

Sistema Nacional para el Desarrollo Integral de la Familia

Dirección General Jurídica y de Enlace Institucional

Guía Operativa para la implementación de la

**Contraloría Social en el
Programa Fortalecimiento a las Procuradurías de la
Defensa del Menor y la Familia 2014**



**CONTRALORIA
SOCIAL**

Introducción.

La participación de la sociedad en la vigilancia de la aplicación de los recursos gubernamentales constituye una herramienta eficaz para garantizar la transparencia de las actividades efectuadas por las autoridades responsables de los programas federales.

Para lograr la implementación de la Contraloría Social tal y como se indica en el numeral 8.2 de las Reglas de Operación del Programa Fortalecimiento a las Procuradurías de la Defensa del Menor y la Familia, se expide la presente guía operativa que enmarca los procedimientos que deben seguir los Responsables de la Contraloría Social nombrados en cada uno de los SEDIF de las entidades federativas, que fueron beneficiadas durante el ejercicio fiscal al 2014 en el marco del presente programa.



PROGRAMA ANUAL DE TRABAJO

A. PLANEACIÓN.

- La Dirección General Jurídica y de Enlace Institucional (DGJEI), a través de su Dirección de Asistencia Jurídica (DAJ) elaborará el Esquema, Guía Operativa y Programa Anual de Trabajo (ECS, GOCS y el PATCS), documentos que remitirá a la Unidad de Operación Regional y Contraloría Social para su validación.
- Autorizados los documentos normativos, la DAJ los remitirá a las PDMF de los SEDIF.
- Las PDMF deberán elaborar su Programa Estatal de Trabajo de Contraloría Social (PETCS), el cual deberá contener la descripción de las actividades de planeación, promoción y seguimiento, con sus respectivas unidades de medida, metas, responsables y el cronograma de ejecución.
- Las Procuradurías deberán nombrar un enlace de Contraloría Social y notificar sus datos a la instancia normativa.
- Se realizará la capacitación a las Procuradoras y Procreadores en la XXX Conferencia Nacional de Procuradores de la Defensa del Menor y la Familia.
- El PETCS deberá enviarse por medios electrónicos a la instancia normativa para su revisión previamente a su captura en el Sistema Informático de Contraloría Social (SICS).
- Las PDMF deberán difundir datos de contacto del órgano de control o contraloría interna del SEDIF o del gobierno del Estado, en el que los Comités de Contraloría Social pueden solicitar el apoyo para presentar quejas, irregularidades o comentarios respecto del funcionamiento del PFPDMF.

B. PROMOCIÓN.

- Se difundirán los servicios y apoyos que brinda el Programa, así como los datos de contacto del órgano de control o contraloría interna del SEDIF o del gobierno del Estado, en los siguientes medios:
 - Micrositio de Procuradurías en la página del SNDIF.
 - Páginas de internet de las PDMF, en caso de contar con ello, o del SEDIF.
 - Medios impresos que producirán, en su caso los SEDIF (carteles y folletos).
- Convocar a los titulares de los centros o albergues públicos (no dependientes del SEDIF) o privados que tengan a su cuidado niñas, niños y adolescentes, con los que los que el SEDIF a través de las PDMF, colaboren en cumplimiento a las ROP 2014, para la implementación de Comités de Contraloría Social.
- Entrega de la encuesta *Cuestionario de evaluación de satisfacción del usuario*, a la población que requiera el servicio de asistencia jurídica en materia familiar, prevención, atención del maltrato infantil y violencia familiar, en la que las personas podrán calificar la atención brindada. Se entregará permanentemente un ejemplar impreso del cuestionario, hasta la conclusión del programa, a todos los usuarios que acudan a solicitar alguno de los servicios antes descritos.

- Divulgar en el micrositio de internet de las Procuradurías de la Defensa del Menor y la Familia del Sistema Nacional DIF, la siguiente documentación: ECS, GOCS, PATCS, los Lineamientos para la promoción y operación de la Contraloría Social en los Programas Federales de desarrollo social, ROP 2014, datos de contacto del órgano de control o contraloría interna del SEDIF o del gobierno del Estado, así como los servicios y apoyos que brinda el programa.
- El enlace de Contraloría Social de cada Procuraduría se encargará de organizar la constitución del Comité de Contraloría Social y registrarlo en el SICS.
- Cada Procuraduría será responsable de capacitar y asesorar a las y los Responsables Estatales de Contraloría Social designados para operar la Contraloría Social.
- Cada Procuraduría deberá resguardar bajo su más estricta responsabilidad la evidencia fotográfica y documental sobre todas las acciones de difusión, implementación y entrega de resultados de la Contraloría Social referente al PFPDMF, ya que estas evidencias son susceptibles de verificación por el Órgano Estatal de Control respectivo.

