



# GUÍA OPERATIVA DE CONTRALORÍA SOCIAL 2015

---

SERVICIO NACIONAL DE EMPLEO



COORDINACIÓN GENERAL DEL SNE

*Vigente del 29 de abril al 31 de diciembre 2015.*

## ÍNDICE

---

<b>Introducción</b> .....	3
<b>Contraloría Social en el Servicio Nacional de Empleo</b> .....	5
<b>Contraloría Social en el SNE. Instancias y responsabilidades</b> .....	7
I. Estructura operativa de la Contraloría Social.....	7
<b>Contraloría Social en el SNE. Instancias y responsabilidades</b> .....	8
De la Instancia Normativa. Coordinación General del SNE.....	8
Del Ejecutor. Oficina del SNE en la Entidad Federativa.....	8
<b>Procedimientos del ejecutor</b> .....	9
I. Programa Estatal de Trabajo de Contraloría Social (PETCS).....	9
II. Pláticas de Contraloría Social .....	9
III. Comités de Contraloría Social.....	11
IV. Plan de Difusión .....	13
V. Capacitación y Asesoría.....	13
VI. Cédulas de Vigilancia.....	14
VII. Sistema de Atención Ciudadana.....	15
VIII. Procedimientos para la captura de información en el Sistema Informático.....	17
IX. Instrumentos y acciones de seguimiento a las actividades de promoción y operación de la Contraloría Social .....	18
<b>Glosario</b> .....	<b>¡Error! Marcador no definido.</b>

## INTRODUCCIÓN

---

El Servicio Nacional de Empleo (SNE), es una institución pública de la Secretaría del Trabajo y Previsión Social que, con la participación de los 32 gobiernos de las entidades federativas, se encarga de atender de manera gratuita y personalizada a través de las oficinas en todo el país, a todos aquellos ciudadanos (en condición de desempleo o subempleo) que buscan un empleo o que desean capacitarse para mejorar sus oportunidades de trabajo.

La Coordinación General del SNE (CGSNE) es la encargada de coordinar las siguientes acciones que en materia de apoyo al empleo, se ejecutan en las Oficinas del SNE (OSNE) en las entidades federativas:

- Servicios de Vinculación y Orientación Laboral
  - Bolsa de Trabajo
  - Portal del Empleo
  - Ferias de Empleo
  - Programa de Trabajadores Agrícolas Temporales México - Canadá
- Programa de Apoyo al Empleo (PAE) (*Anexo 1*)
  - Subprograma Bécate
  - Subprograma Fomento al Autoempleo
  - Subprograma de Movilidad Laboral Interna
  - Subprograma Repatriados Trabajando
- Programa de Atención a Situaciones de Contingencia Laboral (PASCL) (*Anexo 1*)
  - Apoyo al Ingreso de los Trabajadores
  - Apoyo para la Empleabilidad
  - Apoyo para Reactivar Unidades Económicas
  - Apoyo a la Ocupación Transitoria
  - Apoyo para la Movilidad Laboral de las Personas

Los Lineamientos para la promoción y operación de la Contraloría Social en los programas federales de desarrollo social, son de observancia obligatoria para programas sociales; no obstante que los programas a cargo del SNE son de carácter económico, es interés de la CGSNE como instancia normativa, transparentar la operación y el adecuado ejercicio de los recursos de los programas citados.

En ese sentido, la presente guía operativa tiene como objetivo establecer las acciones que deberán implementar las oficinas del Servicio Nacional de Empleo para la adecuada coordinación y ejecución de las acciones de promoción y operación de la Contraloría Social en el Programas de Apoyo al Empleo y, en su caso, cubrirá de manera parcial las acciones del Programa de Atención a Situaciones de Contingencia Laboral que coordina la Secretaría del Trabajo y Previsión Social a través del Servicio Nacional de Empleo.

Y de manera particular pretende:

- I. Establecer los mecanismos de difusión de las acciones de Contraloría Social y participación ciudadana.
- II. Determinar las acciones que permitan la integración de los Comités de Contraloría Social para la vigilancia y supervisión de la correcta ejecución de los recursos.
- III. Describir las funciones y procedimientos que deben realizar los responsables de la coordinación y ejecución de la Contraloría Social.

## CONTRALORÍA SOCIAL EN EL SERVICIO NACIONAL DE EMPLEO

---

### Objetivo

Transparentar la operación de los programas y servicios a cargo del Servicio Nacional de Empleo, promoviendo la participación ciudadana en el control, vigilancia y evaluación de los mismos; dando a conocer a la población usuaria de los servicios y beneficiarios de los programas, sus derechos y obligaciones así como los canales de comunicación que se encuentran a disposición para poder emitir comentarios, sugerencias, quejas y denuncias (Sistema de Atención Ciudadana), derivadas de su operación.

### Contraloría Social

Es la participación de los beneficiarios del Programa de Apoyo al Empleo y, en su caso, del Programa de Atención a Situaciones de Contingencia Laboral, que de manera organizada e independiente, coadyuvan para supervisar y vigilar que la entrega de los apoyos se realice con transparencia, eficacia, legalidad y honradez en pleno apego a la normatividad.

