

GUÍA OPERATIVA



BIENESTAR

Ejercicio fiscal: 2024

Nombre del programa: Programa IMSS-Bienestar

Unidad responsable: Dirección General de Programación y Presupuesto "A"

Instancia normativa: Unidad del Programa IMSS-Bienestar

Instancia(s) ejecutora(s): Hospitales Rurales del Programa IMSS-Bienestar



Contenido

Introducción.....3

1. Aspectos que deben incluirse en el programa de trabajo conformado por la Instancia Normativa para la Instancia Ejecutora, para promover la Contraloría Social en el Programa IMSS-Bienestar..... 5

2. Mecanismos de coordinación con el Órgano Estatal de Control para la promoción y seguimiento de la contraloría social, de acuerdo con las características del programa federal. 6

3. Procedimiento y formatos para la constitución y registro de los Comités de Contraloría Social..... 7

4. Actividades de difusión, así como el procedimiento para distribuir la información sobre los beneficios que contemple el programa federal.....12

5. Procedimiento para capacitar y asesorar a las personas servidoras públicas responsables de realizar las actividades de promoción, operación y seguimiento, así como a los Comités de Contraloría Social.....14

6. Formatos de informes que deberán llenar los comités de contraloría social, así como los procedimientos para su distribución, recopilación y registro en el Sistema Informático de Contraloría Social..... 188

7. Seguimiento de las actividades de contraloría social.....19

8. Mecanismos para la captación de quejas y denuncias, así como los medios institucionales para la atención e investigación de aquellas relacionadas con la ejecución y aplicación de los programas federales.19

9. Procedimiento para la captura de información en el Sistema Informático de Contraloría Social.....25

Anexos.....27

Glosario de términos y definiciones.....41





Introducción

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.

En las Reglas de Operación del Programa IMSS-Bienestar 2024 se establece la promoción de la contraloría social y la participación ciudadana, mediante el monitoreo de la percepción de los usuarios; difusión de canales de comunicación y la atención a las expresiones ciudadanas por áreas de competencia.

Uno de sus objetivos es *Fomentar la participación ciudadana y la contraloría social a través del Aval ciudadano, con la finalidad de dar seguimiento a la percepción de los usuarios de la calidad de los servicios médicos, sus inconformidades, quejas, sugerencias y felicitaciones, así como formular propuesta para la mejora continua de los establecimientos médicos del Programa.*

En el Programa IMSS-Bienestar, el Aval Ciudadano se constituye como Comité de Contraloría Social, vinculando la Participación Ciudadana y la Contraloría Social, estrategia que implica promoción, difusión, aplicación de encuestas e implementación del Sistema de Atención Ciudadana que impulsa la participación social de los beneficiarios con el propósito de coadyuvar a la mejora continua en la calidad de la atención y trato digno en los servicios de salud otorgados por el Programa

Al articular la contraloría social y la participación ciudadana en la figura del Aval Ciudadano, éste escucha las opiniones de los usuarios y sus familias, formula propuestas, y les da seguimiento; además vigila y verifica, de manera libre, voluntaria, organizada y honorífica, los objetivos y metas del Programa.

Este proceso permite retroalimentar a los establecimientos de salud mediante Cartas Compromiso y Planes de Mejora, adecuar los servicios a las necesidades expresadas por la población usuaria, contribuyendo a una cultura de transparencia y rendición de cuentas. Las funciones del Aval dentro del Programa están establecidas en las Reglas de Operación 2024.

Cabe señalar que en las unidades médicas del Programa IMSS-Bienestar se llevan a cabo actividades de promoción, difusión y seguimiento de la Contraloría Social, sin embargo, por cuestiones de conectividad la Unidad del Programa se encarga de capturar la información de las actividades realizadas sólo de los





Hospitales Rurales, en el Sistema Informático de Contraloría Social (SICS), por lo que la presente Guía hace énfasis en estos establecimientos de salud.

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 11 de octubre de 2023, 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 Guía señala los procedimientos que deben seguir la Unidad del Programa IMSS-Bienestar, así como los Equipos de Conducción del Programa y Cuerpos de Gobierno del Hospital Rural, para promover y dar seguimiento a la operación de la Contraloría Social.

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





1. Aspectos que deben incluirse en el programa de trabajo conformado por la Instancia Normativa para la Instancia Ejecutora, para promover la Contraloría Social en el Programa IMSS-Bienestar.

La Unidad del Programa IMSS-Bienestar (Instancia Normativa), conforma el Programa de Trabajo de la Instancia Ejecutora (PTIE) y se envía para su conocimiento y firma a los 80 Hospitales Rurales (Instancias Ejecutoras), a través de sus Equipos de Gestión Asesoría y Seguimiento y Equipos Multidisciplinarios de Supervisión (Oficinas de Representación Federal), quienes los instruyen sobre las actividades establecidas sobre la **promoción, operación y seguimiento** de contraloría social, los responsables, las metas, la unidad de medida y el calendario de ejecución.

La Unidad del Programa IMSS-Bienestar por operatividad y conectividad centralizará la información de las actividades de Contraloría Social para su carga en el Sistema Informático de Contraloría Social (SICS).

El PTIE se desprende de lo establecido en el Programa Anual de Trabajo de Contraloría Social (Anexo 5) de la Unidad del Programa IMSS-Bienestar, documento base en el que se establecen actividades de **promoción, operación y seguimiento** de la Contraloría Social, los responsables de cada actividad, metas, unidad de medida y calendario de ejecución.

Las figuras institucionales responsables de dar a conocer el PTIE son:

- En los OOAD, 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 Rural (HR), el Cuerpo de Gobierno, Coordinador de Educación y Calidad (CEyC) y Promotor de Acción Comunitaria (PAC) del HR.

Para cumplir con el Programa de las Instancia Ejecutoras:

- A. Los Hospitales Rurales realizarán las actividades establecidas.
- B. El Supervisor de Acción Comunitaria (SAC) proporcionará materiales de promoción, difusión y capacitación para realizar las actividades aplicables en cada Región.
- C. El Cuerpo de Gobierno, Coordinador de Educación y Calidad y el PAC del HR precisarán las actividades de promoción, operación y seguimiento a realizar en las Instancias Ejecutoras.





