



SALUD
SECRETARÍA DE SALUD

SNDIF
SISTEMA NACIONAL PARA
EL DESARROLLO INTEGRAL
DE LA FAMILIA

Unidad de Atención a Población Vulnerable
Dirección General de Alimentación y Desarrollo Comunitario

**PROGRAMA DE
SALUD Y BIENESTAR
COMUNITARIO**

**CONTRALORÍA
SOCIAL**

GUÍA OPERATIVA

2020



SALUD
SECRETARÍA DE SALUD

SNDIF
SISTEMA NACIONAL PARA
EL DESARROLLO INTEGRAL
DE LA FAMILIA

Unidad de Atención a Población Vulnerable
Dirección General de Alimentación y Desarrollo Comunitario

ÍNDICE

INTRODUCCIÓN

1. PLANEACIÓN

1.1. PROYECTOS ESTATALES

1.2. RESPONSABILIDADES Y FUNCIONES

2. ASESORÍAS Y CAPACITACIONES

2.1. SNDIF

2.2. SEDIF

3. PROMOCIÓN

4. SEGUIMIENTO

4.1. SEGUIMIENTO DEL SNDIF

4.2. SEGUIMIENTO DEL SEDIF

4.3. INFORMES

5. CAPTACIÓN DE QUEJAS Y DENUNCIAS

6. GLOSARIO

INTRODUCCIÓN

En este tenor, el Sistema Nacional para el Desarrollo Integral de la Familia (SNDIF), a través de la Dirección General de Alimentación y Desarrollo Comunitario, con el Programa de Salud y Bienestar Comunitario (PSBC), busca el fortalecimiento del tejido social y contribuir así, a incentivar la participación comunitaria para fomentar la salud y bienestar comunitario en localidades de alta y muy alta marginación que cuentan con Grupos de Desarrollo Comunitario constituidos.

Para el Programa de Salud y Bienestar Comunitario (PSBC), es muy importante la Contraloría Social (CS), porque representa una herramienta de participación ciudadana, la cual dará seguimiento, supervisión y vigilancia del cumplimiento de las metas y acciones comprometidas en el programa, así como de la correcta aplicación de los recursos públicos asignados al mismo.

En adhesión a los Lineamientos para la Promoción y Operación de la Contraloría Social en los Programas Federales de Desarrollo Social (Diario Oficial de la Federación, 28 de octubre de 2016), y de conformidad con las Reglas de Operación (Diario Oficial de la Federación 28 de diciembre 2019) del PSBC, se elabora la presente **Guía Operativa de Contraloría Social (GO)**.

Objetivo de la Guía Operativa: Definir las actividades y responsabilidades de planeación, difusión, capacitación, promoción y seguimiento de la Contraloría Social, a quienes norman e implementan el PSBC.

1. PLANEACIÓN

1.1 PROYECTOS ESTATALES

El Sistema Estatal para el Desarrollo Integral de la Familia, (SEDIF) es la instancia responsable de operar el Programa Salud y Bienestar Comunitario, por lo que deberán elaborar y entregar, al inicio del ejercicio 2020, un Proyecto Anual de Trabajo de Salud y Bienestar Comunitario (PASBIC).

En las Reglas de Operación del PSBC, se incluye en el anexo 2 el Formato de Proyecto Anual de Salud y Bienestar Comunitario (PASBIC), en donde en el numeral siete, se establece el Programa Estatal de Trabajo de Contraloría Social (PETCS), que deberá trabajar cada instancia ejecutora (SEDIF), es decir, programar las acciones para la promoción, operación, seguimiento y registro de la CS en la implementación del programa y que servirá como resumen para la planeación de la captura en el Sistema Informático de Contraloría Social (SICS).

El SEDIF, es responsable de la formación de Comités de Contraloría Social (CCS) en cada una de las localidades donde se opere el Programa, así como de informar e impartir capacitación y asesoría directa sobre sus funciones, atribuciones e importancia. Para la constitución del CCS, deberán estar presentes los beneficiarios y los representantes de las instancias ejecutoras; podrán estar presentes en su caso, los servidores públicos del Órgano Estatal de Control respectivo.

