



Guía Operativa de Participación y Contraloría Social

***“Una buena razón para volver a
la escuela...”***

Elementos de la Guía Operativa	Pág.
1.- Programa de Trabajo	3
2.- Estrategias para la elaboración del Programa de Trabajo de Contraloría Social (PTCS)	4
3.- Constitución del Comité de Contraloría Social. Formas de Instalación Acciones principales para iniciar el proceso de Instalación del Comité Responsabilidad del Comité de Contraloría Social Vigencia de Comité de Contraloría Social	5
4.- Actividades de Difusión.	10
5.- Capacitación y Asesoría de las actividades de Contraloría Social, así como de los integrantes del Comité de Contraloría Social.	11
6.- Diseño del Informe Anual.	15
7.- Mecanismos para la Captación de Quejas y Denuncias. Procedimiento para la recepción y atención de Quejas y Denuncias.	15
8.-Procedimiento para la Captura de Información en el Sistema Informativo.	18
9.- Glosario.	19

“UNA BUENA RAZÓN PARA VOLVER A LA ESCUELA...”

1. Programa de Trabajo

La Secretaría Técnica (ST) por encomienda del Titular de la Autoridad Educativa Federal en la Ciudad de México, lleva a cabo la coordinación, organización y operación de los talleres de lectura y escritura denominados “Una buena razón para volver a la escuela...”, que fomentan en los alumnos de educación básica de la ciudad de México el fortalecimiento de competencias de lectura y escritura, acorde con los propósitos de la Reforma Educativa y el Nuevo Modelo Educativo.

Actualmente, conforme a los Lineamientos para la Promoción y Operación de Contraloría Social en los Programas de Desarrollo Social, y de acuerdo a los objetivos y metas del programa de Contraloría Social para el Apoyo Económico para los Animadores Lectores del programa “Una buena razón para volver a la escuela...”, la Secretaría Técnica (ST) fungirá como Instancia Normativo-Ejecutora, con el apoyo de la Dirección General de Administración para la dispersión del apoyo económico a los animadores lectores voluntarios para sufragar gastos de pasajes y material, que se utilicen para el desarrollo de los talleres, el cual estará considerado dentro del Presupuesto de Egresos de la Federación 2018.

La Secretaría Técnica como Instancia Normativa-Ejecutora, elaborará el Programa Anual de Trabajo de Contraloría Social (PATCS), en el que se establecen las actividades de Planeación, Promoción y Seguimiento de la Contraloría en el Programa “Una buena razón para volver a la escuela...”, el cual será validado por la Secretaría de la Función Pública.

Este Programa se compone por la descripción de las actividades, la asignación del responsable de cada una de éstas, la definición de la unidad de medida y metas de cada actividad, así como la calendarización de fechas para su cumplimiento.

- Planeación. Es el marco y las acciones requeridas para operar la Contraloría Social. Definirá aspectos como: la designación de responsables, la elaboración de materiales, la programación de las actividades de difusión, el diseño de metodologías de capacitación, entre otros.
- Promoción. Es la parte indicativa de la ejecución de las actividades de difusión. Señalará las acciones para dar a conocer objetivos y propósitos de la Contraloría, las actividades para difundir la información, la distribución de los materiales, la capacitación de integrantes de los Comités de Contraloría Social, la realización de reuniones y lo concerniente a promover la participación de los beneficiarios. Ambos aspectos serán responsabilidad de la Instancia Normativa-Ejecutora.
- Seguimiento. Es la etapa que marcará las actividades para atender y dar continuidad a las actividades de la Contraloría. Definirá aspectos como la recopilación del Informe de Contraloría Social, mecanismos de atención y seguimiento a quejas y denuncias, así como lo referente a la recepción y análisis de la información para implementar acciones de mejora en Contraloría Social.

2. Estrategias para la elaboración del Programa Anual de Trabajo de Contraloría Social (PATCS)

El programa “Una buena razón para volver a la escuela...” se considera para operar el programa de Contraloría Social en el ejercicio fiscal 2018. Las actividades a realizar estarán detalladas en el Programa Anual de Trabajo de Contraloría Social. En este sentido la Secretaría Técnica deberá enviar a la Secretaría de la Función Pública su PATCS para validación y visto bueno correspondiente a fin de subirlo al **Sistema Informático de Contraloría Social (SICS)**.

En él se definirán los procesos de planeación, promoción y seguimiento de Contraloría Social y lo correspondiente a la ejecución del Programa. Los procesos deberán contener como mínimo lo siguiente:

1. Designación del Comité de Contraloría Social del programa y de la operación del Sistema Informático de Contraloría Social (SICS).
2. Programación de las actividades a desarrollarse en el programa de trabajo, debiendo especificar a los responsables de la ejecución, la unidad de medida, la meta y el periodo de ejecución.
3. Incluir en el PATCS, las actividades básicas precargadas en el SICS para el ejercicio fiscal 2018, o en su caso, verificar que se encuentren incluidas.

Las actividades a contemplarse en el programa son:

1. Capacitación y asesoría a los beneficiarios del programa sobre Contraloría Social
2. Constitución del Comité de Contraloría Social (CCS)
3. Información y difusión
4. Capacitación y asesoría al Comité de Contraloría Social
5. Reuniones con el CCS
6. Informe Anual del CCS
7. Estrategia para la atención de quejas y denuncias
8. Captura en el SICS de la información sobre la operación de Contraloría Social.

Elaborado y revisado el Programa Anual de Trabajo de Contraloría Social PATCS 2018, deberá de gestionarse ante la Secretaría de la Función Pública la capacitación para la actualización del uso y conocimiento del SICS, para proceder a realizar la captura en el SICS de conformidad a las acciones y fechas establecidas en el Programa de Trabajo.

