

COMISIÓN NACIONAL DE PROTECCIÓN SOCIAL EN SALUD

GUÍA OPERATIVA DE CONTRALORÍA SOCIAL PROGRAMA “SEGURO POPULAR”

2019



SALUD
SECRETARÍA DE SALUD



**SEGURO
POPULAR**
COMISIÓN NACIONAL DE
PROTECCIÓN SOCIAL EN SALUD



Contenido

Presentación	3
Marco Normativo	4
I. Objetivo	6
II. Programa Anual de Trabajo de Contraloría Social (PATCS)	7
III. Programa estatal de Trabajo de Contraloría Social (PETCS)	7
IV. Actividades de Difusión	8
V. Constitución y Registro de Comités	10
VI. Capacitación y Asesoría	21
VII. Integración de Informes de Comité	22
VIII. Mecanismo para captar quejas y denuncias	24
IX. Procedimiento para la Captura en el Sistema Informático de Contraloría Social (SICS)	25
X. Operación y Seguimiento	25
XI. Actividades de Coordinación	26
XII. Plazos	26
XIII. Meta	27
XIV. Glosario	28
Anexo 1	28
Anexo 2	29
Anexo 3	30
Anexo 4	31
Anexo 5	32



Presentación

La Comisión Nacional de Protección Social en Salud (CNPSS), es un órgano desconcentrado de la Secretaría de Salud (SS) con autonomía técnica, administrativa y operativa que se encarga del financiamiento a las entidades federativas para la prestación de los servicios de salud a la población beneficiaria del Sistema de Protección Social en Salud (SPSS); trabaja de manera coordinada con los Organismos Públicos Descentralizados de los Regímenes Estatales de Protección Social en Salud (OPD REPSS) y los proveedores de servicios de salud públicos o privados en las Entidades Federativas.

El SPSS tiene como componente operativo al “Seguro Popular”, y su objetivo principal es el de brindar protección financiera a la población no derechohabiente, mediante un esquema de aseguramiento de salud, público y voluntario, a fin de financiar el costo de los servicios para la población que lo requiera; las intervenciones que cubre el programa se incluyen en el Catálogo Universal de Servicios de Salud (CAUSES), el Fondo de Protección contra Gastos Catastróficos (FPGC) y el Seguro Médico Siglo XXI.

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

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



desarrollo de infraestructura en salud a partir de los recursos que reciban.

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

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

Lo anterior con la finalidad de dar seguimiento, supervisión y vigilancia del cumplimiento de las metas y acciones comprometidas en el Programa, así como de la correcta aplicación de los recursos públicos asignados al mismo.

Marco Normativo

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

Se alinea al *Eje General 2 “Bienestar”* del proyecto presentado por el Titular del Ejecutivo al Congreso de la Unión del Plan Nacional de Desarrollo 2019-2024, así como al *Objetivo 2.4 “Promover y garantizar el acceso efectivo, universal y gratuito de la población a los servicios de salud, la asistencia social y los medicamentos, bajo principios de participación social, competencia técnica, calidad médica, pertinencia cultural y trato no discriminatorio”*, y a la estrategia 2.4.4 *“Mejorar los procesos de vinculación entre el sector salud y la población, promoviendo la participación ciudadana, con énfasis en el trato digno e incluyente, no discriminatorio y con especial enfoque en la población con diversidad sexual y de género”*, enfocándose en garantizar el ejercicio de los Derechos Sociales, efectividad de acceso a la seguridad social y a los servicios de salud básicos.

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



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

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

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

Lo que se relaciona con el **artículo 77 bis 37** en el que refiere que los beneficiarios del Sistema de Protección Social en Salud tendrán además de los derechos establecidos en el artículo anterior, los siguientes:

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



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

La CNPSS y los OPD REPSS, atendiendo a su ámbito de competencia, promoverán la participación de las personas beneficiarias del Programa a través de la integración y operación de Comités de Contraloría Social, para el seguimiento, supervisión y vigilancia del cumplimiento de las metas y acciones comprometidas en el Programa, así como de la correcta aplicación de los recursos públicos asignados al mismo.

El Programa deberá sujetarse a lo establecido en los Lineamientos para la promoción y operación de la Contraloría Social en los programas federales de desarrollo social publicados en el Diario Oficial de la Federación el 28 de octubre de 2016, con el fin de promover y realizar las acciones necesarias para la integración y operación de la Contraloría Social, bajo el Esquema y Programa Anual de Contraloría Social validado por la Secretaría de la Función Pública y siguiendo los procedimientos de la presente Guía Operativa del Programa.

I. Objetivo

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



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

La CNPSS a través de la DGCEF, elaborará el PATCS (Anexo 1); en el cual se precisará el total de actividades a realizar, relativas a la Contraloría Social, así como las fechas compromiso y metas a seguir.

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

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

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

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

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

Este documento deberá apegarse a las siguientes etapas:

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



- Todos los servidores públicos designados para realizar actividades de Contraloría Social, deberán tener conocimiento del PETCS.

