

Guía Operativa de Contraloría Social 2017

Programa de Apoyos para la Protección de las Personas en
Estado de Necesidad (S272)

Subprograma de Apoyos a Personas en Estado de Necesidad

CONTENIDO

| | |
|---|----|
| GLOSARIO DE TÉRMINOS Y SIGLAS | 3 |
| INTRODUCCIÓN | 5 |
| I. OBJETIVO | 5 |
| II. COMPONENTES DE LA GUIA OPERATIVA | 6 |
| 1. Elaboración del Programa Estatal para la Contraloría Social (PETCS) | 6 |
| 2. Constitución y Registro de los Comités de Contraloría Social. | 9 |
| 3. Diseñar las Actividades de Difusión | 12 |
| 4. Capacitación a los responsables de las Instancias Ejecutoras e Integrantes de los Comités de Contraloría Social | 14 |
| 5. Actividades de los Comités de Contraloría Social | 16 |
| 6. Asesorar a los Integrantes de los Comités | 17 |
| 7. Procedimiento para la Captura en el SICS | 17 |
| 8. Mecanismos para la Captación, Investigación y Atención de Quejas y Denuncias | 19 |
| III. ANEXOS | 21 |
| Anexo I. Programa Anual de Trabajo de Contraloría Social | 21 |
| Anexo II. Acta de Registro de Comité de Contraloría Social | 21 |
| Anexo III. Ficha Informativa de Apoyos y Servicios | 21 |
| Anexo IV. Informe del Comité de Contraloría Social | 21 |
| Anexo V. Minutas de Reunión de los Comités de Contraloría Social | 21 |
| Anexo VI. Informe Anual | 21 |
| Anexo VII. Acta de Sustitución de Integrante del Comité de Contraloría Social | 21 |
| Anexo VIII. Solicitud de Información | 21 |
| Anexo IX. Quejas y Denuncias | 21 |
| Anexo X. Lista de Asistencia | 21 |
| Ejemplo del Programa Estatal de Trabajo de Contraloría Social (el que ejecutará la OSC) | 21 |

GLOSARIO DE TÉRMINOS Y SIGLAS

Actividades de Operación de 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, orientadas 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.

Apoyos para Acogimiento Residencial Temporal.- Es el apoyo que se proporciona a las personas que requieran acogimiento residencial en centros de asistencia social a través de Organizaciones de la Sociedad Civil con las que se celebre convenio de concertación a fin de que reciban la atención integral, la cual puede tener una temporalidad de 6, 12, 18 y hasta 24 meses como máximo, previa revaloración y/o análisis del caso anualmente o cuando éste lo amerite.

Beneficiario.- Son todas aquellas personas que reciben del Subprograma de Apoyos a Personas en Estado de Necesidad, un apoyo directo económico temporal, en especie o de acogimiento residencial temporal, a través de una organización de la sociedad civil con convenio de concertación.

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

Comité de Contraloría Social o Comités (CCS).- Son las contralorías sociales a que se refiere el artículo 67 del Reglamento de la Ley General de Desarrollo Social, que son las formas de organización social constituida por los beneficiarios del **Subprograma de Apoyos a Personas en Estado de Necesidad**, a cargo del Sistema Nacional para el Desarrollo Integral de la Familia, para el seguimiento, supervisión y vigilancia de la ejecución de dicho programa; así como del cumplimiento de las metas y acciones comprometidas en éstos, así como 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 los apoyos otorgados a personas en estado de necesidad a través de las Organizaciones de la Sociedad Civil, de conformidad con los lineamientos establecidos en el Programa de Apoyos para la Protección de las Personas en Estado de Necesidad.

Dirección General de Integración Social (DGIS).- La Dirección General de Integración Social del Sistema Nacional para el Desarrollo Integral de la Familia.

Instancia Normativa.- Es la Unidad de Asistencia e Integración Social, para el Subprograma de Apoyos a Personas en Estado de Necesidad del Programa de Apoyos para la Protección de las Personas en Estado de Necesidad.

Instancias Ejecutoras.- Organizaciones de la Sociedad Civil, que cuenten con convenio de concertación con el Sistema Nacional para el Desarrollo Integral de la Familia.

Entidad Federativa.- La circunscripción territorial en la que se aplica el Subprograma de Apoyos a Personas en Estado de Necesidad del Programa de Apoyos para la Protección de las Personas en Estado de Necesidad.

Órgano Interno de Control en el Sistema Nacional DIF (OIC).- Instancia de la Administración Pública Federal, adscrita a la Secretaría de la Función Pública, 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.

Programa de Apoyos para la Protección de las Personas en Estado de Necesidad. El Programa, está regulado a través del Acuerdo por el que se emiten Reglas de Operación del **Programa de Apoyos para la Protección de las Personas en Estado de Necesidad**, para el ejercicio fiscal 2017.

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 de las Organizaciones de la Sociedad Civil (PETCS) Documento compuesto por las actividades de promoción de Contraloría Social que elaborará y llevará 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 registrar 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 aplicación y ejecución de los programas o sobre hechos 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 implantación de la contraloría social en programas y 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.

