



RECURSO DE REVISIÓN

EXPEDIENTE: IVAI-REV/3717/2022/III Y SU ACUMULADO IVAI-REV/3718/2022/II

SUJETO OBLIGADO: Secretaría de Salud

COMISIONADO PONENTE: José Alfredo Corona Lizárraga

COLABORÓ: Carlos Enrique Argueta Nolasco

Xalapa-Enríquez, Veracruz a veintiuno de septiembre de dos mil veintidós.

RESOLUCIÓN que **confirma** las respuestas del sujeto obligado Secretaría de Salud, a las solicitudes de información presentadas vía Plataforma Nacional de Transparencia e identificadas con los números de folios **301153822000690 y 301153822000689**, debido a que la respuesta que fue ampliada durante la sustanciación del recurso, colmo el derecho de acceso a la información del particular.

ÍNDICE

ANTECEDENTES	1
CONSIDERANDOS.....	3
PRIMERO. Competencia.....	3
SEGUNDO. Procedencia.....	4
TERCERO. Estudio de fondo	4
CUARTO. Efectos del fallo.....	17
PUNTOS RESOLUTIVOS	18

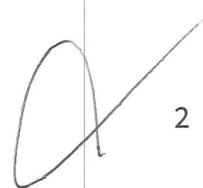
ANTECEDENTES

1. **Solicitudes de acceso a la información pública.** El dieciséis de junio de dos mil veintidós mediante la Plataforma Nacional de Transparencia, la parte recurrente presentó dos solicitudes de información a la Secretaría de Salud, en las que requirió:

FOLIO	SOLICITUD
301153822000690	<p>Solicito las claves de los medicamentos, y qué medicamentos son, de las recetas que no se surtieron en 2019. Solicito también la información sobre cuántas recetas de cada clave no se surtieron y en que periodos de tiempo de 2019 no se surtió cada clave. No estoy pidiendo que se genere un archivo especial con la información, solicito su entrega en el documento(s) o formato(s) que la generen.</p> <p>Solicito las claves de los medicamentos, y qué medicamentos son, de las recetas que no se surtieron en 2020. Solicito también la información sobre cuántas recetas de cada clave no se surtieron y en que periodos de tiempo de 2020 no se surtió cada clave. No estoy pidiendo que se genere un archivo</p>

	<p>especial con la información, solicito su entrega en el documento(s) o formato(s) que la generen.</p> <p>Solicito las claves de los medicamentos, y qué medicamentos son, de las recetas que no se surtieron en 2021. Solicito también la información sobre cuántas recetas de cada clave no se surtieron y en que periodos de tiempo de 2021 no se surtió cada clave. No estoy pidiendo que se genere un archivo especial con la información, solicito su entrega en el documento(s) o formato(s) que la generen.</p>
301153822000689	<p>Solicito las claves de los medicamentos, y qué medicamentos son, de las recetas que no se surtieron en 2019. Solicito también la información sobre cuántas recetas de cada clave no se surtieron y en que periodos de tiempo de 2019 no se surtió cada clave. No estoy pidiendo que se genere un archivo especial con la información, solicito su entrega en el documento(s) o formato(s) que la generen.</p> <p>Solicito las claves de los medicamentos, y qué medicamentos son, de las recetas que no se surtieron en 2020. Solicito también la información sobre cuántas recetas de cada clave no se surtieron y en que periodos de tiempo de 2020 no se surtió cada clave. No estoy pidiendo que se genere un archivo especial con la información, solicito su entrega en el documento(s) o formato(s) que la generen.</p> <p>Solicito las claves de los medicamentos, y qué medicamentos son, de las recetas que no se surtieron en 2021. Solicito también la información sobre cuántas recetas de cada clave no se surtieron y en que periodos de tiempo de 2021 no se surtió cada clave. No estoy pidiendo que se genere un archivo especial con la información, solicito su entrega en el documento(s) o formato(s) que la generen.</p>

2. **Respuesta del sujeto obligado.** El treinta de junio de dos mil veintidós, el sujeto obligado emitió respuestas a las solicitudes de información identificadas con los folios número 301153822000690 y 301153822000689.
3. **Interposición de los recursos de revisión.** El seis de julio de dos mil veintidós, la parte recurrente promovió dos recursos de revisión vía Plataforma Nacional de Transparencia, en contra de las respuestas a sus solicitudes de información.
4. **Turno del recurso de revisión.** Por acuerdo de la misma fecha, la Presidencia de este Instituto tuvo por presentado el recurso y por cuestión de turno correspondió conocer a las Ponencias III y II respectivamente, de conformidad con el artículo 87, fracción XVIII de la Ley 875 de Transparencia y Acceso a la Información Pública para el Estado de Veracruz.





5. **Acumulación.** El **trece de julio de dos mil veintidós**, por razones de economía procesal y a fin de resolver de manera conjunta, expedita y completa los medios de impugnación, y a efecto de evitar el pronunciamiento de resoluciones contradictorias entre sí, respecto de la misma cuestión litigiosa, se acordó acumular los recursos de revisión **IVAI-REV/3718/2022/II**, al diverso expediente **IVAI-REV/3717/2022/III**.
6. **Admisión del recurso.** El trece de julio de dos mil veintidós, se admitieron los recursos de revisión y se dejaron las constancias que integraron el expediente a disposición de las partes para que, en un plazo máximo de siete días, manifestaran lo que a su derecho conviniera.
7. **Comparecencia del sujeto obligado.** El **nueve de agosto de dos mil veintidós** se acusaron de recibido por la Secretaría Auxiliar de este Instituto, diversas documentales remitidas por el sujeto obligado, mediante el Sistema de Comunicación con los Sujetos Obligados (SICOM), mismas que se agregaron las documentales señaladas en el punto anterior, se tuvo por presentado al sujeto obligado desahogando la vista dada en el acuerdo de admisión, se ordenó remitir a la parte recurrente las documentales recibidas, esto para que, junto con el acuerdo de cuenta, se le requiriera que manifestara si la información que se le remitía satisfacía su derecho de acceso a la información pública, previniéndole que, de no contestar se resolvería con las constancias que obraran en autos.
8. **Ampliación del plazo para resolver.** El **doce de agosto de dos mil veintidós**, el Pleno del Instituto acordó la ampliación del plazo para presentar el proyecto de resolución.
9. **Cierre de instrucción.** En virtud de que el medio de impugnación se encontraba debidamente sustanciado, mediante acuerdo de **diecinueve de septiembre de dos mil veintidós**, se declaró cerrada la instrucción, ordenándose formular el proyecto de resolución.

Seguido el procedimiento en todas sus fases, se presentó el proyecto de resolución conforme a los siguientes:

CONSIDERACIONES

I. Competencia y Jurisdicción

10. El Pleno del Instituto Veracruzano de Acceso a la Información y Protección de Datos Personales es competente para conocer del recurso de revisión. Competencia y jurisdicción que se sostiene en términos de los artículos 6, párrafos segundo y cuarto, apartado A, fracción IV de la Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos; 6 párrafos noveno, décimo y undécimo 67, párrafo tercero, fracción IV, apartado 4, de la Constitución Política del Estado de Veracruz de Ignacio de la Llave; 77, 80, fracción II, 89, 90, fracción XII, 192, 215 y 216 de Ley Transparencia y Acceso a la Información Pública para el Estado de Veracruz¹, en razón que el asunto planteado configura su atención conforme al sistema de medios de impugnación en materia de acceso a la información pública en la Entidad Federativa donde el Instituto ejerce jurisdicción.

II. Procedencia y Procedibilidad

11. Los recursos de revisión que en este momento vamos a resolver son procedentes porque cumplen con las exigencias que aluden los artículos 155, 156, 157 y 159 de la Ley de Transparencia.
12. Primero, cumplen con el requisito de forma porque se presentaron por la Plataforma Nacional de Transparencia; segundo, fueron presentados de manera oportuna dado que controvirtieron las respuestas **dentro del término de quince días después de haberla recibido**² y tercero, los recursos son idóneos porque la Ley de la Materia permite que las personas se inconformen de las respuestas u omisiones de los sujetos obligados en materia de acceso a la información por medio de este recurso de revisión³, sin que se prevea un diverso medio ordinario de defensa.
13. Ahora bien, en atención a que las cuestiones relacionadas con la improcedencia son oficiosas y de estudio previo, en este Instituto consideramos no se actualiza alguna que impida analizar el fondo de este recurso de revisión, ni tampoco que se configure algún supuesto sobreseimiento, más bien, lo conducente es analizar el conflicto presentado entre la persona y la autoridad responsable, puesto que el recurrente se dolió de un tipo de inconformidad susceptible de analizarse por esta vía.

