

GUÍA OPERATIVA DE CONTRALORÍA SOCIAL

PROGRAMA PARA LA PROTECCIÓN Y EL DESARROLLO INTEGRAL DE LA INFANCIA

2015

GLOSARIO DE TÉRMINOS

Programa para la Protección y el Desarrollo Integral de la Infancia: Contribuir a reducir la situación de riesgo psicosocial y problemáticas específicas de Niñas, Niños y Adolescentes, mediante estrategias de prevención y atención para su protección individual, familiar y social.

Beneficiarios: Son las Instancias Ejecutoras que realizan acciones en las estrategias de prevención y atención a favor de niñas, niños, adolescentes y sus familias, de acuerdo con los marcos de operación señalados en el numeral 4.5 de las Reglas de Operación que determine la Instancia Normativa.

Estrategia de Atención: Realizar acciones institucionales tendientes a mejorar las circunstancias de carácter familiar y social que limitan el desarrollo integral de niñas, niños y adolescentes, así como su recuperación física, psicológica y social, hasta lograr su incorporación a una vida digna en el ejercicio de sus derechos. Esta estrategia contempla la atención que se brinda a niñas, niños y adolescentes en situación de Migración no Acompañada, Situación de Calle, Trabajo Infantil y Adolescente y Trata de Personas, Explotación Sexual, Embarazo en Niñas y adolescentes, así como la que se brinda en los Centros Asistenciales de Desarrollo Infantil (CADI) y Centros de Asistencia Infantil Comunitario (CAIC), mediante el modelo educativo.¹

Estrategia de Prevención: Realizar acciones enfocadas a fortalecer factores de protección y condiciones positivas en niñas, niños y adolescentes, sus familias y comunidades para evitar la aparición de problemáticas específicas, a través del desarrollo de habilidades sociales, de adaptación y autocuidado. Esta estrategia contempla la Promoción del Buen Trato, Promoción y Difusión de los Derechos de Niñas, Niños y Adolescentes, Atención a la Salud del Niño, Embarazo en Niñas y Adolescentes, Adicciones, Explotación Sexual Infantil, Migración Infantil no acompañada, Situación de calle, Trabajo Infantil, Trata de Personas, Acosos Escolar, Abuso Sexual, y aquellas que la Instancia Normativa determine.²

Comités de Contraloría Social: Es el medio de organización social constituido por las personas beneficiarias a través del Programa para la Protección y el Desarrollo Integral de la Infancia, con la finalidad que realizan procedimientos de 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.

Comités Estatales del Programa: Órgano rector de la asignación, coordinación y seguimiento de los recursos destinados al desarrollo de las acciones preventivas y de atención a la infancia.

Enlace de Contraloría Social: Servidores públicos designados por las instancias ejecutoras correspondientes, así como el servidor público designado por la instancia normativa, responsables de realizar la coordinación y comunicación entre ambas, para el cumplimiento y desarrollo de la Contraloría Social, en las temáticas del programa que participen en la materia.

Instancias Ejecutoras: Sistemas Estatales DIF, Sistemas Municipales DIF y a las Organizaciones de la Sociedad Civil (OSC) de acuerdo con las Reglas de Operación del Programa para la Protección y el Desarrollo Integral de la Infancia 2015

Instancia Normativa: Dirección General de Protección a la Infancia del Sistema Nacional para el Desarrollo Integral de la Infancia.

Programa: Programa para la Protección y el Desarrollo Integral de la Infancia (PPDII).

¹ Reglas de operación del Programa para la Protección y Desarrollo Integral de la Infancia, para el ejercicio fiscal 2015.

² IDEM.

PATCS: Programa Anual de Trabajo de Contraloría Social, documento donde se describe la planeación, promoción, seguimiento y acciones de coordinación que realizará la Instancia Normativa, sobre Contraloría Social.

PETCS: Programa Estatal de Trabajo de Contraloría Social, que es un documento donde se consignan las actividades, responsables, metas y fechas de la operación de la Contraloría Social, por parte de los Sistemas Estatales DIF.

SEDIF: Sistema Estatal para el Desarrollo Integral de la Familia.

SFP: Secretaría de la Función Pública.

