

**PROGRAMA DE APOYOS PARA LA PROTECCIÓN DE LAS  
PERSONAS EN ESTADO DE NECESIDAD (272)**

**Subprograma de Apoyos a Personas en Estado de Necesidad**

**Guía Operativa de Contraloría Social 2016**

## INDICE

	PAG.
<b>GLOSARIO DE TÉRMINOS Y SIGLAS</b>	<b>3</b>
<b>INTRODUCCIÓN</b>	<b>6</b>
<b>ELABORACIÓN DEL PROGRAMA ANUAL DE TRABAJO PARA LA CONTRALORÍA SOCIAL. (PAT)</b>	<b>8</b>
<b>PRINCIPALES ACTIVIDADES DE LA INSTANCIA NORMATIVA</b>	<b>9</b>
<b>PRINCIPALES ACTIVIDADES DE LA INSTANCIA EJECUTORA</b>	<b>11</b>
<b>CONSTITUCIÓN Y REGISTRO DE LOS COMITÉS DE CONTRALORÍA SOCIAL.</b>	<b>12</b>
<b>DISEÑO DE UN PLAN DE DIFUSIÓN</b>	<b>16</b>
<b>CAPACITACIÓN A LOS RESPONSABLES DE LAS INSTANCIAS EJECUTORAS E INTEGRANTES DE LOS COMITES DE CONTRALORIA SOCIAL</b>	<b>18</b>
<b>ACTIVIDADES DE LOS COMITES DE CONTRALORIA SOCIAL</b>	<b>20</b>
<b>ASESORAR A LOS INTEGRANTES DE LOS COMITÉS.</b>	<b>21</b>
<b>PROCEDIMIENTO PARA LA CAPTURA EN EL SICS</b>	<b>21</b>
<b>MECANISMOS PARA LA CAPTACIÓN, INVESTIGACIÓN Y ATENCIÓN DE QUEJAS Y DENUNCIAS.</b>	<b>23</b>

## I. GLOSARIO DE TÉRMINOS Y SIGLAS

**Actividades 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, 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, municipios y con organizaciones de la sociedad civil para que los beneficiarios de los programas de desarrollo social lleven a cabo sus actividades de Contraloría Social. Estas actividades consisten en: entrega de información, otorgamiento de capacitación y asesoría, captación de cédulas de vigilancia y de informes, captación y atención a quejas y denuncias, así como seguimiento de los resultados en materia de contraloría social.

**Apoyos para Atención Especializada.-** Es el apoyo que se proporciona a las personas que requieran atención especializada en centros de asistencia social de carácter residencial 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 del caso anualmente.

**Beneficiario.-** Son todas aquellas personas que reciben del Subprograma de Apoyos a Personas en Estado de Necesidad, un apoyo de atención especializada, a través de una organización de la sociedad civil con convenio de concertación.

**Cédula de Vigilancia.-** Documento en el que el Comité de Contraloría Social (CCS) reportará los resultados de las actividades de Contraloría Social.

**Comité de Contraloría Social (CCS).-** Es la forma 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, 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 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.

**Instancia Normativa.**- Es la Dirección General de 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.

**Localidad o 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 2016.

**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 Anual de Trabajo de Contraloría Social de las Organizaciones de la Sociedad Civil (PET)** 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, en función de los proyectos aprobados por la Instancia Normativa.

---

**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 nuevo programa se otorgan recursos para la implantación de obras y acciones enfocadas principalmente a proyectos de infraestructura, rehabilitación, y equipamiento y otras acciones que presenten los Sistemas Estatales DIF, Sistemas Municipales DIF y las Organizaciones de la Sociedad Civil, así como para el otorgamiento de apoyos económicos temporales, en especie, y de atención especializada que contribuyan a mitigar el estado de necesidad de las personas y se divide en dos subprogramas:

- ***Subprograma de Apoyos a Personas en Estado de Necesidad***
- ***Subprograma de Apoyo a Proyectos***

La Guía Operativa, 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 Dirección General de Integración Social, para el Programa de Apoyos para la Protección de las Personas en Estado de Necesidad, de manera específica para el Subprograma de Apoyos a Personas en Estado de Necesidad.

El propósito del Subprograma de Apoyos a Personas en Estado de Necesidad, es contribuir a cerrar las brechas existentes en salud entre diferentes grupos sociales y regiones del país, mediante el otorgamiento de apoyos (apoyos económicos temporales, en especie y para atención especializada para la protección de personas en estado de vulnerabilidad).

Las acciones de Contraloría Social, se llevarán a cabo en los Apoyos para atención especializada, 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 acoge 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.

