



SEP
SECRETARÍA
DE EDUCACIÓN
PÚBLICA



**INSTITUTO
NACIONAL PARA
LA EDUCACIÓN
DE LOS ADULTOS**

Contraloría Social Guía Operativa 2019

**Programa Educación para Adultos
(INEA)**

Índice

Introducción -----	2
1. Objetivo -----	3
2. Marco Legal -----	3
3. Alcance -----	3
4. Glosario -----	3
5. Antecedentes del INEA -----	5
6. Documentos Normativos -----	6
7. Programa Anual de Trabajo de Contraloría Social (PATCS) -----	7
8. Programa Estatal de Trabajo de Contraloría Social (PETCS) -----	7
9. Procedimiento y formatos para la constitución y registro de los Comités de Contraloría Social --	10
10. Actividades de Difusión -----	14
11. Procedimiento para la capacitación de los/as Servidores/as Públicos/as responsables de realizar las actividades de promoción, así como de los Comités de Contraloría Social -----	18
12. Formatos de informes que deberán llenar los Comités de Contraloría Social, así como los procedimientos para su distribución, recopilación y registro en el Sistema Informático de Contraloría Social -----	20
13. Mecanismos para la captación de quejas y denuncias, los medios institucionales para la atención e investigación de aquellas relacionadas con la ejecución y aplicación de los Programas Federales -----	21
14. Procedimiento para la captura de información en el Sistema Informático de Contraloría Social de acuerdo a lo establecido en la Estrategia Marco. -----	25

Anexos

- Anexo 1. Programa Anual de Trabajo de Contraloría Social (PATCS)
- Anexo 2. Programa Estatal de Trabajo de Contraloría Social (PETCS)
- Anexo 3. Ficha de identificación de datos de los funcionarios estatales responsables y operativos de la Contraloría Social 2019
- Anexo 4. Planeación de Reuniones y Capacitaciones
- Anexo 5. Acta de asamblea (Minuta)
- Anexo 6. Constancia firmada de integración del Comité de Contraloría Social
- Anexo 7. Informe del Comité de Contraloría Social
- Anexo 8. Constancia de sustitución de un integrante del Comité de Contraloría Social
- Anexo 9. Lista de Asistencia para la Instancia Normativa
- Anexo 10. Lista de Asistencia para la Instancia Ejecutora
- Anexo 11. Material de difusión (Tríptico)
- Anexo 12. Asesorías Instancia Normativa
- Anexo 13. Seguimiento a los Acuerdos del Acta de Asamblea (Minuta)
- Anexo 14. Reporte de quejas y denuncias

Introducción

El conjunto de acciones de control, vigilancia y evaluación que realizan las personas, de manera organizada o independiente, en un modelo de derechos y compromisos ciudadanos, con el propósito de contribuir a que la gestión gubernamental y el manejo de los recursos públicos se realicen en términos de transparencia, eficacia, legalidad y honradez, así como para exigir la rendición de cuentas a sus gobernantes, es Contraloría Social. En este marco, la Secretaría de la Función Pública (SFP) ha tenido a bien expedir el **Acuerdo por el que se establecen los lineamientos para la Promoción y Operación de la Contraloría Social en los Programas Federales de Desarrollo Social (Lineamientos), así como la Estrategia Marco.**

Los Lineamientos y la Estrategia Marco, es el reconocimiento a la participación ciudadana, a la colaboración de los ciudadanos en la vigilancia de los recursos públicos y la mejora de la gestión gubernamental, sobre todo en los programas de desarrollo social, son las bases para la promoción y operación de la Contraloría Social.

Como se señala en la normativa en materia de Contraloría Social, el Departamento de Planeación, de la Subdirección de Planeación, Programación y Presupuesto, adscrita a la Dirección de Prospectiva y Evaluación del Instituto Nacional para la Educación de los Adultos (INEA), actualiza esta Guía Operativa de Contraloría Social, con la finalidad de que los Institutos Estatales (IEEA) y las Delegaciones cuenten con las líneas para promocionar, operar y dar seguimiento a las actividades de Contraloría Social.

1. Objetivo

Establecer las líneas para la promoción y operación de la Contraloría Social por los Institutos Estatales de Educación para Adultos (IEEA) y Delegaciones del INEA, con la finalidad de que se vigile la correcta aplicación de los recursos públicos y el cumplimiento de las metas, apegados a la normativa vigente.

2. Marco Legal

- Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos.
- Ley General de Desarrollo Social y su Reglamento.
- Ley Federal de Fomento a las Actividades Realizadas por las Organizaciones de la Sociedad Civil.
- Reglas de Operación del Programa Educación para Adultos (INEA) 2019.
- Acuerdo por el que se establecen los lineamientos para la Promoción y Operación de la Contraloría Social en los Programas Federales de Desarrollo Social.
- Estrategia Marco.

3. Alcance

Es de observancia obligatoria para los Institutos Estatales y Delegaciones del INEA.

4. Glosario

Para los efectos de esta Guía Operativa, se entenderá por:

Actividades de operación de Contraloría Social: Aquellas que realizan los/as beneficiarios/as de los programas de desarrollo social a cargo de las dependencias y entidades de la Administración Pública Federal, orientadas al seguimiento, supervisión y vigilancia de dichos programas.

Actividades de promoción de Contraloría Social: Aquellas que realizan los/as servidores/as públicos/as de la Administración Pública Federal, de las entidades federativas para que los/as beneficiarios/as de los programas de desarrollo social lleven a cabo sus actividades de Contraloría Social. Estas actividades consisten en: entrega y difusión de información, otorgamiento de capacitación y asesoría, recopilación de informes, captación y atención a quejas y denuncias, así como seguimiento de los resultados en materia de Contraloría Social.

Apoyos: Aquellos que impliquen un bien material directo en cada beneficiario/a, como pueden ser becas, recursos económicos o en especie.

Contraloría Social (CS): Mecanismo de los/as beneficiarios/as, de manera organizada, para verificar el cumplimiento de las metas y la correcta

aplicación de los recursos públicos asignados a los programas de desarrollo social.

CCS: Comité de Contraloría Social.

Denuncia: Manifestaciones de hechos presuntamente irregulares, presentadas por los/as beneficiarios/as de los programas federales de desarrollo social o un tercero, respecto de la aplicación y ejecución de los programas o donde se encuentren involucrados servidores/as públicos/as en ejercicio de sus funciones, y en su caso en contra de personas que manejen o apliquen recursos públicos federales.

Delegación del INEA: Representaciones del INEA que, de manera desconcentrada, son los ejecutores del Programa y responsables de la operación de los servicios de educación que presta el INEA en las Entidades Federativas que no han participado en el Convenio de Coordinación para la Descentralización de los servicios educativos.

Instancia(s) ejecutora(s): Encargadas del ejercicio de los recursos federales al operar el programa de desarrollo social, y a la que se le otorga la responsabilidad de promoción y operación de la Contraloría Social de dicho Programa en la entidad federativa. En el caso del INEA serán los Institutos Estatales para la Educación de los Adultos y Delegaciones del INEA.

Instancia(s) normativa(s): Unidad administrativa de la dependencia o entidad de la Administración Pública Federal que tiene a su cargo el programa de desarrollo social y es responsable directa de la promoción de la Contraloría Social, en el caso del INEA será Oficinas Centrales.

IEEA: Institutos Estatales de Educación para Adultos.

