



H. CONGRESO DEL ESTADO
DE GUANAJUATO

**C. PRESIDENTA DEL CONGRESO DEL ESTADO.
P R E S E N T E.**

A esta Comisión de Hacienda y Fiscalización le fue turnado para su estudio y dictamen, el informe de resultados de la auditoría de desempeño practicada por la Auditoría Superior del Estado de Guanajuato al Poder Ejecutivo del Estado de Guanajuato, con enfoque de consistencia y resultados del Programa *E014 Certeza Jurídica en Procesos Conciliatorios de los Conflictos derivados del Acto Médico*, correspondiente al periodo comprendido del 1 de enero al 31 de diciembre del ejercicio fiscal del año 2018.

Una vez analizado el referido informe de resultados, con fundamento en los artículos 112 fracción XII, primer párrafo y 171 de la Ley Orgánica del Poder Legislativo, nos permitimos rendir el siguiente:

D i c t a m e n

I. Competencia:

Las facultades de la legislatura local en materia de fiscalización de las cuentas públicas tienen su fundamento en lo dispuesto por el artículo 63 fracciones XVIII, XIX y XXVIII de la Constitución Política para el Estado de Guanajuato. Estos dispositivos establecen que el Congreso del Estado tiene la facultad de fiscalizar la cuenta pública del Poder Ejecutivo, incluyendo las de las entidades y organismos de la administración pública paraestatal, las del Poder Judicial y de los organismos autónomos; así como las cuentas públicas municipales, incluyendo las de las entidades y organismos de la administración pública paramunicipal; y verificar el desempeño en el cumplimiento de los objetivos de los programas. De igual manera, puede acordar la práctica de auditorías a los sujetos de fiscalización, cuando exista causa justificada para ello, auxiliándose para el cumplimiento de dichas facultades por la Auditoría Superior del Estado de Guanajuato.

Asimismo, el artículo 66 fracción VIII de dicho Ordenamiento Constitucional establece que la Auditoría Superior del Estado de Guanajuato deberá informar al Congreso del Estado del resultado de la revisión de la cuenta pública y demás asuntos derivados de la fiscalización, incluyendo los dictámenes, informes de resultados, comentarios y observaciones de las auditorías, constituyendo una de las fases del proceso de fiscalización.

De igual forma, el artículo 82, fracción XXIV de la Ley de Fiscalización Superior del Estado de Guanajuato establece como atribución de la Auditoría Superior del Estado, rendir al Congreso, los informes derivados del ejercicio de la función de fiscalización.

En razón de lo cual, la Ley de Fiscalización Superior del Estado de Guanajuato establece que la Auditoría Superior debe remitir los informes de resultados al Congreso del Estado, a efecto de que éste realice la declaratoria correspondiente, señalándose en el artículo 38 que el informe de resultados únicamente podrá ser observado por las dos terceras partes de los diputados integrantes del Congreso, cuando no se observen las formalidades esenciales del proceso de fiscalización.

Con la finalidad de que el Congreso dé cumplimiento a lo señalado en el párrafo anterior, la Ley Orgánica del Poder Legislativo del Estado de Guanajuato establece en su artículo 112 fracción XII, primer párrafo que, a esta Comisión de Hacienda y Fiscalización, le compete el conocimiento y dictamen de los asuntos relativos a los informes de resultados que emita la Auditoría Superior del Estado.

A efecto de cumplir con las atribuciones conferidas a esta Comisión, y en observancia a lo que establece la Ley de Fiscalización Superior del Estado de Guanajuato, el presente dictamen se ocupará exclusivamente del aspecto que la propia Ley señala y por el cual podría ser observado o no, el informe de resultados.

II. Antecedentes:

De conformidad con el artículo 66, fracción I de la Constitución Política para el Estado de Guanajuato, es atribución de la Auditoría Superior del Estado realizar auditorías de desempeño en el cumplimiento de objetivos y metas contenidos en los programas, de las cuales sólo podrá emitir las recomendaciones para la mejora en el desempeño, en los términos de la Ley.

Por su parte, el artículo 3, fracción V de la Ley de Fiscalización Superior del Estado de Guanajuato señala que la Auditoría Superior del Estado es competente para practicar auditorías de desempeño para verificar el cumplimiento de los objetivos y las metas de los programas estatales y municipales.





**H. CONGRESO DEL ESTADO
DE GUANAJUATO**

De igual forma, el artículo 56 de la Ley de Fiscalización Superior señala que las auditorías de desempeño comprenden la revisión del cumplimiento de las metas y objetivos de los planes y programas, conforme a los principios de eficiencia, eficacia y economía; así como la evaluación de las políticas públicas; estableciendo además que la Auditoría Superior del Estado realizará las auditorías de desempeño de manera anual y únicamente formulará recomendaciones que incidan en mejorar sistemáticamente el diseño, operación e impacto de los presupuestos programáticos y las políticas públicas en su caso.