SNDIF: Sistema Nacional para el Desarrollo Integral de la Familia.

SISTEMA INFORMÁTICO DE CONTRALORÍA SOCIAL (SICS). Es una plataforma web creada 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 de los programas federales de desarrollo social sujetos a Reglas de Operación.



ÍNDICE

	Pág.
Introducción.	
Programa Anual de Trabajo de Contraloría Social del Programa para la Protección y el Desarrollo Integral de la Infancia	5
1 Planeación	6
Programas Estatales de Trabajo	
1.1 Planeación	
1.2 Promoción	
1.3 Seguimiento	
2 Difusión	7
2.1 Actividades de la instancia normativa en materia de Contraloría Social	
2.2 Actividades de difusión de las instancias ejecutoras	
2.3 Plan de Difusión.	
3 Capacitación	8
3.1 Capacitación a servidores públicos.	
3.2 Capacitación a integrantes de los comités.	
3.3 Asesoría a Comités.	
4. Constitución y Registro de los Comités de Contraloría Social	10
4.1 Procedimiento para constitución y registro de Comités de Beneficiarios.	
4.2 Registro de Comités	
5. Seguimiento	12
5.1 Sistema Informático de Contraloría Social	
5.2 Aplicación de Cédulas de vigilancia e Informe Anual	
6. Mecanismos para la Captación de Quejas y Denuncias	14
7. Procedimiento para la captura de información en el sistema informático	15

GUÍA OPERATIVA DE CONTRALORÍA SOCIAL

INTRODUCCIÓN

Contraloría Social es el mecanismo de los beneficiarios, para que de manera organizada verifiquen el cumplimiento de las metas y la correcta aplicación de los recursos públicos asignados a los programas de desarrollo social.

La Secretaría de la Función Pública, la define como el conjunto de acciones de control, vigilancia y evaluación que realizan las personas de manera organizada o independiente, en un modelo de derechos y compromisos ciudadanos, con el propósito de contribuir a que la gestión gubernamental y el manejo de los recursos públicos se realicen en términos de transparencia, eficacia, legalidad y honradez.

Asimismo, coordina las acciones de Contraloría Social que lleva a cabo la población, y establece como se deben conformar comités de Contraloría Social.

Los servidores públicos responsables de promover la contraloría social de las instancias ejecutoras, contarán con las herramientas necesarias para capacitar a los beneficiarios en la operación y coordinación de los comités de contraloría social en cada una de las Entidades Federativas.

La Instancia Normativa deberá proporcionar a los Sistemas Estatales DIF y al Distrito Federal, los documentos validados por la Dirección General de Operación Regional y Contraloría Social de la Secretaría de la Función Pública, como son: el Esquema, Guía Operativa y el PATCS, con la finalidad de orientar sus actividades de promoción de contraloría social en los programas federales de desarrollo social y garantizar su cumplimiento.

La Contraloría Social deberá ejercerse por los beneficiarios de manera organizada, independiente, voluntaria y honorífica, ante la dependencia o entidad que tenga a su cargo el programa objeto de verificación, seguimiento y vigilancia.

Finalmente en los Convenios de Coordinación y Concertación que celebra el Sistema Nacional DIF con los Sistemas Estatales DIF y el Distrito Federal, promoverá la integración y operación de comités de contraloría social, para el seguimiento, supervisión y vigilancia del cumplimiento de las acciones establecidas en el programa, así como de la correcta aplicación de los recursos públicos que le sean asignados.

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 y publicados en el Diario Oficial de la Federación el 11 de abril del 2008.

1 PLANEACIÓN

I. Programas Estatales de Trabajo

A partir del Programa Anual de Trabajo de Contraloría Social (PATCS) elaborado por la Instancia Normativa, la Instancia Ejecutora Sistemas Estatales DIF y el Distrito Federal seleccionará las actividades referentes a la promoción, elaboración de materiales de difusión y capacitación, la conformación de comités, asesoría y captura de documentos de la Contraloría Social en el Sistema Informático.

Los responsables nombrados por el Sistema Estatal DIF y el Distrito Federal, serán los encargados de realizar el Programa Anual de Trabajo de Contraloría Social elaborado por la instancia normativa deberá

establecer las actividades, los responsables, las metas y el calendario de ejecución, para su cumplimiento.