PATCS: Programa Anual de Trabajo de Contraloría Social elaborado por la Instancia Normativa, en el que se establecen las actividades, los responsables, las metas, la unidad de medida y el calendario de ejecución para promover la Contraloría Social.

PCI: Plaza Comunitaria Institucional.

PETCS: Programa Estatal de Trabajo de Contraloría Social elaborado por la Instancia Ejecutora, en el que se establecen las actividades, los responsables, las metas, la unidad de medida y el calendario de ejecución para promover la Contraloría Social.

Programa: Educación para Adultos (INEA).

Queja: Expresión realizada por los/as beneficiarios/as de los programas federales de desarrollo social, que resienten o dicen resentir una afectación en sus derechos, respecto de la aplicación y ejecución de los programas o donde se encuentren involucrados servidores/as públicos/as en ejercicio de sus funciones, y en su caso en contra de personas que manejen o apliquen recursos públicos federales.

RO: Reglas de Operación.

Servicio: Acciones puntuales como campañas, capacitaciones, eventos culturales, eventos deportivos, entre otros. El beneficio es inmediato.

SFP: Secretaría de la Función Pública.

Sistema Informático de Contraloría Social (SICS): Sistema diseñado y administrado por la SFP con la finalidad de controlar el registro de los CCS y las actividades que realizan, así como aquellas de promoción de Contraloría Social a cargo de la Instancia Normativa, las Delegaciones y en su caso las Instancias Ejecutoras.

UORCS: Unidad de Operación Regional y Contraloría Social de la SFP.

5. Antecedentes del INEA

El INEA ofrece sus servicios a través de sus plazas comunitarias la cual es la:

Unidad operativa reconocida por el INEA ubicada en un lugar establecido o itinerante dentro del territorio nacional, destinada a brindar los servicios educativos del INEA. Además es un espacio de impulso al uso de las tecnologías de la información y de convergencia de círculos de estudio, también brinda apoyo a la formación de figuras institucionales y solidarias.

Tipos de Plazas:

- Institucionales
- Desarrollo
- Móvil
- Colaboración

Derivado de las características operativas del programa Educación para Adultos (INEA), se conformarán Comités de Contraloría Social (CCS), únicamente en las plazas comunitarias institucionales, exceptuando las que se establecen en los CERESOs y CEFERESOs.

Para el caso de las plazas en desarrollo, móviles y de colaboración, no se constituirán Comités de Contraloría Social (CCS), debido a que no existe un lugar fijo donde se pueda realizar Contraloría Social, además existe una continua rotación de beneficiarios/as.

Tipo de beneficio

El Programa Educación para Adultos (INEA) otorga dos tipos de beneficio:

En especie

Tipo	Monto o porcentaje	Periodicidad
------	--------------------	--------------

Educandos inscritos en el programa		
En especie (materiales educativos y de acreditación, impresos electrónicos o en línea, espacios para la atención educativa y acreditación) necesarios para la inscripción, atención, evaluación, acreditación y certificación.	Variable y se ajusta a la demanda del servicio y de cada uno de los niveles educativos	Cada vez que se inicia un módulo de aprendizaje

Tipo de beneficiario

Cabe destacar que de acuerdo a la Estrategia Marco¹, el programa posee un tipo de interacción donde las y los beneficiarios tienen contacto presencial con la instancia ejecutora y entre sí.

Mecanismos de participación ciudadana

Las actividades de Contraloría Social se realizarán por los beneficiarios del programa (educandos/as²), lo cuales asisten a las plazas comunitarias institucionales de los Institutos Estatales y Delegaciones del INEA.

Plazos para constituir comités

Se constituirán Comités de Contraloría Social en las plazas comunitarias institucionales y de acuerdo a las metas del PETCS, durante el primer semestre del año, si existen excepciones (cierre de plaza) se deberá de realizar la justificación correspondiente, por la cual no se hayan constituido los comités.

Para llevar a cabo la constitución de los Comités de Contraloría Social, la Instancia Ejecutora organizará una reunión al inicio de la ejecución del programa.

La vigencia de cada Comité de Contraloría Social podrá ser igual o menor al ejercicio fiscal.

Instancias Ejecutoras

Las actividades de Contraloría Social se llevarán a cabo con las siguientes instancias ejecutoras:

- 26 Institutos Estatales y
- 6 Delegaciones del INEA

6. Documentos Normativos

¹ Emitida por la Secretaría de la Función Pública 2017

² **Educando/a(s)**.- Niñas, niños (de 10 a 14 años de edad que no tengan concluida la primaria y que por situación de extra edad no son atendidos en el sistema escolarizado), adolescentes, o personas adultas que reciben algún servicio educativo del INEA, de los IEEA o de las Delegaciones del INEA. Reglas de Operación del INEA 2019.

La presente Guía Operativa, así como el Esquema de Contraloría Social y el Programa Anual de Trabajo, correspondientes al presente ejercicio fiscal, son los documentos que normarán y apoyarán a las Instancias Ejecutoras para el desarrollo de las actividades de promoción y operación de la Contraloría Social del Programa Educación para Adultos (INEA), a fin de garantizar su cumplimiento.

Conforme se señala en los Lineamientos de Contraloría Social³, previamente a la aplicación de los documentos normativos, la Instancia Normativa debe remitirlos a la Unidad de Operación Regional y Contraloría Social de la Secretaría de la Función Pública, a efecto de que ésta verifique que dichos documentos reúnan los requisitos establecidos en los Lineamientos. Una vez validados dichos documentos, la Instancia Normativa capturará el PATCS en el SICS.

Para que las Instancias Ejecutoras cuenten con estos documentos, la Instancia Normativa se los hará llegar a través de sus cuentas de correo electrónico (responsable y enlace de Contraloría Social), previamente confirmadas, además de que estarán disponibles para su consulta y descarga libre en la página de internet de la Instancia Normativa, a través de la liga <https://www.gob.mx/inea/documentos/contraloria-social-58825>. Como usuarios del SICS, también podrán acceder a los documentos normativos con las claves de acceso otorgadas para el ingreso al sistema.

7. Programa Anual de Trabajo de Contraloría Social (PATCS)

La Instancia Normativa será la responsable de elaborar el **Programa Anual de Trabajo de Contraloría Social (PATCS) (Anexo 1)** conforme a los Lineamientos y a la Estrategia Marco, el cual contendrá por lo menos:

- I. Actividades de planeación, promoción y seguimiento de Contraloría Social.
- II. Responsables de cada una de las actividades.
- III. Unidad de medida y metas de cada actividad, y
- IV. Calendarización para la ejecución de las actividades.

8. Programa Estatal de Trabajo de Contraloría Social (PETCS)

Cada IEEA o Delegación del INEA, deberá elaborar el **Programa Estatal de Trabajo de Contraloría Social (PETCS) (Anexo 2)**, el cual deberá incluir como mínimo las acciones de:

- Planeación.
- Promoción.
- Seguimiento.

³ Lineamiento Noveno, 3er párrafo, del Acuerdo por el que se establecen los lineamientos para la Promoción y Operación de la Contraloría Social en los Programas Federales de Desarrollo Social.

Las actividades podrán programarse, a elección de la Instancia Ejecutora, en forma semanal o mensual. Cada actividad descrita considerará lo siguiente:

- Responsable de la ejecución.
- Unidad de medida.
- Meta.
- Calendarización para la ejecución de las actividades.

Una vez concluido el PETCS, la Instancia Ejecutora lo enviará a la Instancia Normativa por correo electrónico en un archivo de Excel para su revisión.

