



CUARTA SESIÓN ORDINARIA DEL COMITÉ DE CONTROL Y DESEMPEÑO INSTITUCIONAL 2019

Secretaría de Salud

Gobierno de Puebla

CUARTA SESIÓN ORDINARIA DEL COMITÉ DE CONTROL Y DESEMPEÑO INSTITUCIONAL DE LA SECRETARÍA DE SALUD Y DE LOS SERVICIOS DE SALUD DEL ESTADO DE PUEBLA (EN LO SUBSECUENTE "EL COCODI") CORRESPONDIENTE AL AÑO 2019.

En la Cuatro Veces Heroica Puebla de Zaragoza, siendo las diez horas del día quince de octubre del año dos mil diecinueve, en la Sala de Juntas de la Coordinación de Planeación, Evaluación, Desarrollo y Operación de los Servicios de Salud del Estado de Puebla, ubicada en el edificio "El Portalillo", calle 6 Norte No. 603, colonia Centro, Puebla, Puebla, se reunieron los CC. Jorge Francisco Sánchez Santa Ana, Subsecretario de Planeación, Evaluación, Desarrollo y Operación de la Secretaría de Salud, Coordinador de Planeación, Evaluación, Desarrollo y Operación de los Servicios de Salud del Estado de Puebla, Presidente Suplente, Secretario Técnico y Coordinador de Control Interno de "EL COCODI"; Patricia Montalvo Paquini, Titular del Órgano Interno de Control en los Servicios de Salud del Estado de Puebla y Vocal Propietaria de "EL COCODI"; José Alberto Pumián Toledo, Director de Asuntos Jurídicos de la Secretaría de Salud y de los Servicios de Salud del Estado de Puebla y Vocal Propietario de "EL COCODI"; José Rafael Sánchez Olvera, Subdirector de Control y Gestión Financiera de la Dirección de Operación de Obra, Bienes, Servicios Generales y Procesos de Gestión de los Servicios de Salud del Estado de Puebla y Vocal Propietario de "EL COCODI"; Diana Haydée Galicia Morales, Directora de Planeación y Programación de los Servicios de Salud del Estado de Puebla, Secretaria Ejecutiva del Comité de Ética y Prevención de Conflictos de Interés de la Secretaría de Salud y de los Servicios de Salud del Estado de Puebla y Auxiliar de Control Interno de "EL COCODI"; Sagrario Villamil Delgado, Directora de Evaluación de los Servicios de Salud de los Servicios de Salud del Estado de Puebla e Invitada Permanente de "EL COCODI"; Adriel Vázquez Viveros, Titular de la Unidad de Gestión Social de los Servicios de Salud del Estado de Puebla e Invitado de "EL COCODI" y Enrique Montaudon Ramírez, Director General del Régimen Estatal de Protección Social en Salud e Invitado de "EL COCODI"; por lo que con fundamento en el "Acuerdo por el que se emiten los Lineamientos para la Integración y Funcionamiento de los Comités de Control y Desempeño Institucional" suscrito por el Secretario de la Contraloría del Gobierno del Estado con fecha veinticuatro de septiembre del dos mil dieciocho, se lleva a cabo la Cuarta Sesión Ordinaria de "EL COCODI", correspondiente al año 2019, conforme al siguiente:

ORDEN DEL DÍA

- I. Declaración del quórum legal, de conformidad con el artículo 17, fracción I del Acuerdo por el que se emiten los Lineamientos para la Integración y Funcionamiento de los Comités de Control y Desempeño Institucional.
II. Aprobación del orden del día, de conformidad con el artículo 17, fracción II del Acuerdo por el que se emiten los Lineamientos para la Integración y Funcionamiento de los Comités de Control y Desempeño Institucional.
III. Ratificación del Acta de la Tercera Sesión Ordinaria de 2019, de fecha dieciséis de julio de 2019, de conformidad con el artículo 17, fracción III del Acuerdo por el que se emiten los Lineamientos para la Integración y Funcionamiento de los Comités de Control y Desempeño Institucional.
IV. Seguimiento de Acuerdos tomados por el Comité en sesiones previas, de conformidad con el artículo 17, fracción IV, inciso a del Acuerdo por el que se emiten los Lineamientos para la Integración y Funcionamiento de los Comités de Control y Desempeño Institucional.
V. Evolución de los riesgos, de conformidad con el artículo 17, fracción IV, inciso b del Acuerdo por el que se emiten los Lineamientos para la Integración y Funcionamiento de los Comités de Control y Desempeño Institucional.





## Secretaría de Salud

Gobierno de Puebla

VI. Avance del Programa de Trabajo de Control Interno (PTCI) 2019 – 2020, de conformidad con el artículo 17, fracción IV, inciso c del Acuerdo por el que se emiten los Lineamientos para la Integración y Funcionamiento de los Comités de Control y Desempeño Institucional. -----

VII. Avance del Informe Anual de Actividades del Comité de Ética y de Prevención de Conflictos de Interés, de conformidad con el artículo 17, fracción IV, inciso d del Acuerdo por el que se emiten los Lineamientos para la Integración y Funcionamiento de los Comités de Control y Desempeño Institucional. -----

VIII. Presentación del cumplimiento de metas y objetivos de los programas presupuestarios al primer trimestre del ejercicio 2019, de conformidad con los artículos 7, fracción IX y 17, fracción IV, inciso e, del Acuerdo por el que se emiten los Lineamientos para la Integración y Funcionamiento de los Comités de Control y Desempeño Institucional. -----

IX. Estado que guarda la atención de observaciones por acciones de fiscalización con corte al 30 de septiembre de 2019, de conformidad con los artículos 7, fracción X y 17, fracción V del Acuerdo por el que se emiten los Lineamientos para la Integración y Funcionamiento de los Comités de Control y Desempeño Institucional. -----

X. Acciones para el establecimiento de controles que atiendan las debilidades detectadas derivadas de quejas, denuncias, inconformidades y procedimientos administrativos de responsabilidades al 30 de septiembre de 2019, de conformidad con los artículos 7, fracción VIII y 17, fracción VI del Acuerdo por el que se emiten los Lineamientos para la Integración y Funcionamiento de los Comités de Control y Desempeño Institucional. -----

XI. Revisión y en su caso aprobación del calendario de Sesiones Ordinarias, para el ejercicio fiscal 2020, de conformidad con el artículo 17, inciso d, del Acuerdo por el que se emiten los Lineamientos para la Integración y Funcionamiento de los Comités de Control y Desempeño Institucional. -----

XII. Asuntos Generales, de conformidad con el artículo 17, fracción VII del Acuerdo por el que se emiten los Lineamientos para la Integración y Funcionamiento de los Comités de Control y Desempeño Institucional. -----

XIII. Revisión y Ratificación de acuerdos adoptados durante la Sesión, de conformidad con el artículo 17, fracción VIII del Acuerdo por el que se emiten los Lineamientos para la Integración y Funcionamiento de los Comités de Control y Desempeño Institucional. -----

### DESARROLLO DE LA SESIÓN

I. Declaración del quórum legal, de conformidad con el artículo 17, fracción I del Acuerdo por el que se emiten los Lineamientos para la Integración y Funcionamiento de los Comités de Control y Desempeño Institucional. -----

El C. Jorge Francisco Sánchez Santa Ana, en su carácter de Presidente Suplente y Secretario Técnico de "EL COCODI", con fundamento en los artículos 6, 9, fracciones I y III, 10, fracción I y 12 Lineamientos para la Integración y Funcionamiento de los Comités de Control y Desempeño Institucional, procede al pase de lista de asistencia y registro de las y los participantes, asentando que el representante de la Secretaría de Planeación y Finanzas, Lic. Luis Miguel Necochea Rodríguez, no se encuentra presente, asimismo hace constar que con la presencia de la mayoría de los integrantes de "EL COCODI", existe quórum legal para dar inicio a la sesión, por lo que es válida para los efectos a que haya lugar. -----





CUARTA SESIÓN ORDINARIA DEL COMITÉ DE CONTROL Y  
DESEMPEÑO INSTITUCIONAL 2019

Secretaría  
de Salud

Gobierno de Puebla

II. Aprobación del orden del día, de conformidad con el artículo 17, fracción II del Acuerdo por el que se emiten los Lineamientos para la Integración y Funcionamiento de los Comités de Control y Desempeño Institucional.-----

El C. Jorge Francisco Sánchez Santa Ana, en su carácter de Presidente Suplente y Secretario Técnico de "EL COCODI", procede a dar lectura al orden del día propuesto, de conformidad con lo dispuesto en los artículos 8, fracción III y 17, fracción II del Acuerdo por el que se emiten los Lineamientos para la Integración y Funcionamiento de los Comités de Control y Desempeño Institucional, el cual se somete a consideración de los presentes respecto de su aprobación, llegando a lo siguiente:-----

**ACUERDO No. COCODISSEP/01/2019/ORD-4:** Por unanimidad de votos, los miembros de "EL COCODI", aprueban el orden del día, de conformidad con los artículos 8, fracciones III y V y 17, fracción II del Acuerdo por el que se emiten los Lineamientos para la Integración y Funcionamiento de los Comités de Control y Desempeño Institucional.-----

III. Ratificación del Acta de la Tercera Sesión Ordinaria de 2019, de fecha dieciséis de julio de 2019, de conformidad con el artículo 17, fracción III del Acuerdo por el que se emiten los Lineamientos para la Integración y Funcionamiento de los Comités de Control y Desempeño Institucional.-----

Para el desahogo del tercer punto del orden del día, el Presidente Suplente y Secretario Técnico de "EL COCODI", solicita se omita la lectura del acta en referencia, por haberse circulado con antelación y somete a consideración su ratificación, solicitando levanten su mano los integrantes del Comité que se encuentren a favor, resultando:-----

**ACUERDO No. COCODISSEP/02/2019/ORD-4:** Los integrantes de "EL COCODI" ratifican el Acta de la Tercera Sesión Ordinaria, celebrada el día 16 de julio del 2019, de conformidad con los artículos 8, fracción V y 17, fracción III del Acuerdo por el que se emiten los Lineamientos para la Integración y Funcionamiento de los Comités de Control y Desempeño Institucional.-----

IV. Seguimiento de Acuerdos tomados por el Comité en sesiones previas, de conformidad con el artículo 17, fracción IV, inciso a del Acuerdo por el que se emiten los Lineamientos para la Integración y Funcionamiento de los Comités de Control y Desempeño Institucional.-----

En atención al cuarto punto del orden del día, el Presidente Suplente y Secretario Técnico de "EL COCODI", con fundamento en lo dispuesto por el artículo 8, fracción IV de los Lineamientos para la Integración y Funcionamiento de los Comités de Control y Desempeño Institucional, informa las acciones llevadas a cabo para el seguimiento de los acuerdos tomados en las sesiones previas y que forman parte de la presente acta como ANEXO UNO.-----

Finalizada la presentación, el Presidente Suplente, Secretario Técnico y Coordinador de Control Interno de "EL COCODI", pregunta a los integrantes, si tienen comentarios adicionales respecto al presente punto, a lo que contestan en sentido negativo, resultando:-----

**ACUERDO No. COCODISSEP/03/2019/ORD-4:** Los integrantes de "EL COCODI" toman de conocimiento sobre las acciones implementadas para el Seguimiento de los Acuerdos de las sesiones previas, de conformidad con los artículos 8,



## Secretaría de Salud

**Gobierno de Puebla**

*fracción V y 17, fracción IV, inciso a del Acuerdo por el que se emiten los Lineamientos para la Integración y Funcionamiento de los Comités de Control y Desempeño Institucional.*-----

**V. Evolución de los riesgos, de conformidad con el artículo 17, fracción IV, inciso b del Acuerdo por el que se emiten los Lineamientos para la Integración y Funcionamiento de los Comités de Control y Desempeño Institucional.**-----

Para el desahogo de este punto, el Presidente Suplente, Secretario Técnico y Coordinador de Control Interno de "EL COCODI", menciona que es importante identificar los Tipos de Riesgos y su clasificación del cuadrante en el que se encuentran dentro del Mapa de Riesgos, por lo que cede el uso de la palabra a la C. Diana Haydée Galicia Morales, Directora de Planeación y Programación y Auxiliar de Control Interno de "EL COCODI", quien informa a los presentes que derivado de la identificación de los tipos de riesgos y su clasificación, se presentan las actividades cumplidas y actividades en trámite de los procesos de Acreditación de Unidades Médicas, Atención Médica del Segundo y Tercer Nivel y las observaciones emitidas por Instancias Fiscalizadoras, solicitando que la información relativa a este punto obre como ANEXO DOS de la presente acta.-----

Una vez finalizada la exposición, el Presidente Suplente y Secretario Técnico de "EL COCODI", pregunta si existen comentarios, a lo que los presentes contestan en sentido negativo, por lo que se emite el siguiente:-----

*ACUERDO No. COCODISSEP/04/2019/ORD-4 Los integrantes de "EL COCODI" toman de conocimiento sobre la evolución de los riesgos del periodo 2019 - 2020, con fundamento en los artículos 8, fracción V, 17, fracción IV, inciso b del Acuerdo por el que se emiten los Lineamientos para la Integración y Funcionamiento de los Comités de Control y Desempeño Institucional.*-----

**VI. Avance del Programa de Trabajo de Control Interno (PTCI) 2019 – 2020, de conformidad con el artículo 17, fracción IV, inciso c del Acuerdo por el que se emiten los Lineamientos para la Integración y Funcionamiento de los Comités de Control y Desempeño Institucional.**-----

Para el desahogo del sexto punto del orden del día, el Presidente Suplente, Secretario Técnico y Coordinador de Control Interno de "EL COCODI", expone que en el Acuerdo No. COCODISSEP/11/2019/ORD-3 de la Tercera Sesión Ordinaria, se aprobaron los Programas de Trabajo de Control Interno (PTCI) 2019-2020; por lo que para informar a este Comité sobre las acciones relacionadas con el Programa de Trabajo de Control Interno cede el uso de la palabra a la C. Diana Haydée Galicia Morales, Directora de Planeación y Programación y Auxiliar de Control Interno de "EL COCODI", quien expone las actividades de los Procesos de Acreditación de Unidades Médicas, Atención Médica de Segundo y Tercer Nivel y las Observaciones emitidas por las Instancias Fiscalizadoras, que presentan un cumplimiento del 100%; por otro lado, las acciones en proceso se encuentran dentro de las fechas establecidas para su cumplimiento, solicitando se agregue al acta como ANEXO TRES.-----

En uso de la palabra, el Presidente Suplente, Secretario Técnico y Coordinador de Control Interno de "EL COCODI", manifestó que resulta conveniente someter a votación el presente punto, con el fin de dictar el acuerdo correspondiente, resultando:-----



CUARTA SESIÓN ORDINARIA DEL COMITÉ DE CONTROL Y  
DESEMPEÑO INSTITUCIONAL 2019

Secretaría  
de Salud

Gobierno de Puebla

ACUERDO No. COCODISSEP/05/2019/ORD-4: Los integrantes de "EL COCODI" se dan por enterados del avance del Programa de Trabajo de Control Interno (PTCI) 2019 - 2020, de conformidad con los artículos 8, fracción V y 17, fracción IV, inciso c del Acuerdo por el que se emiten los Lineamientos para la Integración y Funcionamiento de los Comités de Control y Desempeño Institucional.-----

De igual modo, el Presidente Suplente, Secretario Técnico y Coordinador de Control Interno de "EL COCODI", cede el uso de la palabra a la C. Diana Haydée Galicia Morales, Auxiliar de Control Interno de "EL COCODI", quien expone el programa de capacitación en materia de control interno, para dar cumplimiento a la actividad 3, acción 1, del Proceso derivado de las observaciones emitidas por Instancias Fiscalizadoras, solicitando se agregue como ANEXO CUATRO.-----

En uso de la palabra, el Presidente Suplente, Secretario Técnico y Coordinador de Control Interno de "EL COCODI", anunció que resulta conveniente someter a votación el presente punto, resultando el siguiente:

ACUERDO No. COCODISSEP/06/2019/ORD-4: Los integrantes de "EL COCODI" aprueban el programa de capacitación en materia de control interno, de conformidad con los artículos 26 y 27 de las Normas Generales de Control Interno para la Administración Pública del Estado de Puebla y 8, fracción V, del Acuerdo por el que se emiten los Lineamientos para la Integración y Funcionamiento de los Comités de Control y Desempeño Institucional.-----

VII. Avance del Informe Anual de Actividades del Comité de Ética y de Prevención de Conflictos de Interés, de conformidad con el artículo 17, fracción IV, inciso d del Acuerdo por el que se emiten los Lineamientos para la Integración y Funcionamiento de los Comités de Control y Desempeño Institucional.-----

Para el desahogo de este punto, el Presidente Suplente, Secretario Técnico y Coordinador de Control Interno de "EL COCODI", cede el uso de la palabra a la C. Diana Haydée Galicia Morales, Secretaria Ejecutiva del Comité de Ética y Prevención de Conflictos de Interés de la Secretaría de Salud y de los Servicios de Salud del Estado de Puebla, quien expone el avance de las actividades realizadas, solicitando que la información relativa al presente punto, obre como ANEXO CINCO de la presente acta.-----

