



CUADERNO DE TRABAJO

Comité de Contraloría Social 2018

Programa de Apoyos para la Protección de las Personas en Estado de Necesidad

Subprograma de Apoyos a Personas en Situación de Vulnerabilidad

(S272 Sujeto a Reglas de Operación)



Contraloría **Social**

PRESENTACIÓN

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

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

Lograr las metas establecidas en relación con las acciones del Subprograma de Apoyos a Personas en Situación de Vulnerabilidad del Programa de Apoyos para la Protección de las Personas en Estado de Necesidad y que los apoyos y/o servicios sean entregados a los beneficiarios en las condiciones establecidas, son objetivos fundamentales que es más fácil alcanzar cuando contamos con Comités de Contraloría Social comprometidos a acompañarnos durante el tiempo en que se realizan la entrega de los servicios y son ustedes quienes nos ayudan a que ésta se realice conforme a lo planeado.

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

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

Una vez más, gracias por su participación.

IMPORTANCIA DE LA CONTRALORÍA SOCIAL

Contraloría Social es la participación organizada de los beneficiarios del Subprograma de Apoyos a Personas en Situación de Vulnerabilidad del Programa de Apoyos para la Protección de las Personas en Estado de Necesidad, a través de la integración de Comités, los cuales asumen la responsabilidad de supervisar, vigilar y dar seguimiento a los servicios otorgados por medio del programa, para que se realicen con oportunidad, calidad y transparencia.

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

1. **Los ejecutores** son las personas que ejercen los recursos públicos de los programas federales a través de la prestación de los apoyos o servicios que sean otorgados a través del Subprograma de Apoyos a Personas en Situación de Vulnerabilidad del Programa de Apoyos para la Protección de las Personas en Estado de Necesidad. Estas personas son los servidores públicos del Gobierno Federal y representantes legales de las Organizaciones de la Sociedad Civil.
2. **Los beneficiarios** son todas aquellas personas que reciben de un programa federal apoyo en dinero o especie, servicios como salud, educación, capacitación o recreación, como pueden ser un alumbrado público, drenaje, escuelas, pavimentación o recreación, entre otros. En este caso, el Subprograma otorga Apoyos para Acogimiento Residencial Temporal, Apoyo Directo Económico Temporal y Apoyo Directo en Especie.

INTEGRACIÓN DEL COMITÉ DE CONTRALORÍA SOCIAL

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

a través de las Reglas de Operación del Programa de Apoyos para la Protección de las Personas en Estado de Necesidad, específicamente los relacionados al Subprograma de Apoyos a Personas en Situación de Vulnerabilidad, y sean entregadas en tiempo y forma en el que se comprometió a hacerlo la Instancia Ejecutora, por medio del otorgamiento de apoyo para acogimiento residencial temporal, apoyo directo económico temporal y apoyo directo en especie.

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

Las personas que aceptan formar parte del Comité de Contraloría Social no reciben retribución alguna, desempeñan un cargo honorífico, que significa cuidar los intereses propios y los del resto de los beneficiarios del Subprograma de Apoyos a Personas en Situación de Vulnerabilidad del Programa de Apoyos para la Protección de las Personas en Estado de Necesidad.

FUNCIONES DEL COMITÉ DE CONTRALORÍA SOCIAL

Los integrantes del Comité de Contraloría Social asumen el compromiso de realizar las funciones que les corresponden durante el año fiscal en que se lleve a cabo el otorgamiento de los apoyos del Subprograma.

Las funciones del Comité de Contraloría Social son supervisar, vigilar y dar seguimiento a los apoyos y/o servicios que se llevan a cabo con recursos que otorga el Sistema Nacional para el Desarrollo Integral de la Familia, a través del Programa de Apoyos para la Protección de las Personas en Estado de Necesidad, específicamente los relacionados al Subprograma de Apoyos a Personas en Situación de Vulnerabilidad.

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

Los integrantes del Comité de Contraloría Social también deben recibir las quejas y denuncias que les presenten los beneficiarios del programa en relación con los servicios del programa. También ellos mismos pueden plantear una queja o denuncia a partir de los resultados obtenidos durante las supervisiones que llevaron a cabo.

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

Los integrantes del Comité de Contraloría Social deben asegurarse que todos los beneficiarios de los servicios a personas en condiciones de vulnerabilidad cumplen con los requisitos de acuerdo con lo establecido en el Subprograma de Apoyos a Personas en Situación de Vulnerabilidad del Programa de Apoyos para la Protección de las Personas en Estado de Necesidad.

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

ACTIVIDADES DE LOS INTEGRANTES DEL COMITÉ DE CONTRALORÍA SOCIAL

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

1. Conocer a la persona designada por la instancia ejecutora para representarla ante los integrantes del Comité de Contraloría Social y mantener contacto con ellos durante la entrega de los apoyos.