El plazo para que la Instancia Ejecutora remita el PETCS a la Instancia Normativa para su revisión, será hasta 10 días hábiles después de haber sido validado y cargado en el SICS el PATCS de la Instancia Normativa, hecho del cual se les informará vía correo electrónico, a fin de que las Instancias Ejecutoras tengan conocimiento del inicio del plazo.

La Instancia Normativa realizará una revisión del PETCS de la Instancia Ejecutora y, en su caso, hará recomendaciones y sugerencias de mejora, que remitirá para su modificación y adecuación, según corresponda; dicha revisión por la Instancia Normativa, se podrá extender hasta por 7 días hábiles posteriores a la recepción del PETCS de la Instancia Ejecutora. A su vez, al recibir las recomendaciones y sugerencias, la Instancia Ejecutora tendrá 3 días hábiles más para atenderlas y remitirlas a la Instancia Normativa para su validación vía correo electrónico.

Cuando el PETCS cumpla con lo estipulado en esta Guía Operativa y sea validado por la Instancia Normativa, la Instancia Ejecutora deberá subir el documento al SICS capturando las 8 actividades de seguimiento adjuntas a dicho módulo. Es importante mencionar que el procedimiento para subir la información al SICS está descrito en el Manual de Usuario (Ejecutoras), el cual se puede descargar directamente del Sistema.

La fecha límite para la cargar del PETCS en el SICS, será hasta el 1 de julio de 2019.

La Instancia Normativa informará a las Instancias Ejecutoras del apoyo y/o acompañamiento que tendrán del OEC⁴ en las actividades que se determinen (difusión, capacitación, recopilación de informes y captación y atención de quejas y denuncias). Asimismo se realizará un Plan de Trabajo en conjunto entre la Instancia Ejecutora y el OEC, el cual deberá ser enviado a la Instancia Normativa una vez convenido.

Planeación

Dentro de este apartado, deberán contener como mínimo las siguientes actividades:

⁴ Con base en los acuerdos de coordinación correspondientes

1. Designar o ratificar al Responsable Estatal de las actividades de Contraloría Social e informar a la Instancia Normativa, mediante oficio de nombramiento y **Ficha de identificación de datos de los funcionarios estatales responsables y operativos de la Contraloría Social (Anexo 3)**.
2. Elaborar y remitir el **PETCS (Anexo 2)** a la Instancia Normativa (por lo menos 10 días hábiles antes del 1 de julio de 2019).
3. Realizar la **Planeación de reuniones y capacitaciones (Anexo 4)** para la constitución, capacitación del CCS, así como para evaluar los servicios de las PCI mediante los **Informes de los Comités de Contraloría Social (Anexo 7)**.
4. Diseñar el material de difusión de acuerdo al apartado de Actividades de Difusión de la Guía Operativa.
5. Elaborar el material de capacitación de Contraloría Social.

Promoción

Una vez que se llevaron a cabo las actividades de planeación de la CS, para su promoción, se realizarán las siguientes acciones como mínimo:

1. Organizar la constitución de CCS, en las PCI correspondientes.
2. Capacitar a los CCS.
3. Las Instancias Ejecutoras darán a conocer el contenido del material de difusión diseñado por la Instancia Normativa.
4. Capacitar a los CCS con el **Material de difusión** de Contraloría Social (**Anexo 11**).
5. Distribuir los materiales de difusión y capacitación de la Contraloría Social elaborados, a los/as beneficiarios/as e integrantes del CCS en las PCI correspondientes.
6. Asesorar a los CCS (actividades de CS y en la elaboración de informe).
7. Proporcionar asesoría para la elaboración del escrito libre.
8. Realizar un Plan de Trabajo en conjunto con el apoyo del Órgano Estatal de Control (OEC) de Contraloría Social.
9. Enviar el Plan de Trabajo realizado con el apoyo del OEC a la Instancia Normativa.

Seguimiento

Para las actividades de seguimiento a la CS se realizarán las siguientes acciones como mínimo:

1. Capturar en el SICS el PETCS, así como las ocho actividades de seguimiento del módulo.
2. Capturar en el SICS la distribución de los materiales de difusión realizada por la Instancia Ejecutora.
3. Capturar en el SICS la distribución de los materiales de capacitación realizada por la Instancia Ejecutora.
4. Distribuir material de difusión elaborado por la Instancia Normativa, registrado en el SICS.
5. Distribuir material de capacitación elaborado por la Instancia Normativa, registrado en el SICS.
6. Registrar la información de las PCI.

7. Capturar la información de los documentos de la constitución de los CCS y subir los mismos al SICS.
8. Entregar la Constancia de Registro del CCS que genera el SICS al comité hasta el 31 de julio del presente ejercicio fiscal.
9. Capturar la información de las **Actas de asamblea (minuta) (Anexo 5)** de las reuniones con los/as beneficiarios/as e integrantes de CCS y subir el acta al SICS.
10. Dar el seguimiento y cumplimiento (el último en la medida de sus atribuciones) a los acuerdos establecidos en el acta de asamblea con el formato **Seguimiento a los acuerdos del Acta de Asamblea (Minuta) (Anexo 13)** y deberá remitirlo a la Instancia Normativa, de acuerdo a la periodicidad que se indique en su PETCS.
11. Captar y dar atención a las quejas y denuncias, que se registrarán en el formato de **Quejas y denuncias (Anexo 14)** y remitir a la Instancia Normativa, de acuerdo a la periodicidad que se indique en su PETCS.
12. Capturar en el SICS las respuestas del **Informe del Comité de Contraloría Social (Anexo 7)**, realizadas por los integrantes de cada CCS.
13. Capturar en el SICS las **listas de asistencia** a las capacitaciones **(Anexo 10)**.

9. Procedimiento y formatos para la constitución y registro de los Comités de Contraloría Social

La Instancia Ejecutora deberá integrar en el ejercicio fiscal correspondiente los CCS en la plaza comunitaria institucional, con la finalidad de llevar a cabo la vigilancia de los servicios que proporcionan, por lo cual pondrá atención especial a lo siguiente:

1. Se deberán considerar las características de los beneficiarios que integrarán los CCS y realizarán las actividades de operación de la Contraloría Social, procurando que, **preferentemente**:
 - Sean mayores de 18 años
 - Sepan leer y escribir
2. Los/as beneficiarios/as del programa acordarán la constitución del CCS y elegirán por mayoría de votos a sus integrantes.
3. El CCS tenga conocimiento del Programa que representa "Educación para Adultos (INEA)".
4. El número de integrantes del CCS sea de 2 a 6 beneficiarios/as.
5. El CCS se integre equitativamente por mujeres y hombres, a fin de promover la igualdad de género.
6. Se verifique que los integrantes del CCS tengan la calidad de beneficiarios/as, conforme al padrón correspondiente. En el caso de que alguno de los integrantes del CCS no tenga el carácter de beneficiario/a, la Instancia Ejecutora deberá informarlo inmediatamente al propio CCS, a efecto de que éste realice las

aclaraciones conducentes o se elija al nuevo integrante y se deberá de formular una nueva solicitud de registro.