¹ En lo sucesivo Ley de Transparencia, Ley Reglamentaria o Ley de la materia.

² Al respecto cabe señalar que la Ley Reglamentaria permite presentar un recurso de revisión en dos momentos: **A)** A los quince días hábiles siguientes a la fecha en que una persona recibe una respuesta a su solicitud de información y **B)** A los quince días hábiles siguientes en que el sujeto obligado tuviera que haber notificado la respuesta.

Ello conforme al primer párrafo del artículo 156 de la Ley invocada.

³ **Artículo 153.** Las respuestas de los sujetos obligados en materia de acceso a la información pública podrán impugnarse por medio del recurso de revisión.

(...)

14. En consecuencia, al colmarse el supuesto de procedencia, así como los requisitos de procedibilidad y no advertirse alguna causa que provoque el sobreseimiento de los recursos, lo conducente es realizar el estudio de los agravios expuestos.

III. Análisis de fondo

15. Por razón de método y claridad en la exposición de este caso, **en un primer momento** se explicarán los hechos y consideraciones que motivaron que el ciudadano presentara este recurso de revisión, así como la inconformidad o inconformidades que expresó para revertir el actuar de la autoridad. **En un segundo momento**, procederemos a examinar (cuestión jurídica por resolver) si dichos agravios son suficientes para modificar o revocar la respuesta del sujeto obligado⁴. **Y, por último**, sólo para el caso que alguno de sus argumentos sea fundado, este Órgano Garante se abocará a modificar o revocar la respuesta impugnada, dictará lo que corresponda y fijaremos los correspondientes efectos del fallo que -en ese supuesto- serán vinculantes para el sujeto obligado.
16. **Solicitudes.** Para evitar repeticiones innecesarias y economía procesal, se tienen por reproducidas las solicitudes de información que se señaló en el primer párrafo de esta resolución.
17. **Respuesta.** El **treinta de junio de dos mil veintidós**, el sujeto obligado, documentó las respuestas a las solicitudes de información de mérito, informando lo siguiente en ambos casos.

“En atención y respuesta a su solicitud de información con número de folio 301153822000689, la Dirección de Atención Médica y la Coordinación de Calidad en Salud le responden con el Oficio No. SESVER/DAM/9226/2022 (tres hojas) y OFICIO No. SESVER/CCS/449/2022 (tres hojas).

Se pone a su disposición el link mencionado en el oficio SESVER/CCS/449/2022 con la finalidad de que puede ser consultado y/o reproducido.

<https://dgces.salud.gob.mx/INDICASII/indicall.php?gobierno=E00030&mesurando=G1&bimestre=01&anio=2021&institucion=01&programa=TD?gobierno=E00030&mesurando=G1&anio=2021&bimestre=01&institucion=01&programa=TD>

Favor de consultar el archivo adjunto en formato PDF, el cual contiene los oficios mencionados en el primer párrafo.”

En los oficios adjuntos, resulta relevante lo siguiente:

⁴ Para lo cual, de resultar procedente y necesario se aplicará la suplencia de la queja en favor del recurrente por así establecerlo el artículo 153 de la Ley de Transparencia.

Oficio número SESVER/DAM/9226/2022, signado por la Directora de Atención Médica

Toda vez que, las peticiones de información que nos ocupan, contienen datos muy específicos, se precisa que este Sujeto Obligado carece de un registro que contenga dicha información, en virtud de que, *el manejo de las recetas médicas y surtimiento individual* corresponde a cada unidad médica.

No obstante y, con la finalidad de privilegiar el derecho de acceso a la información pública del solicitante, se hace de su conocimiento que, las variables de la información requerida se consideraran para fines de investigación científica, por lo que el proceso para obtener dicha información es mediante la presentación de un protocolo de investigación ante los Comités Locales de Investigación de las unidades hospitalarias, los cuales están registrados y se basan en los Lineamientos de la Comisión Federal de Protección Contra Riesgos Sanitarios y la Comisión Nacional de Bioética; los mencionados comités evaluarán los aspectos metodológicos y éticos de los protocolos de investigación para su aprobación. En caso de verse favorecidos se les permitirá el acceso a los documentos respectivos, precisando que las recetas médicas forman parte de los expedientes clínicos de los pacientes, por lo que contienen datos personales, los cuales resultan ser información confidencial.

Lo anterior, considerando que los Sujetos Obligados proporcionan la información con la que cuentan conforme a sus sistemas de información, sin necesidad de elaborar documentos ad hoc para atender las solicitudes de información, sirve de apoyo lo establecido en el criterio Q3/17 emitido por el Instituto Nacional de Transparencia, Acceso a la Información y Protección de Datos Personales, "No existe obligación de elaborar documentos ad hoc para atender las solicitudes de acceso a la información. Los artículos 129 de la Ley General de Transparencia y Acceso a la Información Pública y 130, párrafo cuarto, de la Ley Federal de Transparencia y Acceso a la Información Pública, señalan que los Sujetos Obligados deberán otorgar acceso a los documentos que se encuentren en sus archivos o que estén obligados a documentar, de acuerdo con sus facultades, competencias o funciones, conforme a las características físicas de la información o del lugar donde se encuentre. Por lo anterior, los Sujetos Obligados deben

garantizar el derecho de acceso a la información del particular, proporcionando la información con la que cuentan en el formato en que la misma obre en sus archivos; sin necesidad de elaborar documentos ad hoc para atender las solicitudes de información."

Oficio número SESVER/CCS/449/2022, signado por la Coordinadora de Calidad en Salud

Esta Coordinación de Calidad en Salud en apego a las atribuciones establecidas en el Artículo 12 del Reglamento Interior de Servicios de Salud de Veracruz, no tiene como facultad, el control del **Surtimiento de Recetas, Abasto de Medicamento y Abasto de Material de Curación**, por lo que las solicitudes con número de folio: **3015382200689** y **3015382200690** son improcedentes para el desahogo de esta Coordinación de Calidad en Salud.

Es importante mencionar que la Coordinación de Calidad en Salud en conjunto con la Dirección General de Calidad y Educación en Salud (DGCE), cuentan con el Sistema de Indicadores de Calidad (INDICAS II), que es una herramienta que permite registrar y monitorear indicadores de calidad en las Unidades de los Servicios de Salud, que tiene como objetivo general: "Contar con un sistema Integral de medición para el Sistema Nacional de Salud que integre evidencias de mejora de la calidad técnica, calidad percibida y calidad en la gestión adecuado a las necesidades de información y evaluación de líneas de acción del Sistema Integral de Calidad en Salud (SICALIDAD)".

El Sistema de Indicadores de Calidad en Salud cuenta con indicador de Surtimiento de Medicamentos de los Servicios en Consulta Externa de Unidades de Primer Nivel Rural y Urbano, dicho indicador mide el Porcentaje de medicamentos surtidos de manera completa a la primera vez, para que el monitoreo de los indicadores sea el óptimo es necesario utilizar un tamaño de muestra estadísticamente representativo, esto quiere decir que no se mide el total de recetas entregadas de la Unidad, sólo conforme a la tabla muestral.

La información en cita es de carácter público por lo que se encuentra publicada en la página web:

<https://dgces.salud.gob.mx/INDICASII/indicaii.php?gobierno=E00030&mesurando=G1&bimestre=01&año=2021&institucion=01&programa=TD?gobierno=E00030&mesurando=G1&año=2021&bimestre=01&institucion=01&programa=TD>

En los índices Organización de Servicios en Primer Nivel Urbano y Organización de Servicios en Primer Nivel Rural.