En el PTIE (Anexo 6) considera las siguientes actividades:

ACTIVIDADES	UNIDAD DE MEDIDA
PROMOCIÓN	
Difundir el Programa de Trabajo de Contraloría Social de los Hospitales Rurales.	Programa de Trabajo de la Instancia Ejecutora
OPERACIÓN	
Promover la constitución de comités de contraloría social.	Acta de Constitución de Comités de Contraloría Social/ Escrito Libre
Constancia del registro de Comité del SICS, enviada por la Normativa, para entrega al Comité de CS.	Constancia de Registro descargada del SICS
Capacitar al comité de contraloría social.	Eventos de capacitación
Asesoría al comité de contraloría social.	Eventos de asesoría
Reproducción de materiales de capacitación de Instancia Ejecutora.	Material distribuido
Reproducir y entregar el material de difusión a los comités de contraloría social.	Material distribuido
Elaborar, reproducir y entregar material de difusión, validado por la Instancia Normativa, a los comités de contraloría social.	Material distribuido
Realizar reuniones con las personas beneficiarias e integrantes de los comités de contraloría social.	Minutas de Reunión
Recopilar el informe del comité de contraloría social.	Informes de comité de contraloría social
Difusión del Sistema de Atención Ciudadana; promoción de participación ciudadana, captación de expresiones ciudadanas.	Sistema de Atención Ciudadana
SEGUIMIENTO (Dadas las condiciones operativas del Programa, el registro de la Información en el SICS la realizará la Instancia Normativa).	
Enviar para su registro el Acta de Constitución de comités de contraloría Social / Escrito Libre.	Anexo 1 y Anexo 2 (en caso de sustitución de algún integrante)
Enviar para su registro, evidencias de las capacitaciones a personal institucional, al comité de contraloría social y a beneficiarios.	Minutas o listados de las capacitaciones
Enviar para su registro las minutas de reunión.	Anexo 3
Enviar para su registro el informe de actividades de la contraloría social.	Anexo 7
Enviar para su registro el informe de comité de contraloría social.	Anexo 4
Seguimiento a la captación, atención y canalización de las denuncias, quejas y/o sugerencias que los comités o personas beneficiarias presenten.	Expresiones ciudadanas presentadas

2. Mecanismos de coordinación con el Órgano Estatal de Control para la promoción y seguimiento de la contraloría social, de acuerdo con las características del programa federal.

Los EGAS y EMS podrán acordar un Programa Estatal de Trabajo de Contraloría Social con los Órganos Estatales de Control para: a) Difundir el mecanismo de contraloría social, así como los medios institucionales para presentar quejas y





denuncias; b) Verificar que la constitución de los comités esté acorde con los documentos normativos de contraloría social validados; c) Distribuir los materiales de difusión a las personas beneficiarias y los comités de contraloría social; y d) Capacitar a personas servidoras públicas federales, estatales y municipales; personas beneficiarias de los programas federales y a las personas integrantes de los comités respecto al mecanismo de contraloría social. Dicho Programa deberá enviarse a la Unidad del Programa IMSS-Bienestar para su aprobación.

3. Procedimiento y formatos para la constitución y registro de los Comités de Contraloría Social.

En el Programa IMSS-Bienestar el Aval Ciudadano se constituye como Comité de Contraloría Social, vinculando la Participación Ciudadana y la Contraloría Social, estrategia que implica promoción, difusión, aplicación de encuestas e implementación del Sistema de Atención Ciudadana que impulsa la participación social de los beneficiarios con el propósito de coadyuvar a la mejora continua en la calidad de la atención y trato digno en los servicios de salud otorgados por el Programa.

El Aval es consultado en la unidad médica sobre la percepción que el usuario tiene de los servicios de servicios de salud, descritos en el cartel de servicios de la unidad, así como del trato recibido y las sugerencias y quejas expresadas por los beneficiarios.

El Comité de Contraloría Social (Aval Ciudadano) realiza actividades de vigilancia y propone acciones de mejora en las unidades médicas con el propósito de mejorar la calidad de la atención que se otorga a los usuarios, dando seguimiento a las expresiones ciudadanas sobre la percepción de la calidad de los servicios en aspectos como: surtimiento de medicamentos, demora en la atención, trato digno en consulta, estado de las instalaciones y a la información recibida sobre su estado de salud y tratamiento.

Cada unidad de salud de primer y segundo nivel de atención debe contar con Aval Ciudadano, el cual puede estar constituido como:

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 Locales (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 en una unidad médica de primer nivel u Hospital Rural.

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 e Instituciones de Asistencia Privada.

Instituciones Educativas

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

Los Hospitales Rurales verificarán 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.

Si el Comité es a título individual, éste programará cómo realizar las actividades de la contraloría social; de ser grupal, los integrantes tendrán la oportunidad de determinar si interactuar algunos o todos en la misma actividad o en diferentes, o bien, realizarla de manera individual.

Los ESAZ juntamente con los Hospitales Rurales serán los responsables de promover y constituir la conformación de los comités de contraloría social, para lo cual deberán considerar los aspectos del siguiente procedimiento:

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 médica (sindicatos o patronatos).
- Contar con conocimientos o escolaridad que le permita aplicar las encuestas a la población.

Convocatoria

La convocatoria para invitar a participar deberá emitirse por los EMS o ESAZ en las Unidades Médicas Rurales (UMR), Unidades Médicas Móviles (UMM) y Brigadas de Salud (BS) Para los HR 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.

Los integrantes deberán contar con su credencial de elector u otro documento oficial que acredite su pertenencia en la localidad donde el Programa tiene presencia, en caso de que una organización pertenezca a otra localidad, presentará el acta de aceptación de la Asamblea de la comunidad.





Constitución del Comité de Contraloría Social

Para constituir formalmente el Comité de Contraloría Social en cada unidad de salud, se deberá llenar el Anexo 1 Acta de Constitución del Comité de Contraloría Social / Escrito Libre.

El Anexo 1 de esta Guía Operativa contiene los siguientes rubros: nombre del Programa, ejercicio fiscal, nombre y clave del Comité, domicilio donde se constituye; beneficio a vigilar; datos del o los integrantes y del servidor público que firma el Acta; actividades del Comité y mecanismos e instrumentos para realizarlas.

Para el rubro de “Clave del Comité asignada por la Instancia Normativa” requerida en el Anexo 1, será los Hospitales Rurales los responsables de generar su propia clave a través de la siguiente instrucción:

Paso 1. Colocar el ejercicio fiscal vigente: 2024

Paso 2. Colocar la sigla: PIB (Programa IMSS-Bienestar)

Paso 3. Colocar guion bajo “_”

Paso 4. Colocar la abreviatura correspondiente para su OOAD: BC; CAM;

CHIH; CHIS; COAH; DGO; EDODEMEX; GRO; HGO; MICH; NAY;
OAX; PUE; SLP; TAM; VERNTE; VERSUR; YUC y ZAC

Paso 5. Colocar a partir de este paso: “-”

Paso 6. Nombre del Hospital Rural: HR-SAN-QUINTIN

Ejemplo de clave única para cada HR: **2024PIB_CHIS-HR-ALTAMIRANO**

Cabe señalar que esta clave, además de integrarse en el Acta de Constitución, se deberá colocar en el formato: “Informe de Comité de Contraloría Social” Ejercicio Fiscal 2024 (Anexo 4), en el apartado “Clave de Registro del Comité de Contraloría Social”.

En las unidades médicas de primer nivel de atención, el Acta la levantará y firmará algún integrante del ESAZ y quedará anexa en la carpeta de Contraloría Social.

Para el segundo nivel de atención será el director del Hospital Rural o el Coordinador de Educación y Calidad, quien firme el Acta de Constitución del Comité de Contraloría Social / Escrito Libre. Este Anexo, y de ser requerido el Anexo 2 “Sustitución de Integrantes del Comité”, deberán enviarse, en los siguientes 15 días hábiles una vez recibidos los documentos normativos, a la Unidad de IMSS-Bienestar para su carga en el SICS.





