

# Contraloría Social 2016

Programa de Apoyos para la Protección de las Personas en Estado de Necesidad  
Subprograma Apoyos a Persona en Estado de Necesidad

Apoyos para Atención Especializada



## Cuaderno de Trabajo

---

## Presentación

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

Es por ello, que nos complace en que forme parte de las Acciones de Contraloría Social, a través del Comité de Contraloría Social, con el cual se llevará a cabo la supervisión y vigilancia de los apoyos y servicios que se realizarán para usted y otros beneficiarios por medio del Programa de Apoyos para la Protección de las Personas en Estado de Necesidad, Subprograma Apoyos a Persona en Estado de Necesidad, Apoyos para Atención Especializada.

Lograr las metas establecidas con relación a las acciones del Programa para la Protección de las Personas en Estado de Necesidad y que las acciones sean entregadas 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 las acciones u obras 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 las acciones para que se hagan de la mejor manera, al ayudar a resolver los problemas, quejas y denuncias que se presenten durante la entrega de los apoyos y al vigilar la correcta aplicación de los recursos públicos, usted contribuye a mejorar la calidad de los programas sociales del gobierno.

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

***Gracias por su participación***

## Importancia de la Contraloría Social

Contraloría Social es la participación organizada de los beneficiarios del Programa de Apoyos para la Protección de las Personas en Estado de Necesidad, Subprograma Apoyos a Persona en Estado de Necesidad, Apoyos para Atención Especializada, 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 atienden un Programa Federal, específicamente, el que nos ocupa, es operada por dos actores fundamentales:

1. **Los ejecutores** son las organizaciones de la sociedad civil (Instituciones de Asistencia Privada y Asociaciones Civiles con las que se tiene convenio) que ejercen los recursos públicos del programa federal a través de una aportación mensual por beneficiario para que les proporcionen la atención integral que necesitan. Estas personas son los empleados de gobierno de los niveles Federal, así como Organizaciones de la Sociedad Civil.
2. **Los beneficiarios** son todas aquellas personas que reciben del programa federal apoyo de atención especializada, a través de los servicios que proporcionan las organizaciones de la sociedad civil (Promover el desarrollo para los niños y niñas; en materia de salud, alimentación, educación. Fomentar el desarrollo personal y profesional de los jóvenes para cumplir expectativas laborales, sociales y culturales. Fortalecer los derechos de las personas adultas mayores salud, empleo, vivienda, bienestar emocional y seguridad social).

## Integración del Comité de Contraloría Social

A los beneficiarios se les hace una invitación para que se integren el Comité de Contraloría Social, en el cual desempeñaran tareas de supervisión, para verificar y asegurarse que los servicios proporcionados tienen las características que les fueron ofrecidas como Apoyo Atención Especializada por el Sistema Nacional para el Desarrollo Integral de la Familia, a través del Programa de Apoyos para la Protección de las Personas en Estado de Necesidad, Subprograma Apoyos a Persona en Estado de Necesidad, y son entregados en tiempo y forma en el que se comprometió a hacerlo la instancia ejecutora (Sistema Nacional DIF y Organizaciones de la Sociedad Civil), al ser la responsable de realizar dichas acciones.

Los Comités de Contraloría Social estarán constituidos de acuerdo al perfil de atención a los grupos vulnerables: Niñas, niños y Adolescentes sanos, Niñas, niños y adolescentes con discapacidad, Adultos con discapacidad y Adultos Mayores con enfermedades propias de su edad.

Asimismo, estarán integrados por diez beneficiarios, de diferentes organizaciones con convenios, tratando de respetar la participación equitativa por género (mismo número de hombres y de mujeres) para que todos los beneficiarios se sientan realmente representados.

Cabe resaltar, que de acuerdo con las características físicas y mentales de la población que integran los beneficiarios, se requerirá la participación conjunta de un tutor y /o cuidador primario.