La atención especializada 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 el siguiente perfil:

- 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)

Es este contexto, las Instituciones con convenio de concertación que reciben las cuotas, cuentan con instalaciones y personal mínimo necesario para la atención de los beneficiarios, asimismo, los beneficiarios en un alto porcentaje cuentan con tutores debido a su perfil de atención.

En esta guía se señala los procedimientos que deben seguir las Instancias Ejecutoras con base en el Esquema de Contraloría Social, quienes son los responsables de instrumentar las acciones de Contraloría Social, para que los beneficiarios que reciben apoyos para atención especializada, cuenten con las bases necesarias para realizar las acciones de control y vigilancia con relación a la entrega de los apoyos, 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 proyectos aprobados que permitan verificar y validar la ejecución eficiente 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 la atención especializada 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 Instancia Normativa y Ejecutoras (Organizaciones de la Sociedad Civil) deberán llevar a cabo los procedimientos que se establecen en esta Guía Operativa, con la finalidad de dar cumplimiento al Programa de Contraloría Social:

1. Elaboración de un Programa Anual de Trabajo de Contraloría Social
2. Diseño del Plan de Difusión.
3. Capacitación de los Representantes de las Instancias Ejecutoras para la Contraloría Social.
4. Elaboración de Fichas Informativas.
5. Constitución y Registro de los Comités de Contraloría Social.
6. Capacitación a los Comités de Contraloría Social.
7. Captación, Investigación y Canalización de Quejas y Denuncias.
8. Registro y Seguimiento a las actividades de Promoción y Operación de la Contraloría Social.

## **ELABORACIÓN DEL PROGRAMA ANUAL DE TRABAJO PARA LA CONTRALORÍA SOCIAL. (PATCS)**

### **Origen y Concepto**

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



## **Responsables**

Los servidores públicos que para tal efecto designen oficialmente los representantes legales de las Organizaciones de la Sociedad Civil (OSC). Debido a la operación del programa, la Instancia Normativa es la encargada de elaborar el PET; sin embargo, para efecto de registro en el SICS, el PET se capturaré por la Instancia Normativa en el perfil de ejecutora.

## **Principales Aspectos**

A partir del Programa Anual de Trabajo de Contraloría Social (PATCS) se elaborará el PET que ejecutarán las Organizaciones de la Sociedad Civil, 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 el PET, de cada Instancia Ejecutora, para realizar el seguimiento a las actividades.

## **PRINCIPALES ACTIVIDADES DE LA INSTANCIA NORMATIVA**

### **Planeación:**

- ✓ Coordinar con la SFP a través de la Unidad de Operación Regional y Contraloría Social, así como nombrar al responsable y enlace de estas actividades de CS.
- ✓ Elaborar el Esquema la Guía Operativa y el PAT, y proponer ante la SFP los instrumentos para la realización de las actividades de CS, (Programa Anual de Trabajo de Contraloría Social PAT (Anexo I), Acta de Registro de Comité de Contraloría Social (Anexo II), Ficha Informativa de Apoyos y Servicios (Anexo III), Cédula de Vigilancia (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), y PET (Anexo XI).
- ✓ Elaborar y diseñar material o contenido del plan de difusión que utilizarán las Instancias Ejecutoras e incorporarlo al Sistema Informático de Contraloría Social.
- ✓ Captura de la distribución del presupuesto a vigilar y la distribución de los materiales de difusión y capacitación.
- ✓ Incorporar 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 la coordinación con las Instancias Ejecutoras que participan en la ejecución del programa, 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 de cada instancia ejecutora (OSC).
  - Mediante un oficio se entregará a cada Instancia Ejecutora el Esquema, Guía Operativa y Programa Anual de Trabajo, validados por la SFP.
  - Asesorar en todo momento a los responsables de realizar las acciones de Contraloría Social en cada instancia ejecutora.

Es importante mencionar que el Sistema Informático (SICS) considera capturar los montos de los *apoyos o servicios*, por lo que los montos a capturar obedecerán a los siguientes criterios:

- ✓ A partir de la radicación del recurso
- ✓ Apoyos entregados por mes trimestre vencido.
- ✓ Apoyos entregados por perfil de atención de cada organización.

### **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.
- ✓ Asesorar en todo momento a cada instancia ejecutora para que realice la difusión de la Contraloría Social.

### **Seguimiento:**

- ✓ Recopilar y registrar en el SICS (a partir de la radicación del recurso): Acta de registro de los comités integrados por las instancias ejecutoras, fichas informativas, cédulas de vigilancia, minutas de reuniones, informes anuales; de ser el caso acta de sustitución de un integrante del comité y/o registro de queja o denuncia.
- ✓ Monitorear la operación de Contraloría Social, para dar cumplimiento al PAT.

