

## GUÍA OPERATIVA DE CONTRALORÍA SOCIAL

### 1. PROGRAMA INSTITUCIONAL DE TRABAJO

Conforme a los Lineamientos para la promoción y operación de la Contraloría Social en los programas federales de apoyo social y de acuerdo a como se define en el Esquema de Contraloría Social del Programa Nacional de Becas-Becas Institucionales del CETI 2017, la Instancia Normativa es la Dirección General del Centro de Enseñanza Técnica Industrial (CETI); a través de la Dirección Académica del CETI y las Instancias Ejecutoras son las Direcciones de cada Plantel o sus representantes.

La Dirección de cada Plantel del CETI, en su calidad de Instancia Ejecutora, elaborará el Programa Institucional de Trabajo (mejor conocido como PITCS) en el que se establecen las actividades de Planeación, Promoción y Seguimiento de la Contraloría en el Programa Nacional de Becas-Becas Institucionales del CETI para las actividades de promoción y seguimiento de la Contraloría, con base en lo contenido en el PATCS y lo enviará, dentro de los siguientes 10 días hábiles posteriores a la recepción del PATCS validado por la Secretaría de la Función Pública, por correo electrónico a la Dirección Académica, como Instancia Normativa, para el seguimiento de las actividades.

El Programa Institucional de Trabajo se compone por la descripción de las actividades, la asignación del responsable de cada una de éstas, la definición de la unidad de medida y metas de cada actividad, así como la calendarización de fechas para su cumplimiento.

- **Planeación.** Es el marco y las acciones requeridas para operar la Contraloría Social. Definirá aspectos como: la designación de responsables, la elaboración de materiales, la programación de las Actividades de Difusión, el diseño de metodologías de capacitación, entre otros.
- **Promoción.** Es la parte indicativa de la ejecución de las Actividades de Difusión. Señalará las acciones para dar a conocer objetivos y propósitos de la Contraloría, las actividades para difundir la información, la distribución de los materiales, la capacitación de integrantes de los Comités de Contraloría Social, la realización de reuniones y lo concerniente a promover la participación de los beneficiarios. Ambos aspectos serán responsabilidad de las Instancias Ejecutoras.
- **Seguimiento.** Es la etapa que marcará las actividades para atender y dar continuidad a las actividades de la Contraloría. Definirá aspectos como la recopilación de Informes, mecanismos de atención y seguimiento a quejas y denuncias, así como lo referente a la recepción y análisis de la información para implementar acciones de mejora en Contraloría Social.

## GUÍA OPERATIVA DE CONTRALORÍA SOCIAL

### 2. CONSTITUIR Y REGISTRAR LOS COMITÉS DE CONTRALORÍA SOCIAL

Se constituirá un Comité de Contraloría Social para cada uno de los planteles del CETI. La Instancia Normativa proporcionará a las Instancias Ejecutoras, a través de medios electrónicos, el Esquema, la Guía Operativa y el Programa Anual de Trabajo de Contraloría Social (PATCS) validados por la SFP, a efecto de apoyar sus actividades de promoción de contraloría social en el programa de Becas Institucionales y garantizar su cumplimiento.

A través de la página institucional del CETI y mediante las reuniones a cargo de las Instancias Ejecutoras dirigidas a los beneficiarios del Programa presupuestal S243 Programa Nacional de Becas (Programa de Becas Institucionales del CETI) al inicio de la ejecución del programa, se deberá promover la conformación y constitución de los Comités de Contraloría Social (CCS), por año fiscal, propiciando la igualdad de género. En la reunión correspondiente a cada Plantel, deberán estar presentes los beneficiarios del programa y la representación del Director de Plantel, como Instancia Ejecutora. Los beneficiarios del programa federal acordarán la constitución del CCS y en la reunión se levantará una lista de asistencia.

