



# MANUAL GENERAL PARA LA PROMOCIÓN, DIFUSIÓN Y OPERACIÓN DE LA CONTRALORÍA SOCIAL EN LOS PROGRAMAS ESTATALES DE DESARROLLO SOCIAL

## PRESENTACIÓN

La contraloría social es un mecanismo deliberativo e innovador que fortalece la transparencia y la rendición de cuentas es la contraloría social. Cuando los ciudadanos participan en la evaluación y verificación de las acciones gubernamentales, cobra sentido la obligación por parte del gobierno de brindar la información necesaria al ciudadano y de responsabilizarse por el correcto ejercicio de los recursos públicos así como de la realización de políticas públicas que resuelvan las diversas problemáticas sociales, económicas y culturales.

El ciudadano se involucra de manera activa y organizada, generando un modelo de derechos y compromisos, con el propósito de contribuir a que la gestión gubernamental y el manejo de los recursos públicos se realicen en términos de transparencia, eficacia, eficiencia, efectividad, legalidad y honradez.

Es por ello que la contraloría social, debe conceptualizarse como una de las modalidades que promueve y asume la participación ciudadana, asimismo constituye un mecanismo de prevención al alcance de los destinatarios del quehacer gubernamental.

En los últimos quince años, la promoción de este mecanismo de participación ciudadana para la vigilancia de las acciones públicas se ha realizado con la concurrencia de esfuerzos e iniciativas de las dependencias federales, estatales y municipales.

En lo que corresponde a nuestro estado, el Plan Estatal de Desarrollo del Estado de Jalisco 2013-2033, en la dimensión del desarrollo para el bienestar denominado “Instituciones Confiables y Efectivas” establece la necesidad de impulsar de modo democrático y abierto la participación ciudadana y la rendición de cuentas, manteniendo como premisa el hecho de que el gobierno debe actuar de la mano con el ciudadano, y para ello se requiere la realización de cambios fundamentales tanto en su estructura administrativa así como en la cultura misma de los gobernados en el quehacer político.

Por lo anterior, en el rubro “Gobierno Abierto y Rendición de Cuentas” perteneciente a la misma dimensión, se establece como objetivo primordial el promover un gobierno abierto en aras de garantizar la transparencia y la rendición de cuentas, elementos indispensables para que el ciudadano conozca y participe con respecto a las acciones de gobierno, y de igual forma se encuentre en posibilidades de ejercer una participación más activa en las decisiones públicas a través del seguimiento, control y la vigilancia inherentes a las actividades de contraloría social.

En este contexto, la Contraloría del Estado ha elaborado los Lineamientos para la Promoción y Operación de la Contraloría Social en los Programas Estatales de Desarrollo Social, redefiniendo la estrategia de operación y las actuales funciones, que de acuerdo con la normatividad, deberán



desarrollar las unidades administrativas de las dependencias y entidades de la Administración Pública Estatal responsables de los programas estatales de desarrollo social.

Con esta estrategia se reconoce la importancia de la participación activa de los beneficiarios de los programas de desarrollo social, para lo cual se establecen con precisión las actividades de contraloría social orientadas al seguimiento, supervisión y vigilancia de dichos programas, que deberán llevar a cabo en forma organizada a través de Comités de Contraloría Social.

La Contraloría del Estado de Jalisco pone a disposición de las Instancias Normativas, el presente documento, mismo que fue elaborado con base en los Lineamientos para la Promoción y Operación de la Contraloría Social en los Programas Estatales de Desarrollo Social en el Estado, con la finalidad de establecer los criterios generales para llevar a cabo la promoción de la contraloría social y lograr, a través de las herramientas necesarias, la ejecución de la misma por parte de los beneficiarios

## Contraloría Social

La contraloría social, en la legislación federal, se sustenta de conformidad con el capítulo VIII de la Ley General de Desarrollo Social, capítulo X del Reglamento de la Ley General de Desarrollo Social, así como 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 11 de abril de 2008.

A nivel estatal, la contraloría social se fundamenta el artículo 1, fracciones V y X, 14 fracción VIII, 27 Bis, fracciones XIX y XXI y 52 fracción IV de la Ley de Desarrollo Social en el Estado así como en los Lineamientos para la promoción y operación de la contraloría social en los programas estatales de desarrollo social.

## Documentos Básicos de Contraloría Social

La Instancia Normativa, conforme a la disposición Segunda, fracción III, de los Lineamientos para la promoción y operación de la contraloría social en los programas estatales de desarrollo social, tiene la responsabilidad de cumplir con las actividades de promoción y operación de contraloría social, para lo cual elaborará los documentos básicos de contraloría social, integrados por la Guía Operativa de Contraloría Social, el Programa Estatal de Trabajo de Contraloría Social y el Cuaderno de Trabajo;

- I. **La Guía Operativa de Contraloría Social.** Es el documento elaborado por las instancias normativas que establece la estrategia de planeación, operación, difusión y de seguimiento a las actividades de contraloría social según el programa estatal de desarrollo social respectivo, en el que se contienen los procedimientos que deben seguir las instancias ejecutoras.



- II. **El Programa Estatal de Trabajo de Contraloría Social.** Es el documento de trabajo que firman la instancia normativa, la instancia ejecutora y en su caso la Contraloría u otras organizaciones que mediante convenio apoyen en las acciones de promoción y difusión de la contraloría social ; en el mismo se definen las actividades, los responsables, las metas y el calendario de ejecución de las actividades de difusión y promoción de la contraloría social en los programas de desarrollo social del Estado;
- III. **Cuaderno de trabajo.** Documento que cumple la función de ser la herramienta básica de los comités de contraloría social para la vigilancia y revisión de los programas, obras o acciones gubernamentales, que contiene las herramientas de contraloría social que sirven de guía para facilitar el cumplimiento de sus actividades de contraloría social.

Por lo anterior, el presente Manual constituye la metodología que sirve de base para la creación y generación de los documentos básicos de contraloría social.

### **Objetivo General**

Establecer los criterios generales para el cumplimiento de las disposiciones en materia de promoción, difusión y operación de la contraloría social en la entidad conforme a los Lineamientos para la Promoción y Operación de la Contraloría Social en los Programas Estatales de Desarrollo Social, con el propósito de que los beneficiarios realicen el seguimiento, supervisión y vigilancia de la aplicación de los recursos públicos estatales en los programas, obras y acciones de desarrollo social.

### **Objetivos Específicos**

- Brindar las herramientas necesarias para que los servidores públicos de la instancia normativa del programa estatal definan la estrategia de contraloría social y elaboren los documentos básicos de contraloría social que les permitan promover dicha actividad: Guía Operativa, Cuaderno de Trabajo y el Programa Estatal de Trabajo de Contraloría Social.
- Apoyar a los servidores públicos de la instancia normativa del programa estatal en el diseño de las herramientas de trabajo de los comités de contraloría social, que les permitan a los integrantes de los comités realizar sus actividades de vigilancia.



## GUÍA OPERATIVA DE CONTRALORÍA SOCIAL

En la Guía Operativa de Contraloría Social se debe definir la estrategia conforme a la cual se realizarán las actividades de promoción de contraloría social que deben ejecutar las Instancias Normativas, así como los procedimientos que deben seguir las Instancias Ejecutoras, para promover y dar seguimiento a las actividades de contraloría social de los programas estatales de desarrollo social. Esta guía se integra de los siguientes rubros:

1. Programa Estatal de Trabajo de Contraloría Social.
2. Capacitación:
  - Servidores públicos responsables de realizar actividades de promoción de contraloría social;
  - Integrantes de los Comités de Contraloría Social y beneficiarios de los programas estatales de desarrollo social;
3. Plan de Difusión.
4. Constitución y registro de los Comités de Contraloría Social.
5. Cuaderno de Trabajo: Formatos de cédulas de vigilancia, solicitudes de información, reportes ciudadanos, informes anuales, y programas de trabajo.
6. Mecanismos para recibir, atender y dar seguimiento a los Reportes Ciudadanos.
7. Informe del registro y seguimiento de las actividades de promoción y operación de la contraloría social.

### 1. PROGRAMA ESTATAL DE TRABAJO DE CONTRALORÍA SOCIAL

El Programa Estatal de Trabajo de Contraloría Social (*Anexo 1: PETCS*) es el documento en el que se establecen las actividades, los responsables, las metas y el calendario de ejecución para promover la contraloría social con las Instancias Ejecutoras, y en su caso, con la Contraloría del Estado, dependencias municipales u organizaciones de la sociedad civil. Su objetivo es planear y organizar la operación de las actividades de contraloría social con base en la guía operativa.

La Instancia Normativa deberá:

- a) Elaborar un Programa Estatal de Trabajo de Contraloría Social (PETCS), en el cual deben describirse las actividades relativas a la contraloría social que se llevarán a cabo durante la operación del programa estatal, para ello debe estar compuesto por los siguientes puntos:
  - Actividades agrupadas en los siguientes apartados
    - Planeación
    - Promoción
    - Seguimiento
  - Responsable de cada una de las actividades
  - Unidad de Medida de cada actividad
  - Metas estatales de cada actividad.
  - Calendarización para la ejecución de cada actividad.