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 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.

El Sistema para el Desarrollo Integral de la Familia (SNDIF), ha fortalecido su carácter de promotor y coordinador de programas, orientando sus actividades hacia la prevención y atención de la vulnerabilidad en la familia, a través de la instauración e implantación de programas y proyectos que contribuyen a proporcionar una atención integral; en este contexto, el Sistema para el Desarrollo Integral de la Familia (SNDIF), es responsable del desarrollo y la ejecución del Programa de Apoyos para la Protección de las Personas en Estado de Necesidad (S272).

A través de este programa se facilitan alternativas de acceso a recursos o medios que contribuyan a mitigar su situación de vulnerabilidad, por medio de los siguientes dos Subprogramas:

- **Subprograma de Apoyos a Personas en Estado de Necesidad.**
- **Subprograma de Financiamiento de Proyectos.**

I. OBJETIVO

Establecer los procedimientos que deben seguir las Instancias Ejecutoras (Organizaciones de la Sociedad Civil), con base en el Esquema de Contraloría Social, para que los beneficiarios que reciben apoyos de Acogimiento Residencial Temporal, cuenten con las bases necesarias para realizar las acciones de seguimiento y vigilancia con relación a la entrega de los apoyos, contribuyendo así a una operación eficiente y transparente.

Las Instancias Ejecutoras (Organizaciones de la Sociedad Civil) en coordinación con la Dirección General de Integración Social, deberán de:

- Implementar y promover los mecanismos de participación social para el seguimiento y monitoreo del acogimiento residencial temporal que permitan verificar la Atención Especializada derivada de los apoyos para Acogimiento Residencial Temporal en el marco del Subprograma de Apoyos a Personas en Estado de Necesidad.

- Vincular la operación de Contraloría Social entre la Instancia Normativa y las Instancias Ejecutoras, coordinando los esfuerzos y recursos orientados a favorecer la participación social, en la entrega de los apoyos para Acogimiento Residencial Temporal a través del Subprograma de Apoyos a Personas en Estado de Necesidad.
- 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 entrega de los apoyos.

En este contexto, la Dirección General de Integración Social (DGIS) y las Instancias Ejecutoras (Organizaciones de la Sociedad Civil) deberán elaborar los documentos que se establecen en esta Guía Operativa, con la finalidad de dar cumplimiento al Programa de Contraloría Social.

II. COMPONENTES DE LA GUIA OPERATIVA

1. ELABORACIÓN DEL PROGRAMA ESTATAL PARA LA CONTRALORIA SOCIAL (PETCS).

Origen y Concepto

Este Programa Estatal de Trabajo de **Contraloría Social de las Organizaciones de la Sociedad Civil (PETCS)** deriva del Programa Anual de Trabajo de Contraloría Social (PATCS), elaborado por la Instancia Normativa y en el que se establecen las actividades de Contraloría Social.

Responsables

Los representantes legales de las Organizaciones de la Sociedad Civil (OSC) o en su caso las personas que para tal efecto designen oficialmente los representantes legales.

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, en 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 Ejecutoras 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.
- Para la elaboración del PETCS, se sugiere consultar el *Ejemplo Programa Estatal de Trabajo de Contraloría Social*.

PRINCIPALES ACTIVIDADES DE LA INSTANCIA NORMATIVA

Planeación:

- Coordinar con la SFP a través de la Unidad de Operación Regional y Contraloría Social, la operación de la Contraloría Social, así como designar al responsable y enlace de estas actividades.
- Elaborar el Esquema, la Guía Operativa y el PATCS, y proponer ante la SFP los instrumentos para la realización de las actividades de CS, (Programa Anual de Trabajo de Contraloría Social PATCS (Anexo I), Acta de Registro de Comité de Contraloría Social (Anexo II), Ficha Informativa de Apoyos y Servicios (Anexo III), Informe del Comité de Contraloría Social (Anexo IV), Minutas de Reunión de los Comités de Contraloría Social (Anexo V), Informe Anual (Anexo VI), Acta de Sustitución de Integrante del Comité de Contraloría Social (Anexo VII), Solicitud de Información (Anexo VIII), Quejas y Denuncias (Anexo IX) Lista de Asistencia (Anexo X).
- Elaborar y diseñar material o contenido de las actividades de difusión que utilizarán las Instancias Ejecutoras e incorporarlo al Sistema Informático de Contraloría Social.
- Capturar, a través de la Dirección General de Integración Social, el presupuesto a vigilar y la distribución de los materiales de difusión y capacitación.
- Incorporar, a través de la Dirección General de Integración Social, al Sistema Informático de Contraloría Social los documentos validados por la Secretaría de la Función Pública, a través de la Unidad de Operación Regional y Contraloría Social (Esquema, Guía Operativa y Programa Anual de Trabajo)
- Establecer, a través de la Dirección General de Integración Social, la coordinación con las Instancias Ejecutoras que participan en la ejecución del Subprograma de Apoyos a Personas en Estado de Necesidad, para acordar lo referente a Contraloría Social.
 - A través de oficio se solicitará a cada Instancia Ejecutora la designación de un Enlace de Contraloría Social (OSC).
 - Mediante un oficio se entregará a cada Instancia Ejecutora el Esquema, Guía Operativa y Programa Anual de Trabajo de Contraloría Social, validados por la SFP.
 - Asesorar en todo momento a los responsables de realizar las acciones de Contraloría Social en cada instancia ejecutora.