IV. Actividades de Difusión

El objetivo general del Programa “Seguro Popular”, es financiar mediante un esquema público de aseguramiento médico universal, la atención de las personas que no sean derechohabientes de alguna institución de Seguridad Social y que hayan recibido los servicios, medicamentos y los insumos esenciales requeridos para el diagnóstico y tratamiento de los padecimientos que se encuentren incluidos en el Catalogo Universal de Servicios de Salud (CAUSES) y en el Fondo de Protección contra Gastos Catastróficos (FPGC).

Por tal razón, las medidas para garantizar la atención e igualdad entre mujeres y hombres son equitativas y varían de acuerdo con los contextos externos no determinadas por el Programa.

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

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

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

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

La instancia normativa realizará actividades de difusión mediante la página de internet www.gob.mx/salud/seguropopular, y redes sociales.

La difusión de la Contraloría Social del Sistema de Protección Social en Salud, va dirigida a:



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

El material de difusión, conforme a lo establecido en la Disposición Décimo Tercera del “Acuerdo por el que se establecen los lineamientos para la promoción y operación de la Contraloría Social en los programas federales de desarrollo social” publicados en el Diario Oficial de la Federación el 28 de octubre de 2016, contendrá la información siguiente:

- I. Características generales del Sistema de Protección Social en Salud (SPSS), tales como: tipo, monto, período de ejecución y fecha de entrega;
- II. Requisitos para la afiliación al SPSS;
- III. Derechos y obligaciones de los beneficiarios;
- IV. Población a la que va dirigido el Seguro Popular, y su cobertura;
- V. Instancia Normativa, Representaciones Federales, Instancia Ejecutora y órganos de control.
- VI. Medios institucionales para presentar quejas y denuncias tales como: Centro de Atención Telefónica, Sistema Unificado de Gestión, portal del SIDEC y aplicación móvil;
- VII. Procedimientos para realizar las actividades de contraloría social, y
- VIII. Medidas para promover la equidad entre mujeres y hombres en la integración de los Comités de Contraloría Social.

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

Las instancias ejecutoras (OPD REPSS) realizarán actividades de difusión, mismas que tendrán la finalidad de fomentar el interés para la constitución de Comités de Contraloría Social y Comités Activos de Contraloría Social, entre la población beneficiaria.



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

En virtud de que no se proporcionan recursos para Contraloría Social, cada Estado es responsable de las acciones que se implementen para la difusión del Programa “Seguro Popular”. Adicionalmente los beneficiarios integrantes de Comités podrán realizar actividades de difusión entre la población beneficiaria y en su localidad.

Asimismo, las instancias ejecutoras (OPD REPSS), en cumplimiento al numeral Décimo Séptimo de los Lineamientos para la Promoción y Operación de la Contraloría Social, podrán coordinarse con organizaciones de la sociedad civil, así como las instituciones académicas, quienes podrán apoyar en las actividades de difusión de la contraloría social. Se realizará una capacitación previa por parte de las instancias ejecutoras hacia las organizaciones de la sociedad civil, y las instituciones académicas, la instancia ejecutora deberá registrar las capacitaciones en el SICS.

Información de contacto

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

Los contactos de apoyo en la CNPSS son los siguientes:

Dirección General de Coordinación con Entidades Federativas.
Teléfono: (0155) 50903600 ext. 57264

V. Constitución y Registro de Comités

a) Comités de Contraloría Social

Los Comités de Contraloría Social son las formas de organización social que integran los beneficiarios del SPSS “Seguro Popular” y que



preferentemente hayan recibido los servicios, medicamentos e insumos esenciales requeridos para el diagnóstico y tratamiento de los padecimientos que se encuentren incluidos en el Catálogo Universal de Servicios de Salud (CAUSES) y en el Fondo de Protección contra Gastos Catastróficos (FPGC).

Comités de Contraloría Social

Integrados por al menos tres beneficiarios que soliciten ejercer su derecho de constituir comités de contraloría social, sesionarán cada que sea requerido por los integrantes y finalizará cuando los integrantes del comité así lo acuerden.

Comités Activos de Contraloría Social

Integrados por al menos tres beneficiarios diagnosticados con enfermedades crónicas que soliciten ejercer su derecho de constituir comités de contraloría social, sesionarán al menos una vez al mes y finalizará cuando los integrantes del comité así lo acuerden.

- b) Requisitos de afiliación al Sistema de Protección Social en Salud para obtener la calidad de beneficiario

Para ser afiliado al Sistema de Protección Social en Salud, es necesario acudir a alguno de los Módulos de Afiliación y Orientación que se encuentran en los establecimientos de salud acreditados, debiendo cubrir los siguientes requisitos:

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

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



c) Integración y registro

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

La constitución de los Comités se hará en las localidades en las que se ejecute el Programa “Seguro Popular”, atendiendo a las características operativas del mismo y a lo establecido en la Estrategia Marco de Contraloría Social vigente, emitida por la Unidad de Operación Regional y Contraloría Social de la Secretaría de la Función Pública. La constitución de Comités de Contraloría Social será en cuando menos 3 establecimientos de salud acreditados por Entidad Federativa, los cuales hayan recibido más quejas durante 2018 en el SUG y en el CAT de la CNPSS.

