

ESTRATEGIA MARCO

---

ESTRATEGIA MARCO DE  
CONTRALORÍA SOCIAL

---

NOVIEMBRE 2017

SECRETARÍA DE LA FUNCIÓN PÚBLICA  
UNIDAD DE OPERACIÓN REGIONAL Y CONTRALORÍA SOCIAL  
DIRECCIÓN GENERAL ADJUNTA DE CONTRALORÍA SOCIAL

# ESTRATEGIA MARCO



# ESTRATEGIA MARCO

---

## CONTENIDO

1. Introducción
2. Estrategia Marco de contraloría social
  - a) Objetivo
  - b) Tipos de beneficios que otorgan los programas
  - c) Tipos de interacción entre las y los beneficiarios
  - d) Coordinación
3. Comités de contraloría social
  - a) Vigencia del comité de contraloría social
  - b) Elección del comité de contraloría social
  - c) Reunión de constitución de comité de contraloría social
  - d) Acta de constitución del comité de contraloría social y escrito libre
  - e) Registro del comité de contraloría social en el Sistema Informático de Contraloría Social (SICS)
  - f) Instrumentos de registro o seguimiento de los comités de contraloría social
  - g) Informes anuales: Instrumentos de registro de información
4. Actividad de difusión
5. Actividad de capacitación
  - a) Modelos
  - b) Módulos de capacitación
6. Asesoría
7. Procedimiento para la captura de información en el Sistema Informático de Contraloría Social
  - a) Acceso al SICS
  - b) Reuniones con las y los beneficiarios
  - c) Actividades de capacitación o asesoría
  - d) Cierre de captura en el Sistema Informático de Contraloría Social para el ejercicio fiscal

## ESTRATEGIA MARCO

---

8. Elaboración de la Guía Operativa de contraloría social
9. Análisis de Resultados
10. Anexos

# ESTRATEGIA MARCO

---

## 1. INTRODUCCIÓN

El presente documento fue elaborado por la Unidad de Operación Regional y Contraloría Social (UORCS) con fundamento en los Lineamientos para la promoción y operación de la Contraloría Social en los programas federales de desarrollo social, publicados en el Diario Oficial de la Federación el 28 de octubre de 2016 (Lineamientos), con la finalidad de establecer la metodología, los criterios, y las herramientas para el diseño de estrategias y procedimientos para promover, operar y dar seguimiento a las acciones de contraloría social de los programas federales de desarrollo social, así como de los programas, fondos y recursos federales.

En este sentido, la Estrategia Marco se orienta a facilitar el diseño de las estrategias de contraloría social al considerar las particularidades operativas de los programas federales de desarrollo social, así como de los programas, fondos o recursos federales a efecto de compatibilizar su operación con las actividades de planeación, promoción, operación y seguimiento de la contraloría social. Derivado de lo anterior, y con el objetivo de impulsar el incremento de las obras, apoyos o servicios públicos en los que se lleven a cabo actividades de promoción de acciones de contraloría social, la Estrategia Marco presenta un planteamiento dinámico que podrá ajustarse como respuesta al análisis de las necesidades de los programas federales de desarrollo social, así como de los programas, fondos o recursos federales.

## 2. ESTRATEGIA MARCO DE CONTRALORÍA SOCIAL

### **a) Objetivo**

Proporcionar las herramientas conceptuales y prácticas, así como las bases y criterios conforme a los que las Dependencias y Entidades de la Administración Pública Federal diseñarán las estrategias de planeación, promoción, operación y seguimiento de la contraloría social en los programas federales de desarrollo social, así como en los programas,

fondos y recursos federales a su cargo, mismas que serán plasmadas en los documentos: Esquema, Guía Operativa y Programa Anual de Trabajo de Contraloría Social.

### **b) Tipos de beneficios que otorgan los programas**

La diversidad operativa de los programas federales de desarrollo social, así como de los programas, fondos y recursos federales, requiere plantear una clasificación con base en el tipo de beneficios que se otorgan, aun cuando algunos de ellos proporcionan beneficios de los tres tipos identificados: obra, apoyo o servicio.

- Obra: se refiere a aquellas que implican construcción, infraestructura, remodelación, equipamiento y/o diseño de inmuebles. El producto es un bien tangible que busca ofrecer mejores condiciones para el beneficio de la población;
- Servicio: son acciones puntuales como campañas, capacitaciones, eventos culturales, eventos deportivos, entre otros. El beneficio es inmediato; y
- Apoyo: son aquellas que implican un bien material directo en cada beneficiario, como pueden ser becas, recursos económicos o en especie.

### **c) Tipos de interacción entre las y los beneficiarios**

Derivado del tipo de beneficio que otorgan los programas federales de desarrollo social, así como los programas, fondos o recursos federales, las y los servidores públicos pueden, o no, tener contacto presencial con las personas beneficiarias; esto impacta en los espacios de interacción que se definan en la estrategia de contraloría social, así como en la selección de quienes participarán en las actividades de vigilancia.

Los tipos de interacción a definir corresponden a los siguientes:

- Las y los beneficiarios que tienen contacto presencial con la instancia ejecutora y entre sí;
- Las y los beneficiarios que tienen contacto entre sí, pero no con la instancia ejecutora;
- y

- Las y los beneficiarios que tienen contacto presencial con la instancia ejecutora, pero no entre sí.

## **d) Coordinación**

La Instancia Normativa deberá señalar, en sus documentos de contraloría social, a aquellas instancias con las que llevará a cabo las actividades de promoción de contraloría social. Estableciendo, para las que son parte de la estructura operativa de los programas federales de desarrollo social o de los programas, fondos, o recursos federales, las actividades asignadas. Mientras que para las instancias que no forman parte de su estructura operativa podrá contar con un acuerdo de coordinación o de ejecución en el que se especifiquen, de acuerdo a los Lineamientos, las atribuciones para que las actividades de promoción sean llevadas a cabo, es decir, que se tendrá que establecer cuáles actividades serán implementadas, en su caso, por:

- Representaciones Federales;
- Instancias Ejecutoras;
- Órganos Estatales de Control, en este caso, conforme a los instrumentos de coordinación suscritos;
- Organizaciones de la sociedad civil;
- Instituciones académicas; y
- Otros, que por su objetivo desarrollen actividades de promoción de la contraloría social.

## **3. COMITÉS DE CONTRALORÍA SOCIAL**

La Instancia Normativa deberá considerar las formas de organización social mediante las cuales podrá promover la participación de las y los beneficiarios de los programas federales de desarrollo social, así como de los programas, fondos o recursos federales a su cargo, en la verificación del cumplimiento de las metas y la correcta aplicación de los recursos públicos asignados, éstas podrán denominarse en términos de lo que se establezca en las reglas de operación de los programas federales, o en otras disposiciones jurídicas o administrativas;

## ESTRATEGIA MARCO

---

tal como lo establece la fracción III, de la disposición TERCERA de los Lineamientos, que a la letra dice:

**“Comités de Contraloría Social o Comités:** a las contralorías sociales a que se refiere el artículo 67 del Reglamento de la Ley General de Desarrollo Social, que son las formas de organización social constituidas por los beneficiarios de los programas de desarrollo social a cargo de las dependencias y entidades de la Administración Pública Federal, para el seguimiento, supervisión y vigilancia de la ejecución de dichos programas, del cumplimiento de las metas y acciones comprometidas en éstos, así como de la correcta aplicación de los recursos asignados a los mismos.

