



BIENESTAR
SECRETARÍA DE BIENESTAR



INAPAM
INSTITUTO NACIONAL DE LAS
PERSONAS ADULTAS MAYORES

**ESQUEMA DE CONTRALORÍA SOCIAL
DEL PROGRAMA E003
SERVICIOS A GRUPOS CON
NECESIDADES ESPECIALES
DEL SERVICIO DE AFILIACIÓN 2021**



ESQUEMA DE CONTRALORIA SOCIAL DEL SERVICIO DE AFILIACIÓN 2021

La participación ciudadana se define como la colaboración de los individuos con derechos y obligaciones que toman parte en los asuntos públicos. Es decir, la participación ciudadana apunta, fundamentalmente, a la relación entre el gobierno y los ciudadanos, en una práctica de transparencia y rendición de cuentas que contribuye a lograr objetivos y estrategias en materia de política social.

No siempre las instituciones logran identificar y resolver los problemas que la ciudadanía visualiza, por lo que es importante promover la participación ciudadana de manera responsable, para obtener aportaciones que ayuden a mejorar la elaboración de planes y programas del gobierno para transparentar los servicios que proporciona.

Para lograr una mayor cercanía y presencia ciudadana en las decisiones del gobierno, es importante promover la participación ciudadana en los diferentes ámbitos de la vida pública, estableciendo mecanismos de vigilancia social; creación y fortalecimiento de instrumentos sencillos para la participación, con un sentido de responsabilidad compartida entre la ciudadanía y el Estado en las acciones de beneficio colectivo.

El propósito del gobierno federal es que la ciudadanía se dé cuenta que su participación puede influir en las decisiones con sentido del bien común y en el quehacer de los servidores públicos.

La Contraloría Social se define como el conjunto de acciones que realiza la ciudadanía de manera individual u organizada para participar activamente en la vigilancia y control de las acciones de gobierno, y con ello elevar el cumplimiento de las obligaciones de los entes públicos con la ciudadanía y mejorar la credibilidad y confianza de la sociedad en la administración pública.

Ante esta situación, el Instituto Nacional de las Personas Adultas Mayores se ha sumado a esta tarea, con el propósito de transparentar sus acciones en beneficio de su población objetivo. La finalidad de implementar acciones de Contraloría Social es involucrar a las personas mayores en el proceso de afiliación de la credencial INAPAM, de la que son beneficiarios directos, a través de acciones de vigilancia y denuncia.



Debido a la reestructura integral de la Administración Pública Federal, en particular a lo que refiere a la cancelación de las representaciones estatales, formalizado a través del Oficio **100.-032** de fecha 28 de enero de 2019, suscrito por el Secretario de Hacienda y Crédito Público, en el que se refiere la prohibición para las dependencias y entidades de la Administración Pública Federal de contratar personas para plazas permanentes, eventuales o por honorarios adscritas a las delegaciones y oficinas de representación, misma que se reitera en el oficio **700.2019** de Oficialía Mayor de la SHCP, con fecha del 29 abril de 2019, donde se instruye a separar de su encargo a toda aquella persona contratada a partir del 1 de diciembre de 2018, en alguna plaza permanente, eventual o de honorarios en cualquier delegación u oficina de representación de las dependencias y entidades de la Administración Pública Federal por instrucciones del Presidente de la República, el Instituto Nacional de las Personas Adultas Mayores no cuenta con personal suficiente en los estados para implementar una estrategia de Contraloría Social a nivel nacional, de modo tal que las actividades en la materia se concentrarán únicamente en dos módulos de afiliación, en las Alcaldías Benito Juárez y Miguel Hidalgo de la Ciudad de México.

Cabe señalar que, ante la declaratoria de emergencia sanitaria por causa de la epidemia generada por el virus SARS-CoV-2 (COVID-19), y considerando que las medidas de contingencia seguirán vigentes durante el presente ejercicio, se plantea la necesidad de desarrollar una estrategia alterna a la supervisión presencial donde los integrantes de los Comités de Contraloría Social puedan dar seguimiento a la entrega de credenciales por vía remota, una vez que los Módulos de Atención INAPAM reanuden el servicio de entrega de credenciales.

Por tanto, la conformación de comités y las visitas de supervisión dependerán del desarrollo de la epidemia y de las recomendaciones que el Gobierno Federal emita. Esto se debe a que las personas de 60 años y más se encuentran en especial riesgo de experimentar complicaciones por esta enfermedad. El INAPAM dará prioridad a la salud de las personas, por lo que en el transcurso del ejercicio se decidirá el tiempo y las condiciones en las que se reactivarán los módulos de afiliación, si esto sucede.

