**GUÍA OPERATIVA DE CONTRALORÍA SOCIAL**

**PROGRAMA DE SERVICIOS DE EDUCACIÓN SUPERIOR Y POSGRADO (E010)**

**EJERCICIO FISCAL 2022**

1. **Programa de trabajo institucional.**

La Dirección General del CETI a través de la Dirección de Desarrollo Institucional como Instancia Normativa, proporcionará a la Dirección del Plantel CETI Colomos y la Dirección del Plantel CETI Tonalá, como Instancias Ejecutoras, el Esquema, la Guía Operativa y el Programa Anual de Trabajo de Contraloría Social validados mediante oficio o correo electrónico.

La Dirección General del CETI a través de la Dirección de Desarrollo Institucional en conjunto con la Dirección del Plantel CETI Colomos y la Dirección del Plantel CETI Tonalá acordarán el Programa Institucional de Trabajo de Contraloría Social a desarrollar para promover la contraloría social en el Programa , estableciendo las actividades a desarrollar por cada una de las partes y siguiendo la planeación establecida en el Programa Anual de Trabajo de Contraloría Social, siempre y cuando en sus planteles hayan tenido estudiantes beneficiados.

La Dirección del Plantel CETI Colomos y la Dirección del Plantel CETI Tonalá, en su calidad de Instancias Ejecutoras, elaborarán el PITCS (Programa Institucional de Trabajo), en el que se establecen las actividades de Planeación, Promoción y Seguimiento de la Contraloría en el programa presupuestario de Servicios de Educación Superior y Posgrado 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 de Desarrollo Institucional, como Instancia Normativa, para el seguimiento de las actividades.

El Programa Institucional de Trabajo se llevara de conformidad con el ejercicio fiscal que corresponda, es decir, se realizara una vez al año como se establece en los lineamientos para la promoción y operación de la Contraloría Social en los programas federales de desarrollo social, publicado en el DOF el 28 de octubre del 2016 y 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 las personas beneficiarias. 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.
1. **El procedimiento y formatos para la constitución y registro de los Comités.**

Se constituirá un Comité de Contraloría Social para cada uno de los planteles del CETI. La Dirección General del CETI a través de la Dirección de Desarrollo Institucional proporcionará a la Dirección del Plantel CETI Colomos y la Dirección del Plantel CETI Tonalá, 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 Servicios de Educación Superior y Posgrado y garantizar su cumplimiento.

A través de la página institucional del CETI (<https://www.ceti.mx/cetinew/articulo.php?id=211>) y mediante las reuniones a cargo de las Instancias Ejecutoras dirigidas a las personas beneficiarias del Programa presupuestal E010 Programa de Servicios de Educación Superior y Posgrado al inicio de la ejecución del programa, se deberá promover la conformación y constitución de los Comités de Contraloría Social (CCS), preferentemente por año fiscal, propiciando la igualdad de género. En la reunión correspondiente a cada Plantel, deberán estar presente las personas beneficiarias del programa y la representación del Director de Plantel, como Instancia Ejecutora. Las personas beneficiarias 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,

* Preferentemente sean mayores de 18 años
* Saber leer y escribir
* Que conozcan el programa o hayan recibido capacitación
* Que sean capacitados antes de responder el informe

La Dirección General del CETI a través de la Dirección de Desarrollo Institucional seguirá los siguientes pasos:

1. Solicitar a la Dirección del Plantel CETI Colomos y la Dirección del Plantel CETI Tonalá, que asuman la responsabilidad de convocar a las personas beneficiarias para la constitución de los Comités de Contraloría Social de sus Planteles.
2. Señalar los medios que se utilizarán para convocar a la Instancia Ejecutora y a las personas beneficiarias.
3. Identificar y convocar a la Dirección del Plantel CETI Colomos y la Dirección del Plantel CETI Tonalá que deban asistir a la constitución de cada Comité de Contraloría Social.
4. Capacitar a las Instancias Ejecutoras de acuerdo a lo establecido en el PATCS por cada ejercicio fiscal.