Una vez llenada el Acta de Registro del Comité de Contraloría Social, se le debe informar al Comité de Contraloría Social las actividades que deben desarrollar, descritas en el Anexo 1.

La Unidad IMSS-Bienestar (Instancia Normativa) cargará en los siguientes 3 días hábiles posteriores a su recepción el Anexo 1 en el SICS, descargará la constancia de registro del Sistema y vía electrónica la enviará al SAC quién deberá recabar las firmas de los integrantes y del servidor público responsable. Una vez completa, se escanea el documento y lo reenviará vía electrónica, en los siguientes 10 días hábiles a partir de su recepción, a la Unidad. Para el caso de las unidades de 1er. Nivel, el SAC o PAC entregará al comité de contraloría social la constancia, conservando una copia en la carpeta de Contraloría Social.

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

El o la responsable del Hospital Rural debe enviar el Acta de Constitución del Comité de Contraloría / Escrito Libre de manera electrónica a la Unidad IMSS-Bienestar en los siguientes 15 días hábiles a la Constitución del Comité para su registro en el SICS.

En caso de que el Comité de Contraloría Social sea el mismo que del año fiscal anterior, lo cual es factible considerando que el Programa presta servicios de salud a la población beneficiaria de forma permanente y su ejecución abarca más de un ejercicio fiscal, acorde a lo establecido en la Estrategia Marco, se podrá emitir, sin necesidad de solicitud previa, el Acta de Registro de Comité de Contraloría Social (Anexo 1).

Para lo cual el PAC organizará una reunión con autoridades de la unidad médica, los integrantes del Comité, y beneficiarios, pudiendo estar presente servidor(es) público(s) y/o representante(s) del OEC, ésta deberá quedar asentada en el Anexo 3 "Minuta de Reunión" y la deberá remitir a la Unidad IMSS-Bienestar junto con el Anexo 1 y de ser requerido el Anexo 2, en el tiempo establecido.

Causales de Baja de Aval Ciudadano o Integrante del Comité de Contraloría Social

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 de Comité de CS por mayoría de votos, con base en razones justificadas que se asentarán en una minuta de reunión y se adjuntarán al Acta de Sustitución (Anexo 2).
- Acuerdo de la mayoría de la población beneficiaria del Programa.
- Pérdida del carácter de beneficiario.

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 CEyC o PAC del Hospital, llenará el Anexo 2 “Acta de Sustitución del Integrantes del comité”, y enviará el documento escaneado al correo electrónico: lirio.santiago@imss.gob.mx a la Unidad IMSS-Bienestar para su captura en el SICS y poder expedir la constancia de registro del Comité 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.

Cronograma de actividades con relación al Anexo 1, 2 y 3

Actividad (Unidad IMSS-Bienestar)	Ejecución	Envío a Instancia Normativa	Captura en SICS (Unidad IMSS-Bienestar)
Anexo 1. Acta de Constitución del Comité de Contraloría Social/Escrito Libre. Anexo 2. Acta de Sustitución del CCS	Una vez recibidos formatos vigentes validados por la SFP	15 días hábiles después de la recepción; adjuntar Anexo 3	3 días hábiles posteriores al envío
Constancia de Registro del Comité de Contraloría Social en el SICS	Recabar firmas y enviar en PDF la constancia	Plazo no mayor de 10 días hábiles después de su recepción.	





4. Actividades de difusión, así como el procedimiento para distribuir la información sobre los beneficios que contemple el programa federal.

La Unidad del Programa IMSS-Bienestar elabora y envía de manera electrónica o impresa, material de promoción, difusión y capacitación, que presente información sobre los servicios de salud que otorga el Programa y las actividades de Contraloría Social.

Los materiales del apoyo son: carteles de servicios y contraloría social, díptico de las funciones del Aval Ciudadano, de los derechos de los pacientes y cápsulas informativas que deben ser difundidas a través de medios institucionales, mismos que se pondrán a disposición de los responsables en los EGAS, EMS y HR.

Tipo de material de difusión	Número de ejemplares o reproducciones de material	Total (sumatoria de los materiales asignados)
Cartel de Contraloría Social	80	720
Díptico Derechos de los Pacientes	80	
Díptico del Aval Ciudadano	80	
6 Cápsulas informativas difundidas	480	

Para la difusión y distribución, si los EGAS y EMS tienen acuerdos de coordinación con el OEC, éste podrá con las instancias ejecutoras realizar estas actividades conforme a los instrumentos de coordinación correspondientes.

Cada EGAS, EMS u Hospital Rural deberá desarrollar su programa de actividades de difusión, promoción y capacitación de Contraloría Social determinando los medios a emplear, considerando las características de las localidades y la población, para dar a conocer a servidores públicos, Avaes Ciudadanos y usuarios lo referente al tema, la información deberá contener:

- Características generales del beneficio que otorga el Programa a las personas beneficiarias, tales como: tipo, monto, periodo de ejecución, fecha de entrega y demás información que permita verificar la correcta aplicación de los recursos públicos y el cumplimiento de las metas.
- Requisitos para para recibir el beneficio de la atención médica en las unidades médicas del Programa.
- Derechos y Responsabilidades de la población usuaria.
- La población a la que van dirigidos los servicios del Programa, de acuerdo con las Reglas de Operación del Programa IMSS-Bienestar vigentes.





- Los procedimientos para realizar actividades de Contraloría Social y difusión del Sistema de Atención ciudadana para presentar quejas, denuncias y sugerencias de manera personal o por escrito.
- Se promoverá la equidad de hombres y mujeres en la integración de los Comités de Contraloría Social.

Los EGAS, EMS y Hospital Rural, previa autorización de la Unidad IMSS-Bienestar, podrán elaborar material de difusión adicional, el cual se registrará en el SICS.

5. Procedimiento para capacitar y asesorar a las personas servidoras públicas responsables de realizar las actividades de promoción, operación y seguimiento, así como a los comités de contraloría social.

a) Capacitaciones y asesorías a instancias ejecutoras

La Unidad IMSS-Bienestar capacita y asesora a través de videoconferencias, talleres, cursos o sesiones de trabajo a las personas servidoras públicas de los EGAS y EMS, quienes capacitan a través de reuniones de trabajo al personal de las Instancias Ejecutoras (Cuerpos de Gobierno, CEyC y PAC del Hospital Rural) y ESAZ, responsables de la promoción, operación y seguimiento de la Contraloría Social, en los siguientes temas:

- Características operativas del Programa y beneficios a vigilar;
- Normativa aplicable;
- Estructura operativa;
- Actividades de Contraloría Social;
- Documentos normativos: Esquema, Guía Operativa y Programa Anual de Trabajo de Contraloría Social;
- Mecanismos para la presentación de quejas y denuncias;
- Sistema de Atención Ciudadana y medios para presentar expresiones ciudadanas;
- Código de conducta de los servidores públicos del IMSS y
- Formatos que se registran en el SICS.

El personal responsable de la Instancia Ejecutora capacitará a su vez en sesiones de trabajo a todo servidor público restante del HR como actividad de promoción de la Contraloría Social.