Por la naturaleza del Programa, la organización comunitaria ya está constituida de origen y es a partir de ella que se conforman los comités. No obstante, el SEDIF deberá estar abierto a la posibilidad de que los/las beneficiarias/os del Programa entreguen un escrito libre para solicitar su integración al comité que deberá contener mínimamente, lo siguiente: nombre del programa, año del que se trata, domicilio legal del Comité, solicitud del registro del

Comité, de los mecanismo e instrumentos para sus actividades y la documentación que acredite al beneficiario o a la beneficiaria solicitante como tal. De ser el caso, el comité deberá ser asesorado por el SEDIF acerca de la operación del programa y del ejercicio de sus actividades.

Los criterios para constituir un Comité son los siguientes:

Cada Comité deberá integrarse con un mínimo de tres personas beneficiarias – usuarias del programa, que voluntaria, gratuita y libremente aceptan formar parte del mismo. Deberá de integrarse por personas electas por mayoría de votos. Se deberá dejar constancia de la elección, a través de una breve leyenda dentro del Acta de Constitución del CCS.

Promover la inclusión de hombres y mujeres de manera equitativa, se elegirán considerando las propias formas comunitarias de decidir, a personas que gocen de respeto en la comunidad y que se comprometan a hacer las actividades propias de la CS, y al menos uno/a de los integrantes del Comité debe saber leer y escribir.

Si en la comunidad ya existe un comité de contraloría, un representante del Grupo de Desarrollo del Programa podrá participar en él como su representante.

La Instancia Ejecutora (SEDIF) será quien verifique que las/los integrantes del CCS tengan la cantidad de personas beneficiarias; en caso contrario se deberá informar al Comité en cuestión y hacer lo propio.

La cantidad de integrantes del CCS se pierde, entre otras causas, por: a) muerte del integrante, b) separación voluntaria, mediante escrito dirigido a los miembros del comité, c)

acuerdo del comité tomado por mayoría de votos; d) acuerdo de la mayoría de los/las beneficiarias/os del programa que se trate, y e) pérdida de carácter de beneficiaria/o.

En estos casos, el Comité designará de entre las/los beneficiarios/as – usuarios(as) del programa a la persona que le sucederá y lo informará al SEDIF, para que éste verifique su calidad de beneficiario o usuaria y si es el caso, la/lo registre como nuevo integrante del Comité, debiendo capturar los cambios respectivos en el SICS.

Los SEDIF deberán registrar en el SICS a cada uno de los Comités de CCS durante (Se definirá a partir de que la SFP otorgue Usuario y Contraseña a los SEDIF). Así mismo, deberán subir los documentos comprobatorios y los cambios que se originen durante su conformación y acción, en el ejercicio¹. La vigencia de cada uno de los Comités será anual.

1.2 RESPONSABILIDADES Y FUNCIONES DE LOS COMITÉS

Cada CCS realizará las siguientes actividades:

- Acudir a las reuniones convocadas por las/los servidores/as públicos del Programa para esta tarea,
- Firmar el Acta de Registro del Comité al que pertenece.
- El Acta de Registro debe incluir el CURP de los integrantes del CCS
- Verificar que en la minuta de cada reunión quede asentada su opinión acerca del proyecto de trabajo de que se trate,
- En todas las Minutas debe integrarse el campo de “Teléfono”
- Recibir capacitación en materia de Contraloría Social.

