

---

**Unidad de Asistencia e Integración Social**  
**Dirección General de Integración Social**

**Guía Operativa de Contraloría Social 2017**

**PROGRAMA DE SERVICIOS DE ASISTENCIA SOCIAL INTEGRAL**  
**(Programa Presupuestario E040)**



## CONTENIDO

<b>I. GLOSARIO DE TÉRMINOS Y SIGLAS .....</b>	<b>3</b>
<b>II. INTRODUCCIÓN .....</b>	<b>5</b>
<b>III. ELABORACIÓN DEL PROGRAMA ESTATAL DE TRABAJO DE CONTRALORÍA SOCIAL. (PETCS).....</b>	<b>7</b>
<b>IV. CONSTITUCIÓN Y REGISTRO DE LOS COMITÉS DE CONTRALORÍA SOCIAL.....</b>	<b>8</b>
<b>V. DISEÑO DE LAS ACTIVIDADES DE DIFUSIÓN .....</b>	<b>9</b>
<b>VI. CAPACITACIÓN A LOS RESPONSABLES DE LAS INSTANCIAS EJECUTORAS RESPONSABLES E INTEGRANTES DE LOS COMITES DE CONTRALORIA SOCIAL.....</b>	<b>11</b>
<b>VII. ASESORÍA A LOS INTEGRANTES DE LOS COMITÉS. ....</b>	<b>12</b>
<b>VIII. PROCEDIMIENTO PARA LA CAPTURA EN EL SICS.....</b>	<b>12</b>
<b>IX. MECANISMOS PARA LA CAPTACIÓN, INVESTIGACIÓN Y ATENCIÓN DE QUEJAS Y DENUNCIAS.....</b>	<b>14</b>

## I. GLOSARIO DE TÉRMINOS Y SIGLAS

**Actividades de Operación Contraloría Social.-** Son aquellas que realizan los beneficiarios de los programas de desarrollo social a cargo de las dependencias y entidades de la Administración Pública Federal, encaminadas al seguimiento, supervisión y vigilancia de dichos programas.

**Actividades de Promoción de Contraloría Social.-** Son aquellas que realizan los servidores públicos de la Administración Pública Federal, de las entidades federativas y de los municipios o alcaldías de la Ciudad de México, así como las organizaciones de la sociedad civil y las instituciones académicas para que los beneficiarios de los programas de desarrollo social lleven a cabo sus actividades de Contraloría Social. Estas actividades consisten en: entrega y difusión de información, otorgamiento de capacitación y asesoría, recopilación de informes, captación y atención a quejas y denuncias, así como seguimiento de los resultados en materia de contraloría social.

**Beneficiarios.** - Niñas, Niños y Adolescentes de 7 a 18 años; Adultos Mayores de 60 años; Personas con discapacidad, todos sujetos de asistencia social.

**Informe del Comité de Contraloría Social.** - Documento en el que el Comité de Contraloría Social (CCS), reporta los resultados de las actividades de Contraloría Social.

**Campamento Recreativo.** - Establecimiento en el cual se brindan servicios de recreación y atención integral a personas sujetas de asistencia social.

**Centros Gerontológicos.** - Establecimiento en el cual se brinda atención integral (médica, social, psicológica, nutricional) a las personas de 60 años y más.

**Comité de Contraloría Social (CCS).**- Es la forma de organización social constituida por los beneficiarios del Programa de Servicios de Asistencia Social Integral, a cargo del Sistema Nacional para el Desarrollo Integral de la Familia, con la finalidad de realizar procedimientos vinculados a la operación de la Contraloría Social, mediante el seguimiento, supervisión y vigilancia de la ejecución de dicho programa; así como del cumplimiento de las metas y acciones para la correcta aplicación de los recursos asignados al mismo.

**Contraloría Social (CS).** - Es una práctica de transparencia y rendición de cuentas mediante la participación de la sociedad de manera organizada, en la cual se supervisa y vigila que los recursos federales otorgados en el marco del Programa de Servicios de Asistencia Social Integral.

**Dirección General de Integración Social.** - Instancia Coordinadora de los Componentes de Campamentos Recreativos y Centros Gerontológicos del Programa de Servicios de Asistencia Social Integral.

**Instancias Ejecutoras.** - Campamentos Recreativos y Centros Nacionales Modelo de Atención, Investigación y Capacitación Gerontológica (Centros Gerontológicos) que presten servicios en el marco del Programa.

**Instancia Normativa.** - Unidad de Asistencia e Integración Social (UAIS).

**Localidad o Entidad Federativa.** - La circunscripción territorial en la que se aplica el Programa de Servicios de Asistencia Social Integral.

**Órgano Interno de Control en el Sistema Nacional DIF (OIC).** - Dependencia de la Administración Pública Federal, encargada del control y fiscalización de la gestión pública, mediante una cultura de transparencia, rendición de cuentas y desempeño eficiente en el Sistema Nacional para el Desarrollo Integral de la Familia, actuando como agente de cambio a fin de garantizar la probidad, eficiencia y eficacia en el uso de los recursos públicos asignados.

**Órganos Estatales de Control (OEC).** - Dependencia de las administraciones públicas de los gobiernos estatales y de la Ciudad de México, que tienen a su cargo las atribuciones en materia de control y fiscalización de la gestión pública.

**Programa Federal.** - Programa de desarrollo social a cargo de alguna dependencia o entidad de la Administración Pública Federal.