Una vez finalizada la exposición, el Presidente Suplente, Secretario Técnico y Coordinador de Control Interno de "EL COCODI", manifestó que es conveniente someter a votación el presente punto, con el fin de llegar al acuerdo correspondiente, solicitando que los miembros del Comité que se encuentren a favor levanten su mano, por lo que se emite el siguiente:-----

ACUERDO No. COCODISSEP/07/2019/ORD-4: Los integrantes de "EL COCODI" toman de conocimiento el avance del Informe Anual de Actividades del Comité de Ética y de Prevención de Conflictos de Interés, de conformidad con los artículos 7, fracción VI, 8, fracción V y 17, fracción IV, inciso d, del Acuerdo por el que se emiten los Lineamientos para la Integración y Funcionamiento de los Comités de Control y Desempeño Institucional.-----

VIII. Presentación del cumplimiento de metas y objetivos de los programas presupuestarios al primer trimestre del ejercicio 2019, de conformidad con los artículos 7, fracción IX y 17,





CUARTA SESIÓN ORDINARIA DEL COMITÉ DE CONTROL Y  
DESEMPEÑO INSTITUCIONAL 2019

Secretaría  
de Salud

Gobierno de Puebla

fracción IV, inciso e, del Acuerdo por el que se emiten los Lineamientos para la Integración y Funcionamiento de los Comités de Control y Desempeño Institucional.-----

Para el desahogo del octavo punto, el Presidente Suplente, Secretario Técnico y Coordinador de Control Interno de "EL COCODI", informa que en seguimiento al Acuerdo No. COCODISSEP/06/2019/ORD-3 de la Tercera Sesión Ordinaria, los integrantes del Comité se dan por enterados que en la presente Sesión Ordinaria se presentaría el cumplimiento de metas y objetivos de los programas presupuestarios al primer trimestre del ejercicio 2019, al concluir cede el uso de la palabra a la C. Sagrario Villamil Delgado, Directora de Evaluación de los Servicios de Salud de los Servicios de Salud del Estado de Puebla e Invitada Permanente de "EL COCODI", quien presenta la información relativa al punto, solicitando se agregue como ANEXO SEIS de la presente acta.-----

Finalizada la presentación, el Presidente Suplente, Secretario Técnico y Coordinador de Control Interno de "EL COCODI", manifestó que resulta conveniente someter a votación el presente punto, con el fin de dictar el acuerdo correspondiente, resultando:-----

**ACUERDO No. COCODISSEP/08/2019/ORD-4:** Los integrantes de "EL COCODI" se dan por enterados del cumplimiento de metas y objetivos de los programas presupuestarios al primer trimestre del ejercicio 2019, de conformidad con los artículos 7, fracción IX, 8, fracción V y 17, fracción IV, inciso e, del Acuerdo por el que se emiten los Lineamientos para la Integración y Funcionamiento de los Comités de Control y Desempeño Institucional.-----

IX. Estado que guarda la atención de observaciones por acciones de fiscalización con corte al 30 de septiembre de 2019, de conformidad con los artículos 7, fracción X y 17, fracción V del Acuerdo por el que se emiten los Lineamientos para la Integración y Funcionamiento de los Comités de Control y Desempeño Institucional.-----

Para el desahogo de este punto el Presidente Suplente, Secretario Técnico y Coordinador de Control Interno de "EL COCODI", hace hincapié que es importante presentar las acciones realizadas para dar atención, seguimiento y solventación a las observaciones determinadas al 30 de septiembre del presente año, por lo que cede el uso de la palabra al C. José Alberto Poumián Toledo, Director de Asuntos Jurídicos de la Secretaría de Salud y de los Servicios de Salud del Estado de Puebla y Vocal de "EL COCODI", quien presenta el avance y situación que guardan las acciones antes referidas, derivado de las auditorías practicadas por las instancias fiscalizadoras, cuyo informe obra como ANEXO SIETE de la presente acta.-----

Una vez finalizada la exposición, el Presidente Suplente, Secretario Técnico y Coordinador de Control Interno de "EL COCODI", pregunta a los integrantes si existen comentarios adicionales, quienes contestan en sentido negativo, manifestando que resulta conveniente someter a votación el presente punto, resultando el siguiente:-----

**ACUERDO No. COCODISSEP/09/2019/ORD-4:** Los integrantes de "EL COCODI" toman de conocimiento sobre el estado que guarda la atención de observaciones por acciones de fiscalización con corte al 30 de septiembre de 2019, de conformidad con los artículos 7, fracción X, 8, fracción V y 17, fracción V del Acuerdo por el que se emiten los Lineamientos para la Integración y Funcionamiento de los Comités de Control y Desempeño Institucional.-----





CUARTA SESIÓN ORDINARIA DEL COMITÉ DE CONTROL Y  
DESEMPEÑO INSTITUCIONAL 2019

Secretaría  
de Salud

Gobierno de Puebla

X. Acciones para el establecimiento de controles que atiendan las debilidades detectadas derivadas de quejas, denuncias, inconformidades y procedimientos administrativos de responsabilidades al 30 de septiembre de 2019, de conformidad con los artículos 7, fracción VIII y 17, fracción VI del Acuerdo por el que se emiten los Lineamientos para la Integración y Funcionamiento de los Comités de Control y Desempeño Institucional. -----

Para el desahogo del décimo punto del orden del día, el Presidente Suplente, Secretario Técnico y Coordinador de Control Interno de "EL COCODI", cede el uso de la palabra a la C. Patricia Montalvo Paquini, Titular del Órgano Interno de Control en los Servicios de Salud del Estado de Puebla y Vocal de "EL COCODI", quien informa de las acciones para el establecimiento de controles que atiendan las debilidades detectadas derivadas de quejas, denuncias, inconformidades y procedimientos administrativos de responsabilidades, que ha dado seguimiento el Órgano Interno de Control, al 30 de septiembre de 2019, solicitando que la información relativa a este punto, obre como ANEXO OCHO de la presente acta.-----

El Presidente Suplente, Secretario Técnico y Coordinador de Control Interno de "EL COCODI", finalizada la intervención, manifestó que si bien se trata de un punto del orden del día con fines informativos, resulta conveniente someter a votación el presente punto, resultando el siguiente:-----

**ACUERDO No. COCODISSEP/10/2019/ORD-4:** Los integrantes de "EL COCODI" se dan por informados de las acciones para el establecimiento de controles que atiendan las debilidades detectadas derivadas de quejas, denuncias, inconformidades y procedimientos administrativos de responsabilidades por parte del Órgano Interno de Control al 30 de septiembre de 2019, de conformidad con los artículos 7, fracción VIII, 8, fracción V y 17, fracción VI del Acuerdo por el que se emiten los Lineamientos para la Integración y Funcionamiento de los Comités de Control y Desempeño Institucional.-----

De igual modo, el Presidente Suplente, Secretario Técnico y Coordinador de Control Interno de "EL COCODI", expone que es importante el seguimiento de la implementación de la mesa de seguimiento a quejas en conjunto con el Régimen de Protección Social en Salud del Estado de Puebla, la Dirección de Evaluación, la Dirección de Atención a la Salud y el Departamento de Atención Primaria a la Salud; asimismo cede el uso de la palabra al C. Adriel Vázquez Viveros, Titular de la Unidad de Gestión Social de los Servicios de Salud del Estado de Puebla e invitado de "EL COCODI", quien presenta la información relativa en las mesas de seguimiento, con corte al 30 de septiembre del presente año, solicitando se agregue al acta como ANEXO NUEVE.-----

Finalizada la intervención, el Presidente Suplente, Secretario Técnico y Coordinador de Control Interno de "EL COCODI", manifestó que resulta conveniente someter a votación el presente punto, solicitando que los miembros del Comité que se encuentren a favor levanten su mano, por lo que se emite el siguiente:-----

**ACUERDO No. COCODISSEP/11/2019/ORD-4:** Los integrantes de "EL COCODI" toman de conocimiento de las acciones llevadas a cabo en las mesas de trabajo para el establecimiento de controles que atiendan las debilidades detectadas derivadas de quejas, denuncias, inconformidades y procedimientos administrativos de responsabilidades por parte de los Servicios de Salud del Estado de Puebla, al 30 de septiembre de 2019, de conformidad con los artículos 7, fracción VIII, 8, fracción V y 17, fracción VI del Acuerdo por el que se emiten los





**CUARTA SESIÓN ORDINARIA DEL COMITÉ DE CONTROL Y  
DESEMPEÑO INSTITUCIONAL 2019**

**Secretaría  
de Salud**

**Gobierno de Puebla**

*Lineamientos para la Integración y Funcionamiento de los Comités de Control y  
Desempeño Institucional.*

**XI. Revisión y en su caso aprobación del calendario de Sesiones Ordinarias, para el ejercicio fiscal 2020, de conformidad con el artículo 17, inciso d, del Acuerdo por el que se emiten los Lineamientos para la Integración y Funcionamiento de los Comités de Control y Desempeño Institucional.**

Para el desahogo del décimo primer punto del orden del día, el Presidente Suplente, Secretario Técnico y Coordinador de Control Interno de "EL COCODI", quien con fundamento en lo dispuesto por los artículos 9, fracción VII y 12, de los Lineamientos para la Integración y Funcionamiento de los Comités de Control y Desempeño Institucional, procede a presentar a los integrantes del presente Comité, el calendario de Sesiones Ordinarias para el ejercicio fiscal 2020, bajo el siguiente esquema:

Número de Sesión Ordinaria	Fecha de Sesión Ordinaria
Primera Sesión Ordinaria	Martes, 21 de enero de 2020
Segunda Sesión Ordinaria	Martes, 21 de abril de 2020
Tercera Sesión Ordinaria	Martes, 21 de julio de 2020
Cuarta Sesión Ordinaria	Martes, 20 de octubre de 2020

Una vez finalizada la presentación, el Presidente Suplente, Secretario Técnico y Coordinador de Control Interno de "EL COCODI", manifestó que resulta conveniente someter a votación el presente punto, solicitando que los miembros del Comité que se encuentren a favor levanten su mano, por lo que se emite el siguiente:

**ACUERDO No. COCODISSEP/12/2019/ORD-4:** Los miembros de "EL COCODI", aprueban el Calendario de Sesiones Ordinarias del ejercicio fiscal 2020, de conformidad con los artículos 8, fracción V y 17, inciso d del Acuerdo por el que se emiten los Lineamientos para la Integración y Funcionamiento de los Comités de Control y Desempeño Institucional.

**XII. Asuntos Generales, de conformidad con el artículo 17, fracción VII del Acuerdo por el que se emiten los Lineamientos para la Integración y Funcionamiento de los Comités de Control y Desempeño Institucional.**

Para el desahogo de este punto, el Presidente Suplente, Secretario Técnico y Coordinador de Control Interno de "EL COCODI", cede el uso de la palabra a la Lic. Patricia Montalvo Paquini, Titular del Órgano Interno de Control en los Servicios de Salud del Estado, quien manifiesta la importancia de la aplicación de la encuesta del Sistema de Evaluación de Control Interno (SECI) y procede a presentar a los integrantes de "EL COCODI", las recomendaciones a considerar a fin de que la aplicación de dichas encuestas se realice de manera eficiente:

1) Claves (SECI), existen 3 claves, para cada nivel: Estratégico, Directivo y Operativo, esto es: la clave de nivel Estratégico será la misma para todos los de este Nivel; la clave de nivel Directivo







CUARTA SESIÓN ORDINARIA DEL COMITÉ DE CONTROL Y  
DESEMPEÑO INSTITUCIONAL 2019

Secretaría  
de Salud

Gobierno de Puebla

será la misma para todos los de este Nivel; la clave de nivel Operativo será la misma para todos los de este Nivel. 2) Número de Folio: Se recomienda anotar el número de folio antes de proceder a contestar la encuesta, ya que en caso de presentarse algún imprevisto (Fallas en el sistema, fallas en la red de internet, interrupciones de energía eléctrica), este número nos permitirá reincorporarnos y seguir contestando la misma; en caso contrario, si no se anota el número de folio o se pierde, no se podrá concluir la encuesta y la calificación final del estado que guarda el Sistema de Control Interno Institucional disminuirá. 3) Encuesta: Se recomienda considerar las respuestas antes de plasmarlas en la encuesta, ya que al momento de contestar la misma, esta avanza por página y una vez que cambie, se guardarán automáticamente las respuestas. 4) Por último, es importante señalar que el periodo para realizar las encuestas es únicamente el 16 de octubre del 2019, por lo que se recomienda llevar a cabo todas las acciones pertinentes para su cumplimiento, ya que en caso contrario repercutirá en la evaluación de forma negativa.-----

Una vez finalizada la intervención, el Presidente Suplente, Secretario Técnico y Coordinador de Control Interno de "EL COCODI", solicita a los miembros de "El COCODI" que en caso de que deseen tratar un tema adicional, lo propongan a efecto de que se lleve a cabo su estudio con el carácter de asunto general; a lo que sus integrantes contestan en sentido negativo.-----

**XIII. Revisión y Ratificación de acuerdos adoptados durante la Sesión, de conformidad con el artículo 17, fracción VIII del Acuerdo por el que se emiten los Lineamientos para la Integración y Funcionamiento de los Comités de Control y Desempeño Institucional. -----**

Para el desahogo del último punto del orden del día, los integrantes de "EL COCODI", proceden a la revisión y ratificación de los acuerdos adoptados en la sesión, dando cumplimiento a la presente acta, de conformidad con el artículo 17, fracción VIII del Acuerdo por el que se emiten los Lineamientos para la Integración y Funcionamiento de los Comités de Control y Desempeño Institucional, por tanto se emite el siguiente:-----

***ACUERDO No. COCODISSEP/13/2019/ORD-4:*** Los integrantes de "EL COCODI" proceden a la revisión y ratificación de los acuerdos adoptados en la sesión, dando cumplimiento a los artículos 8, fracción V y 17, fracción VIII del Acuerdo por el que se emiten los Lineamientos para la Integración y Funcionamiento de los Comités de Control y Desempeño Institucional.-----

No habiendo otro punto que tratar, se concluye la sesión a las once horas con cincuenta minutos del día de su inicio, por lo que se levanta la presente Acta para constancia, misma que firman al margen y al calce los que en ella intervinieron.-----

Presidente Suplente, Secretario Técnico y  
Coordinador de Control Interno

C. Jorge Francisco Sánchez Santa Ana  
Subsecretario de Planeación, Evaluación, Desarrollo y Operación  
de la Secretaría de Salud y Coordinador de Planeación, Evaluación, Desarrollo y Operación  
de los SSEP





Secretaría  
de Salud  
Gobierno de Puebla

CUARTA SESIÓN ORDINARIA DEL COMITÉ DE CONTROL Y  
DESEMPEÑO INSTITUCIONAL 2019

Vocal Propietario

C. José Alberto Poumián Toledo  
Director de Asuntos Jurídicos  
de la Secretaría de Salud y de los SSEP

Vocal Propietaria

C. Patricia Montalvo Paquini  
Titular del Órgano Interno de Control  
en los Servicios de Salud del Estado  
de Puebla

Auxiliar de Control Interno

C. Diana Haydée Galicia Morales  
Directora de Planeación y Programación  
de los SSEP y Secretaria Ejecutiva  
del Comité de Ética y Prevención  
de Conflictos de Interés

Vocal Propietario

C. José Rafael Sánchez Olvera  
Subdirector de Control y Gestión Financiera de  
la Dirección de Operación de Obra, Bienes,  
Servicios Generales y Procesos de Gestión  
de los SSEP

LA PRESENTE HOJA DE FIRMAS CORRESPONDE AL ACTA DE LA CUARTA SESIÓN ORDINARIA 2019 DEL COMITÉ DE CONTROL Y DESEMPEÑO INSTITUCIONAL (COCODI) DE LA SECRETARÍA DE SALUD Y DE LOS SERVICIOS DE SALUD DEL ESTADO DE PUEBLA, DE FECHA 15 DE OCTUBRE DE 2019.





CUARTA SESIÓN ORDINARIA DEL COMITÉ DE CONTROL Y  
DESEMPEÑO INSTITUCIONAL 2019

Secretaría  
de Salud

Gobierno de Puebla

Invitado

C. Adriel Vázquez Viveros  
Titular de la Unidad de Gestión Social  
de los SSEP

Invitada Permanente

C. Sagrario Villamil Delgado  
Directora de Evaluación de los Servicios  
de Salud de los SSEP

Invitado

C. Enrique Montaudon Ramírez  
Director General del Régimen Estatal de  
Protección Social en Salud

LA PRESENTE HOJA DE FIRMAS CORRESPONDE AL ACTA DE LA CUARTA SESIÓN ORDINARIA 2019 DEL COMITÉ DE CONTROL Y DESEMPEÑO INSTITUCIONAL (COCODI) DE LA SECRETARÍA DE SALUD Y DE LOS SERVICIOS DE SALUD DEL ESTADO DE PUEBLA, DE FECHA 15 DE OCTUBRE DE 2019.