Las características preferentes de los integrantes del CCS son las siguientes,

- Que sean mayores de 18 años
- Que sepan leer y escribir
- Que conozcan el programa o hayan recibido capacitación
- Que Sean capacitados antes de responder el informe

La Instancia Normativa de Contraloría Social seguirá los siguientes pasos:

- a) Solicitar a los Directores de cada Plantel o sus representantes, en cuanto Instancia Ejecutora, que asuman la responsabilidad de convocar a los beneficiarios para la constitución de los Comités de Contraloría Social de su Plantel.
- b) Señalar los medios que se utilizarán para convocar a la Instancia Ejecutora y a los beneficiarios.
- c) Identificar y convocar a las Instancias Ejecutoras que deban asistir a la constitución de cada Comité de Contraloría Social.

Por su parte a la Instancia Ejecutora le corresponderá:

## GUÍA OPERATIVA DE CONTRALORÍA SOCIAL

- a) Informar a los beneficiarios del programa , que:
  1. Deberán constituir los Comités de Contraloría Social y elegirán por mayoría de votos a los integrantes del mismo buscando el mismo número de hombres y de mujeres.
  2. El número de integrantes de los Comités, será el que decida la Asamblea, con al menos dos integrantes.
  3. Los integrantes de los Comités de Contraloría Social, deberán pertenecer al conjunto de beneficiarios del Programa de Becas Institucionales del CETI al momento de constituir cada Comité. La vigencia de cada Comité será por el año fiscal en que se realice su integración.
  4. Se deberá dejar constancia de que la elección de integrantes del CCS se realizó por mayoría de votos.
- b) Invitar a los beneficiarios a postularse o elegir a las personas para conformar los Comités de Contraloría Social, propiciando la participación igualitaria de géneros.
- c) Iniciar y dar apoyo al proceso de votación.
- d) Formalizar la conformación de los Comités de Contraloría Social del Programa de Becas Institucionales del CETI, por el cual se integró, a través del acta de registro (Anexo 1). Dicha acta debe contener el apartado referente al escrito libre, el cual se integra por los siguientes datos: datos de identificación del programa federal, fecha de constitución del Comité de Contraloría Social, la Circunscripción a la que representa el comité, el nombre de los beneficiarios que acordaron la constitución del comité, indicar si se promovió que la integración del comité fuera de manera equitativa entre hombres y, mujeres, los datos de identificación de los integrantes del CCS que solicitan su registro, el nombre oficial del programa, el ejercicio fiscal respectivo, la representación y domicilio legal nombre se constituye el CCS, así como los mecanismos e instrumentos que se utilizarán para el ejercicio de sus actividades, además de la documentación que acredite la calidad de beneficiario, con base en lo establecido en esta Guía.
- e) Se deberá estipular en el formato fusionado del acta de constitución y el escrito libre que los integrantes lo asumen como escrito libre para solicitar su registro ante el programa.
- f) Apoyar y asesorar a los beneficiarios para el llenado y recolección de las firmas del escrito que constate la integración de los Comités de Contraloría Social.
- g) Tomar nota de la solicitud recibida y verificar que los integrantes del CCS tengan la calidad de beneficiarios, conforme al padrón correspondiente. En el caso de que alguno de los integrantes del CCS no tenga el carácter de

## GUÍA OPERATIVA DE CONTRALORÍA SOCIAL

beneficiario, deberá informarlo al propio Comité, a efecto de que la Dirección del Plantel o su representante realice las aclaraciones conducentes o se elija un nuevo integrante. Si es el caso, se deberá formular una nueva solicitud de registro.

**h) Una vez realizada la constitución del comité, las instancias ejecutoras deberán enviar a la Instancia Normativa las actas de registro, para que ésta realice la captura de la información relativa al registro de los Comités en el Sistema Informático, a partir de la información proporcionada, actividad que deberá realizarse dentro de un plazo de diez días hábiles contados a partir de la fecha de constitución del Comité y entregar la constancia de registro al Comité de Contraloría Social.**

La Instancia Ejecutora de cada Plantel proporcionará a su CCS la información sobre la operación del Programa de Becas Institucionales del CETI, así como la relativa al ejercicio de sus actividades.

