



**SALUD**  
SECRETARÍA DE SALUD

**SNDIF**  
SISTEMA NACIONAL PARA  
EL DESARROLLO INTEGRAL  
DE LA FAMILIA

**GUÍA DE CONTRALORÍA SOCIAL  
2020**



**CONTRALORÍA  
SOCIAL**

**PROGRAMA DE SERVICIOS DE ASISTENCIA SOCIAL INTEGRAL  
(S040)**



**FUNCIÓN PÚBLICA**  
SECRETARÍA DE LA FUNCIÓN PÚBLICA



**2020**  
LEONA VICARIO  
SECRETARÍA DE LA FUNCIÓN PÚBLICA

## CONTENIDO

I. GLOSARIO DE TÉRMINOS Y SIGLAS .....	3
II. INTRODUCCIÓN.....	5
III. ELABORACIÓN DEL PROGRAMA ESTATAL DE TRABAJO DE CONTRALORÍA SOCIAL. (PETCS) .....	7
IV. CONSTITUCIÓN Y REGISTRO DE LOS COMITÉS DE CONTRALORÍA SOCIAL. ....	8
V. DISEÑO DE LAS ACTIVIDADES DE DIFUSIÓN .....	9
VI. CAPACITACIÓN A LOS RESPONSABLES DE LAS INSTANCIAS EJECUTORAS E INTEGRANTES DE LOS COMITES DE CONTRALORIA SOCIAL .....	11
VII. ASESORÍA A LOS INTEGRANTES DE LOS COMITÉS.....	12
VIII. PROCEDIMIENTO PARA LA CAPTURA EN EL SICS .....	12
IX. MECANISMOS PARA LA CAPTACIÓN, INVESTIGACIÓN Y ATENCIÓN DE QUEJAS Y DENUNCIAS.....	22

## I. GLOSARIO DE TÉRMINOS

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

**Actividades de Promoción de Contraloría Social.-** Son aquellas que realizan los servidores públicos de la Administración Pública Federal, de las Entidades Federativas y de los Municipios o Alcaldías de la Ciudad de México, así como las Organizaciones de la Sociedad Civil y las Instituciones Académicas para que los beneficiarios de los programas de desarrollo social lleven a cabo sus actividades de Contraloría Social. Estas actividades consisten en: entrega y difusión de información, otorgamiento de capacitación y asesoría, recopilación de informes, captación y atención a quejas y denuncias, así como seguimiento de los resultados en materia de Contraloría Social.

**Beneficiarios.-** Niñas, Niños y Adolescentes, Adultos Mayores, Personas con Discapacidad, todos sujetos de asistencia social.

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

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

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

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

**Dirección General de Integración Social.-** Instancia Coordinadora del Programa de Servicios de Asistencia Social Integral.

**Instancias Ejecutoras.-** Centros Gerontológicos que presten servicios en el marco del Programa.

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

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

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

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

**Programa Federal.-** Programa de Desarrollo Social a cargo de alguna dependencia o entidad de la Administración Pública Federal, en este caso, es el Programa de Servicios de Asistencia Social Integral.

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

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

**Programa Estatal de Trabajo de Contraloría Social (PETCS).-** Documento conformado por las actividades de promoción de Contraloría Social que elabora y lleva a cabo la Instancia Ejecutora, entre las que destacan el

seguimiento a las actividades del programa, de la unidad de medida, las metas de cada actividad, y la calendarización de fechas para cada actividad.

**Quejas y Denuncias.-** Manifestaciones realizadas por los beneficiarios del Programa de Servicios de Asistencia Social Integral o población en general, sobre la probable deficiente aplicación y ejecución de los programas o sobre hechos inadecuados; relacionados con dicho programa.

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

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

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

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

## II. INTRODUCCIÓN

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

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

El Programa de Servicios de Asistencia Social Integral, a cargo del Sistema Nacional para el Desarrollo Integral de la Familia (SNDIF), constituye uno de los instrumentos para contribuir a la atención de las necesidades de la población sujeta de asistencia social, a través de la operación de cuatro componentes:

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

Es pertinente establecer que las acciones de Contraloría Social del Programa, en el presente año, se llevarán a cabo en el componente de Centros Gerontológicos, en consideración a que tres componentes, presentan diversos aspectos que implican problemáticas operativas y que deberán abordarse para estar en posibilidad de realizar las acciones de Contraloría Social.

