

GOBIERNO DEL ESTADO DE TLAXCALA
SERVICIOS ESTATALES DE SALUD
PROGRAMA FORTALECIMIENTO A LA ATENCIÓN MÉDICA



GUÍA OPERATIVA DE CONTRALORÍA SOCIAL 2020

La presente Guía Operativa de Contraloría Social del Programa Fortalecimiento a la Atención Médica S200 en el marco de los Comités Locales de Salud, se elabora en apego y cumplimiento al Acuerdo por el que se establecen los Lineamientos para la promoción, operación y seguimiento de la Contraloría Social en los programas federales de desarrollo social¹, y a la Estrategia Marco elaborada por la Unidad de Operación Regional y Contraloría Social de la Secretaría de la Función Pública (UORCS).²



Programa FAM, Tlaxcala

¹ SFP, publicados en el DOF, el 28 de octubre de 2016.

² http://sitios.dif.gob.mx/contraloria_social/wp-content/archivos/S039_2018/MarcoNormativo/S039_EstrategiaMarco2017.pdf

**GOBIERNO DEL ESTADO DE TLAXCALA
SERVICIOS ESTATALES DE SALUD
PROGRAMA FORTALECIMIENTO A LA ATENCIÓN MÉDICA**



GUÍA OPERATIVA DE CONTRALORÍA SOCIAL 2020

Programa: **Programa Fortalecimiento a la Atención Médica S200 (FAM)**

Objetivo General: Contribuir con las Entidades Federativas para brindar de forma efectiva acceso y prestación de los servicios de atención primaria a la salud en localidades menores a 2,500 personas, carentes de servicios de salud, mediante la transferencia de recursos federales, personal médico y UMM de diferente capacidad resolutive.

1. Presupuesto Autorizado: **\$ 7'893,770.17 (Siete millones, ochocientos noventa y tres mil setecientos setenta pesos 17/100 M.N.)**
El presupuesto autorizado al Programa puede sufrir modificaciones (ampliaciones y/o reducciones) durante el ejercicio fiscal, sujeto a la formalización de los Convenios Especificos de Colaboración en Materia de Transferencia de Recursos Presupuestarios Federales con Carácter de Subsidios, que celebran el Ejecutivo Federal a través de la Secretaría de Salud con los Servicios Estatales de Salud de Tlaxcala.

2. Presupuesto a vigilar: **\$ 7'893,770.17 (Siete millones, ochocientos noventa y tres mil setecientos setenta pesos 17/100 M.N.)**
El presupuesto autorizado al Programa puede sufrir modificaciones (ampliaciones y/o reducciones) durante el ejercicio fiscal, sujeto a la formalización de los Convenios Especificos de Colaboración en Materia de Transferencia de Recursos Presupuestarios Federales con Carácter de Subsidios, que celebran el Ejecutivo Federal a través de la Secretaría de Salud con los Servicios Estatales de Salud de Tlaxcala.

3. Cobertura: **12 rutas, 35 Municipios, 132 Localidades, 48,601 personas como Población Objetivo. (CONFORME AL ANEXO 5 DEL CONVENIO 2020)**

4. Cobertura de Contraloría Social: **1 Entidad Federativa
12 Comités de Contraloría Social (meta estatal 2020)**

GOBIERNO DEL ESTADO DE TLAXCALA
SERVICIOS ESTATALES DE SALUD
PROGRAMA FORTALECIMIENTO A LA ATENCIÓN MÉDICA



GUÍA OPERATIVA DE CONTRALORÍA SOCIAL 2020

Estructura de responsabilidad

Nombre	Cargo	Contacto	Función	Firma
Dr. Rene Lima Morales	Secretario de Salud y Director General del O.P.D Salud de Tlaxcala	rene.lima@saludtla.x.gob.mx	Titular de los Servicios Estatales de Salud (SES)	
Dr. Rafael Herrera Muñoz	Encargado de la Dirección de Atención Primaria	rafa.herrera@ail.com dapstlaxcala10@outlook.com	Ejecutor Estatal (Enlace de Contraloría Social) Para la Coordinación con el OEC	
Dr. Juan Faustino Dorantes Dávila	Coordinador del Programa FAM en el estado de Tlaxcala	caravanas_tlax@hotmail.com	Enlace de Contraloría Social para el uso del SICS (Representación Federal)	
Dr. Servando Julián Beristáin Álvarez	Supervisor del Programa FAM en el estado de Tlaxcala	sebealle0885@hotmail.com	Supervisor a cargo del Programa de Contraloría Social	

Chiautempan. Tlaxcala; Marzo, 2020

GOBIERNO DEL ESTADO DE TLAXCALA
SERVICIOS ESTATALES DE SALUD
PROGRAMA FORTALECIMIENTO A LA ATENCIÓN MÉDICA

GUÍA OPERATIVA DE CONTRALORÍA SOCIAL 2020



GLOSARIO DE TÉRMINOS

Representación Federal	Coordinación del Programa Fortalecimiento a la Atención Médica
CLUES	Clave única de establecimientos de salud.
Comité de Contraloría Social (CSS)	Son las formas de organización social constituidos por los beneficiarios directos del programa , conforme se establece en el artículo 67 del Reglamento de la Ley General de Desarrollo Social.
Comité Local de Salud	Son la instancia de participación comunitaria que auxilian directamente al equipo de salud Itinerante para la prestación de los servicios de salud, los comités tienen la tarea de concertar apoyos logísticos para fortalecer la operación del Programa en la localidad.
CPFAM	Coordinación del Programa Fortalecimiento a la Atención Médica S200 (Representación Federal).
Contralores Sociales	Beneficiarios directos del Programa , constituidos en Comités de Contraloría Social (CSS).
Denuncia	Manifestaciones de hechos o acciones presuntamente irregulares, presentadas por los beneficiarios del programa , respecto de las acciones de promoción, prevención y servicios de salud que otorgan las UMM del programa . Dichas irregularidades se canalizan a través de buzones y de los comités de contraloría social; se presentan junto con la información recopilada a la Representación Federal o, en su caso, a la instancia ejecutora del programa federal, a efecto de que se tomen las medidas correspondientes.
DGPLADES	Dirección General de Planeación y Desarrollo en Salud.
Ejecutoras Estatales	Servicios Estatales de Salud (por sus siglas SES) en cada entidad federativa, son los responsables de la ejecución, transparencia y rendición de cuentas del Programa FAM ; dado que están a cargo del ejercicio de los recursos federales y a los que se le otorga la responsabilidad de operar el Programa , a través de los Convenios Específicos de Colaboración en Materia de Transferencia de Recursos Presupuestarios Federales con Carácter de Subsidios, que celebran el Ejecutivo Federal a través de la Secretaría de Salud con los Servicios Estatales de Salud.
Estrategia Marco	Documento elaborado por la Unidad de Operación Regional y Contraloría Social en el que se establecen los criterios, metodologías y herramientas para la elaboración de las estrategias y procedimientos de cada programa federal. http://sitios.dif.gob.mx/contraloria_social/wp-content/uploads/2019/07/E040_Estrategia-Marco.pdf