- Firma de responsables de los programas, de los enlaces de contraloría social, y en su caso, de quienes hayan convenido apoyar a las actividades de contraloría social.

Si se requiere que alguna de las disposiciones establecidas en el PETCS sufra modificaciones, será necesario que las partes previamente expresen mediante convenio, que están de acuerdo con dichos cambios para que se consideren como válidos.

En los apartados de Planeación, Promoción y Seguimiento que integran el PETCS, se definirán específicamente las actividades de contraloría social a realizar, acorde a los Lineamientos para la Promoción y Operación de la Contraloría Social en los Programas Estatales de Desarrollo Social del Estado de Jalisco.

A manera de guía, a continuación se muestran las acciones de contraloría social y su distribución según el apartado correspondiente:

### Planeación.

- Designar o ratificar al enlace de las actividades de contraloría social.
- Definir los responsables regionales o municipales de la promoción de contraloría social.
- Publicar las reglas de operación de los programas estatales de desarrollo social a su cargo, en el Periódico Oficial “El Estado de Jalisco”.
- Publicar por los medios institucionales el padrón de beneficiarios de los programas estatales de desarrollo social.
- Enviar a la Dirección el listado de los programas estatales de desarrollo social a su cargo, así como sus reglas de operación.
- Realizar o actualizar los documentos básicos de contraloría social, que comprenden: la Guía Operativa de Contraloría Social, el Programa Estatal de Trabajo de Contraloría Social y el Cuaderno de Trabajo.
- Elaborar Plan de Difusión de las acciones de promoción y difusión de la contraloría social.
- Enviar a la Dirección para su validación los documentos básicos de contraloría social.

### Promoción.

- Enviar al titular y al Responsable de Contraloría Social de cada instancia ejecutora el aviso sobre la realización de las actividades de contraloría social y su difusión.
- Difundir el Plan de Difusión, la Guía Operativa, el PETCS y el Cuaderno de Trabajo



- Capacitar a los servidores públicos responsables de la promoción y operación de la contraloría social
- Informar a los Responsables de Contraloría Social sobre el sistema de captura de las acciones de contraloría social a través de capacitación.
- Proporcionar a los beneficiarios y comités la información referente a las actividades de contraloría social, así como del programa de desarrollo social al que son beneficiarios.
- Constituir comités de contraloría social.
- Capacitar y asesorar a integrantes de los comités de contraloría social.
- Recibir, atender, dar seguimiento y respuesta a los reportes ciudadanos.
- Difundir las actividades de contraloría social que estén realizando los comités de contraloría social.

### Seguimiento.

- Realizar el seguimiento a las actividades de Contraloría Social (cédulas de vigilancia e informes).
- Verificar que las instancias ejecutoras adscritas promocionen las actividades de Contraloría Social.
- Capturar en el Formato para el Informe de Registro y Seguimiento de las Actividades de Promoción y Operación de la Contraloría Social las acciones de difusión y promoción de la contraloría social realizadas.
- Analizar los resultados de contraloría social y realizar acciones de mejora



## 2. PLAN DE DIFUSIÓN

El Plan de Difusión lo elaborará la Instancia Normativa y a través de éste, definirá los medios que utilizará para dar a conocer a los beneficiarios la información relacionada con la operación del programa estatal, de tal manera que garantice su efectividad en cuanto a la oportunidad de los mensajes, la utilización de los medios, cobertura y un lenguaje que favorezca la recepción de los contenidos y la respuesta activa de la población. Con anterioridad a su implementación, es necesaria la programación y calendarización de las actividades del referido plan para cada uno de los programas de desarrollo social.

La Instancia Normativa definirá y mencionará los medios que utilizará para difundir:

- La información relativa a la operación del programa estatal.
- Los procedimientos para realizar las actividades de contraloría social.

Estos medios pueden ser:

- Sonoros o auditivos: radio, perifoneo.
- Impresos o escritos: diarios, revistas, trípticos, dípticos, postales, mantas, pinta de bardas.
- Audiovisuales: televisión, cine, videos.
- Multimedia: Internet, televisión digital.
- Interpersonales o grupales: asambleas, reuniones informativas, talleres.

Además de la información básica que se debe proporcionar a los beneficiarios del programa estatal, es importante que se especifique lo siguiente:-

En Apoyos

- Trámites a realizar y ante qué instancia debe acudir.
  - Montos de los apoyos económicos.
  - Cantidad y tipo de apoyos en especie.
  - Periodicidad de la entrega de apoyos.
  - Forma de la entrega de los apoyos.
  - Lugares, fechas y horarios.
  - Número de beneficiarios-
- En Obras
- Características, costo, lugar, período de ejecución, fecha de entrega, número de beneficiarios y nombre del ejecutor.
  - Aportaciones de las dependencias participantes en la ejecución de la obra, y en su caso, las aportaciones de los beneficiarios.
- En Servicios
- Trámites a realizar y ante qué instancia debe acudir
  - Tipos y características de servicios a ofrecer
  - Periodicidad para recibir el servicio
  - Lugares, fechas y horarios



Para la ejecución del Plan de Difusión, describa el procedimiento que deben seguir las Instancias Ejecutoras y, en su caso, las dependencias estatales, los gobiernos municipales u organizaciones de la sociedad civil, para la distribución de la información a los beneficiarios, por cada medio utilizado, tales como:

- El número y tipo de materiales (folletos, trípticos, volantes, entre otros) que le corresponderán a cada Instancia Ejecutora. Esta definición puede realizarse en función del número de municipios o localidades atendidos por el programa, así como por el número total de beneficiarios por localidad.
- El número de etapas o los períodos en los que se realizará la distribución de la información.

Estas acciones deberán ser reportadas a través del Informe del Registro y Seguimiento de las Actividades de Contraloría Social, apartado que se encuentra en los presentes lineamientos, contemplando el número y tipo de materiales empleados en la distribución del plan de difusión.

### **3. CAPACITACIÓN Y ASESORÍA A SERVIDORES PÚBLICOS Y COMITÉS DE CONTRALORÍA SOCIAL**

A fin de impulsar adecuadamente la realización de las actividades de contraloría social, es necesario brindar capacitación y asesoría, tanto a los servidores públicos que intervienen en la operación del programa estatal como a los integrantes de los Comités de Contraloría Social.

En lo relativo a la capacitación a servidores públicos, la Instancia Normativa es la responsable de llevarla a cabo, teniendo la posibilidad de solicitar el apoyo y colaboración de la Contraloría del Estado así como de los gobiernos municipales, organizaciones de la sociedad civil e instituciones académicas.

#### a) Capacitación a servidores públicos

La Instancia Normativa, deberá seguir los siguientes pasos:

- I. Designar los responsables de la promoción y seguimiento de contraloría social.
- II. Establecer los períodos en que se deberá realizar la capacitación a los servidores públicos por parte de las Instancias Normativas, o en su caso y mediante convenio, por la Contraloría del Estado así como de los gobiernos municipales, organizaciones de la sociedad civil e instituciones académica; actividades que se plasmarán en el PETCS y se realizarán acorde a lo establecido en el mismo.



- III. Elaborar el plan de capacitación, el cual incluya el desarrollo de los siguientes puntos:
- Objetivo de la capacitación.
  - Describir el proceso de capacitación a desarrollar.
  - Elección de los métodos de capacitación, considerando la tecnología disponible.
  - Definición de los recursos necesarios para la implementación de la capacitación, tales como: instructores, recursos audiovisuales, equipos o herramientas necesarias, materiales, manuales, etc.
  - Definición de la población objetivo, es decir, el personal que va a ser capacitado, considerando:
    - Número de personas.
    - Disponibilidad de tiempo.
    - Grado de habilidad, conocimientos y tipos de actitudes.
  - Lugar donde se efectuará la capacitación
  - Época o periodicidad de la capacitación, considerando el horario más oportuno o la ocasión más propicia.
  - Control y evaluación de los resultados en el programa para mejorar su eficiencia.
- IV. Convocar a los servidores públicos, para proporcionarles la capacitación. En caso de que la Instancia Normativa haya acordado apoyo con las dependencias estatales o los gobiernos, municipales, organizaciones de la sociedad civil o instituciones académicas, en dicha convocatoria especificará quién será responsable de impartir capacitación.
- V. Registrar la asistencia de los servidores públicos (*Anexo 2: Registro de Asistencia*)
- VI. Proporcionar a los servidores públicos, la capacitación y orientación sobre sus funciones para promover la contraloría social. Para lograr que la capacitación se imparta de manera similar en cada dependencia estatal o gobierno municipal, se recomienda elaborar un “Guión de capacitación” e incluirlo como documento de apoyo para que lo utilicen las Instancias Ejecutoras.

