



**EDUCACIÓN**  
SECRETARÍA DE EDUCACIÓN PÚBLICA

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

# Reunión Virtual de Difusión, Constitución y Capacitación de Contraloría Social

## Programa Nacional de Inglés



Noviembre de 2020

Este programa es público ajeno a cualquier partido político. Queda prohibido el uso para fines distintos a los establecidos en el programa.

# MÓDULO INDUCCIÓN

---

**Objetivo, beneficios y conceptos  
fundamentales de la Contraloría Social**



CONTRALORÍA  
SOCIAL

## **¿Qué es Contraloría Social?**

Son actividades de seguimiento, supervisión y vigilancia al desarrollo, cumplimiento de las acciones y la correcta aplicación de los recursos asignados por el Programa Federal.

---

## **¿Cómo se lleva a cabo la Contraloría Social?**

La Contraloría Social se lleva a cabo con la participación de docentes de inglés beneficiados con acciones de fortalecimiento académico que otorga el Programa Federal.

Los docentes que deseen participar constituirán un Comité de Contraloría Social que vigilará el cumplimiento de las acciones del Programa que los benefician.

## **Objetivo de la Contraloría Social**

Mantener informada a la ciudadanía sobre los avances y resultados, así como del uso eficiente y eficaz de los recursos mediante la verificación del destino y ejercicio de los recursos públicos proporcionados por los programas federales de desarrollo social.

---

## Beneficios de la Contraloría Social

Promueve la cultura de la participación social en las acciones implementadas por el gobierno.

Permite la corresponsabilidad entre el gobierno y los beneficiarios.

Obliga a los servidores públicos a ejercer sus funciones con ética y responsabilidad.

Incrementa la credibilidad de los programas de desarrollo social y mejora los vínculos de confianza entre el gobierno y la sociedad.

Fortalece la transparencia y la rendición de cuentas.

Contribuye al cumplimiento de los programas federales de desarrollo social y a la mejora de las escuelas beneficiadas

# ¿Qué actividades realiza el Comité de Contraloría Social?

Solicitar la información pública del Programa, a través de los mecanismos que para tal fin determinen en la entidad.

Vigilar que se difunda la información suficiente, veraz y oportuna sobre la operación del Programa.

Vigilar que el ejercicio de los recursos públicos que se reciban sea oportuno, transparente y con apego a lo establecido en las Reglas de Operación.

Vigilar que se lleve a cabo el desarrollo y cumplimiento de las acciones del Programa.

Vigilar que la entrega de los apoyos o servicios cumplan con los periodos de ejecución, requisitos técnicos y calidad definidos.

Vigilar que exista documentación comprobatoria del ejercicio de los recursos públicos y de la entrega de las obras, apoyos o servicios.

# ¿Qué actividades realiza el Comité de Contraloría Social?

Vigilar que el Programa no se utilice con fines políticos, electorales, de lucro u otros distintos al objeto del Programa.

Vigilar que el Programa sea aplicado considerando el marco de igualdad entre mujeres y hombres, libre de discriminación y con respeto a los derechos.

Vigilar que las autoridades competentes den atención a las quejas, denuncias o sugerencias relacionadas con el Programa.

Registrar en el Informe del Comité de Contraloría Social, los resultados de las actividades realizadas, así como dar seguimiento, en su caso, a los mismos.

Orientar a los beneficiarios sobre cómo presentar quejas, denuncias o sugerencias.

Recibir las quejas y denuncias sobre la aplicación y ejecución del Programa.

Asistir a las capacitaciones, reuniones y asesoría que se le convoque.

Representar la voz y opinión de los beneficiarios, por lo que la información que proporcione y registre, deberá reflejar los comentarios, opiniones y datos que estos externen.



# MÓDULO INDUCCIÓN

---

## Estructura organizativa



CONTRALORÍA  
SOCIAL

## **Instancias Ejecutoras**

Realizar acciones de promoción de contraloría social en escuelas que reciben beneficios de los Programas Federales a cargo de la Autoridad Educativa Federal en la Ciudad de México.

Distribuir y explicar los materiales de difusión e información de la contraloría social y los Programas Federales.

