



SALUD
SECRETARÍA DE SALUD

SNDIF
SISTEMA NACIONAL PARA
EL DESARROLLO INTEGRAL
DE LA FAMILIA

CUADERNO DE TRABAJO

Contraloría Social 2021

Programa de Servicios de Asistencia Social Integral
(Programa presupuestario E040)



FUNCIÓN PÚBLICA
SECRETARÍA DE LA FUNCIÓN PÚBLICA



2020
LEONA VICARIO
RESISTENCIA MUJER DE LA PATRIA

Prolongación Xochicalco No. 947, 2do piso, Colonia Santa Cruz Atoyac, Alcaldía Benito Juárez, C.P. 03310, Ciudad de México, Tel. 3003 2200 www.gob.mx/difnacional



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 recibidos que reciben usted y otros beneficiarios a través 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 del programa, 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 por el Programa Servicios de Asistencia Social Integral (PSASI) y que los servicios sean entregados a los beneficiarios en las condiciones establecidas, son objetivos fundamentales que es más fácil alcanzar cuando contamos con Comités de Contraloría Social comprometidos a acompañarnos durante el tiempo en que se realizan 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 que los servicios se presten de la mejor manera, al ayudar a resolver los problemas, quejas y denuncias que se presenten durante la realización del proyecto 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 las actividades realizadas 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 de los Centros Gerontológicos, en el marco del Programa Servicios de Asistencia Social Integral, a través de la integración de Comités, los cuales asumen la responsabilidad de supervisar, vigilar y dar seguimiento a las acciones 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 tienen a cargo el Programa, mismos que es operado por dos actores fundamentales.

1. **Los ejecutores** son los Centros Gerontológicos y Casa Hogar para Ancianos que ejercen los recursos públicos de los programas federales a través de la prestación de los servicios que se proporcionan, por medio del Programa Servicios de Asistencia Social Integral.
2. **Los beneficiarios** son todas aquellas personas que reciben del Programa servicios de alojamiento, alimentación y recreación que se otorgan en los Centros Gerontológicos.

INTEGRACIÓN DEL COMITÉ DE CONTRALORÍA SOCIAL

Los beneficiarios o las personas que reciben el apoyo del Programa, se les hace una invitación a formar parte del Comité de Contraloría Social, en el cual desempeñaran tareas de supervisión, para verificar y asegurarse que los servicios tienen las características que les fueron ofrecidas por el Sistema Nacional para el Desarrollo Integral de la Familia, a través del Programa Servicios de Asistencia Social Integral, y sean entregadas en tiempo y forma en el que se comprometió a hacerlo la Instancia Ejecutora del Programa por medio de los Centros Gerontológicos, al ser la responsable de ofrecer los servicios.

Es importante que los Comités de Contraloría Social estén integrados por un mínimo de dos y un máximo de seis beneficiarios, ya que esto facilita la asistencia de la mayoría de ellos a las reuniones



que sean convocados. También es importante que el Comité esté integrado por el mismo número de hombres y de mujeres, para que todos los beneficiarios se sientan realmente representados.

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

FUNCIONES DEL COMITÉ DE CONTRALORÍA SOCIAL

Los integrantes del Comité de Contraloría Social asumen el compromiso de realizar las funciones y acciones que le corresponden durante el periodo en que se lleve a cabo la prestación de los servicios en los Centros Gerontológicos.

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

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

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

Los integrantes del Comité harán entrega de la queja o denuncia al representante de la instancia ejecutora, a quien pedirán les entregue un acuse de la misma y quien deberá mantenerlos



informados sobre la instancia a la cual se canalizó, los avances registrados y finalmente el resultado obtenido en relación con ella.

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

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

ACTIVIDADES DE LOS INTEGRANTES DEL COMITÉ DE CONTRALORÍA SOCIAL

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

- A. Conocer a la persona designada por la Instancia Ejecutora para presentarla ante los integrantes del Comité de Contraloría Social y mantener contacto con ellos durante su estancia en el Centro Gerontológico o Casa Hogar para Ancianos.
- B. Es importante contar con los datos de esta persona nombre completo, dirección y teléfono- para poder comunicarse con ella cuando sea necesario.
- C. 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

D. Solicitar al representante de la Instancia Ejecutora la entrega de:

- Un ejemplar de este Cuaderno de Trabajo.
- Plan de Difusión.
- Ficha Informativa de Servicios.
- Acta de Registro de Comité de Contraloría Social.
- Minutas de Reunión de los Comités de Contraloría Social
- Lista de Asistencia.
- Informe del Comité de Contraloría Social.
- Acta de Sustitución de Integrante del Comité de Contraloría Social.
- Quejas y Denuncias.
- Solicitud de Información.

