

Guía para las y los beneficiarios

Quejas y Denuncias

CONTRALORÍA SOCIAL ASOCIADA AL PROGRAMA

U001 “BECAS PARA LA POBLACIÓN ATENDIDA POR EL SECTOR EDUCATIVO” - Becas para Alumnos de Escuelas Públicas de Educación Primaria y Secundaria.

EJERCICIO FISCAL 2023



EDUCACIÓN
SECRETARÍA DE EDUCACIÓN PÚBLICA

AEF CIUDAD **MÉXICO**
AUTORIDAD EDUCATIVA FEDERAL EN LA CIUDAD DE MÉXICO



CONTRALORÍA
SOCIAL

Contenido

Presentación.....	3
I. Objetivo de la Guía para el Beneficiario.....	5
II. Alcance.....	5
III. Descripción del Procedimiento Quejas y Denuncias.....	6
IV. Mecanismos de Recepción de Quejas y Denuncias.....	8
V. Glosario de Términos.....	10

Guía para las y los beneficiarios Quejas y Denuncias

Programa U001 "BECAS PARA LA POBLACIÓN ATENDIDA POR EL SECTOR EDUCATIVO" - Becas para Alumnos de Escuelas Públicas de Educación Primaria y Secundaria. EJERCICIO FISCAL 2023

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 de Quejas y Denuncias, tiene el propósito de orientar a los beneficiarios del Programa U001 "BECAS PARA LA POBLACIÓN ATENDIDA POR EL SECTOR EDUCATIVO" - Becas para Alumnos de Escuelas Públicas de Educación Primaria y Secundaria, 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 (AEFCM).



EDUCACIÓN
SECRETARÍA DE EDUCACIÓN PÚBLICA

AEF CIUDAD DE MÉXICO
AUTORIDAD EDUCATIVA FEDERAL EN LA CIUDAD DE MÉXICO



CONTRALORÍA
SOCIAL

En razón a lo anterior esta Guía se pone a disposición de las y los beneficiarios al referido programa, para que éstos formulen sus quejas o denuncias relacionadas con la ejecución del Programa U001 "BECAS PARA LA POBLACIÓN ATENDIDA POR EL SECTOR EDUCATIVO" - Becas para Alumnos de Escuelas Públicas de Educación Primaria y Secundaria, 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.



EDUCACIÓN
SECRETARÍA DE EDUCACIÓN PÚBLICA

AEF MEXICO
AUTORIDAD EDUCATIVA FEDERAL EN LA CIUDAD DE MÉXICO



**CONTRALORÍA
SOCIAL**

I. Objetivo de la Guía para el Beneficiario.

Conocer, atender y dar seguimiento a las posibles interposiciones de quejas, y denuncias que las y los beneficiarios de la comunidad educativa y población en general señalamientos, irregularidades o actos indebidos en el ejercicio del servicio público y de terceros; así como su atención y seguimiento.

II. Alcance.

Aplica a las y los beneficiarios, de los Comités de Contraloría Social conformidad y comunidad educativa asociada a los apoyos otorgados mediante el Programa U001 "BECAS PARA LA POBLACIÓN ATENDIDA POR EL SECTOR EDUCATIVO" - Becas para Alumnos de Escuelas Públicas de Educación Primaria y Secundaria, así como al público general que tenga interés en el cumplimiento y vigilancia del apoyo otorgado.

III. Descripción del Procedimiento Quejas y Denuncias.

Secuencia	Actividad	Responsable
1. Presentación de la Queja o Denuncia	<p>Se presenta su queja o denuncia cuando se considere que están siendo vulnerados sus derechos o de terceros en relación con la operación del programa de becas.</p> <p>Expresar su queja o denuncia mediante los mecanismos establecidos para tal fin.</p>	Beneficiario/Ciudadano
2. Recibe Queja o Denuncia	Atender al denunciante e informarle los mecanismos e instrumentos jurídicos 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 se señalan irregularidades o actos indebidos en el ejercicio del servicio público y de terceros.	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 y Denuncias.

En todo momento desde el momento de la manifestación de la queja o denuncia, se deberá salvaguardar el anonimato de la persona o personas que interpone la queja o denuncia; para ello se deberá omitir la información personal, en caso de proceder la misma, una vez que las quejas y denuncias sean comunicadas a cada una de las áreas correspondientes, se dará respuesta a la persona(s) que expuso la misma.

En caso de recibirse sugerencias derivado de su pertinencia (razón fundada) serán susceptibles de implementarse como acciones de mejora de contraloría Social y referidas al Programa U001 "BECAS PARA LA POBLACIÓN ATENDIDA POR EL SECTOR EDUCATIVO" - Becas para Alumnos de Escuelas Públicas de Educación Primaria y Secundaria, se considerarán para su aplicación en el ejercicio fiscal 2023.





IV. Mecanismos de Recepción de Quejas y Denuncias.

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 (Instancia Ejecutora) recibirá las quejas y denuncias relativas al incumplimiento de las metas, incorrecta aplicación de los recursos públicos o actos indebidos en el ejercicio del servicio público y de terceros dentro del Programa U001 "BECAS PARA LA POBLACIÓN ATENDIDA POR EL SECTOR EDUCATIVO" - Becas para Alumnos de Escuelas Públicas de Educación Primaria y Secundaria, dentro del tramo de control determinado por 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 y disposiciones jurídica aplicables, 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 posible solución que en su caso sean aplicables.



