



Informe de Cierre de Auditoría
Instituto de Salud Pública del Estado de Guanajuato «ISAPEG»

Dirección General
Proyecto «QC3806 - Escuchar más, Escuchar mejor»

Referencia: OIC-ISAPEG/ISAPEG/004/2025

Periodo: enero a diciembre 2024.

Noviembre de 2025

[Handwritten signature]

ÍNDICE

No.	Concepto	Página
I.	Estatus de las observaciones y situaciones detectadas.	3
II.	Resumen de oficios de notificación y presunta solventación.	4
III.	Resumen de las observaciones detectadas.	5
IV.	Análisis de las observaciones detectadas.	6

Nota: El presente Informe de Cierre de Auditoría consta de 22 hojas.

I. Estatus de las observaciones y situaciones detectadas.

Entidad: Instituto de Salud Pública del Estado de Guanajuato «ISAPEG».

Proyecto evaluado: «QC3806 - Escuchar más, Escuchar mejor».

Observaciones	Detectadas	Solventadas	No solventadas
	2	2	0

Situaciones	Detectadas	Atendidas	No Atendidas
	0	0	0

II. Resumen de oficios de notificación y presunta solventación.

Entidad: Instituto de Salud Pública del Estado de Guanajuato «ISAPEG».
Proyecto evaluado: «QC3806 - Escuchar más, Escuchar mejor».

Oficios presentados por el OIC:	Fecha de notificación al área revisada:	Documento presentado por el área revisada:	Fecha de recepción por el OIC:	Observaciones detectadas	
				Solventadas	No solventadas
Oficio de notificación de Inicio de Revisión: OI/OIC-ISAPEG/003/2025	23 de enero de 2025				
Oficio Informe de Resultados de Auditoría: OIR/OIC-ISAPEG/003/2025	27 de agosto de 2025	-	-	0	2
		Respuesta a Informe de resultados de auditoría: CGAyF/DGA/DCySA/DSA-00563/2025	03 de septiembre de 2025		
Oficio Informe de Cierre de Auditoría: IC/OIC-ISAPEG/009/2025	07 de noviembre de 2025	-	-	2	0

III. Resumen de las observaciones detectadas.

Entidad: Instituto de Salud Pública del Estado de Guanajuato «ISAPEG».

Proyecto evaluado: «QC3806 - Escuchar más, Escuchar mejor».

Observación detectada 1.

De la revisión al cumplimiento de la meta 2 «Evaluar la consistencia y orientación a resultados del programa con la finalidad de proveer información que retroalimente su diseño, gestión y resultados», del programa «QC3806-Escuchar más, Escuchar mejor», respecto de las recomendaciones dadas a conocer en el informe de Evaluación de Consistencia y Resultados del Programa emitido por la empresa «AR. Regional Información para Decidir, S.A. de C.V.», se detectó, falta de evidencia documental que acredite el haber atendido las 10 recomendaciones emitidas en el informe final de la evaluación, en apego al artículo 32 de las Reglas de Operación del Programa «QC3806 - Escuchar más, Escuchar mejor» para el ejercicio fiscal de 2024; 33 y 34 del Reglamento de la Ley de Desarrollo Social y Humano para el estado y los municipios de Guanajuato en materia de monitoreo y evaluación de programas sociales Estatales, así como a la Guía para la operación del Monitoreo y Evaluación de los Programas Sociales Estatales.

Estatus: No solventada.

Observación detectada 2.

De la revisión al proceso para el otorgamiento del apoyo a 18 beneficiarios del programa «QC3806-Escuchar más, Escuchar mejor», consistente en la colocación de implantes osteointegrados a pacientes con hipoacusia mixta en edades de 5 a 14 años, así como al anexo integrado en los expedientes, denominado «Anexo VI Carta responsiva para menores de edad, Ejercicio Fiscal 2024», se identificó que los mismos carecen de la leyenda «Este programa es público, ajeno a cualquier partido político. Queda prohibido su uso para fines distintos al desarrollo social», en apego al artículo 33 de las Reglas de Operación del Programa «QC3806-Escuchar más, Escuchar mejor» para el ejercicio fiscal de 2024 y artículo 20 de la Ley de Desarrollo Social y Humano para el Estado y los Municipios de Guanajuato.

Estatus: No solventada.

IV. Análisis de las observaciones detectadas.

Entidad: Instituto de Salud Pública del Estado de Guanajuato «ISAPEG».

Proyecto evaluado: «QC3806 – Escuchar más, Escuchar mejor».

Observación detectada 1.

De la revisión al cumplimiento de la meta 2 «Evaluar la consistencia y orientación a resultados del programa con la finalidad de proveer información que retroalimente su diseño, gestión y resultados», del programa «QC3806–Escuchar más, Escuchar mejor», respecto de las recomendaciones dadas a conocer en el informe de Evaluación de Consistencia y Resultados del Programa emitido por la empresa “AR. Regional Información para Decidir, S.A. de C.V., se detectó, falta de evidencia documental que acredite el haber atendido las 10 recomendaciones emitidas en el informe final de la evaluación, en apego al artículo 32 de las Reglas de Operación del Programa «QC3806 – Escuchar más, Escuchar mejor» para el ejercicio fiscal de 2024; 33 y 34 del Reglamento de la Ley de Desarrollo Social y Humano para el estado y los municipios de Guanajuato en materia de monitoreo y evaluación de programas sociales Estatales, así como a la Guía para la operación del Monitoreo y Evaluación de los Programas Sociales Estatales.