La Unidad IMSS-Bienestar utilizará los siguientes materiales de capacitación: Reglas de Operación del Programa IMSS-Bienestar, Manual de Contraloría Social,





Guía Operativa de Contraloría Social; cápsulas de informativas e infografías, así como material alojado en la página del Programa.

Tipo de material de capacitación	Número de ejemplares o reproducciones de material	Total
Reglas de Operación del Programa IMSS-Bienestar	80	240
Guía Operativa de Contraloría Social	80	
Manual conoce la Contraloría Social	80	

De acuerdo con disponibilidad presupuestal, estos materiales se entregarán a los Hospitales Rurales a través de las Oficinas de Representación Federal (EGAS y EMS), o en su caso, se enviarán vía electrónica para su reproducción.

Las capacitaciones y asesorías se registrarán en el SICS en un plazo no mayor a 15 días hábiles posteriores al evento.

El programa de capacitación debe incluir lo siguiente:

- Proceso de capacitación a desarrollar.
- 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.
 - Información de resultados en el Programa.

Asimismo, se deberá definir:

- Al responsable de impartir la capacitación
- Funciones correspondientes para la promoción de la contraloría Social
- Registros de asistencia.





Los EGAS, EMS y Hospitales Rurales podrán elaborar material de capacitación, de acuerdo con los criterios establecidos por la Unidad IMSS-Bienestar. Los materiales por utilizar son: carteles, dípticos, manual de contraloría social, folletos, perifoneo, periódico mural, infografías y el material contenido en la página electrónica del Programa IMSS-Bienestar.

b) Capacitaciones a los Comités de Contraloría Social

En los Hospitales Rurales el Coordinador de Educación y Calidad y el PAC, son los responsables de establecer y aplicar un programa de capacitación y asesoría a los Comités de Contraloría Social. En las unidades de primer nivel de atención será el ESAZ en coordinación con los equipos de salud, quienes definan la capacitación al Aval Ciudadano.

Los Hospitales Rurales, a través del Promotor de Acción Comunitaria, Coordinador de Educación y Calidad o personal que designe el director de Hospital, proporcionarán capacitación y asesoría a los comités en los siguientes temas:

- Características operativas del programa y beneficio a vigilar;
- Información de la Instancia Normativa, Instancia Ejecutora y órganos de control participantes;
- Actividades de contraloría social;
- Mecanismos para la presentación de quejas y denuncias;
- Formatos de la Guía Operativa.

De igual manera se tendrá que abordar lo siguiente:

- Aplicar encuestas a la población usuaria de los establecimientos médicos del Programa, para conocer su percepción de la calidad de los servicios que reciben.
- Participar en el Comité de Calidad y Seguridad de los Pacientes (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 y responsabilidades 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.

Las capacitaciones y asesorías se realizarán mediante reuniones, teniendo como evidencia minuta(s) y/o lista(dos) de los participantes, además de integrarlas en el Anexo 7 “Informe de Actividades de difusión, promoción y capacitación de Contraloría Social” que deberá enviar a la Unidad IMSS-Bienestar en el mes de agosto y en la primera quincena de diciembre con las actividades realizadas de enero-julio y agosto-noviembre respectivamente (sin duplicar información).

Se entregará a los integrantes del Comité 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.

Las unidades de primer nivel guardarán en la carpeta de contraloría social evidencia de las capacitaciones; las Instancias Ejecutoras deberán enviarlas dentro de los 15 días hábiles posteriores a su ejecución a la Unidad IMSS-Bienestar para su registro en el SICS.

c) Reuniones con Comités de Contraloría Social

En los Hospitales Rurales, el director del Hospital, Coordinador de Educación y Calidad y PAC, realizarán reuniones en materia de Contraloría Social con los Avaes Ciudadanos y beneficiarios.

El Aval Ciudadano podrá participar en las reuniones del COCASEP del HR, cuando se traten temas de Contraloría Social.

En el caso de unidades médicas de primer nivel de atención la reunión se lleva a cabo con el Equipo de Salud (ES) y ESAZ.

Se realizarán reuniones con las personas beneficiarias y comités de contraloría social por los siguientes motivos:

- Constituir comités de contraloría social.
- Asesorar sobre el llenado del Informe de comité de contraloría social y recopilarlo.
- Dar seguimiento a los asuntos acordados.
- Realizar recomendaciones para las actividades de vigilancia.
- Entrega- recepción de los servicios.





- Realizar actividades de vigilancia.
- Dar a conocer los resultados de sus actividades de vigilancia.
- Promover que las personas beneficiarias expresen sus opiniones.
- Otro, los detalles se indican en la minuta (por ejemplo: Promover los medios de captación de expresiones ciudadanas).

Al término de la reunión se levantará la Minuta de Reunión (Anexo 3), los HR deberán enviarla a la Unidad IMSS-Bienestar para su captura en el SICS. Las unidades médicas deberán resguardarlas en la carpeta de Contraloría Social.

Los Hospitales Rurales realizarán al menos una reunión al bimestre con el Comité de Contraloría Social durante el ejercicio fiscal.

Información de Actividades de Promoción y Operación de la Contraloría Social

(Se realizan de manera ordinaria)

Actividades de Contraloría Social	Envío a la Unidad IMSS-Bienestar
Minutas y/o listados de capacitación a servidores públicos.	15 días hábiles después de su ejecución.
Minutas de capacitación/asesoría a Avaes Ciudadanos.	15 días hábiles después de su ejecución.
Listados de Orientación a Beneficiarios.	15 días hábiles después de su ejecución.
Anexo 3. Minuta de Reunión con el Comité de Contraloría Social (asesorías, constitución del CCS; apertura de buzón; revisión de expresiones ciudadanas etc.)	15 días posteriores a su realización, es forzoso contar con integrante(s) del CCS para su registro en el SICS.
Anexo 7. "Informe de Actividades de Promoción de Contraloría Social" (registro de minutas o listados de capacitación u orientación enviados a la fecha de corte).	En el mes de agosto con actualización en los 15 primeros días de diciembre.

6. Formatos de informes que deberán llenar los Comités de Contraloría Social, así como los procedimientos para su distribución, recopilación y registro en el Sistema Informático de Contraloría Social.

Los Hospitales Rurales proporcionarán a los Comités de Contraloría Social el Informe de Comité de Contraloría Social (Anexo 4) en reunión de capacitación en el mes de abril.

Una vez realizadas las actividades de vigilancia durante el año fiscal vigente el Comité debe responder el "Informe del Comité de Contraloría Social" (Anexo 4)





en la 1ª quincena del mes de diciembre. En los Hospitales Rurales es responsabilidad del PAC revisarlo y enviarlo al SAC para su análisis y validación, para después remitirlo a la Unidad IMSS-Bienestar. En la 2ª quincena de diciembre se llevará a cabo su captura en el SICS.

En las unidades médicas de primer nivel de atención una vez revisado y avalado por el PAC Zonal, el referido informe, quedará resguardado en la carpeta de Contraloría Social, hasta por 5 años.