Asimismo, para la constitución formal de los Comités, los OPD REPSS, deberán realizar una reunión de inducción al inicio de la ejecución del Programa, en la cual deberán estar presentes los beneficiarios integrantes de comité y los servidores públicos de las entidades federativas encargados de la ejecución del programa, y en su caso, los servidores públicos del Órgano Interno de Control Estatal. Al menos se realizará una reunión por OPD REPSS, y esta tendrá la finalidad de promover la realización de actividades de contraloría social, así como de que expresen sus necesidades, opiniones, quejas, denuncias y peticiones relacionadas con el Programa “Seguro Popular”, deberá levantarse minuta, misma que será registrada en el SICS, a más tardar los cinco días hábiles posteriores a la conclusión de cada reunión.

Las unidades de salud acreditadas en las cuales se llevará a cabo la difusión y constitución de Comités de Contraloría Social será en por lo menos tres de las cinco opciones enviadas por la Instancia Normativa, derivado del análisis estadístico de los 5 establecimientos de salud que hayan recibido más número de quejas durante el 2018 y derivado de las circunstancias particulares de cada entidad federativa.



Los beneficiarios del Programa acordarán la constitución del Comité de Contraloría Social, y estos se integrarán con al menos tres beneficiarios, y el gestor del seguro popular fungirá como guía de apoyo o asesor de los mismos, cada Comité estará integrado por un número no de integrantes beneficiarios.

Los comités serán constituidos con cuando menos tres beneficiarios sin parentesco alguno entre sí. Sin embargo, por la naturaleza del programa “Seguro Popular”, cada uno de los integrantes del comité con carácter de beneficiarios podrá ser suplido por sus parientes de preferencia con póliza de afiliación.

Los Comités de Contraloría Social sesionarán cuando menos una vez cada dos meses y los Comités Activos de Contraloría Social sesionarán cuando menos una vez al mes.

Podrán ser candidatos a integrar los Comités de Contraloría Social, los beneficiarios, entendiéndose beneficiario como las personas que cuenten con póliza de afiliación al “Seguro Popular” vigente y que hayan recibido o estén en proceso de recibir los servicios, medicamentos y los insumos esenciales requeridos para el diagnóstico y tratamiento de los padecimientos que se encuentren incluidos en el CAUSES y en el FPGC.

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

Estos eventos podrán registrarse en los establecimientos de salud acreditados de las 32 Entidades Federativas, en los municipios con mayor número de quejas, solicitudes de gestión y sugerencias, de acuerdo con la información obtenida por el Centro de Atención Telefónica de la CNPSS 01 800 POPULAR (7678527) y/o por el Sistema Unificado de Gestión (SUG).

Del mismo modo, se considera mejor opción el registro de los beneficiarios procurando la equidad de género, el cual representará a un Comité de Contraloría Social, para efectos de captura de información en el Sistema Informático de Contraloría Social (SICS), a fin de llenar el formato de Registro de Contraloría Social (Anexo 2), equivalente al escrito libre y que contendrá el nombre del Programa, ejercicio fiscal 2019, la representación y domicilio del Comité, mismo que el Enlace de Contraloría Social registrará en el SICS, de acuerdo



con lo establecido en la Estrategia Marco de Contraloría Social, emitida por la Unidad de Operación Regional y Contraloría Social de la Secretaría de la Función Pública, quien lo subirá escaneado en el SICS en el apartado denominado “Escrito Libre”; así como los mecanismos e instrumentos que utilizará el Comité para el ejercicio de sus actividades, contenidas en el Informe del Comité (Anexo 3).

El Gestor del Seguro Popular, apoyará a los Comités de Contraloría Social a elaborar el escrito libre (Anexo 2) para solicitar su registro y se le otorgará copia de la Constancia de Participación (Anexo 4) al finalizar las actividades.

Al registro de cada Comité que se constituya se le deberá asignar un número por cada localidad, siendo estas acciones necesarias a cubrir por las características del SICS. Finalmente, cuando decidan los integrantes del Comité la conclusión del mismo, el Gestor del Seguro Popular y/o el Enlace de Contraloría Social, expedirá a más tardar los 10 días hábiles posteriores a la conclusión del mismo, la constancia de participación del Comité de conformidad en lo establecido en la Estrategia Marco.

El Anexo 5 “encuesta de satisfacción al beneficiario” será un documento estadístico interno para informar a la Dirección General de Gestión de Servicios de Salud sobre la percepción de la calidad en la prestación de los servicios de salud. El Anexo en cita será llenado por cada uno de los integrantes del Comité a la conclusión del mismo.

La instancia ejecutora enviará a la instancia normativa, el Anexo 5, a más tardar los primeros cinco días hábiles posteriores al llenado de la Constancia de Participación (Anexo 4).