GOBIERNO DEL ESTADO DE TLAXCALA
SERVICIOS ESTATALES DE SALUD
PROGRAMA FORTALECIMIENTO A LA ATENCIÓN MÉDICA



GUÍA OPERATIVA DE CONTRALORÍA SOCIAL 2020

Equipo de Salud Itinerante (ESI)	Grupo de profesionales en el campo de la salud, conformados por un médico general, un cirujano dentista, un(a) enfermero (a), un promotor de la salud que cuenten con título profesional o certificado legalmente expedido y registrado por la autoridad educativa competente.
Instancia Normativa (IN)	DGPLADES, tiene a su cargo la rectoría del Programa FAM y es responsable de definir y establecer la metodología operativa de los procesos de planeación, promoción, capacitación, difusión y seguimiento del programa de la Contraloría Social.
Localidad Atendida	Aquella en la que el Equipo de Salud Itinerante y la UMM proporcionan periódicamente la atención primaria a la salud y que se encuentra incorporada en el anexo 5 del Convenio Específico. https://www.gob.mx/cms/uploads/attachment/file/526512/ROP_FAM_2020_28_DIC_19.pdf
OEC	Dependencias de la administración pública de los gobiernos estatales y de la Ciudad de México, que tienen a su cargo las atribuciones en materia de control y fiscalización de la gestión pública https://www.gob.mx/cms/uploads/attachment/file/159454/2016_10_28_MAT_sfp_Lineamientos_CS.pdf
PATCS	Programa Anual de Trabajo de Contraloría Social a cargo de la Instancia Normativa , en el que se establecen las actividades, los responsables, las metas, la unidad de medida y el calendario de ejecución para desarrollar la Contraloría Social.
PETCS	Programa Estatal de Trabajo de Contraloría Social, a cargo de los SES , en el que se establecen las actividades, los responsables, las metas, la unidad de medida y el calendario de ejecución de la Contraloría Social
Programa FAM	Programa Fortalecimiento a la Atención Médica acerca los servicios de salud a la población que habita en zonas marginadas, con alta dispersión y difíciles condiciones de acceso debido a su ubicación geográfica. https://www.gob.mx/salud/acciones-y-programas/programa-fortalecimiento-a-la-atencion-medica-antes-unidades-medicas-moviles?state=published
Representaciones Federales (RF)	Son las Coordinaciones del Programa FAM, adscritas a los SES en las entidades federativas y son las encargadas de ejecutar los procesos de planeación, promoción, capacitación, difusión y seguimiento de la Contraloría Social.
Queja	Manifestación escrita, de los beneficiarios, de disgusto que sienten afectación en sus derechos respecto de la aplicación y ejecución de los programas, o donde se encuentren involucrados servidores públicos en ejercicio de sus funciones, y en su caso en contra de personas que manejen o apliquen recursos públicos federales. Se presentan a través de buzones y de los Comités de Contraloría Social. https://www.gob.mx/cms/uploads/attachment/file/159454/2016_10_28_MAT_sfp_Lineamientos_CS.pdf

GOBIERNO DEL ESTADO DE TLAXCALA
SERVICIOS ESTATALES DE SALUD
PROGRAMA FORTALECIMIENTO A LA ATENCIÓN MÉDICA

GUÍA OPERATIVA DE CONTRALORÍA SOCIAL 2020



- SES** Servicios Estatales de Salud Comprende a las Secretarías de Salud y a los Organismos Descentralizados en cada una de las 32 Entidades Federativas.
- SFP** Secretaría de la Función Pública. Diseña, planea y ejecuta las políticas públicas en materia de control interno y la evaluación de la gestión gubernamental; vigila el cumplimiento de los planes, programas, y proyectos gubernamentales de todas las áreas de la Administración Pública Federal
https://es.wikipedia.org/wiki/Secretaría_de_la_Función_Pública
- SICS** Sistema Informático de Contraloría Social, plataforma informática administrada por la Secretaría de la Función Pública para el registro, control y seguimiento a las actividades que desarrollan los programas federales de desarrollo social.
- UORCS** Unidad de Operación Regional y Contraloría Social, Unidad Administrativa de la Subsecretaría de Control y Auditoría de la Gestión Pública, de la SFP.
<http://pcop.funcionpublica.gob.mx/index.php/ua/scagp/uorcs.html>
- UMM** Unidades Médicas Móviles, los vehículos automotores propiedad de la Federación dotados de diferente Capacidad Resolutiva que se otorgan en comodato a las Entidades Federativas, así como de aquellas cuya propiedad haya sido transferida a la entidad para el desarrollo del Programa, y que funcionan como establecimientos de salud móviles.
https://www.gob.mx/cms/uploads/attachment/file/526512/ROP_FAM_2020_28_DIC_19.pdf

ANEXOS DE LA GUÍA OPERATIVA

- Anexo-1: Acta constitutiva del Comité de Contraloría Social.
- Anexo-2: Informe del Comité de Contraloría Social.
- Anexo-3: Lista de asistencia de capacitación.
- Anexo-4: Informe estatal de capacitación.
- Anexo-5: Servicios de salud que proporcionan las UMM.
- Anexo-6: Plan de capacitación.
- Anexo-7: Funciones de los Comités de Contraloría Social.
- Anexo-8: Cronograma de visitas por UMM.
- Anexo-9: Quejas y Denuncias.
- Anexo-10: Minuta de reunión.
- Anexo-11: Informe Anual de resultados del Comité de Contraloría Social a los beneficiarios.
- Anexo-12: Derechos y obligaciones de los beneficiarios.

GOBIERNO DEL ESTADO DE TLAXCALA
SERVICIOS ESTATALES DE SALUD
PROGRAMA FORTALECIMIENTO A LA ATENCIÓN MÉDICA

GUÍA OPERATIVA DE CONTRALORÍA SOCIAL 2020



Instancia Normativa: Dirección General de Planeación y Desarrollo en Salud **DGPLADES**, tiene a su cargo la rectoría del programa de desarrollo social y es responsable de la promoción, planeación de acciones estratégicas y definición de la metodología operativa de la Contraloría Social.

5. **Estructura:**
- Ejecutoras Estatales:** Servicios Estatales de Salud (por sus siglas **SES**) en cada entidad federativa, son los responsables de la ejecución, transparencia y rendición de cuentas de las acciones del Programa **FAM** y de la Contraloría Social en el marco de los comités locales de salud.
- Representaciones Federales:** Coordinaciones del Programa **FAM**, adscritas a los **SES** en las entidades federativas, son las responsables de ejecutar el programa federal, en el ámbito de sus competencias y atribuciones.

6. **Población Objetivo:**
- Los **SES** definirán las áreas geográficas que integran las Áreas de Enfoque para el Programa; cuyas características corresponden a tener una población menor a 2,500 personas y que no tengan acceso a servicios de salud por falta de Infraestructura, carentes de recursos para otorgar atención permanente a la población.

7. **Beneficiarios**
- 7.1. Para la **DGPLADES**, en tanto **Instancia Normativa**, se reconocen como beneficiarios del Programa, a las Entidades Federativas reconocidas por el artículo 43 de la Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos, que reciben la transferencia de recursos presupuestarios federales con carácter de subsidios a través de los Convenios para la operación del Programa.
- 7.2. Para los **Servicios Estatales de Salud**, en tanto **Instancias Ejecutoras**, son las personas de las áreas de enfoque en que opera el Programa.

8. **Comités de Contraloría Social:**
- Los Comités de Contraloría Social se conformarán por miembros de la comunidad, incluidos integrantes de otros Comités, como los Comités Locales de Salud o instancias asociativas de beneficiarios de otros programas públicos, constituidos en las localidades **Subsede** de las rutas del Programa.

Los Comités de Contraloría Social son mecanismos de incorporación y participación social directa de los beneficiarios en la vigilancia de las acciones del Programa.

La actuación de los Comités de Contraloría Social permitirá efectuar la vigilancia integral que implica la observación y evaluación continua de las acciones de los equipos de salud itinerantes de las unidades médicas móviles del Programa en las localidades Subsede.