Recomendación correctiva propuesta por el Órgano Interno de Control.

El ente auditado, deberá presentar evidencia documental que respalde la atención y seguimiento a las recomendaciones emitidas en el informe final de Evaluación de Consistencia y Resultados, emitido por la empresa AR. Regional Información para Decidir, S.A. de C.V., en apego al artículo 32 de las Reglas de Operación del Programa «QC3806 – Escuchar más, Escuchar mejor» para el ejercicio fiscal de 2024, así como a los artículos 33 y 34 del Reglamento de la Ley de Desarrollo Social y Humano para el estado y los municipios de Guanajuato en materia de monitoreo y evaluación de programas sociales Estatales.

Recomendación preventiva propuesta por el Órgano Interno de Control.

El ente auditado, debe instruir por escrito a los responsables de las evaluaciones, atender y dar seguimiento a los resultados y las recomendaciones contenidos en el informe final Evaluación de Consistencia y Resultados, emitido por la empresa AR. Regional Información para Decidir, S.A. de C.V., presentando evidencia documental de las acciones realizadas.

Respuesta del área auditada como presunta solventación.

A través de oficio CGAyF/DGA/DCySA/DSA-00563/2025 del 03 de septiembre de 2025, el ente auditado proporcionó información para dar atención a la observación citada en supralíneas en el tenor siguiente:

«...

Recomendación correctiva propuesta por el Órgano Interno de Control.

...

Respuesta:

En respuesta a su solicitud, hago de su conocimiento que la atención a las recomendaciones es un proceso que se realiza de la Plataforma denomina "Sistema de Monitoreo y Evaluación de Programas Sociales Estatales" (SIMEG), la cual es administrada por la Secretaría de Desarrollo Social Humano. Cabe hacer mención que la atención a las recomendaciones se va realizando durante el ejercicio posterior al término de la realización de la evaluación. Resulta importante aclarar que las recomendaciones están siendo atendidas mediante la plataforma a la cual contempla 8 etapas. Evidencia inmersa en carpeta electrónica denominada "Observación 1".

Como evidencia de la atención de las mismas se comparte Nota Informativa (ANEXO 1) con capturas de pantalla Plataforma SIMEG en la que podrá corroborar el avance de la atención a las recomendaciones con la descripción de las etapas y el avance que el día de hoy guardan dentro de la plataforma:

- 1. Base de recomendaciones. Concluida.*
- 2. Clasificación y priorización de las recomendaciones. Concluida.*
- 3. Validación del comité de monitoreo y evaluación de los Programas Sociales Estatales. Concluida.*
- 4. Documento de opinión de las recomendaciones. Se adjunta documento de opinión suscrito por los servidores públicos involucrados en los procesos. (Anexo 2).*



GUANAJUATO
GOBIERNO DE LA GENTE
SECRETARÍA DE LA HONESTIDAD

OIC-ISAPEG/ISAPEG/004/2025

5. Plan de acción formalizado. Se adjunta documento de plan de acción formalizado suscrito por los servidores públicos involucrados en el proceso. (Anexo 3).
6. Reporte de avance de las recomendaciones. En proceso de recabar firmas de los servidores públicos involucrados en el proceso.
7. Informe de mejora. En proceso.
8. Difusión de las evidencias. En proceso.

En relación a la recomendación correctiva, el ente auditado para dar atención a lo solicitado, presentó la información siguiente:

- Nota informativa del 29 de agosto del 2025, integrada al Anexo 1, suscrita por la Directora del Hospital de Especialidades Pediátrico León, en la que señala:

«... hago de su conocimiento que la atención a recomendaciones es un proceso que se realiza a través de la Plataforma denominada "Sistema de Monitoreo y Evaluación de Programas Sociales Estatales", la cual es administrada por la Secretaría de Desarrollo Social y Humano. Cabe hacer mención que la atención a las recomendaciones se va realizando durante el ejercicio posterior al término de la realización de la evaluación, bajo ese contexto, se informa que en el SIMEG se ha registrado la información correspondiente a las etapas:

1. Base de recomendación. Concluida.
2. Clasificación y priorización de las recomendaciones. Concluida.
3. Validación del Comité de Monitoreo y Evaluación de los Programas Sociales Estatales. Concluida.
4. Documento de opinión de las recomendaciones. Se adjunta documento de opinión suscrito por los supervisores públicos involucrados en el proceso.
5. Plan de acción formalizado. Se adjunta documento de plan de acción formalizado suscrito por los servidores públicos involucrados en el proceso.
6. Reporte de avance de las recomendaciones. En proceso de recabar firmas de los servidores públicos involucrados en el proceso.
7. Informe de Mejora. En proceso.
8. Difusión de las evidencias. En proceso.

...»

Así mismo, proporcionó, como anexo 2, el "Documento de opinión de las recomendaciones" del 10 de abril de 2025, firmado por la Dra. Andrea Marina Rodríguez López, Directora del Hospital de Especialidades Pediátrico León; Lic. María Esther Barrón Durán, Administradora; Dra. Gloria Adriana Martínez García, Médico Especialista y la Licda. Erica Irazú Hernández Ruiz, en la que señala en el apartado de opinión general de la Dependencia lo siguiente:

«...