Los artículos 59 y 60 de la citada Ley refieren que los informes de resultados de auditorías de desempeño contendrán los requisitos señalados en el Reglamento de la Ley y que la Auditoría Superior del Estado, remitirá dichos informes al Congreso a más tardar el 30 de septiembre del ejercicio fiscal de que se trate.

De lo anterior podemos desprender que el Órgano Técnico realizará la evaluación sobre desempeño de manera anual y únicamente formulará recomendaciones que incidan en la mejora del diseño, operación e impacto de los presupuestos programáticos y las políticas públicas en su caso.

Finalmente, el artículo 16 de la Ley de Fiscalización Superior del Estado de Guanajuato, consigna que la Auditoría Superior establecerá un Programa General de Fiscalización, señalando los actos y sujetos de fiscalización, los que serán objeto de auditoría o revisión conforme a los criterios y normas que se establezcan en el Reglamento de la Ley.

En ejercicio de esta función, el Auditor Superior del Estado aprobó el Programa General de Fiscalización 2019. En dicho Programa se contempló la práctica de una auditoría de desempeño al Poder Ejecutivo del Estado de Guanajuato, la cual se realizó con enfoque de consistencia y resultados del Programa *E014 Certeza Jurídica en Procesos Conciliatorios de los Conflictos derivados del Acto Médico*, correspondiente al periodo comprendido del 1 de enero al 31 de diciembre del ejercicio fiscal del año 2018.

El 15 de marzo de 2019 se notificó al sujeto fiscalizado el inicio de la auditoría materia del presente dictamen.

Asimismo, el 19 de junio de 2019, la Auditoría Superior del Estado requirió al sujeto de fiscalización diversa información que se consideró necesaria para llevar a cabo la auditoría, misma que se proporcionó por el sujeto fiscalizado el 25 de junio de 2019.

Como parte del proceso de auditoría, el 22 de agosto de 2019 se notificó al sujeto fiscalizado el pliego de recomendaciones derivadas de la auditoría practicada. Lo anterior, para dar cumplimiento a lo preceptuado por el artículo 58 de la Ley de Fiscalización Superior del Estado de Guanajuato.

El 5 de septiembre de 2019, el sujeto fiscalizado dio respuesta a las recomendaciones derivadas de la auditoría practicada, anexándose la información y documentación que consideró suficiente para precisar las mejoras efectuadas, las acciones a realizar o en su caso, justificar la improcedencia por la cual no resulte factible su implementación. Una vez valorada la documentación aportada se procedió a la elaboración del informe de resultados materia del presente dictamen.

El informe de resultados se notificó al sujeto fiscalizado el 10 de septiembre de 2019.

Es importante señalar que de acuerdo a lo previsto en los artículos 60 de la Ley de Fiscalización Superior del Estado de Guanajuato; y 60 del Reglamento de la Ley de Fiscalización Superior del Estado de Guanajuato, tratándose de las auditorías de desempeño es improcedente el recurso de reconsideración en contra del informe de resultados, por lo que una vez notificado el mismo al sujeto de fiscalización, se remite al Congreso para los efectos procedentes.

El Auditor Superior del Estado remitió a este Congreso del Estado, el informe de resultados, el cual se turnó a esta Comisión de Hacienda y Fiscalización el 12 de septiembre de 2019 para su estudio y dictamen, siendo radicado el 23 de septiembre del año en curso.

IV. Contenido del Informe de Resultados:

Con fundamento en los artículos 59 de la Ley de Fiscalización Superior del Estado de Guanajuato y 26 del Reglamento de dicha Ley, el informe de resultados contiene los siguientes apartados: Introducción; Resultado del Proceso de Fiscalización; Resumen de las Recomendaciones; y Conclusión General.



H. CONGRESO DEL ESTADO
DE GUANAJUATO

a) Introducción.

Por lo que se refiere a esta parte, se señala que las auditorías de desempeño deben proporcionar recomendaciones constructivas que contribuyan significativamente a abordar las debilidades o problemas identificados, añadiendo valor en la planeación, programación, ejercicio, control, evaluación, resultados e impactos del sector público.