## ANEXO UNO

**Seguimiento de Acuerdos tomados por el Comité en sesiones previas, de conformidad con el artículo 17, fracción IV, inciso a del Acuerdo por el que se emiten los Lineamientos para la Integración y Funcionamiento de los Comités de Control y Desempeño Institucional**



# IV. Seguimiento de Acuerdos



SEGUIMIENTO DE ACUERDOS DE EL COMITÉ DE CONTROL Y DESEMPEÑO INSTITUCIONAL (COCODI) DE LA SECRETARÍA DE SALUD Y DE LOS SERVICIOS DE SALUD DEL ESTADO DE PUEBLA

Sesión	Acuerdo	Responsable	Acciones	Avance/ Estatus
Primera Sesión Ordinaria 2019	<p>ACUERDO COCODISSEP/11/2019/ORD-1: Aprueban que los procesos de "Acreditación de Unidades Médicas" y "Atención Médica de Segundo y Tercer Nivel" serán objeto del ejercicio de identificación de riesgos.</p>	Auxiliar de Control Interno	Se presenta la información relativa, en el Punto X del Orden del Día de la Segunda Sesión Ordinaria 2019.	100% Solventada
Segunda Sesión Ordinaria 2019	<p>ACUERDO COCODISSEP/09/2019/ORD-2: Aprueban que se lleven a cabo mesas de trabajo, donde se implementarán acciones para el establecimiento de controles que atiendan las debilidades detectadas derivadas de quejas, denuncias, inconformidades y procedimientos administrativos.</p>	Unidad de Gestión Social	Se presenta la información relativa, en el Punto IX del Orden del Día de la Tercera Sesión Ordinaria 2019.	100% Solventada
Tercera Sesión Ordinaria 2019	<p>ACUERDO COCODISSEP/06/2019/ORD-3: Se dan por enterados que en la Cuarta Sesión Ordinaria se presentará el cumplimiento de metas y objetivos de los programas presupuestarios al primer trimestre del ejercicio 2019</p>	Dirección de Evaluación	Se presentará la información relativa, en el Punto VIII del Orden del Día de la Cuarta Sesión Ordinaria 2019.	100% Solventada

## ANEXO DOS

**Evolución de los riesgos, de conformidad con el artículo 17, fracción IV, inciso b del Acuerdo por el que se emiten los Lineamientos para la Integración y Funcionamiento de los Comités de Control y Desempeño Institucional**

*[Handwritten signatures and marks]*

*[Handwritten mark: a circle with the number 1 inside]*

*[Handwritten mark: a star-like symbol]*



# V. Evolución de los Riesgos



Puebla

Proceso de Acreditación de las Unidades Médicas					
Primer reporte de avance	Total de Riesgos	Acciones de control	Acciones de control concluidas	Acciones de Control en Proceso	Porcentaje de Avance
	8	9	3	6	33%

Proceso de Atención Médica de Segundo y Tercer Nivel					
Primer reporte de avance	Total de Riesgos	Acciones de control	Acciones de control concluidas	Acciones de Control en Proceso	Porcentaje de Avance
	8	17	5	12	29%



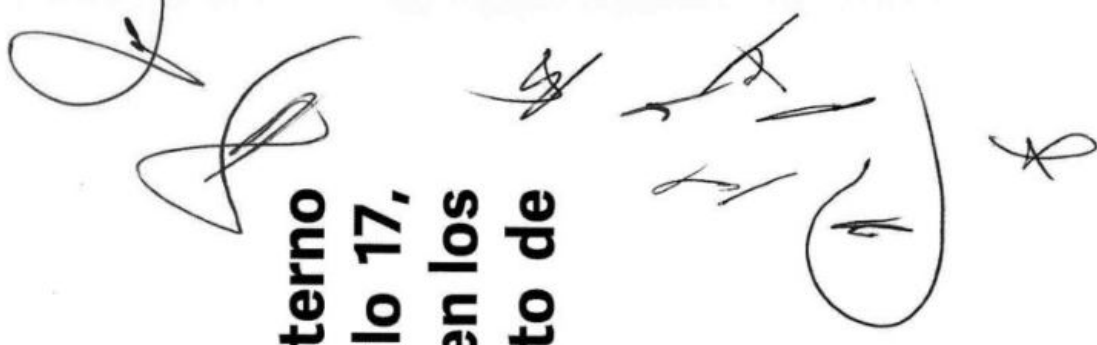
*[Handwritten signature]*

*[Handwritten signature]*

*[Handwritten mark]*

## **ANEXO TRES**

**Avance del Programa de Trabajo de Control Interno (PTCI) 2019 - 2020, de conformidad con el artículo 17, fracción IV, inciso c del Acuerdo por el que se emiten los Lineamientos para la Integración y Funcionamiento de los Comités de Control y Desempeño Institucional**



Handwritten signatures and initials at the top of the page, including a large signature on the left and several smaller initials on the right.



# VI. Avance del Programa de Trabajo de Control Interno 2019-2020

## SEMÁFORO PTCI ACREDITACIÓN DE UNIDADES MÉDICAS

ACCIÓN	ACTIVIDADES	FECHA DE TÉRMINO	% DE CUMPLIMIENTO	PROMEDIO
Fortalecer la interacción entre áreas participantes para cumplir con el ejercicio de acreditación	1. Establecer y difundir a las áreas requirentes los tiempos mínimos para adquirir los insumos	30/08/2019	100%	100%
	2. Hacer obligatoria la aplicación del formato único de necesidades para Unidades de 1er nivel		100%	
	3. Solicitar copia del oficio de solicitud con el cual identifique el cumplimiento con los plazos establecidos		100%	
	4. Difundir mediante un oficio circular a los directores de las Unidades Médicas, los plazos necesarios para los distintos tipos de adquisiciones		100%	
Elaborar oficio a las Unidades Administrativas involucradas en el proceso de acreditación, difundiendo la ubicación de cédulas de acreditación en la página web, en la que se indiquen los tiempos, condiciones y requisitos que deben reunir las Unidades Médicas que se vayan a acreditar	Enviar oficio a las Unidades Médicas para difundir la ubicación de las cédulas de acreditación, los tiempos, condiciones y requisitos que deben cumplir	30/09/2019	100%	100%
Enviar oficios del Titular de la Unidad de Coordinación de Jurisdicciones y de la Subdirección de Atención Primaria a la Salud y Prospera a las Unidades Médicas a acreditar	Formalizar el envío de los oficios	30/08/2019	80%	80%

**PORCENTAJE DE AVANCE GENERAL**

**93%**



Actividad vencida



Actividad en proceso en tiempo



Actividad cumplida

*[Handwritten signature]*

# VI. Avance del Programa de Trabajo de Control Interno 2019-2020



SEMÁFORO PTCI ATENCIÓN MÉDICA DE SEGUNDO Y TERCER NIVEL			
ACCIÓN	ACTIVIDADES	FECHA DE TÉRMINO	% DE CUMPLIMIENTO
Homologar un manual de inducción al puesto del Triage	1. Homologar el manual del Triage	14/01/2019	100%
	2. Coordinar la elaboración de un programa de capacitación en el Triage Hospitalario para cada hospital de 2do y 3er nivel	14/01/2019	100%
	3. Difusión y seguimiento del material elaborado	30/08/2019	100%
Homologar el formato de Triage y supervisar su adecuado registro	1. Homologación del formato	14/01/2019	100%
	2. Difusión del formato	12/07/2019	100%
	3. Evaluar el apego a la guía de práctica clínica del Triage Hospitalario con una cédula	30/08/2019	100%
Asegurar la revisión y aplicación del Programa de Mantenimiento Preventivo y/o Correctivo	1. Difusión del Programa de Mantenimiento Preventivo y/o Correctivo a las Unidades Médicas (Proveedor- Atención a la Salud o primer nivel)	31/08/2019	100%
	2. Reporte de mantenimiento preventivo y/o correctivo	31/10/2019	PROCESO
			PROMEDIO

*[Handwritten signature]*

*[Handwritten signature]*

*[Handwritten signature]*

Actividad cumplida

Actividad en proceso en tiempo



Actividad vencida

# VI. Avance del Programa de Trabajo de Control Interno 2019-2020

SEMÁFORO PTCI ATENCIÓN MÉDICA DE SEGUNDO Y TERCER NIVEL				
ACCIÓN	ACTIVIDADES	FECHA DE TÉRMINO	% DE CUMPLIMIENTO	PROMEDIO
Revisar y, en su caso actualizar, el procedimiento interno de adquisiciones en función de las necesidades de las Unidades Médicas	1. Revisión del procedimiento actual	31/10/2019	PROCESO	33%
	2. Elaborar un programa de análisis de necesidades y requerimientos de equipamiento, priorizando y ajustando de acuerdo a los recursos asignados	30/08/2019	100%	
	3. Presentar propuesta de procedimiento interno de adquisiciones	31/10/2019	PROCESO	
Realizar capacitación en relación a las acciones esenciales de la seguridad del paciente	Realizar una capacitación en relación a las acciones esenciales de la seguridad del paciente	31/10/2019	100%	100%
Elaborar un programa de capacitación multidisciplinario a todo el personal en relación a las guías de práctica médica	Coordinar la elaboración de un programa de capacitación en las guías de práctica clínica aplicables para cada hospital de segundo y tercer nivel	14/01/2019	80%	80%
Elaborar un programa de capacitación multidisciplinario a todo el personal en la aplicación de la NOM-004-SSA3-2012	1. Coordinar la elaboración de un programa de capacitación para la aplicación de la NOM-004-SSA3-2012	14/01/2019	80%	80%
	2. Difusión de la NOM-004-SSA3-2012	30/08/2019	80%	
Elaborar difusión de tiempos de espera al personal y pacientes de la Unidad Médica	Realizar un plan de mejora dentro de las Unidades Médicas para mejorar los tiempos de espera	30/08/2019	86%	86%

**PORCENTAJE DE AVANCE GENERAL** **79%**

 Actividad vencida
  Actividad en proceso en tiempo
  Actividad cumplida

# VI. Avance del Programa de Trabajo de Control Interno 2019-2020



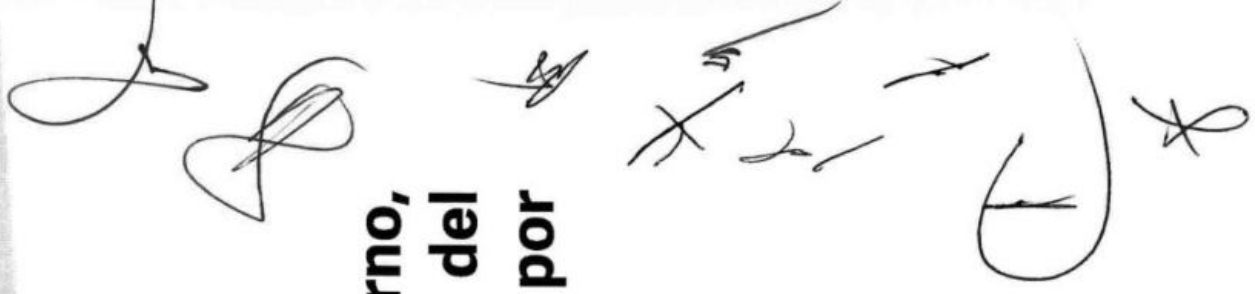
SEMÁFORO PTCI OBSERVACIONES EMITIDAS POR INSTANCIAS FISCALIZADORAS				
ACCIÓN	ACTIVIDADES	FECHA DE TÉRMINO	% DE CUMPLIMIENTO	PROMEDIO
Elaborar un programa virtual de capacitación en materia de Control Interno	1. Analizar y revisar la normativa en materia de Control Interno	15/08/2019	100%	50%
	2. Realizar la elaboración del programa de capacitación virtual en materia de Control Interno	30/09/2019	100%	
	3. Validación del programa de Capacitación ante el COCODI	15/10/2019	PROCESO	
	4. Difundir programa virtual mediante circular para su aplicación a todos los Servidores Públicos del Organismo	15/11/2019	PROCESO	
Establecer el procedimiento en materia de administración de riesgos de corrupción	1. Analizar y revisar la normativa en materia de administración de riesgos	30/08/2019	100%	50%
	2. Realizar el procedimiento en materia de administración de riesgos de corrupción	30/09/2019	100%	
	3. Validación del procedimiento	30/10/2019	PROCESO	
	4. Difundir el procedimiento a los servidores públicos del Organismo a través del Comité de Ética y Prevención de Conflictos de Interés	30/11/2019	PROCESO	

**PORCENTAJE DE AVANCE GENERAL** **50%**

Actividad vencida      Actividad en proceso en tiempo      Actividad cumplida

## **ANEXO CUATRO**

**Programa de capacitación en materia de Control Interno,  
para dar cumplimiento a la actividad 3, acción 1, del  
Proceso derivado de las Observaciones Emitidas por  
Instancias Fiscalizadoras**

Handwritten signatures and initials at the top of the page, including a large signature on the left, several smaller initials in the center, and a large signature on the right.

# VI. Avance del Programa de Trabajo de Control Interno 2019-2020

PTCI 2019-2020 Observaciones por Instancias Fiscalizadoras, Acción 1 Actividad 3: Validación de Programa de Capacitación ante el COCODI

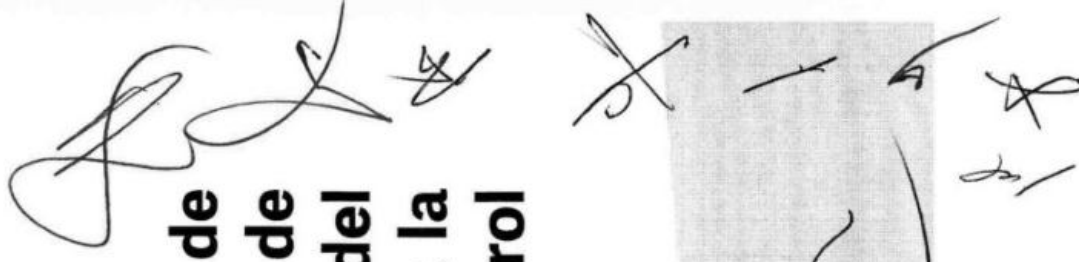
Actividad	JUL	AGO	SEPT	OCT	NOV	DIC
Elaboración del material de capacitación (presentación)		01	03			
Prueba piloto de la capacitación				21-25		
Difusión del Programa Virtual mediante circular para su aplicación a todos los Servidores Públicos de los SSEP				28		
Capacitación de los Servidores Públicos				28	06	
Aplicación de evaluación				28	06	
Reporte y análisis de la capacitación					07-15	

*[Handwritten signatures and initials across the top of the table]*

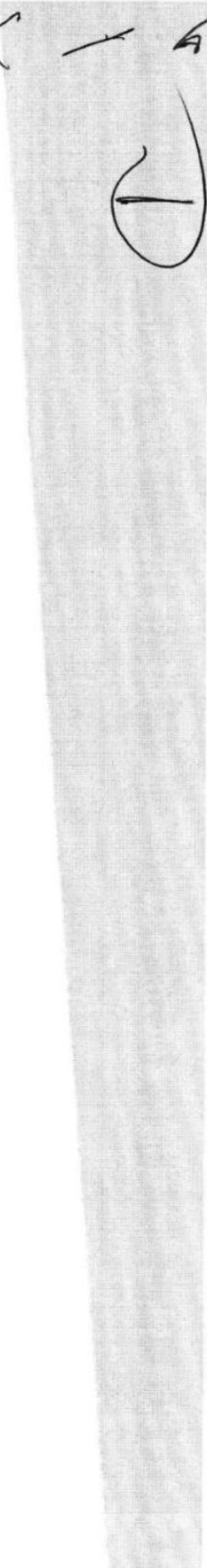
*[Large handwritten signature or stamp on the right side of the page]*

## ANEXO CINCO

**Avance del Informe Anual de Actividades del Comité de Ética y de Prevención de Conflictos de Interés, de conformidad con el artículo 17, fracción IV, inciso d del Acuerdo por el que se emiten los Lineamientos para la Integración y Funcionamiento de los Comités de Control y Desempeño Institucional**



Handwritten signatures and initials are present at the top of the page, including a large signature on the left and several smaller initials on the right.

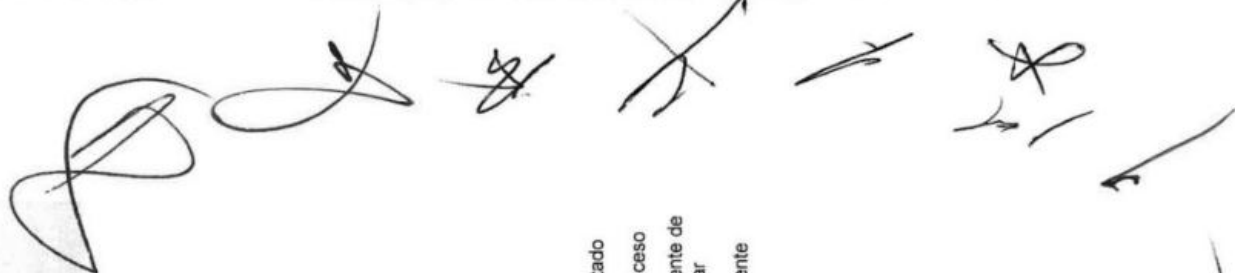


## VII. Avance del Informe Anual de Actividades del Comité de Ética y de Prevención de Conflictos de Interés

Cronograma de actividades del Comité de Ética y Prevención de Conflictos de Interés

No	Actividad	ENE	FE B	MA R	AB R	MA Y	JUN	JUL	AGO	SEPT	OC T	NO V	DIC
1	Segunda Sesión Ordinaria						21 Jun						
2	Presentación del Informe de Delaciones recibidas en el Comité y en los Subcomités												
3	Presentación del Programa de capacitación en temas de ética, conducta, etc.												
4	Evaluación de la percepción de los Servidores Públicos respecto al cumplimiento del Código de Ética.												
5	Tercera Sesión Ordinaria.											22 No v	
6	Campañas de difusión del Comité y difusión del Código de Conducta al personal interno.												