En el componente denominado Centro Nacional Modelo de Atención, Integración y Capacitación para el Desarrollo Comunitario "Tlazocihualpilli", es pertinente establecer que no se está en posibilidad de realizar acciones de Contraloría Social debido a que este Centro opera como un concentrador de servicios comunitarios y dichos servicios se integran en otros programas (Unidad Básica de Rehabilitación, Lavaderos Comunitarios, Centro Asistencial de Desarrollo Infantil, entre otros).

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

El componente de Centros de Asistencia Social a Niñas, Niños y Adolescentes, no está en posibilidades de implementar Contraloría Social en los Centros de Asistencia Social, en consideración a que su población son menores de edad en custodia del Sistema Nacional.

El componente de Campamentos Recreativos realizó la suspensión de actividades prioritarias en el mes de marzo, a fin de garantizar la seguridad de los beneficiarios derivado del virus SARS COV 2 (COVID -19) lo cual conllevó a la cancelación de todos los Campamentos Recreativos programados para el presente ejercicio fiscal.

De acuerdo a lo anterior, se da continuidad a las acciones de Contraloría Social en los Centros Gerontológicos “Arturo Mundet” y “Vicente García Torres” y las Casas Hogar para Ancianos “Olga Tamayo” y “Los Tamayo” a cargo del Sistema Nacional DIF.

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

El componente Centros Gerontológicos, se encuentran ubicados en la Ciudad de México, Morelos y Oaxaca, donde la población beneficiada son Adultos Mayores de 60 años o más, en situación de vulnerabilidad, ofreciendo los siguientes servicios en las modalidades:

1. Programa de día.- El Adulto Mayor sólo asiste al Centro Gerontológico por unas horas y durante su estancia se le ofrece el servicio de alimentación, atención médica y terapia ocupacional.
2. Programa de residencia.- El Adulto Mayor, por sus condiciones de vulnerabilidad, reside en el Centro Gerontológico en donde se le otorgan los siguientes servicios durante los 365 días del año:

- ✓ Atención médica.
- ✓ Enfermería.



- ✓ Psicología.
- ✓ Gericultura.
- ✓ Terapia ocupacional.
- ✓ Nutricional.
- ✓ Trabajo social.

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

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

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

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

1. Elaboración de un Programa Estatal de Trabajo de Contraloría Social (considerando lo contenido en el Programa Anual de Trabajo de Contraloría Social).
2. Diseño de las Actividades de Difusión.
3. Elaboración de Fichas Informativas.
4. Constitución y Registro de los Comités de Contraloría Social.



5. Capacitación y Asesoría a los Comités de Contraloría Social.
6. Captación, Investigación y Canalización de Quejas y Denuncias.
7. Registro y Seguimiento a las actividades de Promoción y Operación de la Contraloría Social, así como los resultados de Contraloría Social.

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

#### Origen y Concepto

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

#### Responsables

Los servidores públicos que, para tal efecto designen oficialmente los Centros Gerontológicos.

#### Principales Aspectos

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

- A partir del Programa Anual de Trabajo de Contraloría Social (PATCS) se elaborará el Programa Estatal de Trabajo de Contraloría Social (PETCS), donde se indicarán las actividades a realizar por apartados (planeación, promoción y seguimiento), los responsables de su ejecución, las unidades de medida y metas; así como la calendarización de fechas para su cumplimiento.
- Las Instancias 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.