Promoción:

- Difundir la forma de operación de CS para las Instancias Ejecutoras.
- Solicitar a la SFP capacitación para los servidores públicos que realicen funciones de CS.
- Capacitar y/o asesorar a las Instancias Ejecutoras.
- Producir los materiales de difusión (Trípticos).
- Solicitar a las instancias ejecutoras realizar la promoción de la Contraloría Social a través de sus respectivas páginas web.
- Asesorar en todo momento a cada instancia ejecutora para que realice la difusión de la Contraloría Social.

Seguimiento:

- Monitorear la operación de Contraloría Social, para dar cumplimiento al PATCS.
- Emitir a petición de la SFP reportes del seguimiento de las acciones de los CCS.
- Seguimiento a las quejas y denuncias presentadas, según sea el caso.

- Analizar los resultados, con el propósito de proyectar acciones de mejora.

PRINCIPALES ACTIVIDADES DE LA INSTANCIA EJECUTORA

Planeación:

- Designar oficialmente al responsable que fungirá como Enlace de Contraloría Social, para coordinar las acciones con la instancia normativa.
- Ejecutar el PATCS.
- Elaborar el PETCS (se sugiere considerar el ejemplo que será proporcionado por la instancia normativa).
- Coordinar con la DGIS los trabajos relacionados con CS.
- Constituir el Comité de Contraloría Social, levantar acta de constitución, lista de asistencia y minuta.
- Entregar a la DGIS el Acta de constitución del comité y la minuta correspondiente a la Instancia Normativa.
- Asesorar a los beneficiarios en todo momento para realizar las acciones de Contraloría Social.

Promoción:

- Realizar convocatoria hacia los beneficiarios para la constitución de los Comités de Contraloría Social (CCS).
- Capturar actas constitutivas de los CCS en el Sistema Informático de Contraloría Social.
- Difundir la información del Programa de Contraloría Social, así como las Reglas de Operación del **Programa de Apoyos para Personas en Estado de Necesidad**, específicamente del **Subprograma de Apoyos para Personas en Estado de Necesidad** con los beneficiarios e integrantes del CCS.
- Capacitar en materia de Contraloría Social a los integrantes del CCS.
- Orientar a los integrantes del CCS en el llenado de los formatos para CS.
- Entregar y reportar el número de materiales distribuidos.
- Las actividades de difusión podrán realizarse a través de: folletos o trípticos o fichas informativas, páginas de internet, entre otros,

Seguimiento:

- Capturar en el SICS (a partir de la radicación del recurso):
 - Minutas de las reuniones de los CCS (Anexo V).
 - Las actividades de capacitación y asesoría a los integrantes de los CCS elaborados por los responsables designados por las Instancias Ejecutoras.
- Entregar a la DGIS las actividades de difusión, capacitación, asesoría y promoción de Contraloría Social realizados por el CCS.
- Entregar a la DGIS, de ser el caso acta de sustitución de un integrante del comité y/o registro de queja o denuncia y toda la información relacionada con actividades de CS.
- Los contenidos de fichas informativas, informes anuales, trimestrales e Informes del Comité Contraloría Social, minutas de reunión de los CCS, así como toda la información relacionada con actividades de CS.
- Seguimiento a las quejas y denuncias presentadas, en su caso.

2. CONSTITUCIÓN Y REGISTRO DE LOS COMITÉS DE CONTRALORÍA SOCIAL.

Se propiciará la participación de la población objetivo beneficiada del Programa a través de la integración y operación de Comités de Contraloría Social, con una representación de al menos en el 50% de los comités por mujeres, para el seguimiento, supervisión y vigilancia del cumplimiento de las metas y acciones comprometidas en el Programa, así como de la correcta aplicación de los recursos públicos asignados al mismo.

El propósito del Subprograma de Apoyos a Personas en Estado de Necesidad, es facilitar alternativas de acceso a recursos o medios para las personas sujetas de asistencia social que contribuyan a mitigar su situación de vulnerabilidad, mediante el otorgamiento de apoyos (apoyos económicos temporales, en especie y para atención especializada bajo la característica de acogimiento residencial temporal). De acuerdo a las características de los apoyos antes mencionados, el apoyo acogimiento residencial temporal es el que mayor porcentaje de recursos financieros opera.

