



**Contraloría Social**  
**Programa de Becas para Alumnos de Escuelas Públicas de Educación**  
**Primaria, Secundaria y Especial de la Ciudad de México**

Guía para el Beneficiario.  
Quejas y Denuncias.

**CONTENIDO**

1. Presentación.
2. Objetivo de la Guía.
3. Alcance.
4. Descripción del Procedimiento.
5. Mecanismos de recepción de Quejas y Denuncias.
6. Glosario de Términos.

---

**Ejercicio Fiscal 2022.**





## 1. Presentación.

Con fundamento en lo dispuesto por la Ley General de Desarrollo Social y el Acuerdo por el que se establecen los lineamientos para la Promoción y Operación de la Contraloría Social en los Programas Federales de Desarrollo Social, se define a la Contraloría Social, como el mecanismo institucionalizado donde los beneficiarios participan de manera activa en la vigilancia, el seguimiento y evaluación de las acciones de los Programas Federales de Desarrollo Social.

La presente Guía para presentar Quejas y Denuncias, tiene el propósito de orientar a los beneficiarios del Programa de "Becas", en la presentación de posibles Quejas o Denuncias que pudieran conducir al posible incumplimiento a la normatividad aplicable, al Código de Ética de los Servidores Públicos del Gobierno Federal y Código de Conducta para los Servidores Públicos de la Autoridad Educativa Federal en la Ciudad de México.

En razón a lo anterior esta Guía se pone a disposición de los beneficiarios, para que éstos expresen sus quejas o denuncias relacionadas con la ejecución del programa de Becas, la aplicación de los recursos públicos asignados al mismo.

La presente Guía permitirá atender las expresiones realizadas por los beneficiarios del programa de Becas, que consideren afectación en sus derechos respecto de la aplicación y ejecución del programa de Becas, donde se encuentren involucradas personas servidoras públicas en el ejercicio de sus funciones, con el propósito de recibir y atender las quejas y denuncias que puedan dar lugar al mejoramiento de la gestión del programa o al fincamiento de responsabilidades administrativas, civiles o penales relacionadas con dichos programas y, en su caso, canalizarlas a las autoridades competentes.



## 2. Objetivo de la Guía para el Beneficiario.

Conocer, atender y dar seguimiento a las posibles afectaciones de quejas, y denuncias que los beneficiarios de la comunidad educativa y población en general expresen como irregularidades detectadas, así como su atención y seguimiento.

## 3. Alcance.

Aplica a los beneficiarios, comités de contraloría social y comunidad educativa asociada a los apoyos otorgados mediante el Programa Becas para Alumnos de Escuelas Públicas de Educación Primaria, Secundaria y Especial en la Ciudad de México.

## 4. Descripción del Procedimiento Quejas, Denuncias y Sugerencias.

Secuencia	Actividad	Responsable
1. Emite Queja o Denuncia	Emitir su queja o denuncia cuando se considere que están siendo afectados en sus derechos. Expresar su queja, denuncia o sugerencia mediante los mecanismos establecidos para tal fin.	Beneficiario/Ciudadano
2. Recibe Queja o Denuncia	Atender al denunciante e informarle los mecanismos dispuestos para la atención a la queja o denuncia.	Autoridad Competente
3. Determina si procede la Queja o Denuncia.	Analizar y determinar si la queja o denuncia es procedente.	Autoridad competente
4. Notifica al quejoso /denunciante	Recibe informe de resultados de la atención a la queja o denuncia e informa por escrito al quejoso/denunciante.	Autoridad competente
5. Recibe resultados por escrito.	Recibe resultados por escrito acerca de la solución a su queja o denuncia.  Término.	Beneficiario/Ciudadano





## **Confidencialidad de las Quejas, Denuncias y sugerencias.**

Se deberá salvaguardar el anonimato de la persona que interpone la queja o denuncia, omitiendo la información personal, en caso de proceder la misma, una vez que las quejas, denuncias o sugerencias sean comunicadas a cada una de las áreas correspondientes, se dará respuesta a la persona que expuso la misma.

Las sugerencias recibidas y susceptibles de implementarse como acciones de mejora de contraloría Social y referidas al Programa U001 “Becas para la Población Atendida por el Sector Educativo, se considerarán para su aplicación en el ejercicio fiscal 2022.

