

ESQUEMA DE CONTRALORÍA SOCIAL



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. Programas de trabajo que conforma la Instancia Normativa para firma de las Instancias Ejecutoras y, en su caso, los que Oficinas de Representación Federal convengan con los Órganos Estatales de Control. 3
2. Actividades de Contraloría Social y los procedimientos para realizarlas, así como los medios por los cuales se difundirá la información relacionada con el programa federal.....4
3. Responsables de promover la constitución de los Comités de Contraloría Social y de proporcionar la capacitación y asesoría a los mismos, así como de la captación de sus informes..... 5
4. Mecanismos de seguimiento de las actividades de Contraloría Social, así como de sus resultados..... 6
5. Actividades a desarrollar por los Comités de Contraloría Social 6
6. Mecanismos para presentar quejas y denuncias..... 7





Introducción

La Ley General de Desarrollo Social en su artículo 69, señala que “Se reconoce a la Contraloría Social como el mecanismo de los beneficiarios de manera organizada, para verificar el cumplimiento de las metas y la correcta aplicación de los recursos públicos asignados a los programas de desarrollo social”.

Asimismo, de acuerdo con lo establecido en los *Lineamientos para la Promoción y Operación de la Contraloría Social en los Programas Federales de Desarrollo Social, publicados en el Diario Oficial de la Federación el 11 de octubre de 2023*; el Programa IMSS-Bienestar emite el presente Esquema 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.

1. Programas de trabajo que conforma la Instancia Normativa para firma de las Instancias Ejecutoras y, en su caso, los que Oficinas de Representación Federal convengan con los Órganos Estatales de Control.

La Unidad del Programa IMSS-Bienestar (Instancia Normativa), conforma el Programa de Trabajo de las Instancias Ejecutoras (PTIE) y lo envía a los Equipos de Gestión, Asesoría y Seguimiento (EGAS) y Equipos Multidisciplinarios de Supervisión (EMS) que fungen como Oficinas de Representación Federal: para ser entregados y firmados por los Hospitales Rurales (Instancias Ejecutoras); en el cual se establecen las actividades de promoción, operación y seguimiento de Contraloría Social, los responsables, las metas, medidas de unidad y el calendario de ejecución.

Los EGAS o EMS, podrán acordar un Programa Estatal de Trabajo de Contraloría Social con Órganos Estatales de Control (OEC), 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; d) Capacitar a personas servidoras públicas del Hospital Rural; personas beneficiarias del Programa y Aval Ciudadano respecto al mecanismo



de Contraloría Social; y e) Recopilar los informes de los Comités de Contraloría Social.

2. Actividades de Contraloría Social y los procedimientos para realizarlas, así como los medios por los cuales se difundirá la información relacionada con el programa federal.

Por operatividad y conectividad la Unidad del Programa IMSS-Bienestar será la responsable de conformar el PTIE y designar a los enlaces de los Hospitales Rurales, así como de centralizar la información referente a la Contraloría Social par su registro en el Sistema Informático de Contraloría Social (SICS):

La Unidad del Programa IMSS-Bienestar como Instancia Normativa realizará las siguientes actividades:

- Designar a la persona servidora pública que fungirá como enlace de Contraloría Social de la Instancia Normativa y de las Instancias Ejecutoras;
- Diseñar, elaborar y entregar los documentos normativos de Contraloría Social (Esquema, Guía Operativa y Programa Anual Trabajo de Contraloría Social) a la Coordinación General de Vinculación con la Sociedad, a través de la Coordinación de Vinculación con Ciudadanos y Organizaciones Sociales y Civiles, de la Secretaría de la Función Pública (SFP), para realizar el proceso de revisión y validación;
- Entregar los documentos normativos de Contraloría Social validados a EGAS y EMS, para su entrega a los Hospitales Rurales.
- Publicar en su portal institucional los documentos normativos de Contraloría Social validados por la Coordinación de Vinculación con Ciudadanos y Organizaciones Sociales y Civiles;
- Elaborar y asignar material de difusión y de capacitación;
- Capacitar y asesorar a las personas servidoras públicas de las Instancias Ejecutoras;
- Asignar los materiales de difusión y capacitación a los Hospitales Rurales.
- Aprobar los Programas de Trabajo de los EGAS y EMS, para las Instancias Ejecutoras.
- Elaborar un informe de resultados de Contraloría Social;
- Dar seguimiento a la captación, atención y canalización de las denuncias, quejas y/o sugerencias que los comités o personas beneficiaria presenten;
- Registrar información en el SICS en el perfil de Instancia Normativa.

Los Hospitales Rurales como Instancias Ejecutoras realizarán las siguientes actividades:

- Promover la constitución de los Comités de Contraloría Social;



- Capacitar y asesorar a las personas que integran los Comités de Contraloría Social;
- Elaborar, reproducir y entregar el material de capacitación y difusión a los Comités de Contraloría Social;
- Realizar reuniones con las personas beneficiarias e integrantes de los Comités de Contraloría Social;
- Recopilar los Informes del Comité de Contraloría Social y enviarlos a la Unidad del Programa IMSS-Bienestar.
- Captar, atender, canalizar y dar seguimiento a las denuncias, quejas y/o sugerencias que los comités o personas beneficiarias presenten y
- Dar seguimiento a las actividades de Contraloría Social.