Es así, que la naturaleza técnico-jurídica de las auditorías de desempeño difiere de otras auditorías, pues el resultado se expresa con la emisión, en su caso, de exclusivamente recomendaciones, distinguiéndose de otros actos de fiscalización o control que pueden arrojar observaciones y determinar presuntos responsables. Se trata de una tarea reglada y sistémica de evaluación para la mejora continua, detectando debilidades, áreas de oportunidad, amenazas e incluso fortalezas en el ámbito público, pero promoviendo además acciones concretas que permitan superar o potenciar las mismas, dando adicionalmente seguimiento a su eventual implementación por los sujetos públicos responsables.

De igual forma, en las auditorías de desempeño se debe plantear con toda claridad y, con base en la evidencia competente, suficiente, pertinente, relevante y oportuna, las conclusiones del proceso de fiscalización, puntualizándose las recomendaciones formuladas en su caso.

Respecto al marco normativo aplicable, se precisa la normatividad aplicable a la función de fiscalización a cargo del Poder Legislativo del Estado, siendo ésta: Artículos 116, fracción II y 134 de la Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos; 2, párrafo primero, 63, fracciones XVIII y XIX y 66, fracciones I y II de la Constitución Política para el Estado de Guanajuato; 3, fracción V, 56, 57, 58, 59 y 60 de la Ley de Fiscalización Superior del Estado de Guanajuato; 18 y 27 del Reglamento de la Ley de Fiscalización Superior del Estado de Guanajuato; y 42 de la Ley General del Sistema Nacional Anticorrupción.

Con base en lo anterior, la auditoría de desempeño materia del presente dictamen, se ejecutó bajo los principios, conceptos y directrices de las actuales Normas Profesionales de Auditoría del Sistema Nacional de Fiscalización, compiladas y editadas por la Auditoría Superior de la Federación, de manera particular por lo que hace a sus numerales 100 y 300.

En esta parte también se puntualiza que las auditorías de desempeño que se practican por la Auditoría Superior del Estado son congruentes con las metodologías señaladas por las Normas Internacionales para Entidades Fiscalizadoras Superiores 100, 300, 3000, 3100 y 3200, emitidas por la Organización Internacional de Instituciones de Fiscalización Superior, sin omitir como criterio referencial al Manual de Formulación de Programas con la Metodología de Marco Lógico, así como al de Metodología de Marco Lógico para la Planificación, el Seguimiento y la Evaluación de Proyectos y Programas, ambos editados por la Comisión Económica para América Latina y el Caribe; la Guía para la Elaboración de la Matriz de Indicadores para Resultados, emitida por el Consejo Nacional de Evaluación de la Política de Desarrollo Social y el Manual para el Diseño y Construcción de Indicadores, editado también por el citado organismo en 2013, entre otros.

De igual forma, se menciona que el 24 de marzo de 2017 se publicó en el Periódico Oficial del Gobierno del Estado número 48, tercera parte, el Manual para las Auditorías al Desempeño de la Auditoría Superior del Estado de Guanajuato.

En esta parte también se establece que la auditoría tuvo como directriz los principios institucionales de objetividad, definitividad, confiabilidad, imparcialidad, independencia, transparencia, legalidad y profesionalismo. Aunado a lo anterior, todos los servidores públicos de la Auditoría Superior del Estado deberán observar en su actuar, el Código de ética y Conducta emitido por dicho ente fiscalizador.

En cuanto al punto correspondiente a estructura del informe y valoración, se señala que el informe de resultados es el documento técnico en el que se presentan los datos e información que identifican una revisión, las conclusiones y las recomendaciones al desempeño que se propondrán al ente fiscalizado.

Asimismo, se refiere que el artículo 26 del Reglamento de la Ley de Fiscalización Superior del Estado de Guanajuato establece los requisitos mínimos que deben contener los informes de resultados de las auditorías de desempeño, los cuales se cumplieron en la formulación del informe de resultados. También se precisan los datos de identificación del acto de fiscalización, como son el título o enfoque de la auditoría, el sujeto fiscalizado, el periodo de revisión y el programa que se fiscaliza, en función de lo autorizado en el Programa General de Fiscalización respectivo.



**H. CONGRESO DEL ESTADO
DE GUANAJUATO**

Por otra parte, el artículo 27 del Reglamento de referencia, establece que el informe de resultados deberá estar debidamente fundado y motivado, así como presentar los hechos y su evaluación de manera objetiva, clara y acotada a los elementos esenciales. De lo anterior, se concluye en esta parte que la redacción del informe de resultados materia del presente dictamen es precisa y comprensible.

Por lo que hace a la valoración de la respuesta del sujeto fiscalizado, el Órgano Técnico determinó lo conducente respecto a las recomendaciones emitidas, para lo cual realizó un análisis de la documentación y evidencia proporcionada por el sujeto fiscalizado, a fin de determinar si éste efectuará mejoras, si realizará alguna acción o emitió la justificación correspondiente sobre la improcedencia por la cual no resulte factible su implementación o bien, la consideración de medidas alternas que fortalezcan el desempeño de la gestión pública. Asimismo, se señala que las recomendaciones efectuadas al sujeto fiscalizado podrían considerarse como persistentes, cuando no sea posible valorarlas en alguno de los supuestos antes referidos.