Las denominaciones que se establezcan en las reglas de operación de programas federales o en otras disposiciones jurídicas o administrativas, para las formas de organización social constituidas por los beneficiarios de los programas de desarrollo social, tales como comisiones, consejos, subcomités o vocales de contraloría social o de control y vigilancia entre otras, podrán entenderse como los Comités de Contraloría Social regulados en los presentes Lineamientos”.

La participación de las y los beneficiarios en las actividades de operación de contraloría social deberá ser libre y voluntaria.

Para describir la forma de organización que los programas federales de desarrollo social, o los programas, fondos o recursos federales hayan establecido como figura de comité de contraloría social para que las y los beneficiarios lleven a cabo las actividades de operación de contraloría social, se deberá considerar lo siguiente:

- Nombre que los programas federales de desarrollo social, programas, fondos o recursos federales, le dan a la forma de organización de las y los beneficiarios, misma que será referida como comité de contraloría social;
- Número de integrantes del comité de contraloría social, de acuerdo al tipo o tipos de interacción entre las y los beneficiarios de los programas federales de desarrollo social, programas, fondos o recursos federales (apartado 2.c de este documento); y
- Programa o programas federales de desarrollo social, así como programas, fondos o recursos federales a los que podrá representar el comité de contraloría social, en caso de ser más de uno. Para esta definición, es importante considerar los criterios de



## ESTRATEGIA MARCO

---

registro de comités de contraloría social, en el Sistema Informático de Contraloría Social (SICS).

La Periodicidad de las reuniones de la Instancia Normativa, la Representación Federal o la Instancia Ejecutora con las y los beneficiarios e integrantes de los comités de contraloría social se definirá “...en función de las características y necesidades operativas del programa federal...”

Así mismo, se deberán considerar las características de las y los beneficiarios que integrarán los comités de contraloría social y quienes realizarán las actividades de operación de la contraloría social, procurando que, preferentemente:

- Sean mayores de 18 años;
- Sepan leer y escribir;

### **a) Vigencia del comité de contraloría social**

Es necesario determinar, en la Guía Operativa de contraloría social, el periodo de vigencia de los comités de contraloría social. Para ello se deberán considerar los tipos de beneficios que otorgan los programas (apartado 2.b de este documento) y los tipos de interacción entre las y los beneficiarios (apartado 2.c de este documento). La vigencia podrá ser por evento, por mes, por meses, o por uno o varios años.

Nota: No olvidar que el registro de los comités de contraloría social en el SICS deberá ser por ejercicio fiscal, aun cuando la vigencia sea mayor al ejercicio fiscal de que se trate.

### **b) Elección del comité de contraloría social**

Para la elección de las y los integrantes del comité de contraloría social, es necesario considerar el tipo de interacción entra las y los beneficiarios (apartado 2.c de este documento), así como los siguientes aspectos:

## ESTRATEGIA MARCO

---

Deberá quedar descrito en la Guía Operativa de contraloría social que, para los casos en los que las y los beneficiarios tienen contacto con la Representación Federal o la Instancia Ejecutora, y entre sí; invariablemente se deberá constituir un comité de contraloría social con al menos dos integrantes, por lo que se deberá llevar a cabo lo siguiente:

- Convocar a una asamblea de beneficiarios para la elección de las y los integrantes del comité de contraloría social.
- Asegurar que la elección de las y los integrantes de los comités de contraloría social sea por mayoría de votos de las y los beneficiarios asistentes a la asamblea.

Por lo que se sugiere que en el Escrito libre/formato de acta de constitución del comité de contraloría social se indique que la elección de las y los integrantes de los comités de contraloría social se realizó por mayoría de votos de las y los beneficiarios asistentes a la asamblea;

- En su caso, promover la integración del comité de contraloría social de manera equitativa entre hombres y mujeres.

Por lo que se sugiere que en el Escrito libre/formato de acta de constitución del comité de contraloría social se indique que en la elección de las y los integrantes de los comités de contraloría social se promovió la integración de manera equitativa entre hombres y mujeres; y

Para los casos en los que las y los beneficiarios tienen contacto entre sí, pero no con la Instancia Ejecutora; así como para los casos en los que las y los beneficiarios tienen contacto con la Instancia Ejecutora, pero no entre sí, la Instancia Normativa deberá describir en la Guía Operativa que:

- La recopilación de información de la vigilancia realizada por las y los beneficiarios podrá ser, mediante la aplicación de encuestas, entrevistas, estudios de grupos focales u otros;
- La recopilación de información de la vigilancia realizada por las y los beneficiarios será representativa de la localidad y de la totalidad de las y los

## ESTRATEGIA MARCO

---

beneficiarios de los programas federales de desarrollo social, así como de los programas, fondos o recursos federales;

- Las actividades de operación de contraloría social definidas por la Instancia Normativa deberán asegurar que cualquier persona que sea beneficiaria del programa federal de desarrollo social, así como del programa, fondo o recurso federal, pueda participar en la encuesta o estudio;
- Las y los beneficiarios participantes en las actividades de operación de contraloría social serán quienes se registren como comités de contraloría social en el Escrito libre y, por lo tanto, en el SICS;
- Se asegurará que las y los beneficiarios cuenten con la información que les permita establecer comunicación con la Instancia Ejecutora, con la finalidad de atender lo establecido en la disposición VIGÉSIMO PRIMERA de los Lineamientos, la cual señala que:

*“Los Comités realizarán las siguientes actividades de contraloría social, sin perjuicio de las que establezca la Instancia Normativa atendiendo a las características de cada programa federal:*

- I. Solicitar a la Representación Federal o a las entidades federativas, municipios y alcaldías de la Ciudad de México que tengan a su cargo la ejecución del programa federal, la información pública relacionada con la operación del mismo;*
- II. Vigilar que:*
  - a) Se difunda información suficiente, veraz y oportuna sobre la operación del programa federal.*
  - b) El ejercicio de los recursos públicos para las obras, apoyos o servicios sea oportuno, transparente y con apego a lo establecido en las reglas de operación y, en su caso, en la normatividad aplicable.*
  - c) Los beneficiarios del programa federal cumplan con los requisitos de acuerdo a la normatividad aplicable.*
  - d) Se cumpla con los períodos de ejecución de las obras o de la entrega de los apoyos o servicios.*
  - e) Exista documentación comprobatoria del ejercicio de los recursos públicos y de la entrega de las obras, apoyos o servicios.*

## ESTRATEGIA MARCO

---

- f) *El programa federal no se utilice con fines políticos, electorales, de lucro u otros distintos al objeto del programa federal.*
  - g) *El programa federal se ejecute en un marco de igualdad entre mujeres y hombres.*
  - h) *Las autoridades competentes den atención a las quejas y denuncias relacionadas con el programa federal.*
  - III. *Registrar en los informes los resultados de las actividades de contraloría social realizadas, así como dar seguimiento, en su caso, a los mismos;*
  - IV. *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 Representación Federal o, en su caso, a la Instancia Ejecutora del programa federal, a efecto de que se tomen las medidas a que haya lugar, y*
  - V. *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”;*
- En el momento de la entrega, a las personas beneficiarias, de la obra, apoyo o servicio, se recopilará la información relativa al informe anual.