Cronograma para la aplicación y captación del Informe de Comité de Contraloría Social

Actividad (Unidad IMSS-Bienestar)	Ejecución	Envío a Instancia Normativa	Captura en SICS (Unidad IMSS-Bienestar)
Anexo 4. Informe del Comité de Contraloría Social	Solicitar informe debidamente requisitado por el Comité de CS	1ra quincena de diciembre	3 días hábiles posteriores al envío
Registrar en el SICS el Informe del Comité de Contraloría Social	2a quincena de diciembre		2a. quincena de diciembre

7. Seguimiento de las actividades de contraloría social.

La Unidad del Programa IMSS-Bienestar dará seguimiento al cumplimiento del Programa Anual de Trabajo de Contraloría Social y a los Programas de Trabajo de las Instancias Ejecutoras (Anexo 5 y 6 respectivamente).

De igual manera, considerando los criterios emitidos por la SFP deberá presentar a la Coordinación de Vinculación con Ciudadanos y Organizaciones Sociales y Civiles en el primer bimestre del ejercicio fiscal siguiente, el informe de resultados de contraloría social, para lo cual podrá solicitar a la(s) instancia(s) ejecutora(s) la información necesaria.

8. Mecanismos para la captación de quejas y denuncias, así como los medios institucionales para la atención e investigación de aquellas relacionadas con la ejecución y aplicación de los programas federales.

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 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 vigentes.

Mecanismos de la Secretaría de la Función Pública:

- Las denuncias podrán realizarse a través del Sistema Integral de Denuncias Ciudadanas (SIDECC) en la liga <https://sidec.funcionpublica.gob.mx/> las 24 horas del día, los 365 días del año; o mediante escrito presentado en la Secretaría de la Función Pública, ubicada en Avenida Insurgentes Sur 1735, Colonia Guadalupe Inn, C. P. 01020, Alcaldía Álvaro Obregón, Ciudad de México.
- En caso de requerir asesoría en la presentación de denuncias, podrán comunicarse a los teléfonos 55 2000 2000 y al número gratuito 800 112 87 00.

Unidad del Programa IMSS-Bienestar

- **De forma personal:** Unidad del Programa IMSS-Bienestar: Havre No 7. 2º. Piso, Col. Juárez, Alcaldía Cuauhtémoc, C.P. 06600. Ciudad de México.
- **Vía telefónica:** 55 11 02 58 30, extensiones 16267 o 16287.

Órganos de Operación Administrativa Desconcentrada (OOAD):

- **Por escrito:** en los buzones de quejas, sugerencias y felicitaciones instalados en los establecimientos médicos del Programa.
- **Personalmente:** en las oficinas de los OOAD, Equipos de Gestión y Asesoría, Equipos Multidisciplinarios de Supervisión, Dirección de los Hospitales Rurales.
- **Vía Telefónica en:** números telefónicos del Equipo Multidisciplinario, Zonales o del Hospital Rural.
- **Medios electrónicos:** del Programa IMSS-Bienestar, correos electrónicos que los cuerpos de gobierno de los Hospitales Rurales dispongan para tal fin.

Órgano Interno de Control del IMSS:

- **Vía telefónica:** en el número 01 800 623 2323 opción 6, de 09:00 a 17:00 horas, en días hábiles de lunes a viernes.
- **De forma personal:** acudir a Avenida Revolución No. 1586, Col. San Ángel, Alcaldía Álvaro Obregón, C. P. 01000, Ciudad de México.





Órganos Estatales de Control

- Una vez establecidos los contenidos de colaboración con los OEC se darán a conocer los datos de contacto colocándolos en el Sistema de Atención Ciudadana de los Hospitales Rurales.

Requisitos mínimos para presentar quejas y denuncias.

Cuando una persona acude a presentar una expresión ciudadana en la unidad médica, el equipo de salud debe proporcionar todas las facilidades, capacitación y asesoría necesaria. El Programa tiene que entregar a los usuarios copia de las expresiones ciudadanas con el acuse de recibo.

Toda expresión ciudadana: queja, denuncia, petición, sugerencia o reconocimiento 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 se le pueda notificar.
 - Estado, municipio y localidad.
- b. Datos del (los) servidor(es) público(s) presunto(s) responsable(s):
 - Nombre.
 - Cargo.
 - Unidad médica, de primer y segundo nivel de atención, o Servicio de Adscripción.
- c. Fecha, hora del suceso y explicar los hechos procurando incluir el mayor número de datos que puedan ser de utilidad para realizar el seguimiento (por ejemplo, a: maltrato o negativa de atención: quién, cuándo, dónde, explicar el suceso, etc.).

Atención a Quejas

Si una queja carece de información suficiente para dar seguimiento, el servidor público responsable asignará a una persona para investigar e integrar el caso siendo responsable de recopilar la información faltante. No debe ser rechazada.





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.

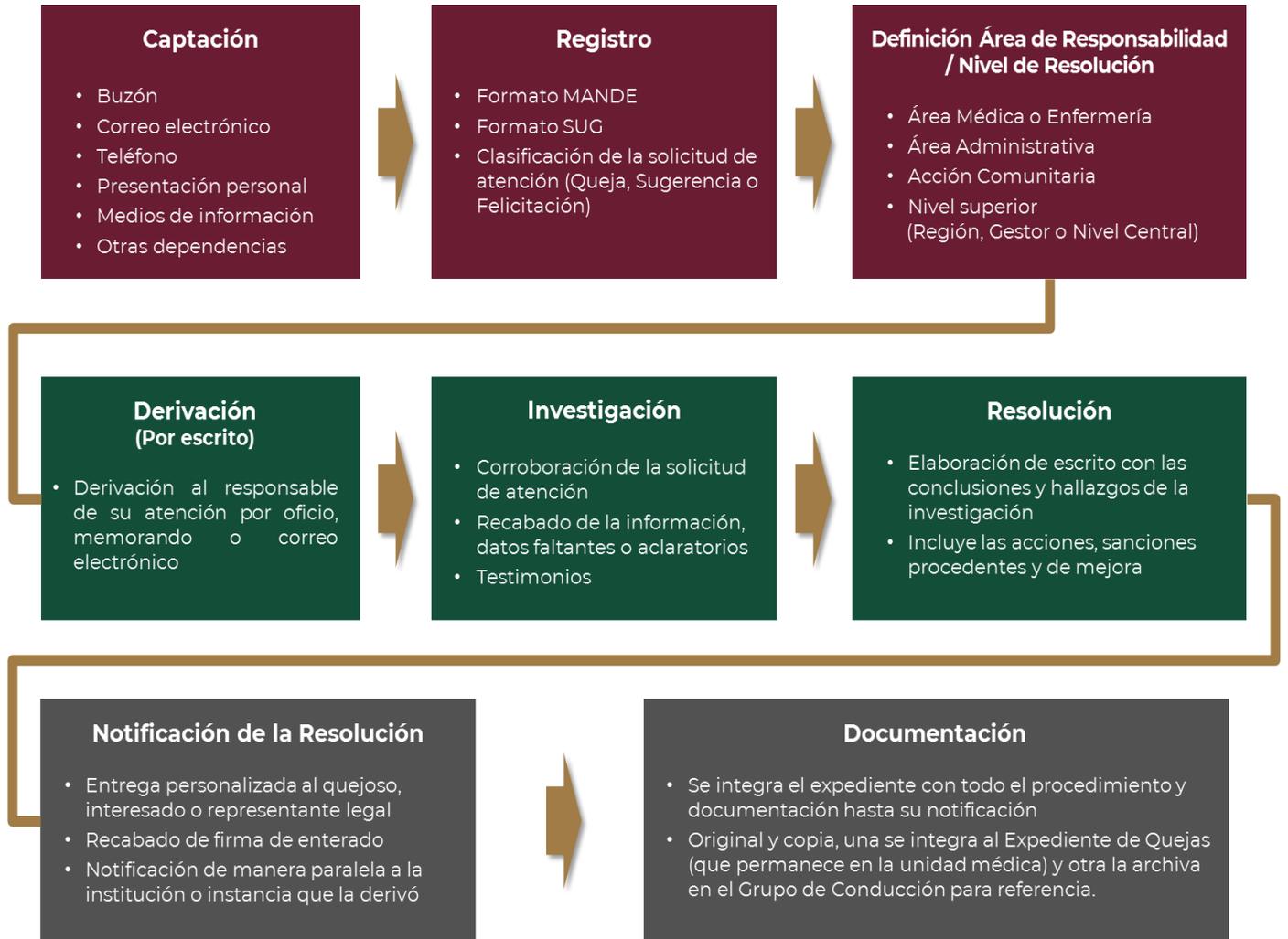
Considerando que las expresiones ciudadanas deben realizarse por escrito para dejar constancia, en caso de expresarlas de forma verbal, si el interesado lo autoriza, se asigna a una persona para que la registre por escrito en formatos establecidos, escrito libre o acta.