**Programa de Servicios de Asistencia Social Integral (PSASI).**- Programa de Servicios de Asistencia Social Integral (programa presupuestario E040) que constituye uno de los instrumentos para contribuir a la atención de las necesidades de la población sujeta de asistencia social, mediante cuatro componentes: 1.- Centros de Asistencia Social para Niñas, Niños y Adolescentes y Centros Gerontológicos; 2.- Centros de Rehabilitación; 3.- Campamentos Recreativos y; 4.- Centro Nacional Modelo de Atención, Integración y Capacitación para el Desarrollo Comunitario "Tlazocihualpilli".

**Programa Anual de Trabajo de Contraloría Social (PATCS).** - Programa elaborado por la Instancia Normativa, en el que se establecen las actividades, los responsables, la unidad de medida, las metas y el calendario de ejecución para promover la Contraloría Social.

**Programa Estatal de Trabajo de Contraloría Social (PETCS).** - Documento conformado por las actividades de promoción de Contraloría Social que elabora y lleva a cabo la Instancia Ejecutora, entre las que destacan el seguimiento a las actividades del programa, la definición de la unidad de medida, las metas de cada actividad, y la calendarización de fechas para cada una de las actividades.

**Quejas y Denuncias.** - Manifestaciones realizadas por los beneficiarios de los programas federales de desarrollo social o población en general, sobre la probable deficiente aplicación y ejecución de los programas o sobre hechos inadecuados; relacionados con dicho programa.

**Secretaría de la Función Pública (SFP).**- Dependencia del Poder Ejecutivo Federal, que, a través de la Unidad de Operación Regional y Contraloría Social, tiene entre sus atribuciones asesorar a las dependencias y las entidades, así como a otros ejecutores de recursos federales en las acciones de contraloría social. Asimismo, es la encargada de establecer, coordinar y promover las estrategias para la implementación de la contraloría social en programas con recursos federales, así como dar seguimiento a su operación y evaluar el impacto de su aplicación.

**Sistema Informático de Contraloría Social (SICS).**- Plataforma web diseñada y administrada por la Secretaría de la Función Pública, que tiene como propósito captar y procesar información que permita dar seguimiento a las acciones de Contraloría Social.

**Sistema Nacional para el Desarrollo Integral de la Familia (SNDIF).**- Organismo Público Descentralizado con personalidad jurídica y patrimonio propio, coordinador del Sistema Nacional de Asistencia Social Pública y Privada.

**Unidad de Asistencia e Integración Social (UAIS).**- Instancia Normativa del Programa de Servicios de Asistencia Social Integral (E40) adscrita al Sistema Nacional para el Desarrollo Integral de la Familia.

## II. INTRODUCCIÓN

El Gobierno Federal tiene entre sus propósitos, promover que la sociedad contribuya en el control, vigilancia y supervisión del manejo de los recursos públicos federales, a través de la participación ciudadana y de los beneficiarios con la finalidad de transparentar el quehacer de la Administración Pública Federal.

La Secretaría de la Función Pública (SFP), a través de la Unidad de Operación Regional y Contraloría Social, coordina y promueve las estrategias para la implementación de acciones de contraloría social en los programas federales y da seguimiento a éstas, con apoyo de las Instancias Normativas de los Programas, de los Órganos Internos de Control de las dependencias y entidades de la Administración Pública Federal a cargo de Programas Federales y de los Órganos Estatales de Control de las Entidades Federativas, en este último caso, conforme a los instrumentos de coordinación correspondiente.

Los programas a cargo del Sistema Nacional para el Desarrollo Integral de la Familia (SNDIF), se alinean a la Meta Nacional Un México Incluyente, dentro de estos, el Programa de Servicios de Asistencia Social Integral constituye uno de los instrumentos para contribuir a la atención de las necesidades de la población sujeta de asistencia social, a través de la operación de cuatro componentes:

1. Centros de Asistencia Social a Niñas, Niños y Adolescentes y Centros Gerontológicos.
2. Centros de Rehabilitación.
3. Campamentos Recreativos.
4. Centro Nacional Modelo de Atención, Integración y Capacitación para el Desarrollo Comunitario "Tlazocihualpilli".

En este contexto, es pertinente establecer que las acciones de Contraloría Social del Programa E040, en el presente año, se llevarán a cabo en el componente de Campamentos Recreativos y Centros Nacionales Modelo de Atención, Investigación y Capacitación Gerontológica (Centros Gerontológicos), en consideración a que los otros dos componentes, presentan diversos aspectos que implican problemáticas operativas y que deberán abordarse para estar en posibilidad de realizar las acciones de Contraloría Social.

De acuerdo a lo anterior, se da continuidad a las acciones de Contraloría Social en Campamentos Recreativos y se llevarán a cabo acciones de primera vez en el componente de Centros Nacionales, Modelo de Atención, Investigación y Capacitación Gerontológica "Arturo Mundet" y "Vicente García Torres" (Centros Gerontológicos).

En el componente denominado Centro Nacional Modelo de Atención, Integración y Capacitación para el Desarrollo Comunitario "Tlazocihualpilli", es pertinente establecer que no se está en posibilidad de realizar acciones de Contraloría Social debido a que este Centro opera como un concentrador de servicios comunitarios y dichos servicios se integran en otros programas (p.j. lechería, unidad básica de rehabilitación, lavaderos comunitarios, entre otros).

El componente de Centros de Rehabilitación, no está en posibilidades de implementar Contraloría Social en los Centros de Rehabilitación a nivel nacional ya que en algunos de éstos existen aspectos técnicos y operativos que no ofrecen las condiciones óptimas para realizar las acciones de Contraloría Social en el presente ejercicio fiscal. Uno de estos aspectos consiste en que en la mayoría de éstos operan recursos humanos y financieros estatales que habrán de conjuntarse para realizar las acciones en un mediano plazo.