9. **Características de los servicios que proporciona e.**
- El Programa prevé la organización y operación efectiva de Equipos de Salud Itinerantes que brindan servicios de Atención Primaria a la Salud, que en UMM de diferente capacidad resolutive, que son parte de la RISS conformada por los establecimientos de salud fijos y móviles. Como lo

**GOBIERNO DEL ESTADO DE TLAXCALA
SERVICIOS ESTATALES DE SALUD
PROGRAMA FORTALECIMIENTO A LA ATENCIÓN MÉDICA**



GUÍA OPERATIVA DE CONTRALORÍA SOCIAL 2020

Programa: establecen las Reglas de Operación publicadas en el DOF el 28 de diciembre de 2019.

10. El monto presupuestal a vigilar por los Comités: Es el presupuesto autorizado que se transfiere a las Entidades Federativas reconocidas por el artículo 43 de la Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos, que reciben la transferencia de recursos presupuestarios federales con carácter de subsidios a través de los Convenios para la operación del Programa.

11. Captura la información en el SICS: A partir del segundo trimestre del año, una vez Validados los Documentos Básicos de la Instancia Normativa, por parte de la UORCS y conforme al Programa Estatal de Trabajo de Contraloría Social (PETCS) de las Representaciones Federales.

12. Estructura operativa del Programa:

Tipo	Responsabilidades	Tareas	Captura en SICS	Tiempos de captura
Instancia Normativa	Promoción, Planeación de acciones estratégicas y definición de la metodología operativa de la Contraloría Social.	<ul style="list-style-type: none"> -Define las metas y objetivos de la Contraloría Social, en sus fases de planeación, promoción, capacitación y difusión. -Proporciona capacitación y asesoría continuas a las RF. -Efectúa el seguimiento por medios electrónicos y del monitoreo del SICS. -Evalúa el desempeño de las RF. 	<ul style="list-style-type: none"> -Las Ejecutoras Estatales. -La Guía operativa y sus anexos; el PATCS. -Los datos de generales del Programa FAM. - Las metas de planeación, promoción, capacitación y difusión. 	Dentro de los diez días hábiles a partir de la recepción del oficio de validación por la UORCS.
Ejecutoras Estatales: Servicios Estatales de Salud.	Ejecución de las acciones estratégicas en apego a la metodología operativa definida por la IN y validada por la UORCS.	<ul style="list-style-type: none"> -Garantizar la ejecución, transparencia y rendición de cuentas del Programa de la Contraloría Social. -Publicar en su página web los documentos básicos de la Contraloría Social, validados por la IN. 	<ul style="list-style-type: none"> -Promueve la coordinación de acciones de contraloría social con los OEC. -Promueve la participación de los OIC en las acciones de seguimiento y control del cumplimiento de las metas y objetivos establecidos. 	Enero-Diciembre.

GOBIERNO DEL ESTADO DE TLAXCALA
SERVICIOS ESTATALES DE SALUD
PROGRAMA FORTALECIMIENTO A LA ATENCIÓN MÉDICA



GUÍA OPERATIVA DE CONTRALORÍA SOCIAL 2020

Ejecutoras Estatales:
Representaciones Federales.

Cumplimiento de las metas y objetivos establecidos en los PETCS.

Planeación:

- Promover la constitución de CCS.
- Efectuar la coordinación de acciones con los OEC.

Promoción:

- Capacitar y asesorar a integrantes de CCS, así como a equipos de salud itinerantes de las UMM.

Difusión:

- Distribuir el material de difusión proporcionado por la IN u OEC.

Seguimiento:

- Recopilación de informes de CCS.
- Promover la vinculación del seguimiento de las actividades y de los resultados de Contraloría Social con los mecanismos de denuncia existentes.
- Canalizar a los OEC y OIC las quejas y denuncias provenientes de buzones y CCS del Programa FAM.
- Remitir mediante oficio dirigido a la IN Informe cuatrimestral respecto al estatus que guarda la presentación, atención y seguimiento de las quejas y denuncias hacia la operación del Programa.

- Los Apoyos (servicios por CLUES) en Convenio.
- Presupuesto por UMM (CLUES) en Convenio.
- CCS constituidos.
- CCS capacitados.
- Reuniones con CCS u otros beneficiarios.
- Acciones de Promoción.
- Acciones de difusión.
- Acciones de seguimiento.
- Informes de CCS.

Enero-Diciembre.

GOBIERNO DEL ESTADO DE TLAXCALA
SERVICIOS ESTATALES DE SALUD
PROGRAMA FORTALECIMIENTO A LA ATENCIÓN MÉDICA

GUÍA OPERATIVA DE CONTRALORÍA SOCIAL 2020



Contralores Sociales

Vigilan y evalúan las acciones de promoción, prevención y servicios de salud que les otorgan las UMM del Programa FAM.

- Constitución de CCS.
- Participar en las capacitaciones que realicen las RF u OEC.
- Conocer sus derechos y obligaciones como beneficiarios del Programa FAM y contralores sociales.
- Vigilar las acciones de promoción, prevención y servicios de salud que proporcionan las UMM.
- Elaborar informes de vigilancia y evaluación de las acciones de promoción, prevención y servicios de salud que proporcionan las UMM.
- Entregar sus informes a la RF, para su registro en el SICS.
- Presentar y dar seguimiento a las quejas y denuncias expresadas por los beneficiarios del Programa FAM.
- Informar a su comunidad, los resultados de la Contraloría Social.

Sus informes son registrados en el SICS por medio de las RF.

Enero-Diciembre.

Programa Estatal de Trabajo de Contraloría Social (PETCS)

El PETCS de los SES a través de la Representación Federal se constituye de los siguientes procesos:

- I. Planeación.
- II. Promoción.
- III. Seguimiento.

En el PETCS se identifican actividades de planeación, promoción y seguimiento de Contraloría Social, así como el responsable de las actividades, unidad de medida, metas y calendarización de ejecución.

GOBIERNO DEL ESTADO DE TLAXCALA
SERVICIOS ESTATALES DE SALUD
PROGRAMA FORTALECIMIENTO A LA ATENCIÓN MÉDICA



GUÍA OPERATIVA DE CONTRALORÍA SOCIAL 2020

I. Planeación

- a. Los **SES** en Tlaxcala enviarán, en el periodo de **febrero-marzo**, a la **DGPLADES** el oficio con el nombramiento de los Enlaces del Programa de Contraloría Social, funcionario público estatal inmediato superior del Coordinador del Programa **FAM**, así como la ratificación o designación del Coordinador del Programa **FAM**, como los responsables de los procesos de planeación, promoción y seguimiento de la Contraloría Social.
- b. Los **SES** a través de la **Representación Federal** en el periodo de **febrero-marzo**, actualizarán la Guía Operativa y el **PETCS**, para su envío a través de medios electrónicos a la **DGPLADES** para su revisión y validación.
- c. Los **SES** a través de la **Representación Federal** atenderán a partir del mes de mayo la convocatoria de la **DGPLADES** para la capacitación presencial en materia de Contraloría Social.
- d. Los **SES** a través de la **Representación Federal** definirán el programa de capacitación a Comités de Contraloría Social, equipos de salud Itinerantes de las unidades médicas móviles y demás personal que consideren necesario, con respecto a los procedimientos y objetivos de la Contraloría Social.
- e. Los **SES** a través de la **Representación Federal** capacitarán a los Comités de Contraloría Social, utilizando la **Guía para Integrantes del Comité de Contraloría Social**, proporcionada en medio electrónico por la **DGPLADES**.
 - i. Considerando la entrega a los integrantes de los Comités de Contraloría Social del **Anexo-5 (Ficha informativa de Servicios de Salud** que proporcionan las Unidades Médicas Móviles) y el **Anexo-7 (Funciones del Comité de Contraloría Social)**.
 - ii. Enfatizarán la conveniencia de que los Comités sean integrados de **manera equitativa** tanto por hombres y mujeres, así como el hecho de que deben efectuar al menos **una reunión informativa** a su comunidad respecto a los resultados de la Contraloría Social

GUÍA OPERATIVA DE CONTRALORÍA SOCIAL 2020

(Anexo-11 Informe Anual de Resultados del Comité de Contraloría Social a los beneficiarios).