En cumplimiento a la Disposición Décimo Cuarta de los Lineamientos para la Promoción y Operación de la Contraloría Social en los Programas Federales de Desarrollo Social, la Instancia Normativa-Ejecutora se encargará de dar seguimiento a la capacitación y asesoramiento de sus propios servidores públicos para el buen desarrollo del programa, registrándolas en su momento, en el Sistema de Información de Contraloría Social (SICS).

3. Constitución del Comité de Contraloría Social

Una vez validada la documentación y el Programa Anual de Trabajo de Contraloría Social por parte de la Secretaría de la Función Pública, de acuerdo con las características operativas establecidas para el otorgamiento del apoyo económico a los Animadores Lectores del programa y de acuerdo con la Disposición Décimo Novena, Primer Párrafo de los Lineamientos para la Promoción y Operación de la Contraloría Social en los Programas Federales de Desarrollo Social, se llevará a cabo una reunión con los beneficiarios del programa con la finalidad de informar o reiterar la información sobre: qué es la Contraloría Social, sus funciones, quienes y para qué integran el programa a Contraloría Social, cómo y quién realiza la verificación del cumplimiento del programa de Contraloría Social. Una vez comprendida la participación de la Contraloría Social en el programa, se constituirá el Comité de Contraloría Social conforme a lo establecido en la Estrategia Marco. Se propone instituir mediante votación el Comité de Contraloría Social, donde los beneficiarios del programa elegirán voluntariamente el número y las personas que serán los integrantes del Comité, que representen a los 190 Animadores Lectores Voluntarios beneficiarios del programa (quienes reciben un apoyo económico para sufragar gastos de pasajes y materiales para los talleres de animación a la lectura). La Instancia Normativa-Ejecutora a través de medios electrónicos proporcionará el Esquema, la Guía Operativa y el Programa Anual de Trabajo de Contraloría Social (PATCS) validados por la Secretaría de la Función Pública, a efecto de apoyar sus actividades de promoción de Contraloría Social en el programa de “Una buena razón para volver a la escuela...”.

Se considera de suma importancia, los tiempos y labores desarrolladas tanto por los beneficiarios como por la Instancia Normativa-Ejecutora en la *Distribución del Esquema de Operación*, tal como se mostrará en el Anexo que se hará en apego al Artículo 22 de la Ley General de Educación, que señala:

“Las autoridades educativas, en sus respectivas competencias, revisarán permanentemente las disposiciones, los trámites y procedimientos, con objeto de simplificarlos, de reducir las cargas administrativas de los maestros, de alcanzar más horas efectivas de clase y, en general, de lograr la prestación del servicio educativo con mayor pertinencia, calidad y eficiencia.

En las actividades de supervisión las autoridades educativas darán prioridad, respecto de los aspectos administrativos, a los apoyos técnicos, didácticos y demás para el adecuado desempeño de la función docente. Asimismo, se fortalecerá la capacidad de gestión de las autoridades escolares y la participación de los padres de familia.”

En este sentido para la integración y funcionamiento del Comité de Contraloría Social se utilizarán los formatos “Acta de Constitución del Comité de Contraloría Social” y “Minuta de Reunión del Comité de Contraloría Social”, según corresponda, los cuales se anexan a la Guía Operativa de Participación y Contraloría Social del Programa “Una buena razón para volver a la escuela...”.

Forma de Instalación:

Para la instalación del Comité de Contraloría Social, la Instancia Normativa-Ejecutora considera que:

- Derivado de no contar con centros educativos establecidos para este programa *sui géneris*, ni Comité de Contraloría Social ya integrados por la AEFM para este año 2018, se deberá constituir y registrar un Comité exclusivamente para el programa “Una buena razón para volver a la escuela...”, en función de las características y necesidades operativas del otorgamiento del apoyo

económico a los Animadores Lectores Voluntarios del programa, de conformidad a lo establecido en la Estrategia Marco.

- La Instancia Normativa-Ejecutora, emitirá convocatoria a través de medios electrónicos institucionales, a los 190 Animadores Lectores Voluntarios (en su caso), beneficiarios del programa, para una reunión de trabajo, debiendo estar presentes los beneficiarios y un Servidor Público de la Instancia Normativa-Ejecutora para promover la conformación y constitución del Comité de Contraloría Social (CCS), propiciando dentro de lo posible, la igualdad de género.
- Se hará la votación entre los beneficiarios, donde se elegirán a quien voluntariamente integrará el Comité de Contraloría Social, cuántos y quiénes de los beneficiarios serán electos para representarlos.

Por su parte a la Instancia Normativa-Ejecutora, le corresponderá:

- a) Informar a los beneficiarios del programa que se deberá constituir un Comité de Contraloría Social mediante elección voluntaria y por mayoría de votos entre los 190 beneficiarios, en su caso; estableciendo conforme acuerdo, el número y personas beneficiarias que integrarán el mismo, buscando la mayor posible equidad entre hombres y mujeres.
- b) El número de integrantes del Comité, es decidido y consensado por la Asamblea.
- c) Los integrantes del Comité de Contraloría Social, deben pertenecer al conjunto de beneficiarios del Programa.

Conforme la disposición Décimo Novena, fracción III de los Lineamientos de Promoción y Operación de la Contraloría Social, en caso de que alguno de los integrantes no tenga el carácter de beneficiario, la Instancia Normativa-Ejecutora deberá informarlo inmediatamente al Comité a efecto de que éste realice las aclaraciones conducentes o se elija un nuevo integrante, en éste caso, se debe formular un nuevo escrito de solicitud de registro.