El Sistema Nacional para el Desarrollo Integral de la Familia (SNDIF), a través de la Unidad de Asistencia e Integración Social (UAIS) en su carácter de instancia normativa, instrumenta las actividades que determina la Secretaría de la Función Pública (SFP) para promover y garantizar la correcta operación de Contraloría Social en el Programa de Servicios de Asistencia Social Integral (E040), conjuntamente con la Dirección General de Integración Social (DGIS), como instancia coordinadora del componente de Campamentos Recreativos y de los Centros Gerontológicos del Programa E040, en cumplimiento a las disposiciones de la Ley General de Desarrollo Social, su Reglamento y a los Lineamientos para la Promoción y Operación de la Contraloría Social en los Programas Federales de Desarrollo Social, publicados en el Diario Oficial de la Federación el 28 de octubre de 2016.

El componente de Campamentos Recreativos del Programa, tiene el objetivo de promover el desarrollo de capacidades y habilidades intelectuales, físicas, morales y socio afectivas entre los diferentes grupos sujetos de asistencia social, a través de la vivencia de actividades recreativas durante cinco días de estancia en los Campamentos Recreativos.

Los Campamentos Recreativos, a través de sus siete sedes (Aguascalientes, Guanajuato, Guerrero, Nayarit, Quintana Roo, Sinaloa y Veracruz), proporcionan hospedaje, alimentación, actividades recreativas, deportivas, culturales y de esparcimiento a grupos que por sus condiciones de vulnerabilidad y/o marginalidad, no tienen acceso a lugares de esparcimiento y socialización en donde desarrollarse favorablemente. Asimismo, los beneficiarios cuentan con un seguro durante su estancia en el Campamento Recreativo.

Los servicios otorgados a través del componente de Campamentos Recreativos del Programa de Servicios de Asistencia Social Integral se enlistan a continuación:

- ✓ Proporciona de manera gratuita durante el periodo autorizado el servicio de hospedaje y alimentación (equivalente a 5 días y 4 noches con 12 raciones por persona), para los integrantes de la delegación visitante.
- ✓ Coordinación de las actividades recreativas, deportivas, culturales y de esparcimiento que se realicen durante la estancia del grupo.
- ✓ Proporciona un seguro a los integrantes de la delegación visitante durante su estancia en el Campamento Recreativo.

Los Centros Nacionales Modelo de Atención, Investigación y Capacitación Gerontológica (Centros Gerontológicos), se encuentran ubicados en la Ciudad de México, donde la población objetivo son adultos mayores de 60 años y más, ofreciendo los siguientes servicios en las modalidades:

1. Programa de día, es en el cual el adulto mayor sólo asiste al Centro Gerontológico por unas horas y durante su estancia se le ofrece el servicio de alimentación, atención médica y terapia ocupacional.
2. Programa de residencia, en el cual el adulto mayor, por sus condiciones de vulnerabilidad, se tiene que quedar en el Centro Gerontológico en donde se le ofrecen los siguientes servicios durante los 365 días del año:
  - ✓ Atención médica.
  - ✓ Enfermería.
  - ✓ Psicología.
  - ✓ Gericultura.
  - ✓ Terapia ocupacional.
  - ✓ Nutricional.
  - ✓ Trabajo social.

La Guía Operativa de Contraloría Social, es el instrumento elaborado por las dependencias y entidades de la Administración Pública Federal, en este caso el Sistema Nacional para el Desarrollo Integral de la Familia, a través de la Unidad de Asistencia e Integración social (UAIS) y de la Dirección General de Integración Social, en el que se señalan los procedimientos que deben seguir las Instancias Ejecutoras con base en el Esquema de Contraloría Social, quienes son las responsables de instrumentar las acciones de Contraloría Social, para que los beneficiarios cuenten con las bases necesarias para realizar las acciones de control y vigilancia en relación de los servicios otorgados por los Campamentos Recreativos y los Centros Nacionales Modelo de Atención, Investigación y Capacitación Gerontológica (Centros Gerontológicos), contribuyendo así a una operación eficiente y transparente.

El objetivo de esta Guía Operativa es establecer los procedimientos para:

- ✓ Implementar y promover los mecanismos de participación social para el seguimiento y monitoreo de los servicios otorgados que permitan verificar y validar la ejecución eficiente del PSASI.
- ✓ Vincular la operación de Contraloría Social entre la Instancia Normativa, la Instancia Coordinadora del Componente Campamentos Recreativos y de los Centros Nacionales Modelo de Atención, Investigación y Capacitación Gerontológica (Centros Gerontológicos), y las Instancias Ejecutoras, coordinando los esfuerzos y recursos orientados a favorecer la participación social, en la prestación de los servicios del programa.
- ✓ Registrar la información sobre las actividades y resultados de la Contraloría Social.
- ✓ Ayudar a la prevención de irregularidades, actos de corrupción y subutilización de los recursos públicos, durante la ejecución del Programa.

En este contexto, las Instancias Ejecutoras deberán llevar a cabo los siguientes procedimientos, con la finalidad de dar cumplimiento a las acciones de la Contraloría Social:

1. Elaboración de un Programa Estatal de Trabajo de Contraloría Social (considerando lo contenido en el Programa Anual de Trabajo de Contraloría Social).
2. Diseño de las Actividades de Difusión.
3. Elaboración de Fichas Informativas.
4. Constitución y Registro de los Comités de Contraloría Social.
5. Capacitación y asesoría a los Comités de Contraloría Social.
6. Captación, Investigación y Canalización de Quejas y Denuncias.
7. Registro y Seguimiento a las actividades de Promoción y Operación de la Contraloría Social, así como los resultados de Contraloría Social.

