



## Comité de Contraloría Social 2016

Programa de Servicios de Asistencia Social Integral

(E040)

# CUADERNO DE TRABAJO



---

## PRESENTACIÓN

Antes que nada nos alegra felicitarlo y agradecerle por haber aceptado formar parte del Comité de Contraloría Social, a través del cual se llevará a cabo la supervisión y vigilancia de los servicios que se otorgan a usted y otros beneficiarios por medio del Programa de Servicios de Asistencia social integral.

Para el Gobierno Federal a través del Sistema Nacional para el Desarrollo Integral de la Familia, así como para los Sistemas Estatales DIF y las Organizaciones de la Sociedad Civil, es de gran importancia la participación de los ciudadanos que son beneficiarios de los programas sociales, ya que la colaboración que ustedes brindan contribuye a que las acciones que efectuamos se realicen y concluyan con calidad, oportunidad y honestidad.

Lograr las metas establecidas en relación con las acciones del Programa Servicios de Asistencia Social Integral (PSASI) y que los servicios sean entregados a los beneficiarios en las condiciones establecidas, son objetivos fundamentales que es más fácil alcanzar cuando contamos con Comités de Contraloría Social comprometidos a acompañarnos durante el tiempo en que se realizan la entrega de los servicios y son ustedes quienes nos ayudan a que ésta se realice conforme a lo planeado.

Como integrante del Comité de Contraloría Social usted desempeñará una tarea que será para su propio beneficio, el de los demás beneficiarios del programa y también del país, ya que al supervisar los servicios, estos se lleven a cabo de la mejor manera, al ayudar a resolver los problemas, quejas y denuncias que se presenten durante su visita a los Campamentos Recreativos y al vigilar la correcta aplicación de los recursos públicos, usted contribuye a mejorar la calidad de los programas sociales del gobierno.

Las actividades que usted llevará a cabo con el resto de los integrantes del Comité de Contraloría Social, así como los formatos que deben llenar para dejar constancia de lo que han hecho en relación con la supervisión y vigilancia de los servicios, las describimos en este cuaderno. Le pedimos conservarlo para que pueda consultar en él cualquier duda.

***Una vez más, gracias por su participación.***

---

## IMPORTANCIA DE LA CONTRALORÍA SOCIAL

Contraloría Social es la participación organizada de los beneficiarios del Programa Servicios de Asistencia Social Integral, específicamente en los Campamentos Recreativos a través de la integración de Comités, los cuales asumen la responsabilidad de supervisar, vigilar y dar seguimiento a los servicios otorgados por medio del programa, para que se realicen con oportunidad, calidad y transparencia.

La Contraloría Social forma parte de una relación de corresponsabilidad entre los beneficiarios y los empleados del gobierno (servidores públicos) que atienden un Programa Federal y es operada por dos actores fundamentales.

1. **Los ejecutores** son las personas que ejercen los recursos públicos de los programas federales a través de la prestación de los servicios que se proporcionan en los Campamentos Recreativos con apoyo del Programa Servicios de Asistencia Social Integral. Estas personas son los empleados de gobierno de los niveles Federal, Estatal o Municipal, así como Organizaciones de la Sociedad Civil y;
2. **Los beneficiarios** son todas aquellas personas que reciben de un programa federal apoyo en dinero o especie, servicios como salud, educación, capacitación o recreación, como pueden ser un alumbrado público, drenaje, escuelas, pavimentación o recreación, entre otros. En este caso, los servicios de alojamiento, alimentación y recreación que se otorgan en los Campamentos Recreativos.

## INTEGRACIÓN DEL COMITÉ DE CONTRALORÍA SOCIAL

Los beneficiarios titulares, que son todas las personas que reciben el apoyo en un programa social, se les hace una invitación entre los beneficiarios para que se integren al Comité de Contraloría Social, en el cual desempeñaran tareas de supervisión, para verificar y asegurarse que los servicios tienen las características que les fueron ofrecidas por el Sistema Nacional para el Desarrollo Integral de la Familia, a través del Programa Servicios de Asistencia Social Integral, y sean entregadas en tiempo y forma en

---

el que se comprometió a hacerlo la instancia ejecutora por medio de los Campamentos Recreativos, al ser la responsable de ofrecer los servicios.