Es así, que la valoración realizada por la Auditoría Superior del Estado redunda en las manifestaciones, argumentos, acciones y evidencia presentada en la respuesta al pliego de recomendaciones, para lo cual la evidencia aportada por el sujeto fiscalizado debe ser competente, pertinente, suficiente y relevante.

Respecto al objetivo, periodo y alcance de la auditoría se señala que en las auditorías de desempeño se plantea como objetivo general promover constructivamente la gestión económica, eficaz y eficiente de los recursos públicos, así como contribuir a la transparencia y rendición de cuentas de la Administración Pública.

La auditoría de desempeño busca brindar información, análisis o perspectivas, y cuando corresponda, recomendaciones de mejora. Dicha auditoría también persigue añadir valor público, abordando las causas de los problemas y debilidades de forma práctica, lógica y racional, con la intención de mejorar significativamente el desempeño de los programas públicos.

Asimismo, por medio de las auditorías de desempeño, la Auditoría Superior del Estado analiza el cumplimiento de metas y objetivos de las políticas, planes, programas, proyectos y, en general, de las acciones gubernamentales de los sujetos fiscalizados, identificando la fortaleza y retos en su diseño, operación, seguimiento, monitoreo, impacto y evaluación, proponiendo alternativas para su mejora.

X
4
g
/

g

En este apartado se refiere que la auditoría que nos ocupa fue seleccionada e incluida en el Programa General de Fiscalización del año 2019, considerando diversos criterios metodológicos y teniendo por objetivo general verificar en qué medida la Comisión Estatal de Conciliación y Arbitraje Médico contribuyó en la resolución de conflictos entre usuarios y prestadores de servicios de salud.

También se refiere que de acuerdo a la Organización Internacional de Instituciones de Fiscalización Superior, para las auditorías de desempeño existen tres enfoques, los cuales van orientados a los siguientes aspectos: al sistema, que examina el funcionamiento adecuado de los sistemas de gestión; a los resultados, que evalúa si los objetivos en términos de resultados o productos han sido alcanzados como se deseaba, o si los programas y servicios operan como se esperaba; y al problema, que examina, verifica y analiza las causas de los problemas particulares o desviaciones de los criterios establecidos, precisando que dichos enfoques no son excluyentes.

En la auditoría que nos ocupa se aplicó un enfoque de consistencia y resultados, verificando el Programa Presupuestario *E014 Certeza Jurídica en los Procesos Conciliatorios de los Conflictos derivados del Acto Médico*, específicamente en su componente *P0601 Orientación y asesoramiento a los usuarios respecto a las alternativas de solución a sus conflictos, derivados de la prestación de servicios de salud»* del Poder Ejecutivo del Estado de Guanajuato, en los siguientes tópicos: Eficiencia en la atención al usuario paciente; eficacia en la resolución de los conflictos, así como el análisis del diseño y construcción de la Matriz de Indicadores para Resultados de la Comisión Estatal de Conciliación y Arbitraje Médico para 2018.

Es así que los objetivos específicos se desarrollaron en la auditoría en 8 procedimientos, con los siguientes resultados:

Diseño:

- Congruencia entre árbol de problemas, la Matriz de Indicadores para Resultados y la lógica vertical.

Eficiencia:

- Tiempo de atención al usuario/paciente.
- Sistema de Atención de Quejas Médicas.



**H. CONGRESO DEL ESTADO
DE GUANAJUATO**

- Protección de riesgos sanitarios.

Eficacia:

- Cobertura de atención.
- Conciliación – mediación.
- Seguridad jurídica.

Satisfacción del Ciudadano Usuario:

- Satisfacción del usuario/paciente.

Diseño del Programa:

- Congruencia de la Matriz de Indicadores para Resultados.

También se señala que las auditorías de desempeño son actos de revisión sobre un período de tiempo circunscrito, que de acuerdo a la normativa aplicable es anual, siendo así coincidentes el alcance temporal con el ciclo presupuestal anual, al cual puede retroalimentar, sin que ello sea obstáculo para que se utilice por el Órgano Técnico tanto información histórica de anualidades pasadas como elementos actuales o simultáneos a la auditoría, considerando en este último caso que la misma busca mejorar la gestión y no exclusivamente regularizar hechos pasados o retrotraer acciones de mejora, que en la mayoría de los casos es materialmente inviable. Es así que se trata de una auditoría evolutiva, que mira más hacia el futuro.