Por lo anterior, las acciones de Contraloría Social del Subprograma, se llevarán a cabo en los Apoyos para Acogimiento Residencial Temporal, que consisten en la entrega de una cuota mensual por parte del SNDIF para cada beneficiario, de acuerdo al perfil de atención requerida a cada institución (OSC) que acoga a la población objetivo (niñas, niños, adolescentes, adultos con discapacidad y adultos mayores en estado de necesidad), conforme a lo establecido en el convenio de concertación que se suscriba al efecto.

El acogimiento residencial temporal se proporciona a través de Organizaciones de la Sociedad Civil con las que se celebra convenio de concertación, a fin de que proporcionen atención integral y especializada a personas con algunos de los siguientes perfiles:

- Niñas, Niños y adolescentes relacionados con problemas jurídicos, orfandad total, parcial estén o no en situación de calle, portadores de VIH, con problemas de inicio de adicciones.
- Niñas, Niños y adolescentes con algún tipo de discapacidad (que presenten deficiencia mental, leve, moderada o profunda en situación de abandono o rechazo familiar, sin redes de apoyo)
- Adultos con discapacidad (que presenten deficiencia mental, leve, moderada o profunda en situación de abandono o rechazo familiar, sin redes de apoyo)
- Adultos Mayores con enfermedades propias de la edad (Enfermedades crónico-degenerativas, en situación de abandono, rechazo familiar o maltrato o con alguna discapacidad física).

Los cuidados otorgados a la población albergada se llevan a cabo los 365 días del año, 24 horas del día, ya que la mayoría de esta población albergada no cuenta con redes de apoyo familiar o redes sociales.

Las Instituciones con convenio de concertación que reciben las cuotas, deberán contar con instalaciones y personal mínimo necesario para la atención de los beneficiarios.

En este contexto las acciones de supervisión y seguimiento de Contraloría Social tienen la finalidad de verificar la atención integral que se proporciona a los beneficiarios, a través de los apoyos de acogimiento residencial.

Actualmente, el Sistema Nacional para el Desarrollo Integral de la Familia tiene Convenio de Concertación con 25 Organizaciones de la Sociedad Civil que brindan atención especializada (Acogimiento Residencial Temporal), a personas en situación de vulnerabilidad.

Las Instancias Ejecutoras (Organizaciones de la Sociedad Civil) que atienden al mayor número de beneficiarios y que reciben más recursos del subprograma son 6, por lo que se determinó constituir 6 Comités de Contraloría Social (CCS) en igual número de Organizaciones de la Sociedad Civil con convenio de concertación, para realizar acciones de contraloría social durante el ejercicio fiscal 2017.

Cada una de las 19 Organizaciones de la Sociedad Civil restantes deberá realizar una encuesta de manera trimestral, esta acción permitirá la participación de todos los Centros Asistencia Social (OSC) y así cubrir los perfiles: Niñas, niños y adolescentes sanos, Niñas, niños y adolescentes con discapacidad, Adultos con discapacidad, y Adultos mayores con enfermedades propias de su edad. (Se sugiere considerar el formato de encuesta que será proporcionado).

La cobertura del programa es nacional; sin embargo, actualmente sólo se ejecuta en tres entidades federativas; Ciudad de México, Estado de Morelos y Estado de México, en las cuales se ubican las 25 instituciones con convenio, por lo no existen convenios con organizaciones con sede en otras entidades federativas.

En lo que respecta a este punto, se podrán firmar convenios con instituciones que se encuentren en cualquier entidad federativa; específicamente para casos especiales; cuando el perfil de atención que se requiera no lo llegue a cubrir ninguna institución ubicada en la Ciudad de México o en el Estado de México, sin embargo, por el momento no se han firmado convenios de concertación con OSC con sede en alguna otra entidad federativa. En tal caso, cuando se incorpore una nueva institución con sede en otra entidad federativa se integrará su respectivo Comité de Contraloría Social.

Para la constitución y registro de los Comités de Contraloría Social, las instancias ejecutoras (OSC) deberán tomar en cuenta los siguientes compromisos:

- A)** Convocar a los beneficiarios para la constitución de Comité, en una reunión al inicio de la ejecución del Programa. En dicha reunión, deberán estar presentes los beneficiarios y los encargados de la ejecución del Programa.
- B)** El CCS deberá entregar un escrito libre (puede ser un formato, acta, minuta, etc.) para solicitar el registro del propio CCS. Dicho escrito deberá contener; nombre del programa federal, ejercicio fiscal respectivo, representación y domicilio legal del CCS, así como los mecanismos e instrumentos que utilizará el CCS para el ejercicio y registro de sus actividades, con base en la Guía Operativa.
Durante la elaboración del escrito libre las Organizaciones de la Sociedad Civil, proporcionarán a CCS la información sobre la operación del programa federal, así como la relacionada con el ejercicio de sus actividades.
- C)** Señalar los medios que se utilizarán para convocar a servidores públicos y a beneficiarios directos.
- D)** Convocar a los servidores públicos que deban asistir a la constitución de los CCS.
- E)** Realizar una reunión informativa dirigida a las Organizaciones de la Sociedad Civil sobre la operación del Subprograma de Apoyos para Personas en Estado de Necesidad.
- F)** Informar a las Organizaciones de la Sociedad Civil (que brinden atención especializada bajo la característica de acogimiento residencial temporal, a personas en situación de vulnerabilidad) del Subprograma de Apoyos para Personas en Estado de Necesidad, lo siguiente:

- a. Deberán constituir el Comité de Contraloría Social, y elegirán por mayoría de votos a los integrantes del mismo, buscando el mismo número de hombres y de mujeres, excepto en los proyectos cuya población beneficiaria es predominantemente femenina o masculina. La elección por mayoría de votos y los casos en los que predomine la población de un solo sexo, deberán hacerse constar por escrito.
 - b. Los integrantes del Comité entregará a la Representación Federal y, en su caso, a la Instancia Ejecutora un escrito para solicitar el registro del propio Comité. El escrito deberá contener del Programa Federal de que se trate, el ejercicio fiscal respectivo, la representación y domicilio legal donde se constituye el Comité, así como los mecanismos e instrumentos que utilizará para el ejercicio de sus actividades, además de la documentación que acredite la calidad de beneficiario.
 - c. El número de integrantes del CCS será el que decida la Asamblea con un mínimo de tres personas (presidente, secretario y vocal).
 - d. Los integrantes del CCS deberán pertenecer a la población en situación de vulnerabilidad que reciban atención integral especializada de las Organizaciones de la Sociedad Civil, instancias ejecutoras en el marco del Subprograma para personas en Estado de Necesidad. Se deberán considerar las características de los beneficiarios que integrarán los comités de contraloría social y realizarán las actividades de operación de la Contraloría Social, procurando, que preferentemente:
 - Sean mayores de 18 años;
 - Sepan leer y escribir;
 - Conozcan la manera de operar el programa federal de desarrollo social, programas, fondos o recursos federales (o en su caso, hayan recibido capacitación sobre la forma de operar el programa); y
 - Previo a la aplicación del informe contraloría social, hayan recibido capacitación sobre el objetivo y los beneficios de la contraloría social y los instrumentos de recolección de información.
- G)** Formalizar la conformación del CCS de las acciones del Programa de Apoyos para la Protección de las Personas en Estado Necesidad, por el cual se integró, a través del Acta de Registro de CCS (Anexo II).
- H)** Al registro de cada comité que se constituya, el Sistema Informático de Contraloría Social generará un número consecutivo por cada comité constituido, así como la constancia de registro (impresa) la cual deberá ser entregada a los integrantes del Comité dentro de los 10 días hábiles siguientes después del registro del comité.
- I)** Apoyar y orientar a los participantes para el llenado y recolección de las firmas del escrito libre y Acta que constata la integración del CCS.
- J)** Verificar que todos los integrantes del Comité de Contraloría Social sean, preferentemente beneficiarios de subprograma, o en su caso serán representados por su tutor o representante legal, o cuidadores primarios que pertenezcan a las Organizaciones de la Sociedad Civil.
- K)** Solicitar información al servidor público sobre algún tema de particular interés. (Anexo VIII).
- L)** Capturar el acta constitutiva del comité en el Sistema Informático de Contraloría Social, el cual se manera automática expide constancia de registro del comité, actividad que deberá realizarse dentro de un plazo de diez días hábiles contados a partir de la fecha de presentación de la solicitud del registro.

- M)** Registrar en el Sistema Informático de Contraloría Social las acciones de Contraloría Social.
- N)** La vigencia del Comité de Contraloría Social será dentro del presente ejercicio fiscal toda vez que los cuidados otorgados a la población albergada se llevan a cabo los 365 días del año, 24 horas del día, ya que la mayoría de esta población albergada no cuenta con redes de apoyo familiar o redes sociales.
- O)** Verificar que los integrantes del Comité tengan la calidad de beneficiario. En el caso de que uno de los integrantes no tenga el carácter de beneficiario informar al Comité para que se realicen las aclaraciones conducentes o elegir al nuevo integrante e ingresar la solicitud de registro. Capturar los cambios respectivos en el SICS y expedir la constancia de registro con la actualización correspondiente.

A fin de mantener actualizada la información relativa a los integrantes que conforman los CCS, los miembros de éstos deberán dar a conocer al responsable del programa, cualquier modificación y en su caso, la sustitución de alguno de los integrantes, mediante Acta de Sustitución de Integrante del Comité de Contraloría Social (Anexo VII). Dicha información deberá ser capturada en el SICS.

Los integrantes del Comité, pueden perder su calidad de integrante en caso de:

- Muerte;
- Separación voluntaria, mediante escrito dirigido a los miembros del Comité;
- Acuerdo del Comité tomado por mayoría de votos;
- Acuerdo de la mayoría de los beneficiarios del programa federal de que se trate, y
- Pérdida del carácter de beneficiario.