1.1 Planeación

En la estructura de los Programas Estatales de Trabajo de Contraloría Social (PETCS) se deberá:

- Designar un responsable de las actividades de Contraloría Social en los Sistemas Estatales DIF.
- Elaboración del Programa Estatal de Trabajo de Contraloría Social.
- Coordinación con las Instancias Normativa para acordar lo referente al Programa Estatal de Trabajo de Contraloría Social.
- Elaboración de materiales.
- Programación del plan de difusión.
- Diseño de metodologías de capacitación.

1.2 Promoción

- Realizar la convocatoria para la establecer los Comités de Contraloría Social.
- Constituir los Comités de Contraloría Social.
- Difundir a los Comités de Contraloría Social las *Reglas de Operación del Programa para la Protección y el Desarrollo Integral de la Infancia*, para el ejercicio fiscal 2015.
- Capacitar al personal operativo sobre el Programa para la Protección y el Desarrollo Integral de la Infancia en sus estrategias de atención y prevención para su participación en la instalación de los Comités de Contraloría Social, así como del seguimiento, supervisión y vigilancia de las acciones realizadas.
- Capacitar y asesorar a los Comités de Contraloría Social, sobre qué es la Contraloría Social, quiénes son los beneficiarios, cómo se integran los comités, quiénes participan, así como el llenado y captura de los diferentes anexos.
- Reuniones con los beneficiarios, para proporcionar las asesorías por parte de la Instancia Ejecutora (SEDIF) y registrar la minuta en el Sistema Informático de Contraloría Social.

1.3 Seguimiento

Capturar en el Sistema Informático de Contraloría Social:

- Acta Constitutiva del Comité de Contraloría Social (Anexo 1).
- Minuta de las reuniones de los Comités de Contraloría Social y beneficiarios. (Anexo II).
- Las actividades de promoción de Contraloría Social.
- Reportes de capacitación y asesoría.
- La cédula de vigilancia y el informe final, así como las minutas de las reuniones (Anexo III y IV)

La Instancia Normativa analizara los resultados y planteara acciones de mejora.

2 DIFUSIÓN

La instancia normativa a través de los enlaces de contraloría social de las instancias ejecutoras, difundirá información relativa a la operación del programa, así como los procedimientos para realizar las actividades de Contraloría Social, a través de diferentes medios como:

- Trípticos y dípticos que podrán reproducirse a partir del prototipo diseñado por la instancia normativa.
- Asimismo, en el caso de que el enlace y personal responsable de Contraloría Social en cada Sistema Estatal DIF y el Distrito Federal llegara a realizar algún tipo de material, deberá enviarlo a la instancia normativa para obtener la opinión de la Unidad de Operación Regional y Contraloría Social de la Secretaría de la Función Pública y solicitar la validación ante la Unidad de Comunicación Social del Sistema Nacional DIF.
- Interpersonales o grupales: asambleas, reuniones informativas y talleres.

2.1 Actividades de la instancia normativa en materia de Contraloría Social

La instancia normativa enviará vía correo electrónico a los enlaces de contraloría social del programa los siguientes materiales normativos:

- Reglas de Operación del Programa para la Protección y el Desarrollo Integral de la Infancia, para el ejercicio fiscal 2015.
- Lineamientos para la promoción y operación de la Contraloría Social en los Programas federales de desarrollo social.
- Tríptico informativo (prototipo).
- Esquema de contraloría social y Guía Operativa con sus anexos.
- Manual de Operación.

2.2 Actividades de difusión de las Instancias Ejecutoras

Las instancias ejecutoras, así como los Comités de Contraloría Social, pueden utilizar los materiales proporcionados por la instancia normativa o algún otro que considere pertinente.

Las Instancias Ejecutoras deberán difundir las Reglas de Operación del Programa para la Protección y el Desarrollo Integral de la Infancia, para el ejercicio fiscal 2015, así como información sobre Contraloría Social, tomando en cuenta las particularidades sociales y/o étnicas de los beneficiarios.