### III. ELABORACIÓN DEL PROGRAMA ESTATAL DE TRABAJO DE CONTRALORÍA SOCIAL. (PETCS)

#### Origen y Concepto.

El Programa Estatal de Trabajo de Contraloría Social (PETCS) deriva del Programa Anual de Trabajo de Contraloría Social (PATCS), elaborado por la Instancia Normativa en el que se establecen las actividades de promoción de Contraloría Social.

#### Responsables.

Los servidores públicos que para tal efecto designen oficialmente los Campamentos Recreativos y los Centros Nacionales Modelo de Atención, Investigación y Capacitación Gerontológica (Centros Gerontológicos).

#### Principales Aspectos.

Para la elaboración del Programa Estatal de Trabajo, las Instancias Ejecutoras, deberán contemplar los siguientes pasos:

- ✓ A partir del Programa Anual de Trabajo de Contraloría Social (PATCS) se elaborará el PETCS, donde se indicarán las actividades a realizar por apartados (planeación, promoción y seguimiento), los responsables de su ejecución, las unidades de medida y metas; así como la calendarización de fechas para su cumplimiento.
- ✓ Las Instancias Responsables no podrán eliminar actividades establecidas por la Instancia Normativa en el PATCS.
- ✓ La Instancia Normativa, a través de la DGIS, deberá contar con una copia de los PETCS, de cada Instancia Ejecutora, para realizar el seguimiento a las actividades.

### PRINCIPALES ACTIVIDADES DE LAS INSTANCIAS NORMATIVA Y COORDINADORA DE LOS COMPONENTES DE CAMPAMENTOS RECREATIVOS Y DE LOS CENTROS NACIONALES MODELO DE ATENCIÓN, INVESTIGACIÓN Y CAPACITACIÓN GERONTOLÓGICA (CENTROS GERONTOLÓGICOS) (UAIS/DGIS).

#### Planeación:

- ✓ Nombrar al responsable y enlace de las actividades de CS ante a la SFP.
- ✓ Elaborar y proponer ante la SFP los instrumentos para la realización de las actividades de Contraloría Social, Esquema de Contraloría Social, Guía de Contraloría social, Programa Anual de Trabajo de Contraloría Social y Anexos de los documentos anteriormente mencionados.
- ✓ Elaborar y diseñar material o contenido de las actividades de difusión que utilizarán las Instancias Ejecutoras, e incorporarlo al Sistema Informático de Contraloría Social.
- ✓ Incorporar al Sistema Informático de Contraloría Social los documentos validados de la Unidad de Operación Regional de Contraloría Social de la Secretaría de la Función Pública (Esquema, Guía Operativa y Programa Anual de Trabajo –considerando sus Anexos-).
- ✓ Establecer la coordinación con las Instancias Responsables (ejecutoras) que participan en el componente del Programa, para acordar lo referente a Contraloría Social.
- ✓ Solicitar a las instancias Responsables (ejecutoras) la designación del Enlace de Contraloría Social.

#### Promoción:

- ✓ Difundir la forma de operación de CS para las Instancias Responsables (ejecutoras).

- ✓ Enviar por correo electrónico a las Instancias Ejecutoras la Guía Operativa, Esquema de Contraloría Social y el PATCS.
- ✓ Solicitar la SFP asesoría para los servidores públicos que realicen funciones de CS.
- ✓ Capacitar y/o asesorar a las Instancias Responsables (ejecutoras).

**Seguimiento:**

- ✓ Monitorear la operación de Contraloría Social y analizar los resultados, con el propósito de proyectar acciones de mejora.
- ✓ Realizar el Informe Final para su entrega ante la Secretaría de la Función Pública.

**PRINCIPALES ACTIVIDADES DE LA INSTANCIA RESPONSABLE (EJECUTORA).**

**Planeación:**

- ✓ Designar oficialmente al responsable que fungirá como Enlace de Contraloría Social.
- ✓ Ejecutar el PATCS.
- ✓ Elaborar y ejecutar el PETCS.
- ✓ Constituir Comités de Contraloría Social.
- ✓ Coordinar con las Instancias Normativa y Coordinadora del Componente Campamentos Recreativos y de los Centros Nacionales Modelo de Atención, Investigación y Capacitación Gerontológica (Centros Gerontológicos), los trabajos relacionados con CS.

**Promoción:**

- ✓ Capturar actas de registro de los CCS en el Sistema Informático de Contraloría Social (SICS).
- ✓ Difundir a los CCS la información del Programa y de los mecanismos de Contraloría Social, así como de los servicios ofrecidos en los Campamentos Recreativos y en los Centros Nacionales Modelo de Atención, Investigación y Capacitación Gerontológica (Centros Gerontológicos).
- ✓ Capacitar y asesorar en materia de Contraloría Social a los integrantes del CCS.
- ✓ Orientar a los CCS en el llenado de los formatos para CS.

**Seguimiento:**

- ✓ Capturar en el SICS:
  - Actas de registro de los CCS (Anexo II).
  - Minutas de las reuniones de los CCS (Anexo III).
  - Los reportes de capacitación y asesoría a los CCS elaborados por los responsables designados por las Instancias Responsables (ejecutoras).
  - Las actividades de difusión, capacitación, asesoría y promoción de Contraloría Social.
  - Los contenidos, informes, minutas de reunión de los CCS, listas de asistencia.
- ✓ Dar seguimiento a las quejas y denuncias presentadas, si es el caso.
- ✓ Analizar los resultados de la Contraloría Social y plantear acciones de mejora.