E. 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.

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

G. Comprobar que en el lugar en el que se llevan a cabo el Centros Gerontológicos:



- Ubicación exacta de los servicios e identificación de la entidad federativa, municipio o delegación, localidad o comunidad.
 - Nombre del Centros Gerontológicos o Casa Hogar para Ancianos, fecha de inicio y de término de la estancia.
 - Nombre del Centros Gerontológicos o Casa Hogar para Ancianos.
 - Costo total de los servicios proporcionados e identificación
 - Personas a beneficiar con la estancia en el Centros Gerontológicos o Casa Hogar para Ancianos.
 - Características generales de los servicios.
 - Derechos y obligaciones de beneficiarios.
 - Datos de identificación de la instancia normativa (Sistema Nacional DIF), Instancia Ejecutora (Centros Gerontológicos o Casa Hogar para Ancianos), y Órgano de Control: domicilio y teléfonos de contacto.
 - Información para presentar quejas y denuncias relacionadas con los servicios.
- H. Realizar un recorrido por el Centros Gerontológico o Casa Hogar para Ancianos en el que se otorgará el servicio. Durante su visita:
- Supervisar que los servicios de alojamiento, alimentación y recreación, que se estén otorgando de acuerdo con los tiempos y metas establecidos por el Sistema Nacional DIF y la Instancia Ejecutora.
 - Vigilar la correcta aplicación de los recursos públicos asignados a los servicios.
 - Asegurarse que los recursos no se esté utilizando con fines políticos, electorales, de lucro u otros distintos al desarrollo social como puede ser en beneficio de un grupo o asociación específicos.
- I. 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.
- J. 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.
- K. 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.
- L. Reunirse, al menos en dos ocasiones, para recibir asesoría por parte del representante de la instancia ejecutora del programa.
- M. 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.
- N. Reunirse el día en que los servicios son otorgados en los Centros Gerontológicos o Casa Hogar para Ancianos s a los beneficiarios del programa.
- O. 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:



- Visitas de supervisión y vigilancia en el Centro Gerontológico o Casa Hogar para Ancianos, sobre los servicios otorgados.
- Entrega del formato Informe de Comité al representante de la Instancia Ejecutora.
- Reuniones de asesoría por parte del representante de la Instancia Ejecutora, con 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.

Acta de Registro de Comité de Contraloría Social

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 de esta forma 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, cumplan con los requisitos de ser beneficiarios del Programa.

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 ingresarlo al Sistema Informativo de Contraloría Social de la Secretaría de la Función Pública, así como entregarlo al SNDIF.

Ficha Informativa

Los ejecutores de recursos públicos del programa federal (PSASI), tienen la obligación de proporcionar a los beneficiarios, la información referente a los servicios otorgados en forma completa, oportuna y veraz. Es decir informar a los beneficiarios a través de capacitación, plan de difusión, trípticos, etc., los tipos de obras o acciones que les corresponde vigilar.

Si el programa consiste en Obras, deberá detallar sus caracterizas como:

- Ubicación de la Obra.
- Fecha de inicio y terminación de la Obra.
- Fecha de entrega.
- Proyecto con la información del proyecto.



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 las obras o acciones.

Informe del Comité

Ahora que te ha asignado la obra para que hagas contraloría social, dirígete a él de acuerdo a tu calendario y observa con atención los avances y márcalos en el Informe del Comité de Obras o Acciones.



Recuerda que debes de llenar un Informe del Comité por cada que realices la revisión de los servicios.

A través de cada registro podrás percibir los avances que se han realizado o bien, identificar irregularidades que debes marcar.

Si recibes los servicios, es importante que evalúes a través el Informe del cada vez que los recibas, para tener un registro y saber cómo los han proporcionado.

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

Minuta de Reunión

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.





Es importante que en el caso que hayan acordado la realización de actividades específicas en relación con las obras o acciones que se realiza, 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.

Acta de Sustitución de Integrante del Comité de Contraloría Social

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.

Solicitud de Información

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.

Lista de Asistencia



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.

Es importante que la Lista de Asistencia se llene en 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.

Quejas y Denuncias

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 que se otorgan los Centros Gerontológicos.

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 ayude 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 le 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 de las obras o acciones 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 sujetos a Reglas de Operación a través de los Comités de Contraloría Social, podrán ser canalizadas para su atención por las siguientes instancias:

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

Plataforma: Ciudadanos Alertadores Internos y Externos de la Corrupción.

La plataforma de alertadores está diseñada para atender actos graves de corrupción, en los que se encuentren involucradas personas servidoras públicas federales.

Pueden alertar: Cohecho, Peculado y Desvío de recursos públicos:

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

Denuncia Ciudadana sobre actos de Corrupción o faltas administrativas de los servidores públicos (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

Las Contralorías Sociales podrán remitir información que consideren pertinente a la Coordinación de Vinculación con Organizaciones Sociales y Civiles a través del correo electrónico institucional de la Contraloría Social

contraloriasocial@funcionpublica.gob.mx.

Este Programa es público, ajeno a cualquier partido político.

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