¹

- Solicitar y recibir la información pública necesaria para el desempeño de esta función, el tipo y monto de la inversión del proyecto o proyectos de trabajo que vigila,
- Estar enterado/a de los pormenores que se presenten en caso de que la planeación del proyecto se modifique.
- Informar y vigilar que se difundan mensajes claros, suficientes y de manera veraz y oportuna al resto de las beneficiarias/os sobre los avances del proyecto.
- Verificar que las obras y apoyos se ejerzan con transparencia, con perspectiva de género y al margen de intereses distintos a los objetivos del Programa.
- Levantar los Informes de los proyectos vigilados.
- Vigilar que las/los beneficiarios y usuarios del programa federal cumplan con los requisitos para tener ese carácter.
- Verificar el cumplimiento de los períodos de ejecución de las obras o de la entrega de los apoyos y/o servicios.
- Verificar la existencia de documentación comprobatoria del ejercicio de los recursos públicos y de la entrega de las obras, apoyos o servicios.
- Vigilar que el programa federal no se utilice con fines políticos, electorales, de lucro u otros distintos al objeto del programa federal, acciones que pueden dar lugar al financiamiento de responsabilidades administrativas, civiles o penales.
- Recibir y canalizar las quejas y denuncias mensualmente, en el ámbito de sus competencias, es decir, llevar a cabo acciones tales como:
 - Recibir y leer el escrito de la queja y reunir toda la información necesaria al respecto;
 - Informarse y verificar que la inconformidad o denuncia sea procedente;
 - Solicitar a la autoridad respectiva se atienda la irregularidad, entregando la información recopilada;

- Informar al interesado o interesada, del estado o proceso de la inconformidad, queja y/o denuncia, y
- Vigilar que la autoridad competente dé la atención y respuesta, a la queja o denuncia, informando al interesado o interesada.
- Las Contralorías Sociales podrán remitir información que consideren pertinente a la Coordinación de Vinculación con Organizaciones Sociales y Civiles a través del correo electrónico contraloriasocial@funcionpublica.gob.gob.mx o vía telefónica al 55 2000 3000 ext. 3185
- Tomar en consideración, la información que incluya el plan de difusión, a través de materiales de impresos proporcionados por el SEDIF para las actividades.

2. ASESORÍA Y CAPACITACIONES

Todas las capacitaciones derivadas del PSBC en temas de CS deberán tener contenidos mínimos que colaboren no sólo para el llenado de formatos o captura en el SICS, sino que deberán de destacar la importancia de la Contraloría Social como una herramienta ciudadana para la vigilancia de los recursos públicos con corresponsabilidad.

El esquema de capacitación establecido deberá considerar la participación del SNDIF y del SEDIF, y se plantea de la siguiente manera:

2.1 SNDIF

Le corresponde capacitar y asesorar en materia de CS a los equipos de los SEDIF que coordinan el PSBC, sesiones de capacitación a distancia (videoconferencia), durante las visitas de seguimiento y de encuentros nacionales, llenado de actas y del Informe, así como envío de la información, elaboración, captura y captación de informes en tiempo y forma.

Si bien la capacitación a las ejecutoras es responsabilidad de la Instancia Normativa, para algunos temas relacionados con la difusión, capacitación, atención a quejas y denuncias y elaboración de informes, se solicitará a la Secretaría de la Función Pública, y a través de ella, a los Órganos Estatales de Control, su colaboración para el apoyo a los servidores públicos de los SEDIF, en la capacitación de Contraloría Social.

2.2 SEDIF

Deberá realizar el registro de los Comités en el SICS.

A todos los Comités el SEDIF les ofrecerá información, asesoría y capacitación de manera presencial durante las visitas que con motivo de la operación se realizan a las localidades, utilizando los siguientes materiales:

- Guion de capacitación elaborado conforme a los módulos de la Estrategia Marco y a las características operativas del PASBIC.
- Materiales de difusión que se entregan a las personas beneficiarias y usuarios.
- Deberá levantar minuta por cada reunión efectuada y notificarlo en el SICS. La captura de los eventos de capacitaciones y asesorías que ofrezca el SEDIF deberá ser registrada en el SICS.
- Las capacitaciones a los CCS se realizarán, preferentemente en las localidades de la cobertura, sin embargo, no se excluyen aquellas que se llevan a cabo en un lugar distinto, por economías y sinergias, en las cabeceras municipales o localidades céntricas.