La evidencia de la constitución de los CCS será a través de la **Constancia firmada de integración del comité de Contraloría Social (Anexo 6)**, la cual será diseñada por la Instancia Normativa y se deberá establecer que "la elección de los integrantes de los CCS se realizó por mayoría de votos de los/as beneficiarios/as asistentes a la asamblea", lo cual deberá hacerse constar obligatoriamente en el **Escrito libre del Comité de Contraloría Social**, ubicado en la parte final del **Anexo 6**, en el que se deberá estipular que los integrantes del CCS lo asumen como el escrito libre para solicitar su registro y deberá contener los requerimientos establecidos, los cuales son:

- Nombre del programa federal.
- Nombre del CCS.
- Plaza Comunitaria.
- Fecha de constitución del CCS.
- Representación y domicilio legal del CCS.
- Ejercicio fiscal.
- Mecanismos e instrumentos que el CCS utilizará para el ejercicio de sus funciones.
- Se deberá indicar que en "la elección de los integrantes de los CCS se promovió la integración de manera equitativa entre hombres y mujeres".
- Nombre, firma o huella de los beneficiarios que serán integrantes del CCS.
- Documento que acredite la calidad de beneficiario (Credencial como beneficiario del INEA).

Además, es importante prestar atención a que la **Constancia firmada de integración del comité de Contraloría Social (Anexo 6)**, deberá estar debidamente requisitada, en la que se deberán indicar de manera correcta los datos generales de dónde se realiza la constitución del CCS, todas las funciones del CCS (12 actividades de Contraloría Social + 1) y los datos completos de los integrantes del CCS (nombre, dirección, edad, sexo, cargo y firma o huella). En el apartado de "Cierre" de la constancia, los únicos que deberán firmar serán servidores públicos⁵ e integrantes del CCS.

La Instancia Ejecutora deberá registrar la información de la **Constancia firmada de integración del comité de Contraloría Social (Anexo 6)** (incluido el escrito libre) en el SICS, a partir de la aprobación de los documentos normativos por la SFP, en un plazo que no deberá rebasar **15 días hábiles posteriores a la fecha de la constitución del CCS**. Una vez capturado en el SICS, se deberá generar la constancia de registro, la cual deberá contener la fecha, cargo, nombre y firma del servidor público que haya constituido el CCS y entregarse a cada CCS, hasta el 31 de julio del ejercicio fiscal correspondiente, mientras que la Instancia Ejecutora deberá quedarse con una copia de la **Constancia de Registro** firmada y con acuse de entrega, por

⁵ Técnicos/as docentes, coordinadores/as de zona, jefes/as de planeación.

parte de algún integrante del CCS, y el servidor público que haya constituido el CCS.

Las actividades de Contraloría Social que desarrollarán los CCS⁶ y que se seleccionan al momento de generar la constancia de registro del CCS en el SICS, **deberán ser todas** las enunciadas en la **Constancia firmada de integración del comité de Contraloría Social (Anexo 6)** (12 actividades de Contraloría Social + 1).

Cabe señalar que un integrante del CCS podrá perder su calidad de integrante cuando se presenten las siguientes causas:

- I. Muerte del integrante;
- II. Separación voluntaria, mediante escrito dirigido a los miembros del CCS;
- III. Acuerdo del CCS tomado por mayoría de votos;
- IV. Acuerdo de la mayoría de los/as beneficiarios/as, jóvenes y adultos incorporados a la Plaza Comunitaria que forma parte del sistema educativo del INEA y
- V. Pérdida del carácter de beneficiario/a.

En los casos señalados, el CCS designará entre los/as beneficiarios/as del programa al integrante sustituto y lo hará del conocimiento por escrito a la Instancia Ejecutora, a través de la **Constancia de sustitución de un integrante del Comité de Contraloría Social (Anexo 8)**. La Instancia Ejecutora deberá verificar su calidad de beneficiario/a y, de ser procedente, lo registrará como miembro del CCS, debiendo capturar los cambios respectivos en el SICS y expedir la nueva **Constancia de Registro**, con la actualización correspondiente.

La Instancia Ejecutora enviará por correo electrónico a la Instancia Normativa la **Planeación de reuniones y capacitaciones (Anexo 4)**, del ejercicio fiscal presente, donde deberá incluir como mínimo lo siguiente: nombre de la PCI, coordinación de zona, responsable de la Contraloría Social, nombre del coordinador de zona, dirección de la coordinación de zona, calendarización de reuniones y capacitaciones.

Además de las reuniones para la constitución de CCS, la Instancia Ejecutora deberá contemplar en su **Planeación de reuniones y capacitaciones (Anexo 4)**, dos reuniones más, como mínimo, con los miembros del CCS, a fin de promover actividades de Contraloría Social y para que se asesore al CCS en la elaboración del **Informe del Comité de Contraloría Social (Anexo 7)**.

Cuando se lleven a cabo las reuniones y/o capacitaciones de los CCS, la Instancia Ejecutora deberá elaborar el **Acta de asamblea (minuta) (Anexo 5)** y capturar en el SICS la información contenida en la misma, y tendrá como límite para capturarlo hasta **20 días hábiles posteriores al desarrollo de la reunión y/o capacitación**.

Adicionalmente, la Instancia Ejecutora deberá dar seguimiento a los acuerdos del **Acta de asamblea (minuta) (Anexo 5)**, tomados en las reuniones

⁶ Las actividades de Contraloría Social que llevan a cabo los Comités de Contraloría Social, se desarrollan de forma voluntaria y honorífica.

de beneficiarios que se lleven a cabo, a través del formato de **Seguimiento a los acuerdos del Acta de Asamblea (Minuta) (Anexo 13)**, y deberá remitirlo a la Instancia Normativa, de acuerdo a la periodicidad que se indique en su PETCS.

Actividades del CCS

Los CCS podrán llevar a cabo las actividades señaladas en los **Lineamientos**, a fin de operar la Contraloría Social:

- I. Solicitar a la Instancia Ejecutora la información pública relacionada con la operación del programa.
- II. Vigilar que:
 - Se difunda información suficiente, veraz y oportuna sobre la operación del Programa.
 - Los/as beneficiarios/as cumplan con los requisitos para tener ese carácter.
 - Se cumpla con los períodos de ejecución de la entrega de los apoyos y/o servicios.
 - El programa no se utilice con fines políticos, electorales, de lucro u otros distintos al objeto del programa.
 - El programa no sea aplicado afectando la igualdad entre mujeres y hombres.
 - El ejercicio de los recursos públicos para los apoyos y/o servicios sea oportuno transparente y con apego a lo establecido en las reglas de operación.
 - Exista documentación comprobatoria del ejercicio de los recursos públicos y de la entrega de apoyos y/o servicios.
 - Las autoridades competentes den atención a las quejas y denuncias relacionadas con el programa.
- III. Registrar en los **Informes de los Comités de Contraloría Social (Anexo 7)**, los resultados de las actividades de Contraloría Social realizadas, así como dar seguimiento a los mismos.
- IV. Recibir las quejas y denuncias sobre la aplicación y ejecución del Programa Educación para Adultos (INEA), recabar la información de las mismas y, en su caso, presentarlos junto con la información recopilada a la Instancia Ejecutora del programa, a efecto de que se tomen las medidas a que haya lugar.
- V. Recibir las quejas y denuncias que puedan dar lugar al fincamiento de responsabilidades administrativas, civiles o penales relacionadas con el programa, así como turnarlas a las autoridades competentes para su atención.

Procedimiento de constitución y registro del CCS.