### **c) Reunión de constitución del comité de contraloría social**

Para el efecto de las reuniones que se realicen, la Instancia Normativa deberá señalar en la Guía Operativa que, para la constitución y registro de los Comités, la Representación Federal y, en su caso, la Instancia Ejecutora correspondiente organizará una reunión al inicio de la ejecución del programa federal de que se trate, en la cual estén presentes las y los beneficiarios y representantes de las mismas; pudiendo estar presentes en su caso, el personal del OEC respectivo”, esto en términos de la disposición DÉCIMO NOVENA, de los Lineamientos, que establece:

*“Para la constitución y registro de los Comités, la Representación Federal y, en su caso, la Instancia Ejecutora correspondiente organizará una reunión al inicio de la ejecución del programa federal de que se trate, en la cual estén presentes los beneficiarios y los representantes de las mismas;*

## ESTRATEGIA MARCO

---

*pudiendo estar presentes en su caso, los servidores públicos del OEC respectivo, en la que se llevará a cabo lo siguiente:*

- I. Los beneficiarios del programa federal acordarán la constitución del Comité. La representación federal o, en su caso, la Instancia Ejecutora promoverá que el Comité se integre equitativamente por mujeres y hombres; salvo el caso de los programas federales cuya población beneficiaria sean las mujeres;*
- II. Los integrantes del Comité entregarán a la Representación Federal y, en su caso, a la Instancia Ejecutora un escrito libre para solicitar el registro del propio Comité. El escrito deberá contener el nombre del programa federal de que se trate, el ejercicio fiscal respectivo, la representación y domicilio legal donde se constituye el Comité, así como los mecanismos e instrumentos que utilizará para el ejercicio de sus actividades, además de la documentación que acredite la calidad de beneficiario;*
- III. La Representación Federal y, en su caso, la Instancia Ejecutora tomará nota de la solicitud y, en su caso, se verificará conforme al padrón correspondiente que los integrantes del Comité tengan la calidad de beneficiarios. En el caso de que alguno de los integrantes no tenga el carácter de beneficiario, la Representación Federal y, en su caso, la Instancia Ejecutora deberá informarlo inmediatamente al Comité, a efecto de que éste realice las aclaraciones conducentes o se elija al nuevo integrante debiendo formular un nuevo escrito de solicitud de registro, y*
- IV. La Representación Federal y, en su caso, la Instancia Ejecutora asesorará al Comité para la elaboración del escrito libre y le proporcionará la información sobre la operación del programa federal, así como la relacionada con el ejercicio de sus actividades.*

*La Representación Federal o, en su caso, la Instancia ejecutora, de no existir objeción alguna, deberá registrar al Comité en el Sistema Informático de Contraloría Social y expedir la constancia de su registro, de acuerdo a lo establecido en la Estrategia Marco.*

*En el caso de programas federales cuya ejecución abarque más de un ejercicio fiscal, la Representación Federal y, en su caso, la Instancia Ejecutora al término del ejercicio fiscal, emitirá a través del Sistema Informático de Contraloría Social, sin necesidad de solicitud previa, una nueva constancia de registro correspondiente al siguiente ejercicio fiscal y, en su caso, la entregará al Comité en apego a los tiempos establecidos en la Estrategia Marco”.*

### **d) Acta de constitución del comité de contraloría social y escrito libre**

## ESTRATEGIA MARCO

---

Para dejar constancia de que la constitución de los comités de contraloría social, en los casos en los que las y los beneficiarios tienen contacto con la Representación Federal o la Instancia Ejecutora y entre sí, se llevó a cabo de acuerdo a lo establecido en la disposición DÉCIMO NOVENA de los Lineamientos, la instancia normativa diseñará un formato de acta de constitución de comités de contraloría social que incluya, al menos:

- a) Los datos de identificación del programa federal de desarrollo social, o del programa, fondo o recurso federal:
  - o Nombre oficial del programa federal de desarrollo social, o del programa, fondo o recurso federal;
  - o Ejercicio fiscal correspondiente; y
  - o Fecha de constitución del comité de contraloría social.
- b) La circunscripción (estado, municipio y localidad o, en su caso, alcaldía de la Ciudad de México) a la que representará el comité de contraloría social;
- c) Los nombres de las y los beneficiarios que acordaron la constitución del comité de contraloría social;
- d) Que se promovió que la integración del comité de contraloría social fuera de manera equitativa entre hombres y mujeres, en aquellos programas federales de desarrollo social, programas, fondos o recursos federales cuya población objetivo se componga de hombres y mujeres; y
- e) Los datos de identificación de cada persona elegida como integrante del comité de contraloría social.

La Instancia Normativa, con la finalidad de facilitar el registro ante los programas federales de desarrollo social, programas, fondos o recursos federales del comité de contraloría social, podrá fusionar el formato acta de constitución de comité de contraloría social con los requerimientos de información establecidos para el escrito libre, en cuyo caso deberá agregar al formato el domicilio legal del comité de contraloría social y los instrumentos que utilizará el comité de contraloría social para el ejercicio de sus funciones. Lo anterior, sin menoscabo de que quienes integren los comités de contraloría social puedan presentar en

## ESTRATEGIA MARCO

---

cualquier formato la solicitud de registro ante los programas federales de desarrollo social, o ante los programas, fondos o recursos federales correspondientes.

Finalmente, se deberá estipular en el formato fusionado del acta de constitución y el escrito libre, que quienes sean integrantes del comité de contraloría social lo asumen como escrito libre para solicitar su registro ante el programa federal de desarrollo social, o ante los programas, fondos o recursos federales correspondientes, a efecto de estar en lo dispuesto en el primer párrafo del artículo 70 del reglamento de la Ley General de Desarrollo Social, que indica:

*“Las contralorías sociales deberán registrarse ante la dependencia o entidad de la Administración Pública Federal que tenga a su cargo el programa de desarrollo social, señalando mediante escrito libre, el nombre del mismo y ejercicio fiscal respectivo, su representación y domicilio legal, así como los mecanismos e instrumentos que utilizará para el ejercicio de sus funciones”.*

Para los casos en los que las y los beneficiarios tienen contacto entre sí, pero no con la Instancia Ejecutora; así como para los casos en los que tienen contacto con la Instancia Ejecutora, pero no entre sí, el registro del comité de contraloría social se llevará a cabo ante los programas federales de desarrollo social, o ante los programas, fondos o recursos federales, y se deberá estipular en la Guía Operativa de contraloría social, de acuerdo a la forma de organización de las y los beneficiarios y a la estrategia definida para llevar a cabo la vigilancia, que será a través del escrito libre mediante el cual, cualquier beneficiario del programa federal de desarrollo social, así como de los programas, fondos o recursos federales, de manera libre, podrá constituirse como figura para proporcionar información sobre la vigilancia del programa federal de desarrollo social, así como de los programas, fondos o recursos federales.

Asimismo, las y los beneficiarios deberán estipular en el escrito libre, a partir de la propuesta de la Instancia Normativa, el mecanismo y los instrumentos que utilizarán para el ejercicio de sus funciones. Para estos casos podrá ser mediante la aplicación de encuestas, entrevistas, estudios de grupos focales u otros que por su naturaleza recopilen información

de la vigilancia y el seguimiento de los programas federales de desarrollo social, así como de los programas, fondos o recursos federales, y a su vez, en términos de lo establecido en el apartado “Informes anuales: Instrumentos de registro de información”, de este documento. Lo anterior, sin menoscabo de que quienes integran los comités de contraloría social puedan presentar en cualquier formato la solicitud de registro ante el programa federal de desarrollo social, o ante los programas, fondos o recursos federales correspondientes.