Todo ello fundado y motivado por los Artículos 1º, 4º, 6º inciso A fracción III, y demás aplicables de la Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos, última reforma publicada en el Diario Oficial de la Federación el 28 de mayo de 2021, Estrategia 3.2. INDICAS. Sistema Nacional de Indicadores de Calidad en Salud del ACUERDO por el que la Secretaría de Salud da a conocer las Reglas de Operación 2011 del Programa Sistema Integral de Calidad en Salud (SICALIDAD), publicado en el Diario Oficial de la Federación el 21 de diciembre de 2010, 4, 49 y demás aplicables de la Constitución Política del Estado de Veracruz de Ignacio de la Llave, Última Actualización publicada en Gaceta Oficial del Estado el 18 de noviembre de 2021, 4, 5, 7, 8, 9, 11 fracción XVI, y demás aplicables de la Ley de Transparencia y Acceso a la Información Pública para el Estado de Veracruz de Ignacio de la Llave, publicada en la Gaceta Oficial del Órgano del Gobierno del Estado de Veracruz de Ignacio de la Llave, el 5 de noviembre de 2020, 12 del Reglamento Interior de Servicios de Salud de Veracruz, publicado en la Gaceta Oficial del Órgano del Gobierno del Estado de Veracruz de Ignacio de la Llave el 20 de noviembre de 2016 con el número extraordinario 478 en el tomo CXCV.

18. **Agravios contra la respuesta impugnada.** La persona estuvo en desacuerdo con la respuesta, presentó dos recursos de revisión y expresó como agravios medularmente "que la información solicitada le tiene que ser entregada aun y cuando no sea solicitada bajo un protocolo de investigación".

19. **Comparecencia de la autoridad responsable.** Durante el trámite del recurso de revisión el Titular de la Unidad de Acceso a la Información Pública del sujeto obligado, compareció al recurso remitiendo el oficio número SESVER/UAIP/1750/2022 de nueve de agosto de dos mil veintidós, en el que manifestó esencialmente:

En atención al recurso de revisión interpuesto, la Unidad de Transparencia mediante búsqueda exhaustiva, notifico a la Dirección de Atención Médica y a la Coordinación de Calidad en Salud, atendiendo a que de acuerdo a sus atribuciones, de manera general podría poseer la solicitada.

En la observancia que la información solicitada es muy específica, se debe considerar que este sujeto obligado no la genera de la manera solicitada, es decir, no existe un documento, base de datos o de más material que contenga los puntos establecidos en la solicitud de información. Sin embargo, la coordinación de calidad en salud reitera la información primigenia en la cual pone el enlace de los índices de organización de servicios en primer nivel urbano y organización de servicios en primer nivel rural. Este en términos generales, se trata de una muestra estadística del surtimiento de medicamentos de los servicios de consulta externa, por lo que se debe tener por satisfecho el recurrente en términos del artículo 143 de la Ley de Transparencia y Acceso a la Información Pública para el Estado de Veracruz de Ignacio de la Llave, mismo que se robustece con el criterio 09/10 emitido por el Instituto Nacional de Transparencia, Acceso a la Información y Protección de Datos Personales.

Artículo 143. Los sujetos obligados sólo entregarán aquella información que se encuentre en su poder, dicha entrega no comprende el procesamiento de la misma, ni el presentarla conforme al interés particular del solicitante. La obligación de acceso a la información se dará por cumplida cuando se pongan los documentos o registros a disposición del solicitante o bien se expidan las copias simples, certificadas o por cualquier otro medio.

Criterio 09/10. Las dependencias y entidades no están obligadas a generar documentos ad hoc para responder una solicitud de acceso a la información. Tomando en consideración lo establecido por el artículo 42 de la Ley Federal de Transparencia y Acceso a la Información Pública Gubernamental, que establece que las dependencias y entidades sólo estarán obligadas a entregar documentos que se encuentren en sus archivos, las dependencias y entidades no están obligadas a elaborar documentos ad hoc para atender las solicitudes de información, sino que deben garantizar el acceso a la información con la que

Y en referencia a lo del protocolo que se debe entregar y evaluar, debe tomarse a modo de orientación, ya que al no ser requisito la justificación de una solicitud de orientación a consideración de este sujeto obligado existe la posibilidad que el recurrente, solicite información específica para alguna investigación de grado académico y ya que la información requerida no se genera como lo solicita y cuenta con todo un universo de documentales, la manera de apoyarlo en recabar su información sería siguiendo el protocolo establecido para que el investigador pueda tener acceso al campo referenciado en sus investigaciones.

Por lo anterior este sujeto obligado garantiza el derecho de acceso a la información brindado la información disponible, así como orientando bajo posibles supuestos en los que encaje el solicitante, por lo que se solicita al pleno confirme las respuestas otorgadas tanto en el procedimiento de acceso, así como en la sustanciación del presente recurso.

Asimismo adjuntó los oficios números SESVER/UAIP/1569/2022 y SESVER/UAIP/1568/2022, por los cuales da a conocer a la Coordinadora de Calidad en Salud y a la Directora de Atención Médica, la presentación del recurso y les requiere su informe respectivo para solventarlo, quienes a su vez dan contestación en los oficios SESVER/CCS/559/2022 y SESVER/DAM/11059/2022, en los que señalan:

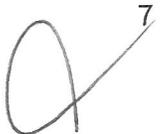
Oficio número SESVER/CCS/559/2022, signado por la Coordinadora de Calidad en Salud

Previsto lo anterior y con el fin de dar cumplimiento en el término procesal oportuno a su similar en cinta, cumpliendo con el principio de legalidad³, informo a Usted que en lo respectivo a las facultades, competencias y funciones de esta Coordinación de Calidad en Salud, mismas que, se encuentran debidamente facultadas en el Artículo 12 del Reglamento Interior de Servicios de Salud de Veracruz, publicado en la Gaceta Oficial del Órgano del Gobierno del Estado de Veracruz de Ignacio de la Llave el 20 de noviembre de 2016 con el número extraordinario 478 en el tomo CXCV folio 1539, esta Coordinación de Calidad en Salud reitera que dar contestación a las solicitudes de información con números de folio 301153822000690 y 301153822000689 recibidas a través de la Plataforma Nacional de Transparencia son improcedentes para el desahogo de esta Coordinación de Calidad en Salud.

Toda vez que, como es de su conocimiento las facultades, competencias y funciones de esta Coordinación de Calidad en Salud son las siguientes:

Artículo 12. Son atribuciones de la Coordinación de Calidad en Salud:⁴

I. Aplicar en el Estado, previo acuerdo con el Director General las normas, políticas y estrategias para mejorar la Calidad de los Servicios de Salud, propuestas por la Secretaría de Salud Federal, así como supervisar su cumplimiento;



- II. Proponer al Director General, los mecanismos para difundir en la población los criterios de Calidad del Organismo;
- III. Proponer al Director General el desarrollo y aplicación de modelos para el monitoreo y evaluación de la Calidad del Organismo, que incluya a los sectores público y privado; identificando la opinión de los usuarios;
- IV. Servir de enlace con las autoridades federales correspondientes para la coordinación de los asuntos en materia de calidad en el Organismo, previo acuerdo con el Director General;
- V. Coordinar las acciones de la participación ciudadana, a través de la figura del Aval Ciudadano en el Organismo, previo acuerdo con el Director General;
- VI. Colaborar en proyectos de investigación destinados a mejorar la calidad de la atención que brinda el Organismo, así como aquellos estudios que requieran su intervención;
- VII. Promover la elaboración de compromisos de calidad mediante acuerdos de gestión, financiados con recurso federal tanto en primer como en segundo nivel de atención;
- VIII. Participar en la promoción, organización y evaluación, de los mecanismos de participación en las diversas convocatorias en materia de calidad, mediante la concertación de acuerdos y convenios de colaboración, previo acuerdo con el Director General;
- IX. Coadyuvar con la Dirección de Atención Médica en el proceso de Acreditación ante la Comisión Nacional de Protección Social en Salud, cumpliendo con la normatividad que establece la Dirección General de Calidad y Educación en Salud de la Secretaría de Salud Federal;
- X. Coadyuvar con las acciones que en materia de acreditación proponga la Dirección General de Calidad y Educación en Salud, proponiendo el proceso ante el Director General para su aprobación y ejecución;
- XI. Coadyuvar con las acciones que en materia de certificación proponga el Consejo de Salubridad General y presentar proceso ante el Director General para su aprobación y ejecución;
- XII. Coordinar las acciones establecidas por nivel federal y estatal, con las diferentes Direcciones del Organismo, para mejorar la Calidad de la atención a la salud; y
- XIII. Todas aquellas acciones que en materia de calidad en salud sean aplicables y notificados.