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

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

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

d) Funciones del Comité



Las actividades a realizar por los Comités de Contraloría Social deberán apearse a lo establecido en la disposición Vigésimo Primera del “Acuerdo por el que se establecen los Lineamientos para la Promoción y Operación de la Contraloría Social en los Programas Federales de Desarrollo Social” publicados el 28 de octubre de 2016 en el Diario Oficial de la Federación, que a la letra dice:

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

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

- II. *Vigilar que:*
 - a) *Se difunda información suficiente, veraz y oportuna sobre la operación del programa federal.*

 - b) *El ejercicio de los recursos públicos para las obras, apoyos o servicios sea oportuno, transparente y con apego a lo establecido en las reglas de operación y, en su caso, en la normatividad aplicable.*

 - c) *Los beneficiarios del programa federal cumplan con los requisitos de acuerdo a la normatividad aplicable.*

 - d) *Se cumpla con los períodos de ejecución de las obras o de la entrega de los apoyos o servicios.*

 - e) *Exista documentación comprobatoria del ejercicio de los recursos públicos y de la entrega de las obras, apoyos o servicios.*

 - f) *El programa federal no se utilice con fines políticos, electorales, de lucro u otros distintos al objeto del programa federal.*

 - g) *El programa federal 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 federal.*

- III. *Registrar en los Informes del Comité, los resultados de las actividades de Contraloría Social realizadas, así como dar seguimiento a los mismos;*



- IV. *Recibir las quejas y denuncias sobre la aplicación y ejecución de los Programas Federales, recabar la información para verificar la procedencia de las mismas y, en su caso, presentarlas junto con la información recopilada a la representación federal o la Entidad Federativa o Municipio encargado de la ejecución del Programa Federal, a efecto de que se tomen las medidas a que haya lugar, y*
- V. *Recibir las quejas y denuncias que puedan dar lugar al fincamiento de responsabilidades administrativas, civiles o penales relacionadas con los Programas Federales, así como turnarlas a las autoridades competentes para su atención. [...]*

Funciones de los beneficiarios integrantes del comité:

- Convocar a reuniones del Comité de Contraloría Social del Programa “Seguro Popular”.
- Asistir a la Reuniones convocadas por los beneficiarios integrantes del comité o el Gestor del Seguro Popular.
- Mantener contacto permanente con el Gestor del Seguro Popular, para obtener la información del programa “Seguro Popular”, de la Contraloría Social, y de los medios y contactos para presentar quejas y denuncias, con el propósito de que se difunda entre la población beneficiaria del establecimiento de salud y de su comunidad.
- Contestar el anexo 5 antes de la conclusión del Comité y entregarlo al Gestor del Seguro Popular.
- Registrar en la sección de comentarios o sugerencias del Anexo 5, la información que haya observado durante la prestación del servicio.
- Notificar problemas, quejas, sugerencias y observaciones al enlace de la instancia normativa al teléfono: 50903600 extensiones: 57361 y 57236.
- Recibir los materiales de difusión de Contraloría Social que le entregue el Gestor del Seguro Popular, distribuirlos y colocarlos en su localidad y en el establecimiento de salud.
- Recibir y canalizar al Gestor del Seguro Popular las quejas, sugerencias, y solicitudes de gestión que presenten los beneficiarios.
- En caso de no recibir solución a las quejas, sugerencias y solicitudes de gestión, informar al enlace de la instancia



normativa al teléfono: 50903600 extensiones: 57361 y 57236, haciendo mención que son integrantes de un Comité de Contraloría Social o en su caso turnarlas a las contralorías estatales o la Secretaría de la Función Pública.

- Promover y fomentar que los beneficiarios del programa se involucren en la vigilancia de la prestación del servicio médico y la conducta de los servidores públicos.
- Asegurar que se requirieran los anexos del 2 al 5, 5 sin injerencia de terceros, si existiera algún tipo de presión, denunciar el hecho a la contraloría estatal y/o al Órgano Interno de Control de la CNPSS.

Funciones de vigilancia de los Comités de Contraloría Social:

Verificar que en el establecimiento de salud acreditado:

- No exista ningún tipo de propaganda política, religiosa o de alguna organización.
- Se atienda equitativamente tanto a hombres como mujeres.
- Que el servicio y la atención hacia los beneficiarios se brinde de manera, eficiente, eficaz y con calidez.
- No se niegue o dificulte el servicio médico o el trámite de afiliación a ninguna persona que cumpla con los requisitos.
- Que se realicen acciones de mejora para acortar los tiempos de espera para pasar a consulta.
- Que se brinde información clara sobre la enfermedad de los beneficiarios.
- Que se surtan los medicamentos cubiertos por la cartera de servicios del Programa.
- Que se brinde el servicio o se expida hoja de referencia y contrarreferencia para los estudios cubiertos por la cartera de servicios requeridos para la atención de las patologías o patologías diagnosticadas a los beneficiarios.