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 de Apoyos para la Protección de las Personas en Estado de Necesidad, Subprograma Apoyos a Persona en Estado de Necesidad.

### **Funciones del Comité de Contraloría Social**

Los integrantes del Comité de Contraloría Social asumen el compromiso de realizar las funciones que les corresponden durante el año fiscal en que se proporcionen los apoyos o servicios.

Las funciones del Comité de Contraloría Social son supervisar, vigilar y dar seguimiento a Apoyos de atención especializada que se entregan con recursos que otorga el Sistema Nacional para el Desarrollo integral de la Familia, a través del Programa de Apoyos para la Protección de las Personas en Estado de Necesidad, Subprograma Apoyos a Persona en Estado de Necesidad.

Estas funciones se cumplen a través de visitas y recorridos de los integrantes del Comité al lugar en el que se proporcionan los servicios. Ahí, supervisan y verifican que éstas cumplan con las características acordadas en el convenio de concertación.

Los integrantes del Comité de Contraloría Social:

- Deberán recibir las quejas y denuncias que les presenten los beneficiarios del programa en relación con servicios proporcionados por el programa. También, ellos mismos pueden realizar una queja o denuncia a partir de los resultados obtenidos durante las supervisiones que llevaron a cabo.
- Podrán realizar o entrega una la queja o denuncia al representante de la instancia ejecutora (Sistema Nacional DIF y Organización Social), a quienes pedirán les entregue un acuse de la misma, y deberá mantenerlos informados sobre la instancia a la cual la canalizó, los avances registrados y finalmente el resultado obtenido en relación con ella.

- Deben asegurarse que todos los beneficiarios de Apoyos de Atención Especializada cumplen con los requisitos de acuerdo con lo establecido en las Reglas de Operación del Programa de Apoyos para la Protección de las Personas en Estado de Necesidad, Subprograma Apoyos a Persona en Estado de Necesidad, las cuales se encuentran publicadas en la página Internet [www.dif.gob.mx](http://www.dif.gob.mx).

La función de los Comités de Contraloría Social es muy importante, porque contribuye a que las acciones para proporcionar Apoyos de Atención Especializada se realicen bien y a tiempo, y que el dinero invertido en ellas represente un verdadero beneficio.

### Actividades de los Integrantes del Comité de Contraloría Social

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

1. Conocer a la persona designada por la instancia ejecutora (Organización de la Sociedad Civil) para representarla ante los integrantes del Comité de Contraloría Social y mantener contacto con ellos durante todo el tiempo en que se lleva a cabo la entrega de los apoyos.

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

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

Nombre:

Instancia ejecutora que representa:

Cargo que ocupa:

Teléfono:

Domicilio:

Otra forma de contacto:

---

---

---

---

---

---

---

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

- Convenio de concertación
- Un ejemplar de este Cuaderno de trabajo
- Acta de Registro de Comité de Contraloría Social (Anexo II)
- Ficha Informativa de Apoyos y Servicios (Anexo III)
- Cédula de Vigilancia (Anexo IV)
- Minutas de Reunión (Anexo V)
- Informe Anual (Anexo VI)
- Acta de Sustitución de Integrante del Comité de Contraloría Social (Anexo VII)
- Solicitud de Información (Anexo VIII)
- Quejas y Denuncias (Anexo IX)
- Lista de Asistencia (Anexo X)

3. Formalizar la integración del Comité de Contraloría Social a través del llenado del formato Acta de Registro del Comité de Contraloría Social, y entregarlo al representante de la instancia ejecutora.