Las Instancias Ejecutoras difundirán también, entre las Organizaciones de la Sociedad Civil que participen en los Comités las diferentes estrategias del programa y sus bases generales de operación.

2.3 Plan de Difusión.

El Plan de Difusión tiene como objetivo dar a conocer a los Comités de Contraloría Social y a la población beneficiaria, la información relacionada con la operación del Programa, información sobre la Instancia

Normativa (Dirección General de Protección a la Infancia), Instancias Ejecutoras (Sistemas Estatales y Municipales DIF y las Organizaciones de la Sociedad Civil) de acuerdo con las Reglas de Operación del Programa para la Protección y el Desarrollo Integral de la Infancia 2015, así como la función de los Órganos Internos de Control, a fin de llevar a cabo la promoción de la Contraloría Social en sus actividades de supervisión y vigilancia, previendo actos de corrupción y cerciorándose del cumplimiento del Programa para la Protección y el Desarrollo Integral de la Infancia en términos de legalidad, calidad, eficiencia, eficacia y honradez.

El Plan de Difusión se elaborará con base a las características de la población objetivo y el presupuesto asignado al Programa Federal.

Los medios a utilizar son los siguientes:

- Reproducciones de Trípticos
- Talleres de capacitación
- Visitas de asesoría a organizaciones y municipios, entre otros.

Los materiales de difusión elaborados por las Instancias Ejecutoras deben contener como mínimo los siguientes contenidos:

- Objetivo y funcionamiento del programa y sus estrategias, las cuales participaran en materia de contraloría social.
- Requisitos para elegir a los beneficiarios de acuerdo con Reglas de Operación, así como las características de las diferentes acciones del programa.
- Procedimientos para realizar actividades de Contraloría Social
- Derechos y obligaciones de los beneficiarios de acuerdo con Reglas de Operación.
- Tipos y montos de apoyos económicos al Programa de acuerdo con Reglas de Operación.
- Medidas para garantizar la igualdad entre mujeres y hombres.
- Datos de contacto para presentar quejas y denuncias.
- Integración y funciones del Comité de Contraloría Social de que se trate.

3 CAPACITACIÓN

La Dirección General de Protección a la Infancia organizará sesiones de capacitación (a través de video conferencias) sobre los mecanismos de promoción y operación de la Contraloría en el Programa para la Protección y el Desarrollo Integral de la Infancia para las/los Enlaces, así como instrumentar lo establecido en el Esquema. Serán impartidas por personal a cargo de las actividades de Contraloría y, de ser posible, con el apoyo de servidoras y servidores públicos de la Función Pública.

3.1. CAPACITACIÓN A SERVIDORES PÚBLICOS

- Elaboración y diseño la Guía de Inducción a la Contraloría Social.

- Capacitación en materia de Contraloría Social por parte de la Dirección General de Protección a la Infancia al enlace estatal de las acciones del programa y a su equipo de trabajo, cabe señalar que todo esto se realizara por medio de videoconferencias.

3.2. CAPACITACIÓN A INTEGRANTES DE LOS COMITÉS

A partir del conocimiento del Esquema de Operación, Guía Operativa y Anexos de Contraloría Social en el marco del Programa para la Protección y el Desarrollo Integral de la Infancia, por parte del personal de los Sistemas Estatales DIF, éstos podrán:

- Establecer y ejecutar el programa de capacitación de Contraloría Social para los integrantes de los comités constituidos.
- Emitir una constancia de capacitación por persona, documento que permitirá acreditar internamente el proceso.
- Capturar en el Sistema Informático de Contraloría Social de la Secretaría de la Función Pública, las actividades de capacitación realizadas y dirigidas a los comités, dentro de los diez días hábiles posteriores al término del trimestre.

Las/los Enlaces serán los encargados de capacitar a las/los integrantes de los Comités; se apoyarán en la experiencia obtenida de su propia capacitación y en el siguiente contenido:

1. Introducción a la Contraloría: ¿Qué es? ¿Para qué, cómo y quién la realiza?
2. Actores de la Contraloría: Ejecutores, Personas Beneficiarios y Comités.
3. Identificación de los apoyos y/o servicios a vigilar: proyectos apoyados y relación de personas beneficiadas.
4. Cuaderno de Trabajo del Comité: Acta de Registro, Ficha Informativa, Solicitud de Información, Cédulas de Vigilancia y presentación de quejas y denuncias.
5. Realización de visitas de seguimiento: Dónde y cómo aplicar Cédulas de Vigilancia.
6. Evaluación de las acciones: Mecanismos para presentar y dar seguimiento a quejas y denuncias así como solicitudes de información.