C. SEGUIMIENTO.

- Captura en el SICS de las siguientes actividades y documentos:
 - o Las actividades de asesoría y capacitación proporcionada a los Responsables Estatales del PFPDMF.
 - o Actas de conformación de los Comités
 - o Actividades de capacitación y difusión
 - o Minutas de las reuniones de los Comités de Contraloría Social.
 - o Informe anual
- En su caso dar seguimiento a las quejas y denuncias presentadas.
- Recopilación y captura del *Cuestionario de evaluación de satisfacción del usuario* aplicado a la población usuaria de servicio de asistencia jurídica en materia familiar, prevención, atención del maltrato infantil y violencia familiar, en la que las personas podrán calificar a la atención brindada.

II. Constitución y Registro de Comités de Contraloría Social.

La tarea de integrar los comités de Contraloría Social, le corresponde al responsable de la ejecución del PFPDMF, de cada uno de los Sistemas Estatales DIF donde opere. El objetivo es integrar un comité por cada entidad federativa conformado por algunos titulares de albergues públicos no dependientes del SEDIF o privados.

El Procurador o Procuradora de la Defensa del Menor y la Familia convocará de forma escrita a la población objetivo del Programa, que serán los titulares de los albergues públicos (no dependientes del SEDIF) y privados que trabajen proyectos de coordinación en conjunto con las Procuradurías de la Defensa del Menor y la Familia de los SEDIF, al amparo del PFPDMF.

El medio para invitar a los integrantes de la Contraloría Social será de forma escrita, mediante oficio firmado por el Procurador o Procuradora de la Defensa del Menor y la Familia, quien deberá estar presente en la constitución de los comités de Contraloría Social, así como el enlace de Contraloría Social. Se invitará a cuando menos tres titulares de albergues.

Para integrar los Comités, las y los participantes podrán postularse o ser postulados por los asistentes. La elección se realizará por mayoría de votos buscando el mismo número de hombres y mujeres. Se elegirá por mayoría de votos, la estructura del Comité se conformará por un Presidente así como al Secretario o Secretaría, mientras que el resto de los integrantes ocuparán el cargo de vocales; todos con voz y voto. A efecto de respetar las garantías de igualdad de género, se elegirán al mismo número de mujeres y hombres.

Se deberá formalizar la conformación del Comité de Contraloría Social del PFPDMF, mediante la firma del acta de registro del comité, el cual deberá contener el nombre de los integrantes del comité, los datos del programa, así como las funciones y compromisos que realizará el comité y, finalmente, las firmas de los funcionarios asistentes. (Anexo 1). En este acto la autoridad ejecutora deberá entregar la ficha técnica del Programa (Anexo 4).

En caso de remoción, sustitución o renuncia de alguno de los miembros del comité, se deberá dar aviso al Procurador de la Defensa del Menor y la Familia de forma escrita (Anexo 5), en el que se indicará el motivo por el que pierde la calidad de integrante de dicho comité.

El Comité de Contraloría Social deberá reunirse periódicamente, a efecto de estar en posibilidades de llenar el informe anual cuyo formato se adjunta a la presente guía (Anexo 2).

La instancia ejecutora y/o el enlace de Contraloría Social se reunirá con el Comité para distintos propósitos: conformación del Comité, capacitación, asesoría, recopilación del informe anual, entre otros asuntos. Al término de cada reunión, la instancia ejecutora deberá elaborar una minuta que firmarán el enlace de Contraloría Social y un integrante del comité (Anexo 3).

Finalmente, una vez formado el comité, el responsable de la operación de Contraloría Social, hará entrega de una copia a cada uno de los miembros, sobre el proyecto autorizado por la DGJEI para la implementación del Programa en su entidad.

III. EJECUCIÓN DEL PLAN DE DIFUSIÓN.

Informar a la población a través de folletos, carteles u otros medios tanto impresos como digitales, los servicios de asesoría jurídica en materia familiar, atención y prevención de maltrato infantil y violencia familiar. Dicho material deberá contener de manera breve y concisa información sobre el proyecto aprobado por la DGJEI, al amparo del PFPDMF:

- Nombre del Proyecto;
- Objetivo;
- Extracto breve de la temática;
- Características de la población beneficiada;
- Derechos y obligaciones de la población objetivo beneficiada
- Tipo de servicios que otorga el Programa;
- Cobertura municipal;
- Características de los beneficios que pretende dar el proyecto,
- Englobar de manera breve y sencilla las acciones que contempla el proyecto; y,
- Englobar de manera breve y sencilla las metas a obtener al término del proyecto.
- Datos de la Instancia normativa, ejecutora del programa federal y órganos de control, así como sus datos de contacto.
- Datos para presentar para presentar quejas y denuncias.