En los casos señalados, el Comité designará de entre los beneficiarios del programa federal al integrante sustituto y lo hará del conocimiento por escrito a la Instancia Normativa para que ésta verifique su calidad de beneficiario y, de ser procedente, lo registre como miembro del Comité, la misma instancia deberá capturar los cambios respectivos en el Sistema Informático de Contraloría Social y expedir la constancia de registro con la actualización correspondiente.

3. ACTIVIDADES DE DIFUSIÓN

Los enlaces designados por las Instancias Ejecutoras, 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 Subprograma de Apoyos para Personas en Estado de Necesidad, 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. Así mismo, 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 del Subprograma de Apoyos para Personas en Estado de Necesidad en términos de legalidad, calidad, eficiencia, eficacia y honradez.

Una vez que cada Instancia Ejecutora (OSC) elaboré Actividades de Difusión, deberá remitirlo a la DGIS, para contar con el Vo. Bo., y pueda ser difundido con los integrantes del Comité de Contraloría Social.

Las Actividades de Difusión contendrá la información correspondiente al monto del apoyo y al periodo de entrega.

La difusión podrá realizarse por las Instancias Ejecutoras, indistintamente a través de: folletos o trípticos o fichas informativas o páginas de internet, entre otros.

El material de difusión de las acciones de contraloría social del Subprograma de Apoyos para Personas en Estado de Necesidad, podrá incluir:

- Reglas de Operación del Programa de Apoyos para la Protección de las Personas en Estado de Necesidad, para el ejercicio fiscal 2017, publicados en el Diario Oficial de la Federación el 29 de diciembre de 2016.
- 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 Programa de Apoyos para la Protección de las Personas en Estado de Necesidad.
- Tríptico de Contraloría Social del Subprograma de Apoyos a Personas en Estado de Necesidad.
- Directorio de los servidores públicos de la Instancia Normativa y de la Instancia Ejecutora.

Criterios Generales

Los responsables de las OSC:

- Definirán el número y tipo de material utilizado (folletos, fichas informativas, páginas de internet, entre otros), en función del número de beneficiarios atendidos por el programa en cada Instancia ejecutora (OSC).
- 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 a difundir que destacan los atributos del Subprograma de Apoyos para Personas en Estado de Necesidad, 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 Ejecutoras, (OSC), ejecutarán las Actividades de Difusión con base en las características de la población objetivo y en el presupuesto asignado al Subprograma de Apoyos a Personas en Estado de Necesidad y contendrá la siguiente información:

- Características generales del **Programa de Apoyos para la Protección de las Personas en Estado de Necesidad, Subprograma de Apoyos a Personas en Estado de Necesidad.**
- Tipos de apoyos que ofrece el **Programa de Apoyos para la Protección de las Personas en Estado de Necesidad, Subprograma de Apoyos a Personas en Estado de Necesidad.** a los beneficiarios.
- Monto del apoyo.
- Periodo de ejecución y fecha de entrega.
- Requisitos para elegir a los beneficiarios.
- Derechos y obligaciones de los beneficiarios.
- Padrón de beneficiarios.
- Instancia Normativa, ejecutores del programa federal y órganos de control, así como sus respectivos canales de comunicación.
- Medios institucionales para presentar quejas y denuncias.
- Procedimientos para realizar actividades de Contraloría Social.
- Medidas para garantizar la equidad de género en la aplicación del **Programa de Apoyos para la Protección de las Personas en Estado de Necesidad, Subprograma de Apoyos a Personas en Estado de Necesidad.**

4. CAPACITACIÓN A LOS RESPONSABLES DE LAS INSTANCIAS EJECUTORAS E INTEGRANTES DE LOS COMITÉS DE CONTRALORIA SOCIAL

La capacitación se llevará a cabo por la Instancia Normativa a los enlaces de CS de las Instancias Ejecutoras (OSC) y éstos a su vez replicarán la capacitación a los integrantes de los CCS, 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, emitidos por la Secretaría de la Función Pública.

Para el diseño de las actividades de capacitación así como de los materiales de apoyo sobre la contraloría social se deberá:

- Identificar el perfil de las personas a las que capacitará
- Identificar la conducta que se busca desarrollar en los capacitados, como pueden ser sensibilizarlos para la realización de estas actividades o bien encauzarlos a realizar acciones y
- Seleccionar de acuerdo al perfil, los conocimientos según los Módulos de Capacitación que se muestra a continuación:

La Instancia Normativa tendrá a su cargo la elaboración del plan de capacitación y asesoría, que incluya el objetivo, la metodología, los materiales de apoyo y los responsables de realizarlo. Dichos materiales deberán publicarse en la página de internet de la Instancia Normativa.

La Instancia Normativa elaborará el plan de capacitación, que incluya el objetivo, la metodología, así como a los responsables de llevarlo a cabo.

a) Capacitación a las Instancias Ejecutoras:

Se realizará lo siguiente:

- Se convocará a los enlaces de las Instancias Ejecutoras a una plática de capacitación para dar a conocer los Lineamientos de CS, así como las actividades a realizar.
- Se proporcionará a los enlaces de CS de las Instancias Ejecutoras el material de apoyo, el cual consiste en los lineamientos para la promoción y operación de la Contraloría Social en los Programas Federales de Desarrollo Social y la información referente al Programa.