b) Capacitación a beneficiarios e integrantes de Comités de Contraloría Social

La Instancia Normativa será la responsable de ejecutar la capacitación, y en su caso, podrá solicitar el apoyo de las Instancias Ejecutoras u otros entes, conforme se establezca en el convenio respectivo. Para orientar la capacitación dirigida a los integrantes de contraloría social, se describen, a manera de ejemplo, los puntos que deben considerarse y que pueden transcribirse en la Guía Operativa tomando en cuenta las particularidades del programa:



- I. Identificar previamente las obras, servicios y apoyos que le corresponderá a cada Comité vigilar, con la finalidad de proporcionarles la información referente a través de una ficha informativa.
- II. Registrar la asistencia de los participantes en la sesión de capacitación, especificando nombre y cargo de los integrantes de los comités (*anexo 2*).
- II. Elaborar la ficha informativa correspondiente, de acuerdo con los anexos:
  - 3 Ficha Informativa de *Obra* (*Anexo 3: Ficha informativa de Obra*).
  - 4 Ficha Informativa de *Apoyos y Servicios* (*Anexo 4: Ficha informativa de Apoyos y Servicios*).
- III. Convocar oficialmente a los integrantes de los Comités, para proporcionarles la capacitación. Esta actividad puede realizarla en la reunión en la que se constituye y formaliza el registro del Comité o en una fecha posterior.
- IV. Entregar a los integrantes del Comité los siguientes materiales, al momento de iniciar la capacitación:
  - La Ficha Informativa que corresponda al programa estatal.
  - Cuaderno de Trabajo para el *Comité de Contraloría Social*.
  - Formato de Solicitud de Información, para que en cualquier momento puedan solicitar información al servidor público de manera directa sobre algún tema de particular interés.
- V. Proporcionar a los integrantes del Comité, formalmente constituido, la capacitación y orientación sobre sus funciones con apoyo del cuaderno de trabajo.

Para el desarrollo de la capacitación puede utilizar el *Guión de capacitación* que orientará de manera específica las actividades a seguir y con ello favorecerá un aprendizaje significativo.

### c) Asesoría a comités

Los servidores públicos de las Instancias Normativas y Ejecutoras, y en su caso, la Contraloría del Estado, gobiernos municipales, organizaciones de la sociedad civil e instituciones académicas previo convenio, brindarán asesoría a los integrantes de los Comités, con el propósito de que realicen adecuadamente sus funciones.

Para que se brinde una asesoría continua a los Comités, es importante llevar a cabo los siguientes pasos:



- a) Realizar la programación de las visitas de asesoría a los Comités, considerando:
  - El inicio, la ejecución y entrega- recepción de la obra
  - Las fechas de entrega de los apoyos o atención de los servicios
  - Las etapas para promover que realicen actividades de contraloría social
- b) Para concretar una asesoría efectiva durante las visitas de seguimiento, establecer las siguientes tareas:
  - Observar Implica prestar atención a las acciones de contraloría social que realizan los comités y hacer las anotaciones correspondientes.
  - Orientar Significa guiar en lo teórico y práctico a partir de lo observado, con lo que se espera que suceda, acompañando y conduciendo a los beneficiarios sobre las actividades que realizan, enfocando estas acciones a lograr que el beneficiario asimile y se apropie de las acciones de contraloría social.
  - Retroalimentar Implica reunirse con los integrantes de los comités para platicar y recoger sus experiencias, comentarios y observaciones de las acciones de contraloría social realizadas, y a partir de ellas, identificar los avances alcanzados o dificultades que se han presentado para proporcionar recomendaciones.
  - Al término de cada reunión levante una minuta (*Anexo 5: Minuta*) que será firmada, al menos por un servidor público de la propia Instancia Normativa, o en su caso de la Instancia Ejecutora, así como de un integrante del Comité y, en su caso, de los servidores públicos de los municipios encargados de la ejecución del programa

#### 4. CONSTITUCIÓN Y REGISTRO DE LOS COMITÉS DE CONTRALORÍA SOCIAL

Para la constitución y registro de los Comités de Contraloría Social (*Anexo 6: Modelo de registro del Comité de Contraloría Social*) el servidor público de la Instancia Normativa, conforme a la disposición vigésima de los Lineamientos, llevará a cabo los siguientes pasos:

- a) Designar, de acuerdo a la operación del programa, a los servidores públicos que asumirán la responsabilidad de convocar a los beneficiarios para la constitución de los Comités.
- b) Señalar los medios que se utilizarán para convocar a servidores públicos y a beneficiarios.
- c) Identificar y convocar a los servidores públicos que deban asistir a la constitución de los Comités.



- d) Durante la reunión informativa dirigida a los beneficiarios sobre la operación del programa estatal, deberá promover la conformación y/o constitución del Comité de Contraloría Social, con pleno respeto a las formas de organización comunitaria existentes y las garantías de equidad de género.
- e) Comentar a los beneficiarios del programa estatal, que:
- Deberán constituir el Comité de Contraloría Social y elegirán por mayoría de votos a los integrantes del mismo, procurando una participación equitativa de hombres y mujeres, excepto en los programas cuya población beneficiaria es predominantemente de algún género en específico, lo cual se hará constar por escrito.
    - El número de integrantes del comité será de mínimo tres beneficiarios del programa de desarrollo social respectivo, siempre y cuando no exista una disposición en contrario en la guía operativa correspondiente; se recomienda que el número de integrantes sea en número impar, para facilitar la toma de acuerdos del comité, la selección y designación de cargos la cual se hará conforme a lo especificado en la Guía Operativa de Contraloría Social correspondiente.
    - Los integrantes del Comité de Contraloría Social, deberán pertenecer al conjunto de beneficiarios de obras, servicios o apoyos del mismo programa estatal.
- f) En caso de que la comunidad cuente con una organización formal comunitaria, como son: junta de colonos, comités comunitarios, vocal de control y vigilancia u otra forma, se extenderá la invitación para conformar el Comité de Contraloría Social a partir de dicha organización y formalizar su registro.
- g) Invitar a los beneficiarios para postularse o elegir a las personas para conformar el Comité de Contraloría Social.
- h) Iniciar y dar apoyo al proceso de votación.
- i) Formalizar la conformación del Comité de Contraloría Social de los apoyos, obras o servicios del programa estatal a través de un acta de registro (*Anexo 6*).
- j) Apoyar y orientar a los beneficiarios para el llenado y recolección de las firmas del escrito que constate la integración del Comité de Contraloría Social.
- k) Verificar que los integrantes del Comité tengan la calidad de beneficiarios, conforme al padrón correspondiente. En el caso de que alguno de los integrantes del Comité no tenga el carácter de beneficiario, la Instancia Normativa, o en su caso la Instancia Ejecutora, deberá informarlo inmediatamente al propio Comité, a efecto de que se elija un nuevo integrante.
- l) Expedir la constancia de registro del Comité, lo cual podrá hacerlo en la misma reunión, en caso de no existir objeción alguna.



### **Mecánica de sustitución de integrante de comité.**

Conforme a la disposición Vigésimo Primera y Vigésimo Segunda de los Lineamientos Estatales para la Promoción y Operación de la Contraloría Social, y 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 cualquier modificación, y en su caso, la sustitución de alguno de los integrantes, por escrito y a través del formato correspondiente, o en su defecto, un escrito libre que contenga y cumpla con los requisitos del mismo (*Anexo 7: Modelo de acta de sustitución de un integrante del comité de contraloría social*)

### **Sesiones de los Comités.**

Considerando la vigencia del programa estatal de desarrollo social los integrantes del comité de contraloría social se reunirán ordinariamente de conformidad con el programa de actividades que los mismos decidan y de manera extraordinaria cuando la importancia del asunto así lo amerite, lo anterior, en consonancia con la periodicidad y mecanismo establecido en la guía operativa correspondiente.

Las decisiones y acuerdos del comité de contraloría social deberán tomarse por mayoría simple de sus integrantes y asentarse en la minuta (anexo 5) que se levante en cada reunión.

### **Atribuciones de los Comités.**

Los integrantes de los comités de contraloría social podrán:

- I. Realizar visitas físicas de vigilancia en el lugar de entrega de los beneficios o construcción de la obra;
- II. Revisar el padrón de beneficiarios del programa estatal de desarrollo social de la localidad;
- III. Comprobar que los beneficios del programa estatal de desarrollo social cumplen con la calidad, cantidad, y tiempos de entrega establecidos por el mismo;
- IV. Celebrar reuniones con los beneficiarios para dar a conocer los avances de las acciones de contraloría social en la operación del programa estatal de desarrollo social;
- V. Presentar ante la instancia normativa o la Dirección, los reportes ciudadanos, quejas o denuncias correspondientes, conforme lo establece la disposición Vigésima Séptima, Fracción V de los Lineamientos.



VI. Cualquier otra actividad que se acuerde con la instancia normativa o ejecutora y que permita verificar la correcta aplicación de los programas de desarrollo social estatales

De toda actividad de contraloría social realizada por el comité, se deberá dejar constancia, a través del llenado y entrega de las herramientas de contraloría social.