La Dirección de Fortalecimiento y Operación de Políticas Públicas (DFOPP) será responsable del seguimiento de acciones de la Instancia Normativa¹ y

¹ **Instancia Normativa** es la 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 este caso es la Dirección de Fortalecimiento y Operación de Políticas Públicas.



de la Instancia Ejecutora². Por tanto, implementará y dará seguimiento a la estrategia de Contraloría Social a través de las cuatro líneas de acción que integran su esquema de operación: 1) Difusión, 2) Capacitación y Asesoría, 3) Seguimiento y 4) Actividades de Coordinación.

Asimismo, generará los lineamientos y documentos operativos de

Contraloría Social, coordinará las actividades para su ejecución y se encargará de la captación y sistematización de la información generada en los Comités, con el objetivo de impulsar, promover y difundir la participación de las personas mayores a través de acciones de Contraloría Social.

1) **Difusión**

El Instituto llevará a cabo actividades de Contraloría Social a través de Comités conformados por personas mayores, con la finalidad de que éstos participen organizada y responsablemente vigilando que el Servicio de Afiliación se otorgue con amabilidad, calidez y transparencia.

La Dirección de Fortalecimiento y Operación de Políticas Públicas se encargará de diseñar los materiales de difusión con información sobre el servicio de afiliación, los beneficios de tramitar la credencial INAPAM, los derechos de las personas mayores, así como de la finalidad de la Contraloría Social y del procedimiento para la conformación de Comités Ciudadanos, los cuales se publicarán en la página oficial del INAPAM y en sus redes sociales.

La misma Dirección de Fortalecimiento y Operación de Políticas Públicas será la encargada de conformar los Comités de Contraloría Social entre los integrantes de los diferentes clubes afiliados al Instituto en las alcaldías Benito Juárez y Miguel Hidalgo, así como de informar al personal encargado de los Módulos de Afiliación sobre las acciones de Contraloría Social, la importancia de los Comités, su funcionamiento y del valor de la participación ciudadana en la vigilancia y supervisión de la atención que se brinda en los módulos de afiliación al realizar el trámite de la credencial INAPAM.

² **Instancia Ejecutora** es la encargada del ejercicio de los recursos federales y a la que se le otorga la responsabilidad de operar el programa de desarrollo social. En el presente ejercicio la Dirección de Fortalecimiento y Operación de Políticas Públicas también fungirá como instancia ejecutora, a través del personal de afiliación del INAPAM.



2) **Capacitación y Asesoría**

El personal de la Dirección de Fortalecimiento y Operación de Políticas Públicas se encargará de capacitar a los integrantes de los Comités de Contraloría Social con el apoyo de un Manual de Capacitación, para que realicen sus actividades de supervisión y vigilancia y cuenten con los elementos necesarios para el llenado de los instrumentos que a continuación se enlistan:

- Acta de conformación del Comité de Contraloría Social
- Minuta de Reunión del Comité de Contraloría Social que avale la conformación del Comité de Contraloría Social.
- Minuta de Reunión del Comité de Contraloría Social que avale la capacitación en materia de Contraloría Social a los integrantes del Comité.
- Minuta de reunión del Comité de Contraloría Social que avale cada una de las visitas que realice el Comité de Contraloría Social al módulo de afiliación.
- Llenado del Informe del Comité de Contraloría Social que realicen los integrantes del Comité

Asimismo, brindará asesoría a los integrantes de los Comités, para que puedan reafirmar su conocimiento o clarificar dudas sobre sus actividades de supervisión y el adecuado llenado de las minutas de reunión e informes correspondientes.

Dichas minutas derivadas de capacitación y asesoramiento serán capturadas en el Sistema Informático de la Contraloría Social (SICS) de la Secretaría de la Función Pública, por el personal de la Dirección de Fortalecimiento y Operación de Políticas Públicas.

3) **Seguimiento**

La DFOPP se encargará de dar seguimiento a las actividades de Contraloría Social que realicen los Comités de Contraloría Social a través de llamadas telefónicas, correos electrónicos y visitas programadas, así como de la revisión permanente de la evidencia documental, haciendo hincapié en los siguientes puntos:



- La integración y/o sustituciones de los representantes de los Comités de Contraloría Social.
- Las actividades de capacitación y asesoría a los integrantes de los Comités de Contraloría Social.
- La información de las minutas e informe.
- Las quejas o denuncias presentadas por los representantes de los Comités de Contraloría Social
- Las acciones de supervisión y vigilancia del Comité de Contraloría Social.
- La información capturada en el Sistema Informático de Contraloría Social de la Secretaría de la Función Pública.