La utilidad percibida de la evaluación está ligada a los intereses y motivaciones de los diversos involucrados. Para el ISAPEG, representó la oportunidad de contar con una opinión independiente y objetiva sobre la eficiencia, pertinencia y efectividad del programa, que le permitió a su vez, identificar áreas de mejora.

Bajo el contexto del proceso de evaluación, el instituto identifica que el mencionado proceso no concluye con la publicación de los resultados; sino que el seguimiento a las recomendaciones es indispensable, ya que es el mecanismo que permita hacer las modificaciones pertinentes que permitirán lograr los resultados esperados.

Es preciso señalar, que, por la naturaleza de las recomendaciones, se aceptaron aquellas que pueden aportar mejora al programa, misma que serán atendidas conforme a los tiempos establecidos...

Documento de opinión de las recomendaciones		
Fecha de documentación:	10 de abril de 2025	
Instancia Evaluadora:	AR. Información para decidir, S.A. de C.V.	
Tipo de evaluación:	Consistencia y resultados	
Año de evaluación:	2024	
Número de ID	Contenido de la recomendación	Opinión
3021	Incluir en el diagnóstico un análisis de alternativas empíricas documentadas en contextos similares a los de Guanajuato, que permita concluir que la intervención seleccionada es la más eficaz para atender la problemática, al tiempo actualizar dicho documento anualmente y considera la totalidad de los municipios con un análisis particular sobre las condiciones socioeconómicas de la población que padece la problemática.	La recomendación se considera factible de atender en el mediano plazo y su atención permitirá optimizar algún aspecto del programa.



GUANAJUATO
GOBIERNO DE LA GENTE
SECRETARÍA DE LA HONESTIDAD

OIC-ISAPEG/ISAPEG/004/2025

Documento de opinión de las recomendaciones		
Fecha de documentación:	10 de abril de 2025	
Instancia Evaluadora:	AR. Información para decidir, S.A. de C.V.	
Tipo de evaluación:	Consistencia y resultados	
Año de evaluación:	2024	
Número de ID	Contenido de la recomendación	Opinión
3022	Fortalecer la metodología para la determinación y cuantificación de las poblaciones potencial y objetivo, con la finalidad de que se identifique a la población potencial como aquella que presenta la necesidad o problema y, por ende, pudiera ser elegible por el programa.	La recomendación se considera factible de atender en el mediano plazo y su atención permitirá optimizar algún aspecto del programa.
3023	Establecer un indicador complementario y una meta asociados a la percepción de una mejora en la calidad de vida de la población objetivo en el nivel del Fin, gracias a la atención recibida, como puede ser: "Porcentaje de la población atendida que percibe una mejora en su calidad de vida gracias a la atención recibida", a través de una encuesta a la población atendida o beneficiada, a una muestra representativa de la misma.	La recomendación no es factible, ya que los indicadores establecidos en la MIR de los programas presupuestarios del ISAPEG.
3024	Desagregar los componentes para que sean específicos y claros respecto a cada uno de los bienes, servicios y productos que se entregan a la población objetivo. Considerar, al menos, los siguientes componentes: Diagnósticos auditivos realizados. Aparatos auditivos implantados. Servicios complementarios otorgados (Otorrinolaringología, psicología, terapia de lenguaje, etc.)	La recomendación no es factible, dado que en las ROPS del Programa solo se contempla como meta la colocación de los implantes osteointegrados.
3025	Ajustar las actividades para que éstas sean suficientes y necesarias para producir y entregar los bienes y servicios considerados en cada componente específico.	La recomendación se considera factible de atender en el mediano plazo y su atención permitirá optimizar algún aspecto del programa.
3026	Elaborar un plan de trabajo anual que resulte de ejercicios de planeación institucionalizados, que considere, entre otros aspectos, el número de los pacientes pediátricos a atender, su ubicación geográfica, características socioeconómicas, presupuesto aprobado, rol de los servidores públicos, metas de atención, etc.	La recomendación se considera factible de atender en mediano plazo y su atención permitirá optimizar algún aspecto del programa.
3027	Finalizar e implementar el documento de aspectos susceptibles de mejora (ASM) de la evaluación de diseño realizada en 2023, que permita atender las recomendaciones para la mejora de su diseño.	La recomendación se considera factible de atender en el mediano plazo y su atención permitirá optimizar algún aspecto del programa.
3028	Documentar el procedimiento para la integración y actualización de la base de datos de los beneficiarios, que considere actividades de recopilación, almacenamiento, análisis y difusión de datos, y fomentando la sistematización y automatización de éstas.	La recomendación se considera factible de atender en el mediano plazo y su atención permitirá optimizar algún aspecto del programa.
3029	Instrumentar el esquema del Sistema de Gestión para otorgar el enfoque de procesos y su correspondiente jerarquización, así como corregir y ampliar la descripción de los procesos, incluyendo los procedimientos de medición y monitoreo, entre los que destacan la satisfacción del usuario.	La recomendación se considera factible de atender en el mediano plazo, y se realizarán las gestiones pertinentes para que el Programa sea considerado en el Sistema de Gestión de la Calidad.