**IV. CONSTITUCIÓN Y REGISTRO DE LOS COMITÉS DE CONTRALORÍA SOCIAL.**

Para la constitución de los Comités de Contraloría Social (CCS), la Instancia Responsable (ejecutora) organizará una reunión al inicio de la ejecución del Programa. En este marco, la Instancia Responsable (ejecutora) constituirá un CCS trimestral, en cada uno de los Campamentos Recreativos y un Comité anual en cada uno de los Centros Nacionales Modelo de Atención, Investigación y Capacitación Gerontológica (Centros Gerontológicos). Para su constitución y registro, el responsable asignado deberá tomar en cuenta los siguientes pasos:

- A) Definir, de acuerdo a la operación del PSASI a los servidores públicos que asumirán la responsabilidad de convocar a los beneficiarios para la constitución de los Comités.
- B) Señalar los medios que se utilizarán para convocar a servidores públicos y a beneficiarios directos.
- C) Convocar a los servidores públicos que deban asistir a la constitución de los CCS.
- D) La Instancia Ejecutora proporcionará al CCS la información sobre la operación del programa federal, así como la relaciona con el ejercicio de sus actividades.



- E) Comentar a los beneficiarios del PSASI en los Campamentos Recreativos y en los Centros Nacionales Modelo de Atención, Investigación y Capacitación Gerontológica (Centros Gerontológicos), lo siguiente:
  - a. Deberán constituir el Comité de Contraloría Social, y elegirán por mayoría de votos a los integrantes del mismo, lo cual se hará constar por escrito, buscando el mismo número de hombres y de mujeres, en caso de no ser posible, explicar las razones por escrito en el documento de constitución.
  - b. El número de integrantes del CCS será con un mínimo de cinco personas.
  - c. Los integrantes del CCS deberán pertenecer al conjunto de beneficiarios.
- F) En caso de que la comunidad cuente con una organización formal comunitaria, como son: junta de colonos, comités comunitarios, vocal de control y vigilancia u otra forma, se extenderá la invitación para conformar el CCS a partir de dicha organización y formalizar su registro.
- G) Invitar a los beneficiarios a postularse o elegir a las personas para conformar el CCS. Iniciar y dar apoyo al proceso de votación.
- H) Formalizar la conformación del CCS de los servicios recibidos en el marco del PSASI, a través del Acta de Registro de CCS (Anexo II), el cual deberá contener: fecha de constitución del comité de Contraloría Social, la circunscripción que representa el comité de CS, nombre del programa federal, ejercicio fiscal, representación y domicilio legal del CCS, nombre de los beneficiarios que acordaron la constitución del comité (lista de asistencia), que se promovió la integración del comité de manera equitativa entre hombre y mujeres, que en la elección de CCS se realizó por mayoría de voto y los datos de identificación de los beneficiarios elegidos como integrantes del comité y la documentación que acredite la calidad de beneficiario; los instrumentos y mecanismos que utilizara el CCS para el ejercicio de sus actividades y se deberá mencionar en el acta que el CCS la asume como escrito libre para solicitar su registro ante el programa.
- I) Apoyar y asesorar a los Comités de Contraloría Social en el llenado del Acta de Registro.
- J) Cada comité que se constituya, se deberá registrar en el Sistema Informático de Contraloría Social (SICS) con base en la información vertida en el Acta de Registro de Comité en un plazo no mayor a los 10 días hábiles posteriores a la fecha de constitución. El sistema asignará un número consecutivo por cada comité constituido en cada campamento y centro gerontológico y emitirá la constancia de registro la cual deberá ser entregada a los CCS.
- K) Verificar que todos los integrantes del Comité de Contraloría Social sean beneficiarios de los servicios que otorgan los Campamentos Recreativos y los Centros Gerontológicos, o en su caso, serán representados por sus padres, tutor o coordinador de grupo.
- L) Solicitar información a servidores públicos sobre algún tema de particular interés. (Anexo VIII).

En la reunión de constitución de comités de Contraloría Social se encontrarán los servidores públicos de la Instancia Responsable (ejecutora) y los beneficiarios los cuales acordarán la constitución del Comité de Contraloría Social.

La Instancia Responsable (ejecutora) en la reunión de inicio de la ejecución del programa, en donde se constituyen los comités de contraloría social verificará que los integrantes del CCS tengan calidad de beneficiarios. En el caso de que alguno de los integrantes no tenga carácter de beneficiario, la Instancia Responsable deberá informarlo inmediatamente al Comité, a efecto de que se aclare o elija un nuevo integrante, debiendo formular un nuevo escrito de solicitud de registro.

La calidad de un integrante de Comité se pierde por: muerte del integrante; separación voluntaria, mediante escrito dirigido a los miembros del comité; acuerdo del CCS tomado por mayoría de votos; acuerdo de la mayoría de los beneficiarios y pérdida de carácter de beneficiario, para lo cual del CCS designará de entre los beneficiarios al integrante sustituto y lo hará de conocimiento por escrito-mediante el Acta de Sustitución de Integrante del Comité de Contraloría Social (Anexo VI) a la Instancia Responsable (ejecutora), para que verifique su calidad de beneficiario y de ser procedente, se deberán registrar como miembro del Comité en el SICS, y expedir la constancia del registro con la actualización correspondiente a fin de mantener actualizada la información relativa a los integrantes que conforman los CCS.

## V. DISEÑO DE LAS ACTIVIDADES DE DIFUSIÓN.

Los responsables designados por las Instancias Responsables (ejecutoras) , elaborarán las actividades de difusión en el que definirán los medios que utilizarán para dar a conocer a los beneficiarios del Programa Federal e integrantes del Comité de Contraloría Social (CCS), información relacionada con la operación del PSASI en los Campamentos Recreativos y en los Centros Nacionales Modelo de Atención, Investigación y Capacitación Gerontológica (Centros Gerontológicos), a fin de garantizar su efectividad en cuanto a la oportunidad de los mensajes, la utilización de los medios, cobertura y un lenguaje que favorezca la recepción de los contenidos y la respuesta activa de la población.