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 del Programa IMSS-Bienestar, niveles de organización, personal y medios informáticos disponibles, así como las características de las localidades del Universo de Trabajo.

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.





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 del Programa	Tipo de Quejas / Denuncias / Sugerencias que les compete atender, investigar, resolver y notificar
Titular de la Coordinación de Atención Integral a la Salud; Titular de la Supervisión Médica de la Región, Dirección del Hospital Rural, Jefatura de Enfermería de Hospital Rural y Supervisión Médica Zonal	Las relacionadas con la calidad de la atención médica, de enfermería y áreas paramédicas, por maltrato, cobro de servicios, discriminación, demora o negación de la atención por las áreas bajo su responsabilidad.
Supervisor Administrativo del EGAS, EMS y Administrador del Hospital Rural	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 médica, 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 de servicios, 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 HR, 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 que le sean notificadas o turnadas directamente.

9. Procedimiento para la captura de información en el Sistema Informático de Contraloría Social

Para el ejercicio fiscal 2024, la captura de la información en el SICS queda a cargo de la Unidad del Programa IMSS-Bienestar, a través de la Coordinación de Acción Comunitaria.

a) Perfil Instancia Normativa

Una vez que la persona designada por la Unidad IMSS-Bienestar como enlace de Contraloría Social, gestione su usuario y contraseña en el Servicio de Identidad Digital y solicite la autorización de acceso a la SFP mediante la Ficha de Designación de Enlace de la Unidad IMSS-Bienestar estará en condiciones de ingresar al SICS.

La información a registrar es:

- **Documentos normativos de contraloría social:** Esquema, Guía Operativa y anexos, PATCS, oficio o correo electrónico mediante el cual la Unidad IMSS-Bienestar solicita la validación los documentos.
- **Actividades de seguimiento de la Instancia Normativa:** Se establecerán de acuerdo con el Programa Anual de Trabajo de Contraloría Social las actividades, la calendarización, unidades de medida y metas de los registros que se deberán realizar por la Unidad IMSS-Bienestar.
- **Características del programa federal:** Población objetivo, población nacional beneficiaria programada (hombres – mujeres).
- **Presupuesto:** Presupuesto autorizado en el PEF, presupuesto actual a vigilar, presupuesto anterior a vigilar (este último no es obligatorio).





- **Tipos de beneficios que otorga el Programa:** Los beneficios vigilados por los comités (obras, apoyos, servicios y otros).
- **Creación y administración de usuarios y cuentas de instancias ejecutoras:** Se dará de alta las cuentas de los Hospitales Rurales y se autorizará los permisos a los usuarios del perfil.
- **Registro y distribución de material de difusión y capacitación:** Se captura el tipo y número de reproducciones de los materiales elaborados y asignados por la Unidad IMSS-Bienestar a sus instancias ejecutoras.
- **Registrar capacitaciones y asesorías:** Se registrarán por evento considerando nombre del evento, clasificación del evento (capacitación – asesoría), fecha, temas a tratar, figuras participantes (persona servidora pública federal, persona servidora pública estatal, integrante del comité, beneficiario, otra figura), hombres, mujeres, forma en la que se imparte (virtual, presencial y mixta), entidad federativa, municipio y localidad.

b) Perfil de Instancia Ejecutora:

La Unidad IMSS-Bienestar asigna a las Oficinas de Representación Federal, a través de los Supervisores de Acción Comunitaria, usuario y contraseña en el Servicio de Identidad Digital, con las cuales accede y registra la información de cada Instancia Ejecutora.

La información a registrar es:

- **Programa de Trabajo de la Instancia Ejecutora:** Programa de trabajo conformado, revisado y autorizado por la Instancia Normativa previamente al registro en el SICS.
- **Actividades de Seguimiento:** En este módulo se establecerán de acuerdo con el Programa de Trabajo de los Hospitales Rurales las actividades, la calendarización, unidades de medida y metas de los registros que se deberán realizar por los Hospitales Rurales.
- **Distribución de materiales de difusión y capacitación:** Se captura el tipo y número de reproducciones de los materiales entregados a los beneficiarios y comités de contraloría social.
- **Registrar capacitaciones y asesorías:** Se registrarán por evento realizado considerando nombre, clasificación (capacitación – asesoría), fecha, temas a tratar, figuras participantes (persona servidora pública estatal, integrante del comité, beneficiario, otra figura), forma en la que





se imparte el evento (virtual, presencial o mixta), OOAD, municipio y localidad.

- **Reuniones:** Se considera la información contenida en el formato minuta de reunión; fecha, lugar, motivo, temas tratados, acuerdos de la reunión, tipo de impartición (virtual, mixta, presencial), figuras participantes, comités participantes y se señala si se recibieron quejas y denuncias y a quién se canalizaron.
- **Beneficios:** Para el registro se considerarán el nombre del beneficio, tipo (apoyo, obra, servicio u otro), hombres beneficiarios, mujeres beneficiarias, entidad federativa, municipio, localidad, comentarios, periodo de entrega y presupuesto asignado.
- **Registro de Comités de Contraloría Social:** Para realizar el registro se debe considerar los datos del acta de constitución; nombre del comité, fecha de constitución, clave del comité asignado por la IN, domicilio donde se conforma el comité, nombre y cargo de la persona servidora pública que registra la información del comité, personas integrantes de Comité y señalar si el comité fue registrado en años anteriores.
- **Informes de Comité de Contraloría Social.** Se registran las respuestas que los comités de contraloría social expresaron a través de formato Anexo 4. Informe de Comité de Contra Contraloría Social.