- Reportado
- En proceso
- Pendiente de reportar
- Pendiente

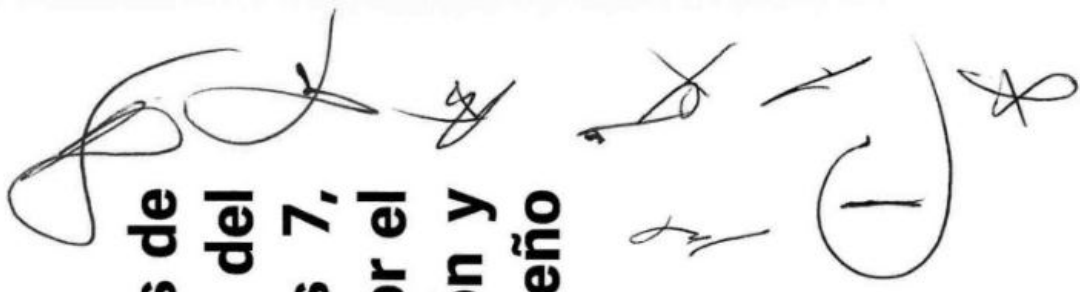






## **ANEXO SEIS**

**Presentación del cumplimiento de metas y objetivos de los programas presupuestarios al primer trimestre del ejercicio 2019, de conformidad con los artículos 7, fracción IX y 17, fracción IV, inciso e, del Acuerdo por el que se emiten los Lineamientos para la Integración y Funcionamiento de los Comités de Control y Desempeño Institucional**

Handwritten signatures and initials at the bottom of the page, including a large stylized signature, a signature with a checkmark, and several other initials and a circled '1'.

## VIII. Cumplimiento de metas y objetivos de los programas presupuestarios

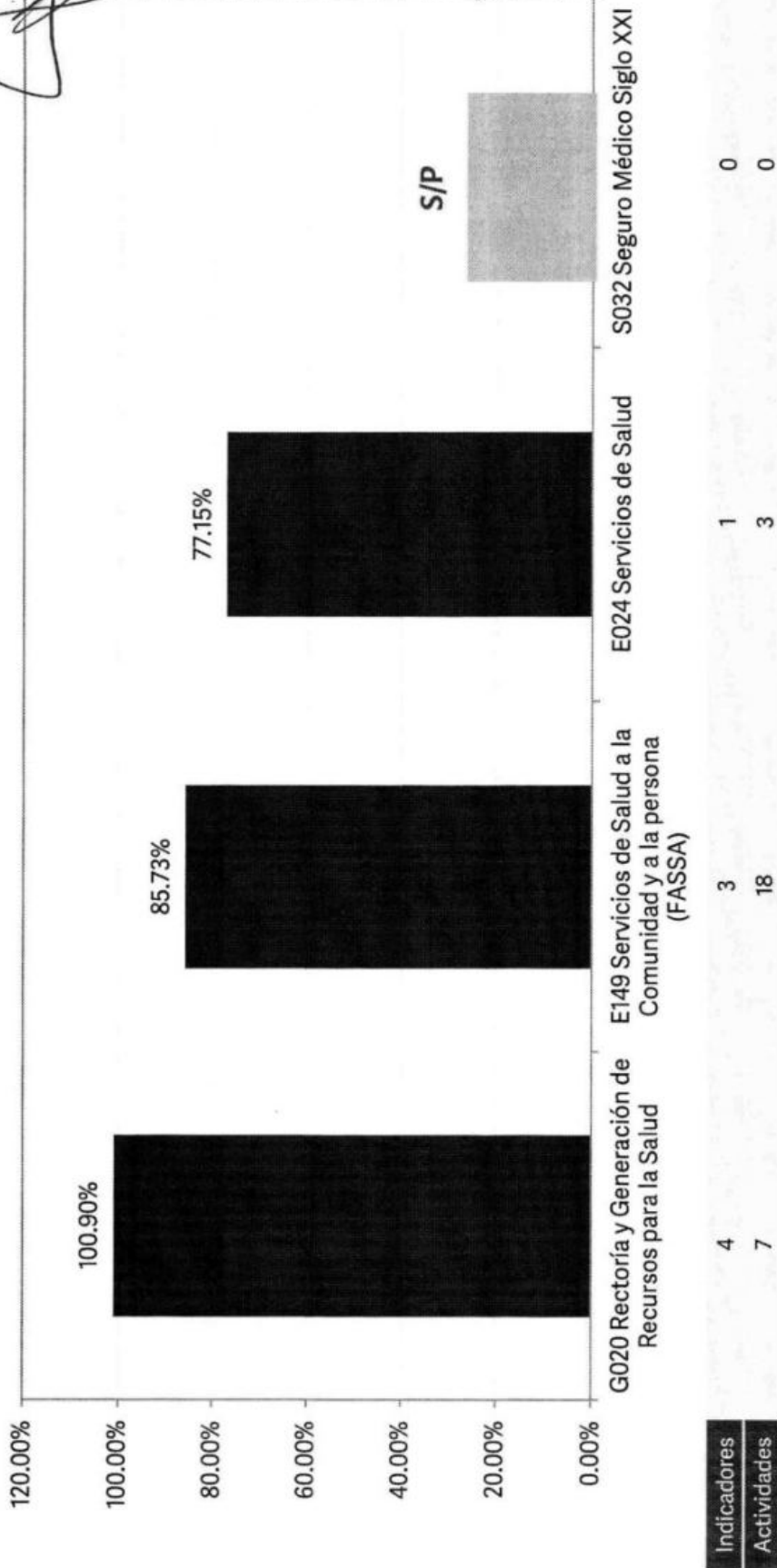


### FUNDAMENTO LEGAL

Con fundamento en lo dispuesto a los artículos 35 fracciones II, XXXVII y XLIV de la Ley Orgánica de la Administración Pública del Estado de Puebla, 6, 47, 55 segundo párrafo, 102, 107, 112 y 116 de la Ley de Presupuesto y Gasto Público del Estado de Puebla; es competencia de la Secretaría de la Función Pública (anteriormente Contraloría) medir el desempeño de los indicadores de gestión de los programas presupuestarios.

# VIII. Cumplimiento de metas y objetivos de los programas presupuestarios

## RESULTADOS PRIMER TRIMESTRE 2019 POR PROGRAMA PRESUPUESTARIO

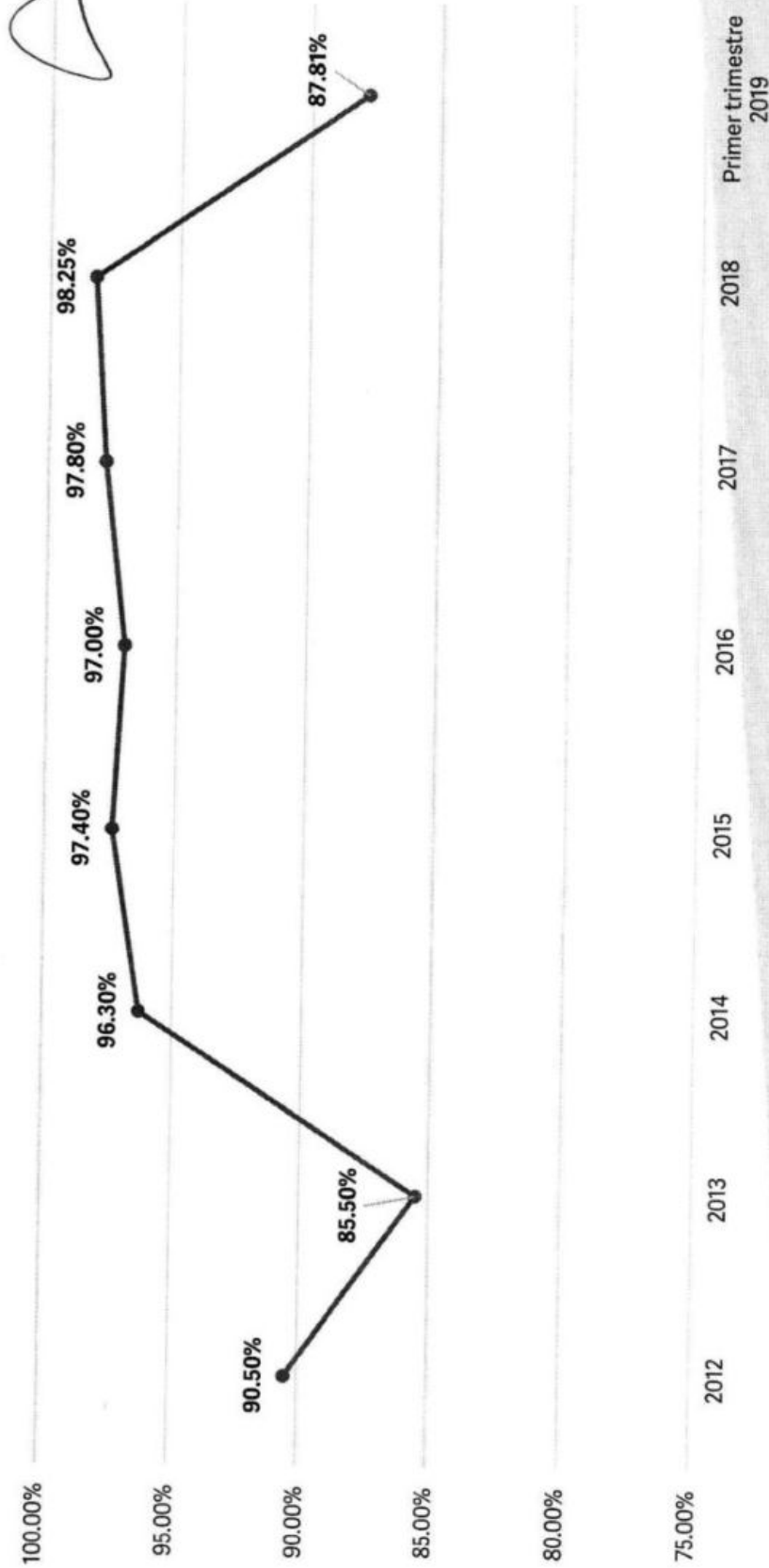


**Nota:** La información presentada corresponde a los indicadores y actividades de los Programas presupuestarios (Pp) evaluados durante el primer trimestre 2019.

# VIII. Cumplimiento de metas y objetivos de los programas presupuestarios



## EVOLUCIÓN DEL DESEMPEÑO EN EL SISTEMA ESTATAL DE EVALUACIÓN (SEE), SALUD.

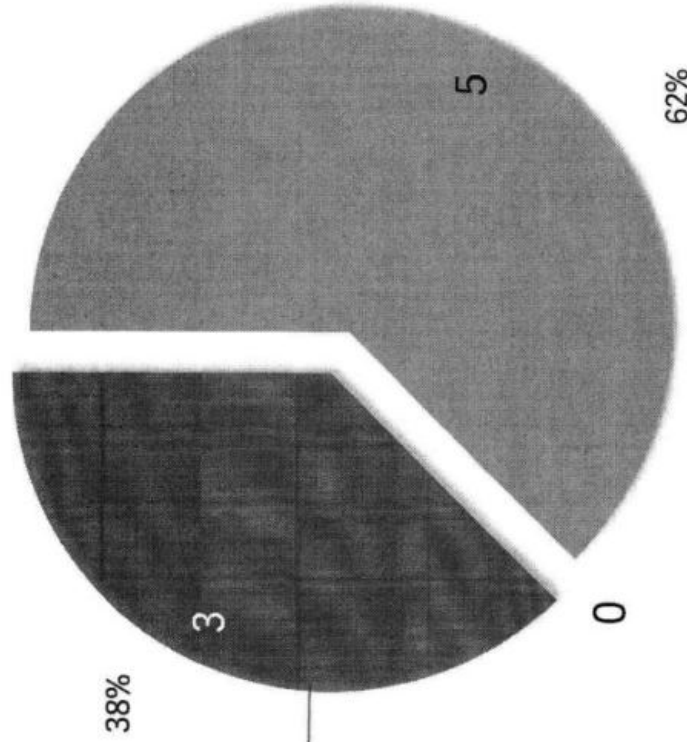


*[Handwritten signatures and initials]*

*[Handwritten signature]*

# VIII. Cumplimiento de metas y objetivos de los programas presupuestarios

## INDICADORES POR NIVEL DE DESEMPEÑO. PRIMER TRIMESTRE 2019



- Promedio diario de consultas por médico en centros de salud
- Promedio diario de consultas por médico en hospitales comunitarios
- Promedio mensual de consultas de alta especialidad por médico especialista.

■ Satisfactorio  
 ■ Regular  
 ■ Deficiente

Nivel de cumplimiento		
> De 116%	95% - 115.9%	90% - 94.9%
		0 - 89.9%

Handwritten signatures and initials at the bottom of the page.

# VIII. Cumplimiento de metas y objetivos de los programas presupuestarios



## INDICADORES CON BAJO DESEMPEÑO

Indicador	Método de cálculo	Meta Programada	Meta realizada	Resultados		Justificación
				Cierre 2018	1° trim 2019	
Promedio diario de consultas por médico en laborables/Total de médicos centros de salud.	(Número de otorgadas en días generales en contacto con el paciente).	18.00	11.16	85.40	62.00	Durante los meses de enero y febrero el personal de contrato se encuentra tomando vacaciones; a ello, se suma que en el mes de febrero se realiza el cambio de promoción de médicos pasantes, por lo que se limita la extensión de horarios vespertinos y fines de semana en el servicio de consulta externa. Por lo cual, estas dos actividades de movimiento de personal, provoca que no se alcance la meta programada, asimismo, las cifras que se muestran son preliminares.
Promedio diario de consultas por médico en hospitales comunitarios.	(Número de consultas generales otorgadas en hospitales comunitarios en días laborables/Total de médicos en contacto con el paciente).	19.98	14.78	73.97	73.97	Se contó con disminución de médicos generales en los núcleos básicos, contando con 41 médicos en el trimestre; asimismo, no se cuenta con registro de información del mes de marzo en el Sistema de Información en Salud (Cubos dinámicos).
Promedio mensual de consultas de alta especialista/ número de especialidad por médico especialista en contacto con el paciente).	(Número de consultas otorgadas por médico especialista/ número de médicos especialista en contacto con el paciente).	92.00	65.84	99.35	71.56	La plataforma de SIS-SINBA, no cuenta con información del mes de marzo, así como los datos son preliminares. Durante los meses de enero y febrero, no se cuenta con información del Hospital del Norte en SIS.

Handwritten signatures and initials are present at the top of the page, including a large signature on the left and several initials on the right.

Handwritten signature or initials in the bottom right corner of the page.

# VIII. Cumplimiento de metas y objetivos de los programas presupuestarios

## INDICADORES CON DESEMPEÑO SATISFACTORIO

Indicador	Método de cálculo	Meta Programada	Meta realizada	Resultados	
				Cierre 2018	1° trim. 2019
Porcentaje de servicios atendidos por ambulancias terrestres y aéreas.	Total de servicios prehospitalarios por atendidos/ servicios prehospitalarios programados)*100.	25.00	29.79	100.00	100.00
Porcentaje de consulta de psicología por trastorno mental.	(Número de consultas de psicología otorgadas/ número de consultas de psicología programadas).	20.01	21.02	100.00	100.00
Porcentaje de cumplimiento de determinaciones de cloro residual libre en agua.	(Número de determinaciones de cloro residual libre realizadas/ número de determinaciones de cloro residual libre programadas)*100.	100.00	108.69	100.00	100.00
Porcentaje de muestras analizadas de vigilancia sanitaria.	(Número de muestras analizadas de vigilancia sanitaria/ número de muestras programadas en vigilancia sanitaria)*100.	99.02	120.05	100.00	100.00
Porcentaje de inconformidades resueltas por orientación, asesoría y gestión en la Comisión Estatal de Arbitraje Médico.	(Número de inconformidades resueltas por orientación, asesoría y gestión inmediata en el periodo/ total de inconformidades atendidas en la Comisión Estatal de Arbitraje Médico en el periodo)*100.	21.31	21.96	94.70	100.00




# VIII. Cumplimiento de metas y objetivos de los programas presupuestarios



## INDICADORES

Indicador	*Sin programación al periodo evaluado
Porcentaje de surtimiento de medicamentos del Catálogo Universal de Servicios de Salud (CAUSES).	SP*
Porcentaje de alcanzado de consulta externa mediante la estrategia de convoyes de salud.	SP*
Razón de mortalidad materna.	SP*
Razón de mortalidad materna en embarazadas adolescentes menores de 20 años.	SP*
Tasa de mortalidad por desnutrición en menores de 5 años.	SP*
Tasa de mortalidad en menores de 1 año.	SP*
Porcentaje de comunidades certificadas como saludables.	SP*
Tasa de mortalidad por infecciones respiratorias agudas en menores de 5 años.	SP*

Handwritten signature and initials.