Conjunto Administrativo Pozuelos S/N, Guanajuato, Gto. México CP. 36080
Tel. (473) 735 13 00

f t i n @honestidadgente



Documento de opinión de las recomendaciones		
Fecha de documentación:	10 de abril de 2025	
Instancia Evaluadora:	AR. Información para decidir, S.A. de C.V.	
Tipo de evaluación:	Consistencia y resultados	
Año de evaluación:	2024	
Número de ID	Contenido de la recomendación	Opinión
3030	Mejorar y consolidar las fichas técnicas de los indicadores, atendiendo las recomendaciones de la presente evaluación; en particular, incorporar notas explicativas y justificativas respecto al establecimiento de las metas y la forma de obtener los resultados obtenidos, a efecto de que sea claro el procedimiento e institucionalizar el método de registro y cálculo.	La recomendación se considera factible de atender en el mediano plazo y su atención permitirá optimizar algún aspecto el programa.

...

Como Anexo 3, proporcionó el "Plan de acción formalizado" de fecha de documentación 09 de junio de 2025 y fecha de término de cada uno de los compromisos el 29 de agosto de 2025, para atender las recomendaciones como se señala a continuación:

Plan de acción formalizado						
Fecha de documentación:	09 de junio de 2025					
Instancia Evaluadora:	AR. Información para decidir, S.A. de C.V.					
Tipo de evaluación:	Consistencia y resultados					
Año de evaluación:	2024					
No. de ID	Contenido de la recomendación	Actividad a emprender.	Estatus de atención	Productos y/o evidencias	Fecha de término	Relevancia
3021	Incluir en el diagnóstico un análisis de alternativas empíricas documentadas en contextos similares a los de Guanajuato, que permita concluir que la intervención seleccionada es la más eficaz para atender la problemática, al tiempo actualizar dicho documento anualmente y considera la totalidad de los municipios con un análisis particular sobre las condiciones socioeconómicas de la población que padece la problemática.	Incorporar el apartado de "análisis de alternativas" en el documento de diagnóstico.	Atendida.	Documento de diagnóstico actualizado.	29/08/2025	Factible
3022	Fortalecer la metodología para la determinación y cuantificación de las poblaciones potencial y objetivo, con la finalidad de que se identifique a la población potencial como aquella que presenta la necesidad o problema y, por ende, pudiera ser elegible por el programa.	Fortalecer la metodología para la identificación y cuantificación de las poblaciones potencial y objetivo.	Atendida	Documento de diagnóstico actualizado.	29/08/2025.	Factible



GUANAJUATO

GOBIERNO DE LA GENTE

SECRETARÍA DE LA HONESTIDAD

OIC-ISAPEG/ISAPEG/004/2025

Plan de acción formalizado							
Fecha de documentación:		09 de junio de 2025					
Instancia Evaluadora:		AR. Información para decidir, S.A. de C.V.					
Tipo de evaluación:		Consistencia y resultados					
Año de evaluación:		2024					
No. de ID	Contenido de la recomendación	Actividad a emprender.	Estatus de atención	Productos y/o evidencias	Fecha de término	Relevancia	
3023	Establecer un indicador complementario y una meta asociados a la percepción de una mejoría en la calidad de vida de la población objetivo en el nivel del Fin, gracias a la atención recibida, como puede ser: "Porcentaje de la población atendida que percibe una mejoría en su calidad de vida gracias a la atención recibida", a través de una encuesta a la población atendida o beneficiada, a una muestra representativa de la misma.					No factible	
3024	Desagregar los componentes para que sean específicos y claros respecto a cada uno de los bienes, servicios y productos que se entregan a la población objetivo. Considerar, al menos, los siguientes componentes: Diagnósticos auditivos realizados. Aparatos auditivos implantados. Servicios complementarios otorgados (Otorrinolaringología, psicología, terapia de lenguaje, etc.)					No factible	
3025	Ajustar las actividades para que éstas sean suficientes y necesarias para producir y entregar los bienes y servicios considerados en cada componente específico.	Realizar el análisis sobre las actividades definidas para producir los componentes de las MIR.	Atendida	Nota informativa con el análisis sobre las actividades para producir los componentes de las MIR.	29/08/2025	Factible	
3026	Elaborar un plan de trabajo anual que resulte de ejercicios de planeación institucionalizados, que considere, entre otros aspectos, el número de los pacientes pediátricos a atender, su ubicación geográfica, características socioeconómicas, presupuesto aprobado, rol de los servidores públicos, metas de atención, etc.	Plan de trabajo anual del programa.	Atendida	Plan de trabajo anual del programa.	29/08/2025	Factible	
3027	Finalizar e implementar el documento de aspectos susceptibles de mejora (ASM) de	Concluir el seguimiento a	Atendida	Oficio de conclusión de	29/08/2025	Factible	

Conjunto Administrativo Pozuelos S/N, Guanajuato, Gto. México CP. 36080
Tel. (473) 735 13 00