Se entregará a los integrantes del Comité los materiales al momento de iniciar la capacitación:

1. La ficha informativa que corresponda al Subprograma de Apoyos a Personas en Estado de Necesidad (Ficha Informativa de Obras y Servicios).
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 o enlace de la OSC de manera directa sobre algún tema de particular interés.

b) Capacitación a los integrantes de los comités de contraloría social:

Para la capacitación a los integrantes del CCS, las Instancias Ejecutoras deberán tomar en cuenta los siguientes puntos:

- A. El módulo de capacitación incluido en la Estrategia Marco:



- B. La capacitación se realizará mediante la impartición de una plática para informar sobre las actividades que deberán cumplirse, haciendo hincapié en la importancia de la participación de los beneficiarios del Subprograma para que se haga el seguimiento y vigilancia correspondiente.
- C. Identificar previamente los apoyos que le corresponderá a cada Comité vigilar, a través de una ficha informativa la cual deberá ser llenada por la Instancia Ejecutora (Anexo III).
- D. 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).
- E. Las capacitaciones proporcionadas a los integrantes del comité deberán ser capturadas en el SICS por la Instancia Normativa, dentro de los 20 días hábiles posteriores a su ejecución.

5. ACTIVIDADES DE LOS COMITÉS DE CONTRALORÍA SOCIAL

Los Comités realizarán las siguientes actividades de Contraloría Social, sin perjuicio de las que establezca la Instancia Normativa atendiendo a las características del Subprograma:

- I. Solicitar a la Instancia Normativa o a las entidades federativas y municipios que tengan a su cargo la ejecución del programa federal, la información pública relacionada con la operación del mismo;
- II. Vigilar que:
 - a) Se difunda información suficiente, veraz y oportuna sobre la operación del Subprograma.
 - b) El ejercicio de los recursos públicos para las obras, apoyos o servicios sea oportuno, transparente y con apego a lo establecido en las reglas de operación.
 - 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 Subprograma no se utilice con fines políticos, electorales, de lucro u otros distintos al objeto del programa federal.
 - g) El Subprograma no sea aplicado afectando la igualdad entre mujeres y hombres.

- h) Las autoridades competentes den atención a las quejas y denuncias relacionadas con el Subprograma;

III. Registrar en los informes del comité y en los informes anuales, 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 del Subprograma, recabar la información para verificar la procedencia de las mismas y, en su caso, presentarlas junto con la información recopilada a la Instancia Normativa, 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, así como turnarlas a las autoridades competentes para su atención.

Asimismo, los CCS entregarán a la Instancia Normativa, al menos cada tres meses contados a partir de la fecha de radicación del recurso, dentro de los diez días hábiles siguientes a la conclusión del trimestre, el resultado de sus actividades de Contraloría Social, a través de los informes del comité contenidos en la Guía Operativa, las cuales deberán ser consideradas por los Comités para la elaboración de sus informes anuales.

6. ASESORAR A LOS INTEGRANTES DE LOS COMITÉS.

La asesoría a los Comités de Contraloría Social será proporcionada por los servidores públicos de la Instancia Normativa acompañados de los enlaces designados por las Instancias Ejecutoras, con el propósito de que realicen adecuadamente sus funciones. Cabe mencionar que se deberá levantar una minuta por cada una de las reuniones o asesorías con los integrantes del Comité de Contraloría Social, misma que deberá capturarse en el SICS.

Las actividades de capacitación y asesoría que realice la Instancia Normativa, deberán ser capturarlas en el Sistema Informático de Contraloría Social, dentro de los diez días hábiles siguientes al término de cada trimestre. En caso de que existan capacitaciones adicionales proporcionadas por las organizaciones de la sociedad civil, instituciones académicas o ciudadanos, sus actividades deberán ser capturadas por la Instancia Normativa.

7. PROCEDIMIENTO PARA LA CAPTURA EN EL SICS

El Sistema Informático de Contraloría Social (SICS), es una herramienta administrada por la Secretaría de la Función Pública en la que las Instancias Normativas, Ejecutoras y Órganos Control capturan la información correspondiente a las actividades de promoción y operación de Contraloría Social de los programas federales de desarrollo social.