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

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

Nombre _____

Instancia ejecutora que representa _____

Cargo que ocupa _____

Teléfono _____

Domicilio _____

Otra forma de contacto _____

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

	Un ejemplar de este Cuaderno de trabajo.
	Ficha Informativa.
Anexo I	Programa Anual de Trabajo de Contraloría Social.
Anexo II	Acta de Registro de Comité de Contraloría Social.
Anexo III	Minutas de Reunión.
Anexo IV	Informe del Comité de Contraloría Social.
Anexo V	Acta de Sustitución de Integrante del Comité de Contraloría Social.
Anexo VI	Solicitud de Información.
Anexo VII	Quejas y Denuncias.
Anexo VIII	Lista de Asistencia.

3. Formalizar la integración del Comité de Contraloría Social a través del llenado del formato Acta de Registro del Comité de Contraloría Social, y entregarlo al representante de la instancia ejecutora.
4. Verificar que todos los beneficiarios inscritos en el padrón o listado cumplen con los requisitos para formar parte del comité.
5. Comprobar que en el lugar en el que se llevan a cabo:
 - Ubicación exacta de los apoyos y/o servicios e identificación de la entidad federativa, municipio o delegación, localidad o comunidad.
 - Nombre de la instancia ejecutora.
 - Costo total de los apoyos y/o servicios proporcionados e identificación
 - Personas a beneficiar con los apoyos y/o servicios.
 - Características generales de los apoyos y/o servicios.
 - Derechos y obligaciones de beneficiarios.
 - Datos de identificación de la instancia normativa (SNDIF), Instancia ejecutora, y órgano de control: domicilio y teléfonos de contacto.
 - Información para presentar quejas y denuncias relacionadas con los servicios.
6. Verificar la correcta entrega de los Apoyos Directo Económico Temporal y Apoyos Directo en Especie
7. Realizar un recorrido por las instalaciones de los Centros Asistenciales en los que se otorgará el apoyo y/o servicio. Durante su visita:
 - Supervisar que los servicios de alojamiento, alimentación etc., que se estén otorgando de acuerdo con los tiempos y metas establecidos por el SNDIF y la instancia ejecutora.
 - Vigilar la correcta aplicación de los recursos públicos asignados a los apoyos y/o servicios.

- Asegurarse que los recursos no se esté utilizando con fines políticos, electorales, de lucro u otros distintos al desarrollo social como puede ser en beneficio de un grupo o asociación específicos.
8. Recibir las quejas y denuncias presentadas por los beneficiarios del programa o planteadas por los mismos integrantes del Comité de Contraloría Social, que están relacionadas con:
 - La ejecución de los servicios.
 - La aplicación incorrecta de los recursos públicos.
 - El mal comportamiento de servidores públicos.
 9. Recopilar la información referente a las quejas y denuncias y presentarla al representante de la instancia ejecutora o a la autoridad competente para que tomen las medidas pertinentes.
 10. Dar seguimiento a los avances de las autoridades competentes en relación con las quejas o denuncias que fueron presentadas e informar a los beneficiarios al respecto.
 11. Reunirse, al menos en dos ocasiones, para recibir asesoría por parte del representante de la instancia ejecutora del programa.
 12. Pedir al representante de la instancia ejecutora la entrega de más formatos, cuando sean necesarios para que el Comité de Contraloría Social continúe realizando las actividades de supervisión y vigilancia que le corresponden.
 13. Reunirse el día de la entrega de los apoyos y/o los servicios son otorgados a los beneficiarios del programa.
 14. Una vez que los servicios han sido entregadas a los beneficiarios, llenar el formato Informe Final y entregarlo al representante de la instancia ejecutora.

PROGRAMA DE TRABAJO DEL COMITÉ DE CONTRALORÍA SOCIAL

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

- 1) Visitas de supervisión y vigilancia en el momento que sean entregados los Apoyos Directo Económico Temporal y Apoyos Directo en Especie.
- 2) Visitas de supervisión y vigilancia las instalaciones de los Centros Asistenciales en los que se otorgará el apoyo y/o servicio donde se otorga el Apoyo para Acogimiento Residencial Temporal.
- 3) Entrega del formato Cedula de Vigilancia de Servicios al representante de la instancia ejecutora.
- 4) Reuniones de asesoría por parte del representante de la instancia ejecutora, con quien los integrantes del Comité de Contraloría Social.