- d) Se deberá dejar constancia de que la elección de integrantes del Comité de Contraloría Social se realizó por mayoría de votos.
- e) Los beneficiarios podrán postularse voluntariamente o elegir a las personas para conformar el Comité de Contraloría Social, propiciando la participación igualitaria de géneros.
- f) Iniciar y dar apoyo al proceso de votación.
- g) Formalizar la conformación del Comité de Contraloría Social del Programa, por el cual se integró, a través del Acta de Registro. Dicha Acta debe contener el apartado referente al escrito libre, el cual se integra por los siguientes datos:
 - ✓ El nombre de los integrantes del CCS que solicitan su registro
 - ✓ El nombre del programa
 - ✓ El ejercicio fiscal respectivo
 - ✓ La representación y domicilio legal del CCS, así como los mecanismos e instrumentos que se utilizarán para el ejercicio de sus actividades, con base en lo establecido en la Guía Operativa.

- h) Apoyar y orientar a los beneficiarios para el llenado y recolección de las firmas del escrito que constate la integración del Comité de Contraloría Social.
- i) Tomar nota de la solicitud recibida y verificar que los integrantes del CCS tengan la calidad de beneficiarios, conforme al padrón correspondiente.
- j) Expedir la constancia de registro del Comité, lo cual podrá hacerlo en la misma reunión, en caso de no existir alguna objeción.
- k) Al término de la reunión se deberá levantar la minuta correspondiente que documente el proceso realizado para la constitución del Comité, dicha acta deberá recabar las firmas de los beneficiarios, funcionarios y representantes participantes en la reunión.

Una vez realizada la constitución del Comité, la Instancia Normativa-Ejecutora dará seguimiento mediante el sistema y verificará la información y registro en el SICS, mediante el módulo de reportes. El Acta debe registrarse en el SICS, en un plazo de 10 días hábiles a su constitución, sin rebasar el ejercicio fiscal.

La Instancia Normativa-Ejecutora deberá proporcionar al Comité copia del registro y del Acta Constitutiva del Comité de Contraloría Social, así como la información relativa a la operación del programa. En su caso, asesorará al Comité para la elaboración del escrito libre y le proporcionará la información sobre la operación del programa de Contraloría Social, así como del ejercicio de sus actividades.

- Con el objetivo de mantener actualizada la información relativa a los integrantes que conforman el Comité y a los beneficiarios, los miembros de éste deberán dar a conocer a la Instancia Normativa-Ejecutora cualquier modificación y, en su caso, la sustitución de alguno de los integrantes, mediante un escrito libre. Las causas por las que se pierde la calidad de integrante del CCS son las siguientes:
 - Muerte del integrante
 - Separación voluntaria, mediante escrito dirigido a los miembros del Comité
 - Acuerdo del Comité tomado por mayoría de votos
 - Acuerdo de la mayoría de los beneficiarios del programa *“Una buena razón para volver a la escuela...”*
 - Pérdida del carácter de beneficiario
- En los casos señalados, el procedimiento para sustituir a un integrante, es a través del Comité de Contraloría Social en sesión de trabajo ordinaria o extraordinaria, por mayoría de votos se designará de entre las personas beneficiarias del programa al integrante sustituto y lo hará del conocimiento mediante el Acta de Sustitución de Integrante a la Instancia Normativa-Ejecutora, para que ésta verifique su calidad de beneficiario y, de ser procedente, ésta lo registre como miembro del Comité. La Instancia Normativa-Ejecutora debe registrar en el SICS los cambios respectivos.

Acciones principales para iniciar con el proceso de instalación del Comité

1. La Instancia Normativa-Ejecutora realizará las siguientes acciones:

- a. Elaborar el Esquema de Contraloría Social,
 - b. La Guía Operativa y
 - c. El Programa Anual de Trabajo de Contraloría Social (PATCS), validados por la Secretaría de la Función Pública.
2. Diseñará la capacitación para el Comité de Contraloría Social y beneficiarios del programa.
 3. Elaborará material para la capacitación.
 4. Capacitará al Comité de Contraloría Social.
 5. Asesorará en todo el proceso de Instalación del Comité de Contraloría Social.
 6. Apoyará y orientará a los beneficiarios para el llenado y recolección de las firmas del escrito que constate la integración del Comité de Contraloría Social. Asimismo asesorará al Comité de Contraloría Social para la elaboración del escrito libre, proporcionándole la información referente a la operación del programa.
 7. Recopilará el Acta de Constitución y el Escrito Libre integrado por el Comité.

Una vez que se obtenga el registro del Comité de Contraloría Social:

- a) La Instancia Normativa-Ejecutora entregará el número correspondiente de registro y la Constancia, así como el formato para los Informes.
- b) Elaborará y capturarán en el SICS su Programa de Trabajo (PTCS)
- c) Recopilará los informes.
- d) Capturará en el SICS el informe anual del Comité de Contraloría Social.
- e) Brindará asesoría, acompañamiento y seguimiento a las acciones que realiza el Comité de Contraloría Social.
- f) Efectuará una reunión anual con el Comité de Contraloría Social, para el correcto funcionamiento y operación de la Contraloría Social y realizará su registro en el SICS (minutas, agenda, objetivo, lugar, registro y lista de asistencia, fecha, entre otros).
- g) Resguardará el expediente del Comité, con toda la información y archivo documental generado y de lo registrado en el SICS, la cual deberá ser proporcionado a los nuevos integrantes en caso de haber cambio de autoridades, conforme a la normatividad aplicable en la materia.
- h) Canalizar o atender en su caso, de manera oportuna, las quejas, denuncias y sugerencias recibidas para su atención, con las autoridades competentes.
- i) Informar a la vez, de manera oportuna, al Comité y a los beneficiados del programa, sobre la atención o respuesta a las quejas y denuncias.
- j) Hacer pública en sus medios oficiales, con fines de promoción y difusión, la información relacionada con la operación de la Contraloría Social, para conocimiento de los beneficiarios del programa.