Los programas federales de desarrollo social, así como los programas, fondos o recursos federales deberán apoyar a las y los beneficiarios en la elaboración del escrito libre, para lo cual podrán facilitarles el formato escrito libre, diseñado por las Instancias Normativas de los programas federales de desarrollo social, así como de los programas, fondos o recursos federales, con la finalidad de asegurar el cumplimiento de los requisitos establecidos en el primer párrafo del artículo 70 del reglamento de la Ley General de Desarrollo Social que a la letra dice:

*“Las contralorías sociales deberán registrarse ante la dependencia o entidad de la Administración Pública Federal que tenga a su cargo el programa de desarrollo social, señalando mediante escrito libre, el nombre del mismo y ejercicio fiscal respectivo, su representación y domicilio legal, así como los mecanismos e instrumentos que utilizará para el ejercicio de sus funciones”.*

### **e) Registro del comité de contraloría social en el Sistema Informático de Contraloría Social (SICS)**

La Instancia Normativa determinará la instancia o área de la estructura orgánica del programa que será la encargada de registrar en el SICS la información de quienes integren los comités de contraloría social contenida en el escrito libre o en el formato acta de constitución del comité de contraloría social.

El registro de la información en el SICS deberá realizarse en un plazo no mayor a 15 días hábiles posteriores a la fecha de constitución del Comité de Contraloría Social. Una vez capturado el comité en el SICS, se deberá generar la Constancia de Registro de Comité, la cual deberá entregarse a cada comité de contraloría social.



Para aquellos comités de contraloría social que realicen seguimiento a programas federales de desarrollo social, así como a programas, fondos o recursos federales, cuya ejecución abarque más de un ejercicio fiscal, las Representaciones Federales o, en su caso, las Instancias Ejecutoras, deberán emitir una nueva constancia de registro en el SICS que corresponda al siguiente ejercicio fiscal, sin necesidad de solicitud por parte del comité de contraloría social. La cual deberá ser entregada al comité de contraloría social en el primer cuatrimestre del ejercicio fiscal correspondiente.

### **f) Instrumentos de registro o seguimiento de los comités de contraloría social**

Para el efecto del registro de los Comités, y como evidencia de la realización de las actividades de promoción de Contraloría Social, son necesarios para su llenado, los siguientes formatos:

- Escrito libre/acta de constitución de comité de contraloría social;
- Constancia (evidencia) de las reuniones realizadas con las y los beneficiarios y con integrantes de los comités de contraloría social, correspondiente a la minuta de reunión.
- Constancia (evidencia) de las capacitaciones impartidas por la Instancia Normativa, las Representaciones Federales, las Instancias Ejecutoras y, en su caso, los Órganos Estatales de Control, organizaciones de la sociedad civil, instituciones académicas o ciudadanía interesada en el tema, en el ámbito de las acciones de promoción de contraloría social, correspondiente a listas de asistencia.

### **g) Informes anuales: Instrumentos de registro de información**

Con la finalidad de recopilar información sobre las actividades que los comités de contraloría social deberán realizar de acuerdo a la disposición VIGÉSIMO PRIMERA de los Lineamientos y para facilitar el análisis de los resultados, así como para dar cumplimiento al Artículo 71 del Reglamento de la Ley General de Desarrollo Social que a la letra dice:

*“Las contralorías sociales emitirán informes anuales respecto de la vigilancia en la ejecución de los programas de desarrollo social y en el ejercicio y aplicación de los recursos federales asignados a los mismos, así como de la verificación en el cumplimiento de las metas, los cuales se presentarán ante las*

## ESTRATEGIA MARCO

---

*dependencias y entidades de la Administración Pública Federal correspondientes; de igual forma, dichos informes se enviarán, en su caso, al órgano interno de control de la dependencia o entidad que corresponda. Asimismo, se podrán presentar ante los órganos estatales de control cuando el programa de desarrollo social esté financiado con recursos federales.”*

Se diseñó una propuesta de informe anual, el cual deberá responderse al menos en una ocasión por ejercicio fiscal y registrarse en el SICS. Las Instancias Normativas de los programas federales de desarrollo social, así como de los programas, fondos y recursos federales, deberán establecer en la Guía Operativa el plazo de captura en el SICS del informe anual, actividad que su ejecución no podrá exceder del mes de enero del ejercicio fiscal siguiente. El informe anual contiene tres apartados que deberán llenarse en su totalidad.

La propuesta de preguntas contiene reactivos referentes a:

- Planeación: pertinencia del beneficio, en el cual se consideran 3 reactivos;
- Procedimiento: Si se recibió el beneficio completo; si se recibió información sobre el programa federal de desarrollo social o el programa, fondo o recurso federal, así como sobre los procedimientos para realizar las acciones de contraloría social; si éste se realizó de acuerdo a lo programado; el estado de la obra; la transparencia. En este indicador se considera 1 reactivo con 6 incisos; y
- Percepción: Trato de las y los servidores públicos y utilidad del beneficio, en el cual se consideran 3 reactivos.

Es importante destacar que se trata de una propuesta, incluida en el apartado Anexos de este documento, y que son las Instancias Normativas de los programas federales de desarrollo social, así como de los programas, fondos o recursos federales las que, de acuerdo con sus particularidades operativas, determinarán el número de informes anuales que deberán emitir los comités de contraloría social, asimismo, cada instancia Normativa podrá incluir las preguntas que considere pertinentes, de acuerdo a la información que desea recopilar a través de los comités de contraloría social de la obra, apoyo o servicio, mismas

## ESTRATEGIA MARCO

---

que deberá anexar al informe anual y a la Guía Operativa de contraloría social; sin embargo las preguntas preestablecidas en el informe en mención no deberán ser modificadas.

Asimismo, para el llenado del informe anual es importante valorar, lo siguiente:

- Que los informes anuales se responden por cada obra, apoyo o servicio; y
- Que contestar un reactivo del informe anual les llevará, a los comités de contraloría social, aproximadamente entre 3 y 5 minutos, por lo que el tiempo total del llenado dependerá de la cantidad de preguntas a responder.

Para los casos en los que las y los beneficiarios tienen contacto entre sí, pero no con la Instancia Ejecutora; así como para los casos en los que tienen contacto con la Instancia Ejecutora, pero no entre sí, la Instancia Normativa deberá anexar al formato de informe anual una constancia de participación (la cual puede ser un desprendible del mismo formato) a las encuestas, entrevistas, estudios o cualquier otro instrumento de recolección de información que se utilice; el cual deberá ser entregado al comité de contraloría social en el momento del llenado del instrumento. Dicha constancia de participación deberá contener la siguiente información:

- Folio;
- Nombre del programa federal de desarrollo social o del programa, fondo o recurso federal correspondiente;
- Ejercicio fiscal;
- Datos de contacto del programa federal de desarrollo social o del programa, fondo o recurso federal correspondiente (es decir, de la figura de la estructura orgánica del programa federal de desarrollo social o del programa, fondo o recurso federal correspondiente, responsable de la atención, correo electrónico, domicilio y teléfono, a efecto que la o el beneficiario pueda solicitar información o interponer, quejas o denuncias).

#### 4. ACTIVIDADES DE DIFUSIÓN

## ESTRATEGIA MARCO

---

De conformidad con la disposición DÉCIMO TERCERA de los Lineamientos, las actividades de difusión deberán desarrollarse “...con base en las características operativas del programa y en el presupuesto asignado al programa federal...”, en virtud de lo anterior, se sugiere aprovechar los espacios de interacción definidos por el programa federal de desarrollo social, o por el programa, fondo o recurso federal; así como el uso de “los trípticos, volantes, folletos, carteles, guías, medios electrónicos”, entre otros, que se utilizarán para difundir la información correspondiente.