Handwritten signature.

Handwritten signature.

Handwritten signature.

Handwritten signature and initials.



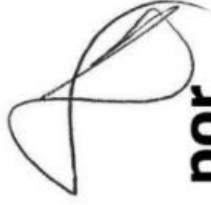
# VIII. Cumplimiento de metas y objetivos de los programas presupuestarios

## INDICADORES

Indicador	*Sin programación al periodo evaluado
Tasa de mortalidad por enfermedades diarreicas agudas en menores de 5 años.	SP*
Tasa de mortalidad en población de 10 a 19 años.	SP*
Tasa de mortalidad por cáncer de mama.	SP*
Médicos generales y especialistas por cada mil habitantes (población de responsabilidad de los servicios de salud).	SP*
Porcentaje de unidades médicas de primer nivel de atención acreditadas.	SP*
Porcentaje de actividades institucionales estatales destinadas a la salud materna, sexual y reproductiva.	SP*
Porcentaje de niñas y niños afiliados al Seguro Médico Siglo XXI.	SP*

## ANEXO SIETE

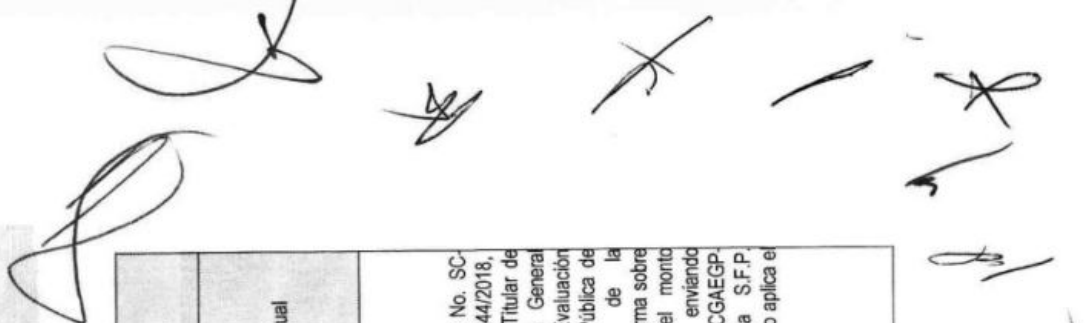
Estado que guarda la atención de observaciones por acciones de fiscalización con corte al 30 de septiembre de 2019, de conformidad con los artículos 7, fracción X y 17, fracción V del Acuerdo por el que se emiten los Lineamientos para la Integración y Funcionamiento de los Comités de Control y Desempeño Institucional



## IX. Estado que guarda la atención de observaciones por acciones de fiscalización

### AUDITORÍAS PRACTICADAS POR LA SECRETARÍA DE LA FUNCIÓN PÚBLICA EN CONJUNTO CON LA CONTRALORÍA

Auditoría No.	Rubro	Ejercicio	Fecha de Notificación	Oficio de Solicitud	Observaciones	Monto		Estatus		ESTATUS					
						Observado	Soventado	Importe pendiente de solventar	PREVENTIVA CORRECTIVA	Oficio de descargo	Monto	Seguimiento	Estado actual		
PUE/AFASPE/15-SS	Subsidios para el fortalecimiento de Acciones de Salud Pública en Entidades Federativas (AFASPE)	2015	8 de Octubre de 2015	SC-T-1706/2015	1. Observación Operaciones contables presupuestarias y patrimoniales realizadas sin contar con documentación comprobatoria y justificativa (gastos comprobados a Programa Salud Mental)	\$373,488.00	\$373,488.00	\$0.00	NO SOLVENTADA	DGAOR/211/16	\$21,558.99	mediante Oficio No. SC-844/2018, Queda pendiente por el Titular de la Coordinación General de Auditoría y Evaluación una vez que el Organismo de la Contraloría, informa sobre Responsabilidad el descargo del monto administrativo observado, enviando al Oficio SC-SCA-CGAEGP-5182/2017 indicando que no aplica el IPRA.			
						0	0	0	SOLVENTADA	50/2016					
										DGAOR/211/33	\$70,000.00				
										DGAOR/211/15	\$281,929.01				
										18/2018					
									Total	\$373,488.00					
													Pendiente de solventar	\$0.00	



## IX. Estado que guarda la atención de observaciones por acciones de fiscalización

### AUDITORÍAS PRACTICADAS POR LA SECRETARÍA DE LA FUNCIÓN PÚBLICA EN CONJUNTO CON LA CONTRALORÍA

Auditoría No.	Rubro	Ejercicio o Año	Fecha de Notificación	Observaciones	Monto			Estatus			ESTATUS							
					Observado	Solventado	Importe pendiente de solventar	PREVENTIVA	CORRECTIVA	Oficio de descargo	Monto	Seguimiento	Estado actual					
PUE/SEGURO POPULAR/16-SS	Seguro Popular 2016	2016	06 de Junio de 2016	Observación 2. Pagos improprios (Pagos a empleados)	\$277,900.43	\$277,900.43	\$0.00	SOLVENTADA	NO SOLVENTADA	DGAOR/21/1523/2017	\$134,938.02							
PUE/SEGURO POPULAR/16-SS	Seguro Popular 2016	2016	06 de Junio de 2016	Observación 3. Pagos improprios (Pagos a empleados fuera del catálogo de honorarios)	\$71,161,825.08	\$71,161,825.08	\$0.00	SOLVENTADA	NO SOLVENTADA	DGAOR/21/1185/2018	\$63,760,180.52							
PUE/SEGURO POPULAR/16-SS	Seguro Popular 2016	2016	06 de Junio de 2016	Observación 4. Pagos en efectivo no comprobados y no se presentaron los registros contables	\$844,445.56	\$844,445.56	\$0.00	NO SOLVENTADA	SOLVENTADA	DGAOR/21/2265/2018	\$7,401,644.56							
PUE/SEGURO POPULAR/16-SS	Seguro Popular 2016	2016	06 de Junio de 2016	Observación 5. Pagos improprios (pagos a empleados con categoría y plaza no localizados en la plantilla autorizada)	\$929,689.68	\$929,689.68	\$0.00	SOLVENTADA	NO SOLVENTADA	DGAOR/21/1523/2017	\$529,689.68							
PUE/SEGURO POPULAR/16-SS	Seguro Popular 2016	2016	06 de Junio de 2016	Observación 6. Incumplimiento a los requerimientos de información y/o documentación (deficiente integración del expediente unitario de obra)				SOLVENTADA	NO SOLVENTADA									

Puebla

Se recibió con fecha 10 de Diciembre de 2018, Oficio No. SC-SCA-CGAEGP-844/2018, Signado por el Titular de la Coordinación General de Auditoría y Evaluación de la Gestión Pública de la Secretaría de la Contraloría, mediante el cual nos informa sobre el estado que guarda con memorándum SC.SCA.CGCS.O.I.C.DOD.352/2018, remiten acuerdo de archivo del expediente administrativo.

Se remite Oficio No. 5013-DAJ-1246/2017

Se remite Oficio No. 5013-DAJ-CA485/2018

Se remite Oficio No. 5013-DAJ-3553/2018.

# IX. Estado que guarda la atención de observaciones por acciones de fiscalización

## AUDITORÍAS PRACTICADAS POR LA SECRETARÍA DE LA FUNCIÓN PÚBLICA EN CONJUNTO CON LA CONTRALORÍA

Auditoría No.	Rubro	Ejercido	Fecha de Notificación	Observaciones	Monto		Estatus		Oficio de descargo	Monto	Seguimiento	Estado actual
					Observado	Solventado	PREVENTIVA	CORRECTIVA				
PUE/SIGLO XXI/17-SSEP	Seguro Médico Siglo XXI/2016	28 de Marzo de 2017	11/16/2017	Observación 2. Recursos destinados para fines distintos a los autorizados y objetivos del programa.	\$4,946,345.56	\$0.00	NO SOLVENTADA		DDGAOR/211/3507/2018	\$4,946,345.56	Se remite Oficio No. 5013-DAJ-CA/2681/2018 con fecha 27 de mayo de 2019 se envió información que ampara la solventación preventiva mediante Oficio No. SC-SCA-CGAEGP-944/2018. 5013DAJ/CA/2327/2019	Se recibió con fecha 10 de Diciembre de 2018, Oficio No. SC-SCA-CGAEGP-944/2018. Signado por el Titular de la Coordinación General de Auditoría y Evaluación de la Gestión Pública de la Secretaría de la Contraloría, mediante el cual nos informa sobre el estado que guarda las observaciones, turnando mediante oficio SC-SCA-CGAEGP-DACP-15/2017, al O.I.C. el IFRA pendiente inicio de procedimiento, de las observaciones No. 02,04,05,06,07,08 y 09. El OIC informa que se está trabajando las observaciones, en espera de resultados.
					\$1,152,600.00	\$1,152,600.00	SOLVENTADA	NO SOLVENTADA	DDGAOR/211/1373/2018	\$1,152,600.00	Se remite Oficio No. 5013-DAJ-2866/2017	Se recibió con fecha 10 de Diciembre de 2018, Oficio No. SC-SCA-CGAEGP-944/2018. Signado por el Titular de la Coordinación General de Auditoría y Evaluación de la Gestión Pública de la Secretaría de la Contraloría, mediante el cual nos informa sobre el estado que guarda las observaciones, turnando mediante oficio SC-SCA-CGAEGP-DACP-15/2017, al O.I.C. el IFRA pendiente inicio de procedimiento, de las observaciones No. 02,04,05,06,07,08 y 09. El OIC informa que se está trabajando las observaciones, en espera de resultados.
					\$14,456,916.32	\$0.00	SOLVENTADA	NO SOLVENTADA	DDGAOR/211/3507/2018	\$17,303.00	Se remite Oficio No. 5013-DAJ-CA/2681/2018	Se recibió con fecha 10 de Diciembre de 2018, Oficio No. SC-SCA-CGAEGP-944/2018. Signado por el Titular de la Coordinación General de Auditoría y Evaluación de la Gestión Pública de la Secretaría de la Contraloría, mediante el cual nos informa sobre el estado que guarda las observaciones, turnando mediante oficio SC-SCA-CGAEGP-DACP-15/2017, al O.I.C. el IFRA pendiente inicio de procedimiento, de las observaciones No. 02,04,05,06,07,08 y 09. El OIC informa que se está trabajando las observaciones, en espera de resultados.
					\$14,456,916.32	\$0.00	SOLVENTADA	NO SOLVENTADA	Total Pendiente de solventar	\$0.00		
PUE/SIGLO XXI/17-SSEP	Seguro Médico Siglo XXI/2016	28 de Marzo de 2017	11/16/2017	Observación 4. Pagos improcedentes (pagos dobles a empleados)	\$1,548,100.00	\$0.00	SOLVENTADA	NO SOLVENTADA	DDGAOR/211/1373/2018	\$1,548,100.00	Se remite Oficio No. 5013-DAJ-2866/2017	Se recibió con fecha 10 de Diciembre de 2018, Oficio No. SC-SCA-CGAEGP-944/2018. Signado por el Titular de la Coordinación General de Auditoría y Evaluación de la Gestión Pública de la Secretaría de la Contraloría, mediante el cual nos informa sobre el estado que guarda las observaciones, turnando mediante oficio SC-SCA-CGAEGP-DACP-15/2017, al O.I.C. el IFRA pendiente inicio de procedimiento, de las observaciones No. 02,04,05,06,07,08 y 09. El OIC informa que se está trabajando las observaciones, en espera de resultados.
					\$14,456,916.32	\$0.00	SOLVENTADA	NO SOLVENTADA	DDGAOR/211/3507/2018	\$17,303.00	Se remite Oficio No. 5013-DAJ-CA/2681/2018	Se recibió con fecha 10 de Diciembre de 2018, Oficio No. SC-SCA-CGAEGP-944/2018. Signado por el Titular de la Coordinación General de Auditoría y Evaluación de la Gestión Pública de la Secretaría de la Contraloría, mediante el cual nos informa sobre el estado que guarda las observaciones, turnando mediante oficio SC-SCA-CGAEGP-DACP-15/2017, al O.I.C. el IFRA pendiente inicio de procedimiento, de las observaciones No. 02,04,05,06,07,08 y 09. El OIC informa que se está trabajando las observaciones, en espera de resultados.
PUE/SIGLO XXI/17-SSEP	Seguro Médico Siglo XXI/2016	28 de Marzo de 2017	11/16/2017	Observación 5. Pagos improcedentes (pagos a empleados fuera del catálogo de honorarios)	\$14,456,916.32	\$0.00	SOLVENTADA	NO SOLVENTADA	DDGAOR/211/3507/2018	\$17,303.00	Se remite Oficio No. 5013-DAJ-CA/2681/2018	Se recibió con fecha 10 de Diciembre de 2018, Oficio No. SC-SCA-CGAEGP-944/2018. Signado por el Titular de la Coordinación General de Auditoría y Evaluación de la Gestión Pública de la Secretaría de la Contraloría, mediante el cual nos informa sobre el estado que guarda las observaciones, turnando mediante oficio SC-SCA-CGAEGP-DACP-15/2017, al O.I.C. el IFRA pendiente inicio de procedimiento, de las observaciones No. 02,04,05,06,07,08 y 09. El OIC informa que se está trabajando las observaciones, en espera de resultados.
					\$1,548,100.00	\$0.00	SOLVENTADA	NO SOLVENTADA	DDGAOR/211/1373/2018	\$1,548,100.00	Se remite Oficio No. 5013-DAJ-2866/2017	Se recibió con fecha 10 de Diciembre de 2018, Oficio No. SC-SCA-CGAEGP-944/2018. Signado por el Titular de la Coordinación General de Auditoría y Evaluación de la Gestión Pública de la Secretaría de la Contraloría, mediante el cual nos informa sobre el estado que guarda las observaciones, turnando mediante oficio SC-SCA-CGAEGP-DACP-15/2017, al O.I.C. el IFRA pendiente inicio de procedimiento, de las observaciones No. 02,04,05,06,07,08 y 09. El OIC informa que se está trabajando las observaciones, en espera de resultados.
PUE/SIGLO XXI/17-SSEP	Seguro Médico Siglo XXI/2016	28 de Marzo de 2017	11/16/2017	Observación 6. Pagos improcedentes (pagos a empleados no encontrados en la plantilla autorizada)	\$1,548,100.00	\$0.00	SOLVENTADA	NO SOLVENTADA	DDGAOR/211/1373/2018	\$1,548,100.00	Se remite Oficio No. 5013-DAJ-2866/2017	Se recibió con fecha 10 de Diciembre de 2018, Oficio No. SC-SCA-CGAEGP-944/2018. Signado por el Titular de la Coordinación General de Auditoría y Evaluación de la Gestión Pública de la Secretaría de la Contraloría, mediante el cual nos informa sobre el estado que guarda las observaciones, turnando mediante oficio SC-SCA-CGAEGP-DACP-15/2017, al O.I.C. el IFRA pendiente inicio de procedimiento, de las observaciones No. 02,04,05,06,07,08 y 09. El OIC informa que se está trabajando las observaciones, en espera de resultados.
					\$14,456,916.32	\$0.00	SOLVENTADA	NO SOLVENTADA	DDGAOR/211/3507/2018	\$17,303.00	Se remite Oficio No. 5013-DAJ-CA/2681/2018	Se recibió con fecha 10 de Diciembre de 2018, Oficio No. SC-SCA-CGAEGP-944/2018. Signado por el Titular de la Coordinación General de Auditoría y Evaluación de la Gestión Pública de la Secretaría de la Contraloría, mediante el cual nos informa sobre el estado que guarda las observaciones, turnando mediante oficio SC-SCA-CGAEGP-DACP-15/2017, al O.I.C. el IFRA pendiente inicio de procedimiento, de las observaciones No. 02,04,05,06,07,08 y 09. El OIC informa que se está trabajando las observaciones, en espera de resultados.
PUE/SIGLO XXI/17-SSEP	Seguro Médico Siglo XXI/2016	28 de Marzo de 2017	11/16/2017	Observación 7. Incumplimiento a los requerimientos de información y/o documentación (Deficiente integración del expediente unitario de adquisiciones, bienes y servicios)	\$1,548,100.00	\$0.00	SOLVENTADA	NO SOLVENTADA	DDGAOR/211/1373/2018	\$1,548,100.00	Se remite Oficio No. 5013-DAJ-2866/2017	Se recibió con fecha 10 de Diciembre de 2018, Oficio No. SC-SCA-CGAEGP-944/2018. Signado por el Titular de la Coordinación General de Auditoría y Evaluación de la Gestión Pública de la Secretaría de la Contraloría, mediante el cual nos informa sobre el estado que guarda las observaciones, turnando mediante oficio SC-SCA-CGAEGP-DACP-15/2017, al O.I.C. el IFRA pendiente inicio de procedimiento, de las observaciones No. 02,04,05,06,07,08 y 09. El OIC informa que se está trabajando las observaciones, en espera de resultados.
					\$14,456,916.32	\$0.00	SOLVENTADA	NO SOLVENTADA	DDGAOR/211/3507/2018	\$17,303.00	Se remite Oficio No. 5013-DAJ-CA/2681/2018	Se recibió con fecha 10 de Diciembre de 2018, Oficio No. SC-SCA-CGAEGP-944/2018. Signado por el Titular de la Coordinación General de Auditoría y Evaluación de la Gestión Pública de la Secretaría de la Contraloría, mediante el cual nos informa sobre el estado que guarda las observaciones, turnando mediante oficio SC-SCA-CGAEGP-DACP-15/2017, al O.I.C. el IFRA pendiente inicio de procedimiento, de las observaciones No. 02,04,05,06,07,08 y 09. El OIC informa que se está trabajando las observaciones, en espera de resultados.
PUE/SIGLO XXI/17-SSEP	Seguro Médico Siglo XXI/2016	28 de Marzo de 2017	11/16/2017	Observación 8. Incumplimiento de disposiciones federales en materia fiscal.	\$1,548,100.00	\$0.00	SOLVENTADA	NO SOLVENTADA	DDGAOR/211/1373/2018	\$1,548,100.00	Se remite Oficio No. 5013-DAJ-2866/2017	Se recibió con fecha 10 de Diciembre de 2018, Oficio No. SC-SCA-CGAEGP-944/2018. Signado por el Titular de la Coordinación General de Auditoría y Evaluación de la Gestión Pública de la Secretaría de la Contraloría, mediante el cual nos informa sobre el estado que guarda las observaciones, turnando mediante oficio SC-SCA-CGAEGP-DACP-15/2017, al O.I.C. el IFRA pendiente inicio de procedimiento, de las observaciones No. 02,04,05,06,07,08 y 09. El OIC informa que se está trabajando las observaciones, en espera de resultados.
					\$14,456,916.32	\$0.00	SOLVENTADA	NO SOLVENTADA	DDGAOR/211/3507/2018	\$17,303.00	Se remite Oficio No. 5013-DAJ-CA/2681/2018	Se recibió con fecha 10 de Diciembre de 2018, Oficio No. SC-SCA-CGAEGP-944/2018. Signado por el Titular de la Coordinación General de Auditoría y Evaluación de la Gestión Pública de la Secretaría de la Contraloría, mediante el cual nos informa sobre el estado que guarda las observaciones, turnando mediante oficio SC-SCA-CGAEGP-DACP-15/2017, al O.I.C. el IFRA pendiente inicio de procedimiento, de las observaciones No. 02,04,05,06,07,08 y 09. El OIC informa que se está trabajando las observaciones, en espera de resultados.
PUE/SIGLO XXI/17-SSEP	Seguro Médico Siglo XXI/2016	28 de Marzo de 2017	11/16/2017	Observación 9. Incumplimiento en el procedimiento de contratación de adquisiciones, arrendamientos y Servicios del Sector Público (se contrato con normativa estatal, debiendo aplicar normativa Federal)	\$1,548,100.00	\$0.00	SOLVENTADA	NO SOLVENTADA	DDGAOR/211/1373/2018	\$1,548,100.00	Se remite Oficio No. 5013-DAJ-2866/2017	Se recibió con fecha 10 de Diciembre de 2018, Oficio No. SC-SCA-CGAEGP-944/2018. Signado por el Titular de la Coordinación General de Auditoría y Evaluación de la Gestión Pública de la Secretaría de la Contraloría, mediante el cual nos informa sobre el estado que guarda las observaciones, turnando mediante oficio SC-SCA-CGAEGP-DACP-15/2017, al O.I.C. el IFRA pendiente inicio de procedimiento, de las observaciones No. 02,04,05,06,07,08 y 09. El OIC informa que se está trabajando las observaciones, en espera de resultados.
					\$14,456,916.32	\$0.00	SOLVENTADA	NO SOLVENTADA	DDGAOR/211/3507/2018	\$17,303.00	Se remite Oficio No. 5013-DAJ-CA/2681/2018	Se recibió con fecha 10 de Diciembre de 2018, Oficio No. SC-SCA-CGAEGP-944/2018. Signado por el Titular de la Coordinación General de Auditoría y Evaluación de la Gestión Pública de la Secretaría de la Contraloría, mediante el cual nos informa sobre el estado que guarda las observaciones, turnando mediante oficio SC-SCA-CGAEGP-DACP-15/2017, al O.I.C. el IFRA pendiente inicio de procedimiento, de las observaciones No. 02,04,05,06,07,08 y 09. El OIC informa que se está trabajando las observaciones, en espera de resultados.