Es importante que los Comités de Contraloría Social estén integrados por un mínimo de tres y un máximo de seis beneficiarios, ya que esto facilita la asistencia de la mayoría de ellos a las reuniones que sean convocados. También es importante que el Comité esté integrado por el mismo número de hombres y de mujeres, para que todos los beneficiarios se sientan realmente representados.

Las personas que aceptan formar parte del Comité de Contraloría Social no reciben retribución alguna, desempeñan un cargo honorífico que significa cuidar los intereses propios y los del resto de los beneficiarios del Programa Servicios de Asistencia Social.

### **FUNCIONES DEL COMITÉ DE CONTRALORÍA SOCIAL**

Los integrantes del Comité de Contraloría Social asumen el compromiso de realizar las funciones que les corresponden durante el año fiscal en que se lleve a cabo la prestación de los servicios en el marco de su visita al Campamentos Recreativo.

Las funciones del Comité de Contraloría Social son supervisar, vigilar y dar seguimiento a los servicios que se llevan a cabo con recursos que otorga el Sistema Nacional para el Desarrollo Integral de la Familia, a través del Programa de Servicios Asistencia Social Integral.

Estas funciones se cumplen a través de visitas y recorridos de los integrantes del Comité al lugar en el que se realizan la prestación de los servicios. Ahí, supervisan y verifican que éstas cumplan con las características acordadas en el programa.

Los integrantes del Comité de Contraloría Social también deben recibir las quejas y denuncias que les presenten los beneficiarios del programa en relación con los servicios del programa. También ellos

---

---

mismos pueden plantear una queja o denuncia a partir de los resultados obtenidos durante las supervisiones que llevaron a cabo.

Los integrantes del Comité harán entrega de la queja o denuncia al representante de la instancia ejecutora, a quien pedirán les entregue un acuse de la misma y quien deberá mantenerlos informados sobre la instancia a la cual se canalizó, los avances registrados y finalmente el resultado obtenido en relación con ella.

Los integrantes del Comité de Contraloría Social deben asegurarse que todos los beneficiarios de los servicios a personas en condiciones de vulnerabilidad cumplen con los requisitos de acuerdo con lo establecido en el Programa Servicios de Asistencia Social Integral.

La función de los Comités de Contraloría Social es muy importante, porque contribuye a que los servicios que se ofrecen a las personas en situación de vulnerabilidad se realicen bien y a tiempo, y que el dinero invertido en ellas represente un verdadero beneficio.

### **ACTIVIDADES DE LOS INTEGRANTES DEL COMITÉ DE CONTRALORÍA SOCIAL**

Para garantizar el cumplimiento de las funciones que corresponden al Comité de Contraloría Social quienes lo integran deben realizar una serie de actividades. Estas son:

1. Conocer a la persona designada por la instancia ejecutora para representarla ante los integrantes del Comité de Contraloría Social y mantener contacto con ellos durante todo el tiempo en que se lleva a cabo la visita al Campamento Recreativo.

Es importante contar con los datos de esta persona –nombre completo, dirección y teléfono– para poder comunicarse con ella cuando sea necesario.

Le recomendamos anotar aquí mismo los datos del representante de la instancia ejecutora con quien mantendrá contacto el Comité de Contraloría Social.

---

Nombre

Instancia ejecutora que representa

Cargo que ocupa

Teléfono

Domicilio

Otra forma de contacto

---

---

---

---

---

---

---

2. Pedir al representante de la instancia ejecutora la entrega de:

- Un ejemplar de este Cuaderno de trabajo.
- Plan de Difusión.
- Programa Anual de Trabajo de Contraloría Social (Anexo I).
- Ficha Informativa de Servicios (Anexo II).
- Acta de Registro de Comité de Contraloría Social (Anexo III).
- Minutas de Reunión de los Comités de Contraloría Social (Anexo IV).
- Lista de Asistencia (Anexo V).
- Cédula de Vigilancia de Servicios (Anexo VI).
- Acta de Sustitución de Integrante del Comité de Contraloría Social (Anexo VII).
- Quejas y Denuncias (Anexo VIII).
- Solicitud de Información (Anexo IX).

3. Formalizar la integración del Comité de Contraloría Social a través del llenado del formato Acta de Registro del Comité de Contraloría Social, y entregarlo al representante de la instancia ejecutora.

4. Verificar que todos los beneficiarios inscritos en el padrón o listado cumplen con los requisitos para formar parte del comité.