## 5. CUADERNO DE TRABAJO

Documento que conjuntas las herramientas básicas de contraloría social a emplear por parte de los comités de contraloría social para la vigilancia y revisión de los programas, obras o acciones gubernamentales, que contiene los herramientas de contraloría social que sirven de guía para llevar a cabo el cumplimiento de sus actividades de contraloría social.

En las cédulas de vigilancia (*Anexo 8, 9 y 10: Modelos de Cédulas de vigilancia Obras, Apoyos y Servicios*) y los informes anuales (*Anexo 11: Modelo de Informe Anual*), los Comités plasmarán los resultados de las actividades de contraloría social que realizaron.

Los formatos de estas cédulas e informes dependerán de las características del programa, considerando los puntos fundamentales que debe supervisar el Comité y dichos formatos serán elaborados por la Instancia Normativa.

La periodicidad con la cual los Comités elaborarán y entregarán a la Instancia Ejecutora las cédulas, dependerá de la duración del programa, pudiendo ser:

- a) Si la duración es de un trimestre, se entregarán las cédulas dentro de los quince días hábiles siguientes a la conclusión del trimestre.
- b) Cuando la ejecución comprenda más de un trimestre, además de reunir trimestralmente las cédulas de vigilancia, se recopilará el Informe Anual (*anexo 11*).
- c) Si la duración es menor a un trimestre, se realizará conforme a la guía operativa.

Por lo anterior, es importante que, como parte de la planeación de las visitas para la asesoría, se tenga presente la tarea de recopilar las cédulas e informes por la instancia que se haya definido en el PETCS.

En la Guía Operativa de Contraloría Social, la Instancia Normativa especificará a los responsables de recopilar las cédulas y los informes, por lo que es importante que:

- Precise el calendario de visitas a los Comités, con la finalidad de que brinde la asesoría necesaria para que éstos realicen la vigilancia al programa.
- Dé seguimiento a las visitas y a las asesorías que se brindan.



Una vez que los responsables designados de la recopilación de cédulas e informes hayan cumplido con su tarea, entregarán a la Instancia Ejecutora, al término de su visita a la localidad, dicha información.

Posteriormente, la Instancia Normativa capturará los datos de los resultados plasmados en las cédulas e informes de los comités de contraloría social conforme al Informe de Registro y Seguimiento.

## 6. MECANISMOS PARA LA CAPTACIÓN Y ATENCIÓN DE REPORTES CIUDADANOS

El reporte ciudadano comprende todas aquellas inconformidades, sugerencias o solicitudes (*Anexo 11: Solicitud de información*) formuladas por los beneficiarios de los programas estatales de desarrollo social con respecto al funcionamiento y operación de los mismos.

Al ser una herramienta de contraloría social de los Comités, su formato se encuentra contenido en el Cuaderno de Trabajo.

El reporte ciudadano es formulado de manera verbal o escrita, conforme a los formatos establecidos para tal efecto o mediante un escrito libre que contenga todos los requisitos básicos establecidos por la Instancia Normativa, con las especificaciones marcadas según la guía operativa de cada programa estatal de desarrollo social.

La Instancia Normativa proporcionará a los beneficiarios de forma clara, completa y a través de la vía idónea para éstos, la debida capacitación y entrega de información referente a los medios e instancias para la presentación de reportes ciudadanos relacionados con el programa. La capacitación deberá estar prevista en la guía operativa de contraloría social.

### **Presentación.**

Los comités ciudadanos podrán presentar o remitir a la Dirección o Instancia Normativa los reportes ciudadanos relacionados con la existencia de probables anomalías en la ejecución del programa estatal de desarrollo social objeto de vigilancia, y a su vez promover entre los beneficiarios de los programas estatales de desarrollo social la presentación de los mismos.

### **Atención y seguimiento.**

Será la Instancia Normativa quien tendrá la responsabilidad de recibir, atender y dar respuesta a los reportes ciudadanos que deriven de las actividades de contraloría social, así como hacer del conocimiento a la Dirección sobre el seguimiento dado a los mismos.

De igual manera, cuando los gobiernos municipales asuman a través de convenios de colaboración el carácter de instancias ejecutoras, podrán recibir, canalizar, dar seguimiento y, en su caso, atender en el ámbito de su respectiva competencia, los reportes ciudadanos de los



comités de contraloría social turnando a la Dirección copia de la atención que se haya proporcionado a los mismos.

La instancia normativa, o en su caso, la instancia ejecutora, integrará un expediente, que contendrá copia del seguimiento dado a los reportes ciudadanos emitidos con relación a la ejecución del programa respectivo.

## **7. INFORME DE REGISTRO Y SEGUIMIENTO A LAS ACTIVIDADES DE PROMOCIÓN Y OPERACIÓN DE LA CONTRALORÍA SOCIAL**

La instancia normativa y ejecutora, y en su caso, la instancia que sirva de apoyo, se encargarán de registrar y dar seguimiento a las actividades de contraloría social enlistadas a continuación:

- Programa con municipios de intervención.
- Documentos básicos de contraloría social: PETCS, Cuaderno de Trabajo, Guía Operativa.
- El material producido y distribuido del Plan de Difusión.
- Capacitaciones y asesorías realizadas a los beneficiarios, comités de contraloría social y servidores públicos.
- El acta de conformación y constitución de comités.
- Cédulas de vigilancia
- Informes Anuales de los comités de contraloría social.
- Reportes ciudadanos
- Resultados de los comités.
- Minutas

La Dirección, a través del formato creado para tal efecto, llevará un registro anual de las acciones de promoción y difusión así como las actividades de Contraloría Social realizadas por los comités de contraloría social, tal como lo establece la fracción IV de la Disposición Décima Primera de los Lineamientos.

### **ACTIVIDADES DE COORDINACIÓN**

Cuando el programa estatal de desarrollo social sea ejecutado por dependencias estatales o municipales, la instancia normativa en sus respectivos convenios o acuerdos de coordinación que suscriba con dichos órdenes para la operación del programa, incluirá un apartado referente a contraloría social, con el propósito de que los ejecutores apoyen las funciones de promoción que establecen los propios Lineamientos.



## **CONSIDERACIONES GENERALES**

Entregar a la Dirección General de Contraloría Social y Vinculación Institucional de la Contraloría del Estado, los siguientes documentos:

- \_ Guía Operativa de Contraloría Social
- \_ Programa Anual de Contraloría Social
- \_ Cuaderno de Trabajo.

Lo anterior, en un plazo no mayor a los 40 días hábiles contados a partir de la entrada en vigor de los Lineamientos de Promoción y Operación de la Contraloría Social, una vez que se cumpla lo establecido en los Lineamientos, la Dirección General de Contraloría Social y Vinculación Institucional de la Contraloría del Estado generará un oficio de validación en un plazo máximo de 15 días hábiles contados a partir de la recepción de los tres documentos.

En caso de que lo considere necesario, notificará a la Instancia Normativa que realice las adecuaciones correspondientes.





**REGISTRO DE ASISTENCIA**

Nombre del Programa: \_\_\_\_\_

Fecha: \_\_\_\_\_

Estado: \_\_\_\_\_

Municipio: \_\_\_\_\_

Localidad: \_\_\_\_\_

**I. Datos generales del Comité de Contraloría Social:**

Nombre del Comité

Número de registro

Fecha de registro




**II. Datos generales de la Dependencia o Entidad:**

Nombre y cargo del servidor público responsable de la capacitación o conformación del comité.

NOMBRE COMPLETO	FIRMA O HUELLA DIGITAL



NOMBRE COMPLETO	FIRMA O HUELLA DIGITAL



## FICHA INFORMATIVA DE OBRA

### Responsable del llenado: Integrantes del Comité de Contraloría Social

Nombre del Programa: \_\_\_\_\_ No. de registro del Comité de Contraloría Social que vigilará  
 Estado: \_\_\_\_\_ la obra: \_\_\_\_\_  
 Municipio: \_\_\_\_\_ No. de registro del Expediente Técnico de la Obra: \_\_\_\_\_  
 Localidad: \_\_\_\_\_

Esta ficha ha sido llenada para que usted tenga la información de la obra en que hacer contraloría social.