No.	Actividad	Responsable	Documento
1	Convocar a una reunión a los/as beneficiarios/as, jóvenes y adultos incorporados al sistema educativo del INEA, para la difusión de la Contraloría Social.	Instancia Ejecutora	Acta de asamblea/minuta (Anexo 5)

2	Promover que el CCS se integre igualitariamente por mujeres y hombres.	Instancia Ejecutora	Constancia Firmada y escrito libre (Anexo 6)
3	Verificar conforme al padrón correspondiente que los integrantes del CCS tengan la calidad de beneficiarios/as.	Instancia Ejecutora	Padrón
4	Convocar a una reunión a los/as beneficiarios/as, jóvenes y adultos incorporados al sistema educativo del INEA, para la constitución de los CCS.	Instancia Ejecutora	Acta de asamblea/minuta (Anexo 5)
5	Convocar a la reunión, si así lo consideran necesario, al Órgano Estatal de Control de cada IEEA y al Órgano Interno de Control de la Delegación, para que asista a la constitución de los CCS.	Instancia Ejecutora	Documento que se determine
6	Constituir CCS, uno en cada PCI correspondiente	Instancia Ejecutora	Constancia Firmada (Anexo 6)
7	Proporcionar a los CCS la información sobre la operación del Programa, así como la relacionada con el ejercicio de sus actividades.	Instancia Ejecutora	Tríptico Anexo 11
8	Subir la documentación de la constitución de los CCS al SICS.	Instancia Ejecutora	Constancia Firmada (Anexo 6) Acta de asamblea /minuta (Anexo 5)
9	Generar Constancia de Registro del CCS, la cual deberá entregarse a cada CCS.	Instancia Ejecutora	Constancia de Registro del Comité
10	Informar al CCS sobre las condiciones de integrante del CCS, así como asesorar acerca del llenado de la constancia de sustitución de un integrante del CCS.	Instancia Ejecutora	Constancia de sustitución de un integrante del CCS (Anexo 8)
11	Solicitar capacitación y/o asesoría acerca del llenado de los informes, constancia firmada, escrito libre, o en su caso, acerca de las actividades de los CCS.	CCS	N/A
12	Establecer la planeación de las reuniones.	Instancia Ejecutora	Planeación de reuniones (Anexo 4)

10. Actividades de Difusión

La Instancia Normativa diseñará el **Material de difusión (Anexo 11, Tríptico)**, mismo que será uno de los medios por los cuales se difundirá la información a los beneficiarios, relacionada con el Programa y los procedimientos para realizar las actividades de operación de Contraloría Social, y se podrá consultar en la liga: <https://www.gob.mx/inea/documentos/contraloria-social-58825>, además de que se registrará y estará disponible en el SICS y se remitirá a las cuentas de correo de los responsables y enlaces de Contraloría Social de las Instancias Ejecutoras.

Los Institutos Estatales y Delegaciones del INEA, serán los responsables de distribuir el material de difusión (tríptico y/o cartel), diseñado por la Instancia Normativa; además de que podrán registrar en el SICS, diseñar y distribuir su propio material de difusión (trípticos, cuadernillos, carteles, videos u otros), cumpliendo con los requerimientos mínimos de información que debe contener el material de difusión del numeral Décimo Tercero de los **Lineamientos**.

Procedimiento para la distribución del Material de Difusión de las características del Programa y las actividades de Contraloría Social

No.	Actividad	Responsable	Documento
1	Diseñar y/o elaborar material de difusión.	Instancia Ejecutora/Instancia Normativa	El que aplique
2	Capturar el material de difusión en el SICS.	Instancia Ejecutora/Instancia Normativa	El que aplique
3	Distribuir el material de difusión registrado en el SICS a las Instancias Ejecutoras.	Instancia Normativa	El que aplique
4	Distribuir el material de difusión a los/as beneficiarios/as e integrantes de los CCS.	Instancia Ejecutora	El que aplique

A continuación se señala la información que contempla el **Material de difusión (Anexo 11, Tríptico)**, de acuerdo al Décimo Tercero lineamiento del Acuerdo.

Población a la que va dirigida el programa

La población objetivo está conformada por personas que vivan en los Estados Unidos Mexicanos, la población mexicana que radique en el extranjero y que se encuentren en situación de vulnerabilidad y rezago educativo que cumplan con alguna de las siguientes características:

- Tener 15 años o más, no saber leer o escribir, que no haya iniciado o concluido la educación primaria o la educación secundaria.
- Tener 15 años o más y aun cuando se tenga el conocimiento requerido para acreditar la primaria o secundaria no se pueda demostrar con documentos oficiales.
- Tener entre 10 Y 14 años de edad y no contar con la posibilidad de recibir o continuar su educación en el sistema regular debido a su situación de extra edad, geográfica, migratoria legal o que, al estar en una condición de vulnerabilidad por carácter socioeconómico, físico, de identidad cultural, origen étnico o nacional se requiera la oportunidad para ejercer el derecho a recibir la educación primaria.

Requisitos para la entrega de apoyo y/o servicio

Los documentos generales que deberán ser presentados:

- Formato de registro de la persona beneficiaria, debidamente requisitado.
- Fotografía digital.
- Las/os niñas/os y jóvenes de 10 a 14 años no deberán estar siendo atendidas/os en la educación primaria escolarizada al momento en que realizan la incorporación, los padres o tutores deberán firmar el formato de registro del Beneficiario para poder ser inscritos.
- Los repatriados y las personas que estén en situación de rezago educativo que se encuentren en territorio nacional deberán de contar con su registro en RENAPO.
- La población que busca acreditar sus saberes adquiridos mediante el PEC de educación primaria o educación secundaria deberán presentar adicionalmente: antecedentes del sistema escolarizado o del INEA, certificado de educación primaria expedido por la SEP o INEA o alguna autoridad educativa local, las personas repatriadas podrán firmar bajo protesta de decir verdad que cuentan con certificado de primaria, presentar constancias de los cursos de capacitación que hayan recibido, o bien, documento que acredite la antigüedad en algún programa social (opcional)

Si la persona interesada manifiesta que no tiene los documentos de identidad y/o de antecedentes escolares, podrá recibir los servicios educativos únicamente requisitando el Registro del Beneficiario/a (ver anexo 1 de las RO 2019), sin embargo, para poder obtener: certificado de estudios, certificación de estudios; o el apoyo económico de conformidad con lo establecido en las RO, deberá de contar con la CURP o en el caso de secundaria, el certificado de primaria.

Derechos :

- Recibir los servicios educativos gratuitos.
- Reconocimiento de saberes.
- Solicitar una credencial (entrega en 30 días hábiles)
- Recibir ejemplares (Módulos).
- Recibir evaluaciones y resultados.
- Obtener historial académico.
- Obtener informe de contenidos a reforzar.
- Recibir certificado o certificación.
- Recibir una constancia de alfabetización.
- Acceder al portal del INEA (www.inea.gob.mx).
- Acceder a los servicios y espacios que ofrecen las plazas comunitarias.
- Recibir una cuenta de correo electrónico institucional.

Obligaciones:

- Cumplir con los requisitos para la incorporación, reincorporación, acreditación y certificación.
- Observar la normatividad.
- Mantener una conducta apegada a los valores de respeto a los derechos humanos, tolerancia e igualdad de género.
- Conservar los espacios y no dañar el mobiliario y equipo donde se ofrece el servicio educativo.
- Estudiar y realizar las actividades educativas.
- Asistir puntualmente a las sedes de aplicación a presentar sus exámenes.
- Tratar con respeto al personal del INEA, los IEEA o Delegaciones del INEA, o figuras solidarias que le proporcione algún servicio educativo.