ANEXO 1: ACTA DE CONSTITUCIÓN DEL COMITÉ DE CONTRALORÍA SOCIAL / ESCRITO LIBRE

Programa IMSS-Bienestar

EJERCICIO FISCAL 2024

Fecha de constitución: dd/mm/aaaa

Nombre del Comité de Contraloría Social
Clave del Comité asignada por la Instancia Normativa del Programa

¿El Comité de Contraloría Social fue constituido en años anteriores? Sí ____ No ____

Domicilio donde se constituye el Comité				
Entidad federativa:				
Municipio:				
Localidad:				
Calle:				
Número:				
Colonia:				
Código Postal:				
Datos del beneficio a vigilar				
Nombre del beneficio:				
Tipo de beneficio:	Apoyo:	Obra:	Servicio:	Otro:
Número de personas beneficiarias:	Hombres:	Mujeres:	Total:	
Entidad federativa:				
Municipio:				
Localidad:				
Comentarios:				
Presupuesto asignado al beneficio:				





Fecha de ejecución del beneficio:	
--	--

Nombre completo:	Nombre (s) Apellido 1 Apellido 2
Sexo	Hombre / Mujer
Edad:	
Cargo del integrante:	
Correo electrónico:	
Teléfono (incluir lada):	
Firma:	

Nombre completo:	
Sexo	
Edad:	
Cargo del integrante:	
Correo electrónico:	
Teléfono (incluir lada):	
Firma:	

Nombre completo:	Nombre (s) Apellido 1 Apellido 2
Sexo	Hombre / Mujer
Edad:	
Cargo del integrante:	
Correo electrónico:	
Teléfono (incluir lada):	
Firma:	

LOS COMITÉS DE CONTRALORÍA SOCIAL DE MANERA LIBRE Y VOLUNTARIA PODRÁN REALIZAR LAS SIGUIENTES ACTIVIDADES:

I. Solicitar a la Unidad IMSS-Bienestar, EGAS/EMS o a los Hospitales Rurales la información pública relacionada con la operación del programa federal;

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 los beneficios otorgados por el programa federal sea oportuno, transparente, observante de las reglas de operación y, en su caso, de la normativa aplicable.





- c) Las personas beneficiarias del programa federal cumplan con los requisitos de acuerdo con la normativa aplicable.
- d) Se cumpla con los periodos de ejecución y entrega de los beneficios.
- e) Exista documentación comprobatoria del ejercicio de los recursos públicos y de la entrega de los beneficios.
- f) El Programa no se utilice con fines políticos, electorales, de promoción personal, de lucro u otros distintos al objeto del programa federal.
- g) El Programa se ejecute en un marco de igualdad entre mujeres y hombres.
- h) Las autoridades competentes den atención a las quejas y denuncias relacionadas con el Programa.

III. Elaborar informes de los resultados de las actividades de operación de la contraloría social realizadas, así como dar seguimiento, en su caso, a los mismos, y

IV. Recibir las quejas y denuncias sobre la aplicación y ejecución de los programas federales, recabar la información de éstas y canalizarlas a las autoridades competentes para su atención.

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.

Datos de la persona servidora pública que apoya en la constitución del Comité
Nombre:
Cargo:
Firma

ESCRITO POR EL QUE EL COMITÉ DE CONTRALORÍA SOCIAL SOLICITA SU REGISTRO ANTE EL PROGRAMA

Los Integrantes del Comité expresamos nuestra voluntad de llevar a cabo las actividades de contraloría social durante el ejercicio fiscal 2024, por lo que asumimos el presente documento como escrito libre para solicitar el registro conforme a los dispuesto en el artículo 70 del reglamento de la Ley General de Desarrollo Social.

En apego a la normativa del Programa IMSS-Bienestar, no se generará Aviso de Privacidad.





ANEXO 2: ACTA DE SUSTITUCIÓN DE INTEGRANTES DEL COMITÉ

Programa IMSS-Bienestar

EJERCICIO FISCAL 2024

Nombre del Comité de Contraloría Social:
Clave del Comité asignada por la Unidad Responsable del Programa

Fecha de sustitución: dd/mm/aaaa

Integrante(s) del Comité de Contraloría Social a sustituir	
Nombre completo:	Nombre (s) Apellido 1 Apellido 2
Sexo:	Hombre / Mujer
Edad:	
Cargo del integrante:	
Correo electrónico:	
Teléfono (incluir lada):	
Firma:	

Integrante(s) del Comité de Contraloría Social nuevo(s)	
Nombre completo:	Nombre (s) Apellido 1 Apellido 2
Sexo:	Hombre / Mujer
Edad:	
Cargo del integrante:	
Correo electrónico:	
Teléfono (incluir lada):	
Firma:	

SEÑALE EL MOTIVO DE SUSTITUCIÓN:

Separación voluntaria, mediante escrito libre dirigido a los miembros del Comité (se anexa escrito)	Acuerdo de la mayoría de las personas beneficiarias del programa (se anexa minuta)
Muerte de la persona integrante	Pérdida del carácter de persona beneficiaria del programa
Acuerdo del Comité tomado por mayoría de votos (se anexa minuta)	Otra (Especifique)





Datos de la persona servidora pública que apoya en el proceso de sustitución del Comité
Nombre:
Cargo:
Firma

En apego a la normativa del Programa IMSS-Bienestar, no se generará Aviso de Privacidad.





ANEXO 3: MINUTA DE REUNIÓN DEL COMITÉ DE CONTRALORÍA SOCIAL

Programa IMSS-Bienestar

EJERCICIO FISCAL 2024

Fecha de constitución: dd/mm/aaaa

No de Mujeres _____ No. Hombres: _____
Tipo de reunión: Virtual _____ Presencial _____ Mixta _____

Table with 2 columns: Label (Entidad Federativa, Municipio, Localidad, Motivo de la reunión) and Value.

Table with 2 columns: Label (Temas tratados) and Value.

Table with 3 columns: Descripción del acuerdo, Responsable del acuerdo, Fecha compromiso.

¿Se recibieron quejas o denuncias en la reunión? Sí _____ No _____

¿Fue turnada a alguna autoridad? Sí _____ No _____

¿A quién (es) fue turnada? ¿A quién (es) fue turnada?

Table with 5 columns: TURNADA, Vía (Correo electrónico, Teléfono, Presencial, Otro).