Asimismo, expondrá todo lo concerniente a las actividades de Contraloría Social, respecto a la actuación Gubernamental, con la finalidad de que puedan ejercer funciones de vigilancia, seguimiento y supervisión, previendo actos de corrupción y cerciorándose del cumplimiento de los servicios de los componentes: Campamentos Recreativos y Centros Gerontológicos del PSASI, en términos de legalidad, calidad, eficiencia, eficacia y honradez.

La difusión se realizará por las Instancias Responsables (ejecutoras), a través de: folletos, trípticos, fichas informativas, páginas de internet, entre otros.

El material de difusión de las acciones de contraloría social del PSASI podrá incluir información de:

- ✓ Programa de Servicios de Asistencia Social Integral.
- ✓ Servicios que otorgan los Campamentos Recreativos y los Centros Gerontológicos.
- ✓ Lineamientos para la promoción y operación de la Contraloría Social en los programas federales de desarrollo social, publicados en el Diario Oficial de la Federación el 28 de octubre de 2016.
- ✓ Cuaderno de Trabajo de Contraloría Social.
- ✓ Ficha informativa del PSASI.
- ✓ Tríptico de contraloría social del PSASI.
- ✓ Directorio de los servidores públicos de la Instancia Normativa, de la Instancia Coordinadora de Campamentos Recreativos y de los Centros Gerontológicos, de la Instancia Responsable (ejecutora) y de los Órganos de Control correspondientes (federales y estatales).

### Criterios Generales.

Los responsables en los Campamentos Recreativos y en los Centros Nacionales Modelo de Atención, Investigación y Capacitación Gerontológica (Centros Gerontológicos):

- Definirán el número y tipo de material utilizado (folletos, fichas informativas, páginas de internet, entre otros), en función del número de beneficiarios.
- Determinarán el número de etapas o los períodos en los que se realizará la distribución.

Algunos lemas que se recomiendan para utilizarse en los materiales de difusión del Programa son los siguientes:

**Lema Permanente: ¡Contraloría Social... una acción que da confianza!**

**Lema Adicional:** Puede ser como introducción, intermedia o desenlace para construir un mensaje, o la frase: **Trabajamos por la Asistencia Social "A los ojos de todos".**

Al conjunto de mensajes, palabras, ideas o conceptos elementales que destacan los atributos del PSASI a difundir, en los diferentes medios de comunicación utilizados, se incorporará ineludiblemente lo siguiente:

**Contraloría Social** es el mecanismo de participación de la sociedad en la vigilancia del ejercicio de los recursos públicos, para constituir una práctica de transparencia y rendición de cuentas coordinada por las instancias normativas de los programas sociales que reciben recursos federales.

### Contenido o Integración de las Actividades de Difusión.

Las Instancias Responsables -ejecutoras- (Campamentos Recreativos y Centros Nacionales Modelo de Atención, Investigación y Capacitación Gerontológica (Centros Gerontológicos), elaborarán las Actividades de Difusión con base en las características de la población objetivo y en el presupuesto asignado al componente del PSASI y contendrá la siguiente información:

- Características generales del PSASI.
- Características generales de los servicios que otorgan los Campamentos Recreativos y los Centros Nacionales Modelo de Atención, Investigación y Capacitación Gerontológica (Centros Gerontológicos).
- Tipos de servicios que ofrece en los Campamentos Recreativos y en los Centros Nacionales Modelo de Atención, Investigación y Capacitación Gerontológica (Centros Gerontológicos).
- Requisitos para la entrega de apoyos y servicios.
- Derechos y obligaciones de los beneficiarios.
- Población a la que va dirigido el programa.
- Instancia Normativa, Instancia Coordinadora de Campamentos Recreativos y Centros Gerontológicos, Instancias Ejecutoras del Programa Federal y Órganos de Control, así como información para su contacto.
- Medios institucionales para presentar quejas y denuncias.
- Procedimientos para realizar actividades de Contraloría Social.
- Las medidas para garantizar la equidad de género en la aplicación del PSASI y las medidas para la equidad de género en la constitución del Comité de Contraloría Social.

## VI. CAPACITACIÓN A LOS RESPONSABLES DE LAS INSTANCIAS RESPONSABLES (EJECUTORAS) E INTEGRANTES DE LOS COMITÉS DE CONTRALORÍA SOCIAL

La capacitación se llevará a cabo a través de una reunión programada por la Instancia Normativa (UAIS), a través de la Dirección General de Integración Social, a los responsables de CS de las Instancias Responsables –ejecutoras– (Campamentos Recreativos y Centros Gerontológicos). Los materiales de apoyo para la capacitación se publicarán en la página de Internet del Sistema Nacional DIF. Las Instancias Responsables (ejecutoras) replicarán la capacitación a los integrantes de los CCS, quienes podrán auxiliarse del OEC, y cuya finalidad será promover actividades de Contraloría Social, de conformidad con los Lineamientos para la Promoción y Operación de la Contraloría Social en los Programas Federales de Desarrollo Social; publicados en el Diario Oficial de la Federación el 28 de octubre de 2016.

La capacitación retomará los siguientes temas :



La instancia normativa dará asesoría a las instancia ejecutoras a través de:

1. Teleconferencias para dar a conocer las actividades de operación del programa de contraloría social y los procedimientos para realizar dichas actividades.
2. Internet durante todo el año fiscal lo cual ayudará a cumplir con las metas establecidas.
3. Llamadas telefónicas durante todo el año fiscal.