- ✓ Emitir a petición de la SFP reportes del seguimiento de las acciones de los CCS.
- ✓ 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.
- ✓ Coordinar con la instancia normativa los trabajos relacionados con CS.
- ✓ Constituir el Comité de Contraloría Social, de acuerdo con el perfil de atención que proporciona el programa, levantar acta de integración y minuta,
- ✓ Entregar a la Instancia Normativa el Acta de integración 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).
- ✓ Difundir la información del Programa de Contraloría Social, así como las Reglas de Operación 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 las acciones de difusión realizadas por el comité y la minuta correspondiente a la Instancia normativa.
- ✓ Entregar y reportar el número de materiales distribuidos.
- ✓ Asesorar a los beneficiarios en todo momento para realizar las acciones de Contraloría Social.

### Seguimiento:

- ✓ Entregar a la instancia normativa las actividades de difusión, capacitación, asesoría y promoción de Contraloría Social realizados por el CCS.
- ✓ Entregar a la instancia normativa, 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.

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

Las Instancias Ejecutoras constituirán un Comité de Contraloría Social (CCS) de acuerdo al perfil de atención a los grupos vulnerables: Niñas, niños y adolescentes sanos, Niñas, niños y adolescentes con discapacidad, Adultos con discapacidad, y Adultos mayores con enfermedades propias de su edad.

Por lo tanto el programa de Apoyos para la Protección de Personas en Estado de Necesidad, integrará 4 Comités de Contraloría Social, bajo los siguientes criterios:

1. Características de las personas vulnerables que reciben el apoyo de atención especializada.
  - 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, y cuentan con un tutor legal que en la mayoría de los casos es un servidor público de este Sistema Nacional para el Desarrollo Integral de la Familia (SNDIF).

Distribución por perfiles de atención en OSC'S	No. Personas
Niñas, niños y adolescentes sanos.	10
Niñas, niños y adolescentes con discapacidad.	10
Adultos con Discapacidad.	10
Adultos Mayores con enfermedades propias de su edad.	10

2. La cobertura del programa es nacional; sin embargo, actualmente sólo se ejecuta en dos entidades federativas; Cd. de México y Estado de México, en las cuales se ubican las 22 instituciones con convenio, por lo no existen convenios con organizaciones en otras entidades federativas.

Por tanto, se invitarán a las 28 instituciones con las que se ha firmado convenio, las cuales se mencionan a continuación:

No.	NOMBRE DE LA ORGANIZACIONES DE LAS SOCIEDAD CIVIL	ENTIDAD FEDERATIVA
1	Voluntarias Vicentinas de la Santa Cruz del Pedregal, I.A.P.	Cd. de México
2	Dauverre, A.C.	Cd. de México
3	Fundación de Socorros Agustín González de Cosío, I.A.P.	Cd. de México
4	Voluntarias Vicentinas de la Ciudad de México, A.C.	Cd. de México
5	Casa Hogar Villa Nolasco, A.C.	Estado de México
6	Internado las Nieves, A.C.	Cd. de México
7	Fundación de Obras Sociales de San Vicente, I.A.P.	Cd. de México
8	Casa Hogar Nuestra Señora de la Consolación para niños Incurables, I.A.P.	Cd. de México
9	Hogar Marilla, A.C.	Estado de México
10	Casa Hogar Eugenio Olaez, A.C.	Cd. de México
11	Fundación Estancia Sagrado Corazón de Jesús, I.A.P.	Cd. de México
12	Fundación Fraternidad sin Fronteras, I.A.P.	Cd. de México
13	Ser Humano, A.C.	Cd. de México
14	Internado Infantil Guadalupano, A.C.	Cd. de México
15	Fundación de Ayuda al Débil Mental, A.C.	Cd. de México
16	Mensajero de la Paz, México, I.A.P.	Cd. de México
17	Casa Hogar y Centro de Discapacitados de Amecameca, I.A.P.	Estado de México
18	Hogar Infantil María de Jesús Romero Rodríguez, I.A.P.	Cd. de México
19	Aldeas Infantiles SOS de México, I.A.P.	Cd. de México
20	Asilo de Ancianos Rosa Loroño, I.A.P.	Estado de México
21	Residencia Rosa Fernández Veraud, I.A.P.	Estado de México
22	Comunidad Emaus, A.C.	Cd. de México
23	Hogares Providencia, I.A.P.	Cd. de México
24	Fundación Niños de Eugenia, A.C.	Cd. de México
25	Asistencia Psicoterapéutica Casa del Medio Camino, A.C.	Cd. de México
26	Centro de Vida Independiente, Social y Familiar, A.C.	Estado de México
27	Centro de Rehabilitación para Adicciones, Alcohólicos y Drogadicción Mahanaim, A.C.	Cd. de México
28	Fundación Bringas-Haghenbeck, I.A.P.	Cd. de México