Funciones de los Gestores del Seguro Popular (asesoría y apoyo):

- Convocar a reuniones del Comité de Contraloría Social del Programa "Seguro Popular" a fin de realizar capacitaciones.
- Asistir a las reuniones convocadas por los beneficiarios integrantes del comité o por el propio Gestor del Seguro Popular.



- Mantener contacto permanente con el beneficiario, para proporcionar la información del programa “Seguro Popular”, de la Contraloría Social, y de los medios y contactos para presentar quejas y denuncias, con el propósito de que se difunda entre la población beneficiaria.
- Dar acompañamiento y asesoría continúa a los miembros del Comité para el correcto ejercicio de sus funciones.
- Asegurar que se requirieran los anexos del 2 al 5, sin injerencia de terceros, si existiera algún tipo de presión, denunciar el hecho a la contraloría estatal y/o al Órgano Interno de Control de la CNPSS.
- Proporcionar la información necesaria para el correcto desenvolvimiento de las actividades de los comités.
- Notificar problemas, quejas, sugerencias y observaciones al enlace de la instancia ejecutora y/o al enlace de la instancia normativa.
- Enviar evidencia al enlace de la instancia normativa y al enlace de la instancia ejecutora acerca de los trabajos de cada comité.
- Recibir y distribuir entre los beneficiarios los materiales de difusión de Contraloría Social.
- Recibir y atender las quejas, sugerencias, solicitudes de gestión que presenten los beneficiarios.
- Promover y fomentar que los beneficiarios del programa se involucren en la vigilancia de la prestación del servicio médico y la conducta de los servidores públicos.
- Brindar asesoría al beneficiario sobre la operación del Programa Federal y sus actividades.
- Realizar reuniones para constituir el Comité de Contraloría Social, y proporcionar información de manera clara y oportuna en materia de Contraloría Social a los beneficiarios que accedan a llenar el Informe del Comité (Anexo 3) y que serán considerados como un Comité a través del Registro de Contraloría Social (Anexo 2) que se deberán contestar previo egreso hospitalario del paciente.
- Constituir comités activos, los cuales deberán de sesionar por lo menos una vez al mes, en pacientes con enfermedades crónicas, los cuales su alta médica o seguimiento sea mayor a un mes. El cual concluirá con la captura de los anexos 3 y 4, una vez sean alcanzados los resultados planteados por cada comité, antes de



finalizar el año para el informe anual de las actividades realizadas.

- Elaborar una lista de registro, en donde se especifique el nombre del Programa, año fiscal, entidad, localidad y firma de todos los asistentes a la reunión, además de proporcionar copia de la Constancia de Participación (Anexo 4) a los integrantes de comité.
- Resguardar los informes, listas de asistencia, captar las quejas y denuncias sobre la ejecución del programa, recabar la información de las mismas y presentarlos ante el Enlace de Contraloría Social de la instancia ejecutora.

Funciones del Enlace de Contraloría Social:

- Dar cumplimiento al PATCS en tiempo y forma.
- Elaborar el PETCS y registrarlo en la plataforma del SICS (previa validación por la instancia normativa).
- Capacitar a los Servidores Públicos designados para las actividades en materia de Contraloría Social, así como a los beneficiarios del SPSS interesados en la participación de la Contraloría Social.
- Proporcionar a los Gestores del Seguro Popular, la información necesaria para el correcto desenvolvimiento de las actividades de los comités.
- Recabar los Registros de Contraloría Social (Anexo 2), Informes del Comité (Anexo 3) y Constancia de Participación (Anexo 4).
- Capturar en el SICS la información contenida en los informes recabados y lista de asistencia.
- Brindar la atención a las quejas y denuncias, a efecto de que se tomen las acciones a las que haya lugar.
- Por excepción en el presente ejercicio fiscal, elaborar dos informes trimestrales de los avances en las actividades de Contraloría Social en donde se deberá alcanzar el 50% de las metas programadas en el primer informe y el 100% de las metas programadas en el segundo informe, los periodos que se reportarán en cada informe serán: julio-septiembre y octubre-diciembre.
- Fomentar la constitución de comités activos, los cuales deberán de sesionar por lo menos una vez al mes, en pacientes con enfermedades crónicas, los cuales su alta médica o seguimiento sea mayor a un mes. El cual concluirá con la captura de los anexos 3 y 4, una vez sean alcanzados los resultados planteados



por cada comité, antes de finalizar el año para el informe anual de las actividades realizadas

- Reportar semestralmente los indicadores relativos a la Contraloría Social del Seguro Popular descritos en el Anexo VII "Indicadores de seguimiento a la operación y los términos de evaluación Integral del Sistema" del Acuerdo de Coordinación para la Ejecución del Sistema de Protección Social en Salud.
- Enviar escaneado el anexo 5 al enlace de la instancia normativa, a más tardar el quinto día hábil a partir de la conclusión de cada comité.
- Enviar en la primera semana de diciembre, los resultados del Anexo 5 "Encuesta de satisfacción del beneficiario" derivado del total de comités constituidos.