Responsabilidades del Comité de Contraloría Social

Las Responsabilidades del Comité, son las siguientes:

1. El Comité de Contraloría Social deberá considerar la opinión de los beneficiarios del programa.
2. Sesionar en el tiempo establecido de acuerdo al Programa Anual de Trabajo de Contraloría Social (PATCS).
3. Solicitar la información necesaria a la Instancia Normativa-Ejecutora, para el buen desempeño de sus funciones.
4. Asistir a la capacitación, reunión y/o asesoría que se le convoque.
5. Solicitar información del programa.
6. Elaborar un Informe final, como resultado de las acciones realizadas por el Comité de Contraloría Social.
7. Orientar a los beneficiarios sobre cómo presentar quejas, denuncias y sugerencias.
8. Recibir y canalizar las quejas y denuncias conforme a los mecanismos establecidos en las Disposiciones Normativas del programa.
9. Brindar información a la comunidad educativa sobre los resultados de la Contraloría Social.
10. Dejar por escrito en el Acta Respectiva, que la elección del Comité fue por mayoría de votos.
11. Con el propósito de mantener actualizada la información relativa a los integrantes que conforman el Comité, deberá dar a conocer a la Instancia Normativa-Ejecutora cualquier modificación y, en su caso, la sustitución de alguno de los integrantes mediante un escrito libre, para que la Instancia Normativa-Ejecutora verifique la calidad de beneficiario del nuevo integrante y registre los cambios correspondientes en el SICS, realizando la expedición de la constancia de registro actualizado, misma que será entregada al Comité.
12. Las causas por las que se pierde la calidad de integrante del CCS son las siguientes:
 - a. Muerte del integrante
 - b. Separación voluntaria, mediante escrito dirigido a los miembros del Comité
 - c. Acuerdo del Comité tomado por mayoría de votos
 - d. Acuerdo de la mayoría de los beneficiarios del Programa
 - e. Pérdida del carácter de beneficiario
 - f. Otros

En los casos señalados, el procedimiento para sustituir a un integrante del CCS en una sesión de trabajo ordinaria o extraordinaria, por mayoría de votos, se designará de entre las personas beneficiarias del programa, al integrante sustituto y lo hará del conocimiento mediante el Acta de Sustitución de Integrante a la Instancia Normativa-Ejecutora, para que ésta verifique su calidad de beneficiario, lo registre como miembro del CCS y capture los cambios respectivos en el Sistema Informático.

Vigencia del Comité de Contraloría Social

La vigencia del Comité de Contraloría Social en 2018, será hasta el 31 de diciembre del presente.

4. Actividades de Difusión.

Son actividades que están a cargo de la Instancia Normativa- Ejecutora, y que tiene como finalidad dar a conocer el programa de Contraloría Social de “*Una buena razón para volver a la escuela...*” a través de la página web institucional www.gob.mx/aeefcm, así como su operación y seguimiento.

La Instancia Normativa-Ejecutora cuidará las publicaciones y el lenguaje de la información que se utilice, con la finalidad de favorecer la recepción de los contenidos y la respuesta activa de los beneficiados.

Dentro de las actividades de difusión, se publicarán aspectos operativos como los siguientes:

- Características generales del programa “*Una buena razón para volver a la escuela...*”, así como del apoyo económico que se otorga a los Animadores Lectores para su ejecución.
- Requisitos para elegir a los beneficiarios.
- Derechos y obligaciones de los beneficiarios.
- Padrón de beneficiarios para la realización del programa.
- Población a la que va dirigido el apoyo.
- La Instancia Normativa-Ejecutora, el Órgano de Control participante en el programa, así como información para su contacto.
- Medios institucionales para presentar quejas y denuncias.
- Procedimientos para realizar las actividades de Contraloría Social.
- Medidas para promover la igualdad entre hombres y mujeres en la aplicación del programa y sus actividades.

La Instancia Normativa-Ejecutora deberá capacitar y asesorar a los integrantes del Comité de Contraloría Social a efecto de que puedan llevar a cabo las actividades de Contraloría Social.

El procedimiento que se llevará a cabo con los integrantes del Comité, será a través de un taller de capacitación sobre actividades, derechos y obligaciones de la Contraloría Social a realizarse de manera anual, donde la Instancia Normativa-Ejecutora proporcionará al Comité de Contraloría Social de manera completa y oportuna la información de las actividades de difusión a través de un tríptico, además de los medios electrónicos a efecto de concretar las actividades de Contraloría Social. La Instancia Ejecutora-Normativa es la responsable de la captación de los informes.

5.- Capacitación y Asesoría de las actividades de Contraloría Social, así como de los integrantes del Comité de Contraloría Social.

La elaboración de la metodología de capacitación y asesoría, está a cargo de la Instancia Normativa-Ejecutora, quien capacitará y asesorará a los integrantes del programa, así como al Comité de Contraloría Social a efecto de que puedan llevar a cabo las distintas actividades de Contraloría Social, compartir las mejores prácticas y cumplir con la normatividad aplicable a efecto de fortalecer:

- Los mecanismos de organización de los beneficiarios
- Las estrategias de vigilancia
- Los conocimientos sobre las estrategias de vigilancia, y
- Los mecanismos de diálogo entre los beneficiarios y la Instancia Normativa-Ejecutora

Procesos que en su momento se publicarán en la página institucional.