Representaciones

Instancia Normativa: Instituto Nacional para la Educación de los Adultos (INEA), Oficinas Centrales, ubicado en: Francisco Márquez 160, Col. Condesa, Alcaldía Cuauhtémoc, CDMX, C.P. 06140, Tels. (0155) 52-41-27-00, 52-41-28-00, 52-41-29-00, ext. 22450 y 22546.

Órgano Interno de Control (OIC): Instituto Nacional para la Educación de los Adultos (INEA), Oficinas Centrales, ubicado en: Francisco Márquez 160, Col. Condesa, Alcaldía Cuauhtémoc, CDMX, C.P. 06140, Tels. (0155) 52-41-27-00, 52-41-28-00, ext. 22655 o al Tel. (0155) 52-41-28-43.

Instancia Ejecutora: (Agregar los datos: Nombre, Dirección y Teléfono de cada Instituto y Delegación).

Órgano Estatal de Control (OEC): (Agregar los datos: Nombre, Dirección y Teléfono del OEC que le corresponda a cada Instituto y Delegación).

Apoyos (tipo y monto)

Tipo	Monto o porcentaje	Periodicidad
<p>Educandos inscritos en el programa</p> <p>En especie (materiales educativos y de acreditación, impresos electrónicos o en línea, espacios para la atención educativa y acreditación) necesarios para la inscripción, atención, evaluación, acreditación y certificación.</p>	<p>Variable y se ajusta a la demanda del servicio y de cada uno de los niveles educativos</p>	<p>Cada vez que se inicia un módulo de aprendizaje</p>

Periodo de ejecución del programa

Se ejecutará en el ejercicio fiscal 2019.

Procedimiento para realizar las actividades de Contraloría Social

- Capacitar a los (as) beneficiarios/as.
- Constituir Comités de Contraloría Social (CCS).
- Capacitar y asesorar a integrantes de CCS.
- Realizar las funciones de Contraloría Social (CS).
- Establecer el mecanismo para la solicitud de información y estrategia de vigilancia.
- Captación de quejas y denuncias.
- Evaluar actividades de CCS mediante los Informes de los CCS.
- Capturar constitución de CCS, reuniones, capacitaciones, material, apoyos e informes de los CCS al SICS.
- Informar de los Resultados de CCS a las personas beneficiarias del Programa.

Constitución de CCS

Se integrarán de manera equitativa entre hombres y mujeres.

Quejas y denuncias

- Mediante buzones instalados en las PCI
- Mediante correo electrónico al correo quejas@inea.gob.mx
- <https://www.facebook.com/ineaNacional>.
- [http://www.inea.gob.mx/quejas sistema 2010/for quejas.php](http://www.inea.gob.mx/quejas_sistema_2010/for_quejas.php)
- Tel: (0155) 52412700, 52412800, 52412900 ext.22546, 22450
- De manera presencial con los integrantes del CCS.

11.Procedimiento para la capacitación de los/as Servidores/as Públicos/as responsables de realizar las actividades de promoción, así como de los Comités de Contraloría Social

La Instancia Normativa proporcionará capacitación y asesoría a las Instancias Ejecutoras a través de la modalidad presencial, virtual, etc., para que a su vez, ellos capaciten a los integrantes de los CCS y éstos cuenten con los conocimientos y herramientas necesarias que les permitan realizar las actividades de Contraloría Social.

La Instancia Ejecutora definirá el responsable de la implementación de la promoción de Contraloría Social, se sugiere que sea el encargado del área de Planeación o Plazas comunitarias.

La capacitación deberá de ser en los siguientes módulos:

- Inducción (Objetivos y beneficios, estructura organizativa, normatividad aplicable, estructura de documentos normativos).

- Promoción (Difusión, constitución de CCS, capacitación y asesoría, captación de informes, quejas y denuncias).
- Operación (Constitución de CCS, solicitud de información y estrategia de vigilancia, recepción, presentación y seguimiento a quejas y denuncias, reuniones e informes a beneficiarios/as).
- Seguimiento (Sistema Informático de Contraloría Social, usuarios, módulos, criterios de captura, resultados).

En relación a la **asesoría**, la Instancia Normativa podrá realizar dicha actividad vía telefónica, por medio de correo electrónico y/o aplicaciones de mensajería instantánea, a las Instancias Ejecutoras, acerca de la captura en el SICS o de las dudas que se tenga en relación a Contraloría Social.

A fin de contar con información sobre las asesorías que proporciona esta Instancia Normativa, el personal que participa en la tarea de asesoramiento, deberá registrar cada solicitud al respecto de las Instancias Ejecutoras en el formato denominado **Asesorías Instancia Normativa (Anexo 12)**. Asimismo al final del ejercicio fiscal, se realizará un breve análisis sobre las características de las asesorías que se hayan efectuado, de acuerdo a la información del Anexo 12.

Las Instancias Ejecutoras deberán proporcionar capacitación de manera presencial y asesoría a los/as integrantes de los CCS de acuerdo a los módulos que se mencionan con antelación, para que éstos puedan realizar las actividades de Contraloría Social. En relación a la asesoría, ésta se realizará de acuerdo a las solicitudes de los CCS.

Las **listas de asistencia (Anexo 9 y 10)** de las capacitaciones y las **asesorías (Anexo 12)** por parte de la Instancia Ejecutora y de la Instancia Normativa, deberán capturarlas en el SICS, en un plazo no mayor a **20 días hábiles** posteriores a su ejecución

La Instancia Ejecutora capacitará a **los/as beneficiarios/as** en relación a:

- Que identifiquen qué es la Contraloría Social.
- La importancia de participar en los CCS.

En las reuniones que se establezcan con los/as beneficiarios/as se realizarán con la finalidad de que expresen sus necesidades, opiniones, quejas, denuncias y peticiones relacionadas con el programa.

La Instancia Ejecutora diseñará la capacitación que se les proporcionará a los integrantes del CCS en relación a:

- Que cuenten con los conocimientos para llevar a cabo las actividades de CS.
- Que conozcan las Actividades de Difusión (**Tríptico, Anexo 11**) que elabore cada Instancia Ejecutora.
- Que conozcan la **Planeación de las reuniones y capacitaciones (Anexo 4)**.

- Que conozcan quiénes son los responsables de Contraloría Social de la Instancia Ejecutora.
- Que conozcan sus funciones de vigilancia en las PCI para su registro en el SICS.
- Que conozcan el llenado del **Acta de asamblea (minuta) (Anexo 5)**.
- Que se les proporcione la información para realizar el escrito libre.
- Que conozcan el llenado del **Informe del Comité de Contraloría Social (Anexo 7)**.
- Que conozcan el procedimiento para la atención de quejas y denuncias.
- Que conozcan la estrategia para la comunicación entre los integrantes del CCS, beneficiarios/as e Instancia Ejecutora.

Para capacitar a los/as beneficiarios/as e integrantes de los CCS, además se sugiere:

- Concientizar a los/as beneficiarios/as e integrantes de los CCS que **la Contraloría Social "es un mecanismo de vigilancia y rendición de cuentas, acerca de los servicios que ofrecen las PCI"**.
- Constituir un CCS por cada PCI correspondientemente.
- Programar la capacitación para los integrantes que sustituyan a las personas que se den de baja o que concluyan su educación básica en el INEA.
- Utilizar un lenguaje claro y sencillo al describir las actividades de Contraloría Social, que deberá realizar cada CCS.
- Propiciar que la promoción de CS sea permanente en cada PCI correspondientemente.