EDUCACIÓN
SECRETARÍA DE EDUCACIÓN PÚBLICA

AEF MEXICO
AUTORIDAD EDUCATIVA FEDERAL EN LA CIUDAD DE MÉXICO



**CONTRALORÍA
SOCIAL**

- Verificar que la queja y denuncia sea procedente, es decir, confirmar si tiene sentido o fundamentos para que se pueda brindar una respuesta, atención y seguimiento 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 asunto.
- 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 (Instancia Ejecutora), 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 acciones de vigilancia y en caso de encontrarse irregularidades podrán presentarse quejas o denuncias a través de los siguientes mecanismos:

- Denuncia Ciudadana de la Corrupción (SIDECA):
<https://sidec.funcionpublica.gob.mx/#!>
- Vía correspondencia: Dirección General de Denuncias e Investigaciones de la Secretaría de la Función Pública en Av. Insurgentes Sur No. 1735, Piso 2 Ala Norte, Guadalupe Inn, Álvaro Obregón, CP 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 SFP en Av. Insurgentes Sur No. 1735, PB, Guadalupe Inn, Álvaro Obregón, CP 01020, Ciudad de México.



- Aplicación (App) “Denuncia Ciudadana de la Corrupción”.
- Vía correspondencia y presencial: Órgano Interno de Control de la Autoridad Educativa Federal en la Ciudad de México en Calle Agustín Delgado, número 58, Piso 1, Colonia Tránsito, Alcaldía Cuauhtémoc, Código Postal 06820, Ciudad de México.
- De conformidad con lo señalado en la Guía para el Beneficiario (Quejas y Denuncias) así como su anexo el cual contiene los medios institucionales para su presentación.

V. Glosario de Términos.

Beneficiarias y/o Beneficiarios: Escuelas públicas de educación básica, que cuentan con becarios del Programa de Becas de la AEFCM y seleccionadas por las direcciones generales DGOSE, DGSEI, DGNAM y DGEST.

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.

Comité de Contraloría Social: Es la organización social constituida por los beneficiarios de los programas de desarrollo social a cargo de las dependencias y entidades de la Administración Pública Federal, para el seguimiento, supervisión y vigilancia de la ejecución de dichos Programas, con relación al cumplimiento de las metas y acciones comprometidas en éstos, así como para apoyar en el ejercicio de transparencia y rendición de cuentas de los recursos



EDUCACIÓN
SECRETARÍA DE EDUCACIÓN PÚBLICA

AEF CIUDAD DE MÉXICO
AUTORIDAD EDUCATIVA FEDERAL EN LA CIUDAD DE MÉXICO



**CONTRALORÍA
SOCIAL**

asignados. Para el caso de las escuelas de educación básica, está conformado por integrantes del CPE, con excepción de directivos, docentes, representantes sindicales y funcionarios públicos que desempeñen actividades en el mismo centro escolar.

DAE: Dirección de Administración Escolar, adscrita a la Dirección General de Planeación, Programación y Evaluación Educativa de la Autoridad Educativa Federal en la Ciudad de México.

DGENAM: Dirección General de Educación Normal y Actualización del Magisterio, de la AEFCM. Es encargada de “Dirigir, organizar, operar, supervisar y evaluar los servicios de formación inicial y desarrollo profesional para docentes que ofrecen las escuelas normales y el Centro de Actualización del Magisterio en la Ciudad de México, a través de una gestión académica, normativa, técnica y administrativa orientada al cumplimiento de las funciones que les competen con calidad, profesionalismo, pertinencia e innovación”. Tiene a su cargo planteles con becarios del nivel educativo de primaria y secundaria.

DGOSE: Dirección General de Operación de Servicios Educativos, de la AEFCM. Su objetivo es organizar, operar y supervisar los servicios de Educación Inicial, Básica, Especial y de Adultos establecidos en el ámbito de competencia en la Ciudad de México, con el propósito de atender la demanda educativa, de conformidad con las disposiciones legales normas pedagógicas y lineamientos técnicos y administrativos establecidos. Para el presente programa entrega apoyos para becarios en escuelas a su cargo, de educación primaria, secundaria y especial en 15 Alcaldías de la Ciudad de México.

DGPPEE: Dirección General de Planeación, Programación y Evaluación Educativa de la Autoridad Educativa Federal en la Ciudad de México.

Enlace del Nivel Educativo Instancia Ejecutora: Es el representante del nivel educativo por área operativa Direcciones Generales DGOSE, DGENAM, DGESEI y DGEST, que se encargará de realizar las responsabilidades descritas en la Guía y en el Esquema de Contraloría Social para la instalación y operación de los Comités de Contraloría Social.



EDUCACIÓN
SECRETARÍA DE EDUCACIÓN PÚBLICA

AEF MEXICO
AUTORIDAD EDUCATIVA FEDERAL EN LA CIUDAD DE MÉXICO



**CONTRALORÍA
SOCIAL**

Instancia Ejecutora: A la encargada del ejercicio de los recursos federales y a la que se le otorga la responsabilidad de operar el programa de desarrollo social. Pueden ser dependencias o entidades federales, gobiernos de las entidades federativas, municipios o alcaldías de la Ciudad de México, organizaciones de la sociedad civil, instituciones académicas e inclusive los beneficiarios de las obras, apoyos o servicios

Instancia Normativa: Dirección de Administración Escolar (DAE) adscrita a la Dirección General de Planeación, Programación y Evaluación Educativa, instancia que opera el Programa de Becas de la AEFCM.

Dirección de Administración Escolar