- f. Los SES a través de los Enlaces de Contraloría Social (funcionario público estatal inmediato superior del Coordinador del Programa FAM y Coordinador del Programa FAM), a partir del mes de febrero procederán a coordinarse con el OEC, para llevar a cabo actividades de capacitación, promoción, difusión y seguimiento, de la Contraloría Social.

II. Promoción

- a. Los SES en Tlaxcala a través de la Representación Federal a partir de enero realizan reuniones en las localidades Subsede por el Programa FAM, para promover la constitución de Comités de Contraloría Social.
- b. Para la constitución y registro de los Comités, los SES a través la Representación Federal promueven la realización de una reunión al inicio de la ejecución del Programa FAM, en la cual estén presentes los beneficiarios y los servidores públicos de la entidad, encargados de la ejecución del Programa FAM y el OEC respectivo. Dicha reunión tendrá como objeto lo siguiente:
- i. Acordar la constitución del Comité y elegir por mayoría de votos de los beneficiarios presentes en la reunión, a los integrantes del mismo, lo cual deberá hacerse constar por escrito en el (Anexo-1).
 - ii. En el Acta Constitutiva (Anexo-1) se deberá expresar la voluntad libre de los beneficiarios que hayan sido elegidos como Comité de Contraloría Social para ser considerados como "el Comité del Servicio" correspondiente. Adicionalmente el Acta deberá contener como mínimo obligatorio:
 - Nombre oficial del Programa (Fortalecimiento a la Atención Médica S200).
 - Vigencia del Comité (ejercicio fiscal 2020).
 - Fecha de constitución.

GOBIERNO DEL ESTADO DE TLAXCALA
SERVICIOS ESTATALES DE SALUD
PROGRAMA FORTALECIMIENTO A LA ATENCIÓN MÉDICA



GUÍA OPERATIVA DE CONTRALORÍA SOCIAL 2020

- Nombres de los beneficiarios que acordaron la constitución del Comité (**lista de asistencia de los beneficiarios presentes en la reunión**).
 - Circunscripción (Estado, Municipio y Localidad) a la que representará el Comité de Contraloría Social.
 - Mencionar que se promovió que la integración del Comité fuera de manera **equitativa** entre hombres y mujeres.
 - Datos de identificación de los beneficiarios elegidos como integrantes del Comité de Contraloría Social.
 - Domicilio legal de Comité de Contraloría Social.
 - Mecanismos e instrumentos que utilizará el Comité de Contraloría Social para el ejercicio de sus actividades.
- iii. Los **SES** a través de la **Representación Federal** verifican que los integrantes del Comité sean beneficiarios del Programa.³ Se apoyarán en la credencial de elector (emitida por el Instituto Nacional Electoral) para anotar la **CURP**; en ningún caso solicitarán copia de la credencial de elector.
- iv. Los **SES** a través de la **Representación Federal** asesoran a los Comités de Contraloría Social para la ejecución de sus actividades y responsabilidades y le proporcionan la información sobre la operación del Programa **FAM**, así como entregar en el periodo de **enero-abril** los Cronogramas de Visitas de las Unidades Médicas Móviles **UMM (Anexo-8)**. Las asesorías se capturan conforme a los plazos y metas establecidas en los **PETCS**.

³ Con las características operativas que se señalan en las Reglas de Operación vigentes para el ejercicio fiscal 2020, se establece que no es necesario integrar un padrón de beneficiarios específico para el Programa, para acceder a los servicios que brinde el Programa. El FAM es un Programa de extensión de cobertura y no discrimina ni condiciona los servicios de salud que se otorgan a través de las unidades médicas móviles.

Conforme a las Reglas de Operación 2020 del Programa, se reconocen como beneficiarios, como Instancia Normativa a las Entidades Federativas reconocidas por el artículo 43 de la Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos, que reciben la transferencia de recursos presupuestarios federales con carácter de subsidios a través de los Convenios para la operación del Programa.

GUÍA OPERATIVA DE CONTRALORÍA SOCIAL 2020

- v. Los **SES** a través de la **Representación Federal** a partir de **mayo** distribuyen en las localidades Subsede del *Programa FAM* el material de difusión (carteles) elaborado y proporcionado por la **DGPLADES**.
- vi. Los **SES** a través de la **Representación Federal** conjuntamente con los **OEC** promueven la instalación de buzones de quejas y denuncias en las localidades Subsede del *Programa FAM* y enviarán a la **DGPLADES** por medios electrónicos la evidencia de su instalación y operación.
- vii. Los **SES** a través de la **Representación Federal** conjuntamente con los **OEC** proporcionan asesoría respecto al funcionamiento y operación de la Contraloría Social a beneficiarios e integrantes de los Comités de Contraloría Social de cada una de las localidades Subsede del *Programa FAM*.
- viii. Los **SES** a través de la **Representación Federal** realizarán reuniones con los beneficiarios del *Programa FAM*, con la participación de integrantes de los Comités de Contraloría Social, para enterarse del estado que guarden las quejas y denuncias presentadas, así como demás acciones que contribuyan a mejorar la operación del *Programa FAM*.
- ix. Los **SES** a través de la **Representación Federal** elaboran, integran y **resguardan** las **minutas** de todas las reuniones que se realicen durante el ejercicio fiscal con beneficiarios del *Programa FAM*, con la participación de integrantes de los Comités de Contraloría Social, conforme al formato del **(Anexo-10)**. Las minutas serán firmadas al menos por un servidor público de la **Representación Federal**, un integrante del Comité de Contraloría Social y un Beneficiario.

II.A. Constitución de Comités de Contraloría Social

Para el *Programa FAM* es indispensable el establecimiento de mecanismos de participación social de los beneficiarios directos, tal y como se establece

GOBIERNO DEL ESTADO DE TLAXCALA
SERVICIOS ESTATALES DE SALUD
PROGRAMA FORTALECIMIENTO A LA ATENCIÓN MÉDICA

GUÍA OPERATIVA DE CONTRALORÍA SOCIAL 2020



en las Reglas de Operación vigentes a través de Comités de Contraloría Social.

Por lo anterior, la Contraloría Social la realizan los beneficiarios directos del Programa FAM, constituidos en Comités de Contraloría Social, por tanto, se constituirá un Comité por unidad médica móvil, de acuerdo al número de UMM que conforman el Convenio Específico de Colaboración en Materia de Transferencia de Recursos Presupuestarios Federales con el Carácter de Subsidios, para desarrollar el Programa de Fortalecimiento a la Atención Médica.