Por otro lado, en cuanto a la información sobre la implementación de la Contraloría Social se solicitará a los SEDIF a través de las PDMF, se incluya en sus páginas oficiales de internet las ROP 2014, el ECS, la GOCS y el PATCS.

Aunado a lo anterior, se integrará en el micrositio de internet de las Procuradurías de la Defensa del Menor y la Familia del Sistema Nacional DIF, la información referente a la Contraloría Social, tales como ECS, GOCS, PATCS, los Lineamientos para la promoción y operación de la Contraloría Social en los Programas Federales de desarrollo social, ROP 2014, así como los servicios y apoyos que brindan a través del programa.

Adicionalmente, las PDMF informarán por escrito a los Titulares de los albergues públicos (No dependientes del SEDIF) o privados existentes en la entidad federativa que tenga a su cuidado niñas, niños y adolescentes carentes de cuidados parentales, las características de los servicios que se brindan a través del PFPDMF o de ser el caso acudir directamente ante los titulares de dichos centros asistenciales para invitarlos a participar en las acciones de colaboración contempladas en las ROP 2014.

IV. CAPACITACIÓN Y ASESORÍA A SERVIDORES PÚBLICOS RESPONSABLES DE LA OPERACIÓN DE CONTRALORÍA SOCIAL Y A INTEGRANTES DE LOS COMITÉS DE CONTRALORÍA SOCIAL

La instancia normativa incluirá en el programa de las Conferencias Nacionales de Procuradores el tema de Contraloría Social para capacitar a los Procuradores de todo el país. Los designados en cada IE podrán solicitar asesoría vía telefónica a la Instancia Normativa al teléfono 01 (55) 3003 2200 extensiones 6131 y 6143 o al correo electrónico juanamaria.padilla@dif.gob.mx y jfragoso@dif.gob.mx.

Los SEDIF a través de las PDMF podrán solicitar el apoyo de los órganos estatales de control, para recibir capacitación y asesoría respecto del funcionamiento de la Contraloría Social.

Por otro lado, los encargados de la ejecución del PFPDMF serán los designados en cada IE de brindar la capacitación y asesoría a los integrantes de los Comités de Contraloría Social. La capacitación podrá desarrollarse durante la reunión en que se conforme el Comité de Contraloría Social.

Es importante señalar que al término de cada reunión entre la instancia ejecutora y los Comités deberá levantarse una minuta y deberá capturarse en el SICS.

Cabe señalar que la capacitación deberá estar alineada a los siguientes aspectos:

- Objetivo de la capacitación.
- La modalidad de la capacitación será mediante pláticas o talleres, en los que se ocuparán insumos básicos como un cañón proyector, un laptop, hojas de papel bolígrafos, y el espacio de acuerdo al número de asistentes y la iluminación suficiente, así como el material didáctico que estará disponible en la página de la Procuradurías de la Defensa del Menor y la Familia.
- La población a quien está dirigida la capacitación.
- Lugar donde se efectuará la capacitación.
- Horarios adecuados.
- Registrar la asistencia de las personas.

Cabe recordar que la documentación concerniente a Contraloría Social estará disponible en la página del micrositio de la Procuradurías de la Defensa del Menor y la Familia, a través del siguiente vínculo: <http://micrositios.dif.gob.mx/pdmf/>.

V. INTEGRACIÓN DE LOS INFORMES ANUALES

Es obligación tanto del responsable de la ejecución del PFPDMF, como del enlace para el funcionamiento de la Contraloría Social la recopilación del informe anual, con el objeto de capturarlo en el Sistema Informático de Contraloría Social (SICS) de la SFP (Anexos 2).

El informe anual se recopilará en el último mes del año y se capturará en enero de 2015 en el SICS.

En segundo lugar, a las personas que acudan a solicitar los servicios de asistencia jurídica en materia familiar, prevención, atención del maltrato infantil y violencia familiar, se les invitará a contestar el Cuestionario de Evaluación de Satisfacción del Usuario, estos cuestionarios se capturarán en la máscara de captura diseñada por la instancia normativa en la primera quincena de enero y se remitirá a la instancia normativa.