Ahora bien, de acuerdo a las Reglas de Operación de Apoyos para la Protección de las Personas en Estado de Necesidad de acuerdo al numeral 4.2.1 Cobertura: “La cobertura para apoyos de atención especializada, se brindará a través de OSC con sede en la República Mexicana.”

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 alguna otra entidad federativa. En tal caso, cuando se incorpore una nueva institución con sede en otra entidad federativa se integrara su respectivo comité.

Para la constitución y registro de los Comités de Contraloría Social, el responsable asignado deberá tomar en cuenta los siguientes pasos:

- A) Asumirá la responsabilidad de 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) Comentar a las Organizaciones de la Sociedad Civil 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. El número de integrantes del CCS será el que decida la Asamblea con un mínimo de dos personas.
  - c. Los integrantes del CCS deberán pertenecer a las Organizaciones de la Sociedad Civil ejecutoras de los apoyos entregados en el marco del Subprograma de Apoyos para Personas en Estado de Necesidad
- G) Invitar a las Organizaciones de la Sociedad Civil 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 las acciones del PAFPV, por el cual se integró, a través del Acta de Registro de CCS (Anexo II).
- I) Al registro de cada comité que se constituya, deberá asignarse un número consecutivo por cada comité constituido.
- J) Apoyar y orientar a los participantes para el llenado y recolección de las firmas del escrito libre y Acta que constate la integración del CCS.
- K) Verificar que todos los integrantes del Comité de Contraloría Social sean, preferentemente beneficiarios del proyecto, o en su caso serán representados por su tutor o representante legal, que pertenezcan a las Organizaciones de la Sociedad Civil.
- L) Solicitar información al servidor público sobre algún tema de particular interés. (Anexo VIII).

Mientras que a la Instancia normativa le corresponderá capturar el acta constitutiva del comité en el SICS, el cual se manera automática expide constancia de registro del comité, actividad que deberá realizarse dentro de un plazo de quince días hábiles contados a partir de la fecha de presentación de la solicitud del registro.

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).

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.

Con el 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 el Acta de Sustitución de Integrante del Comité de Contraloría Social. Dicha información deberá ser capturada en el SICS.

## **DISEÑO DE UN PLAN DE DIFUSIÓN**

Los enlaces designados por las Instancias Ejecutoras, elaborarán el Plan 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 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 el Plan de Difusión, tendrán la obligación de remitirlo a la Instancia Normativa, para contar con el Vo. Bo., y pueda ser difundido con los integrantes del comité.

El Plan 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 2016, publicados en el Diario Oficial de la Federación el 30 de diciembre de 2015.
- ✓ 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 11 de abril de 2008.
- ✓ 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 Programa de Apoyos para la Protección de las 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!** (Tipo de letra: Univers Bold).

**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”** (Tipo de letra: Arial Black).

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 del Plan de Difusión

Las Instancias Ejecutoras, (OSC), ejecutarán el Plan de Difusión con base en las características de la población objetivo y en el presupuesto asignado al Programa de Apoyos para la Protección de las 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**.
- Tipos de apoyos que ofrece el **Programa de Apoyos para la Protección de las 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**

## 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 (Dirección General de Integración Social) a los enlaces de CS de las instancias Ejecutoras y estos 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.

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.

### 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 por las instancias, la cual se llevará a cabo en las instalaciones de la Dirección General de Integración Social, ubicada en Av. Insurgentes Sur 3700-B, Col. Cuicuilco, Delegación Coyoacán, Cd. de México.
- Se proporcionará a los enlaces de CS de las instancias Ejecutoras material de apoyo, el cual consiste en una carpeta con la presentación de los lineamientos para la promoción y operación de la Contraloría Social en los programas federales de desarrollo social y los lineamientos.

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

1. La ficha informativa que corresponda al Programa Federal (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. 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 de los proyectos para que se haga el seguimiento y vigilancia correspondiente.
- B. 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).
- 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. La capacitación y asesoría a los CCS deberá de impartirse en el lugar donde se ejecute el programa.
- E. Las capacitaciones proporcionadas a los integrantes del comité deberán ser capturadas en el SICS por la Instancia normativa, dentro de los diez primeros días hábiles siguientes al término de cada trimestre.