En las reuniones donde estén presentes los beneficiarios, los Comités, deberán informar a los beneficiarios, los resultados de sus actividades de contraloría social, con base en los informes.

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 Instancia Ejecutora correspondiente, cualquier modificación y, en su caso, la sustitución de alguno de los integrantes, mediante un escrito. Las causas por las que se pierde la calidad de integrante del CCS son las siguientes:

- 1) Muerte del integrante;
- 2) Separación voluntaria, mediante escrito dirigido a los miembros de los Comités;
- 3) Acuerdo de los Comités tomado por mayoría de votos;
- 4) Acuerdo de la mayoría de los beneficiarios del Programa de Becas Institucionales del CETI;
- 5) Pérdida del carácter de beneficiario.

En los casos señalados, el procedimiento para sustituir a un integrante, el CCS, en sesión de trabajo ordinaria o extraordinaria, por mayoría de votos, designará de entre las personas beneficiarias del Programa, al integrante sustituto y lo hará del conocimiento mediante el Acta de Sustitución de Integrante (Anexo 3) a la Instancia Ejecutora, para que ésta verifique su calidad de beneficiario y, de ser procedente, informe a la Instancia Normativa, para que ésta lo registre como miembro del CCS, debiendo capturar los cambios respectivos en el Sistema Informático (SICS) respecto de la designación del integrante sustituto, y la expedición de la constancia de registro actualizada la cual deberá entregarse al comité.

## GUÍA OPERATIVA DE CONTRALORÍA SOCIAL

### 3. EJECUTAR EL PLAN DE ACTIVIDADES DE DIFUSIÓN

La elaboración de las Actividades de Difusión es una actividad a cargo de la Instancia Normativa. Tanto a través de la página Web institucional del CETI como la de cada uno de los planteles se distribuirá la información sobre los apoyos que contempla el Programa de Becas Institucionales del CETI y la información relacionada con su operación, cuidando la oportunidad de los mensajes, y un lenguaje que favorezca la recepción de los contenidos y la respuesta activa de la estudiantes.

Además de la información básica que se debe proporcionar a los beneficiarios del Programa de Becas Institucionales del CETI, es importante que en el ámbito institucional se especifiquen aspectos como los siguientes:

- Características generales de los apoyos que contempla el Programa de Becas Institucionales del CETI, así como su monto, fecha de entrega y período de ejecución.
- Tipos de apoyo que contempla el Programa.
- Requisitos para la entrega de apoyos.
- Derechos y obligaciones de los beneficiarios.
- Población a la que va dirigido el apoyo.
- La instancia Normativa (Dirección General del CETI a través de la Dirección Académica), las Instancias Ejecutoras del Programa de Becas Institucionales (los Directores de los Planteles del CETI o sus representantes), los órganos de Control, así como la información para su contacto.
- Medios institucionales para presentar quejas y denuncias.
- Procedimientos para realizar las actividades de Contraloría Social.
- Medidas para promover la igualdad entre hombres y mujeres en la aplicación del Programa de Becas Institucionales del CETI y en la integración de los Comités de Contraloría Social.
- En su caso:
  - Trámites a realizar y ante qué instancia debe acudir.
  - Montos del apoyo económico.
  - Periodicidad de la entrega del apoyo.
  - Forma de la entrega del apoyo.

Para la difusión de la información a los beneficiarios se utilizará la página institucional del CETI y pláticas informativas en los Planteles de manera semestral. Los responsables de la ejecución del Programa de Becas Institucionales del CETI deben proporcionar al CCS la información de las Actividades de Difusión.