La Instancia Normativa, a través de la Dirección General de Integración Social, elaborará el plan de capacitación y asesoría, que incluirá el objetivo, la metodología y a los responsables de realizarlo.

Para la capacitación a los integrantes del CCS, las Instancias Responsables (ejecutoras) deberán tomar en cuenta los siguientes puntos:

- A. La capacitación se realizará mediante la impartición de talleres para informar sobre las actividades que deberán cumplirse, haciendo hincapié en la importancia de la participación de los beneficiarios de los servicios para que se haga el seguimiento y vigilancia correspondiente.
- B. Identificar previamente los servicios otorgados por los Campamentos Recreativos y por los Centros Gerontológicos, que le corresponderá a cada Comité vigilar, con la finalidad de proporcionarles la información referente, a través de una ficha informativa la cual deberá ser llenada por la Instancia Responsable –ejecutora- (Anexo I).
- C. Convocar a los integrantes de los Comités, para proporcionarles la capacitación (esta actividad se puede realizar en la reunión en la que se constituye y formaliza el registro del Comité o en una fecha posterior).
- D. Las Instancias Responsables (ejecutoras) retomarán la metodología de capacitación y asesoría diseñada por la Instancia Normativa, así como los materiales de apoyo a las mismas, los cuales podrán ser complementados con las propuestas de las Instancias Responsables (ejecutoras) quienes deberán entregar a los integrantes del Comité los materiales al momento de iniciar la capacitación:
  1. La ficha informativa que corresponda al Programa Federal.
  2. Cuaderno de Trabajo para el Comité de Contraloría Social, incluido como documento de apoyo.
  3. Solicitud de Información, (Anexo VIII), para que en cualquier momento puedan solicitar información al servidor público de manera directa sobre algún tema de particular interés.
- E. La capacitación y asesoría a los CCS deberá de impartirse en el lugar donde se ejecute el programa.
- F. Las capacitaciones deberán ser capturadas en el SICS, dentro de los 20 días hábiles posteriores a su ejecución, adjuntando la minuta de la reunión.

Durante la capacitación se deberá realizar un mayor énfasis en las siguientes actividades que realizarán los Comités de Contraloría Social.

- I. Solicitar a la Instancia Responsable (ejecutora) del programa la información pública relacionada con la operación del mismo;
- II. Vigilar que:
  - a) Se difunda información suficiente, veraz y oportuna sobre la operación del programa federal.
  - b) El ejercicio de los recursos públicos para las obras, apoyos o servicios sea oportuno, transparente y con apego a lo establecido en la normatividad aplicable.
  - c) Los beneficiarios del programa federal cumplan con los requisitos para tener ese carácter.
  - d) Se cumpla con los periodos de ejecución de las obras o de la entrega de los apoyos o servicios.
  - e) Exista documentación comprobatoria del ejercicio de los recursos públicos y de la entrega de las obras, apoyos o servicios.
  - f) El programa federal no se utilice con fines políticos, electorales, de lucro u otros distintos al objeto del programa federal.
  - g) El programa federal sea aplicado en un marco de igualdad entre mujeres y hombres.
  - h) Las autoridades competentes den atención a las quejas y denuncias relacionadas con el programa federal;
- III. Registrar en los informes, los resultados de las actividades de contraloría social realizadas, así como dar seguimiento a los mismos;
- IV. Recibir las quejas y denuncias sobre la aplicación y ejecución de los programas federales, recabar la información para verificar la procedencia de las mismas y, en su caso, presentarlas junto con la información recopilada a la representación federal o la entidad federativa o municipio encargado de la ejecución del programa federal, a efecto de que se tomen las medidas a que haya lugar, y

- V. Recibir las quejas y denuncias que puedan dar lugar al fincamiento de responsabilidades administrativas, civiles o penales relacionadas con los programas federales, así como turnarlas a las autoridades competentes para su atención.

## VII. ASESORÍA A LOS INTEGRANTES DE LOS COMITÉS.

La asesoría a los Comités de Contraloría Social será proporcionada por los servidores públicos designados por las Instancias Responsables (ejecutoras), con el propósito de que realicen adecuadamente sus funciones. Cabe mencionar que se deberán celebrar por lo menos dos reuniones con los miembros del CCS adicionales a las organizadas para la constitución del comité y para la entrega de los servicios en las cuales se levantará una minuta, que será firmada por los Comités de Contraloría Social y la Instancia Responsable (ejecutora), así como una lista de asistencia por cada una de las reuniones o asesorías con los integrantes del Comité de Contraloría Social, misma que deberá capturarse en el SICS; esta reuniones tendrán como finalidad promover que se realicen las actividades de CS, así como de expresar sus necesidades, opiniones, quejas, denuncias y peticiones.

La reunión con los beneficiarios de los Centro gerontológicos es complicada porque algunos de ellos ya padecen demencias, están en cuidados especiales donde el acceso es solo para personal médico. En Campamentos recreativos se complica por la operatividad de cada grupo.

## VIII. PROCEDIMIENTO PARA LA CAPTURA EN EL SICS

Los responsables designados por las Instancias Responsables (ejecutoras) emitirán reportes respecto a las actividades de promoción de Contraloría Social, así como de los resultados obtenidos de Contraloría Social del Programa de Servicios de Asistencia Social Integral en los Campamentos Recreativos y en los Centros Gerontológicos. En este sentido, los instrumentos a utilizar para monitorear el cumplimiento de las actividades son los siguientes:

- Programa Estatal de Trabajo.
- Programa Anual de Trabajo de Contraloría Social
- Ficha Informativa de Servicios (Anexo I).
- Acta de Registro de Comité de Contraloría Social (Anexo II).
- Minutas de Reunión de los Comités de Contraloría Social (Anexo III).
- Lista de Asistencia (Anexo IV).
- Informe del Comité de Contraloría Social (Anexo V).
- Acta de Sustitución de Integrante del Comité de Contraloría Social (Anexo VI).
- Quejas y Denuncias (Anexo VII).
- Solicitud de Información (Anexo VIII).