### 5. ACTIVIDADES DE CAPACITACIÓN

El presente apartado tiene por objeto que las Instancias Normativas de los programas federales de desarrollo social, así como de los programas, fondos o recursos federales puedan identificar los procesos en cada uno de los niveles de intervención de la contraloría social, para estandarizar su quehacer, institucionalizar el conocimiento, compartir las mejores prácticas y cumplir con la normatividad aplicable, a efecto de fortalecer:

- Los mecanismos de organización de las y los beneficiarios;
- Las estrategias de vigilancia;
- Los conocimientos sobre las estrategias de vigilancia; y
- Los mecanismos de diálogo ciudadanía-gobierno.

Para llevar a cabo lo anterior, la Unidad de Operación Regional y Contraloría Social considera como objetivos específicos de la capacitación en contraloría social los siguientes:

- Que las y los beneficiarios de los programas federales de desarrollo social, así como de los programas, fondos o recursos federales, identifiquen qué es la contraloría social;
- Que quienes integran los comités de contraloría social de los programas federales de desarrollo social, así como de los programas, fondos o recursos federales cuenten con los conocimientos para llevar a cabo las actividades de contraloría social;

## ESTRATEGIA MARCO

---

- Que las y los servidores públicos cuenten con los conocimientos para llevar a cabo las actividades de promoción de la contraloría social;
- Que las y los servidores públicos cuenten con los conocimientos para llevar a cabo el seguimiento de las actividades de operación de la contraloría social; y
- Que las y los servidores públicos cuenten con los conocimientos para la implementación de las estrategias de contraloría social en los programas federales de desarrollo social, así como en los programas, fondos o recursos federales.

### **a) Modelos**

A efecto de organizar los conocimientos y estrategias sobre la contraloría social, se propone a las Instancias Normativas el presente modelo para el diseño de las actividades de capacitación, así como de sus materiales de apoyo. Para lo cual deberá:

- Identificar el perfil de las personas a las que capacitará: escolaridad, cargo o rol de intervención dentro de la contraloría social, entre otras que se consideren;
- Identificar la conducta que se busca desarrollar en los capacitados, como pueden ser sensibilizarlos para la realización de estas actividades o encauzarlos a realizar acciones; y
- Seleccionar, de acuerdo al perfil, los conocimientos según el apartado b) Módulos de capacitación.

### **b) Módulos de capacitación**

# ESTRATEGIA MARCO

Módulos	Inducción	Promoción	Operación	Seguimiento
Temas	Objetivos y beneficios	Difusión	Constitución de comités de contraloría social	Sistema Informático de Contraloría Social
	Estructura organizativa	Constitución de comités de contraloría social	Solicitud de información y estrategia de vigilancia	Usuarios
	Normatividad aplicable	Capacitación y asesoría	Recepción, presentación y seguimiento a quejas y denuncias	Módulos
	Estructura de documentos normativos	Captación de Informes	Reuniones e informes a beneficiarios	Criterios de captura
		Quejas y denuncias		Resultados

## 6. ASESORÍA

La Instancia Normativa identificará los espacios en los que, de acuerdo a la operación del programa federal de desarrollo social, o los programas, fondos o recursos federales, tendrá contacto con las y los beneficiarios, así como las áreas de la estructura orgánica y las y los servidores públicos susceptibles de proporcionar asesoría a los comités de contraloría social sobre las actividades de operación de contraloría social. Una vez identificados deberá capacitarlos en la totalidad de los módulos del apartado b) Módulos de capacitación, del presente documento.

Para los casos en los que la Instancia Ejecutora no tenga contacto con las y los beneficiarios, deberá quedar descrita la estrategia de difusión para que conozcan los datos de contacto con el programa federal de desarrollo social, o los programas, fondos o recursos federales, en los que podrá recibir información a detalle sobre las actividades de operación de contraloría social.

Asimismo, la Instancia Normativa y, en su caso, la Representación Federal o la Instancia Ejecutora deberán prever los medios de contacto para dotar a las y los beneficiarios de los

conocimientos necesarios para la realización de las actividades de contraloría social, así como para que éstos puedan solicitar asesoría en esta materia.

### 7. PROCEDIMIENTO PARA LA CAPTURA DE INFORMACIÓN EN EL SISTEMA INFORMÁTICO DE CONTRALORÍA SOCIAL

El SICS es una herramienta administrada por la SFP en la que las Instancias Normativas, Instancias Ejecutoras y Órganos de Control capturan la información correspondiente a las actividades de promoción y operación de la contraloría social de los programas federales de desarrollo social, así como de los programas, fondos o recursos federales; y permite el seguimiento del registro a fin de implementar las acciones de mejora pertinentes.

#### **a) Acceso al SICS**

Para registro en el SICS es necesario:

- Instancias Normativas, Órganos Estatales de Control y Órganos Internos de Control: Solicitar a la Unidad de Operación Regional y Contraloría Social de la SFP, mediante oficio, la cuenta de acceso al SICS.
- Instancia Ejecutora: La cuenta de acceso al SICS de este perfil es otorgada por la Instancia Normativa del programa al que corresponden.

Es importante señalar que, si la persona designada como responsable se encuentra activa en el SICS como usuaria, aparecerán todos sus datos y la siguiente leyenda: “El RFC ya está asignado como ejecutora a un programa federal del ejercicio de trabajo actual y puede utilizarlo para otro o el mismo programa federal en el mismo ejercicio fiscal”, en este caso:

- No deberá modificar la cuenta de acceso y contraseña previamente asignadas.
- La cuenta estará considerada como compartida por más de una Instancia Normativa y la Instancia Normativa que registró primero a esta persona tendrá la prioridad de

administración, por lo que las Instancias Normativas subsecuentes deberán coordinarse con ésta para la administración de cuentas.

- Si una persona está dada de alta con cuenta de Instancia Normativa, no podrá ser dada de alta con una cuenta de Instancia Ejecutora, o viceversa.

### **b) Reuniones con las y los beneficiarios**

En las reuniones que celebren las Representaciones Federales o, en su caso, las Instancias Ejecutoras con las y los beneficiarios de los programas federales de desarrollo social, de los programas, fondos o recursos federales o, a su vez, con integrantes de los comités de contraloría social, en virtud de la constitución y registro de éste, o con el fin de promover la realización de actividades de contraloría social, así como de que expresen sus necesidades, opiniones, quejas, denuncias y peticiones relacionadas con los programas federales, deberá levantarse una minuta, misma que será registrada en el SICS en el plazo que establezca la Instancia Normativa en la Guía Operativa, el cual debe corresponder al ejercicio fiscal en que se actúa.

### **c) Actividades de capacitación o asesoría**

Las actividades de capacitación y asesoría que realicen en el ámbito de las acciones de promoción de contraloría social las Instancias Normativas, las Representaciones Federales, las Instancias Ejecutoras y, en su caso, los Órganos Estatales de Control, organizaciones de la sociedad civil, instituciones académicas o las y los ciudadanos interesados en el tema, deberán ser registradas en el SICS en el plazo que establezca la Instancia Normativa en la Guía Operativa, mismo que deberá corresponder al ejercicio fiscal en que se actúa, debiendo adjuntar la lista de asistencia correspondiente.

### **d) Cierre de captura en el Sistema Informático de Contraloría Social para el ejercicio fiscal**



- El cierre de la captura en el SICS de las actividades de contraloría social, se informará de manera anticipada a las Instancias Normativas a través de un comunicado oficial.
- Las Instancias Normativas deberán validar los datos registrados en el SICS a través de un formato enviado por la Unidad de Operación Regional y Contraloría Social (UORCS), el cual deberá contar con la firma autógrafa de la persona que sea titular de la Instancia Normativa y del Enlace de Contraloría Social del programa federal de desarrollo social, o del programa, fondo o recurso federal.