## **5. Mecanismos de Recepción de Quejas, Denuncias y sugerencias.**

Con el propósito de contribuir al mejoramiento y operación transparente en la gestión del programa de Becas para la atención a las manifestaciones de hechos o un tercero, respecto de la aplicación y ejecución de los recursos públicos y alcanzar el debido cumplimiento, se ha dispuesto que los becarios y la población en general puedan presentar por escrito las quejas y denuncias en contra de personas servidoras públicas, por medios electrónicos, a efecto de facilitar el trámite correspondiente, para lo cual podrán atenderse a través de los mecanismos siguientes:

El Enlace del Nivel Educativo de Contraloría Social designado recibirá las quejas, denuncias y sugerencias relativas al incumplimiento de las metas o la incorrecta aplicación de los recursos públicos del Programa de Becas de la AEFCM, para lo cual deberá seguir los siguientes pasos:

- Verificar que el mecanismo para recabar la información esté implementado, a través de un formato establecido para tal fin.
- Recabar las quejas y denuncias.
- Analizar y valorar las quejas y denuncias recibidas para su atención y/o canalización.
- Indagar la situación que da origen a la queja y denuncia, así como valorar las alternativas de solución.



- Verificar que la queja y denuncia sea procedente, es decir, confirmar si tiene sentido o fundamentos para que se pueda brindar una respuesta concreta al interesado.
- Solicitar información a la autoridad competente, en caso de que así lo requiera, para que cuente con elementos que le permitan analizar, dar atención y canalizar el caso.
- Dar seguimiento al registro y atención de las quejas y/o denuncias presentadas.
- Informar a la ciudadanía, sobre la atención correspondiente a las quejas y/o denuncias recibidas.

En caso de que la queja o denuncia, no sea del ámbito de competencia del Enlace del Nivel Educativo, por considerarse responsabilidad administrativa, civil o penal, turnará la información y documentos al área de responsabilidades establecida por la Coordinación de Asuntos Jurídicos y Transparencia de la AEFCM.

Para la Atención e Investigación de quejas y denuncias, éstas podrán atenderse a través de los medios siguientes:

Indicar en el apartado de quejas y denuncias los siguientes mecanismos:

- Denuncia Ciudadana sobre actos de Corrupción o faltas administrativas de los servidores públicos (SIDECA):  
<https://sidec.funcionpublica.gob.mx/#!/>
- Vía correspondencia: Envía tu escrito a la Dirección General de Denuncias e Investigaciones de la Secretaría de la Función Pública en Av. Insurgentes Sur No. 1735, Piso 2 Ala Norte, Colonia Guadalupe Inn, Alcaldía Álvaro Obregón, Código Postal 01020, Ciudad de México.
- Vía telefónica: En el interior de la República al 800 11 28 700 y en la Ciudad de México 55 2000 2000.
- Presencial: En el módulo 3 de la Secretaría de la Función Pública ubicado en Av. Insurgentes Sur 1735, PB, colonia Guadalupe Inn, Álvaro Obregón, Código Postal 01020, Ciudad de México.
- Plataforma: Ciudadanos Alertadores Internos y Externos de la Corrupción. La plataforma de alertadores está diseñada para atender





actos graves de corrupción, en los que se encuentren involucradas personas servidoras públicas federales.

Pueden alertar: Cohecho, Peculado y Desvío de recursos públicos:  
<https://alertadores.funcionpublica.gob.mx>

## 6. Glosario de Términos.

**Beneficiarios:** Son todas aquellas personas que reciben apoyos de un programa federal, en este caso nos referimos a los beneficiarios del Programa de Becas de la AEFM.

**Contraloría Social:** La Contraloría Social es el mecanismo que tienen los beneficiarios de los Programas, para que de manera organizada, verifiquen el cumplimiento en la recepción, entrega y adecuada aplicación de los diversos recursos públicos.

En el ámbito educativo es transparentar mediante la vigilancia, el seguimiento y evaluación de los apoyos que se reciben, en este caso, los beneficiarios del Programa de Becas para Alumnos de Escuelas Públicas de Educación Primaria, Secundaria y Especial en la Ciudad de México.

La contraloría social constituye una práctica de transparencia y rendición de cuentas, que propicia la participación de los beneficiarios de los Programas Federales de Desarrollo Social, en la vigilancia y aplicación de los recursos federales asignados a los mismos.

**Dirección de Administración Escolar**