La responsabilidad de capturar las actividades de Contraloría Social en el Sistema Informático de Contraloría Social, así como de recopilar los anexos, recaerá en el o los responsable (s) designados por las Instancias Responsables (ejecutoras), quienes serán los encargados de enviar copia de la información a la Instancia Normativa por medio de la Dirección General de Integración Social de la Unidad de Asistencia e Integración Social, sito en Av. Insurgentes Sur No. 3700-B, Col. Insurgentes Cuicuilco, Deleg. Coyoacán, C.P. 04530, Ciudad de México.

La Instancia Normativa proporcionará por correo electrónico y oficio a las instancias Ejecutoras el Esquema de Contraloría Social, la Guía Operativa y el PATCS, a efecto de apoyar las actividades de promoción de la Contraloría Social en los programas federales y garantizar su cumplimiento. Así mismo, proporcionará las claves y contraseñas para el acceso al Sistema Informático de Contraloría Social a los enlaces de Contraloría Social, designados por la Instancia Responsable (ejecutora), quienes deberán registrar la información de contraloría social de acuerdo a los siguientes plazos:

Actividad	Plazo para capturar
Captura de los documentos validados, la estructura operativa, la distribución del presupuesto a vigilar y la distribución de los materiales de difusión y capacitación.	Durante de los 10 días hábiles siguientes a partir de la recepción del oficio de validación.

Captura de las actividades de capacitación y asesoría.	En un plazo no mayor a los 20 días hábiles posteriores a su ejecución.
Captura de las Actas de Registro de Comités.	En un plazo no mayor a los 10 días hábiles posteriores a su constitución.
Captura del contenido de los informes.	Durante los 10 días hábiles posteriores a la integración del comité o de la requisición del informe que corresponda. .
Captura de Minutas de Reuniones.	Durante los 10 días hábiles posteriores a la integración del comité o la celebración de reunión.

### Aplicación de Informe del Comité de Contraloría Social.

Los Enlaces de Contraloría Social deberán convocar a los Comités de Contraloría Social con la finalidad de llevar a cabo la aplicación del formato denominado “Informe del Comité de Contraloría Social”, de acuerdo a lo siguiente:

- **Informe del Comité de Contraloría Social:** Se deberá realizar el llenado del Informe del Comité de Contraloría Social, durante la estancia en el Campamento Recreativo y en los Centros Gerontológicos.

Una vez llevada a cabo la aplicación de “Informe del Comité de Contraloría Social”, en las que se plasmaron los resultados de las actividades desarrolladas, y una vez firmadas por el comité, serán recopiladas por el enlace de Contraloría Social, quien también deberá firmar las mismas.

Los enlaces de Contraloría Social de las Instancias Responsables (ejecutoras) apoyarán a los comités en la correcta aplicación de los informes, para que posteriormente sea realizada la captura en el SICS de acuerdo a los plazos establecidos.

En el caso de los Centros Gerontológicos se considera conveniente, aunque no es un servicio de una sola ocasión, realizar una operación igual a la de los campamentos recreativos, esto con la finalidad de homologar la operación en ambos tipos de Centros de Asistencia Social.

### IX. MECANISMOS PARA LA CAPTACIÓN, INVESTIGACIÓN Y ATENCIÓN DE QUEJAS Y DENUNCIAS.

Los CCS serán los encargados de captar las quejas y denuncias que los beneficiarios tengan sobre el PSASI en cada Campamento Recreativo y Centro Gerontológico. Una vez recibida la queja o denuncia, el responsable de su recepción se cerciorará que esté detallado el asunto que presenta, si cuenta con documentación probatoria, se anexará y proporcionará acuse de recibido al interesado, otorgándole número de registro de la queja y/o denuncia para su seguimiento.

Los CCS solicitarán a la autoridad competente la solución que se le dio a la queja e informará al interesado.

Las quejas, denuncias y sugerencias remitidas por los beneficiarios del Programa a través de los Comités de Contraloría Social, podrán ser captadas por las siguientes instancias, para que sean atendidas por las autoridades competentes:

**Secretaría de la Función Pública**  
<https://sidec.funcionpublica.gob.mx/>

**Fiscalía Especializada en Delitos Electorales (FEPADE)**  
 01 800 33 72 33  
[fiscalenlinea@pgr.gob.mx](mailto:fiscalenlinea@pgr.gob.mx); [www.fepadenet.pgr.gob.mx](http://www.fepadenet.pgr.gob.mx).

**Órgano Interno de Control en el Sistema para el Desarrollo Integral de la Familia**  
 (55) 3003 2200 extensión 2522 y 7280  
[mvazquez@dif.gob.mx](mailto:mvazquez@dif.gob.mx) y [luis.sarabia@dif.gob.mx](mailto:luis.sarabia@dif.gob.mx)

---

**Sistema para el Desarrollo Integral de la Familia**  
**Unidad de Asistencia e Integración Social**  
Prolongación Xochicalco 947, 2° piso  
Colonia Santa Cruz Atoyac, Delegación Benito Juárez  
C.P. 03310, Ciudad de México, (55) 3003 2200, Ext. 4014  
maria.reyna@dif.gob.mx

*Cualquier asunto no previsto en el presente documento, así como cualquier caso de interpretación o duda será resuelto por la Unidad de Asistencia e Integración Social, para lo cual se formulará la consulta correspondiente por escrito y ésta se resolverá en forma semejante.*