## GUÍA OPERATIVA DE CONTRALORÍA SOCIAL

Dado el carácter del Subsistema CETI, no se contempla la coordinación con algún OEC para la distribución de información de las Actividades de Difusión. El CCS solicitará a la Dirección de su Plantel dicha distribución.

### **4. CAPACITAR A SERVIDORES PÚBLICOS RESPONSABLES DE REALIZAR ACTIVIDADES DE PROMOCIÓN DE CONTRALORÍA SOCIAL Y A INTEGRANTES DE LOS COMITÉS DE CONTRALORÍA SOCIAL**

La elaboración de la metodología de capacitación y asesoría, así como el diseño de materiales de apoyo a las mismas estará a cargo de la Dirección General del CETI, con el apoyo de la Dirección Académica, como Instancia Normativa, los cuales deberán publicarse en la página institucional del CETI. La Dirección General, como Instancia Normativa, a través de la Dirección Académica, capacitará y asesorará a los servidores públicos de las Instancias Ejecutoras. El enlace de Contraloría Social de cada Plantel será su Director o un representante designado por éste, el cual fungirá en su papel tanto ante la administración central del CETI, como para su plantel.

La Instancia Normativa (Dirección General del CETI, a través de la Dirección Académica), deberá capacitar y asesorar a los servidores públicos a efecto de que puedan llevar a cabo las actividades de Contraloría Social.

El procedimiento que seguirá la Instancia Normativa Enlace de Contraloría Social para realizar la capacitación a los servidores públicos, será el de un taller de capacitación sobre actividades, derechos y obligaciones de la contraloría social en el CETI, a realizarse de manera anual.

- a) Para ofrecer capacitación a los integrantes de las Instancias Ejecutoras, se seguirán los siguientes pasos:

Realizar la capacitación a los integrantes de las Instancias Ejecutoras a principios del mes de **mayo** de 2017 y en los años subsecuentes en los meses en que se dictaminen los beneficiarios del programa de becas

El Plan de capacitación a los integrantes del CCS es como sigue:

1. Objetivo: Capacitar a los integrantes de la Instancia Normativa proporcionará a las Instancias Ejecutoras la información pública relacionada con la operación del mismo;
2. Registrar en los informes los resultados de las actividades de contraloría social realizadas, así como dar seguimiento a los mismos;
3. Recibir las quejas y denuncias sobre la aplicación y ejecución de los programas federales, recabar la información para verificar la procedencia de

## GUÍA OPERATIVA DE CONTRALORÍA SOCIAL

- las mismas y, en su caso, presentarlas junto con la información recopilada a la Instancia Normativa, a efecto de que se tomen las medidas a que haya lugar, y
4. Recibir las quejas y denuncias que puedan dar lugar al fincamiento de responsabilidades administrativas, civiles o penales relacionadas con los programas federales, así como turnarlas a las autoridades competentes para su atención.

El Enlace de Contraloría Social será el Director de cada plantel o el servidor público designado por su Dirección.

La Instancia Normativa deberá capacitar y asesorar a los Enlaces de Contraloría Social del CETI para que cuenten con los conocimientos y herramientas necesarias que les permitan realizar las actividades de contraloría social.

Dado que la Administración Central y los Planteles del CETI se ubican en la Zona Metropolitana de Guadalajara, la capacitación y asesoría a los Comités se ofrecerá en cualquiera de las instalaciones del CETI.

1. Objetivo: Capacitar a los integrantes de las Instancias Ejecutoras del CETI para supervisar el funcionamiento y los resultados del Programa de Becas Institucionales del CETI, así como del funcionamiento de los Comités de Contraloría Social.
2. Se llevará a cabo en las instalaciones de cada Plantel del CETI con la metodología de Taller presencial, durante el mes de abril.
3. Se convocará a los integrantes de las Instancias Ejecutoras de manera anticipada para asistir a los talleres de capacitación.
4. Se tendrá a disposición lista de asistencia donde se registrarán los integrantes en cada sesión.