En cuanto a los antecedentes del proceso de fiscalización, éstos ya se detallaron en el apartado correspondiente.

En lo correspondiente al contexto general de la materia a auditar se describe brevemente la política pública y estructura analítica del Programa, así como la unidad responsable del programa materia de la auditoría y el criterio general.

X
u
a
X

JL

Al respecto, se establece que el Plan Estatal de Desarrollo 2035 en su Dimensión *Administración Pública y Estado de Derecho*, en su Objetivo Estratégico 3.1.6 *Sistema de Justicia*, cuenta con los objetivos particulares de garantizar los derechos humanos y las libertades civiles de todas las personas; garantizar una justicia pronta y expedita; y asegurar el respeto a los derechos humanos fundamentales, mediante las líneas de acción que *buscan garantizar la imparcialidad de las autoridades administrativas y judiciales en la aplicación de leyes y normas; certificar condiciones equitativas en la resolución de las disputas; asegurar la implementación de medios alternativos de resolución de conflictos; garantizar un marco normativo actualizado que responda a las demandas y necesidades de la sociedad; y garantizar en la sociedad el conocimiento del alcance de los derechos humanos, de manera que todos los ciudadanos estén en posibilidades de exigir su respeto.*

Por su parte, el Programa de Gobierno 2012-2018 del Estado en el Eje IV. *Impulso al Estado de Derecho*, tiene como objetivo garantizar la libertad, dignidad y seguridad de la sociedad en un marco de respeto a los derechos humanos y de certeza jurídica, al cual se encuentra vinculado con el proceso *«orientación y asesoramiento a los usuarios respecto a las alternativas de solución a sus conflictos, derivados de la prestación de servicios de salud»*,

La estrategia denominada *Impulso al Estado de Derecho* tiene como Proyecto Estratégico *PE-IV.4 Certeza Jurídica*, mismo que tiene como objetivo incrementar la eficiencia y eficacia en la prestación de servicios relacionados con la certeza jurídica de las personas y sus bienes. Dicho proyecto cuenta con un Proyecto Específico *IV.4.4 Certeza Jurídica en los Procesos Conciliatorios de los Conflictos derivados del Acto Médico*, que tiene por objetivo que los usuarios de los servicios de salud cuenten con mecanismos de solución de controversias que pueden dar fin al conflicto derivado del acto médico. El citado proyecto específico tiene como principales acciones: brindar atención a inconformidades y quejas derivadas del acto médico a través de mecanismos alternativos de solución de controversias; impulsar que los convenios solicitados por las partes sean ratificados y elevados a cosa juzgada por el Centro Estatal de Justicia Alternativa; realizar audiencias de mediación-conciliación en sedes alternas a solicitud de las partes; y llevar a cabo la coordinación con la Comisión Nacional de Arbitraje Médico para el desahogo del procedimiento arbitral.





**H. CONGRESO DEL ESTADO
DE GUANAJUATO**

En atención a dichos ejes, estrategias, objetivos y líneas de acción se implementó el Programa *E014 Certeza Jurídica en los Procesos Conciliatorios de los Conflictos derivados del Acto Médico*, como un programa que busca contribuir a la garantía de la libertad, dignidad y seguridad de la sociedad en un marco de respeto a los derechos humanos, mediante el incremento de la eficiencia y la prestación de servicios relacionados con la certeza jurídica.

En la parte correspondiente a la unidad responsable, se establece que la Comisión Estatal de Conciliación y Arbitraje Médico es la responsable de ejecutar el Programa *E014 Certeza Jurídica en los Procesos Conciliatorios de los Conflictos derivados del Acto Médico*.

En la parte conducente a criterio general, se señala que la Ley General de Contabilidad Gubernamental tiene por objeto establecer los criterios generales que regirán la contabilidad gubernamental y la emisión de información financiera de los entes públicos, con el fin de lograr su adecuada armonización, y en general, contribuir a medir la eficacia, economía y eficiencia del gasto e ingresos públicos.

En este orden de ideas, los artículos 46, fracción III, 54 y 61, fracción II, inciso b) del referido ordenamiento establecen que la información financiera de las entidades federativas deberá contener la información programática que incluye el gasto por programas o proyectos y los indicadores de resultados que permitan medir el cumplimiento de las metas y objetivos de los mismos y a su vez, dicha información programática deberá relacionarse con los objetivos y prioridades de la planeación para el desarrollo y además en el presupuesto de egresos local debe incorporarse el listado de programas, así como sus indicadores estratégicos y de gestión aprobados.