**Principales actividades de las Instancias Normativa y Coordinadora** (componente Centros Gerontológicos, UAIS/DGIS).

### Planeación

- ✓ Nombrar al responsable y enlace de las actividades de CS ante la SFP.
- ✓ Elaborar y proponer ante la SFP los instrumentos para la realización de las actividades, Esquema de Contraloría Social, Guía de Contraloría Social, Programa Anual de Trabajo de Contraloría Social y formatos que coadyuven a las acciones de Contraloría Social.
- ✓ Elaborar y diseñar material o contenido de las actividades de difusión que utilizarán las Instancias Ejecutoras, con el sustento normativo mencionado en el numeral Décimo Tercero de los Lineamientos para la promoción y operación de la Contraloría Social en los programas federales de desarrollo social, e incorporarlo al Sistema Informático de Contraloría Social, mismos que se enviarán a la Secretaría de la Función Pública, a través de la Coordinación General de Ciudadanización y Defensa de Víctimas de la Corrupción para su revisión.
- ✓ Incorporar al Sistema Informático de Contraloría Social los documentos validados de la Coordinación General de Ciudadanización y Defensa de Víctimas de la Corrupción de la Secretaría de la Función Pública (Esquema, Guía Operativa y Programa Anual de Trabajo -considerando sus Anexos-).
- ✓ Establecer la coordinación con las Instancias Ejecutoras que participan en el componente del Programa, para acordar lo referente a Contraloría Social.
- ✓ Solicitar a las Instancias Responsables (Instancias Ejecutoras) la designación del Enlace de Contraloría Social.
- ✓ Elaborar un directorio con los datos de contacto de las Instancias Ejecutoras y deberá ser enviado a la Secretaría de la Función Pública a través de la Coordinación General de Ciudadanización y Defensa de Víctimas de la Corrupción de Contraloría Social.

### Promoción

- ✓ Difundir la forma de operación de CS para las Instancias Ejecutoras.
- ✓ Enviar de forma electrónica a las Instancias Ejecutoras la Guía Operativa, Esquema de Contraloría Social y el PATCS.
- ✓ Solicitar la SFP asesoría y capacitación para los servidores públicos que realicen funciones de CS.
- ✓ Capacitar y/o asesorar a las Instancias Ejecutoras.

### Seguimiento

- ✓ Monitorear la operación de Contraloría Social y analizar los resultados, con el propósito de proyectar acciones de mejora.
- ✓ Realizar el Informe Final y plantear acciones de mejora, mismo que deberá ser enviado a la Secretaría de la Función Pública a través de la Dirección de Vinculación con Estados, Municipios y Sociedad Civil.

### Principales actividades de la Instancia Ejecutora

#### Planeación

- ✓ Designar oficialmente al responsable que fungirá como Enlace de Contraloría Social.
- ✓ Ejecutar el PATCS.
- ✓ Elaborar y ejecutar el PETCS.
- ✓ Constituir Comités de Contraloría Social.
- ✓ Coordinar con las Instancias Normativa y Coordinadora del Componente Centros Gerontológicos, las acciones de la Contraloría Social del Programa.

#### Promoción

- ✓ Capturar Actas de Registro de los CCS en el Sistema Informático de Contraloría Social (SICS).
- ✓ Difundir a los CCS la información del Programa y de los mecanismos de Contraloría Social, así como de los servicios ofrecidos en los Centros Gerontológicos.
- ✓ Capacitar y asesorar en materia de Contraloría Social a los integrantes del CCS.
- ✓ Orientar a los CCS en el llenado de los formatos para CS.

#### Seguimiento

- ✓ Capturar en el SICS:
  - Actas de Registro de los CCS (Anexo III).
  - Minutas de Reunión de los CCS (Anexo IV).
  - Reportes de capacitación y asesoría a los CCS elaborados por los responsables designados por las Instancias Ejecutoras.
  - Las actividades de difusión, capacitación, asesoría y promoción de Contraloría Social.
  - Los contenidos, informes, minutas de reunión de los CCS, listas de asistencia.
- ✓ Seguimiento a las quejas y denuncias presentadas, si es el caso.

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

Se propiciará la participación de la Población Beneficiada del Programa a través de la integración y operación de Comités de Contraloría Social, 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. Es importante señalar que los Comités de Contraloría Social constituidos, buscando el mismo número de hombres y de mujeres, excepto cuando cuya población beneficiada es predominantemente femenina o masculina, lo cual se hará constar en el apartado de observaciones del Acta de Registro de Comité de Contraloría Social (Anexo III).

El componente Centros Gerontológicos, tiene por objetivo otorgar atención integral (alimentaria, actividades recreativas, sociales y culturales, médica, psicológica y de trabajo social) a la persona adulta mayor dentro de los Centros Gerontológicos durante los 365 días del año.