Capacitar y asesorar a los docentes de inglés que conforman los Comités de Contraloría Social.

Definir los mecanismos para la captación, atención y seguimiento de quejas, denuncias y/o sugerencias sobre la operación de los Programas en la entidad.

Atender las quejas, denuncias o sugerencias que correspondan a su ámbito de atribución.

## **Enlace Estatal de Contraloría Social**

Realizar acciones de promoción de contraloría social en las escuelas de educación básica que reciben beneficios de los Programas Federales a cargo de la Autoridad Educativa Federal en la Ciudad de México.

Difundir las actividades e información de la contraloría social y los Programas Federales.

Capacitar y asesorar a las figuras e instancias involucradas en la promoción de la contraloría social, para que se lleve a cabo por parte de los comités.

Definir los mecanismos para la captación, atención y seguimiento de quejas, denuncias y/o sugerencias sobre la operación del Programa en la entidad.

Atender las quejas, denuncias o sugerencias que correspondan a su ámbito de atribución.

## **Coordinación del Programa Federal**

Destinar los recursos del Programa de forma transparente, única y exclusivamente para los objetivos previstos en las Reglas de Operación.

Establecer en el ámbito de su competencia, los mecanismos que aseguren el destino, aplicación, transparencia y seguimiento de los subsidios otorgados para la operación del Programa.

Programar el ejercicio, aplicación, seguimiento y administración oportuna de los subsidios a través de un Programa Anual de Trabajo.

Desarrollar acciones de seguimiento de avances en el cumplimiento de metas del Programa.

Comprobar el ejercicio de los recursos del Programa conforme a las disposiciones jurídicas aplicables.

Atender las quejas, denuncias o sugerencias que correspondan a su ámbito de atribución

# MÓDULO INDUCCIÓN

---

## Marco normativo de la Contraloría Social



CONTRALORÍA  
SOCIAL

# Marco Jurídico de la Contraloría Social

---

- Ley General de Desarrollo Social.

[http://www.diputados.gob.mx/LeyesBiblio/pdf/264\\_250618.pdf](http://www.diputados.gob.mx/LeyesBiblio/pdf/264_250618.pdf)

- Lineamientos para la Promoción y Operación de la Contraloría Social en los Programas Federales de Desarrollo Social.

[https://www.gob.mx/cms/uploads/attachment/file/159455/2016\\_10\\_28\\_MAT\\_sfp\\_Lineamientos\\_CS.pdf](https://www.gob.mx/cms/uploads/attachment/file/159455/2016_10_28_MAT_sfp_Lineamientos_CS.pdf)

- Estrategia Marco de Contraloría Social.

[http://sitios.dif.gob.mx/contraloria\\_social/wp-content/archivos/S039\\_2018/MarcoNormativo/S039\\_EstrategiaMarco2017.pdf](http://sitios.dif.gob.mx/contraloria_social/wp-content/archivos/S039_2018/MarcoNormativo/S039_EstrategiaMarco2017.pdf)

- Esquema, Guía Operativa y Plan Anual de Trabajo de Contraloría Social.

<http://basica.sep.gob.mx>

# Marco Jurídico del Programa

- Ley Federal de Presupuesto y Responsabilidad Hacendaria.  
[http://www.diputados.gob.mx/LeyesBiblio/pdf/LFPRH\\_191119.pdf](http://www.diputados.gob.mx/LeyesBiblio/pdf/LFPRH_191119.pdf)
- ACUERDO número 23/12/19 por el que se emiten las Reglas de Operación del Programa Nacional de Inglés para el ejercicio fiscal 2020.  
[https://dof.gob.mx/nota\\_detalle.php?codigo=5583045&fecha=29/12/2019](https://dof.gob.mx/nota_detalle.php?codigo=5583045&fecha=29/12/2019)



# MÓDULO INDUCCIÓN

---

## Estructura de documentos normativos



CONTRALORÍA  
SOCIAL



# Documentos de Contraloría Social



## Esquema de Contraloría Social

Documento en que se establece la estrategia conforme a la cual se realizarán las actividades de promoción de contraloría social de acuerdo a las características de cada programa federal.