3. PROMOCIÓN

Promover no sólo implica la distribución de información, sino también sensibilizar acerca

de la importancia y generación de condiciones propicias para incentivar la participación ciudadana dentro de los comités y con las beneficiarias/os. Esta es una responsabilidad de todos los ámbitos de gobierno, cada uno desde sus propias atribuciones y competencias.

Los contenidos mínimos, específicos del Programa, que deberán ser incluidos en los materiales de difusión, serán los siguientes:

- Los materiales de difusión que se utilicen, se tienen que adecuar con información propia de la entidad federativa en donde opere el PSBC.
- Objetivo y funcionamiento del PSBC,
- Requisitos para ser persona beneficiaria (integrante el Grupo de Desarrollo),
- Beneficios de contar con un Comité de Contraloría Social,
- Procedimiento para realizar actividades de Contraloría Social,
- Derechos y obligaciones de los integrantes de los Grupos de Desarrollo,
- Características de las acciones básicas que se desarrollan al operar el PSBC,
- Tipos de apoyos: capacitaciones e insumos para proyectos comunitarios,
- Medidas para garantizar la igualdad entre mujeres y hombres,
- Dependencias ejecutoras del PSBC,
- Canales de comunicación,
- Datos de contacto para presentar quejas y denuncias,
- Información sobre los CCS o su representante.
- Instancia normativa del programa

Los materiales de difusión serán diseñados, multiplicados y distribuidos por el SEDIF. Este será el responsable de proporcionar a los Comités, de manera completa y oportuna, la información de las actividades de difusión, y que se les entregue durante las reuniones de asesoría y capacitación.

El procedimiento para distribuir la información acerca de los apoyos del Programa, que la Instancia Ejecutora deberá considerar, incluye los siguientes pasos: 1) aprobación del Proyecto Anual de Salud y Bienestar Comunitario, operar el Programa y, 2) reunión (o punto de agenda) con las personas beneficiarias/os e integrantes de los Comités por localidad. En dicha reunión la Instancia Ejecutora informará a las beneficiarias/os de los apoyos aprobados por localidad (tipo, tiempos, modalidades de las entregas y montos).

Los contenidos para integrar en el PASBIC son aquellos necesarios para promover y operar la contraloría social con el apoyo responsables de la ciudadanía, sin embargo, los aspectos mínimos del PETCS son: acciones comunicativas y medios para difundir y realizar la CS en el programa, reuniones para capacitar a beneficiarias/os en materia de CS así como a autoridades locales, reuniones para conformar y capacitar a los comités constituidos, reuniones informativas de CS y todas las acciones para registrar en el SICS (PETCS, elaboración y distribución de materiales de difusión y capacitación, registro de comités, cambios en los comités, captura de apoyos y montos, así como los informes). Para ello deberán usar los anexos y formatos propios y en sus tiempos apropiados -señalados en este documento y en el PATCS- validados por SFP.

4. SEGUIMIENTO

El seguimiento es una etapa crucial para la Contraloría Social de cualquier programa federal, por lo tanto, el SNDIF y el SEDIF tienen la responsabilidad de dar seguimiento a los proyectos de trabajo anual y a los procesos de Contraloría Social que efectúan los Comités de Contraloría Social, respectivamente.

En caso de ser necesario, el SEDIF convocará a reuniones para promover la participación de las beneficiarias/os, incluyendo a los/las integrantes del CCS, dado que también son beneficiarias/os.

4.1 SEGUIMIENTO DEL SNDIF

El SNDIF dará seguimiento a las acciones de CS en la entidad y en la implementación del PSBC, durante el trabajo de campo (visitas de seguimiento) que realiza a los SEDIF e incluirá entre los puntos de la agenda de trabajo, los avances y obstáculos en la implementación de la misma.

Durante la planeación y operación SNDIF dará seguimiento y asesoría a los SEDIF para las acciones de CS en la entidad, a través de correos electrónicos, vía telefónica, videoconferencias y en la reunión nacional.

Por último, el SNDIF monitoreará los avances de Contraloría Social por medio del SICS.