Funciones del Titular del OPD REPSS:

- Designar a los servidores públicos que realizarán las actividades de Contraloría Social: Enlace de Contraloría Social y Gestores del Seguro Popular.
- Difusión del Programa y de la Contraloría Social.
- Garantizar el cumplimiento de las metas establecidas en el presente documento y en el PATCS.
- Atender las quejas y denuncias de los beneficiarios del programa "Seguro Popular".
- Dar cumplimiento y seguimiento a las actividades establecidas en el PETCS.
- Garantizar que el Gestor y el Enlace de la Instancia Ejecutora (OPD REPSS) deberá mantener constante comunicación con el enlace de la Instancia Normativa (CNPSS) y enviará periódicamente listas de asistencia y evidencia fotográfica de las actividades de cada comité.

e) Causales de pérdida de calidad de integrante de un Comité

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

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

Vigencia del Comité:



Los Comités constituidos para realizar la Contraloría Social del Programa “Seguro Popular”, tendrán una vigencia relacionada con la prestación del servicio médico hasta el egreso del paciente, sin embargo, a fin de llevar un control, a petición escrita de los beneficiarios dirigida a la instancia normativa, los comités podrán ser plurianuales y realizar funciones de vigilancia en su establecimiento de salud.

VI. CAPACITACIÓN Y ASESORÍA

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

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

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

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

La DGCEF será la responsable de capacitar y asesorar a los OPD REPSS a través de videoconferencias, vía telefónica y correos electrónicos; asimismo los Enlaces de Contraloría Social, puedan acudir a las instalaciones de la CNPSS cuando así sea requerido.

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

La capacitación a los Comités se impartirá de acuerdo con lo establecido en la Estrategia Marco y a las características del Programa.



De igual modo, estará a cargo de los OPD REPSS a través de los Gestores del Seguro Popular, misma que se impartirá de manera presencial a través de pláticas y breves exposiciones, sobre la definición y los beneficios de la Contraloría Social; otorgando asesoría a los Comités de Contraloría Social en las reuniones que se lleven a cabo, para resolver dudas que tengan al desempeñar sus actividades.

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

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

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

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

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

Por consiguiente, el Acta de Registro del Comité de Contraloría Social (Anexo 2), será considerada como escrito libre y lista de asistencia, a efecto de no incrementar las cargas de trabajo del personal que llevará a cabo estas actividades, ya que no se cuenta con una figura única encargada del desarrollo del programa.

VII. Integración de Informes de Comité



La DGCEF será la encargada de distribuir a los Enlaces de Contraloría Social de las 32 Entidades Federativas, mediante correo electrónico, los Informes aplicables (Anexos 2, 3 y 4), para que, a su vez sean remitidos a los Gestores de las unidades médicas para la realización de las actividades de Contraloría Social del Programa “Seguro Popular”.

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

El Enlace de Contraloría Social, será responsable de recopilar los Informes originales, por lo que se deberá coordinar con el Gestor del Seguro Popular, quien resguardará los informes de forma mensual y los registrará en el SICS, igualmente realizará el escaneo del formato de Acta de Registro del Comité de Contraloría Social (Anexo 2) que deberá integrarse dentro del SICS.

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

En los Informes del Comité (Anexo 3), se plasmarán los resultados de las actividades de Contraloría Social que realizaron.

Derivado de que los beneficiarios requieren de hospitalización para recibir la atención de los servicios, medicamentos y los insumos esenciales necesarios para el diagnóstico y tratamiento de los padecimientos que se encuentren incluidos en el CAUSES y en el FPGC, en las unidades médicas de la administración pública, tanto federal como local, acreditados de su elección de los Regímenes Estatales de Protección Social en Salud, se debe realizar la aplicación de las Cédulas de Registro de Contraloría Social (Anexo 2) e Informes del Comité (Anexo 3) a los beneficiarios y entregara la constancia de participación (anexo 4), dicho procedimiento será ejecutado por el Enlace de Contraloría Social y/o el Gestor del Seguro Popular designado previamente por el OPD REPSS.

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



Al finalizar las Actividades se proporcionará copia de la Constancia de Participación (Anexo 4) a cada integrante de comité.

VIII. Mecanismo para Captar quejas y denuncias

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

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

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

Centro de Atención Telefónica (CAT), mecanismo de atención gratuito:

01800 POPULAR (7678527)

A través de página de internet:

www.gob.mx/salud/seguropopular

Redes Sociales:

www.facebook.com/SeguroPopular

Twitter Oficial: @Seguro_Popular

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

Asimismo, se podrán presentar denuncias en el portal del Sistema Integral de Denuncias Ciudadanas (SIDECA) de la Secretaría de la Función Pública a través de:

<https://sidec.funcionpublica.gob.mx/>

O a través de la aplicación móvil “Denuncia la corrupción”.