Mecanismos establecidos por el programa:				
Titular de la Coordinación de Atención Integral a la Salud;				
Titular de la Supervisión Médica Regional o Titular de la Supervisión Médica Zonal				
Hospital Rural: Titular de la Dirección; Jefe de Enfermería; Administrador o Residente de Conservación				
Supervisión de Acción Comunitaria; Equipo Zonal (Promotor de Acción Comunitaria)				
Otro (especifique):				

Nombre de los comités de Contraloría Social y clave proporcionada por el Programa:

Comités de Contraloría Social participantes:

Comentarios:

Resumen de participantes			
Figura participante:	Número de hombres	Número de mujeres	Total
Persona servidora pública federal			
Persona servidora pública estatal			
Persona servidora pública municipal			
Integrantes de Comité			
Personas beneficiarias			
Otra Figura			
Total			

Listas de participantes:

Personas servidoras públicas federales				
Nombre	Cargo	Hombre	Mujer	Firma

Personas servidoras públicas estatales				
Nombre	Cargo	Hombre	Mujer	Firma





Persona servidoras públicas municipales				
Nombre	Cargo	Hombre	Mujer	Firma

Integrantes del Comité de Contraloría Social				
Nombre	Cargo	Hombre	Mujer	Firma

Personas beneficiarias			
Nombre	Hombre	Mujer	Firma

Otra figura				
Nombre	Cargo o procedencia	Hombre	Mujer	Firma





ANEXO 4: INFORME DEL COMITÉ DE CONTRALORÍA SOCIAL



FUNCIÓN PÚBLICA SECRETARÍA DE LA FUNCIÓN PÚBLICA



2024 ANO DE Felipe Carrillo PUERTO



GOBIERNO DE MÉXICO



CONTRALORÍA SOCIAL

INFORME DEL COMITÉ DE CONTRALORÍA SOCIAL

IMSS-Bienestar

INFORMACIÓN DE IDENTIFICACIÓN PRELLENADA POR EL PROGRAMA

Clave de registro del Comité de Contraloría Social

Obra, apoyo o servicio vigilado:

Periodo que comprende el Informe:

Form fields for Day, Month, and Year for 'Del' and 'Al'.

Form fields for Date filled, State Key, Municipality Key, and Locality Key.

ESTE CUESTIONARIO DEBERÁ SER RESPONDIDO DIRECTAMENTE POR EL COMITÉ DE CONTRALORÍA SOCIAL

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

1.- ¿Recibieron información del programa por parte de la persona servidora pública responsable del mismo? En caso de que su respuesta sea "No", pasen a la pregunta 4.

Response options for question 1: No (0) and Sí (1).

2.- La información recibida sobre el programa está relacionada con:

Table with 2 columns: No/Sí and 8 rows of questions related to program information.

3.- Consideran que la información recibida por el responsable del programa fue:

Table with 2 columns: No/Sí and 4 rows of questions about the quality of information received.

4.- Respecto al beneficio otorgado por el programa, indiquen si se presentó alguna o algunas de las siguientes situaciones:

Table with 3 columns: No/Sí/No and 5 rows of questions about the benefit delivery process.





5.- En caso de que hayan presentado una queja o denuncia, señalen los mecanismos o medios que utilizaron para presentarla. En caso contrario, pasen a la pregunta 7.

Table with 2 columns: No, Sí. Rows 5.1-5.7 listing complaint mechanisms like 'Vía correspondencia a la Secretaría de la Función Pública'.

6.- ¿Recibió respuesta a su queja o denuncia?

0 No 1 Sí

7.- ¿Se promovió la participación igualitaria entre mujeres y hombres en la integración del Comité?

1 No 2 Sí 3 No aplica

8.- ¿Qué actividades realizaron como Comité de Contraloría Social?

Table with 2 columns: No, Sí. Rows 8.1-8.10 listing activities like 'Vigilar que se difunda información adecuada sobre la operación del programa'.

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

Table with 2 columns: No, Sí. Rows 9.1-9.6 listing reasons like 'Para promover la participación de las personas beneficiarias en la mejora del programa'.

10.- Al día de hoy, indiquen la etapa en la que se encuentra la entrega de su beneficio (seleccione sólo una respuesta):

1 Iniciado 2 Terminado o entregado 3 Inconcluso 4 No sé





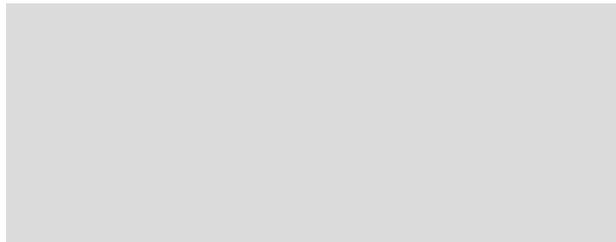
11.- El Órgano Estatal de Control realizó alguna de las siguientes actividades:

	No	Sí	No sé	
11	1	2	3	Asistió a la constitución del Comité
11	1	2	3	Proporcionó capacitación de Contraloría Social
11	1	2	3	Proporcionó material de difusión de Contraloría Social
11	1	2	3	Apoyó en la recopilación del Informe del Comité
12	1	2	3	Apoyó en la recopilación y atención de quejas y denuncias

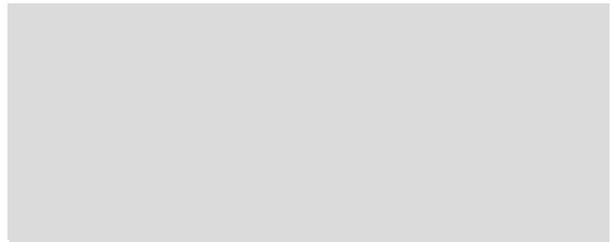
12.- Según su experiencia, ¿qué recomendaría mejorar en el proceso de la Contraloría Social?

	No	Sí	
12	0	1	La conformación de Comités de Contraloría Social
12	0	1	Las capacitaciones y asesorías proporcionadas por los responsables del Programa
12	0	1	Los medios para dar a conocer la información referente a la Contraloría Social
12	0	1	Los mecanismos para dar seguimiento a los beneficios entregados
13	0	1	Los mecanismos para la recepción y atención de quejas y denuncias

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

MECANISMOS DE ATENCIÓN A QUEJAS Y DENUNCIAS DE LA SECRETARÍA DE LA FUNCIÓN PÚBLICA

DE MANERA ELECTRÓNICA	VÍA CORRESPONDENCIA	DE MANERA PRESENCIAL
Denuncia Ciudadana de la Corrupción (SIDECA) https://sidec.funcionpublica.gob.mx/#/	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.	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.
VÍA TELEFÓNICA		

Coordinación de Vinculación con Ciudadanos y 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 Ciudadanos y Organizaciones Sociales y Civiles a través del correo electrónico: contraloriasocial@funcionpublica.gob.mx





PROGRAMA ANUAL DE TRABAJO DE CONTRALORÍA SOCIAL (Instancia Normativa)

EJERCICIO FISCAL 2024

Programa IMSS-Bienestar

Anexo 5

Table with columns: PROMOCIÓN, ACTIVIDADES DE CONTRALORÍA SOCIAL, RESPONSABLE DE LA ACTIVIDAD, UNIDAD DE MEDIDA, META O C.A. ACTIVIDAD, and months from Enero to Diciembre.





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 Rural 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 Unidad del Programa IMSS-Bienestar.

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, 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.

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 Rurales 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.

Oficinas de Representación(es) Federal(es): Son los EGAS y los EMS del Programa IMSS-Bienestar.

PAC: Promotor/Promotora de Acción Comunitaria.

PATCS: Programa Anual de Trabajo de Contraloría Social.

PTIE: Programa de Trabajo de la Instancia Ejecutora.

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.

Unidad médica: Al hacer referencia a este término deberá entenderse como unidad de primer o segundo nivel de atención.