El procedimiento para realizar la capacitación a los 190 Animadores Lectores Voluntarios, beneficiarios del programa, será a través de una reunión de trabajo, convocada con tiempo por vía electrónica y donde se orientará a los integrantes tanto de las actividades, como de sus derechos y obligaciones respecto a la función de la Contraloría Social en *“Una buena razón para volver a la escuela...”* y a la importancia de formar el Comité.

La Instancia Normativa-Ejecutora realizará la reunión correspondiente con los beneficiarios del programa, con la participación de los integrantes del Comité a fin de promover que se realicen actividades de Contraloría Social, así como de que expresen sus necesidades, opiniones, quejas, denuncias y peticiones relacionadas con el programa. Al término de la reunión y para constancia, se levantará una minuta que será firmada por un Servidor Público de la Instancia Normativa-Ejecutora, un integrante del Comité de Contraloría Social y un beneficiario.

La Instancia Normativa-Ejecutora brindará asesoría a los integrantes del Comité, con el propósito de que realicen adecuadamente sus funciones.

Para que se brinde una asesoría sistemática a los integrantes del Comité, se seguirán los siguientes pasos:

- Se convocará una sesión de asesoría.
- Para concretar una asesoría efectiva de seguimiento, se establecen las siguientes tareas:
 - Observar Implica prestar atención a las acciones de Contraloría Social que realizan los beneficiarios y hacer las anotaciones correspondientes.
 - Orientar Significa guiar en lo teórico y práctico a partir de lo observado, con lo que se espera que suceda, acompañando y conduciendo a los beneficiarios sobre las actividades que realizan, enfocando estas acciones a lograr que el beneficiario asimile y se apropie de las acciones de Contraloría Social.

- **Retroalimentar** Implica reunirse con los beneficiarios para platicar y recoger sus experiencias, comentarios y observaciones de las acciones de contraloría realizadas, y a partir de ellas, identificar los avances alcanzados o dificultades que se han presentado para proporcionar recomendaciones.
- La Instancia Normativa-Ejecutora capturará en el Sistema Informático de la Contraloría Social, la información contenida en la minuta que se genere al término de la sesión de asesoría dentro de los veinte días hábiles siguientes.

Al igual que en el caso de la capacitación, la asesoría se ofrecerá en las instalaciones de la AEFCM.

La Instancia Normativa-Ejecutora también deberá capacitar y asesorar a los integrantes del Comité de Contraloría Social a efecto de que puedan llevar a cabo las actividades de promoción y orientación que presenta la Contraloría Social.

El procedimiento que se seguirá para la capacitación de los integrantes del Comité será a través de un taller de capacitación sobre actividades, derechos y obligaciones de la Contraloría Social a realizarse de manera anual.

El Comité de Contraloría Social realizará al menos las siguientes actividades, pudiendo la Instancia Normativa-Ejecutora agregar otras:

1. Solicitar a la Instancia Normativa-Ejecutora la información pública relacionada con la operación del mismo;
2. Vigilar que:
 - a. El ejercicio de los recursos públicos para los apoyos sea oportuno, transparente y con apego a lo establecido en las reglas de operación.
 - b. Se difunda el padrón de beneficiarios del programa, con los requisitos que cumplen para tener ese carácter.
 - c. Se cumpla con los periodos de ejecución de la entrega de los apoyos.
 - d. Exista documentación comprobatoria del ejercicio de los recursos públicos y de la entrega de apoyos.
 - e. Verificar que el programa no se utilice con fines políticos, electorales, de lucro u otros distintos al objeto del programa.
 - f. Verificar que el programa no afecte la igualdad de trato digno entre mujeres y hombres.
 - g. Las autoridades competentes den atención a las quejas y denuncias relacionadas con el programa.
3. Registrar en el informe de Contraloría Social, los resultados de las actividades de contraloría social realizadas, así como dar seguimiento al mismo.
4. Recibir las quejas y denuncias sobre la aplicación y ejecución del programa, recabar la información para verificar la procedencia de las mismas y, en su caso, presentarlas junto con la información recopilada a la Instancia Normativa-Ejecutora, a efecto de que se tomen las medidas a que haya lugar, y
5. Recibir las quejas y denuncias que puedan dar lugar al fincamiento de responsabilidades administrativas, civiles o penales relacionadas con el programa, así como turnarlas a las autoridades competentes para su atención.

Instancia Normativa-Ejecutora: La Coordinación de las acciones de dirección y supervisión para la realización de los talleres de animación a la lectura, corresponden a la Secretaría Técnica de la Autoridad Educativa Federal en la Ciudad de México. Es quien deberá capacitar y asesorar a los integrantes del Comité del programa de Contraloría Social para que cuenten con los conocimientos y herramientas necesarias que les permitan realizar las actividades de contraloría social.

Una vez validado el programa de Contraloría Social por la Secretaría de la Función Pública, se realizará la capacitación sobre Contraloría Social para el año fiscal 2018.

Para las actividades de capacitación, la Instancia Normativa-Ejecutora deberá considerar los módulos de capacitación por parte de la Secretaría de la Función Pública considerados en la Estrategia Marco, y que se mencionan a continuación:

Módulos de Capacitación
Objetivos y beneficios.
Estructura organizativa.
Normatividad aplicable.
Estructura de documentos normativos.

Promoción:
Difusión.
Constitución del Comité de Contraloría Social.
Capacitación y asesoría.
Captación de informes.
Quejas y denuncias.