### 8. ELABORACIÓN DE LA GUÍA OPERATIVA DE CONTRALORÍA SOCIAL

La Guía Operativa de contraloría social, al igual que el Programa Anual de Trabajo de Contraloría Social y el esquema de contraloría social (en el caso de los programas federales de desarrollo social no sujetos a Reglas de Operación, así como de otros programas, recursos o fondos federales); deberá presentarse para revisión de la UORCS, en un plazo no mayor a veinte días hábiles posteriores al inicio del ejercicio fiscal de que se trate.

La Guía Operativa de contraloría social debe elaborarse conforme a lo establecido en los Lineamientos y en los diferentes apartados de este documento, por lo que su revisión consistirá en la adecuación entre lo establecido en los Lineamientos, en esta Estrategia Marco y en las particularidades operativas de los programas federales de desarrollo social, o de los programas, recursos o fondos federales correspondientes. Una vez que se corrobore que la Guía Operativa de contraloría social cumple con lo establecido, ésta podrá ser implementada por el programa federal de desarrollo social, o por el programa, recurso o fondo federal correspondiente.

En este sentido, el inicio de las actividades de promoción y operación de la contraloría social no está sujeto a la aprobación de la Guía Operativa de contraloría social por parte de la UORCS.

## 9. ANÁLISIS DE RESULTADOS

La Dependencia o Entidad de la Administración Pública Federal responsable del programa federal de desarrollo social o del programa, fondo o recurso federal deberá asignar el personal que se requiera para las acciones de planeación, promoción, operación y seguimiento; así como para el registro en el SICCS, de la información obtenida; la cual deberá ser sistematizada y analizada con el objetivo de identificar áreas de oportunidad que se traduzcan, en su caso, en la implementación de acciones de mejora o correctivas.

Una vez recopilada la información, las Instancias Normativas de los programas federales de desarrollo social, de los programas, fondos, recursos federales podrán presentar a la Secretaría de la Función Pública, en el primer bimestre del ejercicio fiscal siguiente, un informe de resultados en términos del párrafo anterior.




Adicionalmente, la UORCS realizará cortes de información con los que se elaborarán informes que contengan uno o más de los siguientes aspectos:

- Número de comités de contraloría social constituidos y registrados en el SICCS, por los programas federales de desarrollo social o por los programas, fondos o recursos federales;
- Total de informes anuales registrados en el SICCS;
- Áreas de oportunidad identificadas; y
- Percepción de las y los beneficiarios acerca de los programas federales de desarrollo social o de los programas, fondos o recursos federales; de acuerdo con la información contenida en los informes anuales de resultados de las actividades de los comités de contraloría social.

## 10. ANEXOS

# ESTRATEGIA MARCO

## Informe de Comité

 SFP SECRETARÍA DE LA FUNCIÓN PÚBLICA		<div style="border: 1px solid black; padding: 5px; display: inline-block;">                     LOGOTIPO DE LA INSTITUCIÓN                 </div>	 Contraloría Social																				
<b>INFORME DEL COMITÉ DE CONTRALORÍA SOCIAL</b> (Agregar el nombre del Programa)																							
<b>Información prellenada por el Programa</b>																							
No. de registro del Comité de Contraloría Social: <table border="1" style="width: 100%; height: 20px;"><tr><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td></tr></table>																							
Nombre de la obra, apoyo o servicio vigilado: _____		Fecha de llenado del informe: <table border="1" style="display: inline-table;"><tr><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td></tr></table>																					
Período de la ejecución o entrega del beneficio: Del <table border="1" style="display: inline-table;"><tr><td></td><td></td></tr></table> DÍA <table border="1" style="display: inline-table;"><tr><td></td><td></td></tr></table> MES <table border="1" style="display: inline-table;"><tr><td></td><td></td><td></td><td></td></tr></table> AÑO										Clave de la entidad federativa: _____ Clave del municipio o alcaldía: _____ Clave de la localidad: _____													
Aí <table border="1" style="display: inline-table;"><tr><td></td><td></td></tr></table> DÍA <table border="1" style="display: inline-table;"><tr><td></td><td></td></tr></table> MES <table border="1" style="display: inline-table;"><tr><td></td><td></td><td></td><td></td></tr></table> AÑO																							
<b>Preguntas que deberá responder el Comité de Contraloría Social</b>																							
<b>1. La elección de los (las) integrantes del comité fue realizada por:</b>																							
1	Un(a) servidor(a) público(a) del Programa																						
2	Un(a) enlace del Programa que les asistió en la integración del comité																						
3	Un(a) servidor(a) público(a) del gobierno del estado o del municipio																						
4	Las personas beneficiarias del Programa																						
<b>2. ¿Existió la misma posibilidad de elección como integrantes de comités para hombres y mujeres?</b>																							
1	Sí																						
2	No																						
3	No aplica																						
<b>3. ¿Qué información conocen del Programa? Seleccionen todas las que apliquen.</b>																							
1	Objetivos del Programa	8	Dónde presentar quejas y denuncias																				
2	Beneficios que otorga el Programa	9	Derechos y obligaciones de quienes operan el programa																				
3	Requisitos para ser beneficiario (a)	10	Derechos y obligaciones de los beneficiarios (as)																				
4	Tipo y monto de los beneficios	11	Formas de hacer contraloría social																				
5	Dependencias que aportan los recursos del Programa	12	Periodo de ejecución o de entrega de los beneficios																				
6	Dependencias que ejecutan el Programa	13	No deseamos responder / No sabemos																				
7	Conformación y funciones del comité o vocales																						
<b>4. De acuerdo con la información proporcionada por los (las) servidores públicos del Programa, ¿Consideran que la localidad, la comunidad o las personas beneficiarias cumplen con los requisitos para serlo?</b>																							
1	Sí																						
2	No																						
3	No todas																						
<b>5. ¿Recibieron información necesaria para realizar sus funciones como integrantes del Comité de Contraloría Social?</b>																							
1	Sí																						
2	No																						
<b>6. En caso de no haber recibido la información ¿Solicitaron a la autoridad competente la información necesaria para ejercer las actividades de Contraloría Social?</b>																							
1	Sí																						
2	No																						