 @honestidadgente





GUANAJUATO

GOBIERNO DE LA GENTE

SECRETARÍA DE LA HONESTIDAD

OIC-ISAPEG/ISAPEG/004/2025

Plan de acción formalizado						
Fecha de documentación:		09 de junio de 2025				
Instancia Evaluadora:		AR, información para decidir, S.A. de C.V.				
Tipo de evaluación:		Consistencia y resultados				
Año de evaluación:		2024				
No. de ID	Contenido de la recomendación	Actividad a emprender.	Estatus de atención	Productos y/o evidencias	Fecha de término	Relevancia
	la evaluación de diseño realizada en 2023, que permita atender las recomendaciones para la mejora de su diseño.	recomendaciones del ejercicio fiscal 2023.		seguimiento a recomendaciones del ejercicio fiscal 2023.		
3028	Documentar el procedimiento para la integración y actualización de la base de datos de los beneficiarios, que considera actividades de recopilación, almacenamiento, análisis y difusión de datos, y fomentando la sistematización y automatización de éstas.	Desarrollar el procedimiento para la integración y actualización de la base de datos de los beneficiarios.	Atendida	Procedimiento para la integración y actualización de la base de datos de los beneficiarios.	29/08/2025.	Factible
3029	Instrumentar el esquema del Sistema de Gestión para otorgar el enfoque de procesos y su correspondiente jerarquización, así como corregir y ampliar la descripción de los procesos, incluyendo los procedimientos de medición y monitoreo, entre los que destacan la satisfacción del usuario.	Realizar la solicitud para que el PSE QC3806 sea integrado en el Sistema de Gestión de la Calidad de la Coordinación General de Administración y Finanzas.	Atendida.	Oficio de solicitud para la integración del PSE QC3806 en el Sistema de Gestión de la Calidad de la Coordinación General de Administración y Finanzas.	29/08/2025	Factible
3030	Mejorar y consolidar las fichas técnicas de los indicadores, atendiendo las recomendaciones de la presente evaluación; en particular, incorporar notas explicativas y justificativas respecto al establecimiento de las metas y la forma de obtener los resultados obtenidos, a efecto de que sea claro el procedimiento e institucionalizar el método de registro y cálculo.	Fortalecer las fichas técnicas de los indicadores de la MIR.	Atendida.	Fichas técnicas de los indicadores de resultados.	29/08/2025	Factible

Recomendación preventiva propuesta por el Órgano Interno de Control.

El ente auditado, debe instruir por escrito a los responsables de las evaluaciones, atender y dar seguimiento a los resultados y las recomendaciones contenidos en el informe final Evaluación de Consistencias y Resultados, emitido por la empresa AR, Regional Información para Decidir, S. A. de C.V., presentando evidencia documental de las acciones realizadas.

Conjunto Administrativo Pozuelos S/N, Guanajuato, Gto. México CP. 36080

Tel. (473) 735 13 00

@honestidadgente



Respuesta:

En atención a su recomendación no obstante de que las recomendaciones fueron atendidas como se demostró en supra líneas y en aras de atender las recomendaciones del Órgano Interno de Control, como evidencia de las acciones realizadas, se procedió a emitir un Memorándum al personal involucrado en el Proyecto, solicitando que se dé seguimiento y atención a las recomendaciones emitidas por la empresa AR. Regional Información para Decidir, S.A. de C.V., así mismo a entregar la información de acuerdo al proceso en plataforma SIMEG, se comparte archivo en PDF, (ANEXO 4).»

El memorándum referido es el HEPL/ADM/69/2025 del 29 de agosto de 2025, mediante el cual la Directora del Hospital de Especialidades Pediátrico de León, solicita a personal adscrito a la Unidad Médica,
lo siguiente:

«...

Les solicito de la manera más atenta a todo el equipo responsable e involucrado, se disponga a atender y dar seguimiento a las recomendaciones emitida en el informe final de Evaluación de Consistencias y Resultados, emitido por la empresa AR, Regional Información para Decidir, S. A. de C.V. presentando evidencia documentada de las acciones realizadas para dar seguimiento a través de la Dirección General de Planeación en plataforma SIMEG.

...»

Mediante correo electrónico del 18 de septiembre de 2025, el Lic. Ernesto Gutiérrez Zárate, Coordinador Operativo, adscrito al Departamento de Seguimiento de Auditorías del ISAPEG, proporcionó información en alcance al oficio de respuesta, en el tenor siguiente:

«...

1) De la página SIMEG:

Respuesta:

Se adjunta anexo 1, y sustraído de la página del SIMEG, el reporte de avance de seguimiento a recomendaciones.



GUANAJUATO
GOBIERNO DE LA GENTE
SECRETARÍA DE LA HONESTIDAD

OIC-ISAPEG/ISAPEG/004/2025

Ahora bien, se informa que se encuentra en la etapa 6, se está recolectando firmas para concluir con la documentación de esta etapa.

Cuando se haya cargado el PDF firmado, se procederá a documentar la etapa 7, informe de mejoras, y a reunir las firmas correspondientes para cerrar esta nueva etapa.

Ya concluida la etapa, se procede a elaborar el oficio por medio del cual se solicita a la Coordinación de Comunicación Social, apoyen con la difusión de los documentos que avalan la atención de las recomendaciones.

Ya con los documentos cargados en la página de la Secretaría, se elabora un segundo oficio donde se notifica a la SENCO (Secretaría del Nuevo Comienzo), la conclusión del seguimiento a recomendaciones.