---

5. Comprobar que en el lugar en el que se llevan a cabo el campamento recreativo:

- Ubicación exacta de los servicios e identificación de la entidad federativa, municipio o delegación, localidad o comunidad.
- Nombre del campamento recreativo, fecha de inicio y de término de la estancia.
- Nombre de la instancia ejecutora (Campamento Recreativo).
- Costo total de los servicios proporcionados e identificación
- Personas a beneficiar con la estancia en el campamento.
- Características generales de los servicios.
- Derechos y obligaciones de beneficiarios.
- Datos de identificación de la instancia normativa (SNDIF), Instancia ejecutora, y órgano de control: domicilio y teléfonos de contacto.
- Información para presentar quejas y denuncias relacionadas con los servicios.

6. Realizar un recorrido por el Campamento Recreativo en el que se otorgará el servicio. Durante su visita:

- Supervisar que los servicios de alojamiento, alimentación y recreación, que se estén otorgando de acuerdo con los tiempos y metas establecidos por el SNDIF y la instancia ejecutora.
- Vigilar la correcta aplicación de los recursos públicos asignados a los servicios.
- Asegurarse que los recursos no se esté utilizando con fines políticos, electorales, de lucro u otros distintos al desarrollo social como puede ser en beneficio de un grupo o asociación específicos.

7. Recibir las quejas y denuncias presentadas por los beneficiarios del programa o planteadas por los mismos integrantes del Comité de Contraloría Social, que están relacionadas con:

- La ejecución de los servicios.
  - La aplicación incorrecta de los recursos públicos.
  - El mal comportamiento de servidores públicos.
-

- 
8. Recopilar la información referente a las quejas y denuncias y presentarla al representante de la instancia ejecutora o a la autoridad competente para que tomen las medidas pertinentes.
  9. Dar seguimiento a los avances de las autoridades competentes en relación con las quejas o denuncias que fueron presentadas e informar a los beneficiarios al respecto.
  10. Reunirse, al menos en dos ocasiones, para recibir asesoría por parte del representante de la instancia ejecutora del programa.
  11. Pedir al representante de la instancia ejecutora la entrega de más formatos, cuando sean necesarios para que el Comité de Contraloría Social continúe realizando las actividades de supervisión y vigilancia que le corresponden.
  12. Reunirse el día en que los servicios son otorgados en el campamento recreativo a los beneficiarios del programa.
  13. Una vez que los servicios han sido entregadas a los beneficiarios, llenar el formato Informe Final y entregarlo al representante de la instancia ejecutora.

#### **PROGRAMA DE TRABAJO DEL COMITÉ DE CONTRALORÍA SOCIAL**

Para la realización de las actividades que son responsabilidad de los integrantes del Comité de Contraloría Social es importante realizar una programación previa de las mismas. Los integrantes del Comité programen las siguientes fechas:

- 1) Visitas de supervisión y vigilancia en el campamento sobre los servicios ofrecidos.
-

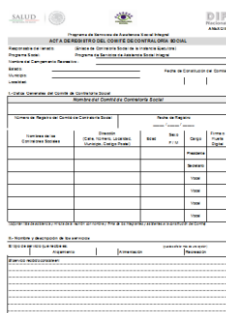




realizar Contraloría Social y ahora, deberás estar más atento para supervisar y vigilar que se realicen bien la entrega de los servicios.

### Acta de Registro de Comité de Contraloría Social (Anexo III)

El representante de la instancia ejecutora proporciona el formato Acta de Registro del Comité de Contraloría Social a los integrantes del Comité de Contraloría Social el mismo día en que han sido electos, para que lo llenen, y así quede formalmente constituido el Comité.



Es importante que durante el llenado del formato esté presente el representante de la instancia ejecutora para asesorar a los integrantes del Comité.

Los integrantes del Comité de Contraloría Social deben cerciorarse que todos ellos, como miembros del Comité, sean beneficiarios de los servicios otorgados en el Campamento Recreativo.

Después de llenar el formato “Acta de Registro del Comité de Contraloría Social”, los integrantes del Comité de Contraloría Social lo entregarán al representante de la instancia ejecutora, quien a su vez deberá entregarlo al SNDIF

### Minuta de Reunión (Anexo IV)

El formato Minuta de reunión deberá llenarse cada vez que los integrantes del Comité se reúnan con el representante de la instancia ejecutora, ya sea para recibir asesoría por parte de éste o bien, porque han efectuado una reunión de trabajo para cualquier otro asunto considerado pertinente.