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

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

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

X. Operación y Seguimiento

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



- La CNPSS a través del PATCS, realizará la calendarización para la integración de las actividades.
- La CNPSS elaborará material de difusión con el fin de promocionar la Contraloría Social.
- La CNPSS a través de la Dirección General de Coordinación con Entidades Federativas *determina que los casos a observar* serán los que se encuentren incluidos en el CAUSES y en el FPGC, en las unidades médicas de la administración pública, tanto federal como local, acreditados.
- La CNPSS dará seguimiento a los Programas Estatales de Trabajo de Contraloría Social y a la captura de información en el SICS a nivel nacional.
- El representante del OPD REPSS será el responsable de entregar la información en tiempo y forma ante la CNPSS y por medio del SICS ante la SFP.
- La CNPSS anualmente recibirá un Informe ejecutivo de los OPD REPSS sobre las actividades de Contraloría Social y del registro de la información en el Sistema Informático diseñado por la SFP.
- La SFP a través del SICS podrá apoyar o dar seguimiento a la Contraloría Social del Sistema de Protección Social en Salud.
- Los resultados que se obtengan del Informe del Comité se registrarán en el SICS de la SFP.
- El enlace de la instancia ejecutora enviará escaneado el anexo 5 al enlace de la instancia normativa, al finalizar cada comité.

XI. Actividades de Coordinación

La CNPSS da cumplimiento a la difusión de Contraloría Social mediante el “Capítulo V de la transparencia y rendición de cuentas” de las Reglas de Operación del Fideicomiso del Sistema de Protección Social en Salud.

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

XII. Plazos

La CNPSS a través de la DGCEF, informará a los OPD REPSS de las Entidades Federativas acerca del mecanismo, las acciones y las fechas compromisos relativos a la Contraloría Social.



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

El Anexo 5 será enviado a la instancia normativa una vez que se entregue la Constancia de Participación (Anexo 4) a los miembros de cada comité.

XIII. Meta

Se tiene considerado operar la Contraloría Social en los 32 Estados; asimismo, por la naturaleza del Programa y a fin de evitar limitantes en los beneficiarios que soliciten la creación de un Comité de Contraloría Social, los casos a observar serán los que se encuentren cubiertos en el **CAUSES** y en el **FPGC de cada una de las unidades hospitalarias seleccionadas y que la CNPSS lleve a cabo el financiamiento.**

Derivado de lo anterior, la constitución de los comités en cada una de las 32 Entidades Federativas, está determinado de acuerdo al número de afiliados, de 1 a 500 mil afiliados se realizarán 2 comités de contraloría social, de 501 mil a 999 mil afiliados se realizarán 4 comités y así sucesivamente; de 1 a 999 mil afiliados se realizará un comité activo de contraloría social, de 1 millón un afiliado a 1 millón 999mil afiliados se realizarán 2 comités activos de contraloría social, y así sucesivamente.

Retomando que cada Comité estará conformado por tres beneficiarios y un gestor del seguro popular y el monto a vigilar para llevar a cabo las actividades de Contraloría Social, será el de cada afiliado denominado CÁPITA, cuyo valor actual autorizado por persona se hará de conocimiento a los OPD REPSS, sin embargo, dicho monto queda sujeto a cambio de manera anual, por cuestiones presupuestales, ya sea que se incremente o disminuya dicha suma.



La siguiente tabla muestra las Entidades Federativas que serán observadas y el número mínimo de comités que serán constituidos:

ENTIDAD FEDERATIVA	No. de Comités	No. Comités activos	Afiliados
Aguascalientes	2	1	379,862
Baja California	4	1	997,251
Baja California Sur	2	1	207,093
Campeche	2	1	474,324
Chiapas	14	4	3,470,352
Chihuahua	6	2	1,204,987
Ciudad De México	12	3	2,749,556
Coahuila De Zaragoza	4	1	705,599
Colima	2	1	253,182
Durango	4	1	736,363
Estado De México	30	8	7,114,973
Guanajuato	14	4	3,011,165
Guerrero	10	3	2,241,345
Hidalgo	8	2	1,666,161
Jalisco	14	4	3,014,388
Michoacán De Ocampo	10	3	2,309,934
Morelos	4	1	977,729
Nayarit	4	1	526,632
Nuevo León	6	2	1,191,656
Oaxaca	12	3	2,637,807
Puebla	14	4	3,349,337
Querétaro	4	1	881,601
Quintana Roo	4	1	600,393
San Luis Potosí	6	2	1,484,429
Sinaloa	6	2	1,054,648
Sonora	4	1	868,430
Tabasco	6	2	1,472,808
Tamaulipas	6	2	1,293,441
Tlaxcala	4	1	786,202
Veracruz De Ignacio De La Llave	18	5	4,050,186
Yucatán	4	1	949,958



Zacatecas	4	1	868,567
-----------	---	---	---------

XIV. Glosario

CNPSS: Comisión Nacional de Protección Social en Salud.

DGCEF: Dirección General de Coordinación con Entidades Federativas.

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

SS: Secretaria de Salud.

CAUSES: Catalogo Universal de Servicios de Salud.

CAT: Centro de Atención Telefónica.

FPGC: Fondo de Protección Contra Gastos Catastróficos.

SICS: Sistema Informático de Contraloría Social.