4.2 SEGUIMIENTO DEL SEDIF

El SEDIF atenderá a los CCS en sus dudas y procesos. Será el responsable de expedir una constancia de registro actualizada.

4.3 INFORME

Las actividades y los resultados de Contraloría Social que realicen los Comités, se concretarán en un formato: Informe del Comité de Contraloría Social. Este recopila información para alimentar los indicadores de planeación, procedimiento y percepción, a propuesta de la SFP. Para esto los Comités podrán solicitar al SEDIF toda la información necesaria sobre el programa, (programaciones, calendario, evaluaciones, sugerencias, recursos, quejas y

denuncias). El personal del SEDIF acudirá a las localidades para recopilar los Informes.

En el caso del PSBC, el SEDIF, con el apoyo de la promotoría del Programa, convocará al CCS para reunirse y llenar el Informe, una vez que se les haya otorgado a las/los beneficiarias(os) la totalidad de los apoyos programados. Una vez firmado será entregado al servidor público del SEDIF, quien también deberá firmarlo.

5. CAPTACIÓN DE QUEJAS Y DENUNCIAS

Las y los integrantes de los Grupos de Desarrollo, de los Comités de Contraloría Social, las y los beneficiarios, las y los usuarios del PSBC, y la población en general, podrán presentar inconformidades, sugerencias, quejas o denuncias respecto de la entrega de apoyos, ejecución o algún otro aspecto relacionado con el programa, de modo que contribuyan a una operación más eficiente y transparente de los recursos públicos. Lo podrán hacer en cualquier momento en:

- Las oficinas del Sistema Estatal DIF (SEDIF),
- El Órgano Estatal de Control (OEC) de la entidad federativa,
- Las oficinas del Sistema Nacional DIF y/o su Órgano Interno de Control, y/o en la Secretaría de la Función Pública.

Se recibirán sugerencias, inconformidades, quejas y/o denuncias sobre la aplicación y ejecución del programa por cualquier medio y personalmente, expidiendo en todo momento acuse de recibido y solicitando una descripción detallada del asunto que motiva dicha inconformidad, sugerencia, queja y/o denuncia y se deberá atender en lo inmediato.

-Se verificará que la inconformidad presentada tenga fundamento para orientar al/la inconforme.

-Se deberá informar al interesado(a) sobre la resolución a su queja o denuncia inmediatamente después de ser emitida por la autoridad correspondiente.

-Las quejas y denuncias se atenderán y canalizarán de manera inmediata.

Será responsabilidad del SEDIF la creación o adaptación, de materiales promocionales que ofrezcan información sobre los medios disponibles e instancias para la presentación de sugerencias, quejas y denuncias, mediante los siguientes canales institucionales, incluyendo los locales:

Órgano Interno de Control del SNDIF. OIC. Prolongación Xochicalco No. 947, Planta Baja, Col. Santa Cruz Atoyac, Delegación Benito Juárez, México, D.F., C.P. 03310, <http://sn.dif.gob.mx/transparencia/transparencia-focalizada/planeacion-institucional-2/>,

Sistema Nacional para el Desarrollo Integral de la Familia. SNDIF. Av. Emiliano Zapata 340, Santa Cruz Atoyac, 03310, México, D.F., Tel. (55) 3003 - 2200; www.dif.gob.mx

Secretaría de la Función Pública. SFP. Av. Insurgentes Sur No. 1735, Col. Guadalupe Inn, C.P. 01020; CDMX Alcaldía Álvaro Obregón; contraloriasocial@funcionpublica.gob.mx, o vía telefónica al 55 2000 3000 ext. 3185

Fiscalía Especializada para la Atención de Delitos Electorales, FEPADE. FEPADETEL Tel. 01 800 833-7233 / Ciudad de México (0155) 5346-3103 www.fepadenet.pgr.gob.mx; fepadenet@pgr.gob.mx

Sistema Integral de Denuncias Ciudadanas (SIDEDEC):

<https://sidec.funcionpublica.gob.mx/#/>

Vía Correspondencia: Envía tu escrito a la Coordinación de Vinculación con Organismos

Sociales y Civiles de la Secretaría de la Función Pública en Av. Insurgentes Sur No. 1735, Piso 2 Ala Norte, Guadalupe In, Álvaro Obregón, CP01020, Ciudad de México.