Asimismo, el artículo 6 de la Ley General de Contabilidad Gubernamental consigna que el Consejo Nacional de Armonización Contable es el órgano de coordinación y tiene por objeto la emisión de las normas contables y lineamientos para la generación de información financiera que aplicarán los entes públicos, los cuales adoptarán e implementarán las decisiones del Consejo con carácter obligatorio, de acuerdo a lo señalado en el artículo 7 de la citada Ley.

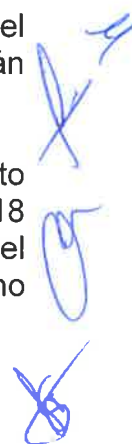
En razón de lo anterior, el Consejo Nacional de Armonización Contable emitió los Lineamientos para la construcción y diseño de indicadores de desempeño mediante la Metodología del Marco Lógico, mismos que son obligatorios para todos los entes públicos. Conforme a los citados lineamientos, los indicadores de desempeño de los programas operados por los entes públicos deben considerar la Matriz de Indicadores para Resultados, definida por dichos lineamientos.

De igual forma de conformidad con los citados lineamientos para definir y establecer las consideraciones en materia de Presupuesto basado en Resultados y el Sistema de Evaluación del Desempeño es necesario involucrar la Metodología del Marco Lógico dentro del proceso de armonización contable, para la generación periódica de la información.

Los artículos 3, fracción XXXVI y 102 sexies de la Ley para el Ejercicio y Control de los Recursos Públicos para el Estado y los Municipios de Guanajuato establecen que el Sistema de Evaluación al Desempeño es el conjunto de elementos metodológicos que permiten realizar una valoración objetiva del desempeño de los programas, bajo los principios de verificación del grado de cumplimiento de metas y objetivos, con base en indicadores que permitan conocer el impacto social de los programas y de los proyectos, el cual será diseñado, administrado y operado por la Secretaría de Finanzas, Inversión y Administración, a fin de que ésta pueda medir a través de indicadores, la eficacia, eficiencia y economía en la obtención de resultados en la Administración Pública Estatal.

Por su parte, el artículo 70 de la referida ley, señala que los ejecutores del gasto serán los responsables de la gestión por resultados, por lo que deberán cumplir los objetivos y metas contenidos en sus programas.

Finalmente, se establece que el artículo 11 de la Ley del Presupuesto General de Egresos del Estado de Guanajuato, para el Ejercicio Fiscal de 2018 refiere que los programas presupuestarios fueron diseñados bajo la Metodología del Marco Lógico, como parte del presupuesto basado en resultados para dicho ejercicio fiscal.





H. CONGRESO DEL ESTADO
DE GUANAJUATO

b) Resultado del proceso de fiscalización.

Por lo que se refiere a este punto, se presentan los resultados de la auditoría realizada, estableciendo las recomendaciones formuladas al sujeto fiscalizado, plasmando en cada una las acciones preventivas y correctivas que se deben llevar a cabo para subsanar las situaciones detectadas durante el proceso de auditoría.

Derivado de lo anterior, se formulan los resultados y recomendaciones contenidos en los rubros de Eficiencia, Eficacia, Satisfacción del Ciudadano Usuario; y Diseño del Programa Presupuestario.

En tal sentido, en el rubro de Eficiencia, se formuló la recomendación plasmada en el punto 01 del resultado número 01, referente a tiempo de atención al usuario/paciente. En el apartado de Eficacia, los puntos 02 del resultado número 05, correspondiente a conciliación – mediación; y 03 del resultado número 06, referido a seguridad jurídica. En el rubro de Diseño del Programa Presupuestario, los puntos 04, 05, 06 y 07 del resultado número 08, relativo a congruencia de la MIR.

En el caso de los resultados números 02, correspondiente a Sistema de Atención de Quejas Médicas; y 03, referido a protección de riesgos sanitarios del rubro de Eficiencia; 04, correspondiente a cobertura de atención del apartado de Eficacia; 07, referente a satisfacción del usuario/paciente del rubro de Satisfacción del Ciudadano Usuario, estos no generaron recomendaciones por parte de la Auditoría Superior del Estado.

c) Resumen de las recomendaciones.

En este punto se establece un resumen de los resultados que generaron recomendación, producto de un área de oportunidad o mejora sugerida por la Auditoría Superior del Estado, los cuales se clasifican agrupados bajo su respectiva vertiente, con la síntesis de la valoración efectuada, concluyendo que, en el caso de las 7 recomendaciones formuladas el sujeto fiscalizado se comprometió a realizar las acciones necesarias para su atención, indicando el responsable de realizarlo y plazo futuro cierto. Respecto a dichas recomendaciones el Órgano Técnico les dará seguimiento en la etapa correspondiente, de conformidad con lo establecido en la normativa aplicable.

d) Conclusión General.