Como es notorio, la información del solicitante no se refiere a alguna de las facultades, competencias o funciones de esta Coordinación de Calidad en Salud.

Derivado de lo anterior, le solicito a Usted tenerme como presentada en tiempo y forma para los trámites legales que tengan lugar.

Lo anterior fundado y motivado por los Artículos 1º, 4º, 6º Inciso A fracción III, y demás aplicables de la Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos, última reforma publicada en el Diario Oficial de la Federación el 28 de mayo de 2021, 4, 49 y demás aplicables de la Constitución Política del Estado de Veracruz de Ignacio de la Llave, última actualización publicada en Gaceta Oficial del Estado el 18 de noviembre de 2021, 1, 2, 3, 8, 19, 20, 21, 136, 137, 138, 139 y demás aplicables de la Ley General de Transparencia y Acceso a la Información Pública Última Reforma DOF 20-05-2021, 4, 5, 7, 8, 9, 11, fracción XVI, 143 y demás aplicables de la Ley de Transparencia y Acceso a la Información Pública para el Estado de Veracruz de Ignacio de la Llave, publicada en la Gaceta Oficial del Órgano del Gobierno del Estado de Veracruz de Ignacio de la Llave, el 5 de noviembre de 2020, 12 del Reglamento Interior de Servicios de Salud de Veracruz, publicado en la Gaceta Oficial del Órgano del Gobierno del Estado de Veracruz de Ignacio de la Llave el 20 de noviembre de 2016 con el número extraordinario 478 en el tomo CXCIV.

...

Oficio número SESVER/DAM/11059/2022, signado por la Directora de Atención Médica

...

Al respecto, con fundamento en lo dispuesto por el artículo 197, fracción V de la Ley número 875 de Transparencia y Acceso a la Información Pública para el Estado de Veracruz de Ignacio de la Llave, esta Dirección de Atención Médica da contestación en tiempo y forma conforme a su requerimiento contenido en el oficio de referencia, en los términos siguientes:

Atendiendo a la inconformidad hecha valer por el particular en el medio de impugnación de mérito, y con la finalidad de privilegiar el ejercicio del derecho de acceso a la información, me permito reiterar el contenido del diverso SESVER/DAM/9226/2022 de fecha 20 de junio de 2022, en virtud de que las peticiones del ahora recurrente, contienen datos muy específicos, y este Sujeto Obligado carece de un registro que contenga dicha información, toda vez que la titularidad de la información relativa al manejo de las recetas médicas y su surtimiento individual corresponde a cada unidad médica u hospitalaria, tal y como se encuentra previsto en la Norma Oficial Mexicana NOM-004-SSA3-2012, Del expediente clínico, específicamente en el punto 5.4 de la titularidad de los expedientes clínicos en relación con el 6.2.6 que señala los datos y documentos que lo integran.

...

20. Documentos en los que consta la contestación de la autoridad a la solicitud de información. Documentales que se les otorga valor probatorio pleno por haberse ofrecido y acompañado al momento de presentar su escrito de impugnación, guardan relación con los hechos controvertidos, son necesarias para sustentar su petición porque la respuesta impugnada, no es notoria, ni le reviste la calidad de hecho público, no fueron objetados ni se puso en tela de juicio su eficacia, no son contrarias a derecho, mientras que los oficios referidos fueron expedidos por servidores públicos en ejercicio de sus funciones. Es decir, son idóneas, pertinentes y suficientes para el análisis de este caso⁵,

⁵ Criterio de valoración autorizado por el artículo 185 de la Ley de Transparencia, fortalecido por la Tesis Aislada I.4o.A.40 K (10a.) de rubro “**SISTEMA DE LIBRE VALORACIÓN DE LA PRUEBA. DEBE ATENDER A LAS REGLAS DE LA LÓGICA Y A LAS MÁXIMAS DE LA EXPERIENCIA**”, consultable en la Décima Época de la Gaceta del Semanario Judicial de la Federación, Libro 59, Octubre de 2018, Tomo III, página 2496, aprobada por los Tribunales Colegiados de Circuito, registro 2018214.



de conformidad con lo previsto en los artículos 174, 175, 177, 185, 186 y 187 de la Ley de Transparencia y Acceso a la Información Pública del Estado de Veracruz, al referirse a documentos públicos expedidos por servidores públicos en el ejercicio de sus funciones y no existir prueba en contrario.

21. **Cuestión jurídica por resolver.** En atención a los agravios formulados, lo que en este momento debemos verificar es si el sujeto obligado proporcionó la información solicitada o no, para verificar si el derecho del ciudadano fue respetado.
22. Para ello es indispensable que acudamos al expediente que se integró y hecho lo anterior, abordaremos a solucionar el problema.
23. No está a discusión la legitimidad de las personas para realizar solicitudes de información a las autoridades públicas, pues es un derecho humano previsto en sede constitucional⁶, que permite que los ciudadanos le pidan información a las Entidades que perciben y ejercen recursos públicos, como un método de control sobre el funcionamiento institucional de los poderes públicos mediante la publicidad y transparencia de los actos de gobierno.
24. Este derecho, invariablemente vincula que las autoridades respondan fundada y motivadamente a las solicitudes de información que cada persona realice, sin que ello permita, por ejemplo, que los Entes respondan de forma genérica a las peticiones sin detallar el sello que distingue una de otra o señalar el folio del requerimiento que se responde. Pensar lo contrario, permitiría que exista un descontrol sobre las solicitudes de información y generaría incertidumbre en la sociedad sobre si su solicitud fue atendida o no.
25. Por lo que, del análisis de las constancias que obran en autos, se advierte que el motivo de inconformidad planteado es **fundado pero inoperante** acorde a las razones que a continuación se indican.
26. Lo peticionado constituye información pública que el sujeto obligado genera, resguarda y posee en términos de los numerales 1, 3, fracciones VII, XVI, XVIII y XXXI, 4, 5, 6, 7, 8 y 9,

⁶ De conformidad con los artículos 6° de la Constitución Federal y 6° de la Constitución de Veracruz.



fracción I de la Ley 875 de Transparencia y Acceso a la Información Pública para el Estado de Veracruz de Ignacio de la Llave.

27. Ahora bien, el Titular de la Unidad de Acceso a la Información Pública para dar respuesta a la solicitud, y atender lo establecido en los artículos 132 y 134, fracciones II, III y VII de la Ley 875 de Transparencia, que señalan lo siguiente:

Artículo 132. *Las Unidades de Transparencia serán las instancias administrativas de los sujetos obligados, encargadas de la recepción de las peticiones de información y de su trámite, conforme a esta Ley. En cada sujeto obligado se creará una Unidad de Transparencia, que dependerá directamente del titular.*

...

Artículo 134. *Las Unidades de Transparencia tendrán las atribuciones siguientes:*

II. *Recibir y tramitar, dentro del plazo establecido en esta Ley, las solicitudes de acceso a la información pública;*

III. *Entregar la información requerida, fundando y motivando su resolución en los términos de esta Ley;*

...

VII. *Realizar los trámites internos necesarios para localizar y entregar la información pública requerida;*

...