## Programa Anual de Trabajo de Contraloría Social

Elaborado por la Instancia Normativa, en el que se establecen las actividades, los responsables, las metas, la unidad de medida y el calendario de ejecución para promover la contraloría social.



## Guía Operativa

Documento en el que se detallan los procedimientos de promoción y seguimiento con base en el esquema de contraloría social y Estrategia Marco

Estos documentos norman la contraloría social en cada Programa Federal de Desarrollo Social



# MÓDULO PROMOCIÓN

---

## Material de Difusión



CONTRALORÍA  
SOCIAL

# Difusión de la Contraloría Social

---

## *Brinda información a los Beneficiarios del Programa sobre:*

- ✓ Requisitos para la entrega de apoyos y servicios.
- ✓ Derechos y obligaciones de los beneficiarios.
- ✓ A quien va dirigido el Programa.
- ✓ Mecanismo para presentar quejas y denuncias.
- ✓ Procedimientos para realizar las actividades de Contraloría Social.
- ✓ Normatividad aplicable.



# MÓDULO PROMOCIÓN

---

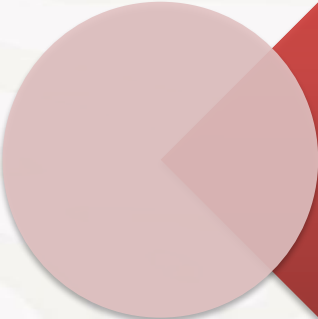
**Quejas, denuncias y sugerencias**



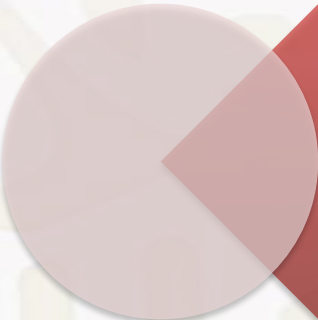
CONTRALORÍA  
SOCIAL

# Definiciones: quejas, denuncias y sugerencias


**INCIDENCIA:** Queja, Denuncia, Sugerencia.



**QUEJA:** A la expresión realizada por los beneficiarios del Programa de desarrollo social que resienten o dicen resentir una afectación en sus derechos respecto de la aplicación y ejecución del Programa.



**DENUNCIA:** Manifestaciones de hechos presuntamente irregulares, presentadas por los beneficiarios del Programa de desarrollo social o un tercero, respecto de la aplicación y ejecución de los programas o donde se encuentren involucrados servidores públicos en ejercicio de sus funciones, y en su caso en contra de personas que manejen o apliquen recursos públicos federales.



**SUGERENCIA:** Propuesta de mejora realizada por los beneficiarios del Programa hacia la aplicación o ejecución de mismo o de la contraloría social.

# Medios para presentar quejas, denuncias y sugerencias

## ÓRGANO INTERNO DE CONTROL DE LA SECRETARÍA DE EDUCACIÓN PÚBLICA

**Teléfonos:** (55) 36 01 86 50 (en la CDMX) extensiones 66232, 66224, 66227, 66229, 66242 y 66243; en un horario de atención de 9:00 a 15:00 y de 16:00 a 18:00 horas de lunes a viernes.

**Presencial:** Área de Quejas de este Órgano Fiscalizador, ubicado en Av. Universidad 1074, Colonia Xoco, Código Postal 03330, Alcaldía Benito Juárez, Ciudad de México; a través de un escrito entregado en la Oficialía de Partes Común, localizada en referido domicilio en un horario de atención de 09:00 a 15:00 horas.

**Correo electrónico:** [quejas@nube.sep.gob.mx](mailto:quejas@nube.sep.gob.mx)

**Página de internet:** [oic.sep.gob.mx/portal3/estados.php](http://oic.sep.gob.mx/portal3/estados.php)

## INSTANCIA NORMATIVA

Dirección General de Desarrollo Curricular

Correo electrónico: [enlacedgdc.contraloriasocial@nube.sep.gob.mx](mailto:enlacedgdc.contraloriasocial@nube.sep.gob.mx)

# Medios para presentar quejas, denuncias y sugerencias

## SECRETARÍA DE LA FUNCIÓN PÚBLICA

**Teléfonos:** 2000 2000 y 2000 3000 extensión 2164 (CDMX)

Horario de atención de lunes a viernes de 9:00 a 18:00 hrs.