Por lo antes mencionado los responsables designados por las Instancias Ejecutoras realizarán las actividades de promoción y operación de Contraloría Social. Los instrumentos a utilizar para monitorear el cumplimiento de las actividades de Contraloría Social, son los siguientes:

- Programa Anual de Trabajo de Contraloría Social (Anexo I).
- Acta de Registro de Comité de Contraloría Social (Anexo II).
- Ficha Informativa de Apoyos y Servicios (Anexo III).
- Informe del Comité de Contraloría Social (Anexo IV).
- Minutas de Reunión de los Comités de Contraloría Social (Anexo V).
- Informe Anual (Anexo VI).
- Acta de Sustitución de Integrante del Comité de Contraloría Social (Anexo VII).
- Solicitud de Información (Anexo VIII).
- Quejas y Denuncias (Anexo IX).
- Lista de Asistencia (Anexo X).
- Programa Estatal de Trabajo de Contraloría Social (el que ejecutará la OSC) (se sugiere considerar el ejemplo proporcionado)

La responsabilidad de recopilar los anexos, será del funcionario asignado por la Instancia Normativa.

Las actividades de capacitación y asesoría que se realicen por la Instancia Normativa y/o las Instancias Ejecutoras, dirigidas a los Comités de Constraloría Social y/o los beneficiarios del Subprograma, deberán ser registradas en el SICS en un plazo no mayor a 20 días hábiles posteriores a su ejecución, adjunando la minuta de la reunión.

Un servidor público designado por la Instancia Normativa será el responsable de gestionar, recibir y resguardar la clave y contraseña para el acceso al Sistema Informático de Contraloría Social, y será quien deberán dar seguimiento al registro de información de contraloría social por parte de las Instancias Ejecutoras; de manera trimestral tratando de no sobrepasa 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. | A más tardar dentro de los 10 días hábiles a partir de la recepción del oficio de validación. |
| Captura de las actividades de capacitación y asesoría. | Durante los 20 días hábiles siguientes a su realización. |
| Captura de las Actas de Registro de Comités. | Durante los 10 días hábiles a su constitución. |
| Captura del contenido de los Informes del Comité. | Durante los 10 días hábiles siguientes al término de cada trimestre. |
| Captura de Minutas de Reuniones | Durante los 10 días hábiles siguientes al término de cada trimestre. |
| Captura del Informe Anual | El último día hábil del presente ejercicio fiscal. |

Aplicación del Informe del Comité de Contraloría Social e Informe Anual

El Enlace de Contraloría Social deberá convocar a los Comités de Contraloría Social con la finalidad de llevar a cabo la aplicación de los formatos denominados “Informe del Comité de Contraloría Social” e “Informe Anual”, de acuerdo a lo siguiente:

- **Informe del Comité de Contraloría Social:** Se sugiere que por lo menos en una ocasión durante el trimestre se realice el llenado de los Informes del Comité.
- **Informe Anual:** Se deberá de aplicar una vez concluido en el ejercicio fiscal.

Una vez llevada a cabo la aplicación de la “Informe del Comité de Contraloría Social” y del “Informe Anual”, en las que se plasmaron los resultados de las actividades desarrolladas y una vez firmadas por el comité, serán recopiladas por el representante de la Instancia Normativa.

Los enlaces de Contraloría Social de las Instancias Ejecutoras (OSC) apoyan a los comités en la correcta aplicación del Informe de Contraloría Social e Informe Anual, para que posteriormente el representante de la Instancia Normativa de seguimiento a la captura en el SICS de acuerdo a los plazos establecidos en esta Guía Operativa de Contraloría Social.

La instancia normativa, capturará en el SICS la información contenida en cada una de las minutas generadas de las reuniones referidas.

8. 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 **Programa de Apoyos para la Protección de las Personas en Estado de Necesidad** en cada Organizaciones de la Sociedad Civil.

Una vez que se ha conocido la existencia de una queja, el Comité de Contraloría Social solicitará a la persona que entregó la queja o denuncia, que describa amplia y detalladamente el asunto que presenta.

En caso de que la queja esté relacionada con la aplicación del Subprograma, el Comité deberá:

- Acudir con la autoridad competente y solicitar la solución de la queja relacionada con la aplicación y ejecución del Subprograma.
- Informar al interesado sobre la solución que se dio al asunto.

En caso de que el asunto de la queja o denuncia pueda dar lugar al financiamiento de responsabilidades administrativas, civiles o penales, deberá:

- Turnarla al representante federal del Subprograma y/o Instancia Normativa.
- Solicitar número de registro con el que le reciben la queja o denuncia, así como preguntar y escribir el nombre de la persona a quien se la entregaron.
- Acudir, en el plazo establecido por la autoridad competente, para dar seguimiento a la respuesta que emita.

-
- Informar al interesado sobre la respuesta que le brinde la autoridad.

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



III. ANEXOS

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

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)
01800 38833 7233
fiscalenlinea@pgr.gob.mx
www.fepadenet.pgr.gob.mx.

Órgano Interno de Control en el Sistema para el Desarrollo Integral de la Familia
30032200 extensión 2522 y 7280
mvazquez@dif.gob.mx y luis.sarabia@dif.gob.mx

Sistema para el Desarrollo integral de la Familia
Dirección General de Integración Social
Av. Insurgentes Sur, 3700-B Colonia Cuicuilco, Delegación Coyoacán
C.P. 04530, Ciudad de México,
3003 2200, Ext. 4329
gcasas@dif.gob.mx y jacosta@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.

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