28. Así como lo dispuesto en el **Criterio 8/2015**, emitido por el Pleno de este Órgano Colegiado, cuyo rubro y texto señalan lo siguiente:

ATRIBUCIÓN DE LAS UNIDADES DE ACCESO DE REALIZAR LOS TRÁMITES INTERNOS NECESARIOS PARA LOCALIZAR Y ENTREGAR LA INFORMACIÓN PÚBLICA REQUERIDA. DEBE ACREDITARSE. *Para tener por cumplida la atribución de las unidades de acceso de realizar los trámites internos necesarios para localizar y entregar la información pública requerida, prevista en el artículo 29, fracción IX de la Ley de Transparencia y Acceso a la Información Pública del Estado de Veracruz, es menester acompañar a la respuesta la documentación expedida por el área o áreas competentes para ello.*

29. Es así que, requirió a la Coordinación de Calidad en Salud y a la Dirección de Atención Médica, la primera cuyas funciones se indican en el artículo 12 del Reglamento Interior de Servicios de Salud de Veracruz, tal y como refiere en su oficio número SESVER/CCS/559/2022, remitido durante la sustanciación, y en el mismo Reglamento pero en su artículo 21, se encuentran las funciones de la Dirección de Atención Médica, siendo para el caso relevante la que se refiere a coordinar, organizar, dirigir y supervisar los procesos de la atención médica integral ambulatoria y hospitalaria, conforme a los propósitos, objetivos y lineamientos definidos a nivel estatal, así como dirigir, coordinar y evaluar a las Unidades de atención integral ambulatoria y hospitalaria que conforman las Redes Integradas de Servicios de Salud (RISS) de este Organismo y remitir informes periódicos sobre prestación de servicios de atención médica ambulatoria y hospitalaria, a las instancias que determine el Director General, además de identificar y gestionar ante las instancias correspondientes del Organismo, las necesidades de recursos humanos, de

infraestructura, equipamiento instrumental y suministros médicos, para la óptima operación de las RISS red hospitalaria y ambulatoria del Organismo.

30. Encontrando que la Directora de Atención Médica, en su respuesta primigenia, informó carecer de un registro con la información precisada en la solicitud, en virtud de que, el manejo de las recetas médicas y surtimiento individual corresponde a cada Unidad Médica u hospitalaria.
31. Sin embargo, y con la finalidad de privilegiar el derecho de acceso a la información pública del solicitante, le hizo de conocimiento que, las variables de la información requerida se consideran para fines de investigación científica, y en ese tenor, el proceso para obtener dicha información es mediante la presentación de un protocolo de investigación ante los Comités Locales de Investigación de las Unidades Hospitalarias, los cuales están registrados y se basan en los Lineamientos de la Comisión Federal de Protección Contra Riesgos Sanitarios y la Comisión Nacional de Bioética; los mencionados Comités evaluarán los aspectos metodológicos y éticos de los protocolos de investigación para su aprobación. En caso de verse favorecidos se les permitirá el acceso a los documentos respectivos, precisando que las recetas médicas forman parte de los expedientes clínicos de los pacientes, por lo que contienen datos personales, los cuales resultan ser información confidencial.
32. Al respecto en el artículo 3 del Reglamento de la Ley General de Salud en materia de Investigación para la Salud, señala lo siguiente:

ARTICULO 3o.- *La investigación para la salud comprende el desarrollo de acciones que contribuyan:*

- I. Al conocimiento de los procesos biológicos y psicológicos en los seres humanos;*
- II. Al conocimiento de los vínculos entre las causas de enfermedad, la práctica médica y la estructura social;*
- III. A la prevención y control de los problemas de salud;*
- IV. Al conocimiento y evaluación de los efectos nocivos del ambiente en la salud;*
- V. Al estudio de las técnicas y métodos que se recomienden o empleen para la prestación de servicios de salud, y*
- VI. A la producción de insumos para la salud.*

33. En tanto que, la Coordinadora de Calidad en Salud, si bien en su oficio número SESVER/CCS/449/2022 dijo no tener como facultad el control del surtimiento de recetas, informó que se cuenta con el Sistema de Indicadores de Calidad (INDICAS II), que es una herramienta que permite registrar y monitorear indicadores de calidad en las Unidades de los Servicios de Salud, que tiene como objetivo general:

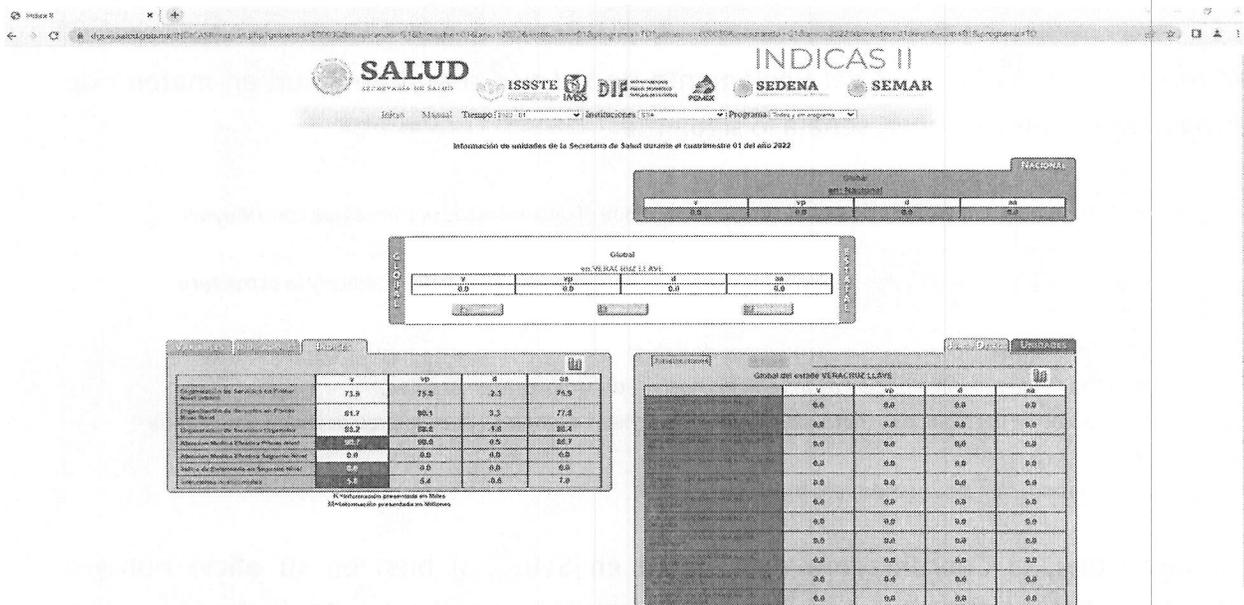
"Contar con un sistema integral de medición para el Sistema Nacional de Salud que integre evidencias de mejora de la calidad técnica, calidad percibida y calidad en la gestión adecuado a las

necesidades de información evaluación de líneas de acción del Sistema Integral de Calidad en Salud (SICALIDAD)"

- 34. Y que además el Sistema de Indicadores de Calidad en Salud cuenta con indicador de Surtimiento de Medicamentos de los Servicios en Consulta Externa de Unidades de Primer Nivel Rural y Urbano, dicho indicador mide el porcentaje de medicamentos surtidos de manera completa a la primera vez.
- 35. Para que el monitoreo de los indicadores sea el óptimo es necesario que utilicen un tamaño de muestra estadísticamente representativo, esto quiere decir que, no se mide el total de recetas entregadas de la Unidad, sólo conforme a la tabla muestral, indicando que la información es de carácter público, por lo que proporciona la siguiente liga electrónica:

<https://dgces.salud.gob.mx/INDICASII/indicall.php?gobierno=E00030&mesurando=G1&bimestre=01&anio=2021&institucion=01&programa=TD?gobierno=E00030&mesurando=G1&anio=2021&bimestre=01&institucion=01&programa=TD>

- 36. La cual remite a la página que se muestra a continuación:



- 37. Haciendo hincapié en que solo se miden los Índices de Organización de Servicios en Primer Nivel Urbano y Organización de Servicios en Primer Nivel Rural, por lo que da a conocer la herramienta a los solicitantes, y precisa que Coordinación de Calidad en Salud no maneja la información solicitada.

38. Al respecto, en la página en mención se encuentra un documento⁷ donde se explica la “Estructura de Indicadores” de la siguiente forma:

Estructura de Indicadores



Cuadernillo

La fase de registro de datos es de gran importancia durante el proceso de levantamiento y vital para la obtención de resultados. Se cuenta con un formato para cada uno de 7 índices primarios, mediante los cuales se registran los numeradores de los 26 indicadores que los componen.