Es importante hacer mención que derivado de la poca o casi nula participación de los beneficiarios de los Centros Gerontológicos no es posible incrementar de manera considerable el número de comités para el presente año. Dado que en los Centros Gerontológicos se tiene a la población cautiva, llevar a cabo la Constitución de los Comité de Contraloría Social, se dificulta derivado de la limitada capacidad que tienen por el deterioro propio de su edad. Por esa razón, para el presente ejercicio fiscal, las Instancias Ejecutoras del componente Centros Gerontológicos promoverán la creación de 1 (uno) Comité de Contraloría Social,

Por lo antes mencionado, los Centros Gerontológicos (Instancias Ejecutoras) “Arturo Mundet”, “Vicente García Torres”, las Casas Hogar para Ancianos “Olga Tamayo” y “Los Tamayo”, constituirá un total de 8 (ocho) Comités de Contraloría Social al año.

Las acciones de supervisión y seguimiento de la Contraloría Social tiene la finalidad de verificar los servicios de: alimentación, atención psicológica y trabajo social, que se ofrecen a la persona adulta mayor dentro de los Centros Gerontológicos durante el año.

Para su constitución y registro, el responsable de cada Centro Gerontológico asignado deberá tomar en cuenta los siguientes pasos:

- A. Definir, de acuerdo a la operación del PSASI a los servidores públicos que asumirán la responsabilidad de convocar a los beneficiarios para la constitución de los Comités.
- B. Señalar los medios que se utilizarán para convocar a servidores públicos y a beneficiarios directos.
- C. Convocar a los servidores públicos que deban asistir a la constitución de los CCS.
- D. La Instancia Ejecutora proporcionará al CCS la información sobre la operación del programa, así como la relaciona con el ejercicio de sus actividades.
- E. Comentar a los beneficiarios del PSASI en los Centros Gerontológicos, lo siguiente:
  - Deberán constituir el Comité de Contraloría Social, y elegirán por mayoría de votos a los integrantes del mismo, lo cual se hará constar por escrito, buscando el mismo número de hombres y de mujeres, en caso de no ser posible, explicar las razones por escrito en el documento de constitución.
  - El número de integrantes del CCS será con un mínimo de tres personas.
  - Los integrantes del CCS deberán pertenecer al conjunto de beneficiarios.
- F. En caso de que la comunidad cuente con una organización formal comunitaria, como son: junta de colonos, comités comunitarios, vocal de control y vigilancia u otra forma, se extenderá la invitación para conformar el CCS a partir de dicha organización y formalizar su registro.
- G. Invitar a los beneficiarios a postularse o elegir a las personas para conformar el CCS. Iniciar y dar apoyo al proceso de votación.
- H. Formalizar la conformación del CCS de los servicios recibidos en el marco del PSASI, a través del Acta de Registro de CCS (Anexo III), el cual deberá contener: fecha de constitución del Comité de Contraloría Social, la circunscripción que representa el CCS, nombre del programa, ejercicio fiscal, representación y domicilio legal del CCS, nombre de los beneficiarios que acordaron la constitución del comité (lista de asistencia), que se promovió la integración del Comité de manera equitativa entre hombre y mujeres, que en la elección de CCS se realizó por mayoría de voto y los datos de identificación de los beneficiarios elegidos como integrantes del comité y la documentación que acredite la calidad de beneficiario; los instrumentos y mecanismos que utilizara el CCS para el ejercicio de sus actividades y se deberá mencionar en el acta que el CCS la asume como escrito libre para solicitar su registro ante el programa.
  - ⊖ El escrito libre, deberá contener: el nombre del programa federal, el ejercicio fiscal respectivo, la representación y domicilio legal donde se constituye el CCS, así como los mecanismos e

instrumentos que utilizará para el ejercicio de las actividades de CCS, y la documentación que acredite la calidad de beneficiario.

- I. Apoyar y asesorar a los Comités de Contraloría Social en el llenado del Acta de Registro.
- J. Cada comité que se constituya, se deberá registrar en el Sistema Informático de Contraloría Social (SICS) con base en la información vertida en el Acta de Registro de Comité en un plazo no mayor a los 15 días hábiles posteriores a la fecha de constitución. El Sistema Informático de Contraloría Social asignará un número consecutivo por cada CCS constituido en cada Centro Gerontológico y emitirá la constancia de registro la cual deberá ser entregada a los CCS.
- K. Verificar que todos los integrantes del Comité de Contraloría Social sean beneficiarios de los servicios que otorgan los Centros Gerontológicos, o en su caso, serán representados por sus padres, tutor o coordinador de grupo.
- L. Solicitar información a servidores públicos sobre algún tema de particular interés. (Anexo IX).