# ESTRATEGIA MARCO

<b>7. ¿Qué actividades de Contraloría Social realizaron como comité? Seleccionen todas las que apliquen.</b>																							
<table border="1" style="width: 100%; border-collapse: collapse;"> <tr><td style="width: 20px; text-align: center;">1</td><td>Solicitar información de los beneficios recibidos</td></tr> <tr><td style="text-align: center;">2</td><td>Verificar el cumplimiento de los beneficios recibidos</td></tr> <tr><td style="text-align: center;">3</td><td>Vigilar el uso correcto de los recursos del Programa</td></tr> <tr><td style="text-align: center;">4</td><td>Informar a otros (as) beneficiarios (as) sobre el Programa</td></tr> <tr><td style="text-align: center;">5</td><td>Verificar la entrega a tiempo de los beneficios</td></tr> <tr><td style="text-align: center;">6</td><td>Orientar a los (las) beneficiarios (as) para presentar quejas y denuncias</td></tr> </table>	1	Solicitar información de los beneficios recibidos	2	Verificar el cumplimiento de los beneficios recibidos	3	Vigilar el uso correcto de los recursos del Programa	4	Informar a otros (as) beneficiarios (as) sobre el Programa	5	Verificar la entrega a tiempo de los beneficios	6	Orientar a los (las) beneficiarios (as) para presentar quejas y denuncias	<table border="1" style="width: 100%; border-collapse: collapse;"> <tr><td style="width: 20px; text-align: center;">7</td><td>Contestar informes de Contraloría Social</td></tr> <tr><td style="text-align: center;">8</td><td>Reunirse con servidores públicos y/o beneficiarios (as)</td></tr> <tr><td style="text-align: center;">9</td><td>Expresar dudas y propuestas a los (las) responsables del Programa</td></tr> <tr><td style="text-align: center;">10</td><td>Inhibir un posible condicionamiento para la entrega del beneficio o la permanencia en el Programa.</td></tr> <tr><td style="text-align: center;">11</td><td>No deseamos responder / No sabemos</td></tr> </table>	7	Contestar informes de Contraloría Social	8	Reunirse con servidores públicos y/o beneficiarios (as)	9	Expresar dudas y propuestas a los (las) responsables del Programa	10	Inhibir un posible condicionamiento para la entrega del beneficio o la permanencia en el Programa.	11	No deseamos responder / No sabemos
1	Solicitar información de los beneficios recibidos																						
2	Verificar el cumplimiento de los beneficios recibidos																						
3	Vigilar el uso correcto de los recursos del Programa																						
4	Informar a otros (as) beneficiarios (as) sobre el Programa																						
5	Verificar la entrega a tiempo de los beneficios																						
6	Orientar a los (las) beneficiarios (as) para presentar quejas y denuncias																						
7	Contestar informes de Contraloría Social																						
8	Reunirse con servidores públicos y/o beneficiarios (as)																						
9	Expresar dudas y propuestas a los (las) responsables del Programa																						
10	Inhibir un posible condicionamiento para la entrega del beneficio o la permanencia en el Programa.																						
11	No deseamos responder / No sabemos																						
<b>8. ¿Para qué sirvió participar en Contraloría Social? Seleccionen todas las que apliquen.</b>																							
<table border="1" style="width: 100%; border-collapse: collapse;"> <tr><td style="width: 20px; text-align: center;">1</td><td>Para gestionar o tramitar los beneficios del Programa</td></tr> <tr><td style="text-align: center;">2</td><td>Para recibir oportunamente los beneficios del Programa</td></tr> <tr><td style="text-align: center;">3</td><td>Para recibir mejor calidad en los beneficios del Programa</td></tr> <tr><td style="text-align: center;">4</td><td>Para conocer y ejercer nuestros derechos como beneficiarios (as) del Programa</td></tr> <tr><td style="text-align: center;">5</td><td>Para cumplir mejor nuestras responsabilidades como beneficiarios (as) del Programa</td></tr> </table>	1	Para gestionar o tramitar los beneficios del Programa	2	Para recibir oportunamente los beneficios del Programa	3	Para recibir mejor calidad en los beneficios del Programa	4	Para conocer y ejercer nuestros derechos como beneficiarios (as) del Programa	5	Para cumplir mejor nuestras responsabilidades como beneficiarios (as) del Programa	<table border="1" style="width: 100%; border-collapse: collapse;"> <tr><td style="width: 20px; text-align: center;">6</td><td>Para que se atiendan nuestras quejas</td></tr> <tr><td style="text-align: center;">7</td><td>Para que el personal del servicio público cumpla con la obligación de transparentar los recursos del Programa</td></tr> <tr><td style="text-align: center;">8</td><td>Para que el Programa funcione mejor</td></tr> <tr><td style="text-align: center;">9</td><td>Para continuar en el Programa</td></tr> <tr><td style="text-align: center;">10</td><td>No deseamos responder / No sabemos</td></tr> </table>	6	Para que se atiendan nuestras quejas	7	Para que el personal del servicio público cumpla con la obligación de transparentar los recursos del Programa	8	Para que el Programa funcione mejor	9	Para continuar en el Programa	10	No deseamos responder / No sabemos		
1	Para gestionar o tramitar los beneficios del Programa																						
2	Para recibir oportunamente los beneficios del Programa																						
3	Para recibir mejor calidad en los beneficios del Programa																						
4	Para conocer y ejercer nuestros derechos como beneficiarios (as) del Programa																						
5	Para cumplir mejor nuestras responsabilidades como beneficiarios (as) del Programa																						
6	Para que se atiendan nuestras quejas																						
7	Para que el personal del servicio público cumpla con la obligación de transparentar los recursos del Programa																						
8	Para que el Programa funcione mejor																						
9	Para continuar en el Programa																						
10	No deseamos responder / No sabemos																						
<b>9. De acuerdo a su experiencia como comité de Contraloría Social:</b>																							
9.1. ¿Consideran que el Programa entregó los beneficios correcta y oportunamente, conforme a las reglas de operación u otras normas que lo regulen?	Sí	<input type="text" value="1"/>	No	<input type="text" value="0"/>																			
9.2. ¿Consideran que el Programa cumplió con lo que informó que entregaría?	Sí	<input type="text" value="1"/>	No	<input type="text" value="0"/>																			
9.3. ¿Detectaron que el Programa se utilizó con fines políticos, electorales, de lucro u otros distintos a su objetivo?	Sí	<input type="text" value="1"/>	No	<input type="text" value="0"/>																			
9.4. ¿Recibieron quejas y/o denuncias sobre la aplicación u operación del Programa?	Sí	<input type="text" value="1"/>	No	<input type="text" value="0"/>																			
9.5. ¿Entregaron las quejas y/o denuncias a la autoridad competente?	Sí	<input type="text" value="1"/>	No	<input type="text" value="0"/>																			
9.6. ¿Recibieron respuesta de las quejas y/o denuncias que entregaron a la autoridad?	Sí	<input type="text" value="1"/>	No	<input type="text" value="0"/>																			
<b>10. ¿Cómo fue su experiencia con el Programa solicitando información de los beneficios recibidos?</b>																							
<input type="text" value="1"/> Muy buena	<input type="text" value="3"/> Regular	<input type="text" value="5"/> Muy mala																					
<input type="text" value="2"/> Buena	<input type="text" value="4"/> Mala	<input type="text" value="6"/> No solicitamos información																					
10.1 ¿Por qué? _____																							
11. ¿Qué tan satisfechos(as) están con su participación en actividades de Contraloría Social?																							
Seleccionen en una escala del 1 al 10, donde 1 es “muy poco” y 10 es “mucho”																							
<input type="text" value="1"/>	<input type="text" value="2"/>	<input type="text" value="3"/>	<input type="text" value="4"/>	<input type="text" value="5"/>	<input type="text" value="6"/>	<input type="text" value="7"/>	<input type="text" value="8"/>	<input type="text" value="9"/>	<input type="text" value="10"/>														