1. El tipo de obra a realizar en la localidad es:

2. La ubicación o dirección de la obra es:

3. La dependencia que ejecuta la obra es:

1 Representación Federal     2 Gobierno del Estado     3 Municipio     4 Otro \_\_\_\_\_

4. El cartel o manta informativa colocada en la obra debe mencionar

5. La obra deberá estar:

1 Por iniciarse el \_\_\_\_\_  
 2 Iniciada y/o en ejecución \_\_\_\_\_  
 3 Terminada  
 4 Detenida por el motivo de \_\_\_\_\_ y se reanuda el \_\_\_\_\_

6. Anexar el croquis de localización de la obra

7. Los trabajos que realizarán para esta obra serán los siguientes:

#### CARACTERÍSTICAS GENERALES DEL TRABAJO

A	Cimentación	
B	Muros	
C	Pisos	
D	Lozas	
E	Puertas	
F	Ventanas	



G	Escaleras	
H	Instalación Eléctrica	
I	Instalación de Agua	
J	Gas	
K	Pavimentación	
L	Agua Potable	
M	Alcantarillado y drenaje	
N	Electrificación	
O	Alumbrado Público	
P	Guarniciones y Banquetas	
Q	Otros	

Nombre y firma del servidor Público  
Puesto y sello de la dependencia

Nombre del integrante del comité que lo recibe



## FICHA INFORMATIVA DE APOYOS O SERVICIOS

**Responsable del llenado: Integrantes del Comité de Contraloría Social**

Nombre del Programa: \_\_\_\_\_  
No. de registro del Comité de Contraloría Social: \_\_\_\_\_  
Estado: \_\_\_\_\_  
Municipio: \_\_\_\_\_  
Localidad: \_\_\_\_\_

Esta ficha ha sido llenada para que usted tenga la información del Apoyo o Servicio que le corresponde para hacer contraloría social.

1. El Tipo de beneficio a recibir es en:

A. Servicios y consiste en:

B. Apoyos y consiste en:

Lo invitamos a que vigile que el pago sea puntual, se lo entreguen en los plazos establecidos y estén completos, así como recibir un trato de respeto durante su entrega o servicio.

2. Los funcionarios responsables de esta actividad son:

\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_

3. La dependencia que le entregará el beneficio es:

Gobierno del Estado \_\_\_\_\_ El Municipio \_\_\_\_\_ Otro: \_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_  
Nombre y firma del servidor Público  
Puesto y sello de la dependencia

\_\_\_\_\_  
Nombre del integrante del comité que lo recibe

## MINUTA DE REUNIÓN

### Datos de la reunión:

Fecha: \_\_\_\_\_

Hora: \_\_\_\_\_

Nombre del programa: \_\_\_\_\_

Municipio: \_\_\_\_\_

Localidad: \_\_\_\_\_

Número de registro del comité: (Solo en el caso de que la minuta sea exclusiva de los integrantes de comité)

### Objetivo de la reunión

*¿Qué se pretende lograr al finalizar la reunión con el comité?*

### Programa de la reunión

*Actividades que se pretenden desarrollar durante la reunión para lograr el objetivo.*

### Resultados de la reunión

*Redactar brevemente las necesidades, opiniones e inquietudes de los integrantes del comité, así como (si fuera el caso) las denuncias y/o quejas.*





## MODELO DE ACTA DE REGISTRO DEL COMITÉ DE CONTRALORÍA SOCIAL

### I. DATOS GENERALES DEL COMITÉ DE CONTRALORÍA SOCIAL

Nombre del Comité de Contraloría Social

Número de registro

Fecha de registro




### NOMBRE DE LOS INTEGRANTES DEL COMITÉ DE CONTRALORÍA SOCIAL

Nombre de los contralores sociales (Calle, Número, Localidad, Municipio)	Firma o Huella Digital

(Adjuntar la lista con nombre y firma de los integrantes y asistentes a la constitución del Comité)

### II. DATOS DE LA OBRA O APOYOS DEL PROGRAMA

Nombre y descripción de la obra o del tipo de apoyo que se recibe:
Ubicación o Dirección:
Localidad: _____ Municipio: _____
Monto de la obra: _____



## II. FUNCIONES Y COMPROMISOS QUE REALIZARÁ EL COMITÉ DE CONTRALORÍA SOCIAL

**Funciones:**

**Compromisos:**

*Nombre, Cargo y firma del representante de la  
Instancia Normativa*

*Nombre, Cargo y Firma del representante de la  
Instancia Ejecutora*

---

---



## MODELO DE ACTA DE SUSTITUCIÓN DE UN INTEGRANTE DEL COMITÉ DE CONTRALORÍA SOCIAL

### I. DATOS GENERALES DEL COMITÉ DE CONTRALORÍA SOCIAL

Nombre del Comité de Contraloría Social

Número de registro

Fecha de registro




### II. DATOS DE LA OBRA O APOYOS DEL PROGRAMA

Nombre y descripción de la obra o del tipo de apoyo que se recibe:

Ubicación o Dirección:

Localidad: \_\_\_\_\_

Municipio: \_\_\_\_\_

Monto de la obra: \_\_\_\_\_

### NOMBRE DEL INTEGRANTE ACTUAL DEL COMITÉ DE CONTRALORÍA SOCIAL

#### A SUSTITUIR

Nombres de los contralores sociales (Calle, Número, Localidad, Municipio)	En su caso Firma o Huella Digital
<input type="text"/>	<input type="text"/>



**SITUACIÓN POR LA CUAL PIERDE LA CALIDAD DE INTEGRANTE DEL COMITÉ DE CONTRALORÍA SOCIAL**

Muerte del integrante	Acuerdo de la mayoría de los beneficiarios del programa (se anexa listado)
Separación voluntaria, mediante escrito libre a los miembros del Comité (se anexa el escrito)	Pérdida del carácter de beneficiario del programa
Acuerdo del Comité por mayoría de votos (se anexa listado)	Otra. Especifique

**NOMBRE DEL NUEVO INTEGRANTE DEL COMITÉ DE CONTRALORÍA SOCIAL  
QUE SUSTITUYE AL ANTERIOR**

Nombre de los contralores sociales (Calle, Número, Localidad, Municipio)	Firma o Huella Digital

(Adjuntar la lista con nombre y firma de los integrantes y asistentes a la sustitución del integrante del Comité)

***Nombre, Cargo y firma del representante de la Instancia Normativa/Ejecutora***

## CÉDULA DE VIGILANCIA EN OBRA

### Responsable del llenado: Integrantes del Comité de Contraloría Social

Cada integrante del Comité de Contraloría Social escribirá los datos generales y después de recibir el apoyo, deberá responder a las preguntas, guardarlas y entregarlas a la persona de la instancia normativa/ejecutora cuando se reúna con él, gracias.

#### Datos Generales

Número de registro del comité: \_\_\_\_\_ Periodo de ejecución de la obra: \_\_\_\_\_

El comité lo integran: Hombres   Mujeres

Es usted Hombre  Mujer

Municipio: \_\_\_\_\_

Escriba su domicilio y teléfono: \_\_\_\_\_

Localidad: \_\_\_\_\_

#### 1. ¿De qué programa recibe el servicio?

\_\_\_\_\_

#### 2. ¿Conoce la información de la obra?

Sí  No

#### 3. Marque con una X el cuadro que indique la información que conoce de la obra.

- |  |  |
|--|--|
| <input type="checkbox"/> Fecha de inicio y término de la obra      | <input type="checkbox"/> Bitácora de la obra.                      |
| <input type="checkbox"/> Número de personas que beneficia          | <input type="checkbox"/> Monto de las aportaciones de la comunidad |
| <input type="checkbox"/> Costo total de la obra                    | <input type="checkbox"/> Requisitos para ser beneficiario.         |
| <input type="checkbox"/> Origen de los recursos                    | <input type="checkbox"/> Padrón de beneficiarios.                  |
| <input type="checkbox"/> Expediente técnico.                       | <input type="checkbox"/> Dependencias que participan en la obra.   |
| <input type="checkbox"/> Derechos y obligaciones de beneficiarios. | <input type="checkbox"/> Otra. Especifique:                        |

#### 4. ¿Requiere de más información para vigilar mejor la obra?

No  Sí

4.1 ¿Qué información requiere? \_\_\_\_\_

#### 5. ¿Solicitó información adicional para realizar sus actividades de contraloría social?

Sí

5.1 ¿A quién? \_\_\_\_\_

No

5.2 ¿Por qué? \_\_\_\_\_

#### 6. ¿Le entregaron la información?

Sí

6.1 ¿Cuándo se la entregaron?

Día

Mes

Año

No

6.2 ¿Por qué? \_\_\_\_\_

#### 7. ¿En la obra existe una lona o manta informativa de las acciones que se van a realizar o se están realizando?

Sí  No.

**8. La obra se encuentra:**

- No iniciada 8.1. ¿Por qué?  
8.2 ¿Cuándo debió iniciarse?
- En proceso 8.3 Marque los conceptos de la obra que se están realizando.
- Cimentación  Ventanas  Agua potable  Muros  Escaleras
- Alcantarillado  Pisos  Instalación eléctrica  Electrificación  Losas
- Instalación agua  Alumbrado público  Gas  Banquetas
- Puertas  Gas  Pavimentación  Otro. Especifique:
- 8.4 ¿Cuándo inició la obra?
- Suspendida 8.5. ¿Por qué?
- Terminada 8.6 Marque los conceptos de la obra que se realizaron:
- Cimentación  Ventanas  Agua potable  Muros  Escaleras
- Alcantarillado  Pisos  Inst. Eléctrica  Electrificación  Losas
- Instalación agua  Alumbrado público  Gas  Banquetas
- Puertas  Gas  Pavimentación  Otro. Especifique:

**9. ¿La obra se ha realizado de acuerdo a las fechas programadas?**

- Sí. 9.1. ¿Cuándo se terminó?  No 9.2 ¿Por qué?