Se sugiere a los integrantes del Comité de Contraloría Social anotar la fecha en que los beneficiarios les entregan quejas y denuncias; así como la fecha en la que ellos, como integrantes del Comité, entregan dichas quejas y denuncias a la instancia ejecutora o a la autoridad competente, ya que de esta manera podrán dar un mejor seguimiento a los avances que les sean informados al respecto.

Ficha Informativa

Los ejecutores de recursos públicos del programa federal (PSASI), tienen la obligación de proporcionar a los beneficiarios, la información referente al Programa Servicios de Asistencia Social Integral en forma completa, oportuna y veraz. Es decir, informar a los beneficiarios a través de capacitaciones, plan de difusión, trípticos, etc., los tipos de servicios que les corresponde vigilar.

- ✓ Ubicación y tipo de servicios.
- ✓ Fecha de inicio y termino de la entrega de los apoyos.
- ✓ Padrón de beneficiarios.
- ✓ Dependencias participantes.
- ✓ Costo de los apoyos y/o servicios.
- ✓ Derechos y obligaciones de los beneficiarios.

Esta información, es la base para dar inicio a que ustedes como beneficiarios e integrantes del Comité realicen la Contraloría Social, ya que al tener conocimiento y detalle de los tipos de apoyos que tienes derecho a recibir a través de la Ficha Informativa, te conviertes en un sujeto activo para realizar Contraloría Social y ahora, deberás estar más atento para supervisar y vigilar que se realicen bien la entrega de los servicios.

Acta de Registro de Comité de Contraloría Social (Anexo II)

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

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

Los integrantes del Comité de Contraloría Social deben cerciorarse que todos ellos, como miembros del Comité, sean beneficiarios de los servicios otorgados por le Subprograma.

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

Minuta de Reunión (Anexo III)

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

Es importante que en el caso que hayan acordado la realización de actividades específicas en relación con los apoyos y/o servicios que se otorgan, éstas sean descritas en la minuta, así como la persona responsable de llevarlas a cabo y la fecha en que deberán concluirse, pues esto facilitará al Comité de Contraloría Social dar seguimiento al cumplimiento de acuerdos y compromisos.

Lista de Asistencia (Anexo VIII)

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

Es importante que la Lista de Asistencia se llene cada vez que se reúnan los Comités de Contraloría Social y deberá contener los datos y firmas autógrafas de todos los asistentes a la reunión.

Informe del Comité de Contraloría Social (Anexo IV)

Ahora que te ha asignado los servicios para que hagas Contraloría Social y de acuerdo a tu calendario observa con atención los avances y márcalos en la Cedula de Vigilancia de Servicios.

The image shows a form titled 'Cedula de Vigilancia de Servicios' (Service Monitoring Card). It includes a header with logos for the Secretaría de Salud, Contraloría Social, and DIF Nacional. The form contains several sections for recording service details, including a table for tracking service dates and status, and a list of indicators for monitoring service quality and compliance. The indicators are organized into two columns, each with a list of specific items to be checked.

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

Es importante que evalúes los apoyos y/o servicios recibidos a través de las Cédulas de Vigilancia de Servicios, para tener un registro y saber cómo los han proporcionado.

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

Acta de Sustitución de Integrante del Comité de Contraloría Social (Anexo V)

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

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

El Comité de Contraloría Social deberá nombrar un representante para que este se haga cargo de la entrega de formatos al coordinador de participación social y dar seguimiento al expediente comunitario del proyecto.

Quejas y Denuncias (Anexo VII)

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

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

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

Es muy importante que además de entregar el formato Quejas y Denuncias a la instancia ejecutora o a la autoridad competente los integrantes del Comité de Contraloría Social establezcan contacto con el

Sistema Nacional para el Desarrollo Integral de la Familia para que esté informado al respecto y les apoye en caso necesario.

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

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

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

Secretaría de la Función Pública

<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

01 (55) 3003 2200 Ext. 2522 y 7280

mvazquez@dif.gob.mx y luis.sarabia@dif.gob.mx

Sistema Nacional para el Desarrollo Integral de la Familia

Unidad de Atención a Población Vulnerable

Av. Emiliano Zapata No. 340
 Colonia Santa Cruz Atoyac, Delegación Benito Juárez
 C.P. 033100, Ciudad de México
 01 (55) 3003 2200, Ext. 2372
 uapv@dif.gob.mx.

Unidad de Asistencia e Integración Social

Prolongación Xochicalco 947, 2° piso
 Colonia Santa Cruz Atoyac, Delegación Benito Juárez
 C.P. 033100, Ciudad de México
 01 (55) 3003 2200, Ext. 4012
 jhernandez@dif.gob.mx

Solicitud de Información (Anexo VI)

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



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

Este Programa es público, ajeno a cualquier partido político.

Queda prohibido el uso para fines distintos a los establecidos en el Programa