### Marco Normativo

La implementación de acciones de Contraloría Social en los programas del SNE queda establecida en los siguientes documentos normativos:

- Convenio de Coordinación para la Ejecución de los Programas y Estrategias a cargo del Servicio Nacional de Empleo, suscrito de manera anual por la Secretaría del Trabajo y Previsión Social y el Gobierno del Estado.
- Reglas de Operación del Programa de Apoyo al Empleo, publicadas en el DOF el 23 de diciembre de 2014.
- Lineamientos para la operación del Programa de Atención a Situaciones de Contingencia Laboral, publicados en el DOF el 20 de mayo de 2010.
- Manuales de procedimientos vigentes para cada uno de los programas y estrategias.

### Cobertura de la Contraloría Social en el SNE

Las acciones de Contraloría Social se realizarán en las OSNE de las entidades federativas, donde operan los Programas de Apoyo al Empleo y, en su caso, cubrirá de manera parcial las acciones del Programa de Atención a Situaciones de Contingencia Laboral.

### Acciones de Contraloría Social en el SNE

En cumplimiento a 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 (DOF) el 11 de abril de 2008, es necesario promover la participación de los beneficiarios del PAE para vigilar la correcta aplicación, ejecución y uso de los recursos destinados al mismo por medio de la integración de Comités que coadyuven a transparentar el ejercicio del PAE.

Las acciones que en materia de Contraloría Social, las OSNE deben implementar en la operación de las estrategias y programas del SNE, son:

- Plática de Contraloría Social: Se refiere a las reuniones que se realizan al inicio o durante el desarrollo de las acciones, en la que se da a conocer a los beneficiarios los derechos y obligaciones que se adquieren al ser apoyados a través de cualquier Subprograma.
- Comités de Contraloría Social: Organización social constituida por beneficiarios del Programa de Apoyo al Empleo<sup>1</sup> que posibilitan su seguimiento, supervisión y vigilancia para que la ejecución de los recursos se realice con transparencia, eficacia, legalidad y honradez, y en apego a lo dispuesto en la normatividad establecida. Los Comités de Contraloría Social, se instalarán en por lo menos 30% de los cursos que se realicen fundamentalmente en las modalidades de Capacitación para el Autoempleo, Capacitación en la Práctica Laboral y Vales de Capacitación, se estima que durante el presente año se implementarán 1,600 Comités.

### Información de las acciones de Contraloría Social en el SNE

El soporte documental de las acciones de Contraloría Social que se realicen en el marco del Programa de Apoyo al Empleo, y en su caso, del Programa de Atención a Situaciones de Contingencia Laboral, se concentran y procesan en las OSNE. Esta información está compuesta por los siguientes formatos:

- Contraloría Social en el Programa de Apoyo al Empleo (CS-01) (*Anexo 2*)
- Acta de Constitución de Comité de Contraloría Social (ACCCS-02) (*Anexo 3*)
- Registro de Comités de Contraloría Social (Formato RCCS-03) (*Anexo 4*)
- Cédula de Vigilancia en Apoyos (CVCS-04) (*Anexo 5*)
- Único de Registro de Peticiones (FURP-05) (*Anexo 6*)
- De Supervisión (FS-06) (*Anexo 7*)
- Identidad Institucional del Servicio Nacional de Empleo (IISNE-07) (*Anexo 8*)
- Informe Cuantitativo de Contraloría Social en el SNE (ICUANT-08) (*Anexo 9*)
- Informe Cualitativo (ICUAL-09) (*Anexo 10*)
- Informe de Constitución de Comités de Contraloría Social (ICCCS-10) (*Anexo 11*)

---

<sup>1</sup> Cuando la OSNE implemente acciones en el marco del Programa de Atención a Situaciones de Contingencia Laboral, será obligatoria la constitución de Comités de Contraloría Social. Para ello, la CGSNE podrá emitir lineamientos y/o formatos específicos.

## CONTRALORÍA SOCIAL EN EL SNE. INSTANCIAS Y RESPONSABILIDADES

### I. Estructura operativa de la Contraloría Social.

INSTANCIA	RESPONSABILIDAD	PERIODICIDAD
Normativa (CGSNE)	Actualizar los documentos de Contraloría Social: <ul style="list-style-type: none"> <li>• Esquema</li> <li>• Guía Operativa</li> <li>• Programa Anual de Trabajo</li> </ul> Realizar la captura en el Sistema de Información de Contraloría Social (SICS): <ul style="list-style-type: none"> <li>• De los datos del Programa.</li> <li>• De los documentos integrados y validados por parte de la Secretaría de la Función Pública (SPF).</li> </ul>	Anual. (Enero - Febrero)
	Difundir los documentos validados a los Coordinadores de Supervisión y Contraloría Social de cada una de las Oficinas del SNE en las entidades federativas.	Anual. (Enero - Febrero)
	Brindar asesoría personalizada a los usuarios del SICS, ya sea vía telefónica, correo electrónico, reuniones presenciales o virtuales.	Permanente durante el año.
	Realizar el monitoreo de la captura de información de Comités conformados en las acciones del PAE en cada entidad federativa.	Permanente durante el año.
	Realizar la solicitud del informe anual de acciones de Contraloría Social a cada OSNE.	Anual. (Enero)
Ejecutora (OSNE)	Elaborar y capturar en el SICS, el Programa Estatal de Trabajo (PET).	Anual. (Enero - Marzo)
	Coordinar la ejecución y desarrollo del PET.	Permanente durante el año.
	Coordinar la realización de las actividades de Contraloría Social y su registro en los formatos correspondientes.	Permanente durante el año.
	Realizar la captura en el SICS de las acciones de Contraloría Social: Comités, cédulas de evaluación, acciones de difusión y capacitación, así como quejas y denuncias.	Permanente durante el año.
	Elaborar y remitir a la instancia normativa, el informe mensual de las acciones de Contraloría Social	Mensual. (Dentro de los 10 primeros días del mes posterior)
	Elaborar y remitir a la instancia normativa el informe anual de las acciones de Contraloría Social.	Anual. (Enero del año siguiente)

## CONTRALORÍA SOCIAL EN EL SNE. INSTANCIAS Y RESPONSABILIDADES

---

### De la Instancia Normativa. Coordinación General del SNE

Encargada de coordinar la estrategia de Contraloría Social de la Secretaría de la Función Pública, con instancias ejecutoras (Oficinas del SNE).