Una vez validados y aprobados los documentos normativos de Contraloría Social, la Unidad del Programa IMSS-Bienestar; difundirá en su página de internet <http://www.imss.gob.mx/imss-bienestar/contraloria/documentos> y notificará a los EGAS, EMS y Hospitales Rurales para que puedan consultar dichos documentos.

La Unidad del Programa IMSS-Bienestar difundirá la información del Programa y del mecanismo de Contraloría Social mediante correo electrónico, carteles de servicio, díptico de las funciones del aval ciudadano, de los derechos de los pacientes y cápsulas informativas.

La Unidad del Programa IMSS-Bienestar proporcionará material de difusión a los EGAS y EMS, para que a su vez lo asignen e instruyan a los Hospitales Rurales para entregarlos a los Comités de Contraloría Social y a las personas beneficiarias en reuniones o por medios disponibles locales. Adicionalmente, los Hospitales Rurales podrán elaborar materiales propios, previa autorización de la Unidad del Programa IMSS-Bienestar.

3. Responsables de promover la constitución de los Comités de Contraloría Social y de proporcionar la capacitación y asesoría a los mismos, así como de la captación de sus informes.

Los Hospitales Rurales serán los responsables de promover la constitución de los Comités de Contraloría Social y de proporcionar la capacitación y asesoría a los mismos, así como de la captación de sus informes. Los procedimientos para realizar dichas actividades serán descritos en la Guía Operativa.



4. Mecanismos de seguimiento de las actividades de Contraloría Social, así como de sus resultados.

La Unidad del Programa IMSS-Bienestar registrará en el SICS las actividades de promoción de la Contraloría Social realizadas considerando los siguientes perfiles:

En el perfil Instancia Normativa se registrarán:

- Documentos normativos de Contraloría Social;
- Actividades de seguimiento;
- Características del programa federal;
- Presupuesto;
- Tipos de beneficios que otorga el programa federal;
- Creación y administración de usuarios y cuentas de la instancia ejecutora;
- Distribución de los materiales de difusión y capacitación y
- Eventos de capacitación y asesoría.

En el Perfil Instancia Ejecutora se registrarán:

- Programa de Trabajo de Contraloría Social de los Hospitales Rurales;
- Actividades de seguimiento;
- Distribución de los materiales de difusión y capacitación;
- Eventos de capacitación y asesoría;
- Reuniones;
- Beneficios (apoyo, obra o servicios vigilados);
- Comités de Contraloría Social e
- Informes de Comités de Contraloría Social.

La Unidad del Programa IMSS-Bienestar dará el seguimiento de las actividades de promoción de Contraloría Social realizadas por los Hospitales Rurales mediante solicitud de informes que ésta defina.

Derivado de sus actividades de seguimiento, presentará a la Coordinación de Vinculación con Ciudadanos y Organizaciones Sociales y Civiles, en el primer bimestre del ejercicio fiscal siguiente, un informe de resultados de Contraloría Social, identificando las áreas de oportunidad en la implementación de acciones de mejora o correctivas.

5. Actividades a desarrollar por los Comités de Contraloría Social

Los Comités de Contraloría Social podrán realizar las siguientes actividades:

- I. Solicitar a la Unidad del Programa IMSS-Bienestar, EGAS, EMS u 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 sea oportuno, transparente, observante de las reglas de operación y, en su caso, de la normativa aplicable.
 - c. Las personas beneficiarias del Programa cumplan con los requisitos de acuerdo con la normativa aplicable.
 - d. Se cumpla con los periodos de ejecución y entrega de los beneficios; es decir, con el otorgamiento de los servicios de salud.
 - e. Exista documentación comprobatoria de la entrega del servicio de salud.
 - f. El Programa no se utilice con fines políticos, electorales, de promoción personal, de lucro u otros distintos a su objetivo.
 - 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.
- IV. Recibir y dar seguimiento a las quejas y denuncias sobre el otorgamiento de los servicios de salud, recabar la información de éstas y canalizarlas a las autoridades competentes para su atención.

6. Mecanismos para presentar quejas y denuncias.

En caso de detectar irregularidades en la ejecución del Programa se podrán presentar quejas o denuncias mediante los siguientes mecanismos:

Mecanismos de la Secretaría de la Función Pública:

Las denuncias podrán realizarse a través del Sistema Integral de Denuncias Ciudadanas (SIDECA) 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, Asesoría y Seguimiento, Equipos Multidisciplinarios de Supervisión y Dirección de los Hospitales Rurales.
- **Vía Telefónica:** A través de números telefónicos del Equipo Multidisciplinario, Zonales o del Hospital Rural.
- **Medios electrónicos:** Aquellos del Programa IMSS-Bienestar y los correos electrónicos que los equipos de conducción de las instancias ejecutoras dispongan para tal fin.

Órgano Interno de Control del IMSS:

- **En línea:** <https://sidec.funcionpublica.gob.mx>.
- **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 las Instancias Ejecutoras.