En la reunión de constitución de Comités de Contraloría Social se encontrarán los servidores públicos de la Instancia Ejecutora y los Beneficiarios los cuales acordarán la constitución del Comité de Contraloría Social.

La Instancia ejecutora en la reunión en donde se constituyen los Comités de Contraloría Social verificará que los integrantes del Comité tengan calidad de beneficiarios. En el caso de que alguno de los integrantes no tenga carácter de beneficiario, la Instancia Responsable deberá informarlo inmediatamente al Comité, a efecto de que se aclare o elija un nuevo integrante, debiendo formular un nuevo escrito de solicitud de registro.

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

## V. DISEÑO DE LAS ACTIVIDADES DE DIFUSIÓN.

La Instancia Normativa y las Instancia Ejecutora realizarán la difusión través de la página de Internet del SNDIF ([http://sitios.dif.gob.mx/contraloria\\_social/](http://sitios.dif.gob.mx/contraloria_social/)) de los Documentos Normativos validados por la Secretaría de la Función Pública (Programa Anual de Trabajo, Esquema y Guía de Operación), materiales de difusión y capacitación.

Así mismo, se realizará la publicación de las minutas de reuniones en versión pública, informes de las Contralorías Sociales e información que se considere relevante y/o de interés para la ciudadanía interesada en el tema.

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

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

La difusión se realizará por las Instancias Ejecutoras, a través de: folletos, trípticos, fichas informativas, páginas de internet, entre otros, donde se incluirán los procedimientos para realizar las actividades de Contraloría Social.

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

- Programa de Servicios de Asistencia Social Integral.
- Servicios que otorgan los Centros Gerontológicos.
- Lineamientos para la Promoción y Operación de la Contraloría Social en los Programas Federales de Desarrollo Social, publicados en el Diario Oficial de la Federación el 28 de Octubre de 2016.
- Cuaderno de Trabajo de Contraloría Social.
- Ficha Informativa del PSASI.
- Tríptico de Contraloría Social del PSASI.



- Directorio de los Servidores Públicos de la Instancia Normativa, Instancias Ejecutoras y Órganos de Control correspondientes (Federales y Estatales).

Los materiales de difusión, Cuaderno de Trabajo de CS, Ficha Informativa y Tríptico de CS del PAPCD.

### **Criterios Generales**

Los responsables en los Centros Gerontológicos:

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

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

**Lema Permanente:**

***¡Contraloría Social... una acción que da confianza!***

**Lema Adicional:** Puede ser como introducción, intermedia o desenlace para construir un mensaje, o la frase:

**Trabajamos por la Asistencia Social**

**“A los ojos de todos”.**

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

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

**Contenido o Integración de las Actividades de Difusión**

Las Instancias Ejecutoras (Centros Gerontológicos), elaborarán las Actividades de Difusión con base en las características de la Población Beneficiada y contendrá la siguiente información:

- Características generales del Programa.
- Características generales de los servicios que otorgan los Centros Gerontológicos.
- Población beneficiaria del programa.
- Tipos de servicios que ofrecen los Centros Gerontológicos.
- Requisitos para la entrega de servicios.
- Derechos y obligaciones de los beneficiarios.
- Información de contacto de la Instancia Normativa, Instancia Coordinadora, Instancias Ejecutoras y Órganos de Control.
- Medios institucionales para presentar quejas y denuncias.
- Las medidas para garantizar la equidad de género.

## **VI. CAPACITACIÓN A LOS RESPONSABLES DE LAS INSTANCIAS EJECUTORAS, SERVIDORES PÚBLICOS E INTEGRANTES DE LOS COMITÉS DE CONTRALORÍA SOCIAL**

La Instancia Normativa y la Coordinadora del Programa realizarán una valoración para la capacitación de los Enlaces de Contraloría Social, en consideración a que los Enlaces de CS del PAPCD ya cuentan con los conocimientos necesarios para la operación de la Contraloría Social, de ser el caso, la capacitación de los responsables de CS de las Instancias Ejecutoras se llevará a cabo por la Instancia Normativa (UAIS), en coordinación con la Dirección General de Integración Social, a los servidores públicos responsables de CS de las Instancias Ejecutoras (Centros Gerontológicos). Los materiales de apoyo para la capacitación se publicarán en la página de Internet del Sistema Nacional DIF, así como en el Sistema Informático de Contraloría Social.