#### Responsabilidades.

- I. Elaborar el Plan Anual de Trabajo de Contraloría Social (PATCS)
- II. Proporcionar capacitación y difundir la documentación necesaria a las instancias ejecutoras, para el correcto desempeño de sus funciones.
- III. Dar seguimiento a la operación de la Contraloría Social en las OSNE.
- IV. Capturar la información general de los programas en el Sistema de Información de Contraloría Social (SICS) de la SFP.
- V. Administrar usuarios y claves de acceso de los responsables en las OSNE de la captura en el SICS de la información de Comités de Contraloría Social conformados.
- VI. Monitorear la captura en el Sistema de Información de Contraloría Social (SICS) de la SFP.
- VII. Dar seguimiento a las quejas y denuncias emitidas por los beneficiarios.

### Del Ejecutor. Oficina del SNE en la Entidad Federativa

Encargada de ejecutar las acciones de Contraloría Social programadas en los planes estatales de trabajo. En cada OSNE, habrá un Coordinador de Supervisión y Contraloría Social, quien desarrollará las acciones de participación ciudadana en cumplimiento a las obligaciones y derechos de la población beneficiaria del PAE.

#### Responsabilidades.

- I. Elaborar el Programa Estatal de Trabajo de Contraloría Social (PETCS).
- II. Impartir la Plática de Contraloría Social a los beneficiarios.
- III. Constituir, registrar y capturar en el SICS los Comités de Contraloría Social.
- IV. Ejecutar el Plan de Difusión.
- V. Brindar capacitación y asesoría a:
  - a. Personal de la Oficina del Servicio Nacional de Empleo.
  - b. Integrantes de los Comités de Contraloría Social.
- VI. Captar las Cédulas de Vigilancia, y elaborar el informe de constitución de comités de contraloría social.
- VII. Sistema de Atención Ciudadana. Determinar los mecanismos adicionales para la captación, investigación y atención de quejas y denuncias.
- VIII. Procedimientos para la captura de información en el Sistema Informático
- IX. Instrumentos y acciones de seguimiento a las actividades de promoción y operación de la Contraloría Social.



## PROCEDIMIENTOS DEL EJECUTOR

---

### I. Programa Estatal de Trabajo de Contraloría Social (PETCS)

La OSNE, con base en el Programa Anual de Trabajo de Contraloría Social (PATCS), elaborado por la CGSNE, deberá elaborar el Programa Estatal de Trabajo, tomando en consideración los siguientes aspectos:

- a. Seleccionar las acciones referentes a la promoción de la Contraloría Social, mismas que deberán agruparse en acciones de Planeación, Promoción y Seguimiento, según corresponda, e indicar para cada una de las actividades lo siguiente:
  - Responsable
  - Unidad de medida
  - Meta
  - Calendarización para la ejecución de las actividades
- b. Precisar las acciones que en materia de contraloría social, quedaron establecidas en el Convenio de Coordinación para la ejecución de los Programas y Actividades del Servicio Nacional de Empleo, celebrado entre la STPS y cada Entidad Federativa.
- c. La OSNE no deberá eliminar actividades establecidas en el PATCS.
- d. La OSNE debe capturar el PETCS en el SICS y remitirlo a la CGSNE, a efecto de que se pueda dar seguimiento de las actividades.

### II. Pláticas de Contraloría Social

Para todas las acciones del PAE y del PASCL, el personal de la OSNE debe realizar al inicio o durante el desarrollo de las acciones, por lo menos una reunión con los beneficiarios para darles a conocer los derechos y obligaciones que se adquieren al momento de ser apoyados a través de cualquier Subprograma.

El personal encargado de impartir esta Plática deberá describir de forma clara y precisa:

- Objetivo y beneficios del Subprograma en el que participa.
- Derechos y obligaciones de los beneficiarios de acuerdo al Subprograma en el que participa.
- Mecanismos de participación para vigilar la correcta aplicación de los recursos de los Programas.
- Sistema de Atención Ciudadana (En qué consiste).
- Instancias normativa, ejecutora, Órgano Interno de Control y canales de comunicación.
- Importancia de la igualdad de mujeres y hombres.

Asimismo, durante el desarrollo de esta reunión, se deberá realizar el llenado del formato CS-01 que deberá integrarse a los expedientes de las acciones. (Anexo 2).

Es preciso señalar que la expectativa de la Plática de Contraloría Social, no es únicamente el carácter informativo, sino también debe ser una actividad que motive la participación de los Ciudadanos en la vigilancia de la operación de los programas, creando un ambiente de confianza y respeto ante cualquier inquietud y/o petición. Por ello, es necesario que el personal responsable de la impartición de la Plática, cuente con la capacitación necesaria para incidir positivamente en los beneficiarios, posibilitando su participación y compromiso en las actividades de control y vigilancia en la operación de los Programas y la ejecución de los recursos.