**Sistema Integral de Denuncias Ciudadanas (SIDECC):** Página web  
[sidec.funcionpublica.gob.mx/#/](http://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, CDMX.

**Presencial:** en el módulo 3 de la Secretaría de la Función Pública ubicado en Av. Insurgentes Sur 1735 PB, Guadalupe Inn, Álvaro Obregón, CP. 01020, CDMX.

**Correo electrónico:** dirigido a la Coordinación de Vinculación con Organizaciones Sociales y Civiles SFP:

[contraloriasocial@funcionpublica.gob.mx](mailto:contraloriasocial@funcionpublica.gob.mx)

**Vía Chat:** Apps para dispositivo móvil “Denuncia la corrupción”.

# MÓDULO PROMOCIÓN

---

## Constitución de Comités de Contraloría Social



CONTRALORÍA  
SOCIAL



## **¿Cómo se crea el Comité de Contraloría Social?**

Los docentes beneficiados por el Programa Nacional de Inglés manifiestan su deseo de participar en las acciones de Contraloría Social en el chat de la reunión o comunicándolo por correo electrónico que se les proporcione.

Se invita a todos los hombres y mujeres a participar como Comités de Contraloría Social. La participación es libre y voluntaria.

---

# MÓDULO PROMOCIÓN

---

**Asesoría a los integrantes del Comité de  
Contraloría Social**



CONTRALORÍA  
SOCIAL

La asesoría se llevará a cabo a solicitud de los integrantes de los comités o como resultado de la detección de alguna necesidad en cuanto a sus funciones.

Los temas que se aborden serán en lo general sobre la operación del programa que beneficia o sobre como realizar las actividades de contraloría social.

### Medios para solicitar asesoría

#### **Contraloría Social**

Correo electrónico:

[contraloría.social@aefcm.gob.mx](mailto:contraloría.social@aefcm.gob.mx)

Teléfonos: 55 36 01 84 00, 36 01 71 00  
y 55 36 01 87 99 ext. 21564

#### **Programa Nacional de Inglés**

Dirección General de Planeación,  
Programación y Evaluación Educativa.  
55 36 01 75 99 en la Ciudad de México

# MÓDULO PROMOCIÓN

---

## Captación de informes



CONTRALORÍA  
SOCIAL

## Captación de informes

Previo al llenado del Informe, los integrantes de los Comité de Contraloría Social recibirán una asesoría para el llenado del mismo.

En los informes se deberán informar las actividades realizadas y los resultados obtenidos por los integrantes de los comités.

Los informes deben llenarse en su totalidad sin dejar de responder alguna pregunta.

Después de llenar y responder el informe deberá ser escaneado para su envío digital.

El envío de los informes se realizará a través del correo electrónico [contraloría.social@aefcm.gob.mx](mailto:contraloría.social@aefcm.gob.mx)

# MÓDULO OPERACIÓN

---

## Llenado del formato Acta de Constitución de Comités de Contraloría Social



CONTRALORÍA  
SOCIAL

# Instructivo Acta de Constitución del Comité de Contraloría Social Directores y docentes

Se coloca el ejercicio fiscal que se trabajara.

Se coloca la fecha en que se constituye el comité y se llena este formato.



## ACTA DE CONSTITUCIÓN DEL COMITÉ DE CONTRALORÍA SOCIAL DIRECTORES Y DOCENTES



Programas Federales: Programa Nacional de Inglés (PRONI), Programa Fortalecimiento de los Servicios de Educación Especial (PFSEE), Programa Desarrollo de Aprendizajes Significativos de Educación Básica (PDASEB)

Esta clave será asignada posteriormente a la entrega del Acta. Por lo que este dato deberá permanecer en blanco.