3.3. ASESORÍA A COMITÉS

El procedimiento para otorgar asesoría a los miembros de los Comités del *Programa para la Protección y el Desarrollo Integral de la Infancia* considerará lo siguiente:

- Las Instancias Ejecutoras en los Sistemas Estatales DIF y el DIF-DF proporcionarán, a solicitud de los integrantes de los Comités de Beneficiarios, la asesoría para que éstos cuenten con los conocimientos y herramientas necesarias para realizar las actividades de Contraloría Social.
- La asesoría la proporcionarán los coordinadores del programa en los Sistemas Estatales DIF, cuando acudan a participar en asambleas, realizar seguimientos y recabar información relativa a los servicios y apoyos otorgados.

- Dar seguimiento a las acciones realizadas, con las personas beneficiarias y los Comités, para orientarlos sobre las actividades que realizan a fin de que asimilen y se apropien de la Contraloría.
- De cada asesoría otorgada, el personal responsable del Sistema Estatal DIF levantará una minuta en la que se anotarán los temas en los cuales se aclararon dudas respecto a las actividades de Contraloría Social y/o de operación del *programa*, así como los acuerdos que en su caso se tomen, misma que deberá ser firmada por los miembros del comité solicitante al concluir la asesoría. (Anexo II. Minuta)
- Los coordinadores del programa en los Sistemas Estatales DIF, deberán registrar los acuerdos que se hayan tomado en los servicios de asesoría, en un plazo de diez días hábiles siguientes al término de cada trimestre, en el Sistema Informático de Contraloría Social (SICC).

4 CONSTITUCIÓN Y REGISTRO DE LOS COMITÉS DE CONTRALORÍA SOCIAL

Con la intención de fortalecer la participación ciudadana, contribuir a la transparencia y garantizar una vigilancia adecuada en la aplicación de recursos públicos, los Comités que vigilan las estrategias del programa, realizarán como máximo la vigilancia de 2 de estas, e incluso para que un Comité realice contraloría de varias estrategias del Programa, las/los integrantes deberán pertenecer al conjunto de personas beneficiarios de esas estrategias y miembros y/o voluntarios de los actores sociales apoyados. La Representación promoverá la constitución de al menos un Comité por cada Sistema Estatal DIF y el DIF-DF.

Es importante mencionar que los Sistemas Estatales que trabajan dentro de la Estrategia de Situación de Calle, deberán de formar un comité dentro de esta, independiente al Comité que se forme del Programa en general.

4.1 Procedimiento para constitución y registro

- Los SEDIF y el DIF-DF, como autoridades encargadas de operar el Programa para la Protección y el Desarrollo Integral de la Infancia en las entidades federativas, serán las instancias responsables de la constitución de Comités de Contraloría Social.
- Para constitución y registro de los Comités, organizarán una reunión al inicio de la ejecución del Programa Federal de que se trate, en la que estarán presentes los beneficiarios y en su caso los servidores públicos de las entidades federativas o municipios encargados de la ejecución del Programa Federal y el OEC respectivo.
- El Comité deberá constituirse por beneficiarios y beneficiarias del Programa y estarán integrados por: un presidente, un secretario, un vocal de control y vigilancia y un facilitador comunitario, electos democráticamente para la operación, vigilancia y evaluación, los cuales serán los padres o responsables de las niñas, niños y/o adolescentes beneficiarios o por los integrantes de la Organización de la Sociedad Civil.
- El Comité deberá estar integrado por un mínimo de seis personas, promoviendo la inclusión de hombres y mujeres. Se recomienda la elección de personas que gocen de

respeto en la comunidad y que se comprometían a la realización de las actividades inherentes a la Contraloría Social.