SUBPROGRAMA	ESQUEMA DE IMPARTICIÓN DE LAS PLÁTICAS DE CONTRALORÍA SOCIAL
Bécate	<p><u>Condiciones generales:</u> Una vez integrada e iniciada la acción, se imparte en el lugar en que se lleva a cabo el curso de capacitación.</p> <p><u>Responsable de la impartición:</u> Personal responsable del Subprograma.</p> <p><u>Periodo:</u> Dentro de los primeros 10 días hábiles posteriores al inicio del curso.</p> <p><u>Documento:</u> Formato CS-01.</p>
Fomento al Autoempleo	<p><u>Condiciones generales:</u> Una vez entregados los bienes a los beneficiarios de la Iniciativa de Ocupación por Cuenta Propia (IOCP), sean éstas de nueva creación, en operación o reasignación.</p> <p><u>Responsable de la impartición:</u> Personal responsable del Subprograma.</p> <p><u>Periodo:</u> En un periodo no mayor a 10 días hábiles posteriores a la entrega de bienes.</p> <p><u>Documento:</u> Formato CS-01.</p>
Movilidad Laboral Interna	<p><u>Condiciones generales:</u> En las modalidades Agrícola e Industrial y de Servicios.</p> <p><u>Responsable de la impartición:</u> Personal responsable del Subprograma.</p> <p><u>Periodo:</u> Al momento de la conformación del grupo o grupos.</p> <p><u>Documento:</u> Formato CS-01.</p>
Repatriados Trabajando	<p><u>Condiciones generales:</u> En la OSNE de frontera u origen.</p> <p><u>Responsable de la impartición:</u> Personal responsable del Subprograma.</p> <p><u>Periodo:</u> Al momento de la autorización del apoyo.</p> <p><u>Documento:</u> Formato CS-01.</p>

### III. Comités de Contraloría Social

Con el propósito de que los beneficiarios del PAE asuman con carácter asociativo y voluntario, la responsabilidad de participar en las acciones de control y vigilancia del desarrollo de las acciones del PAE, se deben constituir los Comités de Contraloría Social con representantes de los beneficiarios (elegidos por mayoría de votos) quienes de manera voluntaria aceptarán la representación y por ningún motivo recibirán una remuneración adicional a los apoyos establecidos en la normatividad.

Dichos Comités se constituirán durante la impartición de las pláticas de Contraloría Social, y una vez constituidos, el personal de la OSNE encargado, informará y capacitará sobre las funciones que deben desempeñar los integrantes, es importante precisar que aplicarán fundamentalmente en las modalidades de Capacitación en la Práctica Laboral, Capacitación para el Autoempleo y Vales de Capacitación, para lo cual, se utilizará el formato denominado “ACTA DE CONSTITUCIÓN DEL COMITÉ DE CONTRALORÍA SOCIAL (ACCCS-02)” (*Anexo 3*).

Es importante mencionar que la instalación de los Comités durante el presente ejercicio fiscal, será en al menos el 30% de las acciones (cursos). Asimismo según el número de beneficiarios de la acción, se deberán elegir:

- 2 Representantes, para acciones menores a 10 integrantes.
- 3 Representantes, para acciones mayores a 10 integrantes.

Para 2015, se estima que las OSNE puedan implementar **1,600** Comités de Contraloría Social en todo el país.

Al registro de cada comité que se constituya, deberá asignarse un número consecutivo por cada Localidad, en virtud de las características del Sistema Informático que administra la Secretaría de la Función Pública, y deberá requisitarse el formato denominado REGISTRO DE COMITÉS DE CONTRALORÍA SOCIAL (RCCS-03) (*Anexo 4*), mismo que contiene la siguiente información:

- Número consecutivo asignado por el Analista de Supervisión y Seguimiento a la colocación de la OSNE, que deberá ser de 3 dígitos y realizarse al día siguiente de su constitución. Ejemplo: 001.
- Número de folio, cuya nomenclatura estará compuesta por la abreviatura de la entidad, el número consecutivo, la abreviatura del municipio en el que se imparte el curso y los dos últimos dígitos del ejercicio fiscal que se trate. Ejemplo: AGS001AGS14.
- Nombre del curso.
- Municipio en el que se desarrolla el curso de capacitación.
- Fecha de constitución del Comité.

- Fecha de registro del Comité en el SICS.
- Nombre y firma del servidor público que intervino en la constitución del Comité.

Es importante señalar que el SICS, genera un número consecutivo de registro a cada Comité que se captura por localidad (mismo que deberá anotarse en la Cédula de Vigilancia, para su identificación).

Es necesario que los integrantes de cada Comité conformado, reciban capacitación que permita el desempeño adecuado de las funciones, así como la información sobre:

- a) Vigencia operativa: La duración de sus funciones será por un período no mayor de tres meses de acuerdo a la modalidad en la que participen.
- b) Responsabilidad de los integrantes: Vigilar que el desarrollo de la acción en la cual participan se realice de manera eficiente y los recursos destinados para ello se apliquen de manera correcta.
- c) Acciones a realizar en caso de quejas y denuncias:
  - Solicitar a la persona que presentó la queja, denuncia o sugerencia, describir detalladamente el asunto.
  - Verificar que la persona tenga pruebas, y en caso afirmativo, deberá solicitarlas para anexarlas a la queja, denuncia o sugerencia.
  - Recibir la queja o denuncia y dar un acuse al interesado.
  - Leer la queja y la información que se incluya en la misma.
  - Presentarla con la información previamente recopilada, a la OSNE, al Órgano Estatal de Control de la entidad federativa, a la Secretaría de la Función Pública o bien a la Coordinación General del Servicio Nacional de Empleo.
  - Otorgar un número de registro con el que se recibe la queja, denuncia o sugerencia, así como preguntar y escribir el nombre de la persona a quien se le entregó.
  - Acudir en el plazo establecido por la autoridad competente para dar seguimiento a la resolución que se emita.
  - Informar al interesado sobre la respuesta que le brinde la autoridad.