Vía Chat: Apps para dispositivos móviles “Denuncia Ciudadana de la Corrupción”.

Vía Correo electrónico:
contraloriasocial@funcionpublica.gob.mx

Plataforma: para casos graves de corrupción y en los que se requiere confidencialidad, Ciudadanos Alertadores Internos y Externos de la Corrupción:

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

Cuando la inconformidad presentada se refiere a una falla de procesos o servicios puede ser atendida por la/el responsable o el equipo operativo del Programa, de acuerdo al ámbito de operación.

Cuando la inconformidad presentada implique una conducta presumiblemente irregular o dolosa por alguna funcionaria o servidor público, deberá ser atendida por las áreas especializadas del Órgano Interno de Control de la instancia normativa o por el Órgano Estatal de Control de la entidad respectiva, en concordancia con el ámbito de su competencia.

6. GLOSARIO

Comité de Contraloría Social, (CCS). Es la forma de organización social constituida por beneficiarios del PSBC para el seguimiento, supervisión y vigilancia en la ejecución del Programa, del cumplimiento de las metas y acciones comprometidas en el PSBC, así como de la correcta aplicación de los recursos.

Contraloría Social (CS). Es el mecanismo de participación de la sociedad en la vigilancia del ejercicio de los recursos públicos, de manera que se constituye como una práctica de transparencia y rendición de cuentas, coordinada por los ejecutores de los programas sociales que reciben recursos de la federación.

Grupo de Desarrollo (GD). Es el conjunto de personas que se congregan y constituyen mediante asamblea como organización comunitaria, con el propósito de impulsar los trabajos para la salud y el bienestar de su localidad. Es conformado por personas que han decidido trabajar libre, gratuita y voluntariamente, sin discriminación por sexo, género, rango social, orientación sexual o cualquier otro motivo o circunstancia.

Guía Operativa (GO). Documento básico para promover e implementar acciones de Contraloría Social en el PSBC.

Informe. Es un formulario para registrar los resultados de las acciones de contraloría social por cada apoyo otorgado en cada etapa del ejercicio.

Lineamientos. “Acuerdo por el que se establecen los Lineamientos para la promoción y operación de la Contraloría Social en los Programas federales de desarrollo social” (Diario Oficial, viernes 28 de octubre de 2016).

Órgano Estatal de Control (OEC). Son las dependencias de las administraciones públicas de los gobiernos estatales y de la ciudad de México, que tienen la atribución de control y fiscalización de la gestión pública.

Programa Anual de Trabajo de Contraloría Social (PATCS). Es el documento elaborado por el SNDIF en el que se consignan la planeación,

promoción y seguimiento de las acciones, responsables, unidades de medida, metas y tiempos en la operación de la CS.

Programa de Salud y Bienestar comunitario (PSBC). Es un Programa presupuestario, del SNDIF, normado en las Reglas de Operación del PSBC, publicadas en el Diario Oficial de la Federación (28 de Diciembre 2019). Es la metodología de acción comunitaria del SNDIF en las localidades de Alta y Muy Alta Marginación.

Programa Estatal de Trabajo de Contraloría Social (PETCS). Es el documento en el que se consignan actividades, responsables, metas y fechas de la operación de la contraloría social por parte del SEDIF en la realización del PSBC.

Proyecto Anual de Salud y Bienestar Comunitario (PASBIC). Es un documento a través del cual el SEDIF presenta su planteamiento para la operación del PSBC y acciones de CS durante un ejercicio fiscal, particularmente su programación de capacitaciones y apoyos de proyectos comunitarios a los Grupos de Desarrollo.

Sistema Estatal para el Desarrollo Integral de la Familia y Sistema DIF CDMX (SEDIF). Instancia Ejecutora del PSBC.

Sistema Informático de la 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.