**2020**

Ejercicio Fiscal

Fecha de Constitución

**26/08/2020**

día/mes/año

Clave del comité de contraloría social (Clave del Estado, Siglas del Programa, No. Consecutivo)

Se coloca los datos institucionales solicitados de donde pertenece el coordinador del comité

### I. Datos generales del Coordinador del Comité

Nombre Completo:

**Marissa Ballesteros García**

Domicilio de la Secretaría del Estado (Estado, municipio, localidad, colonia, calle, número y código postal):

**Ciudad de México, Cuauhtémoc, Col. Centro, Calle República de Argentina, No. 34 C.P. 55783**

Teléfono y correo electrónico:

**Tel. 5578345912, Correo. MarbaGarcía@aefcm.gob.mx**

# Instructivo Acta de Constitución del Comité de Contraloría Social Directores y docentes

- Se coloca los datos de los beneficiarios que integraran el comité de contraloría social.
  - Todos los datos deben de ser llenados de acuerdo a lo solicitado.
- El domicilio, teléfono y correo electrónico deben ser institucionales, es decir, no deben ser personales.

Se ha entregado el apoyo, acordamos reunirnos para constituir el Comité de Contraloría Social mediante un proceso de elección libre y democrático, en el que se consideró la participación equitativa de hombres y mujeres representantes de los servidores públicos beneficiados. Los integrantes de este Comité de Contraloría Social asumimos esta Acta de Constitución del Comité de Contraloría Social como escrito libre para solicitar el registro del mismo ante el Programa Federal.

Por motivo de la contingencia, no es necesario recabar las firmas de los integrantes de los Comités de Contraloría Social

II. Nombre de los integrantes del Comité de Contraloría Social						
Nombre(s) y apellidos	Domicilio (Estado, municipio, localidad, colonia, calle, número, código postal)	Sexo* (H / M)	Edad	Cargo en el Comité (Coordinador o Vocal)	Teléfono y correo electrónico	Firma o Huella Digital (acepto el cargo)
Marissa Ballesteros García	Ciudad de México, Iztacalco, Col. Agrícola Oriental, Calle Azucena, No. 12 C.P. 56903	M	42	Coordinadora	5578345912 marbaGarcía@yahoo.com.mx	
Fernanda Oliva Monroy	Estado de México, Ecatepec de Morelos, Col. Chamizal, Calle San Luis Potosí No. 33 C.P. 565134	M	27	Vocal	5723761900 ferom@yahoo.com	

\*H= Hombre; M= Mujer

(Adjuntar la lista con nombre y firma de los integrantes del Comité de Contraloría Social elegidos, así como de los asistentes a la reunión o asamblea para elegir al Comité)

Se promovió la participación equitativa de hombres y mujeres en la integración del Comité de Contraloría Social sin embargo la representatividad con relación a la equidad de hombres y mujeres participantes en el Comité, dependerá del contexto de la escuela y la participación voluntaria de los padres de familia.

Tienen calidad de beneficiarios los docentes, directores y supervisores que reciben apoyo de los Programas Federales.

Se coloca los datos del programa y apoyo a vigilar

### III. Datos del Programa y los apoyos que reciben los beneficiarios

Programa que beneficia a los beneficiarios	Apoyo en especie (Materiales, equipamiento, infraestructura u otros)	Apoyos Técnicos y Servicios (Cursos, reuniones, talleres, pláticas, asesorías u otros)
Programa Nacional de Inglés		Curso "Nombre del curso" que es para 150 docentes y tendrá un costo de \$156,000