Se incluirá el siguiente contenido:



**Participación Comunitaria. Transparencia, Rendición de**

## GUÍA OPERATIVA DE CONTRALORÍA SOCIAL

1. Introducción a la Contraloría: ¿Qué es? ¿Para qué, cómo y quién la realiza?
2. Actores de la Contraloría: Ejecutores, Personas Beneficiarias y Comités.
3. Identificación de los apoyos sobre los que se realizará la Contraloría: relación de personas beneficiadas.
4. Seguimiento y acompañamiento del Programa.
5. Explicación del Cuaderno de Trabajo de los Comités: Acta de Registro, Acta de Sustitución de Integrantes, Ficha Informativa, Solicitud de Información (Anexo 4), Informes (Anexo 5), y presentación de quejas y denuncias.
6. Funciones de los Comités
7. Realización de visitas de seguimiento: Dónde y cómo recabar los Informes.
8. Evaluación de las acciones: Identificar y diferenciar quejas y denuncias; mecanismos para presentar y dar seguimiento a quejas y denuncias, así como solicitudes de información.
9. Conclusiones, preguntas y respuestas.

### b) Capacitación a los integrantes de Comités de Contraloría Social

Cada Enlace de Contraloría Social deberá capacitar y asesorar a los integrantes de su CCS a efecto de que puedan llevar a cabo las actividades de Contraloría Social.

Para llevar a cabo esta capacitación se cumplirá con lo siguiente:

1. Proporcionar al Comité la información referente al Programa de Becas Institucionales del CETI.
2. La Ficha Informativa será la correspondiente a Apoyos.
3. Se convocará oficialmente a los integrantes de los Comités, para proporcionarles la capacitación.
4. Se entregará a los integrantes de los Comités los materiales necesarios para iniciar la capacitación:
5. Se proporcionará a los integrantes de los Comités, formalmente constituidos, la capacitación y orientación sobre sus funciones con apoyo del material necesario.
6. La Instancia Normativa (Dirección General del CETI a través de la Dirección Académica) será la responsable de la captura de la información contenida en la minuta que se genere en cada una de las sesiones de capacitación y asesoría, en el sistema informático, dentro de los veinte días hábiles posteriores **a la capacitación**.
7. La Instancia Normativa capturará en el sistema informático de Contraloría Social la información contenida en la minuta que se genere al término de las sesiones de asesoría en un plazo no mayor a 20 días hábiles posteriores a la asesoría.



## GUÍA OPERATIVA DE CONTRALORÍA SOCIAL

8. Se instruirá a los integrantes del CCS para que realicen las siguientes actividades:
- Solicitar la información relacionada con la operación del programa.
  - Vigilar que:
    - a. Se difunda información suficiente, veraz y oportuna sobre la operación del Programa de Becas Institucionales del CETI.
    - b. El ejercicio de los recursos públicos para los apoyos sea oportuno, transparente y con apego a lo establecido en las reglas de operación.
    - c. Se difunda el padrón de beneficiarios.
    - d. Los beneficiarios del Programa cumplan con los requisitos para tener ese carácter.
    - e. Se cumpla con los periodos de ejecución de la entrega de los apoyos.
    - f. Exista documentación comprobatoria del ejercicio de los recursos públicos y de la entrega de apoyos.
    - g. Verificar que el Programa de Becas Institucionales del CETI no se utilice con fines políticos, electorales, de lucro u otros distintos al objeto del programa.
    - h. Verificar que el Programa de Becas Institucionales del CETI no sea aplicado afectando la igualdad entre mujeres y hombres.
    - i. Las autoridades competentes den atención a las quejas y denuncias relacionadas con el Programa;
  - Registrar en los informes los resultados de las actividades de contraloría social realizadas, así como dar seguimiento. en su caso. a los mismos.
  - Recibir las quejas y denuncias sobre la aplicación y ejecución de los programas federales. recabar la información de las mismas y, en su caso, presentarlas junto con la información recopilada a la Instancia Ejecutora del programa federal, a efecto de que se tomen las medidas a que haya lugar, y
  - Recibir las quejas y denuncias que puedan dar lugar al fincamiento de responsabilidades administrativas, civiles o penales relacionadas con los programas federales, así como turnarlas a las autoridades competentes para su atención