2) Del plan de acción forma, el producto y/o evidencia, que respalde la atención de cada una de las recomendaciones.

Respuesta:

Se adjunta como Anexo 2, la evidencia, donde es aplicable, de cada uno de los números de IDE de la tabla adjunta a su solicitud e identificados con los siguientes nombres:

3021-3022 Diagnóstico QC3806

3025- Nota informativa

3026- Plan de trabajo 2024

3027- Oficio de Conclusión 2023

3028- Procedimiento QC3806

3029- Solicitud

3030- FTI 2024

...»

La información proporcionada adjunta en el Anexo 2, para atender las recomendaciones, es la siguiente:

ID 3021, proporcionó el Diagnóstico del Programa Social QC3806 "Escuchar Mejor" actualizado, en el cual se incorporó el apartado de "Análisis de alternativas".

ID 3022, proporcionó el Diagnóstico del Programa Social actualizado, así como la metodología para la identificación y cuantificación de las poblaciones potencial y objetivo.

ID 3025, proporcionó Notas informativas con el análisis sobre las actividades para producir los componentes de la Matriz de indicadores para Resultados (MIR), respecto al logro del Componente "Implantes osteointegrados colocados".

ID 3026, proporcionó el Plan de trabajo Anual del programa 2024 Implante Osteointegrado proyecto QC3806, con fecha de emisión enero 2024.

ID 3027, proporcionó el oficio CGAyF/DGP-00590/2025 del 10 de marzo de 2025, relativo a la Conclusión de Seguimiento a Recomendaciones del ejercicio 2023, emitido por el Secretario de Salud y Director General del ISAPEG, en el que hace de conocimiento a la Secretaría del Nuevo comienzo, que las recomendaciones de la Evaluación de Diseño practicada al Programa Social Estatal QC3806 "Escuchar más, Escuchar Mejor" para el ejercicio fiscal 2023, fueron atendidas.

ID 3028, proporcionó procedimiento para la integración y actualización de la base de datos de beneficiarios del programa QC3806, en el cual, se documenta dicho procedimiento.

ID 3029, proporcionó oficio HEPL/1891/2025 del 11 de septiembre del 2025, emitido por la Directora del Hospital de Especialidades Pediátrico de León, en el que solicita al Encargado de la Dirección de Sistemas de Gestión de la Calidad, su apoyo en la integración del programa Escuchar más, Escuchar mejor dentro del sistema de Gestión de Calidad de la Coordinación General de Administración y Finanzas.

ID 3030, proporcionaron las fichas técnicas de los indicadores de la MIR, las cuales señalan las notas explicativas y justificativas, respecto al establecimiento de las metas y la forma de obtener los resultados e institucionalizar el método de registro y cálculo.

Posteriormente, el 23 de septiembre de 2025, el Coordinador Operativo, adscrito al Departamento de Seguimiento de Auditorías del ISAPEG, proporcionó mediante correo electrónico el reporte de avance QC3806 2024 de fecha 17 de septiembre de 2025, mismo que se había comentado que se estaba recolectando las firmas para concluir la documentación de esta etapa, en el cual señala el 100% de cumplimiento de las recomendaciones solicitadas.

Análisis y opinión por parte del Órgano Interno de Control:

En relación a la recomendación correctiva, en la cual se solicitó al ente auditado, presentar evidencia documental que respalde la atención y seguimiento a las recomendaciones emitidas en el Informe Final de Evaluación de Consistencia y Resultados, emitido por la empresa AR. Regional Información para Decidir, S.A. de C.V.

Del análisis a la información presentada para dar atención a cada una de las recomendaciones emitidas en el Informe Final de Evaluación de Consistencia y Resultados, se concluye que la evidencia documental adjunta en los archivos capturados en el Sistema de Monitoreo y Evaluación de Programas Sociales Estatales (SIMEG), contienen la información para dar atención a las recomendaciones, en apego al artículo 32 de las Reglas de Operación del Programa «QC3806 – Escuchar más, Escuchar mejor» para el ejercicio fiscal de 2024, así como a los artículos 33 y 34 del Reglamento de la Ley de Desarrollo Social y Humano para el estado y los municipios de Guanajuato en materia de monitoreo y evaluación de programas sociales Estatales. Por lo anterior la recomendación correctiva se **solventa**.

Recomendación preventiva propuesta por el Órgano Interno de Control.

Respecto de la recomendación preventiva, en la cual se solicitó al ente auditado instruir por escrito a los responsables de las evaluaciones, atender y dar seguimiento a los resultados y las recomendaciones contenidos en el informe final Evaluación de Consistencia y Resultados, emitido por la empresa AR. Regional Información para Decidir, S.A. de C.V., de lo anterior, proporcionó memorándum HEPL/ADM/69/2025 del 29 de agosto del 2025, mediante el cual la Directora del Hospital de Especialidades Pediátrico León, solicita al personal responsable e involucrado en el programa, atender y dar seguimiento a las recomendaciones emitidas en el informe final de Evaluación de Consistencias y Resultados citado, por lo anterior, la recomendación preventiva queda **atendida**.

Estatus: Solventada.



GUANAJUATO

GOBIERNO DE LA GENTE

SECRETARÍA DE LA HONESTIDAD

OIC-ISAPEG/ISAPEG/004/2025

Entidad: Instituto de Salud Pública del Estado de Guanajuato «ISAPEG».