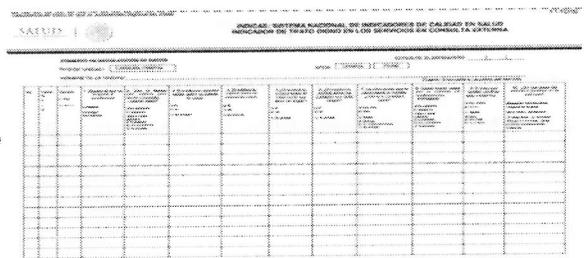


TABLA MUESTRAL PARA LOS INDICADORES DE TRATO DIGNO Y ORGANIZACIÓN DE LOS SERVICIOS EN CONSULTA EXTERNA

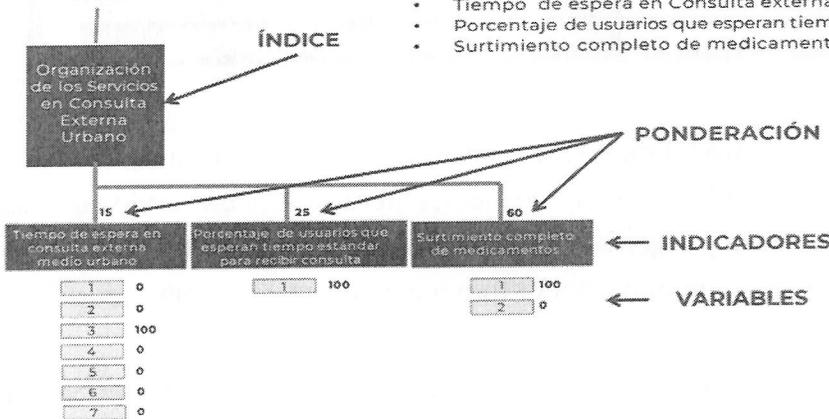
Para que el muestreo de los indicadores sea el óptimo se recomienda utilizar un tamaño de muestra estadísticamente representativo, recordando que el muestreo en la hospitalaria se hace entre consultorios de atención médica, por lo tanto, al realizar el muestreo deben considerarse al menos de 10 consultorios en la tabla siguiente, dependiendo del número de consultorios ocupados en un servicio de atención de preferencia internista para lo cual se da el siguiente ejemplo:

ÁREA URBANA		ÁREA RURAL	
Área	Nº de consultorios	Área	Nº de consultorios
1	100	1	100
2	100	2	100
3	100	3	100
4	100	4	100
5	100	5	100
6	100	6	100
7	100	7	100

Tabla muestral

Los indicadores se obtienen a través del método de muestreo, proporcionando el sistema tablas muestrales para la selección del tamaño de muestra según el volumen de los servicios otorgados por la unidad médica. El respeto estricto de la metodología de cálculo (tamaño de muestra) es fundamental para la precisión y credibilidad de los resultados obtenidos.

INDICAS
SISTEMA NACIONAL DE INDICADORES DE CALIDAD EN SALUD

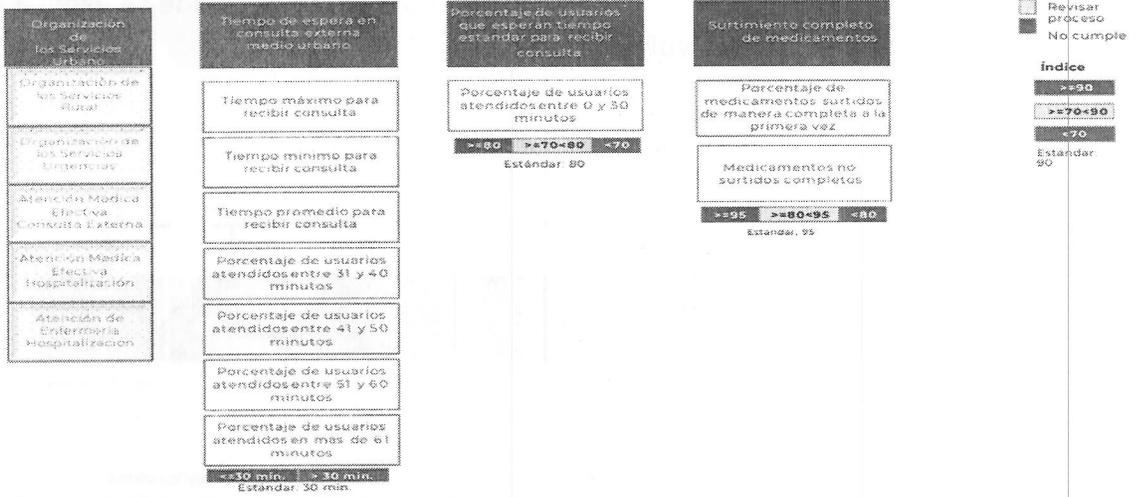


Este índice está compuesto por los indicadores:

- Tiempo de espera en Consulta externa medio urbano.
- Porcentaje de usuarios que esperan tiempo estándar para recibir consulta.
- Surtimiento completo de medicamentos.

⁷ Consultable en: https://dgc.es.salud.gob.mx/INDICASII/doctos/estructura_indicadores.pdf

Componentes del Índice Organización de los Servicios - URBANO

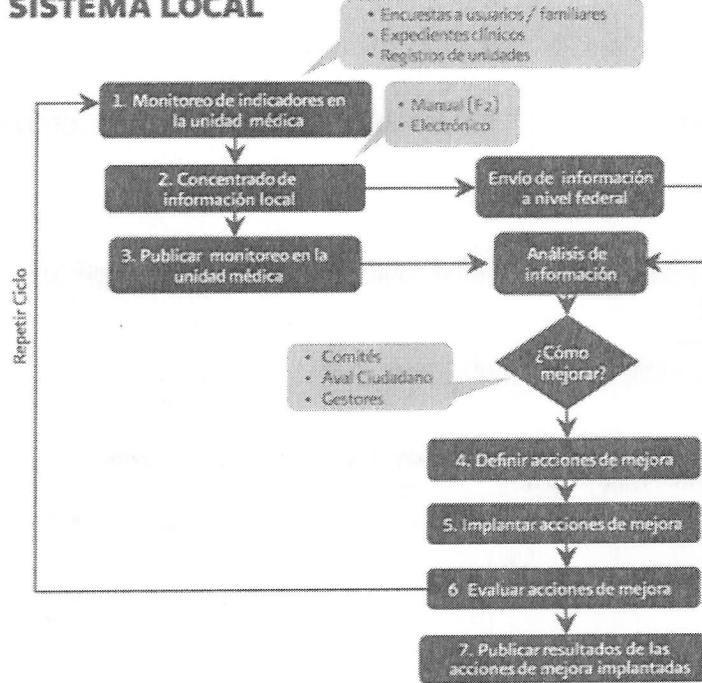


ÍNDICE	INDICADOR	VARIABLE
Organización de los Servicios en Consulta Externa Urbano	Tiempo de Espera en Consulta Externa Urbano	Tiempo máximo para recibir una consulta. Tiempo mínimo para recibir consulta. Tiempo promedio para recibir consulta. Porcentaje de usuarios atendidos entre 31 y 40 minutos. Porcentaje de usuarios atendidos entre 41 y 50 minutos. Porcentaje de usuarios atendidos en más de 60 minutos. Porcentaje de usuarios atendidos entre 51 y 60 minutos.
	Porcentaje de usuarios que esperan tiempo estándar para recibir consulta.	Porcentaje de usuarios atendidos entre 0 y 30 minutos.
	Surtimiento completo de medicamentos.	Porcentaje de medicamentos surtido de manera completa a la primera vez
1	3	9

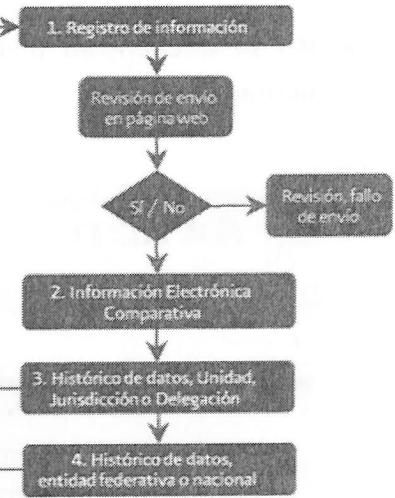
39. En estos indicadores se encuentra tal y como lo mencionó la Coordinadora de Calidad en Salud, el denominado “Surtimiento completo de medicamentos”, encontrando que estos indicadores en consulta externa y urgencias permiten conocer y elaborar informes para evaluar las diferentes áreas de la unidad y poder tomar acciones o estrategias de mejora.
40. Además del material anterior, también se tiene el denominado “Generalidades Sistema INDICAS II”⁸, donde de forma gráfica se observa cómo se recaba la información, y como se integra el sistema, tal y como se muestra en las siguientes imágenes:

⁸ Consultable en: <https://dgc.es.salud.gob.mx/INDICASII/doctos/generalidades.pdf>

SISTEMA LOCAL



SISTEMA WEB



Indicadores del proyecto:

INTEGRACION DEL SISTEMA



VARIABLES	INDICADORES	INDICES		
	v	vp	d	aa
Organización de Servicios en Primer Nivel Urbano	84.1	84.4	-0.3	84.4
Organización de Servicios en Primer Nivel Rural	86.2	86.1	0.8	86.0
Organización de Servicios Urgencias	35.7	34.7	2.2	34.5
Atención Médica Efectiva Primer Nivel	91.9	91.5	0.7	91.7
Atención Médica Efectiva Segundo Nivel	0.0	0.0	0.0	0.0
Índice de Satisfacción en Segundo Nivel	0.0	0.0	0.0	0.0
Indicadores Hospitalarios	18.6	19.5	-14.8	0.2

K=información presentada en Miles
M=información presentada en Millones

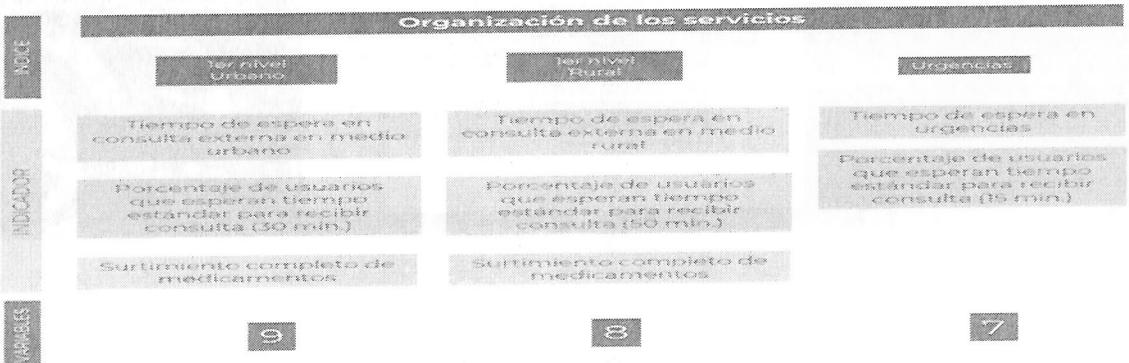
Indicadores	7
Indicadores	26
Variables	100

del indicador Tiempo de Espera en Urgencias					
VARIABLES	v	vp	d	aa	Muestra
Tiempo máximo para recibir consulta	344	380	18.4	309	167.07K
Tiempo mínimo para recibir consulta	1.9	1.2	1.2	0.7	167.21K
Tiempo promedio para recibir consulta	27.8	28.4	-3.3	28.0	167.21K

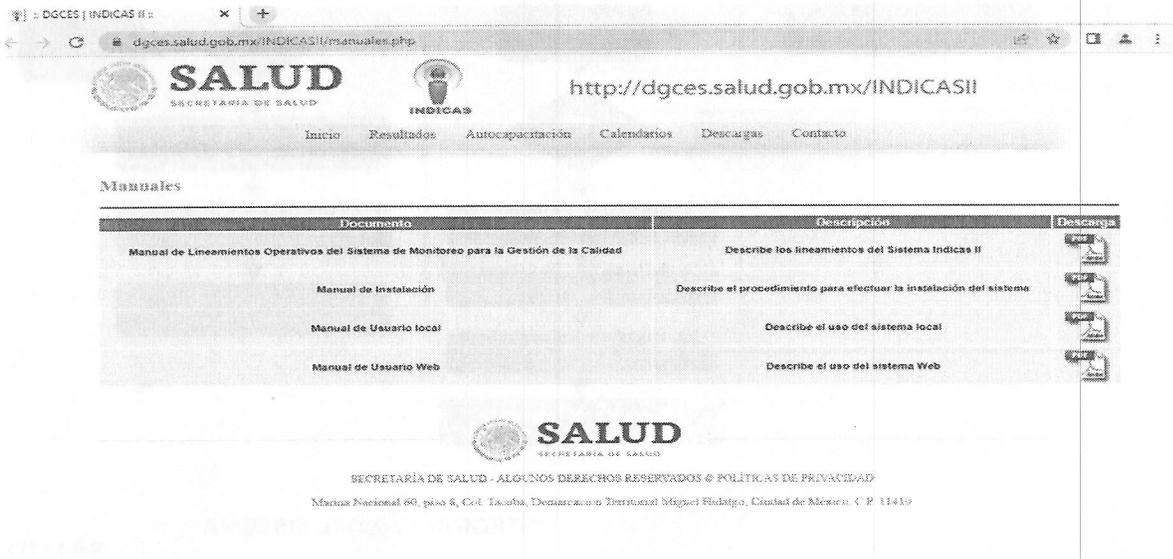
K=información presentada en Miles
M=información presentada en Millones

del índice Organización de Servicios en Primer Nivel Urbano				
VARIABLES	v	vp	d	aa
Tiempo de Espera en Consulta Externa en Medio Urbano	100	100	0.0	100
Porcentaje de usuarios que esperan tiempo estándar para recibir consulta ter Nivel Urbano	90.8	91.1	-0.5	89.9
Surtimiento completo de medicamentos	77.4	77.6	-0.4	78.2

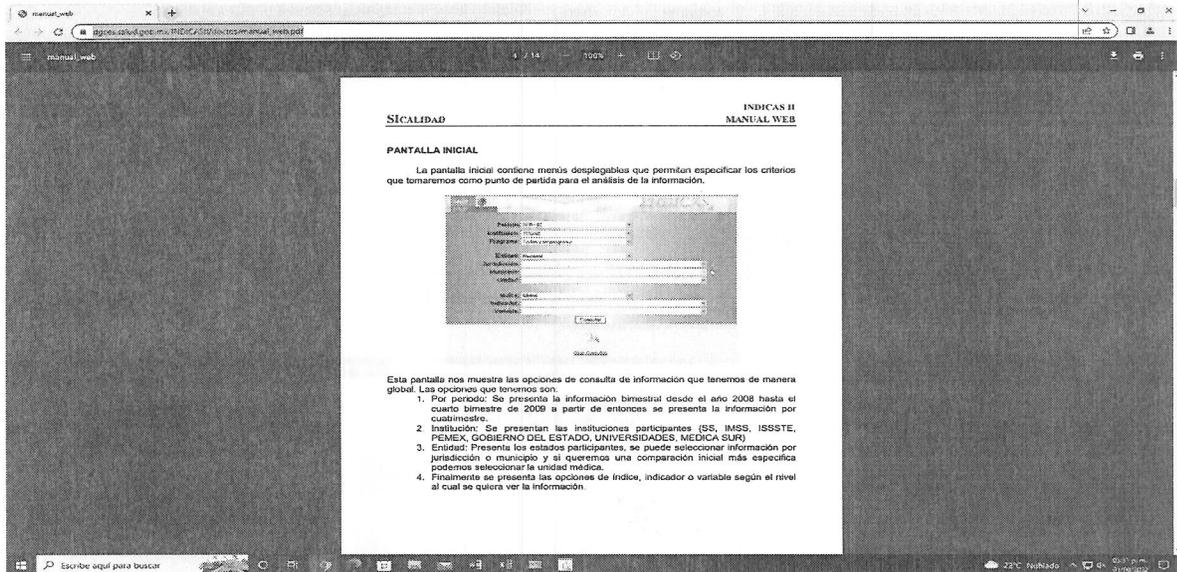
K=información presentada en Miles
M=información presentada en Millones



