



## DOCUMENTO DE APOYO

### SEGUIMIENTO A IRREGULARIDADES, QUEJAS Y/O DENUNCIAS POR PARTE DE LOS ENLACES OPERATIVOS DE CONTRALORÍA SOCIAL

Conforme a los Lineamientos para la promoción y operación de la Contraloría Social en los Programas Federales de Desarrollo Social y en cumplimiento con las disposiciones en materia de Contraloría Social las Quejas, Denuncias, Solicitudes de Información, Señalamientos a Irregularidades en la operación del programa y felicitaciones reportadas por los integrantes de los comités y de padres de familia, son sujetas a seguimiento hasta la conclusión de las mismas.

El procedimiento que debe seguir el enlace operativo de contraloría social como responsable de la recepción, reporte y seguimiento de cualquiera de los señalamientos anteriores es el siguiente:

1. Las quejas, denuncias, solicitudes de información, señalamiento a irregularidades, recomendaciones, sugerencias al programa o felicitaciones hechas por los comités de Contraloría Social, así como por los padres de familia pueden levantarse en cualquier momento del año.
2. Cuando el Comité de Contraloría Social, padres de familia, beneficiarios y/o ciudadanos en general, hacen entrega de un escrito libre a la figura educativa o al responsable de llevar las acciones de Contraloría Social en la comunidad, debe asegurarse que el comité o padres de familia que queden con una copia del escrito.
3. La figura educativa o responsable de llevar las acciones de contraloría social en la comunidad, deben remitir o entregar el escrito al enlace operativo de Contraloría Social para su registro.
4. Antes de realizar el registro del escrito, el enlace operativo de contraloría social debe revisarlo para determinar si se trata de una queja, denuncia, solicitud de información, señalamiento a irregularidad, recomendaciones, sugerencias al programa o felicitaciones y direccionarlo.
5. Si la Coordinación Territorial ha recibido alguna queja, denuncia, señalamiento a irregularidad, recomendación, sugerencias al programa o felicitaciones, se deben reportar a oficinas de manera mensual, considerando lo siguiente:
  - *Emplear el modelo de informe CON incidencias*
  - *Llenar el formato de Excel: Anexo 1: Cuadro control y reporte de incidencias*
  - *Anexar la evidencia documental (escritos, queja y/o denuncia, capturas de pantallas, fotografías, grabaciones)*
  - El formato Excel como la evidencia documental se deben de anexar al informe que se turna al informe mensual de incidencias



6. *Los Enlaces Operativos de Contraloría Social, tienen la responsabilidad de dar seguimiento hasta su conclusión a cualquier tipo de incidencia reportada, y que debe de informar al Departamento de Contraloría Social*

7. Los informes mensuales, así como las quejas, denuncias, señalamientos a irregularidades, recomendaciones, sugerencias al programa o felicitaciones, deben de formar parte del expediente físico y digital en cada Coordinación Territorial, ya que pueden ser sujetos de auditoría.

**SEGUIMIENTO A QUEJAS Y DENUNCIAS POR PARTE DE LOS ENLACES OPERATIVOS DECONTRALORÍA SOCIAL**

TIPOLOGÍA	DEL SERVICIO	DE LOS APOYOS
SEÑALAMIENTO A IRREGULARIDADES	Que el Educador Comunitario incumplan con el horario acordado para brindar el servicio	<ul style="list-style-type: none"> <li>No hacer la entrega completa de los útiles escolares</li> <li>Entrega parcializada de los apoyos</li> </ul>
	Qué el Educador Comunitario no cuide o se apropie de los auxiliares didácticos, material del aula, útiles de los alumnos y del servicio educativo	<ul style="list-style-type: none"> <li>Entrega incompleta de útiles escolares.</li> </ul>
	Qué el Educador Comunitario no cuide el equipamiento escolar.	<ul style="list-style-type: none"> <li>Entrega incompleta de auxiliares didácticos.</li> </ul>
	Cuando el Educador Comunitario salga de la comunidad sin causa alguna y omita informar a la comité	<ul style="list-style-type: none"> <li>Entrega tardía de Auxiliares didácticos.</li> </ul>
	Cuando el Educador Comunitario haga uso inadecuado de las instalaciones.	<ul style="list-style-type: none"> <li>Entrega incompleta del equipamiento a las figuras educativas</li> </ul>
	Cuando el Educador Comunitario no trata con respeto a los niños y padres de familia	<ul style="list-style-type: none"> <li>Falta de equidad en la entrega de equipamiento.</li> </ul>
	Cuando se solicita información al Educador Comunitario sobre el aprovechamiento de los hijos la niega.	
	Cuando al Educador Comunitario se le suspende el apoyo sin causa alguna	
	Cuando un Educador Comunitario no cuenta con un espacios dignos y seguro para llevar a cabo sus actividades.	
	El cambio constante de Educadores Comunitarios sin previo aviso a los padres de familia y al comité.	
	Qué avisen los a miembros de la mesa directiva de la APEC las fechas aproximada	<ul style="list-style-type: none"> <li>Mejorar la calidad y cantidad de los útiles escolares</li> </ul>