El Enlace de Contraloría Social deberá capacitar y asesorar a los integrantes del Comité de Contraloría Social 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 Servicios de Educación Superior Y Posgrado en el CETI.
2. La Ficha Informativa será la correspondiente para 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 Dirección del Plantel CETI Colomos, la Dirección del Plantel CETI Tonalá y Dirección del Plantel CETI Río Santiago, serán las responsables 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.
7. Se instruirá a los integrantes del CCS que podrán realizar las siguientes actividades:
* Solicitar la información relacionada con la operación del programa.
* Vigilar que:
	+ 1. Se difunda información suficiente, veraz y oportuna sobre la operación del Programa de Servicios de Educación Superior y Posgrado en el CETI.
		2. El ejercicio de los recursos públicos para los apoyos sea oportuno, transparente y con apego a lo establecido en las reglas de operación.
		3. Se difunda el padrón de las personas beneficiarias.
		4. Las personas beneficiarias del Programa cumplan con los requisitos para tener ese carácter.
		5. Se cumpla con los periodos de ejecución de la entrega de los apoyos.
		6. Exista documentación comprobatoria del ejercicio de los recursos públicos y de la entrega de apoyos.
		7. Verificar que el Programa de Servicios de Educación Superior y Posgrado en el CETI no se utilice con fines políticos, electorales, de lucro u otros distintos al objeto del programa.
		8. Verificar que el Programa de Servicios de Educación Superior y Posgrado en el CETI no sea aplicado afectando la igualdad entre mujeres y hombres.
		9. 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 del programa. 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 el programa, así como turnarlas a las autoridades competentes para su atención

Por su parte la Dirección del Plantel CETI Colomos y la Dirección del Plantel CETI Tonalá, le corresponderán:

1. Informar a las personas beneficiarias del programa, que:
2. 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.
3. El número de integrantes de los Comités, será el que decida la Asamblea, con al menos dos integrantes.
4. Los integrantes de los Comités de Contraloría Social, deberán pertenecer al conjunto de las personas beneficiarias del Programa de Servicios de Educación Superior y Posgrado en el CETI al momento de constituir cada Comité. La vigencia de cada Comité será por el año fiscal en que se realice su integración.
5. Se deberá dejar constancia de que la elección de integrantes del CCS se realizó por mayoría de votos.
6. Invitar a las personas beneficiarias a postularse o elegir a las personas para conformar los Comités de Contraloría Social, propiciando la participación igualitaria de géneros.
7. Iniciar y dar apoyo al proceso de votación.
8. Formalizar la conformación de los Comités de Contraloría Social del Programa de Servicios de Educación Superior y Posgrado en el CETI, por el cual se integró, a través del acta de constitución (Anexo III). 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 las personas beneficiarias 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, domicilio legal y nombre donde 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 persona beneficiaria, con base en lo establecido en esta Guía.
9. 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.
10. Apoyar y asesorar a las personas beneficiarias para el llenado y recolección de las firmas del escrito que constate la integración de los Comités de Contraloría Social.
11. Tomar nota de la solicitud recibida y verificar que los integrantes del CCS tengan la calidad de las personas beneficiarias, conforme al padrón correspondiente. En el caso de que alguno de los integrantes del CCS no tenga el carácter de persona beneficiaria, deberá informarlo al propio Comité, a efecto de que se realicen las aclaraciones conducentes o se elija un nuevo integrante. Si es el caso, se deberá formular una nueva solicitud de registro.
12. Una vez realizada la constitución del comité, las instancias ejecutoras realizarán 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 quince días hábiles contados a partir de la fecha de constitución del Comité y entregar la constancia de registro al Comité de Contraloría Social.
13. La Dirección del Plantel CETI Colomos y la Dirección del Plantel CETI Tonalá, deberá de promover reuniones con las personas beneficiarias del programa, con la participación de los integrantes del Comité a fin de que se realicen las actividades de Contraloría Social, así como expresen sus necesidades, opiniones, quejas, denuncias y peticiones relacionadas con los programas federales.

La Dirección del Plantel CETI Colomos y la Dirección del Plantel CETI, proporcionará a su CCS la información sobre la operación del Programa de Servicios de Educación Superior y Posgrado en el CETI, así como la relativa al ejercicio de sus actividades.

En las reuniones donde esté presente las personas beneficiarias, los Comités, deberán informar a las personas beneficiarias, 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 las personas beneficiarias del Programa de Servicios de Educación Superior y Posgrado en el CETI;
5. Pérdida del carácter de persona beneficiaria.

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 V) a la Instancia Ejecutora, para que ésta verifique su calidad de persona beneficiaria y, de ser procedente, 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 expedir la constancia de registro con la actualización correspondiente.

1. **Actividades de difusión.**

Las actividades de difusión se desarrollarán a través de la página Web institucional del CETI [www.ceti.mx](http://www.ceti.mx) y las instancias Ejecutoras a través de la página web de cada uno de sus planteles se distribuirá la información sobre los apoyos que contempla el Programa de Servicios de Educación Superior y Posgrado en el 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 los estudiantes.