# Instructivo Acta de Constitución del Comité de Contraloría Social

## Directores y docentes

**Este apartado debe de ser leído en la reunión de constitución y ser claro para los integrantes del Comité.**

<b>IV. Actividades, instrumentos y mecanismos de los integrantes del Comité de Contraloría Social</b>
<b>Derechos</b>
Participar en las actividades de Contraloría Social que se realicen.
Manifiestar con toda libertad su opinión durante las reuniones, comportándose con corrección y respeto a sus compañeros, tratando de expresar con la mayor claridad y de modo conciso sus puntos de vista.
Los integrantes del comité tienen derecho de voz y voto en los asuntos relacionados con la organización y desarrollo de sus actividades de contraloría social.
Derecho a ser tratado con el debido respeto y consideración por cualquier funcionario público federal y estatal.
Proponer iniciativas y acciones de mejora que estimen pertinentes, las cuales puedan contribuir al mejor desempeño de las funciones de Contraloría Social y al desarrollo de los programas educativos federales que le dio seguimiento.
Derecho a que sus quejas, denuncias y sugerencias sean atendidas de manera transparente y oportuna.
<b>Actividades</b>
Asistir a las capacitaciones, reuniones y asesoría que se le convoque.
Vigilar que se difunda información suficiente, veraz y oportuna sobre la operación del Programa Federal respectivo.
Verificar el desarrollo y cumplimiento de las acciones de los Programas.
Vigilar que el ejercicio de los recursos públicos para los apoyos o servicios sea oportuno, transparente y con apego a lo establecido en las Reglas o Lineamientos de Operación del Programa respectivo.
Vigilar que exista documentación comprobatoria del ejercicio de los recursos públicos y de la entrega de los, apoyos o servicios.
Vigilar que se cumpla con los periodos de ejecución, costos programados, requisitos técnicos y calidad definidos, de la entrega de los apoyos o servicios.
Vigilar que el programa federal sea aplicado con igualdad entre mujeres y hombres.
Vigilar que los programas federales no se utilicen con fines políticos, electorales, de lucro u otros distintos al objeto del programa federal.
Vigilar que los beneficiarios del Programa Federal cumplan con los requisitos para tener ese carácter.
Representar la voz y opinión de los servidores públicos beneficiarios, por lo que la información que proporcione y registre en los formatos respectivos, deberá reflejar en todo momento, los comentarios, opiniones y datos que estos externen.
Registrar en el Informe del Comité de Contraloría Social los resultados de las actividades de contraloría social realizadas y entregarlo al servidor público de la Secretaría de Educación del Estado conforme a los mecanismos establecidos en la entidad.
Brindar información a los servidores públicos beneficiarios los resultados de la contraloría social.
Orientar a los servidores públicos beneficiarios sobre cómo presentar quejas, denuncias o sugerencias, así como turnarlas a las autoridades competentes para su atención conforme a los mecanismos establecidos en la entidad, en las Reglas o Lineamientos de Operación y normatividad vigente.
Recibir las quejas y denuncias sobre la aplicación y ejecución de los programas federales o que puedan dar lugar al fincamiento de responsabilidades administrativas, civiles o penales relacionadas con los programas federales.
Vigilar que las autoridades competentes den atención a las quejas y denuncias relacionadas con el programa federal.
<b>Mecanismos e instrumentos para el desempeño de sus funciones</b>
El Comité de Contraloría Social proporcionará al Servidor Público que le informaron, los formatos debidamente requisitados que dan cuenta de sus actividades de operación de la contraloría social, a través de los mecanismos que para tales fines se establecieron en la entidad.
El Coordinador del Comité de Contraloría Social deberá resguardar en su centro de trabajo, un expediente copia fiel del original, con la documentación e información que respalda el desarrollo de sus actividades de operación en la contraloría social, debidamente firmados por las instancias correspondientes.

# Instructivo Acta de Constitución del Comité de Contraloría Social Directores y docentes

Indispensable colocar todos los datos que se piden del coordinador.

No es necesario recabar la firma del servidor público que recibe el acta



**Marissa Ballesteros García**

Nombre completo y firma del(la) Coordinador (a) del Comité de Contraloría Social de la escuela

Nombre completo, cargo y firma del Servidor Público representante de la Instancia Ejecutora

**Notas:**

Entregar este formato debidamente llenado y firmado al Servidor Público que le informaron a usted.

Los Servidores Públicos encargados deberán entregar un acta original la cual deberá contener una clave de registro del comité de contraloría social, el cual será entregado al Coordinador del Comité de Contraloría Social de la escuela beneficiada.

Enlace Normativo de Contraloría Social

Lic. Daniel Ramírez Morales (Correo electrónico institucional:  
enlacedgdc.contraloriasocial@nube.sep.gob.mx)

Enlace Estatal de Contraloría Social

**LIC. CESAR ISAIAS JAUREGUI CHAVÉZ**  
Correo: [contraloria.social@aefcm.gob.mx](mailto:contraloria.social@aefcm.gob.mx)

Se colocará el nombre completo del Enlace Estatal de Contraloría Social, su correo electrónico.