La instancia responsable de captar los formatos, minutas e informes que elaboren los Comités de Contraloría Social será la Dirección de Fortalecimiento y Operación de Políticas Públicas. Esta información deberá ser revisada y firmada por el personal de la DFOPP, que a su vez deberá capturarla en el Sistema Informático de Contraloría Social (SICS).

En caso de existir denuncias, éstas deberán ser remitidas por los Comités al personal de la Dirección de Fortalecimiento y Operación de Políticas Públicas, al Órgano Interno de Control (OIC) o en su caso al Órgano Estatal de Control (OEC) de la Ciudad de México.

Por otra parte, a fin de coadyuvar con los canales de comunicación entre los ciudadanos y gobierno, y fortaleciendo los mecanismos de denuncia en contra de las y los servidores públicos por presuntas irregularidades cometidas en el ejercicio de sus funciones, se promoverá la vinculación de los mecanismos de seguimiento de la Contraloría Social con los mecanismos de denuncias existentes. Se difundirá la información del Sistema Integral de Denuncias Ciudadanas (SIDECA).

La instancia normativa realizará un informe de resultados al final del ejercicio fiscal en cual enviará la Coordinación de Vinculación

4) Actividades de Coordinación

Con el fin de fortalecer el esquema de Contraloría Social del Servicio de Afiliación de la Credencial INAPAM, la Dirección de Fortalecimiento y Operación de Políticas Públicas celebrará acuerdos de coordinación con el Órgano Interno de Control (OIC) del INAPAM, así como el Órgano Estatal de Control (OEC) de la Ciudad de México, para colaborar en la capacitación, recopilación de informes y atención de quejas y denuncias.



Para la ejecución del Esquema de Contraloría Social, la Dirección de Fortalecimiento y Operación de Políticas Públicas proporcionará al personal de los módulos de afiliación el Esquema de Contraloría Social y el Programa Anual de Trabajo de Contraloría Social validados, así como la Guía Operativa de Contraloría Social autorizada por la Secretaría de la Función Pública.



BIENESTAR
SECRETARÍA DE BIENESTAR



INAPAM
INSTITUTO NACIONAL DE LAS
PERSONAS ADULTAS MAYORES

CONTACTO Y ATENCIÓN CIUDADANA

Instituto Nacional de las Personas Adultas Mayores (INAPAM)

Petén 419, Col. Narvarte, Alcaldía Benito Juárez,
Código Postal 03020, Ciudad de México
<https://www.gob.mx/inapam/>

Dirección de Fortalecimiento y Operación de Políticas Públicas del INAPAM

Concepción Béistegui 14, Col. Del Valle, Alcaldía Benito Juárez,
Código Postal 03100, Ciudad de México

Órgano Interno de Control del INAPAM

San Francisco 1825, Col. Tlacoquemecatl del Valle,
Alcaldía Benito Juárez,
Código Postal 03230, Ciudad de México

Secretaría de la Función Pública (SFP)

Av. Insurgentes Sur 1735, Col. Guadalupe Inn
Alcaldía Álvaro Obregón, C.P. 01020,
Ciudad de México
<https://www.gob.mx/sfp>
<https://sidec.funcionpublica.gob.mx/>



BIENESTAR
SECRETARÍA DE BIENESTAR



INAPAM
INSTITUTO NACIONAL DE LAS
PERSONAS ADULTAS MAYORES

**GUÍA OPERATIVA DE CONTRALORÍA SOCIAL DEL
PROGRAMA E003 DE SERVICIOS A GRUPOS CON
NECESIDADES ESPECIALES
DEL SERVICIO DE AFILIACIÓN 2021**



ÍNDICE

Guía Operativa de Contraloría Social del Servicio de Afiliación 2021	3
Fundamento y objetivos de la Contraloría Social.....	3
Estrategia para la implementación de la Contraloría Social	4
Programa Anual de Trabajo de Contraloría Social (PATCS).....	7
Actividades de Difusión	9
Comités de Contraloría Social	10
Integración	11
Lineamientos para la elección	13
Funciones Generales	14
Funciones específicas	15
Capacitación y asesoría	17
Módulos de Capacitación	18
Seguimiento y Evaluación.....	19
Captura en el Sistema Informático de Contraloría Social (SICS)	19
Mecanismos para el registro y atención a quejas y denuncias	20
Disposiciones Transitorias	22
Contacto y atención ciudadana	22
Glosario	24
ANEXO 1	27
ANEXO 2	33
ANEXO 3	37
ANEXO 4	39
ANEXO 5	41