- a. Los SES a través de los Enlaces de Contraloría Social son responsables de ejecutar y documentar la estrategia de Contraloría Social del Programa FAM ejercida por los Comités locales de salud.
- b. Los SES a través de la Representación Federal a partir de febrero realizan reuniones de sensibilización con las autoridades de las localidades participantes, a fin de promover la instalación, organización y capacitación de los Comités de Contraloría Social.
- c. Los SES a través de la Representación Federal impulsan, respetando las formas de organización de las comunidades, la realización de reuniones de beneficiarios del Programa FAM para dar a conocer los objetivos de la Contraloría Social e invitarlos a instalar Comités promoviendo la integración equitativa entre hombres y mujeres.
- d. Los SES a través de la Representación Federal deben asistir a las reuniones de instalación de Comités de Contraloría Social e integrar y recopilar las minutas de dichas reuniones (Anexo-10).
- e. Los SES a través de la Representación Federal apoyan a los integrantes de los Comités en las dudas del llenado y recolección de firmas del Acta Constitutiva (Acta de Asamblea) (Anexo-1) los asesorarán en el llenado del Escrito Libre y asientan en la misma el conteo de la elección por mayoría de los integrantes de los Comités con la lista de asistencia de los beneficiarios presentes en la reunión.
- f. Los SES a través de la Representación Federal en un plazo no mayor a diez días hábiles posteriores a la habilitación del SICS, deben

GUÍA OPERATIVA DE CONTRALORÍA SOCIAL 2020

- registrar las actas constitutivas de los Comités para otorgarles la **constancia de registro** que emite el sistema como Comités de Contraloría Social del *Programa FAM*.
- i. El *Programa FAM* no abarca más de un ejercicio fiscal, por lo tanto, la **vigencia de las constancias de registro es anual**.
 - g. Los **SES** a través de las **Representación Federal** entregan a los integrantes de los Comités de Contraloría Social las **Constancias de Registro** que emite el **SICS**, dentro de un **plazo máximo de 30 días hábiles**, contados a partir de la fecha expedición de la constancia.
 - h. Los **SES** través de la **Representación Federal** verifican que los **Comités** permanezcan debidamente integrados durante todo el ejercicio fiscal considerando lo siguiente:
 - i. **La condición de integrante de un Comité se pierde por las siguientes causas:**
 - Muerte del integrante;
 - Separación voluntaria, mediante escrito dirigido a los miembros del Comité;
 - Acuerdo del Comité tomado por mayoría de votos;
 - Acuerdo de la mayoría de los beneficiarios del *Programa FAM*, y
 - Pérdida del carácter de beneficiario.
 - ii. En los casos señalados, el Comité designará de entre los beneficiarios del *Programa FAM* al integrante sustituto y lo hará del conocimiento por escrito a la **Representación Federal**, para que ésta verifique su calidad de beneficiario y, de ser procedente, lo registre como miembro del Comité, debiendo capturar los cambios respectivos en el **SICS** y expedir la constancia de registro con la actualización correspondiente.
 - i. Los **SES** a través de la **Representación Federal** establecen los mecanismos para la recopilación de los **Informes de Contraloría Social**, (Anexo-2) e **Informe Anual de Resultados del Comité de Contraloría Social a los Beneficiarios (Anexo-11)** elaborados por los **Comités de Contraloría Social**.

II.B Actividades de Difusión

A partir de la difusión de la oferta de servicios que otorga el *Programa FAM*, se promoverá fomentar la corresponsabilidad de los beneficiarios en el ejercicio de sus derechos y obligaciones del *Programa FAM*.

Las Actividades de Difusión comprenden:

- a. Características generales de la operación del *Programa FAM* en las localidades Subsede.
 - i. Las Actividades de Difusión deberán por lo menos integrar la siguiente información:
 - Características generales del servicio que otorga el *Programa* (tipo, monto, período de ejecución y fecha de entrega);
 - Requisitos para la entrega de servicios;
 - Derechos y obligaciones de los beneficiarios⁴;
 - Población a la que va dirigido el servicio del *Programa*;
 - Instancia Normativa, Instancia Ejecutora del *Programa FAM*, así como información para su contacto;
 - Medios institucionales para presentar quejas y denuncias;
 - Procedimientos para realizar las actividades de Contraloría Social, y;
 - Medidas para promover la equidad entre mujeres y hombres en la integración de los Comités de Contraloría Social
- b. Difusión de la Contraloría Social sobre la prestación de servicios del *Programa FAM* en el marco de los Comités Locales de Salud.
- c. Los *SES* a través de la *Representación Federal* desarrollan la campaña de difusión del *Programa FAM* que involucra las siguientes acciones de comunicación educativa:
 - i. Reproducción y distribución de medios impresos (carteles) para difundir las características y acciones del *Programa FAM*,

⁴ El Programa prevé la organización y operación efectiva de Equipos de Salud Itinerantes que brindan servicios de Atención Primaria a la Salud, sin discriminar por condiciones de género, edad, origen étnico, posición social, económica, capacidades diferentes o creencia religiosa.

GUÍA OPERATIVA DE CONTRALORÍA SOCIAL 2020

adecuando la información a las características propias de cada entidad federativa:

- El *Programa FAM* es iniciativa del Gobierno Federal y los **SES** son los responsables de su ejecución y del ejercicio de los recursos federales, por lo que cualquier anomalía debe ser reportada a sus respectivos órganos de control (**OIC**), (**OEC**) y fiscalización del servicio público para su atención.
- Los beneficiarios del *Programa FAM* pueden expresar sus quejas y denuncias, sin ser limitativo, a través de buzones, Comités de Contraloría Social, **OEC**, **OIC** y cualquier institución relacionada con la vigilancia y control del ejercicio de los recursos federales, destinados para la operación del *Programa*.
- Los **SES** a través de la **Representación Federal** junto con el **OEC** son los responsables de capacitar a los beneficiarios directos del *Programa FAM*, para que puedan realizar las actividades de Contraloría Social.
- Los **SES** a través de la **Representación Federal** y el **OEC** en las capacitaciones que realicen a los Comités, promueven que la integración de los Comités sea **equitativa por hombres y mujeres**.

d. Los equipos de salud itinerante otorgan entre otros servicios:

- Vacunación,
- Prevención, atención y control de enfermedades,
- Control del embarazo,
- Orientación alimentaria,
- Autocuidado de la Salud.

GOBIERNO DEL ESTADO DE TLAXCALA
SERVICIOS ESTATALES DE SALUD
PROGRAMA FORTALECIMIENTO A LA ATENCIÓN MÉDICA

GUÍA OPERATIVA DE CONTRALORÍA SOCIAL 2020



- Los equipos de salud itinerante otorgan sus servicios de forma gratuita con recursos públicos federales de forma concurrente con los **SES**.
 - Los equipos de salud itinerante de las **UMM** laboran de enero a diciembre, de acuerdo al Cronograma de visitas (**Anexo-8**), que se puede consultar con los Comités de Contraloría Social.
- f. Los **SES** a través de la **Representación Federal** apoyan la realización de la Contraloría Social en las localidades Subsede de las rutas del Programa **FAM** a fin de asegurar la vigilancia y transparencia en la prestación de los servicios de salud.
- g. Los **SES** a través de la **Representación Federal** llevan a cabo acciones de difusión de materiales alusivos a la Contraloría Social con los **OEC** a través de:
- i. Distribución de carteles en los que se destacan las características principales de la Contraloría Social.
 - ii. Distribución del escrito de los derechos y obligaciones de los beneficiarios del Programa **FAM** (**Anexo-12**).
- h. Los **SES** a través de la **Representación Federal** proporcionan en forma impresa a los Comités de Contraloría Social la información correspondiente a las Actividades de Difusión que incluye: la "**Guía para integrantes del Comité de Contraloría Social**", "**Las Funciones del Comité de Contraloría Social**" (**Anexo-7**) y el "**Cronograma de Visitas de las Unidades Médicas Móviles**" (**Anexo-8**) a efecto de que realicen las actividades concernientes a la Contraloría Social.
- i. Los **SES** a través de la **Representación Federal** conducen reuniones de trabajo con personal directivo de las **Jurisdicciones Sanitarias** en donde operan las **UMM** del Programa **FAM**, para promover el apoyo a las acciones de Contraloría Social.