## **ACTIVIDADES DE LOS COMITÉS DE CONTRALORIA SOCIAL**

Los Comités realizarán las siguientes actividades de contraloría social, sin perjuicio de las que establezca la Instancia Normativa atendiendo a las características de cada programa federal:

**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 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 las reglas de operación, en caso de que el programa federal de que se trate se encuentre sujeto a éstas.
- c) Se difunda el padrón de beneficiarios.
- d) Los beneficiarios del programa federal cumplan con los requisitos para tener ese carácter.
- e) Se cumpla con los periodos de ejecución de las obras o de la entrega de los apoyos o servicios.
- f) Exista documentación comprobatoria del ejercicio de los recursos públicos y de la entrega de las obras, apoyos o servicios.
- g) El programa federal no se utilice con fines políticos, electorales, de lucro u otros distintos al objeto del programa federal.
- h) El programa federal no sea aplicado afectando la igualdad entre mujeres y hombres.
- i) Las autoridades competentes den atención a las quejas y denuncias relacionadas con el programa federal;

**III.** Registrar en las cédulas de vigilancia y en los formatos de 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 programa federal, recabar la información para verificar la procedencia de las mismas y, en su caso, presentarlas junto con la información recopilada a la instancia normativa 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 financiamiento de responsabilidades administrativas, civiles o penales relacionadas con los programas federales, 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, de la ejecución del programa federal, dentro de los quince días hábiles siguientes a la conclusión del trimestre, el resultado de sus actividades de contraloría social, a través de las cédulas de vigilancia contenidas en la Guía Operativa, las cuales deberán ser consideradas por los Comités para la elaboración de sus informes anuales.

### **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, 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.

### **PROCEDIMIENTO PARA LA CAPTURA EN EL SICS**

Los instrumentos a utilizar para monitorear el cumplimiento de las actividades 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).
- Cédula de Vigilancia (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 (el que ejecutará la OSC) (Anexo XI)

La responsabilidad de recopilar los anexos, será del funcionario asignado por la Instancia Normativa, asimismo será el responsable de capturar las actividades de Contraloría Social en el Sistema Informático de Contraloría Social.

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, quien deberán registrar la información de contraloría social de manera trimestral tratando de no sobrepasar 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 10 días hábiles siguientes al término de cada trimestre.
Captura de las Actas de Registro de Comités	Durante los 15 días hábiles siguientes al término de cada trimestre.
Captura del contenido de las Cédulas de Vigilancia.	Durante los 15 días hábiles siguientes al término de cada trimestre.
Captura de Minutas de Reuniones	Durante los 15 días hábiles siguientes al término de cada trimestre.
Captura del Informe Anual	Durante los 10 días hábiles siguientes al término del ejercicio fiscal

### Aplicación de Cédulas de Vigilancia 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 “Cédula de Vigilancia” e “Informe Anual”, de acuerdo a lo siguiente:

- **Cédulas de Vigilancia:** Se sugiere que por lo menos en una ocasión durante el trimestre se realice el llenado de las Cédulas de Vigilancia de entrega del apoyo
- **Informe Anual:** Se deberá de aplicar una vez que la entrega de los apoyos haya concluido en el ejercicio fiscal.

Una vez llevada a cabo la aplicación de la “Cédula de Vigilancia” 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

en una reunión programada para entregar las cédulas e informes anuales en la Dirección General de Integración Social, ubicada en Av. Insurgentes Sur 3700-B, Col. Cuicuilco, C.P. 04530, Delegación Coyoacán, Cd. de México, a la que acudirán representantes de las Instancias Ejecutoras con las cédulas de vigilancia e informes anuales correspondientes a las instituciones en las que se otorga el servicio.

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

Las instancias ejecutoras, deberán realizar reuniones con los beneficiarios del programa, con la participación de los integrantes de los CCS. Deberán celebrarse por lo menos dos reuniones por ejercicio fiscal, adicionales a las organizadas para constituir los CCS y la entrega electrónica del apoyo. Durante cada reunión se deberá levantar una minuta que será firmada, por un representante de la instancia ejecutora, un integrante del CCS y un beneficiario.

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

## **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 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 programa federal, el Comité deberá:

- Acudir con la autoridad competente y solicitar la solución de la queja relacionada con la aplicación y ejecución del programa federal.
- 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 relacionadas con los programas

- Turnarla al representante federal del programa 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.

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**  
contactociudadano@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  
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.*