Procedimiento de capacitación a las instancias Ejecutoras y CCS

No	Actividad	Responsable	Documento
1	Proporcionar capacitación en temas de Contraloría Social y el SICS a las Instancias Ejecutoras a través de la modalidad presencial, virtual, etc.	Instancia Normativa	Lista de asistencia (Anexo 9)
2	Proporcionar asesoría vía correo, telefónica o mensajería instantánea a las Instancias Ejecutoras.	Instancia Normativa	Asesorías Instancia Normativa Anexo 12
3	La Instancia Ejecutora diseñará la capacitación que se les proporcionará a los integrantes del CCS.	Instancia Ejecutora	N/A
4	Capacitar a los/as beneficiarios/as en el tema de Contraloría Social.	Instancia Ejecutora	Lista de asistencia (Anexo 10)
5	Capacitar a los integrantes del CCS en el tema de Contraloría Social y llenado de formatos.	Instancia Ejecutora	Lista de asistencia (Anexo 10)

12. Formatos de informes que deberán llenar los Comités de Contraloría Social, así como los procedimientos para su distribución, recopilación y registro en el

Sistema Informático de Contraloría Social

El **Informe del Comité de Contraloría Social (Anexo 7)** es el documento que los integrantes del CCS suscriben de acuerdo a las actividades de Contraloría Social que se hayan realizado.

Una vez que la Instancia Ejecutora defina qué servidor público será responsable de la distribución y recopilación del o los informes; la documentación recibida por cada CCS, deberá ser registrada en el SICS por la Instancia Ejecutora. La Instancia Ejecutora podrá apoyarse en las coordinaciones de zona, en los OEC (previamente acordado), o en el personal que ellos determinen para la captación de los informes.

Las Instancias Ejecutoras organizarán dos reuniones anuales con los CCS para la distribución y recopilación de los informes: en el mes de junio para el primero y en octubre para el segundo. Una vez realizada la recopilación de los informes, deberán ser capturados en el SICS por la Instancia Ejecutora, teniendo como límite **20 días hábiles del mes** subsecuente respectivamente.

La aplicación del Informe será en una sola intervención, en la que se dé respuesta a la totalidad de las preguntas, con una periodicidad de 2 veces al año.

La Instancia Normativa enviará a la SFP, en el primer bimestre del ejercicio fiscal siguiente un informe de resultados en los términos que establece en el apartado 9. Análisis de resultados en la Estrategia Marco.

Procedimiento del llenado del formato del Informe de CCS

No.	Actividad	Responsable	Documento
1	Definir qué servidor público será responsable de la distribución y recopilación del o los Informes de los CCS	Instancia Ejecutora	Documento
2	Registrar en el SICS la documentación recibida por el CCS.	Instancia Ejecutora	Registro en el SICS
3	Enviar a la SFP un informe de resultados en los términos que establece en el apartado 9. Análisis de resultados en la Estrategia Marco.	Instancia Normativa	Documento

13. Mecanismos para la captación de quejas y denuncias, los medios institucionales para la atención e investigación de aquellas relacionadas con la ejecución y aplicación de los Programas Federales

La Instancia Ejecutora tiene el compromiso de participar en las reuniones con los/as beneficiarios/as o los integrantes de los CCS, para que éstos expresen sus necesidades, opiniones, quejas o denuncias relacionadas con la ejecución del programa, la aplicación de los recursos públicos asignados a los mismos y el cumplimiento de las metas.

El procedimiento para la captación de quejas y denuncias de los/as beneficiarios/as será el siguiente:

- Los/as beneficiarios/as podrán presentar las quejas y/o denuncias sobre la aplicación y ejecución de los programas federales al CCS y/o sobre aquellas que puedan dar lugar al fincamiento de responsabilidades administrativas, civiles o penales relacionadas con los programas federales.
- Los CCS recibirán las quejas y denuncias, recabarán la información de las mismas y las presentarán, junto con la información recopilada, a la Instancia Ejecutora en la reunión de beneficiarios que se lleve a cabo.
- La Instancia ejecutora, en la reunión de beneficiarios que se lleve a cabo, además de poner a disposición de los/as beneficiarios/as del Programa los mecanismos locales de atención a quejas y denuncias, así como de proporcionar la información referente a los mecanismos de atención a quejas y denuncias competencia del Gobierno Federal, deberá levantar un **Acta de asamblea/Minuta (Anexo 5)** en la que establezca la información al respecto de la queja y/o denuncia presentada por el CCS, misma que deberán firmar los participantes como acuerdo (al menos un servidor público de la Instancia Ejecutora, un beneficiario y un integrante del CCS) y se deberá registrar en el SICS.

Cabe señalar que se deberá dar seguimiento a todos los acuerdos establecidos en las reuniones que se establezcan con los CCS mediante el formato **Seguimiento a los acuerdos del Acta de Asamblea/Minuta (Anexo 13)**.

- Con el objetivo de dar lugar al mejoramiento de la gestión de los programas federales, la Instancia Ejecutora deberá canalizar la queja y/o denuncia a las áreas y/o autoridades competentes.
- La Instancia Ejecutora deberá registrar cada queja y/o denuncia que reciba en el **Reporte de Quejas y Denuncias (Anexo 14)**, verificando el estatus de la misma de forma periódica y para su envío a la Instancia Normativa al menos dos veces durante el ejercicio fiscal, según se expresa en su PETCS.
- La Instancia Normativa realizará un breve análisis sobre la naturaleza de las quejas de cada Instancia Ejecutora y de forma general, cada vez que le sea remitido el **Reporte de Quejas y Denuncias (Anexo 14)** (dos veces durante el ejercicio fiscal) y en la medida de sus posibilidades (personal disponible), podrá verificar el estatus de las quejas reportadas con el responsable de Contraloría Social de la Instancia Ejecutora.

- Los CCS deberán informar a los/as beneficiarios/as, en las reuniones que se establezcan, los resultados de sus actividades de Contraloría Social.

Además de presentar las quejas y/o denuncias al CCS, la/s persona/s beneficiaria/s y los/as ciudadanas/os en general podrán presentar sus quejas y/o denuncias con respecto a la ejecución de las RO de forma:

Personal y/o correspondencia: En la Jefatura del Departamento de Planeación de la Subdirección de Planeación, Programación y Presupuesto de la Dirección de Prospectiva y Evaluación del INEA ubicada en Francisco Márquez 160, Col. Condesa, Delegación Cuauhtémoc, C.P. 06140, en la Ciudad de México, en un horario de atención de 9 a 18 horas de lunes a viernes.

Escrita: mediante buzones instalados en el INEA, así como en los IEEA, Delegaciones del INEA y Coordinaciones de Zona.

Vía correo electrónico: en la siguiente cuenta quejas@inea.gob.mx.

Vía telefónica en los siguientes números: 52412700, 52412800, 52412900, ext. 22546 y 22450.

En redes sociales: a través Facebook en la siguiente cuenta <https://www.facebook.com/ineaNacional>.

Vía Web: a través de un formulario con los datos generales de la/el quejosa/o y los hechos a denunciar, el cual se encuentra disponible en la siguiente dirección electrónica: http://www.inea.gob.mx/quejas_sistema_2010/for_quejas.php

Para los asuntos relacionados con las/los servidoras/es públicos de los IEEA, las quejas y denuncias se deben canalizar a la Contraloría Estatal correspondiente y se captarán a través de los medios implementados por sus respectivas Contralorías Estatales.

La respuesta a las quejas y denuncias que se reciban serán atendidas de conformidad con la normatividad aplicable en la materia.