4. Verificar que todos los beneficiarios inscritos cumplen con los requisitos para formar parte del comité.

5. Comprobar que en el lugar en el que se proporcionan los Apoyos para la Atención Especializada:

- Ubicación exacta donde se proporcionan los apoyos e identificación de la entidad federativa, municipio o delegación, localidad o comunidad.
- Convenio de concertación, y vigencia para la entrega del apoyo.
- Nombre de la instancia ejecutora (OSC).
- Costo total individual del apoyo (se especifica en el convenio)
- Personas a beneficiar con el convenio
- Características generales de los apoyos de atención especializada.
- Derechos y obligaciones de Beneficiarios.
- Datos de identificación de la instancia normativa (SNDIF), Instancia ejecutora, y órgano de control: domicilio y teléfonos de contacto. *Es necesario poner en el cartel, la información del OIC, Fepade,*
- Información para presentar quejas y denuncias relacionadas con los Apoyos de Atención Especializada.

6. Visitar, el lugar en el que se realizan la obra o acción de las que son beneficiarios. Durante la visita:

- Supervisar que los servicios proporcionados se estén ejecutando de acuerdo con los tiempos y metas establecidos por el SNDIF y la instancia ejecutora.
  - Vigilar la correcta aplicación de los recursos públicos asignados a los apoyos de atención especializada.
  - Asegurarse que los recursos no se estén utilizando con fines políticos, electorales, de lucro u otros distintos al desarrollo social como puede ser en beneficio de un grupo o asociación específicos.
7. 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 operación de los servicios.
  - La aplicación incorrecta de los recursos públicos.
  - El mal comportamiento de servidores públicos.
8. 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.
9. 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.
10. Reunirse, al menos en dos ocasiones, para recibir asesoría por parte del representante de la instancia ejecutora del programa.
11. 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.
12. Una vez que la operación del programa y la entrega de los apoyos han sido entregados 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 al lugar donde se entregan los apoyos.
- Entrega del formato Informe Final al representante de la instancia ejecutora.
- Reuniones de asesoría por parte del representante de la instancia ejecutora, con quien los integrantes del Comité de Contraloría Social.

Se sugiere a los integrantes del Comité de Contraloría Social anotar la fecha en que los beneficiarios les entregan quejas y denuncias (acuse de recibo); 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 (acuse de recibo), ya que de esta manera podrán dar un mejor seguimiento a los avances que les sean informados al respecto.

### Acta de Registro del Comité de Contraloría Social (Anexos II)

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

The form is titled 'ACTA DE REGISTRO DEL COMITÉ DE CONTRALORIA SOCIAL' and includes sections for general data, member information, and program details. It features a table for listing members with columns for name, ID, and date. There are also fields for signatures and dates of the representatives.

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

Los integrantes del Comité de Contraloría Social deben cerciorarse que todos ellos, como miembros del Comité, sean beneficiarios de la acción del programa que se ejecutará.

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

### Ficha Informativas de Apoyos o Servicios (Anexos III).

Los ejecutores de recursos públicos del programa federal, tienen la obligación de proporcionar a los beneficiarios, la información referente a las Reglas de Operación del Programa de Apoyos para la Protección de las Personas en Estado de Necesidad, Subprograma Apoyos a Persona en Estado de Necesidad en forma completa, oportuna y veraz. Es decir informar a los beneficiarios a través de capacitación, plan de difusión, trípticos, etc., sobre el programa y los apoyos que les corresponde vigilar.



Estos informes los deberás entregar al responsable del Programa de Apoyos para la Protección de las Personas en Estado de Necesidad, Subprograma Apoyos a Persona en Estado de Necesidad 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 (Anexo V)

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

**ANEXO No. V**

**MINUTA DE REUNIÓN**

DEPENDENCIAS Y COMITÉ DE CONTRALORÍA SOCIAL QUE SE REÚNEN

DEPENDENCIAS	COMITÉ DE CONTRALORÍA SOCIAL
Sistema Nacional para el Desarrollo Integral de la Familia	