SUGERENCIAS	en las que se ha de llevar a cabo la entrega de los apoyos	<ul style="list-style-type: none"> <li>Mejorar la calidad de los auxiliares didácticos</li> </ul>
	Entregar y colocar los carteles de Contraloría Social antes que inicie el ciclo escolar para conocer los apoyos y servicios con los cuales serán beneficiados.	<ul style="list-style-type: none"> <li>Mejorar la calidad del equipamiento escolar.</li> </ul>
RECONOCIMIENTOS	Al Educador Comunitario por la calidad del servicio que presta.	<ul style="list-style-type: none"> <li>Los apoyos en especie siempre son entregados en calidad</li> </ul>
	Al Educador Comunitario porque siempre nos dice como apoyar a nuestros hijos en casa.	<ul style="list-style-type: none"> <li>Los apoyos son entregados en tiempo y forma</li> </ul>
	Al Educador Comunitario porque siempre cumple en tiempo y forma con el horario establecido.	<ul style="list-style-type: none"> <li>Son entregados de acuerdo a lo que informan los carteles de contraloría social</li> </ul>
	Al Académico de Acompañamiento/ Supervisor de Zona porque siempre que le solicitamos información nos la proporciona y orienta.	<ul style="list-style-type: none"> <li>Siempre nos dicen cuánto dinero representa los apoyos que vigilan los comités de Contraloría Social</li> </ul>
	A algún funcionario de la cadena operativa porque cuando llega a la comunidad nos orienta y apoya para mejorar el rendimiento escolar de los alumnos.	
	Al Educador Comunitario por su constancia, buen desempeño y disposición para trabajar u colaborar con la comunidad.	
SOLICITUDES DE INFORMACIÓN	Cuándo se retira del servicio a una Educador Comunitario sin causa alguna, cuando se cuentan con más de 20 niños inscritos y no puede atender a todos.	<ul style="list-style-type: none"> <li>Porque siempre nos entregan por parte los apoyos (útiles escolares y auxiliares didácticos)</li> </ul>
	El comité de CS requiere una plática con el enlace operativo de CS para que les explique cómo levantar una denuncia porque tienen dudas.	<ul style="list-style-type: none"> <li>Cuando solicito información sobre las fechas en las que serán entregados los apoyos (útiles escolares, auxiliares didácticos)</li> </ul>
	El comité y los integrantes de la mesa directiva de la APEC requieren tener más información sobre los tiempos de entrega de los paquetes de útiles escolares.	<ul style="list-style-type: none"> <li>auxiliares didácticos) siempre nos dicen que nos la</li> </ul>