# IX. Estado que guarda la atención de observaciones por acciones de fiscalización

## AUDITORÍAS PRACTICADAS POR LA SECRETARÍA DE LA FUNCIÓN PÚBLICA EN CONJUNTO CON LA CONTRALORÍA

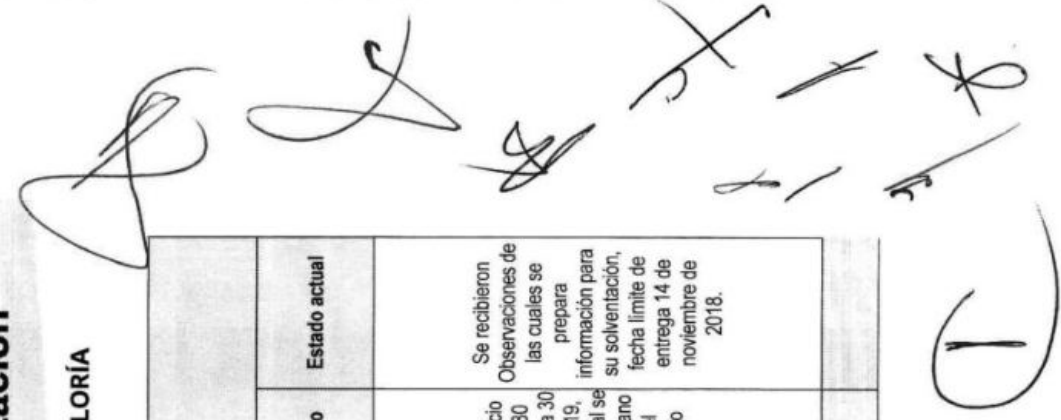


Auditoría No.	Rubro	Ejercicio	Fecha de Notificación	Oficio de Solicitud	Observaciones	Monto			Estatus		ESTATUS			
						Observado	Solventado	Importe pendiente de solventar	PREVENTIVA	CORRECTIVA	Oficio de descargo	Monto	Seguimiento	Estado actual
PUE/SEGURO POPULAR/17-SSEP	Seguro Popular 2017	2017	05 de Septiembre 2017	LJORS/2112042/2017-017	<p><b>Observación 1.</b> Operaciones contables presupuestales y patrimoniales realizadas sin contar con la documentación comprobatoria y justificativa (contratos de honorarios no proporcionados)</p> <p><b>Observación 2.</b> Rekursos destinados para fines distintos (61 computadores que se encuentran en uso del REPS)</p>	\$14,523,304.17	\$14,523,304.17	\$0.00	SOLVENTADA	NO SOLVENTADA	DGAOR/211/878/2018	\$14,523,304.17	Se remite Oficio No. 5013-DAJ-2123/2018, 5013-DAJ-CA-0096/2018 y 5013-DAJ-CA-01317/2018.	Se recibió con fecha 10 de Diciembre de 2018, Oficio No. SC-SCA-CGAEGP-844/2018, Signado por el Titular de la Coordinación General de Auditoría y Evaluación de la Gestión Pública de la Secretaría de la Contraloría, mediante el cual nos informa, que con memorándum No. SC.SCA.OIC/SSP.DOD-395/2018, mediante el cual se remite Acuerdo de Expediente Administrativo No. 1032017 de las observaciones 01 y 02.
						\$343,124.52	\$343,124.52	\$0.00	DESCARGADA	NO SOLVENTADA	DGAOR/211/887/2018	\$343,124.52	Se remite Oficio No. 5013-DAJ-5449/2017,	
PROSPERA Programa de Inclusión Social 2017 Período Enero a Septiembre 2016		2017	05 de Septiembre 2017	LJORS/2112042/2017-017	<p><b>Observación 3.</b> Operaciones contables presupuestales y patrimoniales realizadas sin contar con la documentación comprobatoria y justificativa.</p>	\$30,084,197.42	\$30,084,197.42	\$0.00	SOLVENTADA	NO SOLVENTADA	DGAOR/211/3229/2018	\$7,165,718.04	Se remite Oficio No. 5013-DAJ-0034/2018 y 5013-DAJ-CA-0489/2018. Se remite acuerdo de expediente Administrativo No. 93/2017 de las observaciones 03.	Se recibió con fecha 10 de Diciembre de 2018, Oficio No. SC-SCA-CGAEGP-844/2018, Signado por el Titular de la Coordinación General de Auditoría y Evaluación de la Gestión Pública de la Secretaría de la Contraloría, mediante el cual nos informa sobre el estado que guarda cada una de las auditorías, que con memorándum No. SC.SCA.OIC/SSP.DOD-300/2018 y SC.SCA.OIC/SSP.DOD-377/2018, se remite acuerdo de expediente Administrativo No. 93/2017 de las observaciones 03.
										DGAOR/211/1922/2018	\$5,113,885.62			
										DGAOR/211/588/2018	\$17,804,563.76			
										<b>Total</b>	<b>\$30,084,197.42</b>			

## IX. Estado que guarda la atención de observaciones por acciones de fiscalización

### AUDITORÍAS PRACTICADAS POR LA SECRETARÍA DE LA FUNCIÓN PÚBLICA EN CONJUNTO CON LA CONTRALORÍA

Auditoría No.	Rubro	Ejercicio	Fecha de Notificación	Oficio de Solicitud	Observaciones	Monto			ESTATUS			
						Observado	Importe pendiente de solventar	Oficio de descargo	Monto	Seguimiento	Estado actual	
UAG-AOR-168-2019-SSEP	AF-ASPE	2018	19 de Julio de 2019	UAG-AOR-168-2019-SSEP	Observación 1. n la adquisición de equipo médico no fueron localizados ni suministrados cuya irregularidad es de \$554,289.76				\$554,289.76			
					Cotizaciones sin fecha				\$0.00			Se recibieron Observaciones de las cuales se prepara información para su solventación, fecha límite de entrega 14 de noviembre de 2018.
					Compra directa Diagnostico y Prevención del Sur no presente Opinión de Cumplimiento				\$0.00			Se remito Oficio No. SCGF/980 /2019 con fecha 30 de julio de 2019, mediante el cual se entrega al Organó de Control el requerimiento inicial.
<b>Total</b>									<b>\$554,289.76</b>			





# IX. Estado que guarda la atención de observaciones por acciones de fiscalización



## AUDITORÍAS PRACTICADAS POR LA AUDITORIA SUPERIOR DE LA FEDERACIÓN

Auditoría No.	Rubro	Ejercicio	Fecha de Notificación	Oficio de Solicitud	Observaciones	Importe Pendiente de Solventar	Estatus	Seguimiento	
								Seguimiento	Estatus
249-DS	Unidades Médicas Móviles	2015	04 de Mayo de 2016	AECF/0208/2016	<p>Se presume dafio a la Hacienda Pública Federal, sin incluir la documentación justificativa y comprobatoria (Certificado de Gastos)</p> <p>1.- Auditoría realizada ala DGPLADES</p> <p>2.- Solicitan que los SSEP proporcionen certificado de gasto</p>	\$23,874,812.92	NO SOLVENTADA	Se remitió oficio a la Subsecretaría de Control de Auditoría mediante oficio 5013-DAJ-3063/2017, de fecha 29 de noviembre, pendiente de resolución por ASF.	Se recibió con fecha 10 de Diciembre de 2018, Oficio No. SC-SCA-CGAEGP-844/2018, Signado por el Titular de la Coordinación General de Auditoría y Evaluación de la Gestión Pública de la Secretaría de la Contraloría, mediante el cual nos informa sobre el estado que guarda cada una de las auditorías. Oficio enviado por la Contraloría para la atención a la observación SC-SCA-334/2017, en análisis de la ASF.
252-DS	Salud Materna Perinatal Cuenta Pública 2015	2015	04 de Mayo de 2016	AECF/0210/2016	<p>Formatos de Certificados de Gastos sin que se encontraran respaldos de la documentación comprobatoria</p> <p>1.- Auditoría realizada al Centro Nacional de Equidad de Género y Salud Reproductiva</p> <p>2.- se solicita que SSEP proporcione el soporte de los certificados de gasto, los proporciono RH</p>	\$7,873,785.70	NO SOLVENTADA	Se remitió oficio de la Contraloría 5013-DAJ-4971/2017, de fecha 24 de noviembre de 2017, pendiente de resolución por ASF.	Se recibió con fecha 10 de Diciembre de 2018, Oficio No. SC-SCA-CGAEGP-844/2018, Signado por el Titular de la Coordinación General de Auditoría y Evaluación de la Gestión Pública de la Secretaría de la Contraloría, mediante el cual nos informa sobre el estado que guarda cada una de las auditorías. Oficio enviado por la Contraloría para la atención a la observación SC-SCA-305/2017, en análisis de la ASF.



# IX. Estado que guarda la atención de observaciones por acciones de fiscalización

## AUDITORÍAS PRACTICADAS POR LA AUDITORIA SUPERIOR DE LA FEDERACIÓN

Auditoría No.	Rubro	Ejercicio	Fecha de Notificación	Oficio de Solicitud	Observaciones	Importe Pendiente de Solventar	Estatus	Seguimiento	
								Estatus	Estados
1229-DS-GF	Recursos del Fondo de Infraestructura Social para las Entidades. FISE	2015	04 de Abril de 2015	AEGF/0693/2016	RESULTADO 10.- Subejercicio de los recursos transferidos	\$5,983,970.57	NO SOLVENTADA	Se remitió con oficio 5013-DAJ-21/30/2017, pendiente de resolución por ASF	Se recibió con fecha 10 de Diciembre de 2018, Oficio No. SC-SCA-CGAEGP-944/2018, Signado por el Titular de la Coordinación General de Auditoría y Evaluación de la Gestión Pública de la Secretaría de la Contraloría, mediante el cual nos informa sobre el estado que guarda cada una de las auditorías. Oficio enviado por la Contraloría para la atención a la observación SC-SCA-242/2017 Y SC-SCA-213/2017, en análisis de la ASF.
1302-DS-GF	Prospera Programa de Inclusión Social: Componente de Salud 2016* (PROSPERA)	2016	08 de Marzo de 2017	AEEGF/1150/2017	Se presume un probable daño o perjuicio o ambos a la Hacienda Pública Federal por un monto de 28,102,499.79 pesos (veintiocho millones ciento dos mil cuatrocientos noventa y nueve pesos 79/100 M.N.), por la falta de aplicación de los recursos correspondientes al PROSPERA Programa de Inclusión Social: Componente de Salud que el Gobierno del Estado de Puebla deberá demostrar la aplicación en los objetivos del programa de los recursos no ejercidos a más tardar el 30 de junio de 2017, fecha límite para ejercer los recursos, o en caso contrario realizar el reintegro más los rendimientos generados a la Tesorería de la Federación Agotar el saldo en la cuenta banacazafa	\$28,102,499.79	NO SOLVENTADA	Se remita con oficio 5013-DAJ-3262/17 y 5016/DAJ/CA/2646/18, pendiente de resolución por ASF, cuenta con expediente administrativo por parte de la OIC no. 49	Se recibió con fecha 10 de Diciembre de 2018, Oficio No. SC-SCA-CGAEGP-944/2018, Signado por el Titular de la Coordinación General de Auditoría y Evaluación de la Gestión Pública de la Secretaría de la Contraloría, mediante el cual nos informa sobre el estado que guarda cada una de las auditorías. Oficio enviado por la Contraloría para la atención a la observación SC-SCA-GAEEP/353/2018 Y SC-SCA-GAEEP/194/2018, en análisis de la ASF.