Operación:
Constitución del Comité de Contraloría Social.
Solicitud de información y estrategias de vigilancia.
Recepción, presentación y seguimiento de quejas y denuncias.
Reuniones e informes a beneficiarios.

Seguimiento:
Sistema informático de Contraloría Social.
Usuarios.
Módulos.
Criterios de captura.
Resultados.

El Plan de capacitación para los integrantes del Comité de Contraloría Social, es como sigue:

- Objetivo: Capacitar a los integrantes del Comité de Contraloría Social sobre este tema.
- Se llevará a cabo en las instalaciones de la AEFCM con la metodología de taller presencial durante el mes de abril de 2018.
- Se convocará a los beneficiarios de manera anticipada para asistir al taller de capacitación.
- Se tendrá a disposición lista de asistencia donde se registrarán los beneficiarios del programa en la sesión.

Para llevar a cabo esta capacitación se cumplirá con lo siguiente:

1. Proporcionar al Comité la información referente al apoyo económico que se otorga a los Animadores Lectores para la ejecución del Programa *“Una buena razón para volver a la escuela...”*.
2. Entregar a los integrantes del Comité los materiales necesarios para iniciar la capacitación:
3. Proporcionar a los integrantes del Comité, formalmente constituido, la capacitación y orientación sobre sus funciones con apoyo del material necesario.
4. La Instancia Normativa-Ejecutora será la responsable de la captura de la información contenida en la minuta que se genere en la sesión de capacitación y asesoría, en el sistema informático, dentro de los diez días hábiles al término de la sesión.

La capacitación incluirá el siguiente contenido:

1. Introducción a la Contraloría: ¿Qué es? ¿Para qué, cómo y quién la realiza?
2. Actores de la Contraloría: Ejecutores, Personas Beneficiarias y Comité.
3. Identificación de los apoyos sobre los que se realizará la Contraloría: relación de personas beneficiadas.
4. Seguimiento y acompañamiento del programa.
5. Explicación del Cuaderno de Trabajo del Comité: Acta de Registro, Acta de Sustitución de Integrantes, Ficha Informativa, Solicitud de Información, Informe de Contraloría Social y presentación de quejas y denuncias.
6. Funciones del Comité.
7. Realización de visitas de seguimiento: Dónde y cómo aplicar el Informe de Contraloría Social.
8. Evaluación de las acciones: Identificar y diferenciar quejas y denuncias; mecanismos para presentar y dar seguimiento a quejas y denuncias, así como solicitudes de información.
9. Conclusiones, preguntas y respuestas.

6.- Diseño del Informe Anual

La Instancia Normativa-Ejecutora se deberá reunir con los integrantes del Comité en el lugar y hora acordado, para recopilar el Informe Anual, con la finalidad de recabar la información generada por las actividades de contraloría realizadas por el Comité de Contraloría Social. En este Informe, el Comité deberá plasmar los resultados de las actividades de Contraloría Social que realizaron.

Los integrantes del Comité participarán en la elaboración del Informe y podrán apoyarse e incorporar observaciones y comentarios de otras personas beneficiarias para su llenado, así como solicitar más información sobre las actividades del programa mediante la Solicitud de Información.

La periodicidad con la cual el Comité elaborará y entregará a la Instancia Normativa-Ejecutora de Contraloría Social el Informe, será una vez al año, contando a partir de la fecha de inicio de la ejecución por su validación por Contraloría Social. Una vez recopilado el Informe, la Instancia Normativa-Ejecutora de Contraloría Social deberá registrarla en el SICS, dentro de los siguientes 10 días hábiles.

El informe del Comité deberá contener principalmente los siguientes elementos:

- Especificación del apoyo económico brindado a los Animadores Lectores para la ejecución del Programa “Una buena razón para volver a la escuela...”
- La información recibida para el desarrollo de funciones del Comité
- Avance o resultados en el cumplimiento del Programa de Contraloría Social
- Resultados del seguimiento, supervisión y vigilancia de la operación del apoyo otorgado para los Animadores Lectores de acuerdo al Programa de Contraloría Social
- Reporte sobre el desarrollo de las acciones de atención igualitaria entre hombres y mujeres
- Reporte de quejas y denuncias recibidas, en su caso.

7.- Mecanismos para la captación de Quejas y Denuncias

La atención a quejas y denuncias es un tema importante en la capacitación de los integrantes del Comité; la Instancia Normativa-Ejecutora debe informar en reunión de trabajo el derecho de los beneficiarios del programa de presentar quejas y denuncias que puedan dar lugar al fincamiento de responsabilidades administrativas, civiles o penales.

El Comité podrá presentar quejas o denuncias de acuerdo a su ámbito de responsabilidad, así como ser el medio para que cualquier persona beneficiaria reciba atención y seguimiento a sus peticiones. Para la presentación de quejas o denuncias, la persona designada como Representante del Comité será responsable de verificar el llenado del formato correspondiente y seguir el siguiente procedimiento:

- a) Recibir del beneficiario la queja o denuncia y verificar que se presente por escrito.
- b) Hacerlo del conocimiento de la Instancia Normativa-Ejecutora.
- c) Entregar o enviar mediante servicio postal y/o correo electrónico al Órgano Interno de Control de la AEFCM.
- d) Solicitar el número de registro y acuse con el que se recibe la queja o denuncia, y recabar el nombre de quien la recibió.
- e) Dar seguimiento a la atención y respuesta que emita el Órgano Interno de Control.