Recuerda que deber de llenar una Cédula de Vigilancia de Servicios por servicio otorgado.; A través de cada registro podrás percibir los avances que se han realizado o bien, identificar irregularidades que debes marcar.

Los apoyos que recibes son por medio de la entrega de los servicios, es importante que evalúes a través de las Cédulas de Vigilancia de Servicios, para tener un registro y saber cómo los han proporcionado.

Estos informes los deberás entregar al responsable del Programa en las reuniones que tengas con ellos. *En la medida que evalúes estos servicios y los entregues, estarás aportando recomendaciones para que mejoren y tú recibas una atención con respeto y calidad.*

### Acta de Sustitución de Integrante del Comité de Contraloría Social (Anexo VII)

Con el objetivo de mantener actualizada la información relativa a los integrantes que conforman los Comités, los miembros de éstos deberán dar a conocer a la Representación Federal, cualquier modificación y en su caso, la sustitución de alguno de los integrantes.

En caso de que llegará haber una sustitución de algún integrante del comité por deceso o por ya no poder participar en el comité deberán llenar el Acta de sustitución de un integrante del comité de contraloría social.

El Comité de Contraloría Social deberá nombrar un representante para que este se haga cargo de la entrega de formatos al coordinador de

participación social y dar seguimiento al expediente comunitario del proyecto.

### Quejas y Denuncias (Anexo VIII)

Cuando uno o varios beneficiarios acudan a los integrantes del Comité de Contraloría Social para expresar o presentar una queja o denuncia, se les entregará el formato Quejas y Denuncias para que lo llenen y firmen.

Este formato también podrán llenarlo los integrantes del Comité de Contraloría Social cuando deseen expresar una queja o denuncia en relación con los servicios otorgados.



Después de que el formato Quejas y Denuncias ha sido llenado y firmado, el Comité deberá canalizarlo ya sea a la instancia ejecutora o a la autoridad competente para que ésta se entere y proceda a realizar las gestiones pertinentes para atender y resolver la queja o denuncia correspondiente.

Es muy importante que además de entregar el formato Quejas y Denuncias a la instancia ejecutora o a la autoridad competente los integrantes del Comité de Contraloría Social establezcan contacto con el Sistema Nacional para el Desarrollo Integral de la Familia para que esté informado al respecto y les apoye en caso necesario.

Es importante que después de haber canalizado una queja o denuncia a la instancia ejecutora o a la autoridad competente, los integrantes del Comité de Contraloría Social les den seguimiento para saber cómo están siendo atendidas dichas quejas o denuncias, los avances obtenidos y la resolución final respecto a ellas.

---

Los integrantes del Comité de Contraloría Social deberán informar a los beneficiarios que recibieron los servicios por medio del programa sobre los avances o respuestas que han obtenido en relación con las quejas o denuncias presentadas a la instancia ejecutora o a las autoridades competentes.

Las quejas, denuncias y sugerencias remitidas por los beneficiarios de los Programas Federales a través de los Comités de Contraloría Social, podrán ser canalizadas para su atención por las siguientes instancias:

**Secretaría de la Función Pública**

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

**Fiscalía Especializada en Delitos Electorales (FEPADE)**

01800 38833 7233

[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**

(0155) 30032200 extensión 2522 y 7280

[martha.gama@dif.gob.mx](mailto:martha.gama@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. 06070, México, Distrito Federal

(0155) 3003 2200, Ext. 4012 y 1410

[francisco.guevara@dif.gob.mx](mailto:francisco.guevara@dif.gob.mx)

---

## Solicitud de Información (Anexo IX)

Si necesitas más información del proyecto lo podrás solicitar al responsable de la contraloría social de las Instancias Ejecutoras del Programa por medio del formato “Solicitud de Información”.

The image shows a screenshot of a web form titled "Solicitud de Información". At the top, there are logos for the Secretaría de Salud, Contraloría Social, and DIF Nacional. The form includes several sections: "Datos de contacto", "Datos del solicitante", "Datos del proyecto", and "Comentarios". There are checkboxes for "¿Es urgente?" and "¿Deseo recibir información por correo electrónico?". At the bottom, there are four checkboxes for "¿Acepto que mi información sea utilizada para fines estadísticos?" with options for "Sí", "No", "No sé", and "No estoy seguro".

Recuerda que en cualquier momento puedes solicitar información al servidor público de manera directa sobre algún tema de particular interés.