# IX. Estado que guarda la atención de observaciones por acciones de fiscalización



## AUDITORÍAS PRACTICADAS POR LA AUDITORIA SUPERIOR DE LA FEDERACIÓN

Auditoría No.	Rubro	Ejercicio	Fecha de Notificación	Oficio de Solicitud	Observaciones	Importe Pendiente de Solventar	Estatus	Seguimiento	
								Seguimiento	Estatus
1211-DS-GF	FISE 2017	2017	09 de Marzo de 2017	AEGF/1149/2017	16. No estableció ni retuvo el cobro del derecho por el servicio de vigilancia, inspección y control por el equivalente del cinco al millar sobre el importe de cada estimación.	N/A	NO SOLVENTADA	Oficio SC-SCA-CGAEGP-671/2018 y 5013-DAJCA/711/2018	Se recibió con fecha 10 de Diciembre de 2018, Oficio No. SC-SCA-CGAEGP-444/2018, Signed por el Titular de la Coordinación General de Auditoría y Evaluación de la Gestión Pública de la Secretaría de la Contraloría, mediante el cual nos informa sobre el estado que guarda cada una de las auditorías. Oficio enviado por la Contraloría como propuesta de solventación a la observación SC-SCA-GAEEP/671/2018, en análisis de la ASF.
227-DS/2017	VACUNA UNIVERSAL	2017	13 de Julio de 2018	AECF/1019/2018	2017-A-21000-15-0227-01-001 Recomendación Fortalecer sus mecanismos de control y seguimiento que garanticen que las vacunas adquiridas se utilicen y se destinen con oportunidad para el cumplimiento de los Programas.		NO SOLVENTADA	Procedimientos 13,14,15,16 y 21 de la cédula de resultados finales de fecha 23 de octubre de 2018, para la atención de las observaciones se envió oficio 5013DAJCA/5133/2018, 5013DAJCA/3360/2018, 5013DAJCA/4898/2018, con fecha 08 de abril de 2019 se envió Oficio 5013DAJCA/1525/2019, el cual atiende lo observado.	Con fecha 9 de Abril de 2019, se envió mediante Oficio 5013DAJCA/1525/2019, información que soporta las recomendaciones. Con fecha 10 de junio de 2019 se envió mediante oficio No. 5013DAJCA/2584/2019, la recomendación que se refleja en el informe
1181-DE-GF	PARTICIPACIONES FEDERALES	2018	21 de Febrero de 2019	AEGF/0149/2019	En Proceso de Revisión por parte de los Auditores del Organismo de Control			Oficio 5013DAJCA/01077 y 1178/2019, de fecha 11 y 15 de Marzo de 2019	En Proceso de Revisión

*[Handwritten signatures and initials at the top of the page]*

# IX. Estado que guarda la atención de observaciones por acciones de fiscalización

## AUDITORÍAS PRACTICADAS POR LA AUDITORIA SUPERIOR DE LA FEDERACIÓN

Auditoría No.	Rubro	Ejercicio	Fecha de Notificación	Oficio de Solicitud	Observaciones	Importe Pendiente de Solventar	Seguimiento		
							Estatus	Estatus	
1911-GB-GF	FISE 2018	2018	29 de Enero del 2019	AEGF/0251/2019	<p>30. Se realizaron adquisiciones de bienes sin garantizar las mejores condiciones disponibles en cuanto a precio. Revelador Manual de Placas Dentales precio de adquisición \$ 30,730.00 Precio de mercado consultado. \$ 400.00 ----- 2 Esterilizadores de Vapor Auto Generado Precio de adquisición \$ 1,192,999.00. Precio de Mercado consultado \$ 45,126.00</p> <p>32. se constato que un refrigerador marca DICKSON, dos esterilizadores de vapor no se encuentran en operactn.</p> <p>33. no han sido inventariados ni cuentan con el resguardo correspondientes</p>	\$2,326,076.00	NO SOLVENTADA	<p>Se remito con fecha 04 de junio de 2019 Oficio No. 5013/DAJCA/2491/2019, mediante el cual atende las recomendaciones del Organó Auditor.</p> <p>Oficio 5013/DAJCA/0680/2019 de fecha 11 de Febrero de 2019</p>	<p>Mediante Oficio 5013/DAJCA/1920/2019, con fecha 2 de mayo del presente se envió la información que justifica las observaciones realizadas por el Organó de Control, en espera de los resultados.</p>
						\$0.00	NO SOLVENTADA		
						\$0.00	NO SOLVENTADA		
1177-DS-GF	FASSA 2018	2018	25 de Enero del 2019	AEGF/00491/2019	<p>7. Con la revisión de los estados de cuenta bancarios, los comprobantes fiscales de ingresos, las pólizas contables y las solicitudes de recursos se verificó que la SFA transfirió los recursos líquidos del FASSA 2018 por \$3,635,096,182.39 pesos a los SSEP. Por otra parte, la SFA, para dichas efectos, instrumento medidas para la entrega de los recursos y sus rendimientos financieros generados de conformidad con la Ley de Egresos del Estado de Puebla, para el ejercicio fiscal 2018 que consisten en: 1. La Secretaría realizará la transferencia de los Recursos, Públicos de los Fondos de Aportaciones antes señalados a las Dependencias y Entidades que se desempeñen como instancias responsables del ejercicio de los mismos, presentando la solicitud de recursos respectiva y derivado de ello, se identifia que existen desfases de 1 hasta 4 días al realizar los trámites respectivos.</p>	\$0.00	NO SOLVENTADA	<p>Se recibió informe mediante el cual se atienden 2 de las 3 observaciones la cual generó una PRAS que estará sujeto a las investigaciones del OIC. Enviando para su investigación Oficio No. SCGF/978/2019, de fecha 02 de agosto argumentos para solventar el retraso en la solicitud de recursos a Finanzas.</p>	

# IX. Estado que guarda la atención de observaciones por acciones de fiscalización




## AUDITORÍAS PRACTICADAS POR LA AUDITORIA SUPERIOR DE LA FEDERACIÓN

Auditoría No.	Rubro	Ejercicio	Fecha de Notificación	Oficio de Solicitud	Observaciones	Importe Pendiente de Solventar	Estatus	Seguimiento		Estatus
								Seguimiento	Seguimiento	
1163-DS-GF	Prospera "Programa de Inclusión Social" Componente de Salud 2018" (PROSIFERA)	2018	13 de Marzo de 2019	DGARFTB/0245/2019	Se determinaron recursos y rendimientos financieros no comprometidos ni devengados por \$ 11,877,392.44 y no pagados \$ 47,639.01	\$11,925,531.45	NO SOLVENTADA			Se recibió vía electrónica el Oficio DGARFTB/0727/2019, mediante el cual hacen del conocimiento de las observaciones al programa. Se remitió Oficio No. 5013DAJCA/1329/2019, de fecha 29 de julio de 2019, y Oficio de la Contraloría del Estado de Puebla No. SC-OGAEGF-583/2019. Mediante el cual se presenta los argumentos para solventar dichas observaciones.
					Suscribieron convenio intergubernamental de suministros de Materiales Accesorios, Suministros Médicos, Medicinas y Productos Farmacéuticos, por un monto de \$ 169,647,748.00		NO SOLVENTADA		Oficio 5013DAJCA/1329/2019, de fecha 27 de Marzo de 2019.	
					No fue publicado el cuarto trimestre en el Periódico Oficial, el monto del cuarto trimestre no concuerda con los registros contables		NO SOLVENTADA			
195-DS-GF	SEG POP 2018	2018	13 de Marzo de 2019	DGARFTB/0238/2019	La pena convencional no es congruente con lo señalado en el contrato.	\$0.00	NO SOLVENTADA			Se remitió Oficio No. SCGF/224/2019 dirigido al REPSS. El cual atiende las observaciones. Envío de información mediante oficio No. SCGF/362/2019, de fecha 02 de octubre.
					No se proporcionó información evidencia de las 27 acreditaciones.	\$0.00	NO SOLVENTADA		Se envió información mediante Oficio SCGF/236/2019, de fecha 01 de abril de 2019.	
					No se presentó evidencia de su sistema del formato único de la SHCP	\$0.00	NO SOLVENTADA			
					El REPSS remitió a la Comisión Nacional en Protección Social en Salud de manera extemporánea los informes mensuales.	\$0.00	NO SOLVENTADA			
					El REPSS remitió a la Comisión Nacional en Protección Social en Salud de manera extemporánea los información correspondiente a los pagos a terceros.	\$0.00	NO SOLVENTADA			
					El REPSS remitió a la Comisión Nacional en Protección Social en Salud de manera extemporánea los información correspondiente a la adquisición de medicamentos	\$0.00	NO SOLVENTADA			
194-DS	Fondo de Protección contra Gastos Catastróficos	2018	18/08/2019	AECF1804/2019	En Proceso de Revisión por parte de los Auditores del Órgano de Control				Se envió información mediante Oficio 5013DAJCA/0457/2019 de fecha 30 de agosto de 2019.	En Proceso de Revisión por parte de los Auditores de la ASF
							<b>\$80,086,676.43</b>			

## IX. Estado que guarda la atención de observaciones por acciones de fiscalización

### AUDITORÍAS PRACTICADAS POR LA AUDITORÍA SUPERIOR DEL ESTADO DE PUEBLA

Auditoría No.	Rubro	Ejercicio	Fecha de Notificación	Oficio de Solicitud	Observaciones	Monto			Estatus
						Observado	Solventado	Importe pendiente de solventar	
ASP/0079-8009/REQ1-17DFE-2018	Cuenta Pública 2017	2017	21 de Agosto de 2018	ASP/0079-8009/REQ1-17DFE-2018	24	\$1,363,113,607.83	\$0.00	\$1,363,113,607.83	Se remitió información de las 24 Observaciones realizadas por el Órgano de Control mediante Oficio D.G/045/2019 y D.G/046/2019, el cual fue recibido el día 3 de abril de 2019 mediante recibo 201907771. En espera de resultados del Órgano de Control.
ASP/005-8009/REQ1-18/DFE-2019	Cuenta Pública 2018	2018	21 de Marzo de 2019	ASP/0005-8009/REQ1-18/DFE-2019	En Proceso de Revisión por parte de los Auditores del Órgano de Control			Información entregada mediante Oficio D.G./067/2019 de fecha 31 de mayo	
<b>TOTAL</b>					24	\$1,363,113,607.83	\$0.00	\$1,363,113,607.83	








# IX. Estado que guarda la atención de observaciones por acciones de fiscalización

## AUDITORÍAS PRACTICADAS POR DESPACHO DESIGNADO POR LA CONTRALORÍA

Auditoría No.	Rubro	Ejercicio	Fecha de Notificación	Oficio de Solicitud	Observaciones	Monto			RECOMENDACIONES		ESTATUS
						Observado	Solventado	Importe pendiente de solventar	PREVENTIVO A	CORRECTIVA	
ASP 80/09	Cuenta Pública 2018	01 de Octubre al 31 de Diciembre de 2018	30/05/2019	SIN	Se registran en la cuenta 4159-5103 intereses financieros, en la balanza de comprobación del periodo de octubre - diciembre, por un importe de \$ 14,893,237.61, existiendo una diferencia contra lo presentado en el reporte de análisis nominal de intereses generados de la Dirección de Tesorería y Patrimonio, por un importe de \$ 16,018,453.05	\$1,125,215.44	\$1,125,215.44	\$0.00			Con fecha 31 de mayo de 2019 se remitió información mediante memorándum No. SCOF/04/35/2019, para la Certificación de la documentación que justifica la observación, en espera de la Certificación para enviarlo al Despacho Designado.
					Se registran en la cuenta 4159-5104 intereses financieros, generados por la Secretaría de Finanzas en la balanza de comprobación del periodo de octubre - diciembre, por un importe de \$ 192,902.53, existiendo una diferencia contra lo presentado en el reporte de análisis nominal de intereses generados de la Dirección de Tesorería y Patrimonio, por un importe de \$ 195,217.99	\$2,315.46	\$2,315.46	\$0.00			Con fecha 10 de junio de 2019 se recibieron las constancias que amparan la solventación de las observaciones realizadas por el despacho externo.
					Se registra una transferencia en la cuenta 4213-8309, 4213-8310, 4213-8311 FASSA 2018, en el periodo de octubre a diciembre, un importe de \$ 1,010,229,132.55 y en el reporte de subsidio de transferencia por el mismo periodo de la Dirección de Tesorería y Patrimonio por un importe \$ 887,770,263.01	\$22,458,869.54	\$22,458,869.54	\$0.00			
					Deudores diversos por cobrar a corto plazo, viajeros, cuenta 1123-2-2040060 Jose Efraim Moreno Cazares	\$1,494.00	\$1,494.00	\$0.00			
						\$23,587,894.44	\$23,587,894.44	\$0.00			

## ANEXO OCHO

Acciones para el establecimiento de controles que atiendan las debilidades detectadas derivadas de quejas, denuncias, inconformidades y procedimientos administrativos de responsabilidades por parte del Órgano Interno de Control al 30 de septiembre de 2019, de conformidad con los artículos 7, fracción VIII y 17, fracción VI del Acuerdo por el que se emiten los Lineamientos para la Integración y Funcionamiento de los Comités de Control y Desempeño Institucional





## **X. Controles que atiendan debilidades de quejas, denuncias, inconformidades y procedimientos administrativos por parte del Órgano Interno de Control**

### **ACCIONES IMPLEMENTADAS POR EL ÓRGANO INTERNO DE CONTROL EN LOS SERVICIOS DE SALUD DEL ESTADO DE PUEBLA**

- Instalación y seguimiento a Buzones de quejas y denuncias.
- Toma de Comparecencias.
- Orientación a servidores públicos en temas del SIERE para generar su entrega-recepción y Declaración de situación Patrimonial para que cumplan en tiempo con dichas obligaciones.
- Oficios de Conminación a las diferentes Unidades Administrativas con la finalidad de evitar incurrir en acciones y omisiones que impliquen responsabilidades administrativas.

## ANEXO NUEVE

Acciones para el establecimiento de controles que atiendan las debilidades detectadas derivadas de quejas, denuncias, inconformidades y procedimientos administrativos de responsabilidades por parte de los Servicios de Salud al 30 de septiembre de 2019, de conformidad con los artículos 7, fracción VIII y 17, fracción VI del Acuerdo por el que se emiten los Lineamientos para la Integración y Funcionamiento de los Comités de Control y Desempeño Institucional



**X. Controles que atiendan debilidades de quejas, denuncias,  
inconformidades y procedimientos administrativos por parte de  
los SSEP - REPSS**



# **MESA DE SEGUIMIENTO A QUEJAS**

**Enero - Septiembre 2019**

RÉGIMEN ESTATAL DE PROTECCIÓN SOCIAL EN SALUD  
SERVICIOS DE SALUD DEL ESTADO DE PUEBLA

*[Handwritten signature]*

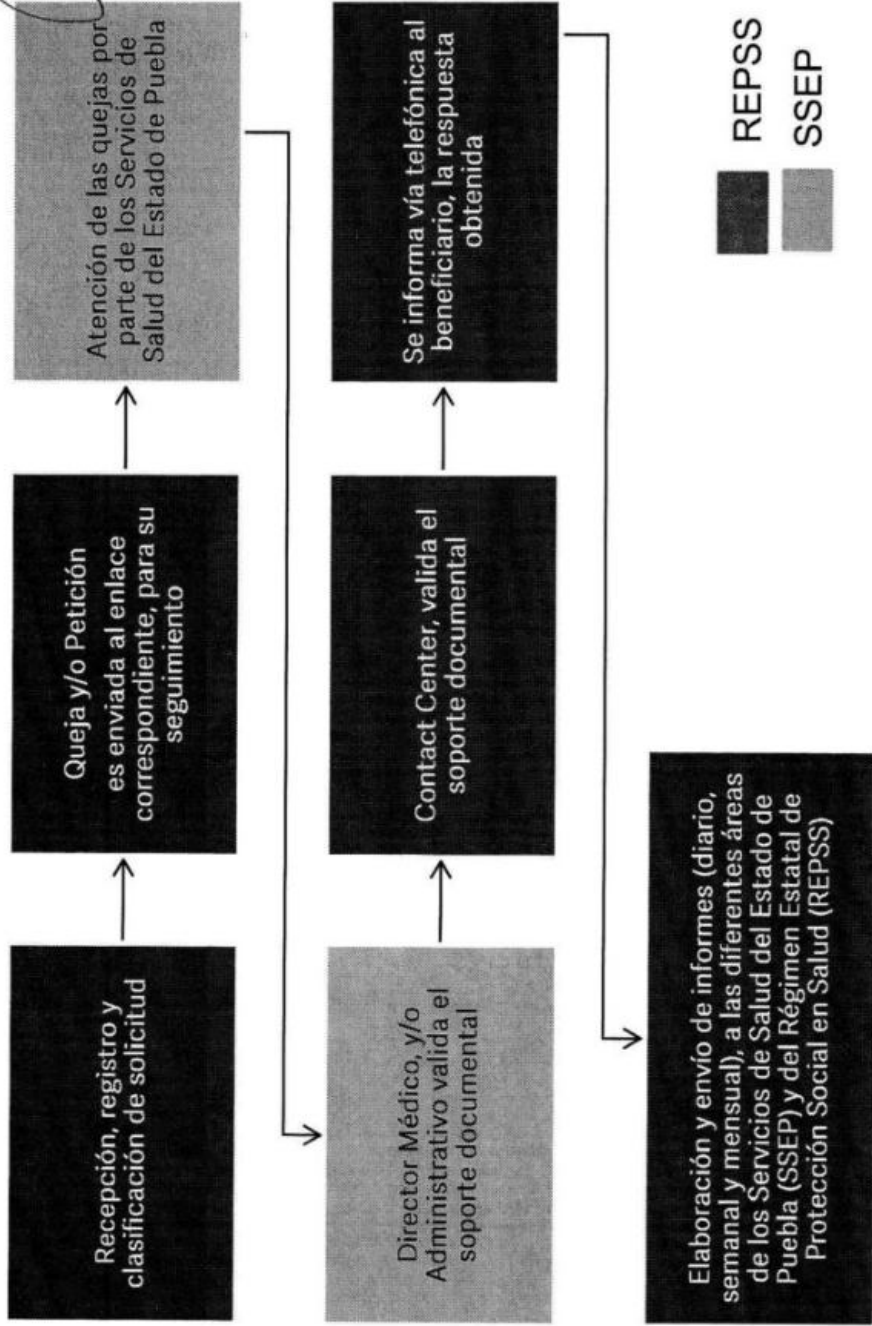
*[Handwritten initials]*

*[Handwritten mark]*

*[Handwritten initials]*

# Departamento de Contact Center

## PROCEDIMIENTO SIMPLIFICADO DE ATENCIÓN A SOLICITUDES QUE SE RECIBEN A TRAVÉS DEL CONTACT CENTER



■ REPSS  
■ SSEP

Handwritten signatures and initials are present at the top of the page, including a large scribble, a signature, and several initials.