En esta parte se concluye que derivado de la auditoría de desempeño practicada al Programa *E014 Certeza Jurídica en Procesos Conciliatorios de los Conflictos derivados del Acto Médico*, se verificó que el Poder Ejecutivo del Estado, a través de la Comisión Estatal de Conciliación y Arbitraje Médico tiene como uno de sus objetivos, contribuir a través de la mediación, conciliación y arbitraje, a resolver los conflictos suscitados entre los usuarios de los servicios médicos y los prestadores de dichos servicios. Para lo cual en 2018, la referida Comisión recibió y registró 1,044 inconformidades de las cuales el 71.3% corresponde a asesorías; el 19.1% a gestiones inmediatas y el 9.7% a quejas.

También se señala que el referido sistema permitió verificar un incremento del 10.6% en las inconformidades recibidas en el ejercicio respecto del año anterior, al pasar de 944 a 1,044.

Respecto de los sectores del sistema de salud en contra de quienes se presentaron las inconformidades en el ejercicio 2018, de las 199 gestiones inmediatas, el 96.5% corresponde al sector público y el 3.5% al sector privado. En relación a las 101 quejas presentadas el 58.4% correspondieron al sector público y el 41.6% al sector privado. Es así, que si bien la Comisión Estatal de Conciliación y Arbitraje Médico tiene presencia en los 46 municipios del Estado de Guanajuato, para el ejercicio 2018 dio atención a las inconformidades a los usuarios en 36 municipios del Estado de Guanajuato, es decir el 78.3%.

Asimismo, de las 101 quejas, el 58.4% no llegaron a la *etapa conciliatoria* a cargo de la Comisión Estatal de Conciliación y Arbitraje Médico, al ser competencia de otras instancias, o bien, por falta de interés procesal. En el caso de las 42 quejas restantes se verificó que en 2018 la citada Comisión contribuyó a través de la mediación-conciliación a resolver el 59.52% de las quejas por los conflictos suscitados entre los usuarios y los prestadores de servicios médicos; y de estos 25, la Comisión otorgó seguridad jurídica al 72% al gestionar ante el CEJA que se elevaron a categoría de cosa juzgada 18 convenios de transacción.

Respecto del arbitraje médico, se verificó que la Comisión Estatal de Conciliación y Arbitraje Médico en 2018, gestionó el 100% de inconformidades al remitirlas a la Comisión Nacional de Arbitraje Médico, quien resolvió mediante audiencia de arbitraje médico y concluyó con la emisión de un laudo, otorgando así seguridad jurídica a las partes involucradas.





**H. CONGRESO DEL ESTADO
DE GUANAJUATO**

No obstante que la Comisión Estatal de Conciliación y Arbitraje Médico generó información que permitió validar el cumplimiento de la norma respecto a los servicios de mediación-conciliación que brinda a los conflictos suscitados entre los usuarios y los prestadores de servicios médicos, al verificar la Matriz de Indicadores para Resultados del programa auditado e identificar que esta no cuenta con un indicador que permita medir dicho cumplimiento por lo que se advirtió una oportunidad de mejora para implementar indicadores que midan la contribución de la Comisión en la resolución de los conflictos suscitados entre los usuarios de los servicios médicos y los prestadores de dichos servicios a través de la mediación, conciliación y arbitraje, de manera que se fortalezcan los mecanismos de monitoreo y evaluación de los resultados del proceso que permitan la generación de datos fiables, de manera oportuna e integral.

Finalmente, se señala que el seguimiento se realizará por la Auditoría Superior del Estado respecto de aquellas recomendaciones en las que el sujeto fiscalizado realizará acciones o mejoras en un plazo determinado hasta su total implementación, acorde a la normativa aplicable.

V. Conclusiones:

Como ya lo habíamos señalado en párrafos anteriores, el artículo 38 de la Ley de Fiscalización Superior del Estado de Guanajuato establece que los informes de resultados únicamente podrán ser observados por las dos terceras partes de los diputados integrantes del Congreso, cuando no se observen las formalidades esenciales del proceso de fiscalización.

En este sentido, quienes integramos esta Comisión analizamos el informe de resultados materia del presente dictamen, considerando la hipótesis referida en el precepto anteriormente señalado.

Como se desprende del informe de resultados, el Órgano Técnico dio cumplimiento al artículo 58 de la Ley de Fiscalización Superior del Estado de Guanajuato, al haberse notificado las recomendaciones derivadas de la auditoría al sujeto fiscalizado, concediéndole el plazo que establece la Ley para atender las recomendaciones formuladas por el Órgano Técnico. Al respecto, se presentó la información y documentación que se consideró suficiente para atender las recomendaciones efectuadas.