GUÍA OPERATIVA DE CONTRALORÍA SOCIAL 2020

j. Los **SES** a través de la **Representación Federal** reproducen y distribuyen en las localidades Subsede del **Programa FAM**, Las Funciones del Comité de Contraloría Social" (**Anexo-7**):

k. Son funciones del Comité de Contraloría Social:

i. Solicitar a la Representación Federal, la información pública relacionada con la operación del mismo.

ii. Vigilar que:

- Se difunda información suficiente, veraz y oportuna sobre la operación del **Programa**.
- El ejercicio de los recursos públicos para la prestación de los servicios de salud sea oportunos, transparentes y con apego a lo establecido en las reglas de operación y, en su caso, en la normatividad aplicable.
- Los beneficiarios del **Programa** cumplan con los requisitos de acuerdo a la normatividad aplicable.
- Se cumpla con los períodos de ejecución de los servicios.
- Exista documentación comprobatoria del ejercicio de los recursos públicos y de la entrega de los servicios.
- El **Programa** no se utilice con fines políticos, electorales, de lucro u otros distintos a su objetivo.
- El Programa se ejecute en un marco de igualdad entre mujeres y hombres.
- Las autoridades competentes den atención a las quejas y denuncias relacionadas con la operación del **Programa**.
- Registrar en los **Informes (Anexo-2)** los resultados de las actividades de Contraloría Social realizadas, así como dar seguimiento, en su caso, a los mismos;
- Recibir las quejas y denuncias sobre la aplicación y ejecución del **Programa**, recabar la información de las mismas y, en su caso, presentarlas junto con la información recopilada a la **Representación Federal** a efecto de que se tomen las medidas a que haya lugar, y
- Recibir las quejas y denuncias que puedan dar lugar al fincamiento de responsabilidades administrativas, civiles o penales, así como turnarlas a las autoridades competentes para su atención.

GOBIERNO DEL ESTADO DE TLAXCALA
SERVICIOS ESTATALES DE SALUD
PROGRAMA FORTALECIMIENTO A LA ATENCIÓN MÉDICA

GUÍA OPERATIVA DE CONTRALORÍA SOCIAL 2020



- Realizar el Informe Anual de Resultados del Comité de Contraloría Social a los Beneficiarios (Anexo-11), para su entrega a la Representación Federal.

II.B.1. Derechos y Obligaciones de los Beneficiarios

El diseño del escrito sobre los Derechos y Obligaciones de los Beneficiarios (Anexo-12) del Programa FAM:

a. Derechos de la población beneficiaria del Programa FAM:

- Recibir atención médica gratuita;
- Recibir servicios de salud efectivos, seguros, sensibles a la diversidad cultural, con pleno respeto de las prácticas culturales de la comunidad, que respondan a sus expectativas;
- Recibir información precisa, clara, oportuna y veraz, sobre la atención de su salud y riesgos de los procedimientos diagnósticos, terapéuticos y quirúrgicos que se les indiquen o apliquen, así como la orientación necesaria acerca de alternativas de tratamiento;
- Decidir libremente sobre su atención.
- Otorgar o no, su consentimiento informado para recibir tratamientos o procedimientos diagnósticos y terapéuticos invasivos y/o quirúrgicos;
- Solicitar una Segunda Opinión, emitida por personal médico del Sistema Nacional de Salud, acerca del diagnóstico, pronóstico o tratamiento relacionados con su estado de salud;
- Contar con un expediente clínico;
- Recibir los medicamentos necesarios;
- Recibir la atención médica integral y ser tratado con dignidad, respeto y confidencialidad;
- Tener un acceso equitativo a la atención;
- Ser referido a establecimientos de atención médica con mayor Capacidad Resolutiva cuando así lo requiera su estado de salud;

GUÍA OPERATIVA DE CONTRALORÍA SOCIAL 2020

- xii. Recibir información sobre mecanismos de acceso y obtención de servicios de atención médica en los establecimientos que para tal efecto se designen;
- xiii. Recibir los servicios que brindan las UMM, de acuerdo con la calendarización establecida en cada entidad federativa;
- xiv. Presentar quejas y denuncias por falta o inadecuada prestación de los servicios, así como recibir información acerca de los procedimientos, plazos y formas en que se atenderán las consultas, quejas y denuncias;
- xv. Recibir la Cartilla de Salud que les corresponda, de acuerdo con su edad y sexo, y
- xvi. Conocer la información del Programa, conforme a las disposiciones jurídicas aplicables en materia de transparencia y acceso a la información pública.

b. Obligaciones de la población beneficiaria del Programa:

- i. Adoptar conductas de promoción de la salud y prevención de enfermedades;
- ii. Colaborar con el equipo de salud, informando verazmente y con exactitud sobre sus antecedentes, necesidades y problemas de salud;
- iii. Informarse acerca de los riesgos y alternativas de los procedimientos terapéuticos que se le indiquen o apliquen, así como de los procedimientos de consultas, quejas y denuncias;
- iv. Cumplir con las recomendaciones, prescripciones, tratamientos o procedimientos generales a los que haya aceptado someterse;
- v. Llevar a la práctica las recomendaciones emitidas por el equipo de salud itinerante y el auxiliar de la salud;
- vi. Ejercer la corresponsabilidad en el autocuidado de su salud;
- vii. Dar un trato respetuoso al equipo de salud itinerante de las UMM, así como a los otros usuarios y sus acompañantes;
- viii. Hacer uso responsable de los servicios de salud;

GOBIERNO DEL ESTADO DE TLAXCALA
SERVICIOS ESTATALES DE SALUD
PROGRAMA FORTALECIMIENTO A LA ATENCIÓN MÉDICA



GUÍA OPERATIVA DE CONTRALORÍA SOCIAL 2020

- ix. Informarse sobre los procedimientos que rigen el funcionamiento de los establecimientos para el acceso y servicios de atención médica;
- x. Asistir a las actividades de capacitación para el autocuidado de la salud;
- xi. Participar activamente en la identificación de causas y soluciones a los problemas de salud de su comunidad, y
- xii. Presentar la Cartilla Nacional de Salud correspondiente, al momento de solicitar atención médica.

II.C. Plan de Capacitación

- a. Los **SES** a través de los Enlaces de Contraloría Social establecen contacto con el **OEC** para desarrollar las actividades de difusión, promoción, capacitación, asesoría y seguimiento de Contraloría Social.
 - i. Los **SES** a través de la **Representación Federal** asisten a la capacitación en materia de Contraloría Social a cargo de la **DGPLADES**.
 - ii. Los **SES** a través de la **Representación Federal** reciben materiales impresos y/o electrónicos proporcionados por la **DGPLADES**, para su reproducción y desarrollo de la capacitación y difusión.
- b. Los **SES** a través de la **Representación Federal** realizan la capacitación a los **Comités de Contraloría Social** y a los Equipos de Salud Itinerantes (médicos, odontólogos, enfermeras y promotores de salud) de las **UMM del Programa**.
- c. Los **SES** a través de la **Representación Federal** coordinan las capacitaciones que se realicen en las localidades Subsede con el apoyo del **OEC** y de los **Jefes Jurisdiccionales**.
- d. Los **SES** a través de la **Representación Federal** levantan reportes de Participantes de los Cursos de Capacitación sobre Contraloría Social (**Anexo-3**), con ellos se integra el Informe Estatal de Resultados de Capacitación sobre Contraloría Social (**Anexo-4**).
- e. Las capacitaciones que realicen los **SES** a través de la **Representación Federal** deben registrarse en el **SICS**, dentro de los diez días hábiles a su realización; previa habilitación del **SICS**.