**DATOS DE LA REUNIÓN**

Estado: \_\_\_\_\_ Fecha: \_\_\_\_\_  
 Municipio: \_\_\_\_\_  
 Localidad: \_\_\_\_\_  
 Dependencia de la REUNIÓN y PROGRAMA: "Sistema Nacional para el Desarrollo Integral de la Familia"  
 Nombre del Programa: "Programa de Apoyos para la Protección de las Personas en Estado de Necesidad"  
 Subprograma de Apoyos a Persona en Estado de Necesidad  
 Tipo de REUNIÓN: "Apoyo para Reunión Representativa"

Descripción del apoyo: \_\_\_\_\_

Objetivo de la reunión: \_\_\_\_\_

PROGRAMA DE LA REUNIÓN: \_\_\_\_\_

**RESULTADOS DE LA REUNIÓN**

1. Necesidades expresadas por los integrantes del Comité: \_\_\_\_\_

2. Demoras e inquietudes de los integrantes del Comité: \_\_\_\_\_

3. Demoras, dudas y acciones que presentan los integrantes del Comité:

¿Comité recibió en forma escrita?	Escribir a qué se refieren
Siempre	
Nunca	
Ocasionalmente	

Es importante que en el caso que hayan acordado la realización de actividades específicas 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.

**ACUERDOS Y COMPROMISOS**

ACTIVIDADES	FECHA	RESPONSABLE

**ASISTENTES EN LA REUNIÓN**

Organización/Comité Representativa	Nombre	Cargo	Correo electrónico	Firma
Comité de Contraloría Social				
Secretaría				
En su caso: Dependencia Representativa Dependencia Estatal o Local				

## Informe Anual (Anexo VII)

Los Comités de Contraloría Social y de las Organizaciones de la Sociedad Civil, deberán integrar el Informe Anual, el cual deberá contener los siguientes rubros:

SFP SECRETARÍA DE LA FAMILIA PROTECCIÓN SOCIAL		DIF Nacional	
<b>INFORME ANUAL</b>			
Programa Apoyos para la Protección de las Personas en Estado de Necesidad. Subprograma de Apoyos a Personas en Estado de Necesidad			
Responsable del llenado: <u>Integrante del Comité de Contraloría Social</u>			
<b>El Comité de Contraloría Social deberá tener los datos generales y responder las preguntas de conformidad con la información que conozca.</b>			
No. de registro del Comité de Contraloría Social: <input type="text"/>			
El Comité lo integran: Número total de Hombres <input type="text"/>		Número total de Mujeres <input type="text"/>	
Comité constituido en: <input type="text"/>		Fecha de llenado del informe: <input type="text"/>	
Estado: <input type="text"/>		Municipio: <input type="text"/>	
Localidad: <input type="text"/>		Código postal: <input type="text"/>	
Obra, apoyo o servicio vigilado: Periodo de la ejecución: Del <input type="text"/> día <input type="text"/> mes <input type="text"/> año al <input type="text"/> día <input type="text"/> mes <input type="text"/> año			
<b>1. ¿Recibirían toda la información necesaria para realizar actividades de Contraloría Social?</b>			
1) Sí <input type="checkbox"/> No <input type="checkbox"/>			
<b>2. La información que concierne refiere a:</b> (puede elegir más de una opción)			
1) Objetivo del Programa	7) Organización y funcionamiento del comité o vocal	8) Dar a conocer quejas y denuncias	9) Derachar y comprobar de quienes operan el programa
2) Beneficiario que atore al Programa	8) Dar a conocer quejas y denuncias	9) Derachar y comprobar de quienes operan el programa	10) Firmar de hacer contraloría social
3) Requirir para ser beneficiario (a)	9) Derachar y comprobar de quienes operan el programa	10) Firmar de hacer contraloría social	
4) Tipo y monto de obra, apoyo o servicio a realizarse	10) Firmar de hacer contraloría social		
5) Dependencia que aportan los recursos para el Programa			
6) Dependencia que ejecuta el Programa			
<b>3. ¿En la elección de integrantes de los comités, tienen la misma posibilidad de ser electos hombres y mujeres?</b>			
Sí <input type="checkbox"/> No <input type="checkbox"/>			
<b>4. ¿Solicitaron a la autoridad competente la actividad de Contraloría Social?</b>			
Sí <input type="checkbox"/> No <input type="checkbox"/>			
<b>5. ¿Realizaron como comité? (puede elegir más de una opción)</b>			
6) Controlar a los beneficiarios para garantizar que se cumpla			
7) Controlar a los datos de vigilancia, información que concierne			
8) Revisar en sus oficinas (en público) a beneficiarios (en)			
9) Expresar ideas y propuestas a las autoridades del Programa			
<b>6. ¿Se consideraron los niveles de vigilancia y supervisión? (puede elegir más de una opción)</b>			
6) Para que se otorguen servicios			
7) Para que el personal del servicio público cumpla con la aplicación de los recursos de los recursos del Programa			
8) Para que el personal del programa funcione mejor			
<b>7. ¿Después de hacer Contraloría Social:</b>			
¿Se presentaron, confirmaron o no?			
Sí <input type="checkbox"/> No <input type="checkbox"/>			
¿Se solicitó información?			
Sí <input type="checkbox"/> No <input type="checkbox"/>			
¿Se denunció, se reportó, se denunció?			
Sí <input type="checkbox"/> No <input type="checkbox"/>			
¿Se operó el Programa?			
Sí <input type="checkbox"/> No <input type="checkbox"/>			
¿Se presentó al personal competente?			
Sí <input type="checkbox"/> No <input type="checkbox"/>			
¿Se presentó a la autoridad competente?			
Sí <input type="checkbox"/> No <input type="checkbox"/>			
¿Se presentó a la autoridad competente?			
Sí <input type="checkbox"/> No <input type="checkbox"/>			
¿Se presentó a la autoridad competente?			
Sí <input type="checkbox"/> No <input type="checkbox"/>			
Nombre, puesto y firma del personal que realizó este informe: <input type="text"/>			
Nombre y firma del (los) integrantes del Comité: <input type="text"/>			

