridad local (si ésta cuenta con sello también deberá sellar el sobre) y del equipo de salud. Así como la fecha y hora de la entrega (el vocal es el responsable de recavar las firmas).**
- g) **En el caso de que en el período de entrega de la cédula el vocal no lo haga, deberá informar al equipo de salud el motivo (renuncia, cambio de domicilio, extravío de las cédulas, etc.) quien a su vez informará al supervisor de acción comunitaria.**

6. PLAN DE DIFUSIÓN

La formulación del presente Plan de Difusión tiene como marco general los “Lineamientos para la promoción y operación de la de Contraloría Social en los programas federales de desarrollo social” publicados por la Secretaría de la Función Pública el 11 de abril del 2008, cuyo objetivo es establecer las bases conforme a las cuales operará la contraloría social.

6.1 Vinculación

El artículo 83 del Reglamento Interior del Instituto Mexicano del Seguro Social, señala los términos de relación entre el Órgano Interno de Control y el Instituto. En este contexto, el Órgano Interno de Control, representa a la Secretaría de la Función Pública en funciones propias de control y evaluación gubernamental, en apoyo a la Dirección General del IMSS.

Para el adecuado cumplimiento de sus objetivos, su actuación se desarrolla en un marco orgánico-funcional de independencia, cuidado y diligencia profesional que le permiten asegurar que las funciones de control y auditoría, de recepción y trámite de quejas, denuncias, peticiones ciudadanas y de recepción, trámite y resolución de responsabilidades e inconformidades, se lleven a cabo en forma oportuna. Absteniéndose en todo momento de realizar funciones de índole operativo.¹

A nivel central la Unidad IMSS Oportunidades (*instancia normativa*) define la estrategia y las acciones para operar la contraloría social, la cual será llevada a cabo en las 17 delegaciones de la estructura del Programa.

El responsable de realizar dicha estrategia a nivel delegacional es el supervisor de acción comunitaria a los equipos de supervisión zonal.

A su vez, éstos la llevarán a cabo con los equipos de salud en las reuniones mensuales establecidas previamente (reuniones zonales) y visitas de supervisión.

¹ Manual de Organización del Órgano Interno de Control en el Instituto Mexicano del Seguro Social.

Entre los diferentes niveles existe una retroalimentación constante, específicamente se cuenta con canales tales como; el Sistema de Información a Población Abierta en Salud (SISPA), sus respectivas fuentes primarias e intermedias ya mencionadas; así como la supervisión operativa que efectúa Nivel Central directamente para verificar procesos.

6.2 Difusión

La difusión sobre las acciones para fortalecer la contraloría social, se realiza en los diferentes niveles:

A nivel local los equipos de salud harán la difusión a los vocales de control y vigilancia, grupos voluntarios y población en general mediante:

- Asambleas; ejecución a nivel local
- Sesiones informativas; ejecución a nivel local
- Tríptico de la Contraloría Social diseñado y distribuido por Nivel Central de IMSS Oportunidades
- Carteles; a nivel local
- Mensajes radiofónicos; en radiodifusoras locales
- Perifoneo
- Pinta de bardas
- Mantas
- Periódicos murales.

El tipo de medio dependerá del presupuesto asignado para el 2009 tanto a nivel central, delegacional y local.

Los equipos de salud harán la difusión de la contraloría social y el sistema de atención ciudadana, a fin de dar a conocer los medios a través de los cuales se puede poner una queja, denuncia, sugerencia o reconocimiento.

El tríptico de contraloría social, tiene el propósito de informar sobre qué es la contraloría social y el sistema de atención ciudadana.

ACCIONES DE DIFUSIÓN

Están destinadas a orientar y proporcionar a los beneficiarios información sobre los servicios y apoyos que brinda el Programa IMSS-Oportunidades, así como de

la operación de la Contraloría Social. Estas acciones son básicamente informativas y se realizarán en forma permanente.

El plan de difusión se cumplirá a partir de la utilización de los medios al alcance de la comunidad y en la medida de la disposición de recursos locales.

Aspectos elementales a difundir:

Programa IMSS Oportunidades

- Servicios y acciones que se realizan
- Requisitos para ser beneficiario
- Derechos y obligaciones de los beneficiarios
- Ubicación de unidades médicas
- Horario de atención y responsables.
- Listado de personas beneficiarias, en caso de que se les haya asignado algún apoyo en especie.

Programa de Contraloría Social

- Qué es la contraloría social
- Objetivos
- Para qué sirve
- Quién participa
- Cómo participar
- Medios y requisitos para presentar quejas, denuncias o reconocimientos
- Quién es y qué hace el Vocal de Control y Vigilancia

En la unidad médica el equipo de salud coloca un cartel con el siguiente contenido:

- Servicios que proporciona la unidad médica
 - Horarios y días de servicio
 - Nombre de los responsables
 - Número de teléfono para quejas y denuncias
- Del mismo modo el Equipo de Salud verificará la correcta instalación del buzón

 - El Vocal de Control y Vigilancia hará la difusión entre las familias de la comunidad mediante:
 - Sesiones informativas
 - Asambleas
 - Visitas domiciliarias

 - Materiales de apoyo:
 - Guía de Contraloría Social
 - Tríptico de contraloría social
 - Cuaderno de trabajo del Vocal de Control y Vigilancia, el cual a su vez contendrá: Cómo hacer contraloría social, en el que se detallarán los procedimientos para realizar las actividades del Vocal de Control y Vigilancia.