Así como los mecanismos establecidos por la Secretaría de la Función Pública:

- **Sistema Integral de Denuncias Ciudadanas (SIDECC):** <https://sidec.funcionpublica.gob.mx>
- **En línea:** Realiza tu denuncia en <https://sidec.funcionpublica.gob.mx/>
- **Vía correspondencia:** Envía tu escrito a la Dirección General de Denuncias e Investigaciones de la Secretaría de la Función Pública en Av. Insurgentes Sur No. 1735, Piso 2 A la Norte, Guadalupe Inn, Álvaro Obregón, CP 01020, Ciudad de México.

- **Vía telefónica:** En el interior de la República al 018001128700 y en la Ciudad de México 2000 2000.
- **Presencial:** En el módulo 3 de la Secretaría de la Función Pública ubicado en A. Insurgentes Sur 1735, PB, Guadalupe Inn, Álvaro Obregón, CP 01020, Ciudad de México.
- **Vía Chat:** Apps para dispositivos móviles: “Denuncia la corrupción”

Procedimiento de captación de quejas y denuncias

No.	Actividad	Responsable	Documento
1	Presentar quejas y denuncias sobre la aplicación y ejecución de los programas federales al CCS	Beneficiarios	Documento e información recopilada
2	Los CCS recibirán las quejas y denuncias de los beneficiarios y la presentarán a la Instancia Ejecutora en la reunión de beneficiarios que se lleve a cabo	Instancia Ejecutora	Minuta
3	La Instancia ejecutora, en la reunión de beneficiarios levantará un Acta de asamblea/Minuta (Anexo 5) en la que establezca la información al respecto de la queja y/o denuncia presentada por el CCS, que deberán firmar los participantes como acuerdo y se deberá registrar en el SICS	Instancia Ejecutora	Acta de asamblea/Minuta (Anexo 5)
	La Instancia Ejecutora dará seguimiento a los acuerdos establecidos en las reuniones que se establezcan con los CCS mediante el formato Seguimiento a los acuerdos del Acta de Asamblea/Minuta (Anexo 13)	Instancia Ejecutora	Seguimiento a los acuerdos del Acta de Asamblea/Minuta (Anexo 13)
	La Instancia Ejecutora deberá canalizar la queja y/o denuncia a las áreas y/o autoridades competentes	Instancia Ejecutora	Documento (oficio, correo, notificación)
	La Instancia Ejecutora registrará cada queja y/o denuncia que reciba en el Reporte de Quejas y Denuncias (Anexo 14), verificando el estatus de la misma de forma periódica y para su envío a la Instancia Normativa al menos dos veces durante el ejercicio fiscal, según se expresa en su PETCS	Instancia Ejecutora	Reporte de Quejas y Denuncias (Anexo 14)

	La Instancia Normativa realizará un breve análisis sobre la naturaleza de las quejas recibidas en el reporte de quejas de las Instancias Ejecutoras y podrá verificar el estatus de las quejas reportadas con el responsable de Contraloría Social de la Instancia Ejecutora	Instancia Normativa	Documento de análisis
	Los CCS deberán informar a los/as beneficiarios/as, en las reuniones que se establezcan, los resultados de sus actividades de Contraloría Social	CCS	Informe del CCS

14. Procedimiento para la captura de información en el Sistema Informático de Contraloría Social de acuerdo a lo establecido en la Estrategia Marco.

El Sistema Informático de Contraloría Social (SICS) es una herramienta administrada por la Secretaría de la Función Pública (SFP), en la que la Instancia Normativa, Instancias Ejecutoras u Órganos de Control capturan la información correspondiente a las actividades de promoción y operación de la Contraloría Social y permite el seguimiento a su Programa Estatal de Trabajo, a fin de implementar las acciones de mejora pertinentes.

La Instancia Normativa, Órganos Estatales de Control y Órganos Internos de Control, pueden solicitar a la UORCS de la SFP, mediante oficio, el registro como usuario del SICS.

Instancia Ejecutora: los usuarios de este perfil son registrados en el SICS por la Instancia Normativa.

Una vez aprobados los documentos normativos para el desarrollo de la Contraloría Social, la Instancia Normativa enviará a las Instancias Ejecutoras, mediante Carta Responsiva, el usuario y contraseña al o los/as servidores/as públicos/as responsables de la Contraloría Social.

El SICS cuenta con varios apartados que permiten dar seguimiento a las acciones de promoción y operación de la Contraloría Social, las cuales se mencionan a continuación:

- Documentos Normativos
- PETCS
- Apoyos
- Materiales
- Comités
- Administración
- Informes
- Reportes

Cabe mencionar que se puede descargar del SICS el Manual para Instancia Ejecutora, donde se explica paso a paso como se captura la información.

Es de suma importancia verificar que todas las actividades que la Instancia Ejecutora desarrollará en materia de Contraloría Social y conforme a su Programa Estatal de Trabajo de Contraloría Social (PETCS) Anexo 2, se registren en el SICS de forma oportuna, ya que aunque se lleven a cabo las actividades de promoción de la Contraloría Social sin el registro correspondiente en tiempo y forma se incurre en incumplimiento.

Previamente al final de cada ejercicio fiscal, la SFP informará de manera anticipada a la Instancia Normativa del **cierre del SICS**, a través de un comunicado oficial, que a su vez deberá ser notificado a las Instancias Ejecutoras para cumplir con oportunidad y éxito el registro de todas y cada una de sus actividades desarrolladas.

Asimismo, la Instancia Normativa deberá validar los datos registrados en el SICS a través de un formato enviado por la UORCS, el cual deberá contar con la firma autógrafa del titular de la Instancia Normativa y del Enlace de Contraloría Social del Programa.

La información será analizada por la SFP, en caso de existir diferencias entre los datos obtenidos y registrados por el programa la UORCS enviará un comunicado informándolo a fin de conciliar la información, en su caso, justificar las diferencias mediante documentación oficial ante la Unidad.

Procedimiento de captura en el SICS

No.	Actividad	Responsable	Documento
------------	------------------	--------------------	------------------

1	Solicitar a la UORCS de la SFP, el registro como usuario del SICS.	Instancia Normativa/ Órganos Estatales de Control / Órganos Internos de Control,	Oficio
2	Registrar en el SICS a las Instancias Ejecutoras.	Instancia Normativa	Perfil en el SICS/Reporte
3	Enviar a la Instancias Ejecutoras el usuario y contraseña.	Instancia Normativa	Carta Responsiva
4	Informar del cierre del SICS a las Instancias Ejecutoras.	Instancia Normativa	Oficio
5	Validar los datos registrados en el SICS.	Instancia Normativa	Formato enviado por la UORCS

Plazos de captura en el SICS

No	Actividad	Responsable	Fechas de captura o aplicación
1	Capturar información de las PCI en SICS	Instancia Ejecutora	Según se señale en su PETCS, no debe rebasar el primer semestre del ejercicio fiscal.
2	Captura de información de la Constancia Firmada/Escrito libre y entrega de Constancia de Registro de Comité	Instancia Ejecutora	A partir de la aprobación de los documentos normativos y 15 días hábiles posteriores a la fecha de constitución del CCS
3	Distribución y recopilación de informes a los CCS	Instancia Ejecutora	Julio y octubre
4	Captura de información de los informes en el SICS	Instancia Ejecutora	20 días hábiles al mes subsecuente (agosto y noviembre)
5	Captura de capacitación, asesoría y Acta de asamblea/minuta	Instancia Ejecutora	Un plazo no mayor a 20 días hábiles posteriores a su ejecución

Anexos