Para todos los casos se deberá:

- a) Solicitar a quien presente la queja, denuncia o sugerencia, el llenado completo del documento correspondiente, describiendo detalladamente los hechos que la motivan.
- b) Preguntar a la persona interesada si tiene pruebas y, de ser el caso, solicitarlas para entregarlas junto con la queja o denuncia.
- c) Recibir y acusar de recibo la queja o denuncia presentada.
- d) Informar a la persona interesada sobre la respuesta o resolución que emita la autoridad responsable.
- e) En caso de que reciba una queja o denuncia fuera del ámbito de su competencia, asesorar a quien la presenta para rectificar su petición o turnarla a la autoridad correspondiente.

La Instancia Normativa-Ejecutora de Contraloría Social deberá asesorar en todo momento al Comité y personas beneficiarias en el mecanismo de presentar quejas y denuncias.

A la Instancia Normativa-Ejecutora le corresponderá lo siguiente:

- a) Recibir la queja o denuncia que el Órgano Interno de Control turne sobre el programa.
- b) Asignarle un número consecutivo y enviar o entregar acuse de recibo.
- c) Investigar las quejas o denuncias vinculadas a incumplimientos o irregularidades.
- d) Informar al Órgano Interno de Control sobre la resolución de la queja o denuncia turnada.

En todo el material promocional que se distribuya, deberán incluirse los medios e instancias para la captación de quejas y denuncias, ya sea a través del Comité o directamente ante la Instancia Normativa-Ejecutora, el Órgano Interno de Control de la AEFCM y de la Secretaría de la Función Pública.

Los datos de contacto son:

Instancia Normativa-Ejecutora:

Nombre.- Lic. María Guadalupe Ramírez Cedillo
Correo Electrónico.- gramirezc@nube.sep.gob.mx
Teléfono.- D.- 36 01 87 23, t. (55) 36 01 87 99, ext. 20606, 20607 y 20608

Órgano Interno de Control

Nombre.- Lic. Silvia Lavín Hernández
Correo Electrónico.- silvia.lavin@sepdf.gob.mx
Teléfono.- t. (55) 36 01 87 99, ext. 48505 y 48526

Página Institucional

<https://www.gob.mx/aeftcm>

Procedimiento para la recepción y atención de quejas por parte del Comité

Se informará a los integrantes del Comité que tienen a su cargo la recepción de quejas y denuncias que presente cualquier integrante del Comité u otro beneficiario del programa, los pasos a seguir:

- a) Solicitar a la persona que le entregó la queja o denuncia, que le describa detalladamente el asunto que presenta, en el formato mencionado arriba, en caso de que el asunto esté relacionado con el otorgamiento del apoyo económico por parte del programa *“Una buena razón para volver a la escuela...”*.
- b) Acudir con la autoridad competente y solicitar la solución de la queja relacionada con la aplicación y ejecución del programa.
- c) Informar al interesado sobre la solución que se dio al asunto.

En caso de que el asunto de la queja o denuncia pueda dar lugar al fincamiento de responsabilidades administrativas, civiles o penales relacionadas con los programas sociales, deberá:

- d) Turnarla a la Instancia Normativa-Ejecutora del programa.
- e) Solicitar un número de registro con el que le reciben la queja o denuncia, así como preguntar y escribir el nombre de la persona a quien se la entregaron.
- f) Acudir, en el plazo establecido por la autoridad competente, para dar seguimiento a la respuesta que emita.
- g) Informar al interesado sobre la respuesta que le brinde la autoridad.

Aspectos importantes:

- Las quejas y denuncias se atenderán y canalizarán de manera inmediata, se informará a la persona denunciante de la gestión, así como el plazo que tendrá la instancia responsable, para dar respuesta o establecer las medidas correctivas que correspondan.
- En ningún caso se pondrá en contacto a la persona denunciante con el área o persona de quien manifiesta la queja o denuncia.
- Las quejas y denuncias se recibirán, independientemente del medio a través del cual se presenten, siempre que sean por escrito y, en su caso, acompañadas de elementos, información, pruebas y materiales que apoyen la irregularidad que se esté señalando.
- Todas las quejas y denuncias se registrarán y archivarán para su consulta o referencia posterior.

8. Procedimiento para la captura de Información en el Sistema Informático

Los plazos que deberá seguir la Instancia Normativa-Ejecutora para la captura de las actividades de Contraloría Social en el Sistema Informático serán los siguientes:

Instrumento	Plazo de captura
Documentos validados, estructura operativa, distribución del presupuesto a vigilar y distribución de los materiales de difusión y capacitación.	10 días hábiles a partir de la recepción del oficio de validación.
Eventos de capacitación y asesoría.	Siguientes 10 días hábiles.
Comité de Contraloría Social constituido	Siguientes 10 días hábiles.
Informe de Contraloría Social	10 días hábiles al término del mismo, sin rebasar el ejercicio fiscal 2017.
Minutas de reunión	15 días hábiles a su término.

Para asegurar que las instancias involucradas en la operación del programa cumplan con sus actividades en materia de Contraloría Social, la Instancia Normativa-Ejecutora podrá solicitar información acerca del cumplimiento de dichas actividades con sus respectivas evidencias.

La Instancia Normativa-Ejecutora designará a un responsable de la captura, a quien se le proporcionará la clave de usuario y contraseña, para que capture las actividades de promoción de contraloría social realizadas, los datos para el registro del Comité, así como el Informe Anual.

9.- Glosario

Para los efectos de la presente Guía Operativa, se entenderá por:

AEFCM: Autoridad Educativa Federal en la Ciudad de México, vigente mediante el Decreto del 23 de octubre de 2017, antes denominada **Administración Federal de Servicios Educativos en el Distrito Federal (AFSEDF)**, es un organismo desconcentrado con autonomía técnica y de gestión de la Secretaría de Educación Pública, desde el año 2005 y su cabeza de sector es la Subsecretaría de Educación Básica, que se encarga de la prestación de los servicios de educación inicial, básica -incluyendo la indígena, especial, normal y para adultos en escuelas con sostenimiento público-, además de supervisar el funcionamiento de las escuelas privadas.