- Estrategia Situación de Calle: cada año, los Sistemas Estatales DIF, reciben del DIF Nacional apoyo financiero y asesoría técnica, para lanzar una Convocatoria abierta a Sistemas Municipales DIF y Organizaciones de la Sociedad Civil. Cada entidad federativa participante cuenta con un Comité Estatal. Dicho Comité es el encargado de evaluar las propuestas y seleccionar a aquellos que recibirán los apoyos, así como de coordinar y dar seguimiento a la operación de los proyectos que son llevados a cabo por las Organizaciones de la Sociedad Civil y Sistemas Municipales DIF electos. Una vez que los Comités Estatales de la Temática emitieron la publicación de los resultados de los proyectos especializados de atención y prevención a niñas, niños y adolescentes en situación de calle que serán financiados, el Enlace Estatal de Contraloría Social convocará a los beneficiarios, Organizaciones de la Sociedad Civil, para la constitución del Comité de CS.
- El procedimiento de constitución y registro del Comité de Beneficiarios, consta de los siguientes pasos, siendo el responsable de realizar dichas actividades el Enlace de Contraloría Social nombrado por la Instancia Ejecutora a través del Coordinador Estatal de las acciones de infancia en el SEDIF:
 1. Coordinar con las autoridades municipales de la comunidad objetivo y de su área de influencia geográfica, la publicación de la convocatoria para la instalación del Comité de Contraloría Social y realización de la asamblea informativa.
 2. Definir los puntos a tratar en la asamblea informativa y de difusión, que quedarán registrados en el acta de la asamblea, tales como:
 - ✓ ¿Qué es el Programa para la Protección y el Desarrollo Integral de la Infancia?
 - ✓ ¿Cuáles son los apoyos directos o servicios que otorga?
 - ✓ Derechos y obligaciones de la Asamblea y el Sistema Estatal DIF.
 - ✓ Funciones y obligaciones del Comité de Beneficiarios.
 - ✓ Levantamiento del acta de la asamblea.
 3. Evaluar los resultados de la asamblea comunitaria de difusión, como son:
 - ✓ Que los miembros de la(s) comunidad(es) tengan claridad sobre los apoyos directos o servicios en el Programa para la Protección y el Desarrollo Integral de la Infancia.
 - ✓ Gestionar un lugar para reuniones y desarrollo de las tareas para el Comité de Beneficiarios.
 4. Promover la constitución del Comité de Beneficiarios.

5. Asimismo, coordinar el levantamiento y firma del acta de la Asamblea Constitutiva del Comité de Beneficiarios. (Anexo I).
6. Informar por escrito o correo electrónico a la Dirección General de Protección a la Infancia, en un plazo no mayor de 5 días hábiles posteriores a la asamblea, anexando el acta correspondiente, así como su registro en el Sistema Informático de Contraloría Social (SICS).
7. Escanear el Acta de Registro para subirla al Sistema Informático de Contraloría Social (SICS) y formalizar la constitución del Comité mediante la Constancia de Registro que genera automáticamente el SICS.
8. Levantar una minuta de la reunión (Anexo II) así como la lista de asistencia de las/los participantes. Estos documentos serán requeridos para registro y captura en el SICS.

4.2 Registro de Comités

- Otorgar un nombre a cada uno de los Comités.
- En cuanto al registro del comité, es un dato que se obtiene del Sistema Informático de Contraloría Social, una vez que se ingresa la información de los integrantes del mismo.
- Entregar al presidente del Comité de Beneficiarios el comprobante de registro o renovación.

5 SEGUIMIENTO

5.1 Sistema Informático de Contraloría Social

Será responsabilidad de los SEDIF designar a la persona encargada (“Enlace”) de realizar la captura en el Sistema Informático de Contraloría Social (SICS), para lo cual se asignará una clave específica y contará con la asesoría del SNDIF, y de acuerdo a lo establecido a continuación. Deberán capturarse:

- 1 Los registros de los Comités de Contraloría Social dentro de un plazo de 15 días hábiles después de haberse levantado el mismo.
- 2 Las Minutas de Trabajo de las sesiones de capacitación a más tardar 10 días hábiles siguientes al término de cada trimestre.
- 3 Las Cédulas de Vigilancia a más tardar 45 días naturales de concluir cada evento de capacitación.
- 4 Los Informes Anuales a más tardar el 31 de diciembre del 2015.