# MÓDULO OPERACIÓN

---

**Recepción, presentación y seguimiento a quejas, denuncias y sugerencias**



CONTRALORÍA  
SOCIAL

# Mecanismo de quejas, denuncias y sugerencias Instancia Ejecutora

Buzón electrónico para recibir quejas, denuncias y sugerencias

**[quejas.denunciacorrupcion@aefcm.gob.mx](mailto:quejas.denunciacorrupcion@aefcm.gob.mx)**



## Presentación de quejas, denuncias y sugerencias

### Datos que el beneficiario debe presentar en la queja, denuncia y sugerencia

El beneficiario que desee presentar una queja denuncia o sugerencia deberá considerar la siguiente información en su escrito:

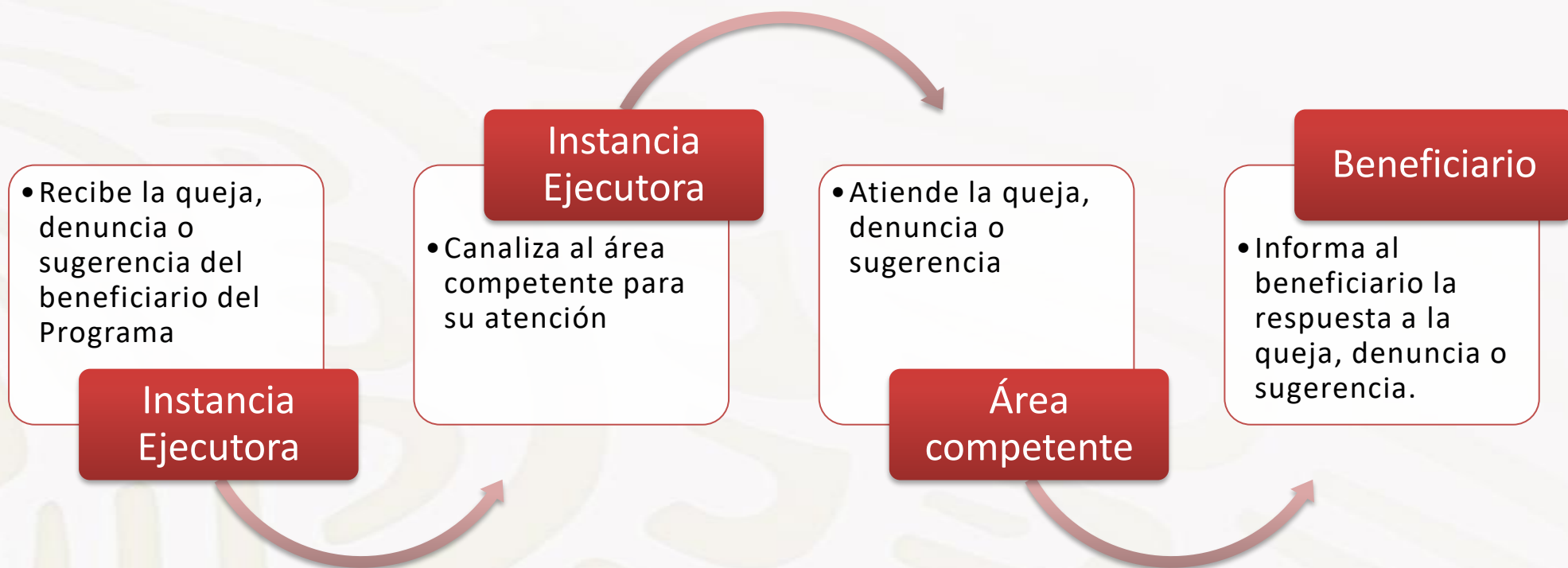
- Nombre de la escuela, CCT y turno.
- Nombre y/o número de registro del Comité que manifiesta la queja, denuncia o sugerencia
- Datos de quien presenta la queja, denuncia o sugerencia (domicilio, teléfono y/o correo electrónico) y en su caso, precisar si es anónima.
- Nombre del Programa Federal del que se trata.
- Precisar si hay servidores o servidoras públicas involucrados.
- Precisar si existen testigos que hayan presenciado los hechos.
- Presentar evidencia en caso de tenerla, como fotos, video, correos electrónicos, entre otros.
- Descripción del asunto y narración de la queja, denuncia o sugerencia, preferentemente detallada de manera cronológica, describiendo los hechos, fechas, actores involucrados y evidencias en caso de tenerlas. El domicilio o lugar donde sucedió el acto que presente denunciar, o en la que se considera la aplicación de la sugerencia.