Actividades de Promoción de la Participación y la Contraloría Social: Son aquellas que difunde la Instancia Normativa-Ejecutora mediante su página institucional.

Beneficiarios: Son los Animadores Lectores Voluntarios que reciben un apoyo económico para desarrollar los talleres de animación lectora.

Comité de Contraloría Social (CCS): Es la organización social constituida por los beneficiarios del Programa “Una buena razón para volver a la escuela...”, para el seguimiento, supervisión y vigilancia de la ejecución de dicho programa, así como para apoyar en el ejercicio de transparencia y rendición de cuentas de los recursos asignados.

Esquema de Participación y Contraloría Social: Documento normativo que orienta sobre la estrategia conforme a la cual se realizan las actividades de promoción de la participación y contraloría social, de acuerdo a las características del programa.

Guía Operativa: Documento que orienta sobre los procedimientos para promover la operación de la participación y la contraloría social del programa, con base en el Esquema de Participación y Contraloría Social.

Informe de Contraloría Social: Documento que da cuenta de los resultados de las actividades de contraloría social y de las actividades realizadas por el Comité de Contraloría Social durante el ciclo escolar lectivo.

Instancia Normativa-Ejecutora: Secretaría Técnica de la AEFCM (antes AFSEDF).

Órgano Interno de Control de la AEFCM (OIC): Es la figura pública de la AEFCM, que tiene a su cargo las atribuciones en materia de control y fiscalización de la gestión pública.

Programa Anual de Trabajo de Contraloría Social (PATCS): Documento de planeación y programación de la Instancia Normativa-Ejecutora, en el que se integran las actividades, responsables unidad de medida, metas y calendarización para la ejecución de los procesos de planeación, promoción y seguimiento de la contraloría social del programa.

Quejas, denuncias y sugerencias: Son las manifestaciones de inconformidad y propuestas de mejora realizadas por los beneficiarios de Programa, sobre la aplicación, ejecución o hechos relacionados con el mismo, que puedan dar lugar a responsabilidades administrativas, civiles o penales de los beneficiarios, así como a la mejora continua del Programa.

SEP: Secretaría de Educación Pública.

SEB: Subsecretaría de Educación Básica.

SFP: Secretaría de la Función Pública.

Sistema Informático de Contraloría Social (SICS): Es el Sistema de Información de Contraloría Social diseñado y administrado por la SFP con la finalidad de controlar el registro del Comité y las actividades que realizan, así como aquellas de promoción de Contraloría Social a cargo de las Instancias Normativas y de las Representaciones Federales.

DOCUMENTO

FECHA DE PUBLICACIÓN

Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos.

Nueva Ley publicada en el Diario Oficial de la Federación el 5 de febrero de 1917.

Ley del Instituto Nacional de las Mujeres.

Última reforma publicada DOF 24-02-2017.

Nueva Ley publicada en el Diario Oficial de la Federación el 12 de enero de 2001.

Ley General de Igualdad entre Mujeres y Hombres.

Última reforma publicada DOF 09-04-2012.

Nueva Ley publicada en el Diario Oficial de la Federación el 2 de agosto de 2006.

Ley Federal para Prevenir y Eliminar la Discriminación.

Última reforma publicada DOF 14-11-2013.

Nueva Ley publicada en el Diario Oficial de la Federación el 11 de junio de 2003.

Última reforma publicada DOF 24-12-2013.

Ley General de Desarrollo Social:

Se encarga de prescribir a la Política de Desarrollo Social bajo los principios de: libertad, justicia distributiva, solidaridad, integralidad, participación social, sustentabilidad, respeto a la diversidad, libre determinación y autonomía de los pueblos indígenas y sus comunidades, transparencia y perspectiva de género.

Artículo 69. Se reconoce a la Contraloría Social como el mecanismo de los beneficiarios, de manera organizada, para verificar el cumplimiento de las metas y la correcta aplicación de los recursos públicos asignados a los programas de desarrollo social.

Artículo 70. El Gobierno Federal impulsará la Contraloría Social y le facilitará el acceso a la información necesaria para el cumplimiento de sus funciones.

Artículo 71. Son funciones de la Contraloría Social:

Solicitar la información a las autoridades federales, estatales y municipales responsables de los programas de desarrollo social que considere necesaria para el desempeño de sus funciones;

- Vigilar el ejercicio de los recursos públicos y la aplicación de los programas de desarrollo social conforme a la Ley y a las reglas de operación;
- Emitir informes sobre el desempeño de los programas y ejecución de los recursos públicos;
- Atender e investigar las quejas y denuncias presentadas sobre la aplicación y ejecución de los programas, y
- Presentar ante la autoridad competente las quejas y denuncias que puedan dar lugar al fincamiento de responsabilidades administrativas, civiles o penales relacionadas con los programas sociales.
- Programa Anual de Trabajo de Contraloría Social (PATCS 2017)

Lineamientos para la promoción y operación de la Contraloría Social en los programas federales de desarrollo social, publicados en el D.O.F. el viernes 28 de octubre de 2016.

Estrategia Marco de Contraloría Social elaborada por la Unidad de Operación Regional y Contraloría Social de la Secretaría de la Función Pública, con fundamento en los Lineamientos para la promoción y operación de la Contraloría Social en los programas federales de desarrollo social, arriba mencionados, de noviembre de 2017.