Al igual que en la capacitación a los Integrantes de las Instancias Ejecutoras, se incluirá el siguiente contenido:

1. Introducción a la Contraloría: ¿Qué es? ¿Para qué, cómo y quién la realiza?
2. Actores de la Contraloría: Ejecutores, Personas Beneficiarias y Comités.
3. Identificación de los apoyos sobre los que se realizará la Contraloría: relación de personas beneficiadas.

## GUÍA OPERATIVA DE CONTRALORÍA SOCIAL

4. Seguimiento y acompañamiento del Programa.
5. Explicación del Cuaderno de Trabajo de los Comités: Acta de Registro, Acta de Sustitución de Integrantes, Ficha Informativa, Solicitud de Información (Anexo 4), Informes (Anexo 5) y presentación de quejas y denuncias.
6. Funciones de los Comités
7. Realización de visitas de seguimiento: Dónde y cómo aplicar los Informes.
8. Evaluación de las acciones: Identificar y diferenciar quejas y denuncias; mecanismos para presentar y dar seguimiento a quejas y denuncias, así como solicitudes de información.
9. Conclusiones, preguntas y respuestas.

### 5. ASESORAR A LOS INTEGRANTES DE LOS COMITÉS

El Enlace de Contraloría Social de cada Plantel, en su calidad de Instancia Ejecutora, brindará asesoría a los integrantes de los Comités, con el propósito de que realicen adecuadamente sus funciones.

Para que se brinde una asesoría sistemática a los integrantes de los Comités, se seguirán los siguientes pasos:

- Se convocará para asistir a las sesiones de asesoría.
- Para concretar una asesoría efectiva de seguimiento, se establecen las siguientes tareas:
  - Observar Implica prestar atención a las acciones de contraloría social que realizan los beneficiarios y hacer las anotaciones correspondientes.
  - Orientar Significa guiar en lo teórico y práctico a partir de lo observado, con lo que se espera que suceda, acompañando y conduciendo a los beneficiarios sobre las actividades que realizan, enfocando estas acciones a lograr que el beneficiario asimile y se apropie de las acciones de contraloría social.
  - Retroalimentar Implica reunirse con los beneficiarios para platicar y recoger sus experiencias, comentarios y observaciones de las acciones de contraloría realizadas, y a partir de ellas, identificar los avances alcanzados o dificultades que se han presentado para proporcionar recomendaciones.
- La Instancia Normativa capturará en el sistema informático la información contenida en la minuta que se genere al término de las sesiones de asesoría en un plazo no mayor a 20 días hábiles posteriores a la capacitación.

## GUÍA OPERATIVA DE CONTRALORÍA SOCIAL

Al igual que en el caso de la capacitación, la asesoría se ofrecerá las instalaciones de los planteles del CETI.

### 6. DISEÑAR LOS INFORMES

En los informes, los Comités plasmarán los resultados de las actividades de contraloría social que realizaron.

La Instancia Ejecutora deberá realizar por lo menos dos reuniones con los integrantes del CCS, adicionales a la constitución del comité y la entrega del apoyo. Al finalizar cada una de las reuniones, se deberá realizar el llenado de una minuta (Anexo 2) que será firmada, al menos, por un servidor público de la propia Instancia Ejecutora, un integrante del CCS y un beneficiario. El Enlace de Contraloría de cada Instancia Ejecutora, será el encargado de levantar las minutas y hacerlas llegar a la Instancia Normativa para que esta última realice la captura en el SICS de la información contenida en las minutas.