	<p>El Educador Comunitario solicita intervenir en la comunidad ya que no le brindan la alimentación como se acordó durante la constitución de la APEC.</p>	<p>van a enviar y nunca llega</p>
	<p>El Educador Comunitario solicita la intervención de la Coordinación Territorial, le han avisado que ya no le pueden seguir brindado hospedaje y alimentación, aun cuando este forme parte de los acuerdos inscrito en el convenio en de colaboración con el APEC.</p>	
<p><b>DENUNCIA</b></p>	<p>Cuando un servidor público que presta servicios en l Conafe, solicita la tarjeta bancaria a alguno Educador Comunitario para la compra de papelería, gasolina, pago de renta, luz u otros enseres</p>	<p>Cuando un funcionario público del Conafe da un mal trato en la prestación de un trámite o servicio, por ejemplo: no quiere atender a las personas, abuso de autoridad, tráfico de influencias. Obstrucción o retraso la realización de algún trámite, condiciona o pide algo a cambio de la entrega de los apoyos, utiliza los apoyos para su beneficio personal o los utiliza con fines políticos</p> <p>Cuando se le niega el certificado a un beneficiario del servicio sin causa alguna</p>
	<p>Durante la entrega de los útiles escolares y materiales para el aula el Coordinador Territorial, hizo hincapié que en los próximos procesos electorales espera contar con su apoyo.</p>	
	<p>Durante la reunión de tutoría algún servidor público acose y/o intimide a algún Educador Comunitario condicionando la entrega de sus apoyos</p>	
	<p>Cuando Educador Comunitario es dado de baja sin causa alguna por parte de los servicios administrativos de la Coordinación Territorial.</p>	





**Mecanismos de canalización y atención a: Quejas, Denuncias, Solicitudes de Información, Señalamientos a Irregularidades en la operación del programa y felicitaciones**

Cuando se reciben cualquiera de las incidencias antes mencionadas en la Coordinación Territorial relacionadas con los servicios y apoyos que brinda el CONAFE, se deben de informar y reportan a los siguientes canales de atención, marcando copia de conocimiento de manera mensual a la Dirección de Operación Territorial, donde se informe del proceso de atención y seguimiento para que den seguimiento, hasta la conclusión de la misma.

Tema o asunto del libre		Se atienden a través de escrito
Solicitudes de Información	Va dirigido a ...	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Directamente a los funcionarios del CONAFE en el estado a través de <b>Infomex</b> <a href="https://www.infomex.org.mx/gobiernofederal/home.action">https://www.infomex.org.mx/gobiernofederal/home.action</a> 01 8000 4266 233 en horario de 9 a 18 horas mesa de ayuda: <a href="mailto:gobmx@funcionpublica.gob.mx">gobmx@funcionpublica.gob.mx</a></li> </ul>
Denuncias relacionadas a irregularidades o recomendaciónes al programa		<ul style="list-style-type: none"> <li>• Oficina de la Coordinación Territorial para el Servicio Educativo del Conafe en cada entidad, favor de consultar el Directorio de las COT en: <a href="http://www.gob.mx/CONAFE/acciones-y-programas/delegaciones-estatales-26616">www.gob.mx/CONAFE/acciones-y-programas/delegaciones-estatales-26616</a></li> <li>• Atención Ciudadana Dudas e información a <a href="mailto:atencionconafe@conafe.gob.mx">atencionconafe@conafe.gob.mx</a></li> <li>• Unidad de transparencia del CONAFE CONAFE en la Ciudad de México: Avenida Universidad 1200, Col. Xoco CP 03330 CDMX Tel. 52 41 74 00 ext. 7491 -7492</li> </ul>





**Mecanismos de canalización y atención a: Quejas, Denuncias contra Servidores Públicos**

Tema o asunto del		Se atienden a través de escrito libre
Denuncias contra Servidores Públicos	Va dirigido a ...	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Órgano Interno de Control CONAFE quejasyresp@conafe.edu.mx y vcflores@conafe.gob.mx</li> </ul> <p>y al número telefónico 55 5241-7400 en las extensiones: 7118 y 7103 en un horario de 9 a 18 hrs.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• En los buzones de los Órganos Estatales de Control</li> <li>• Av. Insurgentes Sur.1735, Piso 2 Ala Norte, Guadalupe Inn, Álvaro Obregón, Código Postal 01020, Ciudad de México.</li> <li>• En el interior de la República al 01 800 11 28 700 y en la Ciudad de México 55 2000 2000.</li> <li>• <a href="https://sidec.funcionpublica.gob.mx/#/">https://sidec.funcionpublica.gob.mx/#/</a></li> </ul> <p><a href="https://alertadores.funcionpublica.gob.mx/">https://alertadores.funcionpublica.gob.mx/</a> o al</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Sistema Integral de denuncia ciudadana: <a href="https://sidec.funcionpublica.gob.mx/#/">https://sidec.funcionpublica.gob.mx/#/</a></li> </ul>