Además de la información básica que se debe proporcionar a las personas beneficiarias del Programa de Servicios de Educación Superior y Posgrado en el CETI, es importante que en el ámbito institucional se especifiquen aspectos como los siguientes:

* Características generales de los apoyos que contempla el Programa de Servicios de Educación Superior y Posgrado en el 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 las personas beneficiarias.
* Población a la que va dirigido el apoyo.
* La instancia Normativa (Dirección General del CETI a través de la Dirección de Desarrollo Institucional), las Instancias Ejecutoras del Programa de Servicios de Educación Superior y Posgrado (los(as) directores(as) 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 Servicios de Educación Superior y Posgrado en el 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 las personas beneficiarias se utilizará la página institucional del CETI (<https://www.ceti.mx/cetinew/articulo.php?id=211>) y pláticas informativas en los Planteles de manera semestral y través de material de difusión como trípticos, carteles, cuadernillos o folletos. Los responsables de la ejecución del Programa de Servicios de Educación Superior y Posgrado en el CETI deben proporcionar al CCS la información de las Actividades de Difusión.

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 podrá solicitar a la Direcciones de sus Planteles la información pública del programa.

Así como también se podrá remitir información que se considere pertinente a la Coordinación de Vinculación con Organizaciones Sociales y Civiles a través del correo electrónico institucional de la Contraloría Social contraloríasocial@funcionpublica.gob.mx.

1. **Capacitar y asesorar a los servidores públicos responsables de realizar las actividades de promoción, así como de los Comités**

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 a través de la Dirección de Desarrollo Institucional, como Instancia Normativa, los cuales deberán publicarse en la página institucional del CETI; así mismo capacitará y asesorará a los servidores públicos de las Instancias Ejecutoras. El enlace de Contraloría Social de cada Plantel será su director(a) o un representante designado por éste, el cual fungirá en su papel tanto ante la administración central del CETI, como para su plantel.

La Dirección General del CETI a través de la Dirección de Desarrollo Institucional, capacitara y asesorará a los servidores públicos a efecto de que puedan llevar a cabo las actividades de Contraloría Social. A su vez asesorará a los enlaces de Contraloría Social de los planteles a petición de parte y podrá ser mediante correos electrónicos, reuniones y llamadas.

El procedimiento que seguirá la Dirección General del CETI a través de la Dirección de Desarrollo Institucional 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.

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 en el mes de abril y/o mayo del 2022 y en los años subsecuentes en los meses en que se dictamine las personas beneficiarias del Programa de Servicios de Educación Superior y Posgrado.
* El Plan de capacitación a los integrantes del CCS es como sigue:

El Enlace de Contraloría Social será la Dirección del Plantel CETI Colomos y la Dirección del Plantel CETI Tonalá o el servidor público designado por estos.

La Dirección General del CETI a través de la Dirección de Desarrollo Institucional 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 y Central y los Planteles del CETI se ubican en la Zona Metropolitana de Guadalajara, la capacitación y asesoría se ofrecerá en cualquiera de las instalaciones del CETI.

1. Objetivo: Capacitar a las Instancias Ejecutoras del CETI para supervisar el funcionamiento y los resultados del Programa de Servicios de Educación Superior y Posgrado en el 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.
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.

En la capacitación 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.
4. Seguimiento y acompañamiento del Programa.
5. Explicación del Cuaderno de Trabajo de los Comités: Acta de constitución (Anexo III), Acta de Sustitución de Integrantes (Anexo V), Ficha Informativa, Solicitud de Información, Informes (Anexo VII), 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.

Asimismo, para el tema de asesorías se establecerán los siguientes mecanismos:

La Dirección del Plantel CETI Colomos y la Dirección del Plantel CETI Tonalá, 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 de las personas beneficiarias 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 de las personas beneficiarias sobre las actividades que realizan, enfocando estas acciones a lograr que de las personas beneficiarias asimilen y se apropien de las acciones de contraloría social.
	+ Retroalimentar: Implica reunirse con de las personas beneficiarias 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 Dirección del Plantel CETI Colomos y la Dirección del Plantel CETI Tonalá, capturarán en el sistema informático la información contenida en la minuta que se genere al término de las sesiones de asesoría.

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

1. **Diseñar los informes que deberán llenar los Comités, así como los procedimientos para su distribución, recopilación y registro en el Sistema Informático de Contraloría Social**

Una vez realizadas las actividades de vigilancia se realizará el Informe Anual de las actividades del Comité de Contraloría Social (Anexo VII) el cual será elaborado en la segunda quincena de diciembre.

La Instancia Ejecutora deberá́ realizar por lo menos una reunión 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 IV) que será firmada, al menos, por un servidor público de la propia Instancia Ejecutora, un integrante del CCS y una persona beneficiaria. El Enlace de Contraloría de cada Instancia Ejecutora, será el encargado de levantar las minutas y capturar en el SICS de la información contenida en las minutas.

El enlace se reuniría con los comités para recopilar los informes. Un primer informe se realizará en el mes de agosto y se realizará el llenado de un informe mensual, es decir hasta el mes de noviembre. Una vez recopilados los informes, la instancia ejecutora realizará el registro en el SICS.