5.2 Cedula de Vigilancia e Informes Anuales

Las Cédulas de Vigilancia (Anexo III), son instrumentos para recabar los resultados de las acciones de Contraloría Social que realizan los Comités. Asimismo, son elaboradas por la Instancia Normativa y enviadas a la Instancia ejecutora para que sean distribuidas a las personas designadas como representantes de los Comités, los cuales serán los encargados de su llenado, brindándoles la orientación necesaria.

El Comité realizara el llenado de la Cédula de Vigilancia en los lugares donde se reúnen. Podrá apoyarse e incorporar observaciones y comentarios de otras personas beneficiarias. Los Comités aplicarán dos

cédulas de vigilancia la primera cuando los recursos autorizados sean transferidos a la Instancia Ejecutora para la operación e implementación del Programa para la Protección y Desarrollo Integral de la Infancia, y la segunda al finalizar el ejercicio fiscal para valorar si se cumplió con lo programado en los Programas de Trabajo.

Las siguientes preguntas que se enuncian a continuación se encuentran en el Informe Final, conforman un bloque transversal que estará presente en todos los Programas de Desarrollo Social, sujetos a reglas de Operación.

1. ¿Qué actividades de Contraloría Social realizó el Comité? (Puede elegir más de una opción)

1. Solicitar información de las obras, apoyos, proyectos o servicios.
2. Verificar el cumplimiento de obras, apoyos o servicios.
3. Vigilar el uso correcto de los recursos del programa.
4. Informar a otros (as) beneficiarios (as) sobre el programa.
5. Verificar la entrega a tiempo de la obra, apoyo o servicio.
6. Orientar a los beneficiarios (as) para presentar quejas y denuncias.
7. Contestar cédulas de vigilancia y/o encuestas.
8. Reunirse con servidores (as) públicos y/o beneficiarios (as).
9. Expresar dudas y propuestas a los (las) responsables del programa.
10. Otra.

2. ¿Para qué les sirvió participar en actividades de contraloría social? (Puede elegir más de una opción).

1. Para gestionar o tramitar los bienes y servicios del programa.
2. Para recibir oportunamente los bienes y servicios.
3. Para recibir mejor calidad en los bienes y servicios del Programa.
4. Para conocer y ejercer nuestros derechos como beneficiarios (as).
5. Para cumplir mejor nuestras responsabilidades como beneficiarios.
6. Para que se atiendan nuestras quejas.
7. Para que el personal del servicio público cumpla con la obligación de rendir cuentas de los recursos del programa.
8. Para lograr que el programa funcione mejor.
9. Otro:

Cabe señalar que únicamente las respuestas a estas dos preguntas, aunque se encuentran en el formato de Informe Final, se registran en el SICS en el módulo de Cédula de Vigilancia.

Asimismo, las respuestas obtenidas en el Informe Final, se registrarán una vez al año en el apartado de Cédulas de Vigilancia y no en cada período de aplicación de la cédula.

- Los integrantes de cada Comité de Contraloría Social que se constituya, serán responsables de entregar la cédula de vigilancia con los resultados de sus actividades, durante la visita que el personal responsable de Contraloría Social del Sistema Estatal DIF realice a las localidades atendidas por el Programa. Asimismo, serán los responsables de integrar el Informe Anual, al término de cada ejercicio fiscal.
- Una vez constituidos los Comités de Contraloría Social, la Instancia Ejecutora a través de su responsable del programa en la entidad implementará un seguimiento que permita orientar las actividades realizadas por los integrantes de los comités. Para lo anterior, se llevarán a cabo reuniones de asesoría para las personas beneficiarias, y levantar minutas, mismas que deberán registrarse en el Sistema Informático de Contraloría Social SICS.