**10. ¿La obra funciona bien?**

- Sí.  No. 10.1 ¿Por qué?

**11. ¿De lo que se ha observado de la obra terminada, la considera adecuada?**

- Sí.  No. 11.1 ¿Por qué?

**12. ¿Existe una entrega recepción de la obra?**

- Sí.  No. 12.1 ¿Por qué?

**13. ¿Cuál fue el costo total de la obra?** \_\_\_\_\_

**14. ¿Tiene conocimiento de la documentación que compruebe los gastos de la obra?**

- Sí. 14.1 ¿Cuáles?  
 No. 14.2 ¿Por qué?

**15. La obra en proceso, ¿es la misma que le dijeron se iba a realizar?**

- Sí.  No. 15.1 ¿Por qué? \_\_\_\_\_

**16. ¿Ha visto alguna irregularidad en la realización de la obra?**

- No.  Sí. 16.1 Escriba de qué se trata:
- 16.2. ¿Detectó que la obra se utilizó para otros fines distintos de su objetivo?  
 Sí.  No.
- 16.3 ¿Para qué fin se utilizó la obra?  
 Político 16.4. ¿A qué partido correspondía?  
 Lucro 16.5 Descríbelo.  
 Otro. Especifique:
- 16.6 ¿Considera que el programa se da con igualdad entre hombres y mujeres?  
 Sí. 16.7 ¿Por qué?  
 No. 16.8 ¿Por qué?

**17. ¿Recibió usted quejas o denuncias de parte de los beneficiarios o integrantes del comité?**

Sí  No

17.1 ¿Cuántas recibió? \_\_\_\_\_

17.2 ¿A qué se refirieron?

Aplicación del recurso

Irregularidades en la entrega del

apoyo

Ejecución del programa

Otro. Especifique \_\_\_\_\_

**18. ¿Realizó investigaciones de las quejas o denuncias que recibió?**

Sí 18.1 ¿De cuántas? \_\_\_\_\_  No 18.2 ¿Por qué?

**19. ¿Qué resultados obtuvo?**

El servidor público incumplió la norma

La queja fue resuelta en la comunidad

El quejoso cuenta con pruebas

No constituye una queja

El quejoso no tiene pruebas

Otra

**20. ¿A cuántas dio solución el Comité?**

\_\_\_\_\_

**21. Entregó los reportes ciudadanos, quejas o denuncias a la autoridad correspondiente?**

Sí 21.1 ¿Cuántas entregó?

No 21.2 ¿Por qué no las presentó?

**22. ¿En dónde las presentó?**

Dependencia Federal  Dependencia Municipal

Órgano Interno de la dependencia estatal

Dependencia Estatal

Órgano Interno de la dependencia municipal

Otro. Especifique

**23. Escriba el nombre del empleado y la dependencia donde trabaja, que le recibió las quejas o denuncias.**

\_\_\_\_\_

**24. ¿Le dieron respuestas a las quejas que presentó?**

Sí  No

**25. ¿Hubo mejoras en el programa?**

Sí 25.1 ¿Cuáles? \_\_\_\_\_

No 25.2 ¿Por qué? \_\_\_\_\_

**26. ¿Sabe si algún beneficiario u otra persona presentó un reporte ciudadano, queja o denuncia ante la autoridad**

Competente?

Sí 26.1 ¿A quién? \_\_\_\_\_

No

**27. ¿Se reúne con el responsable del programa o ejecutor?**

Sí 27.1 ¿Cada cuándo? \_\_\_\_\_

No 27.2 ¿Por qué? \_\_\_\_\_

**28. ¿Qué temas tratan?**

\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_



**29. ¿Cuál es el motivo del reporte ciudadano, queja o denuncia del servicio recibido?**

- La obra no se ha iniciado
- La obra funciona mal
- Abuso de autoridad
- La obra se utilizó para propaganda electoral
- La obra no está terminada
- Desvío de recursos
- Otro. Especifique \_\_\_\_\_

**30. ¿Tiene pruebas o documentos para apoyar su reporte ciudadano, queja o denuncia?**

- Sí                    30.1 ¿Cuáles? \_\_\_\_\_
- No                    30.2 ¿Por qué? \_\_\_\_\_

**31. ¿El programa cumple con lo comprometido con usted?**

- Sí                    31.1 ¿Por qué? \_\_\_\_\_
- No                    31.2 ¿Por qué? \_\_\_\_\_

**32. En su opinión ¿Qué resultados obtuvo con la aplicación de la contraloría social?**

---



---



---

**33. ¿Informó a su comunidad sobre los resultados de contraloría social que obtuvo?**

- Sí                    33.1 ¿De qué manera? \_\_\_\_\_
- No                    33.2 ¿Por qué? \_\_\_\_\_

**Nota: Espacio para expresar observaciones o comentarios adicionales:**

**Nombre, puesto y firma del representante estatal que recibe esta cédula.**

**Nombre y firma del beneficiario**

---

---

**Identificación Oficial:** \_\_\_\_\_

**CURP:** \_\_\_\_\_

## CÉDULA DE VIGILANCIA EN APOYOS

### Responsable del llenado: Integrantes del Comité de Contraloría Social

Cada integrante del Comité de Contraloría Social escribirá los datos generales y después de recibir el apoyo, deberá responder a las preguntas, guardarlas y entregarlas a la persona de la instancia normativa/ejecutora cuando se reúna con él, gracias.

#### Datos Generales

Año en el que le dieron el apoyo: \_\_\_\_\_

El comité lo integran: Hombres   Mujeres

Estado: \_\_\_\_\_ Es usted  Hombre  Mujer

Municipio: \_\_\_\_\_ Escriba su domicilio y teléfono: \_\_\_\_\_

Localidad: \_\_\_\_\_

#### 1. ¿De qué programa recibe el apoyo?

\_\_\_\_\_

#### 2. Marque con una X el cuadro que indique el tipo de apoyo que recibió del programa.

Monetario (dinero) Pase a la pregunta 3

Especie Pase a la pregunta 4

#### 3. Marque con una X la opción que corresponda a su opinión del apoyo monetario que recibió.

a) ¿Fueron completos?  Sí  No 3.1 ¿Por qué? \_\_\_\_\_

b) ¿Los entregaron a tiempo?  Sí  No 3.2 ¿Por qué? \_\_\_\_\_

Pase a la pregunta 5

#### 4. Marque su opinión del apoyo en especie que recibió. (útiles, herramientas, otros).

a) ¿Fueron completos?  Sí  No 4.1 ¿Por qué? \_\_\_\_\_

b) ¿Los entregaron a tiempo?  Sí  No 4.2 ¿Por qué? \_\_\_\_\_

#### 5. ¿Conoce la información del apoyo?

Sí  No Pase a la pregunta 8

#### 6. Marque con una X el cuadro que indique la información que conoce del apoyo monetario o en especie.

<input type="checkbox"/> Duración del apoyo	<input type="checkbox"/> Donde canalizar sus quejas o denuncias
<input type="checkbox"/> Fechas de entrega	<input type="checkbox"/> Dependencias estatales que participan con el apoyo
<input type="checkbox"/> Requisitos para ser beneficiario	<input type="checkbox"/> Otro _____

#### 7. ¿Requiere de más información para vigilar mejor la entrega de los apoyos?

No  Sí 7.1 ¿Qué información requiere? \_\_\_\_\_

#### 8. ¿Solicitó información adicional para realizar sus actividades de contraloría social?

Sí 8.1 ¿A quién? \_\_\_\_\_

No 8.2 ¿Por qué? \_\_\_\_\_

**9. ¿Le entregaron la información?**

- Sí  
 No

9.1 ¿Cuándo se la entregaron?

  
Día  
Mes  
Año

9.2 ¿Por qué?

**10. La atención que le dio el empleado de gobierno al entregarle el apoyo monetario o en especie, fue:**

- Buena  
 Regular  
 Mala

10.1 ¿Cómo fue el trato?

10.2 ¿Cómo fue el trato?

**11. ¿El apoyo se ha entregado de acuerdo a las fechas programadas?**

- Sí  
 No

11.1 ¿Por qué?

**12. Mencione el nombre del empleado del gobierno que mejor le ha atendido:**

**13. ¿Qué servicio le proporciona?**

**14. Marque con una X si conoce cuál fue el costo del apoyo que recibió y especifique el monto.**

- \$ \_\_\_\_\_  No sabe

**15. ¿Ha visto alguna irregularidad durante la entrega de los apoyos?**

- No  Sí

15.1 Escriba de que se trata

**16. ¿Detectó que durante la entrega de apoyos se haya utilizado para otros fines distintos a su objetivo?**

- Sí  No

**17. ¿Para qué fin se utilizó?**

- Políticos  
 Lucro  
 Otro. Especifique

17.1 ¿A qué partido correspondía?

17.2 ¿Describalo?

**18. ¿Considera que el programa se da con igualdad entre hombres y mujeres?**

- Sí  
 No

18.1 ¿Por qué?