Para ello, las oficinas proporcionarán a los integrantes del Comité, el Cuaderno de Trabajo de Contraloría Social<sup>2</sup>, así como la Cédula de Vigilancia de Contraloría Social (CVCS-04) (*Anexo 5*), misma que será entregada al personal de la OSNE al término del curso de capacitación y deberá capturarse en el SICS, (la captura de esta información, estará monitoreada por la CGSNE).

---

<sup>2</sup> El cuadernillo es preparado por cada una de las Oficinas del SNE en las Entidades Federativas.

#### IV. Plan de Difusión

Para proporcionar a los beneficiarios la información relacionada con la Contraloría Social y los programas en las que participan, la OSNE se debe apoyar en material gráfico de difusión como folletos, carteles.

La CGSNE destina recursos para este rubro y vigilará la elaboración y difusión del material de los subprogramas del PAE, dando cumplimiento a lo que establece el numeral 7.1 de las Reglas de Operación del Programa de Apoyo al Empleo vigentes, que señala:

“La STPS, por conducto de la CGSNE y en coordinación con las OSNE dará amplia difusión al PAE a nivel nacional. Para tal fin, dicha información estará disponible en la página de Internet de la STPS, dirección:

[http://www.stps.gob.mx/bp/secciones/transparencia/programas\\_sociales/reglasopera.htm](http://www.stps.gob.mx/bp/secciones/transparencia/programas_sociales/reglasopera.htm).”

Asimismo, diseñará los materiales de difusión que contengan las características de los apoyos otorgados para brindar información de manera práctica a la población beneficiaria, así como las instancias y mecanismos para la presentación de sugerencias, quejas o denuncias. Dichos materiales deberán de incluir la siguiente leyenda:

**“Este programa es público, ajeno a cualquier partido político. Queda prohibido el uso para fines distintos a los establecidos en el programa”.**

Los materiales de difusión deberán de contener las características del subprograma, los requisitos de participación, el importe y características del apoyo, los derechos y obligaciones de los beneficiarios, así como los números telefónicos y direcciones de las instancias y mecanismos para la presentación de sugerencias, quejas o denuncias.

Los materiales a elaborar son:

- a) Tríptico: “Contraloría Social. Una Acción que da confianza” Explica en qué consiste la Contraloría Social en el PAE y las formas en que los beneficiarios pueden colaborar en estas acciones.
- b) Carteles que contienen las características de los subprogramas del PAE, así como los derechos y obligaciones de los beneficiarios.

#### V. Capacitación y Asesoría

Con el propósito de que el personal del SNE pueda dar una información veraz, clara y oportuna a los beneficiarios; es responsabilidad de la CGSNE, brindar capacitación a los Coordinadores de Supervisión y Contraloría Social del SNE, la cual se realizará de la siguiente manera:

- En las visitas de supervisión que realice a las OSNE,
- A petición de las Coordinaciones de Supervisión y Contraloría Social del SNE

- A través de la Guía Operativa de Contraloría Social.
- En reuniones de Supervisión y Contraloría Social.

La CGSNE a petición expresa de la OSNE de cada entidad federativa, proporcionará la asesoría en la materia a las Coordinaciones de Supervisión y Contraloría Social.

Asimismo, la Coordinación de Supervisión y Contraloría Social de la OSNE, hará lo conducente con los servidores públicos de los diferentes subprogramas, así como a los integrantes de los Comités de Contraloría Social. La asesoría versará sobre dudas y aclaraciones que se presenten sobre el tema de Contraloría Social, así como a las acciones de vigilancia.

La capacitación y asesoría a los miembros del Comité, se realizará en el marco de la Plática de Contraloría Social, posterior a la elección de los integrantes.

#### **VI. Cédulas de Vigilancia**

El SICS genera un número consecutivo de registro a cada Comité que se captura por localidad. Este número de registro es el que debe anotarse en la cédula de vigilancia para identificar al Comité que presenta su informe.

El Coordinador de Supervisión y Contraloría Social, es el responsable de capacitar al servidor público que intervenga en la operación del Subprograma BÉCATE, así como supervisar el adecuado desarrollo de las acciones inherentes al mismo.

Una vez constituido el comité, se entregará al día siguiente el acta correspondiente al Analista de Supervisión de Seguimiento a la Colocación, responsable de su captura en el SICS. Posteriormente, se procederá a impartir la capacitación a los integrantes de dicho Comité a quienes se les entregará el Cuaderno de Trabajo de Contraloría Social que contiene una breve explicación de las funciones que realizarán, así como la CÉDULA DE VIGILANCIA DE CONTRALORÍA SOCIAL (CVCS-04) (*Anexo 5*), la cual, al final del curso, entregarán debidamente llenada al servidor público que acuda a la reunión de cierre, quien a su vez, la entregará al responsable de la captura para que en un término no mayor a 5 días realice su registro en SICS.

Es importante precisar que la CGSNE realizará un monitoreo permanente de la captura de las Cédulas de Vigilancia de Contraloría Social tomando como base la información que la OSNE reporta de manera mensual.