Los integrantes de los Comités realizarán 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 informes de mejora que sean elaborados por la Instancia Normativa deberán ser enviados a la Coordinación General de Ciudadanización y Defensa de Víctimas de la Corrupción.

1. **Mecanismos para la captación de quejas y denuncias, así como los medios institucionales para la atención e investigación de aquéllas relacionadas con la ejecución y aplicación de los programas federales**

Procedente de las acciones de vigilancia y en caso de encontrarse irregularidades podrán presentarse quejas o denuncias a través de los siguientes mecanismos:

* Denuncia Ciudadana de la Corrupción (SIDEC): https//sidec.funcionpublica.gob.mx/#!
* Vía correspondencia: Dirección General de Denuncias e Investigaciones de la Secretaría de la Función Pública en Av. Insurgentes Sur No. 1735, Piso 2 Ala Norte, Guadalupe Inn, Álvaro Obregón, CP 01020, Ciudad de México.
* Vía telefónica: En el interior de la República al 800 11 28 700 y en la Ciudad de México 55 2000 2000.
* Presencial: En el módulo 3 de la SFP en Av. Insurgentes Sur No. 1735, PB, Guadalupe Inn, Álvaro Obregón, CP 01020, Ciudad de México.
* Aplicación (App) “Denuncia Ciudadana de la Corrupción”
* Datos del Órgano Interno de Control

Correo electrónico: oic@ceti.mx

Número telefónico: 33 3640 2646

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, el Comité será responsable de verificar el llenado del formato correspondiente y seguir el siguiente procedimiento:

* + 1. Recibir del ciudadano la queja o denuncia y verificar que se presente por escrito.
		2. Entregar o enviar mediante servicio postal y/o correo electrónico al Órgano Interno de Control del CETI y a la Coordinación de Vinculación con Organizaciones Sociales y Civiles.
		3. Solicitar el número de registro y acuse con el que se recibe la queja o denuncia, y recabar el nombre de quien la recibió.
		4. Dar seguimiento a la atención y respuesta que emita el Órgano Interno de Control.

Para todos los casos se deberá:

1. Solicitar a quien la presente el llenado completo del Anexo VII, describiendo detalladamente los hechos que la motivan.
2. Preguntar a la persona interesada si tiene pruebas y, de ser el caso, solicitarlas para entregarlas junto con la queja o denuncia.
3. Recibir y acusar de recibo la queja o denuncia presentada.
4. Informar a la persona interesada sobre la respuesta o resolución que emita la autoridad responsable.
5. 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.
6. Se deberán registrar por separado las irregularidades detectadas, quejas y/o denuncias presentadas por cualquier medio, por parte de las Contralorías Sociales. La información registrada se compartirá con la Instancia Normativa de manera mensual y deberá contener la siguiente información: nombre del Comité o del grupo de Contraloría Social que manifiesta irregularidad(es) o que presenta una queja y/o denuncia; nombre del Programa Federal, hecho manifestado, fecha de recepción y seguimiento, es decir, a quien se le turnó, número de folio, funcionaria/o pública/o responsable de dar atención y seguimiento. La información recibida será revisada junto con los Órganos Internos de Control correspondientes para fortalecer la atención a quejas y denuncias.

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:

1. Recibir la queja o denuncia que el Órgano Interno de Control turne sobre el Programa y/o los proyectos apoyados.
2. Asignarle un número consecutivo y enviar o entregar acuse de recibo.
3. 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.
4. Revisar las demandas relacionadas a trámites, servicios o solicitudes para la atención y respuesta de quien la presenta.
5. 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 a la Instancia Normativa quien a su vez enviará la información a la Coordinación General de Ciudadanización y Defensa de Víctimas de la Corrupción, 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.
1. **El procedimiento para la captura de información en el Sistema Informático de Contraloría Social de acuerdo a lo establecido en la Estrategia Marco.**

**Perfil Instancia Normativa:**

* **Documentos normativos** (esquema, guía operativa y PATCS) y oficio de solicitud de validación
* **Estructura operativa** (Dar de alta ejecutoras)
* **Presupuesto**
* **Informes** (Plantilla de preguntas)

**Perfil Instancia Ejecutora:**

* **Programa Estatal de Trabajo de Contraloría Social (programa de trabajo de la ejecutora)**
* **Apoyos a vigilar**
* **Comités de Contraloría Social –** Se deberán registrar en un plazo no mayor a 15 días hábiles posteriores a la constitución
* **Reuniones –** Registro de las minutas en un plazo no mayor a 20 días hábiles posterior a la reunión
* **informes –** Registro de los informes en un plazo no mayor a 20 días hábiles posterior a la recopilación del Informe