18.2 ¿Por qué?

**19. ¿Algún empleado del gobierno le ha tratado mal o se ha negado a darle su apoyo monetario o en especie?**

- Sí  No

19.1 Describa como fue el trato

19.2 Mencione el nombre del empleado

19.3 Mencione la ubicación donde se localiza el empleado(Ejemplo: oficina escuela, etc):

**20. ¿Recibió usted quejas o denuncias de parte de los beneficiarios o integrantes del comité?**

Sí  No

20.1 ¿Cuántas recibió? \_\_\_\_\_

20.2 ¿A qué se refirieron?

Aplicación del recurso  Irregularidades en la entrega del apoyo  
 Ejecución del programa  Otro. Especifique \_\_\_\_\_

**21. ¿Realizó investigaciones de las quejas o denuncias que recibió?**

Sí 21.1 ¿De cuántas? \_\_\_\_\_  No 21.2 ¿Por qué?

**22. ¿Qué resultados obtuvo?**

El servidor público incumplió la norma  La queja fue resuelta en la comunidad  
 El quejoso cuenta con pruebas  No constituye una queja  
 El quejoso no tiene pruebas  Otra

**23. ¿A cuántas dio solución el Comité?**

\_\_\_\_\_

**24. ¿Entregó las quejas o denuncias a la autoridad correspondiente?**

Sí 23.1 ¿Cuántas entregó?  
 No 23.2 ¿Por qué no las presentó?

**25. ¿En dónde las presentó?**

Dependencia Federal  Dependencia Municipal  Órgano Interno de la dependencia estatal  
 Dependencia Estatal  Órgano Interno de la dependencia federal  Otro. Especifique

**26. Escriba el nombre del empleado y la dependencia donde trabaja, que le recibió las quejas o denuncias.**

\_\_\_\_\_

**27. ¿Le dieron respuestas a las quejas que presentó?**

Sí  No

**28. ¿Hubo mejoras en el programa?**

Sí 28.1 ¿Cuáles? \_\_\_\_\_  
 No 28.2 ¿Por qué? \_\_\_\_\_

**29. ¿Sabe si algún beneficiario u otra persona presentó una queja o denuncia ante la autoridad competente?**

Sí 29.1 ¿A quién? \_\_\_\_\_  
 No

**30. ¿Se reúne con el responsable del programa o ejecutor?**

Sí 30.1 ¿Cada cuándo? \_\_\_\_\_  
 No 30.2 ¿Por qué? \_\_\_\_\_

**31. ¿Qué temas tratan?**

\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_



**32. ¿Cuál es el motivo de su queja o denuncia del apoyo económico o en especie recibido?**

- Fueron incompletos
- Entregados en mal estado
- Condicionaron la entrega
- No los entregaron
- No hay igualdad entre hombres y mujeres
- La entrega se utilizó para hacer propaganda electoral
- Otro. Especifique \_\_\_\_\_

**33. ¿Tiene pruebas o documentos para apoyar su queja o denuncia?**

- Sí                    33.1 ¿Cuáles? \_\_\_\_\_
- No                    33.2 ¿Por qué? \_\_\_\_\_

**34. ¿El programa cumple con lo comprometido con usted?**

- Sí                    34.1 ¿Por qué? \_\_\_\_\_
- No                    34.2 ¿Por qué? \_\_\_\_\_

**35. En su opinión ¿Qué resultados obtuvo con la aplicación de la contraloría social?**

---



---



---

**36. ¿Informó a su comunidad sobre los resultados de contraloría social que obtuvo?**

- Sí                    36.1 ¿De qué manera? \_\_\_\_\_
- No                    36.2 ¿Por qué? \_\_\_\_\_

**Nota: Espacio para expresar observaciones o comentarios adicionales:**

**Nombre, puesto y firma del representante estatal que recibe esta cédula.**

**Nombre y firma del beneficiario**

\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

**Identificación Oficial:** \_\_\_\_\_

**CURP:** \_\_\_\_\_

## CÉDULA DE VIGILANCIA EN SERVICIOS

### Responsable del llenado: Integrantes del Comité de Contraloría Social

Cada integrante del Comité de Contraloría Social escribirá los datos generales y después de recibir el apoyo, deberá responder a las preguntas, guardarlas y entregarlas a la persona de la instancia normativa/ejecutora cuando se reúna con él, gracias.

#### Datos Generales

Número de registro del comité: \_\_\_\_\_

Fecha en que se recibió el servicio: \_\_\_\_\_

El comité lo integran: Hombres   Mujeres

Estado: \_\_\_\_\_ Es usted  Hombre  Mujer

Municipio: \_\_\_\_\_ Escriba su domicilio y teléfono: \_\_\_\_\_

Localidad: \_\_\_\_\_

#### 1. ¿De qué programa recibe el servicio?

\_\_\_\_\_

#### 2. Marque con una X el cuadro que indique el tipo de servicio que recibió del programa.

Salud  Capacitación  Abasto  
 Educación  Asesoría en proyectos  Otro. Especifique: \_\_\_\_\_

#### 3. ¿Conoce la información del servicio?

Sí  No

#### 4. Marque con una X el cuadro que indique la información que conoce del servicio.

Duración del apoyo  Donde canalizar sus quejas o denuncias  
 Fechas para recibir la atención  Dependencias estatales que participan con el servicio  
 Requisitos para ser beneficiario  Lista de materiales que se le entregará  
 Horarios  Lista de las personas que recibirán el mismo apoyo  
 Otro.

#### 5. ¿Requiere de más información para vigilar mejor los servicios?

No  Sí 5.1 ¿Qué información requiere? \_\_\_\_\_

#### 6. ¿Solicitó información adicional para realizar sus actividades de contraloría social?

Sí 6.1 ¿A quién? \_\_\_\_\_  
 No 6.2 ¿Por qué? \_\_\_\_\_

#### 9. ¿Le entregaron la información?

Sí 9.1 ¿Cuándo se la entregaron?   Día   Mes    Año

No 9.2 ¿Por qué? \_\_\_\_\_

#### 10. La atención que le dio el empleado de gobierno al entregarle el apoyo monetario o en especie, fue:

Buena  
 Regular 10.1 ¿Cómo fue el trato? \_\_\_\_\_  
 Mala 10.2 ¿Cómo fue el trato? \_\_\_\_\_

11. ¿El apoyo se ha entregado de acuerdo a las fechas programadas?

Sí

No

11.1 ¿Por qué? \_\_\_\_\_

12. Mencione el nombre del empleado del gobierno que mejor le ha atendido:

12.1 ¿Qué servicio le proporciona?

13. ¿Conoce el costo del servicio que recibió? Especifique el monto.

\$ \_\_\_\_\_

No sabe

14. ¿Ha visto alguna irregularidad durante el servicio que se proporciona?

No

Sí

14.1 Escriba de que se trata \_\_\_\_\_

15. ¿Detectó que durante la entrega de apoyos se haya utilizado para otros fines distintos a su objetivo?

Sí

No (pase a la pregunta 17).

16. ¿Para qué fin se utilizó?

Políticos

17.1 ¿A qué partido correspondía? \_\_\_\_\_

Lucro

17.2 ¿Describalo? \_\_\_\_\_

Otro. Especifique \_\_\_\_\_

17. ¿Considera que el programa se da con igualdad entre hombres y mujeres?

Sí

17.1 ¿Por qué? \_\_\_\_\_

No

17.2 ¿Por qué? \_\_\_\_\_

18. ¿Algún empleado del gobierno le ha tratado mal o se ha negado a brindarle el servicio?

Sí

No

19.1 Describa como fue el trato \_\_\_\_\_

19.2 Mencione el nombre del empleado \_\_\_\_\_

19.3 Mencione la ubicación donde se localiza el empleado(Ejemplo: oficina escuela, etc): \_\_\_\_\_

19. ¿Recibió usted quejas o denuncias de parte de los beneficiarios o integrantes del comité?

Sí

No

20.1 ¿Cuántas recibió? \_\_\_\_\_

20.2 ¿A qué se refirieron?

Aplicación del recurso

Irregularidades en la entrega del

apoyo

Ejecución del programa

Otro. Especifique \_\_\_\_\_

20. ¿Realizó investigaciones de las quejas o denuncias que recibió?

Sí 20.1 ¿De cuántas? \_\_\_\_\_

No

20.2 ¿Por qué? \_\_\_\_\_

21. ¿Qué resultados obtuvo?

El servidor público incumplió la norma

La queja fue resuelta en la comunidad

El quejoso cuenta con pruebas

No constituye una queja

El quejoso no tiene pruebas

Otra

22. ¿A cuántas dio solución el Comité?

---

23. ¿Entregó los reportes ciudadanos, quejas o denuncias a la autoridad correspondiente?

- Sí      23.1 ¿Cuántas entregó?  
 No      23.2 ¿Por qué no las presentó?

24. ¿En dónde las presentó?