El enlace se reunirá con los comités para recopilar los informes. Un primer informe se realizará al finalizar el primer semestre, es decir en el mes de junio, el cual deberá registrarse en el sistema informático 20 días después de su recopilación, es decir en el mes de julio y se realizará el llenado un segundo informe al finalizar el segundo semestre, es decir en el mes de noviembre el cual deberá registrarse en el sistema informático 20 días después de su recopilación. Una vez recopilados los informes, las instancias ejecutoras la entregarán a la instancia normativa para su registro en el SICS.

Los integrantes de los Comités participarán en el llenado del Informe y podrán apoyarse e incorporar observaciones y comentarios de otras personas beneficiarias para su llenado, así como solicitar más información sobre las actividades del Programa mediante la Solicitud de Información.

Los Enlaces solicitarán a los integrantes de los Comités los informes, con el fin de hacerlos llegar a la Instancia Normativa y que ésta se encargue de incorporarlos al sistema informático, conforme a lo establecido en esta Guía Operativa.

### 7. MECANISMOS PARA LA CAPTACIÓN DE QUEJAS Y DENUNCIAS

La atención a quejas y denuncias es un tema importante en la capacitación a los integrantes de los Comités; el Enlace debe informar el derecho que todas las

## GUÍA OPERATIVA DE CONTRALORÍA SOCIAL

personas beneficiarias de los programas federales tienen de presentar quejas y denuncias que puedan dar lugar al fincamiento de responsabilidades administrativas, civiles o penales.

Los Comités podrán presentar quejas o denuncias de acuerdo a su ámbito de responsabilidad, así como ser el medio para que cualquier persona beneficiaria tenga atención y seguimiento a sus peticiones. Para la presentación de quejas o denuncias, la persona designada como Representante de Comité será responsable de verificar el llenado del formato correspondiente y seguir el siguiente procedimiento:

- a) Recibir del ciudadano la queja o denuncia y verificar que se presente por escrito.
- b) Entregar o enviar mediante servicio postal y/o correo electrónico al Órgano Interno de Control del CETI.
- c) Solicitar el número de registro y acuse con el que se recibe la queja o denuncia, y recabar el nombre de quien la recibió.
- d) Dar seguimiento a la atención y respuesta que emita el Órgano Interno de Control.

Para todos los casos se deberá:

- a) Solicitar a quien la presente el llenado completo del Anexo 7, describiendo detalladamente los hechos que la motivan.
- b) Preguntar a la persona interesada si tiene pruebas y, de ser el caso, solicitarlas para entregarlas junto con la queja o denuncia.
- c) Recibir y acusar de recibo la queja o denuncia presentada.
- d) Informar a la persona interesada sobre la respuesta o resolución que emita la autoridad responsable.
- e) En caso de que reciba una queja o denuncia fuera del ámbito de su competencia, asesorar a quien la presenta para rectificar su petición o turnarla a la autoridad correspondiente.

El Enlace de Contraloría Social deberá asesorar en todo momento al Comité y personas beneficiarias en el mecanismo de presentar quejas y denuncias.

A la Instancia Ejecutora le corresponderá lo siguiente:

- a) Recibir la queja o denuncia que el Órgano Interno de Control turne sobre el Programa y/o los proyectos apoyados.
- b) Asignarle un número consecutivo y enviar o entregar acuse de recibo.
- c) Investigar las quejas o denuncias vinculadas a incumplimientos o irregularidades, para fincar las responsabilidades a que hubiere lugar o imponer las sanciones aplicables en términos de la normatividad.
- d) Revisar las demandas relacionadas a trámites, servicios o solicitudes para la atención y respuesta de quien la presenta.

## GUÍA OPERATIVA DE CONTRALORÍA SOCIAL

- e) Informar al Órgano Interno de Control sobre la resolución de la queja o denuncia turnada.