Las Instancias Ejecutoras (Centros Gerontológicos) replicarán la capacitación a los integrantes de los CCS, quienes podrán auxiliarse del OEC, y cuya finalidad será promover actividades de Contraloría Social, de conformidad con los Lineamientos para la Promoción y Operación de la Contraloría Social en los Programas Federales de Desarrollo Social; publicados en el Diario Oficial de la Federación el 28 de octubre de 2016.

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: Escolaridad, cargo o rol de intervención dentro de la Contraloría Social, entre otras que se consideren;
- 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 (incluido en la Estrategia Marco), que se muestra a continuación:



La Instancia Normativa otorgará acompañamiento y asesoría a las Instancias Ejecutoras del Programa, a través de los medios de comunicación (Teléfono e Internet) durante todo el año fiscal, con la finalidad de coadyuvar en el cumplimiento de las metas establecidas.

La Instancia Normativa (Unidad de Asistencia e Inclusión Social), en coordinación con la Dirección General de Integración Social, elaborará el plan de capacitación, que incluirá el objetivo, la metodología y responsables.

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

- A. La capacitación se llevará a cabo mediante reuniones, con la finalidad de informar sobre las actividades, haciendo hincapié en la importancia de la participación de los beneficiarios del Programa y de los servicios en los que se realizará el seguimiento y vigilancia correspondiente.
- B. Identificar previamente los servicios otorgados por los Centros Gerontológicos, que le corresponderá a cada Comité vigilar, con la finalidad de proporcionarles la información, a través de la Ficha Informativa la cual deberá ser llenada por la Instancia Ejecutora (Anexo II).
- C. Convocar a los integrantes de los Comités, para proporcionarles la capacitación (esta actividad se puede realizar en la reunión en la constitución y formalización de registro del Comité o en una fecha posterior).
- D. Las Instancias Ejecutoras retomarán y entregarán a los integrantes del Comité la metodología de capacitación y asesoría, así como los materiales de apoyo, los cuales podrán ser complementados con las propuestas de las Instancias Ejecutoras:
  - a. La ficha informativa que corresponda al Programa Federal.
  - b. Cuaderno de Trabajo para el Comité de Contraloría Social, incluido como documento de apoyo.
  - c. Solicitud de Información, (Anexo VIII), para que en cualquier momento puedan solicitar información al servidor público de manera directa, sobre algún tema de en particular.
- E. Preferentemente, la capacitación y asesoría a los CCS deberá de impartirse en el lugar donde se ejecute el programa.
- F. Las capacitaciones deberán ser capturadas en el SICS, dentro de los 15 días hábiles posteriores a su ejecución, adjuntando la minuta de la reunión.

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

- I. Solicitar a la Instancia Ejecutora del programa la información pública relacionada con la operación del mismo;
- II. Vigilar que:
  - a) Se difunda información suficiente, veraz y oportuna sobre la operación del Programa.
  - b) El ejercicio de los recursos públicos para que los servicios sean oportunos, transparentes y con apego a lo establecido en la normatividad aplicable.
  - c) Los beneficiarios del Programa 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 los servicios.
  - f) El Programa no se utilice con fines políticos, electorales, de lucro u otros distintos al objeto del Programa.
  - g) El Programa sea aplicado en un marco de igualdad entre mujeres y hombres.
  - h) Las autoridades competentes den atención a las quejas y denuncias relacionadas con el Programa.
- III. Registrar en los informes, los resultados de las actividades de Contraloría Social realizadas, así como dar seguimiento;
- IV. Recibir las quejas y denuncias sobre la aplicación y ejecución del Programa, recabar la información para verificar su procedencia y, en su caso, presentarlas junto con la información recopilada a las Instancias competentes, a efecto de que se tomen las medidas a que haya lugar al fincamiento de responsabilidades administrativas, civiles o penales relacionadas con el Programa.