# ESTRATEGIA MARCO

<b>11.1. ¿Qué se podría mejorar del proceso de Contraloría Social? Seleccionen todas las que apliquen.</b>																			
<table border="1" style="width: 100%; border-collapse: collapse;"> <tr><td style="width: 20px; text-align: center;">1</td><td>Acceder a la información a tiempo</td></tr> <tr><td style="text-align: center;">2</td><td>Resolución de inconformidades o expresiones ciudadanas (dudas, quejas o denuncias)</td></tr> <tr><td style="text-align: center;">3</td><td>El seguimiento a quejas y denuncias</td></tr> <tr><td style="text-align: center;">4</td><td>La comunicación con los (las) responsables del Programa</td></tr> <tr><td style="text-align: center;">5</td><td>Lo que permite reportar este Informe de Contraloría Social</td></tr> </table>	1	Acceder a la información a tiempo	2	Resolución de inconformidades o expresiones ciudadanas (dudas, quejas o denuncias)	3	El seguimiento a quejas y denuncias	4	La comunicación con los (las) responsables del Programa	5	Lo que permite reportar este Informe de Contraloría Social	<table border="1" style="width: 100%; border-collapse: collapse;"> <tr><td style="width: 20px; text-align: center;">6</td><td>La selección de las personas beneficiarias que integran los comités</td></tr> <tr><td style="text-align: center;">7</td><td>El impacto de la Contraloría Social en la transparencia y la rendición de cuentas del Programa</td></tr> <tr><td style="text-align: center;">8</td><td>El impacto de la Contraloría Social para mejorar las fallas detectadas en el Programa.</td></tr> <tr><td style="text-align: center;">9</td><td>Otra: _____</td></tr> </table>	6	La selección de las personas beneficiarias que integran los comités	7	El impacto de la Contraloría Social en la transparencia y la rendición de cuentas del Programa	8	El impacto de la Contraloría Social para mejorar las fallas detectadas en el Programa.	9	Otra: _____
1	Acceder a la información a tiempo																		
2	Resolución de inconformidades o expresiones ciudadanas (dudas, quejas o denuncias)																		
3	El seguimiento a quejas y denuncias																		
4	La comunicación con los (las) responsables del Programa																		
5	Lo que permite reportar este Informe de Contraloría Social																		
6	La selección de las personas beneficiarias que integran los comités																		
7	El impacto de la Contraloría Social en la transparencia y la rendición de cuentas del Programa																		
8	El impacto de la Contraloría Social para mejorar las fallas detectadas en el Programa.																		
9	Otra: _____																		
<b>11.2. ¿Qué fue lo mejor del proceso de Contraloría Social? Seleccionen todas las que apliquen.</b>																			
<table border="1" style="width: 100%; border-collapse: collapse;"> <tr><td style="width: 20px; text-align: center;">1</td><td>Acceder a la información a tiempo</td></tr> <tr><td style="text-align: center;">2</td><td>Resolución de inconformidades o expresiones ciudadanas (dudas, quejas o denuncias)</td></tr> <tr><td style="text-align: center;">3</td><td>El seguimiento a quejas y denuncias</td></tr> <tr><td style="text-align: center;">4</td><td>La comunicación con los (las) responsables del Programa</td></tr> <tr><td style="text-align: center;">5</td><td>Lo que permite reportar este Informe de Contraloría Social</td></tr> </table>	1	Acceder a la información a tiempo	2	Resolución de inconformidades o expresiones ciudadanas (dudas, quejas o denuncias)	3	El seguimiento a quejas y denuncias	4	La comunicación con los (las) responsables del Programa	5	Lo que permite reportar este Informe de Contraloría Social	<table border="1" style="width: 100%; border-collapse: collapse;"> <tr><td style="width: 20px; text-align: center;">6</td><td>La selección de las personas beneficiarias que integran los comités</td></tr> <tr><td style="text-align: center;">7</td><td>Participar en un mecanismo de participación ciudadana que contribuye a la transparencia y rendición de cuentas del Programa</td></tr> <tr><td style="text-align: center;">8</td><td>El impacto de la Contraloría Social para mejorar las fallas detectadas en el Programa.</td></tr> <tr><td style="text-align: center;">9</td><td>Otra: _____</td></tr> </table>	6	La selección de las personas beneficiarias que integran los comités	7	Participar en un mecanismo de participación ciudadana que contribuye a la transparencia y rendición de cuentas del Programa	8	El impacto de la Contraloría Social para mejorar las fallas detectadas en el Programa.	9	Otra: _____
1	Acceder a la información a tiempo																		
2	Resolución de inconformidades o expresiones ciudadanas (dudas, quejas o denuncias)																		
3	El seguimiento a quejas y denuncias																		
4	La comunicación con los (las) responsables del Programa																		
5	Lo que permite reportar este Informe de Contraloría Social																		
6	La selección de las personas beneficiarias que integran los comités																		
7	Participar en un mecanismo de participación ciudadana que contribuye a la transparencia y rendición de cuentas del Programa																		
8	El impacto de la Contraloría Social para mejorar las fallas detectadas en el Programa.																		
9	Otra: _____																		
<b>12. ¿Recomendarían o invitarían a otras personas beneficiarias a formar parte de un Comité de Contraloría?</b>																			
Seleccionen en una escala del 1 al 10, donde 1 es “no, de ninguna manera” y 10 es “sí, con toda seguridad”																			
<table border="1" style="margin: auto; border-collapse: collapse;"> <tr> <td style="width: 20px; text-align: center;">1</td> <td style="width: 20px; text-align: center;">2</td> <td style="width: 20px; text-align: center;">3</td> <td style="width: 20px; text-align: center;">4</td> <td style="width: 20px; text-align: center;">5</td> <td style="width: 20px; text-align: center;">6</td> <td style="width: 20px; text-align: center;">7</td> <td style="width: 20px; text-align: center;">8</td> <td style="width: 20px; text-align: center;">9</td> <td style="width: 20px; text-align: center;">10</td> </tr> </table>		1	2	3	4	5	6	7	8	9	10								
1	2	3	4	5	6	7	8	9	10										
<b>13. ¿Ustedes o alguien de su familia tiene acceso a un teléfono celular inteligente o computadora? Seleccionen todas las que apliquen.</b>																			
<table border="1" style="width: 100%; border-collapse: collapse;"> <tr><td style="width: 20px; text-align: center;">1</td><td>Teléfono inteligente (p.ej. con aplicaciones como WhatsApp y Facebook)</td></tr> <tr><td style="text-align: center;">2</td><td>Computadora con internet en casa</td></tr> <tr><td style="text-align: center;">3</td><td>Computadora con internet cerca de casa (“café internet” o vecinos(as))</td></tr> <tr><td style="text-align: center;">4</td><td>No, no tenemos acceso</td></tr> </table>		1	Teléfono inteligente (p.ej. con aplicaciones como WhatsApp y Facebook)	2	Computadora con internet en casa	3	Computadora con internet cerca de casa (“café internet” o vecinos(as))	4	No, no tenemos acceso										
1	Teléfono inteligente (p.ej. con aplicaciones como WhatsApp y Facebook)																		
2	Computadora con internet en casa																		
3	Computadora con internet cerca de casa (“café internet” o vecinos(as))																		
4	No, no tenemos acceso																		
<b>14. Si una nueva forma de reportar lo permitiera ¿les parecería útil y conveniente hacer los Informes de Contraloría Social directamente por computadora o teléfono celular?</b>																			
<table border="1" style="width: 100%; border-collapse: collapse;"> <tr><td style="width: 20px; text-align: center;">1</td><td>Sí, por medio de teléfono inteligente</td></tr> <tr><td style="text-align: center;">2</td><td>Sí, por medio de computadora con internet</td></tr> <tr><td style="text-align: center;">3</td><td>No, me parece mejor hacerlo de la manera actual</td></tr> </table>		1	Sí, por medio de teléfono inteligente	2	Sí, por medio de computadora con internet	3	No, me parece mejor hacerlo de la manera actual												
1	Sí, por medio de teléfono inteligente																		
2	Sí, por medio de computadora con internet																		
3	No, me parece mejor hacerlo de la manera actual																		
<b>15. Observaciones (en su caso, incluir la o las preguntas adicionales)</b>																			
<b>Nombre y firma del(la) servidor(a) público (a) que recibe este informe</b>	<b>Nombre y firma del(la) integrante del Comité</b>																		