## Recepción de quejas, denuncias y sugerencias

### Datos del acuse de la queja, denuncia y sugerencia

- Clave de registro de la queja, denuncia o sugerencia que se compone de: (siglas del programa-la primera letra de la incidencia; Queja, Denuncia, Sugerencia-número consecutivo. Ejemplo:  
PRONI-Q-001
- Fecha de presentación de la queja, denuncia o sugerencia
- Nombre de la escuela, CCT y turno
- Datos de quien presenta la queja, denuncia o sugerencia (domicilio, teléfono y/o correo electrónico) a fin de que mediante esos datos se le notifique la resolución de su queja, denuncia o sugerencia
- Nombre del Programa y descripción de la queja, denuncia o sugerencia, preferentemente detallada de manera cronológica, describiendo los hechos, fechas, actores involucrados y evidencias en caso de tenerlas
- Fecha probable de respuesta a la queja, denuncia o sugerencia
- Nombre y cargo de la persona que recibe la queja, denuncia o sugerencia

# Proceso de atención a quejas, denuncias y sugerencias



# MÓDULO OPERACIÓN

---

**Reuniones e informes a beneficiarios**



**CONTRALORÍA  
SOCIAL**



## Reuniones e informes a beneficiarios

Las reuniones se convocarán de manera virtual y consistirán en dotar de información relevante del Programa o Contraloría Social a los integrantes de los Comités.

La convocatoria de las reuniones se llevará a través de correo electrónico donde se señalará la liga de acceso a la reunión.

Las reuniones se llevarán a cabo a través de plataformas digitales para evitar la concentración de personas.

Al finalizar la reunión se levantará una nota informativa

La información presentada en la reunión se compartirá con los participantes a través de correos electrónicos.

La reunión será grabada y se pasará lista a través del chat de la reunión.

---

# **MÓDULO SEGUIMIENTO**

---

## **Sistema Informático de Contraloría Social**

**Usuarios**  
**Módulos**  
**Criterios de captura**  
**Resultados**



**CONTRALORÍA  
SOCIAL**

## **Sistema informático de Contraloría Social (SICS)**

Sistema informático diseñado y administrado por la Secretaría de la Función Pública con la finalidad de controlar el registro de los Comités de Contraloría Social y las actividades que realizan, así como, de las Instancias Ejecutoras. En dicho sistema se almacena la información de las acciones realizadas por la Instancia Ejecutora y los beneficiarios a través de los Comités de Contraloría Social

## **Usuarios**

El acceso al SICS lo otorga la Instancia Normativa a la Instancia Ejecutora. Para lo anterior, la Instancia Ejecutora designa un servidor público como responsable de la captura de información.

## **Criterios de captura**

Los criterios de capturas se definen por estrategia de cada programa y son compartidas en las reuniones de capacitación de servidores públicos.

## **Resultados**

Los resultados de Contraloría Social son retomados del SICS para posteriormente publicarlos en la página de la Secretaría de la Función Pública.

---

## Módulos

**Documentos normativos:** En este modulo se pueden consultar y descargar los documentos normativos vigentes del ejercicio fiscal.

**PETCS:** Una vez que la Instancia Normativa valida el programa de trabajo, la Instancia Ejecutora se captura en el SICS.

**Apoyos:** Las obras, apoyos y servicios del Programa Federal se captura en el SICS definiendo el monto que cada comité vigila.

**Materiales:** Se reportan los materiales de difusión y capacitación entregados a los beneficiarios y se registran las capacitaciones llevadas a cabo con dichos beneficiarios.

**Comités:** Se captura la información recopilada en cada Acta de Constitución del Comité de Contraloría Social.

**Informes:** Se captura la información recopilada en cada Informe del Comité de Contraloría Social.

---

*¡Gracias!*



CONTRALORÍA  
SOCIAL