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

La asesoría a los Comités de Contraloría Social será proporcionada por los servidores públicos designados por las Instancias Ejecutoras y se deberá levantar una minuta, que será firmada por los Comités de Contraloría Social y la Instancia Ejecutora, así como una lista de asistencia por cada una de las reuniones o asesorías con los integrantes del Comité de Contraloría Social, misma que deberá capturarse en el SICS

## VIII. PROCEDIMIENTO PARA LA CAPTURA EN EL SICS

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

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

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

La Instancia Normativa proporcionará por medios electrónicos, el Esquema, la Guía Operativa y el PATCS, a efecto de apoyar las actividades de promoción de la Contraloría Social en el Programa y garantizar su cumplimiento. Así mismo, proporcionará las claves y contraseñas para el acceso al Sistema Informático de Contraloría Social a los enlaces de Contraloría Social, designados por la Instancia Ejecutora, quienes deberán registrar la información de Contraloría Social de acuerdo a los siguientes plazos:

<b>Actividades y/o Acciones:</b>	<b>Plazo para capturar</b>
Actividades de Capacitación y Asesoría.	Durante los 15 días hábiles siguientes a la realización de las actividades.
Materiales de Capacitación y Difusión.	Durante los 15 días hábiles siguientes a la notificación de la cuenta del SICS.
Captura de los Comités de CS, generar constancia de registro y entregarla al CCS.	Durante los 15 días hábiles siguientes a la constitución del CCS



Captura del contenido del Informe del Comité de Contraloría Social.	Durante los 15 días hábiles siguientes a la recopilación del informe
Captura de Minutas de Reuniones y Lista de Asistencia.	Durante los 15 días hábiles siguientes a la realización de la reunión

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

Los Enlaces de Contraloría Social deberán convocar a los Comités de Contraloría Social con la finalidad de llevar a cabo la aplicación del formato denominado:

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

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

Los Enlaces de Contraloría Social de las Instancias Ejecutoras apoyarán a los Comités en la correcta aplicación de los informes, para que posteriormente sea realizada la captura en el SICS de acuerdo a los plazos establecidos.

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

Las Instancias Ejecutoras a través de la Dirección General de Integración Social emitirán un informe mensual sobre las quejas y denuncias recibidas y la Instancia Normativa conjuntará la información para enviarla a la Secretaría de la Función Pública a través de la Coordinación General de Ciudadanización y Defensa de Víctimas de la Corrupción.

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



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

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

### Secretaría de la Función Pública

#### Sistema Integral de Denuncias Ciudadanas (SIDE):

<https://sidec.funcionpublica.gob.mx/#/>

#### Vía correspondencia:

Envía tu escrito a la Dirección General de Denuncias e Investigaciones de la Secretaría de la Función Pública en Av. Insurgentes Sur No. 1735, Piso 2 Ala Norte, Guadalupe Inn, Álvaro Obregón, CP 01020, Ciudad de México.

#### Presencial:

En el módulo 3 de la Secretaría de la Función Pública ubicado en Av. Insurgentes Sur 1735, PB, Guadalupe Inn, Álvaro Obregón, Código Postal 01020, Ciudad de México.

#### Vía telefónica:

En el interior de la República al 01 800 11 28 700 y en la Ciudad de México 55 2000 2000

#### Vía Correo electrónico:

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

Plataforma Ciudadanos Alertadores Internos y Externos de la Corrupción  
**para casos graves de corrupción o cuando se requiera de confidencialidad**

<https://alertadores.funcionpublica.gob.mx/>

#### Denuncia Ciudadana de la Corrupción (SIDE):

<https://sidec.funcionpublica.gob.mx/#/>

#### Vía chat o Apps para dispositivos móviles:

"Denuncia Ciudadana de la Corrupción"

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

01800 833 7233

fiscalenlinea@pgr.gob.mx

www.fepadenet.pgr.gob.mx

**Órgano Interno de Control en el Sistema para el Desarrollo Integral de la Familia**

Prolongación Xochicalco 947, planta baja  
Colonia Santa Cruz Atoyac, Delegación Benito Juárez  
C.P. 06070, Ciudad de México,  
55 30032200 extensión 2522 y 7280  
luis.sarabia@dif.gob.mx  
mvazquez@dif.gob.mx

**Sistema para el Desarrollo integral de la Familia**

**Unidad de Asistencia e Inclusión Social**

Prolongación Xochicalco 947, 2° piso  
Colonia Santa Cruz Atoyac, Alcaldía de Benito Juárez  
C.P. 06070, Ciudad de México,  
55 3003 2200, extensión 4012 y 1410  
jhernandez@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 Inclusión 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***