Proyecto evaluado: «QC3806 – Escuchar más, Escuchar mejor».

Observación detectada 2.

De la revisión al proceso para el otorgamiento del apoyo a 18 beneficiarios del programa «QC3806– Escuchar más, Escuchar mejor», consistente en la colocación de implantes osteointegrados a pacientes con hipoacusia mixta en edades de 5 a 14 años, así como al anexo integrado en los expedientes, denominado «Anexo VI Carta responsiva para menores de edad, Ejercicio Fiscal 2024», se identificó que los mismos carecen de la leyenda «Este programa es público, ajeno a cualquier partido político. Queda prohibido su uso para fines distintos al desarrollo social», en apego al artículo 33 de las Reglas de Operación del Programa «QC3806–Escuchar más, Escuchar mejor» para el ejercicio fiscal de 2024 y artículo 20 la Ley de Desarrollo Social y Humano para el Estado y los Municipios de Guanajuato.

Recomendación correctiva propuesta por el Órgano Interno de Control.

El ente auditado, deberá presentar evidencia documental del Anexo VI denominado «Carta responsiva para menores de edad, Ejercicio Fiscal 2024», de los 18 beneficiarios del programa «QC3806–Escuchar más, Escuchar mejor», que contenga la leyenda «Este programa es público, ajeno a cualquier partido político. Queda prohibido su uso para fines distintos al desarrollo social», en apego al artículo 33 de las Reglas de Operación del Programa «QC3806–Escuchar más, Escuchar mejor» para el ejercicio fiscal de 2024 y artículo 20 de la Ley de Desarrollo Social y Humano para el Estado y los Municipios de Guanajuato.

Recomendación preventiva propuesta por el Órgano Interno de Control.

El ente auditado, debe instruir por escrito al responsable de la ejecución del programa, la implementación de controles tangibles que garanticen, que la publicidad e información relativa al programa, se identifique perfectamente incluyendo la leyenda «Este programa es público, ajeno a cualquier partido político. Queda prohibido su uso para fines distintos al desarrollo social», en apego al artículo 33 de las Reglas de Operación para el ejercicio 2024 y 20 de la Ley de Desarrollo Social y Humano para el Estado y los Municipios de Guanajuato, proporcionando evidencia documental de las acciones realizadas.



GUANAJUATO

GOBIERNO DE LA GENTE

SECRETARÍA DE LA HONESTIDAD

OIC-ISAPEG/ISAPEG/004/2025

Respuesta del área auditada como presunta solventación.

A través de oficio CGAyF/DGA/DCySA/DSA-00563/2025 del 03 de septiembre de 2025, el ente auditado proporcionó información para dar atención a la observación citada en supralíneas en el tenor siguiente:

«...

Respuesta:

En atención a la observación, me permito adjuntar carpeta electrónica denominada "Observación 2", que contiene un documento en PDF con las cédulas de los 18 pacientes que fueron beneficiarios por el programa "QC3806 Escuchar más, escuchar mejor 2024" (Anexo 5), en los que podrá corroborar que la unidad ejecutora, en este caso el Hospital de Especialidades Pediátrico de León, toma como referencia el ANEXO VI de las Reglas de Operación publicadas en el Periódico Oficial del Gobierno del Estado de Guanajuato del 31 de diciembre de 2023, formato en el cual se no visualiza la leyenda "Este programa es público, ajeno a cualquier partido político. Queda prohibido su uso para fines distintos al desarrollo social" por tal motivo, la Unidad Administrativa, no tiene la facultad de modificar un documento oficial publicado, por ende, dio cumplimiento a las reglas de operación utilizando los anexos que fueron publicados.

Ahora bien, es importante precisar lo que la letra dice el artículo 33 de las Reglas de Operación del Programa QC3806 como se muestras a comunicación:

... De conformidad con lo señalado en el artículo 20 de la Ley de Desarrollo Social y Humano para el Estado y los Municipios de Guanajuato, la publicidad e información relativa al Programa deberá identificarse perfectamente incluyendo la siguiente leyenda: «Este programa es público, ajena a cualquier partido político. Queda prohibido su uso para fines distintos al desarrollo social.»... (sic)

Lo subrayado es propio.

De acuerdo a lo que menciona el artículo en el que fundamenta la presente observación, es importante resaltar que, dicho artículo hace referencia a la publicidad y a la información del programa para hacer difusión del mismo, por ende en un formato de control interno utilizado como carta responsiva (Anexo VI) no entra dentro de esta clasificación, tan es así, que el Órgano Rector del Programa, no logró identificar en el Anexo VI, dentro del alguno de los dos supuestos que establece el artículo 33 de las Reglas de Operación, por tanto se infiere que no era requisito que dicho

formulario llevara la leyenda en comento, siendo esto entonces, la razón del actuar del área líder de Programa.

Recomendación preventiva propuesta por el Órgano Interno de Control.