De igual manera, existe en el informe de resultados la constancia de que éste se notificó al sujeto fiscalizado. En tal virtud, se considera que fue respetado el derecho de audiencia o defensa por parte del Órgano Técnico.

Finalmente, del informe de resultados podemos inferir que el Órgano Técnico en el desarrollo del procedimiento de auditoría, dio cumplimiento a las formalidades esenciales que la misma Ley establece para el proceso de fiscalización, al haberse practicado la auditoría que estaba contemplada en el Programa General de Fiscalización 2019, aprobado por el Auditor Superior del Estado. Asimismo, la auditoría se efectuó atendiendo a lo establecido en la normatividad aplicable en la materia, cumpliendo lo estipulado por el artículo 3 y el Capítulo VI del Título Segundo de la Ley de Fiscalización Superior del Estado de Guanajuato, así como el artículo 28 del Reglamento de dicha Ley.

En razón de lo anteriormente señalado, concluimos que el informe de resultados de la auditoría de desempeño practicada al Poder Ejecutivo del Estado, con enfoque de consistencia y resultados del Programa *E014 Certeza Jurídica en Procesos Conciliatorios de los Conflictos derivados del Acto Médico*, correspondiente al ejercicio fiscal del año 2018, debe sancionarse por el Congreso en los términos presentados por la Auditoría Superior del Estado y proceder a su aprobación, considerando que no se presenta el supuesto contenido en el artículo 38 de la Ley de Fiscalización Superior del Estado de Guanajuato, razón por la cual no podría ser observado por el Pleno del Congreso.

Por lo expuesto, con fundamento en el artículo 204 de la Ley Orgánica del Poder Legislativo, nos permitimos someter a la consideración de la Asamblea, la aprobación del siguiente:

ACUERDO

Único. Con fundamento en el artículo 63 fracción XVIII de la Constitución Política para el Estado, en relación con los artículos 3, fracción V, 5, fracción IV, 56, 59 y 60 de la Ley de Fiscalización Superior del Estado de Guanajuato y 28 del Reglamento de la Ley de Fiscalización Superior del Estado de Guanajuato, se aprueba el informe de resultados formulado por la Auditoría Superior del Estado de Guanajuato, de la auditoría de desempeño practicada al Poder Ejecutivo del Estado, con enfoque de consistencia y resultados del Programa *E014 Certeza Jurídica en Procesos Conciliatorios de los Conflictos derivados del Acto Médico*, correspondiente al periodo comprendido del 1 de enero al 31 de diciembre del ejercicio fiscal del año 2018.



**H. CONGRESO DEL ESTADO
DE GUANAJUATO**

Se ordena dar vista del informe de resultados al Gobernador del Estado, al Secretario de Finanzas, Inversión y Administración, al Secretario de Salud, al Consejo Directivo de la Comisión Estatal de Conciliación y Arbitraje Médico y al Comisionado Estatal de Conciliación y Arbitraje Médico, a efecto de que se atiendan las recomendaciones contenidas en el informe de resultados, informando a la Auditoría Superior del Estado de las acciones realizadas para ello, con objeto de que esta última realice el seguimiento correspondiente, previsto en los artículos 37, fracción VII, 65 y 66 de la Ley de Fiscalización Superior del Estado de Guanajuato y 77 del Reglamento de dicha Ley.

Remítase el presente acuerdo junto con su dictamen y el informe de resultados al Gobernador del Estado, al Secretario de Finanzas, Inversión y Administración, al Secretario de Salud, al Consejo Directivo de la Comisión Estatal de Conciliación y Arbitraje Médico y al Comisionado Estatal de Conciliación y Arbitraje Médico, así como a la Auditoría Superior del Estado, para los efectos de su competencia.

Guanajuato, Gto., 11 de noviembre de 2019
La Comisión de Hacienda y Fiscalización

Dip. Alejandra Gutiérrez Campos

Dip. Claudia Silva Campos

Dip. Lorena del Carmen Alfaro García

Dip. Víctor Manuel Zanella Huerta

Dip. Celeste Gómez Frago

La presente hoja forma parte del dictamen formulado por la Comisión de Hacienda y Fiscalización, relativo al informe de resultados de la auditoría de desempeño practicada al Poder Ejecutivo del Estado con enfoque de consistencia y resultados del Programa E014 Certeza Jurídica en Procesos Conciliatorios de los Conflictos derivados del Acto Médico, correspondiente al periodo comprendido del 1 de enero al 31 de diciembre del ejercicio fiscal del año 2018.