La instancia normativa integrará la información de todas las entidades federativas en un informe final y será presentado a la SFP en enero de 2015.

VI. ATENCIÓN DE QUEJAS, DENUNCIAS Y/O COMENTARIOS.

La instancia normativa, así como los SEDIF, en el ámbito de sus atribuciones darán seguimiento a los resultados en materia de Contraloría Social y realizarán las acciones conducentes para atender las irregularidades detectadas por los Comités, así como hacer entrega de comentarios y/o sugerencias que retroalimenten el funcionamiento del PFPDMF.

Cabe señalar que los datos de contacto de los órganos estatales de control, estarán disponibles en las páginas de los SEDIF, así como en el micrositio de las Procuradurías de la Defensa del Menor y la Familia, con el objeto de que los comités de Contraloría Social los conozcan y puedan contactarlos en caso de existir observaciones y/o denunciar irregularidades, de acuerdo al siguiente procedimiento:

- La queja o denuncia deberá presentarse por escrito y la podrá realizar cualquier integrante del comité de Contraloría Social o beneficiario del programa.
- Se deberá solicitar a la persona que entregó la queja o denuncia que la describa detalladamente, con el objeto de que el comité cuente con los mayores elementos para presentarla a la instancia competente.
- Asimismo, requerir pruebas y en caso de tenerlas, deberá solicitarlas para anexarlas a las queja o denuncia.
- Recibir la queja o denuncia y entregar una copia de acuse al interesado.
- El comité la deberá hacer del conocimiento de la autoridad competente, a efecto de exigir la solución de la queja en un tiempo razonable e informar a las personas interesadas sobre la solución que se dio al asunto. En este proceso el comité puede dirigirse al Órgano Estatal de Control en cada entidad federativa o al Órgano Interno de Control del SNDIF.

VII. Captura de información en el Sistema Informático.

La DAJ capturarán en el SICS los documentos validados y los datos generales del programa federal así como las actividades de promoción realizadas.

Por otro lado, el enlace de Contraloría Social de cada Procuraduría, deberá integrar al SICS la siguiente información en los plazos indicados:

Actividad	Plazo de Captura
Actividades de capacitación y asesoría	En un plazo no mayor a 10 días naturales posteriores a la fecha de la celebración de actividades.
Registro de los Comités	En un plazo no mayor a 10 días naturales posteriores a la fecha de registro.
Información contenida en las Minutas	En un plazo no mayor a 10 días naturales posteriores a la realización de la reunión del comité.
Informe Anual.	Durante los primeros 10 días hábiles del mes de enero de 2015.

Para los efectos de esta guía se entenderá por:

- **DAJ.** Dirección de Asistencia Jurídica.
- **ECS.** Esquema de Contraloría Social.

- **GOCS.** Guía Operativa de Contraloría Social.
- **IN.** Instancia Normativa que se refiere a la Dirección General Jurídica y de Enlace Institucional, a través de la Dirección de Asistencia Jurídica.
- **IE.** Instancia Ejecutora que refiere a los Sistemas para el Desarrollo Integral de la Familia a través de las Procuradurías de la Defensa del Menor y la Familia.
- **MICROSITIO.** Portal de la Procuradurías de la Defensa del Menor y la Familia del SNDIF, Para ingresar deberá seguir el siguiente vínculo <http://micrositios.dif.gob.mx/pdmf/>
- **PDMF.** Procuraduría de la Defensa del Menor y la Familia.
- **PPDMF.** Programa Fortalecimiento a las Procuradurías de la Defensa del Menor y la Familia.
- **ROP 2014.** Reglas de Operación del Programa Fortalecimiento a las Procuradurías de la Defensa del Menor y la Familia publicada en el DOF el domingo 29 de diciembre de 2013.
- **PDMF.** Procuradurías de la Defensa del Menor y la Familia de los Sistemas Estatales y del Distrito Federal para el Desarrollo Integral de la Familia.
- **SEDIF.** Sistema Estatal para el Desarrollo Integral de la Familia.
- **SDIFDF.** Sistema Para el Desarrollo Integral de la Familia del Distrito Federal.
- **PATCS.** Programa Anual de Trabajo de Contraloría Social.
- **SFP.** Secretaría de la Función Pública.
- **SNDIF.** Sistema Nacional para el Desarrollo Integral de la Familia.
- **SICS.** Sistema Informático de Contraloría Social.