El ente auditado, debe instruir por escrito al responsable de la ejecución del programa, la implementación de controles tangibles que garantice, que la publicidad e información relativa al programa, se identifique perfectamente incluyendo la leyenda «Este programa es público, ajeno a cualquier partido político. Queda prohibido su uso para fines distintos al desarrollo social»

Respuesta:

En atención a su recomendación, no obstante, de lo precisado en supra líneas, se adjunta en archivo PDF el Memorándum dirigido al líder del Programa, en el cual se hace referencia a la estrategia de atención a las observaciones de la Auditoría, implementar acciones tangibles que garanticen que en los diferentes momentos de interacción con los usuarios y sus familiares se enfatizan que “El programa es público, ajeno a cualquier partido político. Queda prohibido su uso para fines distintos al desarrollo social”. (Anexo 6).

... »

El memorándum referido es el HEPL/ADM/70/2025 del 29 de agosto de 2025, en el que la Directora del Hospital de Especialidades Pediátrico León, solicitó al Médico Especialista Líder del programa QC3806 “Escuchar mejor”, lo siguiente:

«... le solicito de la manera más atenta: implementar acciones tangibles que garanticen que, en los diferentes momentos de interacción con los usuarios y sus familiares, como lo son la entrevista, orientación, información y seguimiento, se brinde la publicidad e información relativa al programa y se enfatice en todo momento que “El programa es público, ajeno a cualquier partido político y queda prohibido su uso para fines distintos al desarrollo social”.

...»

Análisis y opinión por parte del Órgano Interno de Control:

En relación a la recomendación correctiva, en la cual se solicitó presentar evidencia documental del Anexo VI denominado «Carta responsiva para menores de edad, Ejercicio Fiscal 2024», de los beneficiarios del Programa, que contenga la leyenda «Este programa es público, ajeno a cualquier partido político. Queda prohibido su uso para fines distintos al desarrollo social».



GUANAJUATO

GOBIERNO DE LA GENTE

SECRETARÍA DE LA HONESTIDAD

OIC-ISAPEG/ISAPEG/004/2025

Al respecto, el ente auditado presentó como respuesta el Anexo VI de los 18 beneficiarios del programa, señalando que toma como referencia el formato adjunto a las Reglas de Operación del Programa para el ejercicio 2024, en el cual, no se visualiza la leyenda «Este programa es público, ajeno a cualquier partido político. Queda prohibido su uso para fines distintos al desarrollo social», por tal motivo, señala que la Unidad Administrativa, no tiene la facultad de modificar un documento oficial publicado en el Periódico Oficial del Gobierno del Estado de Guanajuato el 31 de diciembre de 2023, por ende, dio cumplimiento a las reglas de operación utilizando los anexos que fueron publicados.

De igual manera, cita lo señalado en el artículo 20 de la Ley de Desarrollo Social y Humano para el Estado y los Municipios de Guanajuato, en el que se menciona que, la publicidad e información relativa al Programa deberá identificarse perfectamente incluyendo la siguiente leyenda: «Este programa es público, ajeno a cualquier partido político. Queda prohibido su uso para fines distintos al desarrollo social». Sin embargo, resalta que, dicho artículo hace referencia a la publicidad y a la información del programa para hacer difusión del mismo, por ende, en un formato de control interno utilizado como carta responsiva (Anexo VI) no entra dentro de esta clasificación.

Por lo anterior, no se omite señalar que el artículo 20 de la Ley de Desarrollo Social y Humano para el Estado y los Municipios de Guanajuato, separa en cuanto a las acciones de publicidad y las relativas a la generación de la información pública, ya que la publicidad se refiere principalmente a la forma de comunicación y actividad de mercado que busca promover o difundir un servicio al público en general; en cambio, se entiende por información pública, cualquier documento, dato o registro en cualquier formato ya sea escrito o electrónico, que sea generado por organismos del Estado en el ejercicio de sus funciones, en este caso, el Anexo en comento, forma parte de la información generada para brindar un apoyo de carácter social en beneficio de la población.

Sin embargo, considerando la justificación de que la Unidad Administrativa, no tiene la facultad de modificar un documento publicado, y considerando lo señalado en el memorándum, en el cual se solicitó al Líder del programa, brindar la publicidad e información enfatizando en todo momento que el programa es público, ajeno a cualquier partido político y queda prohibido su uso para fines distintos al desarrollo social, la recomendación correctiva **se solventa**.



Recomendación preventiva propuesta por el Órgano Interno de Control.

En relación a la recomendación preventiva, en la cual se solicitó, instruir por escrito al responsable de la ejecución del programa, la implementación de controles tangibles que garantice, que la publicidad e información relativa al programa, se identifique perfectamente incluyendo la leyenda *«Este programa es público, ajeno a cualquier partido político. Queda prohibido su uso para fines distintos al desarrollo social»*.

El ente auditado, presentó memorándum HEPL/ADM/70/2025 del 29 de agosto del 2025, en el que la Directora del Hospital de Especialidades Pediátrico León, solicitó al Médico Especialista Líder del programa QC3806 "Escuchar mejor", implementar acciones tangibles que garanticen que, en los diferentes momentos de interacción con los usuarios y sus familiares, como lo son la entrevista, orientación, información y seguimiento, se brinde la publicidad e información relativa al programa y se enfatice en todo momento que el programa es público, ajeno a cualquier partido político y queda prohibido su uso para fines distintos al desarrollo social. Por lo anterior, la recomendación preventiva **se atiende**.

Estatus. Solventada.