GOBIERNO DEL ESTADO DE TLAXCALA
SERVICIOS ESTATALES DE SALUD
PROGRAMA FORTALECIMIENTO A LA ATENCIÓN MÉDICA

GUÍA OPERATIVA DE CONTRALORÍA SOCIAL 2020



II.C.1. Asesoría a Comités de Contraloría Social

- a. Las actividades de asesoría a Comités de Contraloría Social están a cargo de los **SES** a través de la **Representación Federal**.
- b. Los **SES** a través de la **Representación Federal** de **febrero** a **diciembre** se reúnen con beneficiarios e integrantes de Comités de Contraloría Social, para **promover la corresponsabilidad** en la entrega de la oferta de servicios de salud que proporciona el **Programa FAM**.
- c. Los **SES** a través de la **Representación Federal** llevan a cabo reuniones de asesoría a beneficiarios y Comités de Contraloría Social, las cuales pueden ser conjuntas con el **OEC**.

GUÍA OPERATIVA DE CONTRALORÍA SOCIAL 2020

- d. Los SES a través de la Representación Federal levantan minutas (Anexo-10) de las reuniones con beneficiarios e integrantes de Comités de Contraloría Social y las registran en el SICS.
- e. Para facilitar el proceso de asesoría a beneficiarios e integrantes de Comités de Contraloría Social, los SES a través de la Representación Federal, en las capacitaciones entregarán impresa la Guía para integrantes del Comité de Contraloría Social.

III. Seguimiento

III.A. Procedimiento de atención de quejas y denuncias

- a. La Representación Federal pone al alcance de los beneficiarios del Programa FAM los números telefónicos y cuentas de correo electrónico tanto propios como del OEC, para presentar quejas y denuncias sobre las acciones de promoción, prevención y prestación de servicios de salud de las unidades médicas móviles:

Tlaxcala

SERVICIOS ESTATALES DE SALUD EN TLAXCALA

DR. Rene Lima Morales

Secretario de Salud y Directora General del O.P.D. Salud de Tlaxcala

Domicilio: Ignacio Picazo Nte. No. 25

Col. Centro, Santa Ana Chiautempan, Tlax. C.P. 90800
Tlaxcala.

Tel: (246) 46 21060

COORDINACION DE FORTALECIMIENTO A LA ATENCIÓN MÉDICA

Dr. Juan Faustino Dorantes Dávila

Coordinador del Programa FAM

Domicilio: Ignacio Picazo Nte. No. 25

Col. Centro, Santa Ana Chiautempan, Tlax. C.P. 90800

GOBIERNO DEL ESTADO DE TLAXCALA
SERVICIOS ESTATALES DE SALUD
PROGRAMA FORTALECIMIENTO A LA ATENCIÓN MÉDICA

GUÍA OPERATIVA DE CONTRALORÍA SOCIAL 2020



Tlaxcala.

Tel: (246) 46 21060 ext. 8006, 8061

CONTRALORÍA DEL EJECUTIVO DEL ESTADO DE TLAXCALA

C.P. María Maricela Escobar Sánchez

Contralor del Ejecutivo

Domicilio: Ex Rancho la Aguanaja S/N

San Pablo Apetatitlán, Tlaxcala.

Tel: (246) 4650900 ext. 2113 y 2114

DGPLADES

Av. Marina Nacional 60 Mezzanine (Piso 1), Col. Tacuba,
Alcaldía Miguel Hidalgo, C.P. 11410, Ciudad de México.

Por Correo:

gabriela.rodriquezh@salud.gob.mx

gustavo.ortiz@salud.gob.mx

Por Vía Telefónica:

Tel: 01 (55) 5062-1600; 5062-1700 ext. 51206 y 51220.

SECRETARÍA LA FUNCIÓN PÚBLICA

Av. Insurgentes Sur No. 1735, P.B. Módulo 3, Col. Guadalupe Inn,
Alcaldía Álvaro Obregón, C.P. 01020, Ciudad de México.

- **Sistema Integral de Denuncias Ciudadanas (SIDE):**
<https://sidec.funcionpublica.gob.mx/#/>
- **Vía correspondencia:** Envía tu escrito a la Dirección General de Denuncias e Investigaciones de la Secretaría de la Función Pública en Av. Insurgentes Sur No. 1735, Piso 2 Ala Norte, Guadalupe Inn, Álvaro Obregón, CP 01020, Ciudad de México.
- **Vía telefónica:** En el interior de la República al 01 800 11 28 700 y en la Ciudad de México 2000 2000
- **Presencial:** En el módulo 3 de la Secretaría de la Función Pública ubicado en Av. Insurgentes Sur 1735, PB, Guadalupe Inn, Álvaro Obregón, Código Postal 01020, Ciudad de

México.

- **Vía chat:** Apps para dispositivos móviles "Denuncia la corrupción"
- **Vía correo electrónico:** contraloriasocial@funcionpublica.gob.mx
- **Plataforma Denuncia Ciudadana de la Corrupción:**
Ciudadanos Alertadores Internos y Externos de la Corrupción (para casos graves de corrupción y en los que se requiera confidencialidad):
<https://alertadores.funcionpublica.gob.mx/>

b. Los **SES** a través de la **Representación Federal** junto con los Comités de Contraloría Social, atienden el siguiente procedimiento, para la captación y atención de quejas y denuncias:

- i. Solicitar a la persona que la presenta, describa detalladamente el asunto que se trata.
- ii. Preguntar al quejoso o denunciante si tiene pruebas, y en caso afirmativo, debe solicitarlas para entregarlas junto con la queja
- iii. Recibir la queja y dar un acuse al interesado.
- iv. Leer la queja y la información que se incluya en la misma.
- v. En caso de que la queja esté relacionada con la ejecución del *Programa FAM*, el Comité debe:
 - Reunirse con la **Representación Federal** y solicitar la solución de la queja, además de dejar constancia que la presentó formalmente.
 - Informar al interesado sobre la solución que se dio al asunto.
- vi. Si la queja puede dar lugar a responsabilidades administrativas, civiles o penales relacionadas con el *Programa FAM*, debe:
 - Presentarla con la información previamente recopilada, a la autoridad competente el número de registro con el que le recibieron la queja o denuncia, así como preguntar y escribir el nombre de la persona a quien se la entregaron.

GOBIERNO DEL ESTADO DE TLAXCALA
SERVICIOS ESTATALES DE SALUD
PROGRAMA FORTALECIMIENTO A LA ATENCIÓN MÉDICA

GUÍA OPERATIVA DE CONTRALORÍA SOCIAL 2020



- Acudir, en el plazo establecido por la autoridad competente, para dar seguimiento a la respuesta que se emita.
 - Informar al interesado, y al final del año a su localidad en asamblea pública sobre las respuestas que le hayan dado al respecto de la queja presentada.
- C. Los **SES** a través de la **Representación Federal** informan (a través de escrito, asamblea comunitaria, medios electrónicos) a los Comités de Contraloría Social las resoluciones de las quejas y denuncias presentadas.
- d. Los **SES** a través de la **Representación Federal** recopilan las quejas y denuncias que se captan en los buzones, para su canalización oficial al **OEC** u **OIC** o cualquier otra instancia de control y fiscalización del servicio público, para su atención.
- i. La **Representación Federal** recopila las quejas y denuncias presentadas por los beneficiarios del **Programa** o por los Comités de Contraloría Social a través de los medios a su disposición como buzones, vía telefónica, medios electrónicos, etc., en el Formato de Quejas y denuncias (**Anexo-9**) para reportarlas a sus respectivos órganos de control (**OEC**) y fiscalización del servicio público.
 - ii. La **Representación Federal** al recopilar las quejas y denuncias de los Comités de Contraloría Social, **les asignan un número de registro para su control y seguimiento** y elaboran la minuta de la reunión.
 - iii. La **Representación Federal** levantará minuta de cada reunión que lleve a cabo con los Comités.
- e. Los **SES** a través de la **Representación Federal** remitirán mediante oficio dirigido a la IN un **Informe de Quejas y Denuncias** cada cuatrimestre (**3 de abril, 3 de agosto y 3 de diciembre**), respecto al

GUÍA OPERATIVA DE CONTRALORÍA SOCIAL 2020

estatus que guardan la presentación, atención y seguimiento de las quejas y denuncias hacia la operación del Programa.