Las respuestas de los beneficiarios a las preguntas abiertas que se encuentran en las Cédulas de Vigilancia se enviarán a la Secretaría de la Función Pública a través de un informe anual que esta Representación Normativa elaborará para su conocimiento y aplicación que considere conveniente.

Toda vez que el periodo de los Comités de Contraloría Social es corto (de uno a dos meses), y que en el marco de la Plática de Contraloría Social, se realiza la constitución y se brinda capacitación y asesoría a los integrantes, el Comité no se encuentra obligado elaborar minutas al término del curso y ni presentar informes anuales.

## VII. Sistema de Atención Ciudadana.

### **Atención a Quejas y Denuncias, Sugerencias y Solicitudes.**

La participación ciudadana constituye la esencia del proceso y se hace patente a través de las peticiones que se presentan por diferentes conceptos, como son: quejas y denuncias encaminadas a poner de manifiesto las conductas irregulares de los servidores públicos o del personal de las empresas privadas que participan en la prestación de servicios de capacitación en el marco del PAE, así como las sugerencias y solicitudes formuladas para mejorar la calidad de los servicios.

En este sentido, el Sistema de Atención Ciudadana constituye un mecanismo indispensable para alentar el desarrollo y efectividad de la Contraloría Social, poniendo a disposición de los beneficiarios del PAE un modelo consistente y sistemático para la captación y resolución eficiente y oportuna de quejas y denuncias, así como de la atención de sugerencias y solicitudes.

Es recomendable concertar con los Órganos Estatales de Control, así como la Dependencia Estatal a la cual esté adscrita la OSNE, el apoyo coordinado para la recepción y registro de peticiones (quejas y denuncias, sugerencias, solicitudes) de los beneficiarios del PAE y del PASCL, para su registro debe utilizarse el FORMATO ÚNICO DE REGISTRO DE PETICIONES (FURP-05) (*Anexo 6*). Este formato debe estar a disposición de personal y beneficiarios de los programas del SNE y será difundido por la OSNE con las siguientes características:

- Exposición clara de cómo presentar quejas y denuncias, sugerencias y solicitudes.
- Ante quien presentarla personalmente o a través de qué mecanismos (teléfono o correo electrónico).
- Descripción del proceso de seguimiento de las quejas, denuncias y sugerencias, así como de sus resultados.
- Uso del Formato Único de Registro de Peticiones para la presentación de sugerencias, solicitudes, quejas y denuncias.

Toda queja o denuncia relacionada con la operación de los programas del SNE, deberá turnarse por oficio al Titular del Órgano Estatal de Control y remitir copia a la Coordinación General del SNE para su adecuado seguimiento.

El responsable de la OSNE, dará respuesta a la persona que presente la queja o denuncia, sobre la procedencia, improcedencia, trámite o resolución que corresponda, a más tardar 10 días hábiles después de su registro, informando sobre la resolución o

procedimiento aplicado para su solventación. Asimismo, se notificará del resultado a la Coordinación General del SNE. Para los casos en que la resolución requiera más de los días estipulados en el párrafo anterior, deberá informarse al beneficiario el plazo que llevará atender su planteamiento.

Para los efectos del Sistema de Atención Ciudadana, se entenderá como PETICIÓN, la solicitud que realice el Ciudadano/Beneficiario, ante la autoridad para su intervención, en demanda de un derecho que estima justo o conveniente, y al cual, deberá obligatoriamente darse respuesta. Las peticiones pueden ser:

**a) Relacionadas con la actuación de los servidores públicos.**

Implican responsabilidad por actos u omisiones de los servidores públicos en el desempeño de sus actividades, catalogadas por la Ley Federal de Responsabilidades de los Servidores Públicos, como:

Queja: Manifestación de hechos presuntamente irregulares, en los que se encuentran involucrados servidores públicos en ejercicio de sus funciones, que afectan la esfera jurídica de una persona, misma que los hace del conocimiento de la autoridad.

Denuncia: Manifestación de los hechos presuntamente irregulares, en los que se encuentran involucrados servidores públicos en ejercicio de sus funciones, que afectan a la esfera jurídica de una persona, que se hacen del conocimiento de la autoridad por un tercero.

Las principales causas de quejas y denuncias son:

1. Incumplimiento del pago o beneficios comprometidos.
2. Alteración de las características de los servicios otorgados.
3. Descuentos injustificados o mayores a los que corresponden.
4. Baja injustificada del beneficiario.
5. Extorsión o condicionamiento para la recepción de los apoyos.
6. Cobro de dinero por cualquier concepto.

**b) Relacionadas con la calidad de los trámites y servicios gubernamentales.**

Peticiones de los ciudadanos, beneficiarios y servidores públicos para denunciar las deficiencias en la prestación del servicio, o bien, para sugerir mejoras o situaciones específicas para la realización de trámites. Estas son:

Sugerencia: Aportación del ciudadano/beneficiario o de las propias autoridades ante las diferentes instancias gubernamentales para corregir, agilizar y mejorar la calidad de los servicios proporcionados.

Solicitud: Requerimiento del ciudadano/beneficiarios o servidor público, ante una autoridad gubernamental, con el propósito de requerir la prestación o ampliación de un servicio, o la atención a una particular situación.

Reconocimiento: Distinción que expresa el Ciudadano/beneficiario del servidor público a la dependencia o institución por la atención brindada o la calidad en el servicio prestado.