Handwritten initials and a circled 'D' are present at the bottom right of the page.

# Auxiliar de Riesgos de los SSEP



## METODOLOGÍA DE ANÁLISIS DE RIESGOS APLICADA AL PROCESO DE CONTACT CENTER

**ACTIVIDAD CRÍTICA:** ATENCIÓN DE LAS QUEJAS POR PARTE DE LOS SERVICIOS DE SALUD DEL ESTADO DE PUEBLA

**RIESGO:** ACCIONES INEFICIENTES PARA LA SOLVENTACIÓN

**FACTOR DE RIESGO:**  
- FALTA DE ANÁLISIS A LA SOLICITUD (QUEJA)

**CONTROL: "ANÁLISIS DE LAS SOLICITUDES A TRAVÉS DE LA MESA DE QUEJAS DE LOS SSEP"**

**ACCIONES:**  
ANÁLISIS DE LAS SOLICITUDES PARA DETERMINAR LA RESPUESTA EFECTIVA Y OPORTUNA, PREVIO DEL ENVÍO AL CONTACT CENTER.  
-IMPLEMENTAR LAS ACCIONES CORRECTIVAS PARA DISMINUIR EL NÚMERO DE QUEJAS.  
-PRESENTAR ANTE COCODI LOS CONTROLES ESTABLECIDOS.

*[Handwritten signatures and initials]*

*[Handwritten signature]*

## Departamento de Contact Center

### HISTÓRICO DE SOLICITUDES POR TIPO DE ATENCIONES

Año	Información	Queja	Petición	Reconocimiento	Sugerencia	Total
2017	9,716	3,297	1,067	285	67	14,432
2018	11,806	2,416	445	242	111	15,020
2019 *	6,845	1,815	300	196	73	9,229
<b>Total</b>	<b>28,367</b>	<b>7,528</b>	<b>1,812</b>	<b>723</b>	<b>251</b>	<b>37,582</b>

\*Con corte al 1 de Octubre 2019.

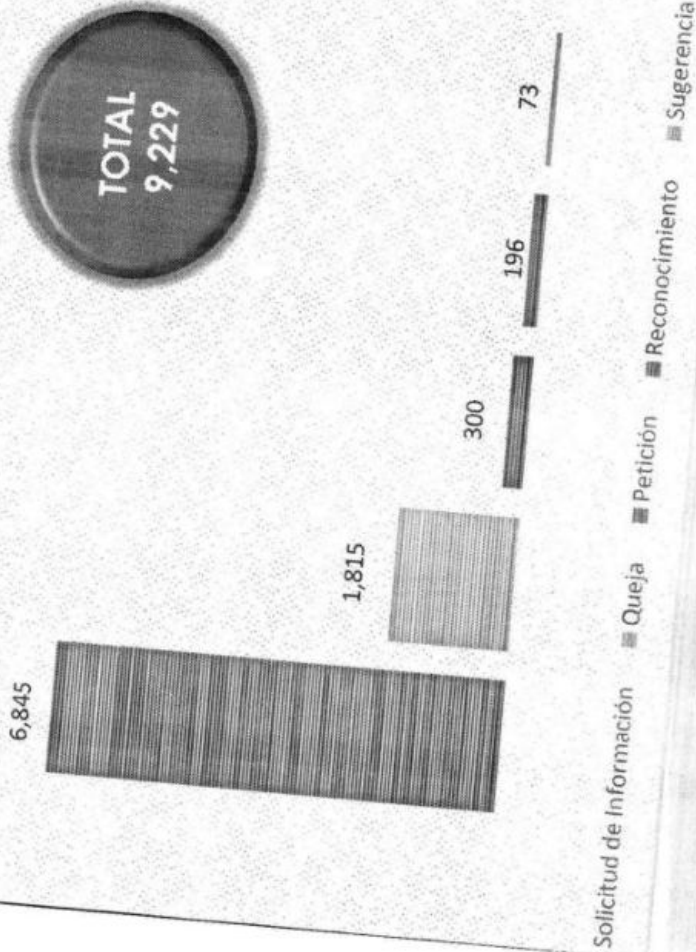
Las solicitudes de años anteriores **han sido concluidas al 100%**  
**En el presente año se cuenta con un 87.6% de solicitudes**  
**concluidas**



# Departamento de Contact Center



## REPORTE DE SOLICITUDES ENERO - SEPTIEMBRE 2019

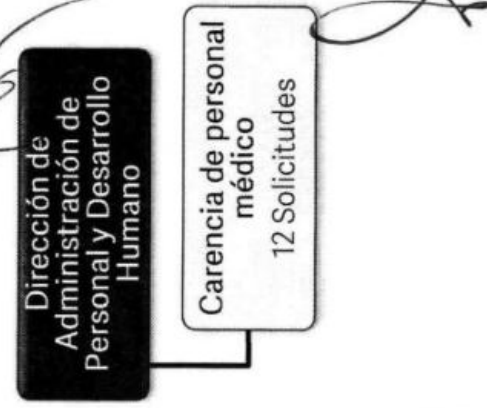
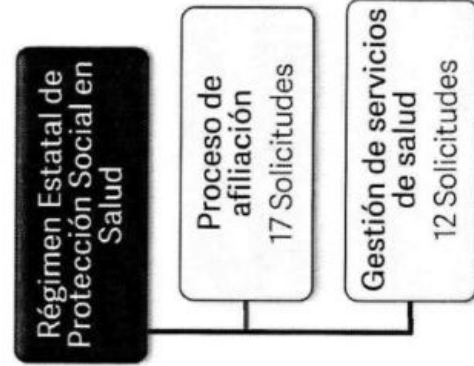
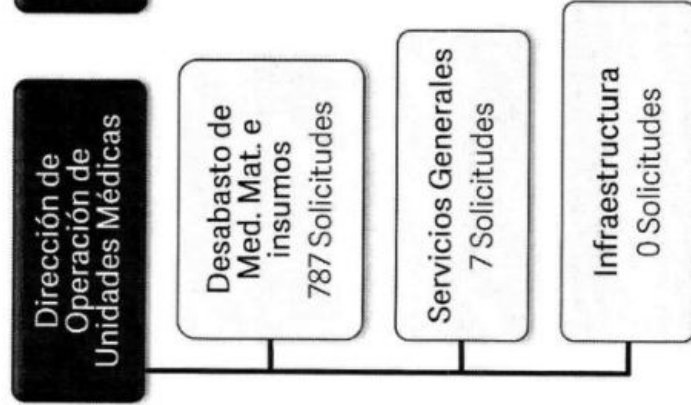
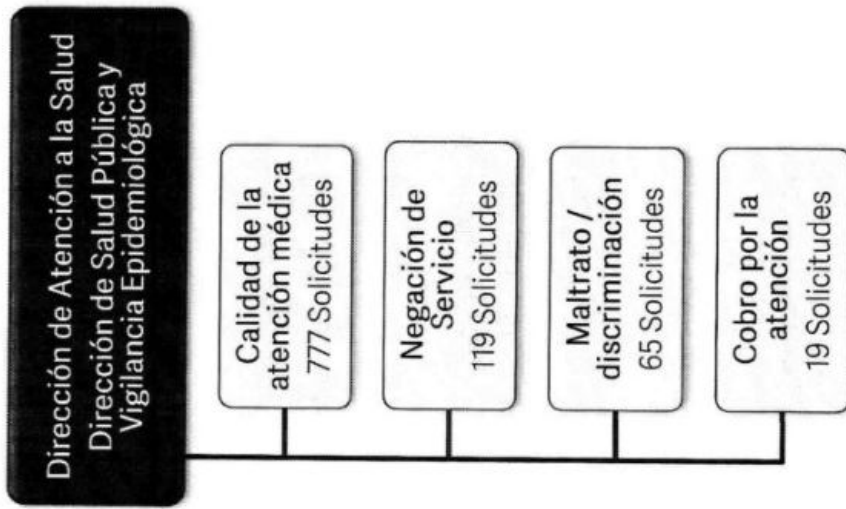


Medio de Recepción	Porcentaje
Línea 01 800 581 44 44	78.6%
Teléfonos Rojos	18.3%
Buzón de quejas	2.0%
Presencial	0.2%
Páginas web (REPSS, SSEP Y CAT)	0.9%

Handwritten signature and initials at the bottom of the page.

# Departamento de Contact Center

## Quejas por Criterio Enero – Septiembre 2019



**TOTAL  
1,815**



# Unidad de Gestión Social de los SSEP



- OBJETIVO**
- Atender de manera inmediata todas las peticiones, gestiones e inconformidades que presente la ciudadanía y/o servidores públicos de forma verbal o escrita.

SOLICITUDES RECIBIDAS Y ATENDIDAS ENERO - SEPTIEMBRE 2019	
ESCRITO	PRESENCIAL
928	700

*[Handwritten signature]*

**TOTAL 1,628  
SOLICITUDES  
CONCLUIDAS**

*[Handwritten signature]*

## ACCIONES

- Capacitación al personal (Administrativo y de Gestión Social), garantizando la adecuada atención a las peticiones recibidas.
- Atención de respuesta en un plazo no mayor a 24 hrs. a las peticiones de carácter médico.
- Atención de respuesta en un plazo no mayor a 72 hrs. a las peticiones de carácter administrativo.

*[Handwritten signature]*

*[Handwritten signature]*

*[Handwritten signature]*

*[Handwritten signature]*

# Unidad de Gestión Social de los SSEP

## UNIDAD DE GESTIÓN SOCIAL PETICIONES ATENDIDAS POR ESCRITO DEL 01 DE ENERO AL 30 DE SEPTIEMBRE DE 2019

DEPENDENCIAS	NO. DE PETICIONES
COORDINACIÓN GENERAL DE VINCULACIÓN INTERINSTITUCIONAL Y ATENCIÓN CIUDADANA DEL EJECUTIVO DEL ESTADO (ATENCIÓN MÉDICA, INFRAESTRUCTURA, LABORAL, INSUMOS Y MEDICAMENTOS)	353
SECRETARÍA GENERAL DE GOBIERNO DEL ESTADO DE PUEBLA (ATENCIÓN MÉDICA, INFRAESTRUCTURA, LABORAL)	33
DIRECCIÓN DE GESTIÓN DE PETICIONES CIUDADANAS Y PROMOCIÓN SOCIAL DE LA SECRETARÍA DE SALUD FEDERAL (ATENCIÓN MÉDICA, LABORAL)	80
H. CONGRESO DEL ESTADO DE PUEBLA LX LEGISLATURA (ATENCIÓN MÉDICA, INFRAESTRUCTURA, LABORAL)	36
H. CONGRESO DE LA UNIÓN LXIV LEGISLATURA (ATENCIÓN MÉDICA, LABORAL)	14
PRESIDENCIAS MUNICIPALES (INFRAESTRUCTURA, LABORAL, INSUMOS Y MEDICAMENTOS)	57
CIUDADANÍA EN GENERAL (ATENCIÓN MÉDICA, INFRAESTRUCTURA, LABORAL)	355
<b>TOTAL RECIBIDAS</b>	<b>928</b>
<b>TOTAL ATENDIDAS</b>	<b>928</b>

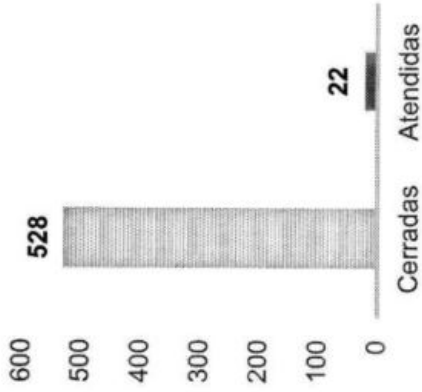
## UNIDAD DE GESTIÓN SOCIAL PETICIONES ATENDIDAS PRESENCIALES DEL 01 DE ENERO AL 30 DE SEPTIEMBRE DE 2019

TIPO DE SOLICITUD	NO. DE PETICIONES
ATENCIÓN MÉDICA (Valoración médica, Agilización de eventos quirúrgicos, Evento de servicios médicos)	468
MEDICAMENTOS (Medicamentos en desabasto y fuera de cobertura de Seguro Popular)	54
MATERIAL DE OSTEOSINTESIS (Fuera de cobertura de Seguro Popular)	28
TRASLADOS (Gestión de traslados de las diferentes redes de servicios SSEP, IMSS, ISSSTE, ISSSTEP)	46
ESTUDIOS DE LABORATORIO Y GABINETE (Programación y Eventos)	61
AFLIACIÓN Y/O RENOVACIÓN A SEGURO POPULAR	43
<b>TOTAL RECIBIDAS</b>	<b>700</b>
<b>TOTAL ATENDIDAS</b>	<b>700</b>

Handwritten signatures and initials are present at the top of the page, including a large signature on the left and several initials on the right.

# Primer Nivel de Atención

## SOLICITUDES RECIBIDAS ENERO - SEPTIEMBRE 2019



\*Con corte al 1 de Octubre 2019

## TIEMPO DE RESPUESTA

\*Año 2015  
Promedio:  
CSU 48 hrs.  
CSR 5 días

Año 2014  
Promedio  
+ 90 días

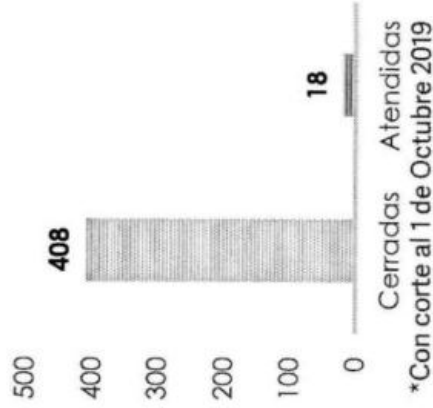
## ACCIONES

- Implementó, tiempos de respuesta menores a los establecidos: Centros de Salud de Servicios Ampliados y Centros de Salud Urbanos en 48 horas.
- Centros de Salud Rurales de 5 a 10 días.
- Capacita y analiza los motivos de las quejas con los Coordinadores de las Unidades Médicas y el personal de las Jurisdicciones Sanitarias.

# Segundo y Tercer Nivel de Atención



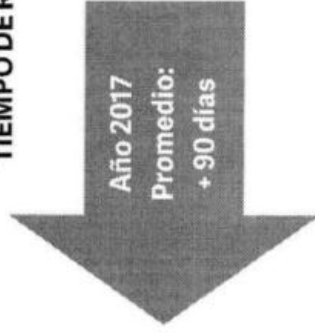
## SOLICITUDES RECIBIDAS ENERO – SEPTIEMBRE 2019



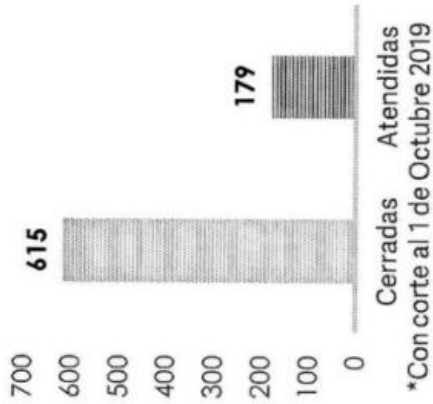
## ACCIONES

- Implementó, tiempos de respuesta menores a los establecidos, otorgando 72 horas posteriores a su recepción.
- Reforzó la comunicación con las unidades médicas vía telefónica, correo electrónico o en su caso de manera presencial en reunión con el Subsecretario, con la finalidad de obtener celeridad en el seguimiento.
- Fortaleció la calidad, el tiempo y el procesamiento de la respuesta.

## TIEMPO DE RESPUESTA



## SOLICITUDES RECIBIDAS ENERO - SEPTIEMBRE 2019



## TIEMPO DE RESPUESTA

Año 2015  
Promedio:  
+ 90 días

\*Año 2018  
Promedio 15 días

## ACCIONES

- Análisis de quejas con temas de desabasto
- Identificación de problemáticas en la logística, distribución y reporte del abasto.
- Propuestas de solución.
  - Realizar propuestas para mejorar el procedimiento de supervisiones para el control de abasto.
  - Realizar un piloto de supervisiones multidisciplinario (REPSS, Subdirección de Atención Primaria a la Atención, Dirección de Operación de Unidades Médicas.
- Estandarización de procedimiento de supervisión y reporte de abasto.