En todo el material promocional que se distribuya, deberá incluirse los medios e instancias para la captación de quejas y denuncias, ya sea a través de los Comités o directamente ante la Instancia Normativa, el Órgano Interno de Control (ubicado en el Plantel Colomos), la Secretaría de la Función Pública, el Buzón de Quejas y Sugerencias en la página Web de cada plantel,

Aspectos importantes:

- Las quejas y denuncias se atenderán y canalizarán de manera inmediata, se informará a la persona denunciante de la gestión, así como el plazo que tendrá la instancia responsable, para dar respuesta o establecer las medidas correctivas que correspondan.
- En ningún caso se pondrá en contacto a la persona denunciante con el área o persona de quien manifiesta la queja o denuncia.
- Las quejas y denuncias se recibirán, independientemente del medio a través del cual se presenten, siempre que sean por escrito y, en su caso, acompañadas de elementos, información, pruebas y materiales que apoyen la irregularidad que se esté señalando.
- Todas las quejas y denuncias se registrarán y archivarán para su consulta o referencia posterior.

### **Procedimiento para la recepción y atención de quejas por parte de los Comités**

Se informará a los integrantes de los Comités que tienen a su cargo la recepción de quejas y denuncias que presente cualquier integrante de los Comités u otro beneficiario del programa, los pasos a seguir:

- a) Solicitar a la persona que le entregó la queja o denuncia, que le describa detalladamente el asunto que presenta, en el formato mencionado arriba.

En caso de que el asunto de la queja o denuncia esté relacionado con la aplicación del Programa de Becas Institucionales del CETI, los Comités deberán:

- b) Acudir con la autoridad competente y solicitar la solución de la queja relacionada con la aplicación y ejecución del Programa de Becas Institucionales del CETI.
- c) Informar al interesado sobre la solución que se dio al asunto.

## GUÍA OPERATIVA DE CONTRALORÍA SOCIAL

En caso de que el asunto de la queja o denuncia pueda dar lugar al fincamiento de responsabilidades administrativas, civiles o penales relacionadas con los programas sociales, deberá:

- d) Turnarla al Enlace del programa.
- e) Solicitar un número de registro con el que le reciben la queja o denuncia, así como preguntar y escribir el nombre de la persona a quien se la entregaron.
- f) Acudir, en el plazo establecido por la autoridad competente, para dar seguimiento a la respuesta que emita.
- g) Informar al interesado sobre la respuesta que le brinde la autoridad.

### 8. PROCEDIMIENTO PARA LA CAPTURA DE INFORMACIÓN EN EL SISTEMA INFORMÁTICO

Los plazos que deberá seguir la Instancia Normativa para la captura de las actividades de Contraloría Social en el Sistema Informático serán los siguientes:

Instrumento	Plazo de captura
Documentos validados, estructura operativa, distribución del presupuesto a vigilar y distribución de los materiales de difusión y capacitación.	10 días hábiles a partir de la recepción del oficio de validación.
Eventos de capacitación y asesoría.	En un plazo no mayor a 20 días hábiles posteriores a la capacitación o asesoría.
Comités de Contraloría Social constituidos	En un plazo no mayor a 10 días hábiles posteriores a la constitución.
Informe.	En un plazo no mayor a 20 días hábiles posteriores a su recopilación.
Minutas de reuniones	En un plazo no mayor a 20 días hábiles posteriores a la realización.

Para asegurar que las instancias involucradas en la operación del programa cumplan con sus actividades en materia de contraloría social, la Instancia

## **GUÍA OPERATIVA DE CONTRALORÍA SOCIAL**

Normativa podrá solicitar información acerca del cumplimiento de dichas actividades con sus respectivas evidencias.

La Instancia Normativa designará a un responsable de la captura, a quien se le proporcionará la clave de usuario y contraseña. A este nivel corresponderá capturar las actividades de promoción de contraloría social realizadas, pero además, será el responsable de capturar los datos para el registro de los Comités, así como los resultados contenidos en los informes.