PATCS: Programa Anual de Trabajo de Contraloría Social.

PETCS: Programa Estatal de Trabajo de Contraloría Social.

SFP: Secretaría de la Función Pública.

SUG: Sistema Unificado de Gestión.

Anexo 2



ACTA DE REGISTRO DEL COMITÉ DE CONTRALORÍA SOCIAL 2019

i. Datos Generales del Comité de Contraloría Social

Nombre del Comité Número de Registro Fecha de Registro

--	--	--

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

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

iii. Acciones a Vigilar del Establecimiento de Salud

Descripción del Servicio que proporciona
Funciones de la Contraloría Social <ul style="list-style-type: none">• Verificar el buen funcionamiento del Sistema de Protección Social en Salud.
Mecanismo e Instrumentos <ul style="list-style-type: none">• Para el ejercicio de las actividades del presente Comité, será por medio del llenado de los Anexos (2,3 y 4) incluidos en la Guía Operativa 2019, que consisten en lo siguiente: Anexo 2: Acta de Registro del Comité de Contraloría Social 2019. Anexo 3: Informe del Comité de Contraloría Social, Seguro Popular 2019. Anexo 4: Constancia de Participación 2019.• Adicionalmente se anexa a la presente copia de la póliza de afiliación al Sistema de Protección Social en Salud e identificación oficial.• La instancia ejecutora proveerá del material de difusión (Tríptico)

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



Anexo 4



Constancia de Participación 2019

Datos Generales del Comité de Contraloría Social:

Fecha de Registro:

Nombre del Comité:

Número de Afiliación:

Ubicación o Dirección de la Unidad Médica:

Periodo de Servicio: _____

Datos de contacto del OPD REPSS:

Nombre del titular:

Correo electrónico:

Dirección:

Teléfono:

Nombre y firma del Servidor Público *quien emite esta constancia	Nombre y Firma del integrante del Comité. *La presente firma hace constar la Capacitación y Asesoría, la entrega de un Tríptico Informativo y una Constancia de Participación.



Anexo 5

Encuesta de satisfacción al beneficiario 2019

<p>1. ¿Alguna vez le han negado algún tipo de atención en este establecimiento?</p>	<p>Sí, ¿cuál fue el motivo?: _____</p> <p>No</p>																					
<p>2. Una vez en el establecimiento de salud, ¿cuánto tiempo tuvo que esperar para pasar a consulta?</p>	<p>Horas __ __ : __ __ Minutos</p>																					
<p>3. ¿Qué tan satisfecho (a) está con la atención médica recibida?</p>	<p>Escala del 1 al 10</p> <div style="border: 1px solid black; background-color: #ADD8E6; padding: 5px; display: inline-block;">10 = MUY SATISFECHO</div>																					
<p>4. ¿Le dieron información clara sobre su enfermedad o el motivo por el que acude a este establecimiento?</p>	<p>Sí No</p>																					
<p>5. ¿Le dieron alguna receta para surtir medicamentos?</p>	<p>Sí No</p>																					
<p>6. ¿Le surtieron todos los medicamentos?</p>	<p>Surtimiento completo (Todos los medicamentos) Surtimiento parcial (Algunos medicamentos) No surtieron (Ningún medicamento)</p>																					
<p>7. ¿Compró medicamentos y/o material médico para su atención?</p>	<p>Sí, (especifique): _____ No</p>																					
<p>8. ¿Sabe que tiene derecho a solicitar una segunda opinión con respecto a su atención médica?</p>	<p>Sí No</p>																					
<p>9. ¿Tuvo que pagar por algún estudio durante su atención dentro del establecimiento?</p>	<table border="1" style="width: 100%; border-collapse: collapse;"> <thead> <tr> <th style="width: 40%;">Estudios</th> <th style="width: 10%;">Sí</th> <th style="width: 10%;">No</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>Laboratorio</td> <td></td> <td></td> </tr> <tr> <td>Rayos X</td> <td></td> <td></td> </tr> <tr> <td>Tomografía</td> <td></td> <td></td> </tr> <tr> <td>Endoscopia</td> <td></td> <td></td> </tr> <tr> <td>Otros (especifique):</td> <td></td> <td></td> </tr> <tr> <td>No Aplica</td> <td colspan="2"></td> </tr> </tbody> </table>	Estudios	Sí	No	Laboratorio			Rayos X			Tomografía			Endoscopia			Otros (especifique):			No Aplica		
Estudios	Sí	No																				
Laboratorio																						
Rayos X																						
Tomografía																						
Endoscopia																						
Otros (especifique):																						
No Aplica																						
<p>10. ¿Recibió un trato digno?</p>	<p>Sí No (especifique): _____</p>																					



SALUD
SECRETARÍA DE SALUD



**SEGURO
POPULAR**
COMISIÓN NACIONAL DE
PROTECCIÓN SOCIAL EN SALUD

Gustavo E. Campa 54, Guadalupe Inn, Álvaro Obregón, Ciudad de México, C.P. 01020, Tel. 50903600