Concentrado de los apoyos otorgados, desglosando:

- ✓ Descripción y tipo de apoyo, periodo de ejecución del mismo.
- ✓ Fechas de entrega
- ✓ Quejas o denuncias del apoyo prestado (obra o acción).
  - Se dio seguimiento
  - Se solicitó información, indicar a que autoridad o dependencia.
- ✓ Detección de otras anomalías en el apoyo, obra o servicio otorgado.

Si se recibió o no, toda la información para realizar las actividades de contraloría social. Resultados del seguimiento, supervisión y vigilancia del apoyo, obra o servicio.



## Quejas y Denuncias (Anexo IX)

Este formato también podrán llenarlo los integrantes del Comité de Contraloría Social cuando deseen expresar una queja o denuncia en relación a los apoyos que se entregan.

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.

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.

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.

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

Los integrantes del Comité de Contraloría Social deberán informar a los beneficiarios sobre los apoyos entregados y los avances 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**  
contactociudadano@funcionpublica.gob.mx

**Fiscalía Especializada en Delitos Electorales (FEPADE)**  
01800 38833 7233  
fiscalenlinea@pgr.gob.mx  
www.fepadenet.pgr.gob.mx.

**Órgano Interno de Control en el Sistema para el Desarrollo Integral de la Familia**  
(0155) 30032200 extensión 2522 y 7280  
martha.gama@dif.gob.mx y luis.sarabia@dif.gob.mx

**Sistema para el Desarrollo integral de la Familia**  
**Unidad de Asistencia e Integración Social**  
**Dirección General de Integración Social**  
3003 2200, Ext. 4329  
[mariela.padilla@dif.gob.mx](mailto:mariela.padilla@dif.gob.mx)  
[Gcasas@dif.gob.mx](mailto:Gcasas@dif.gob.mx)  
[jacosta@dif.gob.mx](mailto:jacosta@dif.gob.mx)