Además de la *información básica* que se debe proporcionar a los beneficiarios de IMSS Oportunidades, es importante destacar lo siguiente:

- En Apoyos

Difundir entre la población beneficiaria que el criterio para la distribución de apoyos se hará siempre de acuerdo al panorama epidemiológico de cada localidad y los diagnósticos de salud de la familia; por ejemplo:

Abate:

- En localidades donde por panorama epidemiológico requieran otro tipo de apoyo por tener riesgo de enfermedades por vector, también habrán de recibir abate sin ningún tipo de condición.

O bien a los criterios establecidos por otros programas federales en los que IMSS Oportunidades apoye su operación, como el Programa de Desarrollo Humano Oportunidades; por ejemplo:

El **complemento alimenticio** se entrega a:

- Todas las niñas y niños de entre 6 y 23 meses de edad integrantes de familias beneficiarias, y
- Niñas y niños de entre 2 y 5 años integrantes de familias beneficiarias, que presenten algún grado de desnutrición. En este caso, una vez alcanzado el peso normal, de acuerdo con la edad, se debe continuar con la vigilancia nutricional y con la administración del complemento alimenticio, durante seis meses continuos.
- Mujeres embarazadas
- Mujeres en periodo de lactancia hasta por un año.

Como medida para garantizar la igualdad entre mujeres y hombres, IMSS Oportunidades, por medio de talleres de sensibilización sobre equidad de género, trabaja activamente por una cultura de la igualdad entre hombres y mujeres.

Características de los apoyos

IMSS Oportunidades es un Programa del Ejecutivo Federal que promueve el derecho a la salud y al bienestar individual y colectivo de los mexicanos que no cuentan con acceso a los servicios de seguridad social. Por ello, el apoyo es en especie por medio de la prestación a los servicios de salud en las Unidades Médicas con que cuenta actualmente el Programa, así como acciones de tipo comunitario para impulsar el desarrollo familiar y comunitario.

El apoyo de IMSS Oportunidades a las comunidades básicamente es en especie, a través de servicios médicos de naturaleza preventiva y curativa, así como de tipo comunitario para impulsar el desarrollo familiar y de la población en general en beneficio de su salud.

- En Servicios

La población beneficiaria se adscribe a través de la “Tarjeta de Adscripción a Unidades Médicas” a toda la población Universo de Trabajo, demande o no atención médica.

Para la población que radica en el área de influencia y demanda atención médica en forma periódica, se elabora la “Tarjeta de Adscripción a Unidades Médicas” y el expediente clínico correspondiente.

Otorgamiento de los servicios de salud: tipos y características de los servicios:

A) Atención Médica

- Proporcionar consultas de medicina general, medicina familiar, especialidades (cirugía general, medicina interna, pediatría, gineco-obstetricia) dental y de urgencias.
- Atención de embarazo, parto y puerperio
- Atención del recién nacido
- Realización de intervenciones quirúrgicas
- Hospitalización de pacientes
- Estudios de laboratorio, rayos X y ultrasonido
- Prestación de Servicios de apoyo (archivo clínico, farmacia y puesto de sangrado y transfusión
- Alojamiento en albergues comunitarios a familiares y acompañantes de pacientes hospitalizados

B) Atención Médica Ambulatoria

C) Atención Médica Hospitalaria

D) Promoción, Prevención y Protección Específica de la Salud

- Los servicios de salud proporcionados por el programa se brindan en la Unidad Médica; de lunes a viernes (por el equipo de salud completo); y sábado y domingo (por el auxiliar de área médica); se deben cumplir ocho horas diarias.
- Para el 2008 se proyecta la impresión de 5000 trípticos de contraloría social que serán distribuidos de la siguiente manera:
 - 3548 a sedes de Unidades Médicas Rurales; 1 por cada Vocal de Control y Vigilancia
 - 300 a Sectores de Hospital; 1 por cada Vocal de Control y Vigilancia de Sector.
 - 660 destinados a Localidades de Microregión; para que los Equipos de Salud los distribuya entre los Vocales de Control y Vigilancia.
 - 600 destinados a Unidades de Módulos Urbanos

7. CAPTURA EN EL SISTEMA INFORMÁTICO

La Secretaría de la Función Pública proporcionará el Sistema Informático, estará disponible vía Internet y proporcionará una clave de usuario

La Unidad IMSS-Oportunidades, capturará, en el Sistema Informático: el Esquema de Contraloría Social, la Guía Operativa y el Programa Anual de Trabajo de Contraloría Social una vez validados por la Dirección General de Operación Regional y Contraloría Social de la Secretaría de la Función Pública, en un plazo no mayor a quince días hábiles, a partir de que el Sistema esté disponible.

El equipo de salud recibirá las **Cédula de Contraloría Social y Vigilancia de Servicios ANEXO 1**, en sobre cerrado debidamente requisitado con las firmas del Equipo de Salud y del Comité de Salud lo hará en forma trimestral y los entrega al supervisor de acción comunitaria para su captura. En el caso de que el vocal no entregue la cédula se deberá informar el motivo.

El supervisor de acción comunitaria, deberá resguardar toda la información y una vez que la Secretaría de la Función Pública ponga a disposición el sistema informático, capturará la siguiente información y de acuerdo con los siguientes plazos:

Actividad	Plazo para capturar
Captura de las actividades de capacitación y asesoría	Durante los 15 días hábiles siguientes al término de cada trimestre
Captura del registro de los Comités	Durante los 15 días hábiles siguientes de la conformación del comité
Captura de la información contenida en las minutas	Durante los 15 días hábiles siguientes de la realización de la reunión con el comité
Captura del contenido de los informes anuales y cédulas de vigilancia	Durante los 15 días hábiles siguientes después de captar las cédulas

La Unidad IMSS-Oportunidades será la responsable de enviar la información delegacional y nacional de las **Cédulas de Contraloría Social y Vigilancia de Servicios** a la Secretaría de la Función Pública a través del Sistema Informático en forma trimestral.