- Las personas responsables del Programa en los SEDIF serán las encargadas de recopilar, resguardar y capturar en el Sistema Informático de Contraloría Social la información de los formatos establecidos para llevar a cabo las acciones de Contraloría Social.
- El llenado de estos documentos permitirá recabar la información necesaria para identificar los problemas existentes en la ejecución del *Programa para la Protección y el Desarrollo Integral de la Infancia* en las localidades.
- Al finalizar el ejercicio anual los SEDIF acopiarán, resguardarán y capturarán en el SICS los Informes Anuales de las acciones de vigilancia de los Comités de Contraloría Social, a más tardar el 31 de diciembre del 2015. (Anexo IV)

6 MECANISMOS PARA LA CAPTACIÓN DE QUEJAS Y DENUNCIAS

- El mecanismo para la captación de las quejas o denuncias será mediante escrito libre, el cual deberá ser entregado por el ciudadano a los miembros del Comité de Beneficiarios, para su canalización a las autoridades competentes.
- Durante los cursos de capacitación a comités, así como durante el desarrollo de las asambleas comunitarias, se comentará el mecanismo para la captación de quejas y denuncias.
- El procedimiento para la captación de quejas y denuncias por parte de los Comités, considerará los siguientes pasos:
 - a) Solicitar a la persona que le entregó la queja o denuncia, que le describa detalladamente el asunto que presenta.
 - b) Preguntar a la persona si tiene pruebas y en caso afirmativo deberá solicitarlas para entregarlas junto con la queja o denuncia.
 - c) Recibir la queja o denuncia y proporcionar un acuse de recibo al interesado.
 - d) El Comité deberá acudir con el Coordinador de las acciones de infancia en el Sistema Estatal DIF y solicitar la solución de la queja relacionada con la aplicación y ejecución del *programa*.
 - e) Informar al interesado sobre la solución que se dio al asunto.
- Una vez que el Coordinador de las acciones del Sistema Estatal DIF reciba la queja puede identificar si se trata de una conducta posiblemente irregular de un servidor público, en cuyo caso debe turnarla al órgano de control correspondiente.
- Si se identifica que es una falla de servicio, el Coordinador Estatal de la Temática deberá turnarla al superior jerárquico para su atención.
- El Coordinador de las acciones del Sistema Estatal DIF deberá dar el seguimiento a las quejas por: utilización del Programa diferente a su objeto, inequidad de género, aplicación y ejecución inadecuada de los recursos del Programa y en general irregularidades en la operación del Programa.
- La Dirección General de Protección a la Infancia informará a la ciudadanía en general, sobre los siguientes mecanismos de captación de quejas y denuncias:

- Las oficinas del enlace de Contraloría Social de la Instancia Normativa ubicada en Congreso No. 20, Col. Tlalpan Centro, Del. Tlalpan, México, Distrito Federal, C.P. 14000, vía telefónica al 30032200 ext. 5306, 5329 y 5376
- Las oficinas del enlace de Contraloría Social de la Instancia Ejecutora que operen el Programa
- Los Órganos Estatales de Control.
- Al Órgano Interno de Control en el SNDIF, al correo: efrain.cruz@dif.gob.mx o teléfono 30032200 Ext. 1275 y7292
- La Secretaría de la Función Pública
- Vía correo electrónico a la dirección: contactociudadano@funcionpublica.gob.mx

7 PROCEDIMIENTO PARA LA CAPTURA DE INFORMACIÓN EN EL SISTEMA INFORMÁTICO

Será responsabilidad de los SEDIF designar a la persona encargada (“Enlace”) de realizar la captura en el Sistema Informático de Contraloría Social (SICS), para lo cual se asignará una clave específica y contará con la asesoría del SNDIF, y de acuerdo a lo establecido a continuación. Deberán capturarse:

ACTIVIDAD	PLAZO PARA CAPTURAR
Captura de las actividades de capacitación y asesoría.	Durante los 10 días hábiles siguientes al término de cada trimestre.
Captura del registro de los Comités	Durante los 10 días hábiles siguientes de la conformación del comité.
Captura de la información contenida en las minutas.	Durante los 10 días hábiles siguientes de la realización de las reuniones con el comité.
Captura del contenido de las cédulas de vigilancia	Durante los 10 días hábiles siguientes a la integración de los comités.
Captura del informe anual.	Durante los 15 días hábiles siguientes al haber concluido el ejercicio fiscal.