- i. Dado que el calendario laboral de las UMM del Programa FAM, no necesariamente abre los días primero de cada mes, ni cierra los días 30 o 31 de cada mes; para facilitar la recopilación e integración mensual de las quejas y denuncias; su presentación oficial ante la IN y ésta a su vez ante la UORCS será cada cuatrimestre.
- ii. El Informe de Quejas y Denuncias presentará en forma acumulativa cortes mensuales al último día hábil de cada mes.

III.B. Registro de información en el SICS.

- a. El SICS está diseñado para que la DGPLADES y los SES a través de la Representación Federal capturen la información de su ámbito de competencia, a través de los perfiles de usuarios establecidos por la SFP.
- b. Los SES a través de la Representación Federal registran las metas en el SICS de las acciones de Contraloría Social.
- c. Los Comités de Contraloría Social llenan un Informe (Anexo-2) por cada una de las UMM en el periodo octubre-noviembre y lo entregan a la Representación Federal, para su registro en el SICS.
- d. Los SES a través de la Representación Federal recaban en las localidades Subsede, los Informes (Anexo-2) en el periodo octubre-noviembre para su registro en el SICS.
- e. Los Comités de Contraloría Social se apoya en el Informe (Anexo-2) para la elaboración del Informe Anual de Resultados del Comité de Contraloría Social a los Beneficiarios (Anexo-11).
- f. Los SES a través de la Representación Federal recaban en el periodo noviembre-diciembre de los Comités de Contraloría Social el Informe de Resultados del Comité de Contraloría Social a los Beneficiarios (Anexo-11).

GOBIERNO DEL ESTADO DE TLAXCALA
SERVICIOS ESTATALES DE SALUD
PROGRAMA FORTALECIMIENTO A LA ATENCIÓN MÉDICA

GUÍA OPERATIVA DE CONTRALORÍA SOCIAL 2020



- g. Los SES a través de la Representación Federal registran el Anexo-11 en el SICS dentro de los diez hábiles posteriores a su recopilación en el apartado de Reuniones con Comités, adicionalmente informan a través de un oficio al OEC, que en cumplimiento a los numerales vigésimo tercero, cuarto y quinto de los Lineamientos, que dichos informes han sido elaborados por los Comités y recopilados por la Representación Federal.
- h. Los SES a través de la Representación Federal registran en el SICS:
- i. La información correspondiente a las UMM (Apoyos) del Programa FAM.
 - ii. Las actividades de promoción.
 - iii. El registro de los Comités de Contraloría Social.
 - iv. Las minutas de reuniones con los Comités y beneficiarios.
 - v. Las respuestas de los Informes de Contraloría Social.
- i. En el SICS se registran por cada servicio (CLUES) las localidades en las que se encuentran los Comités de Contraloría Social, el resto de las localidades de la ruta se mencionan de forma cuantitativa en el cuadro de observaciones incluyendo número total de localidades en ruta y municipios en cobertura; por tanto este mismo criterio de asignación aplica para el registro de las capacitaciones, acciones de difusión, promoción e informes.
- j. El registro de información del PATCS validado por la UORCS y del PETCS validado por la DGPLADES, se describe a continuación:

ACTIVIDADES A REGISTRAR EN EL SICS, 2020			
N°	Descripción	Responsable	Periodo
1	Capturar el PATCS.	Instancia Normativa	Dentro de los diez días hábiles a partir de la recepción de oficio de validación y de la habilitación del SICS por parte de la UORCS para la IN y SES.
2	Capturar la Guía Operativa.	Instancia Normativa	Dentro de los diez días hábiles a partir de la recepción de oficio de validación y de la habilitación del SICS por parte de la UORCS para la IN y SES.

GOBIERNO DEL ESTADO DE TLAXCALA
SERVICIOS ESTATALES DE SALUD
PROGRAMA FORTALECIMIENTO A LA ATENCIÓN MÉDICA

GUÍA OPERATIVA DE CONTRALORÍA SOCIAL 2020

3	Capturar el Esquema Operativo .	Instancia Normativa	Dentro de los diez días hábiles a partir de la recepción de oficio de validación y de la habilitación del SICS por parte de la UORCS para la IN y SES .
4	Capturar la distribución de los formatos y diseños de los materiales de difusión entregados a los SES a través de las Representaciones Federales.	Instancia Normativa	Dentro de los diez días hábiles a partir de la recepción de oficio de validación y de la habilitación del SICS por parte de la UORCS para la IN y SES .
5	Capturar la distribución de los materiales de capacitación realizada.	Instancia Normativa	Al final de cada trimestre a partir de la habilitación del SICS por parte de la UORCS para la IN y SES .
6	Capturar el PETCS .	Ejecutora Estatal (SES/RF)	Junio-Julio* y de la habilitación del SICS por parte de la UORCS para la IN y SES .
7	Capturar las acciones de promoción de Contraloría Social.	Ejecutora Estatal (SES/RF)	Junio-Diciembre* y de la habilitación del SICS por parte de la UORCS para la IN y SES .
8	Registrar la información de los Apoyos (CLUES) en ejecución con presupuesto federal autorizado.	Ejecutora Estatal (SES/RF)	Junio-Diciembre* y de la habilitación del SICS por parte de la UORCS para la IN y SES .
9	Capturar los Comités de Contraloría Social constituidos.	Ejecutora Estatal (SES/RF)	En un plazo no mayor a diez días hábiles posteriores a la fecha de su constitución y de la habilitación del SICS por parte de la UORCS para la IN y SES .
10	Generar las constancias de registro del SICS y entregarlas a los Comité de Contraloría Social.	Ejecutora Estatal (SES/RF)	En un plazo máximo de 30 días hábiles, contados a partir de la fecha expedición de la constancia.
11	Capturar reuniones con los beneficiarios y/o integrantes de Comités.	Ejecutora Estatal (SES/RF)	Dentro de los 15 días hábiles siguientes a su celebración y de la habilitación del SICS por parte de la UORCS para la IN y SES .
12	Captura de las actividades de capacitación.	Ejecutora Estatal (SES/RF)	Dentro de los 20 días hábiles posteriores a su ejecución y de la habilitación del SICS por parte de la UORCS para la IN y SES .
13	Capturar los Informe de los Comités de Contraloría Social (Anexo-2).	Ejecutora Estatal (SES/RF)	Octubre-Noviembre
14	Capturar los Informes Anuales de Resultados de los Comités de Contraloría Social (Anexo-11).	Ejecutora Estatal (SES/RF)	Noviembre-Diciembre

*) **Nota:** Los periodos de ejecución de las actividades pueden variar en atención a los procesos electorales que se celebren (tanto federales como locales), con el objeto de cumplir las restricciones normativas en materia electoral.

k. Los **SES** a través de los Enlaces de Contraloría Social (funcionario público estatal inmediato superior del Coordinador del Programa FAM y el Coordinador del Programa FAM) implementan las acciones del plan de mejora, a partir de los **Informes** de Contraloría Social.