Con base en lo anterior, en el FURP-05, el número de folio se integra por tres dígitos y una letra, mismos que corresponderán al número y código de registro que corresponda a cada petición:

TIPO DE PETICIÓN	CÓDIGO	EJEMPLO
Solicitud	A	123-A
Sugerencia	B	001-B
Queja	C	015-C
Denuncia	D	031-D

Es importante que el personal del SNE proporcione información a los usuarios sobre las instancias a las cuales podrá presentar las peticiones relacionadas a la operación de cada uno de los Programas:

**Coordinación General del Servicio Nacional de Empleo**

Dirección: Av. Cuauhtémoc No. 614, Col. Narvarte, Delegación Benito Juárez, C.P. 03020, México, D.F.

Teléfonos: (55) 3000 4100, Ext. 4176, 4161 y 4496.

Correo electrónico: [quejas.pae@stps.gob.mx](mailto:quejas.pae@stps.gob.mx) y [quejas.supervision@stps.gob.mx](mailto:quejas.supervision@stps.gob.mx)

**Órgano Estatal de Control**

Teléfonos:

Correo electrónico:

**Órgano Interno de Control de la Secretaría del Trabajo y Previsión Social**

Teléfono en el Distrito Federal: (55)

Teléfono desde el interior: 01 800 083 1800 Lada Sin Costo

Correo electrónico: [quejas\\_ioc@stps.gob.mx](mailto:quejas_ioc@stps.gob.mx) y [contralo@stps.gob.mx](mailto:contralo@stps.gob.mx).

**Secretaría de la Función Pública**

Correo electrónico: [contactociudadano@funcionpublica.gob.mx](mailto:contactociudadano@funcionpublica.gob.mx)

**VIII. Procedimientos para la captura de información en el Sistema Informático**

Para el adecuado desarrollo, control y seguimiento de las acciones de Contraloría Social, es necesario que la instancia normativa y el ejecutor realicen la captura en el Sistema de Información de Contraloría Social (SICS) la siguiente:

- **Instancia Normativa. Coordinación General del SNE.**

Deberá registrar la información correspondiente a los datos generales del Programa de Apoyo al Empleo (PAE), tales como:

- Documentos que registrarán la operación de la Contraloría Social en el PAE durante el ejercicio 2015 (Programa Anual de Trabajo, Esquema y Guía Operativa).
  - Presupuesto registrado en el Presupuesto de Egresos de la Federación (PEF).
  - Población objetivo del PAE.
  - Presupuesto asignado a cada Ejecutor (OSNE).
  - Materiales de difusión y capacitación elaborados para facilitar las acciones de Contraloría Social, así como la distribución a cada ejecutor de los mismos.
  - Cédula de Vigilancia. Registro de los reactivos del cuestionario que contiene la cédula.
  - Usuarios. Registro y generación de usuarios y claves de acceso al SICS (una por cada ejecutor).
- **Ejecutor. Oficina del SNE en la Entidad Federativa.**  
Por su parte, cada ejecutor deberá registrar la información correspondiente a la operación y desarrollo de las acciones de Contraloría Social en el PAE:
    - Programa Estatal de Trabajo de Contraloría Social. En base al programa establecido por la Instancia Normativa.
    - Apoyos. Registro de los apoyos que otorgue, en los cuales se realicen actividades de Contraloría Social.
    - Materiales. Registro y distribución de materiales de Difusión y Capacitación realizadas por la OSNE, así como el registro de la impartición de capacitaciones.
    - Comités de Contraloría Social. Registro de los Comités constituidos en el marco de las modalidades de Capacitación para el Autoempleo, en la Práctica Laboral y Vales de Capacitación, del Subprograma Bécate, así como de los integrantes del mismo.
    - Cédulas de Vigilancia. Registro de las respuestas emitidas por los integrantes del comité en la Cédula.

## **IX. Instrumentos y acciones de seguimiento a las actividades de promoción y operación de la Contraloría Social**

Adicionalmente, es necesario:

- Remitir informe mensual de las acciones de Contraloría Social
  - Dentro de los 5 días hábiles posteriores al cierre de cada mes, en formato electrónico y físico.
- Remitir informe anual de las acciones de Contraloría Social
  - Durante el mes de enero de cada ejercicio fiscal, en formato electrónico y físico.

Para verificar que las acciones del Contraloría Social se desarrollen en base a la normatividad, se han establecido mecanismos de control y seguimiento, cuya información se encuentra en el formato CONTRALORÍA SOCIAL EN EL PROGRAMA DE APOYO AL EMPLEO (CS-01), el cual, contiene los datos del subprograma, nombre del curso o apoyo, acción de Contraloría Social que se desarrolla (Plática, colocación del cartel y entrega de folletería), así como el nombre y firma de los beneficiarios que formaron parte de estas acciones. Este formato deberá archivarse en el expediente correspondiente a la acción, como evidencia de la impartición de la Plática.

Adicionalmente es necesario que se realicen algunas actividades:

**a) Visitas de supervisión.**

El personal de la Coordinación de Supervisión y Contraloría Social, realizará visitas de supervisión a por lo menos el 30% de los cursos e Iniciativas de Ocupación por Cuenta Propia (IOCP), así como a las demás acciones y/o apoyos registrados durante el mes. En cada visita, se deberá verificar:

- La operación de los mismos.
- La impartición de la Plática de Contraloría Social.
- La existencia de alguna sugerencia, solicitud, queja o denuncia por parte de los beneficiarios.
- Que la documentación comprobatoria (expedientes técnicos, operativos y financieros) se encuentren de conformidad con los manuales de procedimientos vigentes.