41. E incluso se encuentran diversos manuales⁹ en los que se explica cómo utilizar dicha herramienta.

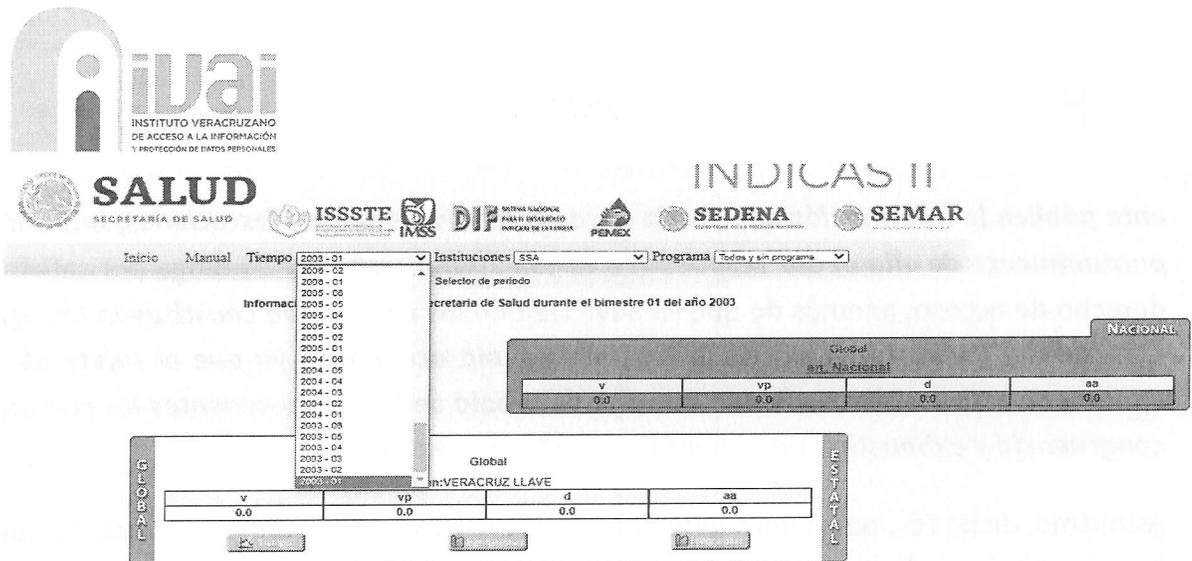


42. Siendo en el manual web¹⁰, donde paso por paso de instruye como iniciar la consulta de la información recabada en el sistema, entre la que se encuentra la ya referida al surtimiento de medicamentos, información que data desde el año dos mil tres.



⁹ Consultables en: <https://dgces.salud.gob.mx/INDICASII/manuales.php>

¹⁰ Consultable en: https://dgces.salud.gob.mx/INDICASII/doctos/manual_web.pdf



43. Es por tanto que, con lo proporcionado se cumplió con la obligación que impone la normatividad de la materia, toda vez que el derecho de acceso a la información tiene como finalidad difundir la información pública que los sujetos obligados por sus atribuciones conservan, resguardan o generan, pues de esa forma se transparenta su gestión, de ahí que se tenga por satisfecho el derecho de acceso de la parte recurrente, porque el sujeto obligado acreditó haber realizado las gestiones necesarias para la ubicación de la información de su interés, la cual si bien no se encuentra como la pidió, lo cierto es que conforme al numeral 143 de la ley de transparencia local, los sujetos obligados sólo entregarán aquella información que se encuentre en su poder, y que dicha entrega no comprende el procesamiento de la misma, ni el presentarla conforme al interés particular del solicitante, además que la obligación de acceso a la información se dará por cumplida cuando se pongan los documentos o registros a disposición del solicitante o bien se expidan las copias simples, certificadas o por cualquier otro medio.
44. Sirve a lo anterior el **Criterio 03/17** emitido por el Órgano Garante Nacional de rubro y texto siguientes:

No existe obligación de elaborar documentos ad hoc para atender las solicitudes de acceso a la información. Los artículos 129 de la Ley General de Transparencia y Acceso a la Información Pública y 130, párrafo cuarto, de la Ley Federal de Transparencia y Acceso a la Información Pública, señalan que los sujetos obligados deberán otorgar acceso a los documentos que se encuentren en sus archivos o que estén obligados a documentar, de acuerdo con sus facultades, competencias o funciones, conforme a las características físicas de la información o del lugar donde se encuentre. Por lo anterior, los sujetos obligados deben garantizar el derecho de acceso a la información del particular, proporcionando la información con la que cuentan en el formato en que la misma obre en sus archivos; sin necesidad de elaborar documentos ad hoc para atender las solicitudes de información.

45. Es evidente entonces, que el sujeto obligado cumplió con tener por colmado el derecho de acceso a la información de la parte recurrente, **el cual tiene como finalidad difundir la información pública de los sujetos obligados por sus atribuciones conservan, resguardan o general, pues de esta forma se transparenta su gestión, situación que aconteció al remitir el**

ente público la información solicitada a través de diversas manifestaciones, informándole puntualmente de ello al dar respuesta a la solicitud, de ahí que se tenga por satisfecho el derecho de acceso, además de que se advierte que **las causas que constituyen los agravios materia del presente recurso, son totalmente improcedentes, ya que el sujeto obligado, emitió una respuesta atendiendo como ya se señaló en líneas precedentes los principios de congruencia y exhaustividad, además de fundarla y motivarla.**

46. Asimismo, dicha respuesta del sujeto obligado se tiene emitida bajo el principio de buena fe, hasta que no quede demostrado lo contrario, sirve de apoyo a lo anterior, el **Criterio 1/13** sostenido por este Instituto, cuyo rubro y texto son:

BUENA FE. PROCEDE EN LOS ACTOS DE LOS SUJETOS OBLIGADOS CUANDO NO EXISTA PRUEBA EN CONTRARIO. Considerando que tanto las respuestas proporcionadas por los sujetos obligados dentro del Procedimiento de Acceso a la Información Pública previsto en el Capítulo Primero del Título Tercero de la Ley reglamentaria 848, como las contestaciones derivadas de la interposición de recursos de revisión, son actos emitidos dentro del ámbito de la lealtad y honradez, que conllevan a sustentar el principio jurídico de la buena fe, resulta procedente atender a la presunción de veracidad, salvo que la parte recurrente aporte elementos que acrediten lo contrario.

47. Siendo estas las razones por las cuales en este Instituto consideramos que el agravio expuesto por el particular es **fundado pero inoperante y por tanto suficiente para confirmar la respuesta complementaria.**

IV. Efectos de la resolución

48. En vista que este Instituto estimó **fundado pero inoperante** el agravio expresado, debe¹¹ confirmarse las respuestas otorgadas por la autoridad responsable.
49. Finalmente, considerando que es deber legal este Órgano Garante informarle a la persona la forma en que puede combatirse esta resolución, se le informa lo siguiente:
- a. Que de conformidad con el artículo 158 de la Ley General de Transparencia y Acceso a la Información Pública, podrá promover ante el Poder Judicial de la Federación el medio de defensa que corresponda.

¹¹ Con fundamento en los artículos 16, 116, fracción VIII de la Constitución Federal; 67, fracción IV, Apartado 4 de la Constitución de Veracruz; 41, párrafo segundo, 80, fracciones I, II, III, XVII y XXIV, 155, 216, fracción II, 238 y 240 de la Ley de Transparencia.

- b. Que, en caso que este fallo se refiera a alguno de los supuestos del artículo 160 de la Ley General en cita, atento a lo señalado por el numeral 215, fracción VII de la Ley Local de Transparencia es obligación de este Instituto decirle al solicitante que -en ese caso- podrá promover un recurso de inconformidad ante el Instituto Nacional de Transparencia, Acceso a la Información Pública y Protección de Datos Personales.

50. Por lo expuesto y fundado, el Pleno del Instituto resuelve al tenor de los siguientes:

PUNTOS RESOLUTIVOS

PRIMERO. Se **confirman las respuestas** del sujeto obligado por los motivos y fundamentos expuestos en este fallo.

SEGUNDO. Se **informa al recurrente** que en caso de inconformidad puede proceder en los términos indicados en la última parte de esta resolución.

Notifíquese conforme a Derecho y, en su oportunidad, archívese el presente como totalmente concluido.

Así lo resolvieron por **UNANIMIDAD** de votos los integrantes del Pleno del Instituto Veracruzano de Acceso a la Información y Protección de Datos Personales, ante el Secretario de Acuerdos con quien actúa y da fe.

Naldy Patricia Rodríguez Lagunes
Comisionada Presidenta

David Agustín Jiménez Rojas
Comisionado

José Alfredo Corona Lizárraga
Comisionado

Alberto Arturo Santos León
Secretario de Acuerdos