- Dependencia Federal       Dependencia Municipal       Órgano Interno de la dependencia estatal  
 Dependencia Estatal       Órgano Interno de la dependencia federal       Otro. Especifique

25. Escriba el nombre del empleado y la dependencia donde trabaja, que le recibió las quejas o denuncias.

---

26. ¿Le dieron respuestas a las quejas que presentó?

- Sí       No

27. ¿Hubo mejoras en el programa?

- Sí      27.1 ¿Cuáles? \_\_\_\_\_  
 No      27.2 ¿Por qué? \_\_\_\_\_

28. ¿Sabe si algún beneficiario u otra persona presentó un reporte ciudadano, queja o denuncia ante la autoridad con \_\_\_\_\_ente?

- Sí      28.1 ¿A quién? \_\_\_\_\_  
 No

29. ¿Se reúne con el responsable del programa o ejecutor?

- Si      29.1 ¿Cada cuándo? \_\_\_\_\_  
 No      29.2 ¿Por qué? \_\_\_\_\_

30. ¿Qué temas tratan?

---

---

31. ¿Cuál es el motivo del reporte ciudadano, queja o denuncia del servicio recibido?

- Mala atención       No hay igualdad entre hombres y mujeres  
 Fue deficiente la atención       Le condicionaron el servicio  
 Abuso de autoridad       Otro. Especifique \_\_\_\_\_  
 No proporcionaron el servicio

32. ¿Tiene pruebas o documentos para apoyar su reporte ciudadano, queja o denuncia?

- Si      32.1 ¿Cuáles? \_\_\_\_\_  
 No      32.2 ¿Por qué? \_\_\_\_\_

33. ¿El programa cumple con lo comprometido con usted?

- Si      34.1 ¿Por qué? \_\_\_\_\_  
 No      34.2 ¿Por qué? \_\_\_\_\_

34. En su opinión ¿Qué resultados obtuvo con la aplicación de la contraloría social?

---

---

---



35. ¿Informó a su comunidad sobre los resultados de contraloría social que obtuvo?

- Sí                    35.1 ¿De qué manera? \_\_\_\_\_
- No                    35.2 ¿Por qué? \_\_\_\_\_

**Nota: Espacio para expresar observaciones o comentarios adicionales:**

*Nombre, puesto y firma del representante estatal que recibe esta cédula.*

*Nombre y firma del beneficiario*

*Identificación Oficial:* \_\_\_\_\_

*CURP:* \_\_\_\_\_



## INFORME ANUAL

**Responsable del llenado: Integrantes del Comité de Contraloría Social**

### Datos Generales

Fecha: (Día/Mes/Año)

Municipio: \_\_\_\_\_

Localidad: \_\_\_\_\_

Nombre del programa: \_\_\_\_\_

Dependencia que ejecuta el programa: \_\_\_\_\_

Tipo de apoyo que otorga el programa:      Obra       Servicio       Apoyo

Descripción del apoyo (escriba en que consiste la obra, servicio o apoyo, según corresponda)

\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_

Período de ejecución:      **Del**                             **al**                   

Año

### INFORME

1. ¿Recibió toda la información necesaria para realizar las actividades de contraloría social?

SI       NO  *Pase a la pregunta 1.3*

1.1. ¿Qué información recibió?

\_\_\_\_\_

1.2 ¿A través de que medio recibió ésta información?

\_\_\_\_\_

1.3 ¿Solicitó información al representante de la dependencia?

SI  1.3.1 ¿Qué le entregó? \_\_\_\_\_

NO  1.3.2 ¿Por qué? \_\_\_\_\_

2. ¿Realizó el levantamiento de cédulas de vigilancia?

SI  2.1 ¿Cuántas realizó?

NO  2.2 ¿Por qué? \_\_\_\_\_ *Pase a la pregunta 4*

3. ¿Entregó al representante del programa o ejecutor las cédulas de vigilancia?

SI  3.1 ¿Se las recibió? SI  NO  3.2 ¿Por qué? \_\_\_\_\_

NO  3.3 ¿Por qué? \_\_\_\_\_

4. ¿Cuáles fueron los resultados que obtuvo del seguimiento, supervisión y vigilancia de la obra, apoyo o servicio?

---

---

---

---

---

5. ¿Se cumplieron las metas de la obra, apoyo o servicio en los tiempos establecidos?

SI  5.1 ¿Por qué? \_\_\_\_\_

NO  5.2 ¿Por qué? \_\_\_\_\_

6. ¿El desarrollo de la obra, apoyo o servicio se realizó conforme a las reglas de operación?

SI  5.1 ¿Por qué? \_\_\_\_\_

NO  5.2 ¿Por qué? \_\_\_\_\_

7. ¿Le informaron los requisitos para ser beneficiario del programa?

SI  \_\_\_\_\_

NO  7.1 ¿Los solicitó? SI  NO  7.2 ¿Por qué? \_\_\_\_\_

8. ¿Detectó alguna persona que no debería ser beneficiario del programa?

SI  8.1 ¿Lo denunció? SI  NO  8.2 ¿Por qué? \_\_\_\_\_

NO  8.3 ¿Por qué? \_\_\_\_\_

9. ¿Detectó que la obra, apoyo o servicio se utilizó para otros fines distintos a su objetivo?

SI  NO  *Pase a la pregunta 10*

9.1 ¿Para qué fin se utilizó el programa?

Políticos 9.2 ¿A qué partido correspondía? \_\_\_\_\_

Lucro 9.3 Describa \_\_\_\_\_

Otro 9.4 Especifique \_\_\_\_\_

10. ¿El programa operó con igualdad entre hombres y mujeres?

SI  10.1 ¿Por qué? \_\_\_\_\_

NO  10.2 ¿Por qué? \_\_\_\_\_

11. ¿Recibió usted, quejas o denuncias de parte de los beneficiarios o integrantes del comité?

SI  NO  *Pase a la pregunta 18*

11.1 ¿Cuántas recibió?

11.2 ¿Sobre qué eran?

Aplicación del recurso 11.3 ¿Cuántas?

Ejecución del programa 11.4 ¿Cuántas?

Irregularidades en el servicio o apoyo otorgado 11.5 ¿Cuántas?

Otro. Especifique \_\_\_\_\_

12. ¿Realizó investigaciones de las quejas o denuncias que recibió?

SI  NO  12.1 ¿Por qué? \_\_\_\_\_ *Pase a la pregunta 14*

13. ¿Qué resultados obtuvo?

- |   |  |
|---|--|
| <input type="checkbox"/> El servidor público incumplió la norma | <input type="checkbox"/> La queja fue resuelta en la comunidad |
| <input type="checkbox"/> El quejoso cuenta con pruebas          | <input type="checkbox"/> No constituye una queja               |
| <input type="checkbox"/> El quejoso no tiene pruebas            | <input type="checkbox"/> Otra _____                            |

14. ¿Entregó las quejas y/o denuncias a la autoridad correspondiente?

SI  NO  14.1 ¿Por qué no las presento? \_\_\_\_\_  
*Pase a la pregunta 18*

14.2 ¿En dónde las presentó?

- |  |   |
|--|---|
| <input type="checkbox"/> Dependencia federal   | <input type="checkbox"/> Órgano interno de la dependencia estatal |
| <input type="checkbox"/> Dependencia estatal   | <input type="checkbox"/> Órgano interno de la dependencia federal |
| <input type="checkbox"/> Dependencia municipal | <input type="checkbox"/> Otro. Especifique. _____                 |

14.3 Escriba el nombre del empleado que le recibió las quejas y/o denuncias y la dependencia donde trabaja.

\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

15. ¿Le dieron números de registro y/o folios para el seguimiento a las quejas y denuncias que entregó?

SI  NO  *Pase a la pregunta 17*

15.1 ¿Qué números le dieron de registro para el seguimiento de las quejas y denuncias que entrego?

- |                         |                         |                         |                         |                         |
|-------------------------|-------------------------|-------------------------|-------------------------|-------------------------|
| a) <input type="text"/> | b) <input type="text"/> | c) <input type="text"/> | d) <input type="text"/> | e) <input type="text"/> |
| f) <input type="text"/> | g) <input type="text"/> | h) <input type="text"/> | i) <input type="text"/> | j) <input type="text"/> |

16. ¿Le dieron respuesta a las quejas que presentó?

SI  NO  *Pase a la pregunta 18*

16.1 ¿En qué sentido fueron las respuestas?

- Fincamiento de responsabilidades administrativas
- Fincamiento de responsabilidades civiles
- Fincamiento de responsabilidades penales
- Otra. Especifique. \_\_\_\_\_

16.2 ¿Cuántas?

16.3 ¿Cuántas?

16.4 ¿Cuántas?

17. ¿Qué resultados generó la aplicación de la contraloría social?

\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

18. ¿Informó a su comunidad sobre los resultados de contraloría social que obtuvo?

SI

NO

18.1 ¿Cuántas veces se reunió con los beneficiarios para informarles los resultados que obtuvo?

 

Anote en el siguiente espacio los resultados adicionales que considere pertinentes:

\_\_\_\_\_  
Nombre y firma del integrante del Comité de Contraloría Social