Esta información deberá estar capturada en el FORMATO DE SUPERVISIÓN (FS-06) (*Anexo 7*), mismo que deberá integrarse en un expediente como soporte de la revisión y deberá incluirse en los informes mensuales y anual que realice la OSNE.

**b) Verificación del Cumplimiento a la Identidad Institucional del SNE.**

El personal de la Coordinación de Supervisión y Contraloría Social, en cumplimiento a los compromisos adquiridos por las OSNE en materia de imagen institucional e identificación de los servicios que ofrece, remitirá de manera trimestral (durante los meses de marzo, junio, septiembre y diciembre) y deberá contener documentación que sustente el reporte, esta información así como los cambios que se lleven a cabo durante el año, se debe remitir mediante el formato IDENTIDAD INSTITUCIONAL DEL SERVICIO NACIONAL DE EMPLEO (IISNE-07) (*Anexo 8*), esta información será verificada por el personal de la CGSNE en las visitas de supervisión que realice a la OSNE.

### c) Reportes de seguimiento de las acciones de Contraloría Social.

El personal de la Coordinación de Supervisión y Contraloría Social, es responsable de remitir de manera mensual a la CGSNE, el reporte de las acciones desarrolladas en materia de Contraloría Social mediante los formatos:

- INFORME CUANTITATIVO (ICUANT-08) (*Anexo 9*).  
En el que se informa las acciones de Contraloría Social realizadas por cada subprograma.
- INFORME CUALITATIVO (ICUAL-09) (*Anexo 10*).  
En el que se informa el seguimiento a las sugerencias, solicitudes, quejas o denuncias que manifiesten los beneficiarios al momento de realizar las visitas de supervisión, al momento de recibir los apoyos o bien, cualquiera que sea remitida a la OSNE.
- INFORME DE CONSTITUCIÓN DE COMITÉS DE CONTRALORÍA SOCIAL (ICCCS-10) (*Anexo 11*).  
En el que se informa el número de Comités constituidos por modalidad del Subprograma Bécate, ubicación, nombre del curso, número y género de beneficiarios participantes.  
Esta información debe contener las acciones desarrolladas en el mes, y debe ser remitida a más tardar el quinto día hábil posterior al cierre del mes y debe remitirse de manera física y electrónica a los correos electrónicos:
  - Rosa Amelia Ramírez Leyva, Responsable de Atención Ciudadana  
[rosa.ramirez@stps.gob.mx](mailto:rosa.ramirez@stps.gob.mx)
  - Nadia Marisa Ruiz Miramontes, Jefe de Departamento  
[nadia.ruiz@stps.gob.mx](mailto:nadia.ruiz@stps.gob.mx)
  - David Figueroa Juárez, Jefe de Departamento  
[david.figueroa@stps.gob.mx](mailto:david.figueroa@stps.gob.mx)

### d) Acciones de Blindaje electoral.

No obstante que la OSNE realiza de manera permanente acciones de blindaje electoral, cuando con motivo de la realización de comicios electorales para la renovación de los distintos poderes federales, estatales y municipales, la OSNE deberá tener especial cuidado de que los recursos destinados a la operación del PAE se ejerzan con base en las Reglas de Operación, para ello la Coordinación de Supervisión y Contraloría Social, tendrá la obligación de coordinar y/o realizar acciones de blindaje electoral consistentes en:

- Impartición de pláticas a todo el personal de la OSNE, sobre la responsabilidad de los servidores públicos durante estos procesos, recabando la firma de los participantes como evidencia de las mismas y enviar dicha lista debidamente requisitada a la CGSNE.

- Difundir y distribuir entre el personal de la OSNE, el material electoral elaborado por la Fiscalía Especializada para la Atención de Delitos Electorales de la Procuraduría General de la República (FEPADE) y proporcionado por la CGSNE.
- Verificar que ningún recurso federal se utilice en apoyo de candidato o partido político.
- Corroborar que las acciones de la OSNE se realicen conforme a la normatividad del PAE referentes al punto 7.3.1 de las Reglas de Operación del PAE vigentes.
- No realizar actos masivos de promoción, concertación, vinculación, reclutamiento, selección o entrega de apoyos a beneficiarios de cualquier subprograma del PAE durante los diez días naturales previos a la fecha de la elección, municipal, estatal y/o federal y seis días posteriores a dicho evento;
- Elaborar los formatos que en esta materia, la CGSNE remita a la OSNE de la entidad donde se lleven a cabo comicios, para ser entregados en los plazos que le sean señalados y
- Cualquier otra indicación que se derive de acuerdos suscritos por las autoridades en materia de blindaje electoral.

En el caso de presenciar y/o tener conocimiento de algún hecho que pueda constituir un delito electoral, denunciarlo al teléfono 01 800 8 FEPADE (01 800 8 33 72 33) totalmente gratuito, desde cualquier punto en la República Mexicana. “Denuncia los delitos electorales a [fepadenet@pgr.gob.mx](mailto:fepadenet@pgr.gob.mx) o [denunciaspgr@pgr.gob.mx](mailto:denunciaspgr@pgr.gob.mx).

Para el desarrollo de estas actividades la CGSNE, apoyará con la siguiente información:

- Folletería y material didáctico.
- En caso necesario, impartirá pláticas para el personal de la OSNE, cuando el equipo de supervisión se encuentre en la entidad.