GUÍA OPERATIVA DE CONTRALORÍA SOCIAL DEL SERVICIO DE AFILIACIÓN 2021

El Instituto Nacional de las Personas Adultas Mayores (INAPAM) es el organismo público, rector de la política nacional a favor de las personas adultas mayores, teniendo por objeto general coordinar, promover, apoyar, fomentar, vigilar y evaluar las acciones públicas, estrategias y programas que se deriven de ella, de conformidad con los principios, objetivos y disposiciones contenidas en la Ley de los Derechos de las Personas Adultas Mayores (art. 25).

Con el presente documento, el INAPAM pretende fortalecer las acciones institucionales para que las personas mayores participen en la vigilancia y mejora de sus servicios, reconociendo en todo momento sus aportaciones actuales y potenciales, así como su capacidad de organización para contribuir al desarrollo económico, social y político del país. Este Instituto procurará las condiciones para su cooperación en beneficio de la colectividad, fomentando con ello, la credibilidad, legalidad y respeto por las instituciones y el Estado.

La participación de las personas mayores contribuirá a fomentar una cultura del servicio público que consolide los principios de transparencia, honestidad y amabilidad en la atención y en el otorgamiento de los servicios; coincidente con la figura de la Contraloría Social promovida por la Secretaría de la Función Pública, cuyo finalidad es prevenir conductas irregulares y la mejora de los servicios que ofrecen las dependencias y entidades de la Administración Pública Federal.

Esta Guía proporciona información sobre la Contraloría Social para lograr la participación de las personas mayores en la vigilancia y mejora del servicio de afiliación que brinda el INAPAM y propiciar la corresponsabilidad en su operación, considerando en todo momento el cuidado de la salud de las personas mayores, ya que forman parte del grupo de riesgo de presentar síntomas graves por el virus SARS-CoV-2 (COVID-19).

FUNDAMENTO Y OBJETIVOS DE LA CONTRALORÍA SOCIAL

La Contraloría Social se define como 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.

El sustento normativo de estas acciones se encuentra en la Ley General de Desarrollo Social que en su artículo 70 confiere la obligación al Gobierno Federal de impulsar la Contraloría Social y facilitar el acceso a la información necesaria para el cumplimiento de sus acciones, pero es a través de los “Lineamientos para la Promoción y Operación de la Contraloría Social de los Programas Federales de Desarrollo Social”, emitidos por la Secretaría de la Función Pública el 28 de octubre de 2016, donde se establecen las bases para promover, operar y dar seguimiento a la Contraloría Social en los programas federales de desarrollo social.



De acuerdo con estos Lineamientos, son las dependencias y entidades de la Administración Pública Federal que tengan a su cargo programas de desarrollo social, las responsables de promover actividades de Contraloría Social; los ejecutantes son los beneficiarios de los programas a través de Comités conformados de forma libre y voluntaria, específicamente para este cometido. Para tal efecto, las dependencias deberán diseñar un Esquema, una Guía Operativa y un Programa Anual de Trabajo de Contraloría Social, con base en las características operativas del programa federal.

Es importante que las dependencias realicen las acciones necesarias para proporcionar a los beneficiarios de los programas información útil, veraz y oportuna, así como los mecanismos que les permitan realizar las actividades de Contraloría Social para coadyuvar en la promoción de la transparencia y combate a la corrupción en la gestión pública, a través de la participación de ciudadanos.

La operación de la Contraloría Social tiene por objetivo apoyar la toma de decisiones institucionales que propicien el mejoramiento operativo de los programas sociales y el compromiso de quienes proporcionan los servicios para rendir cuentas a la ciudadanía y transparentar los procedimientos en la aplicación de programas y servicios, en el caso del INAPAM, el Servicio de Afiliación.

Para fortalecer la coordinación de manera conjunta y decidida entre el Instituto y las personas mayores, será importante poner en funcionamiento los Comités de Contraloría Social del Servicio de Afiliación con los siguientes propósitos:

- Promover la participación responsable de las personas mayores usuarias de los servicios, en el control, vigilancia y evaluación de sus acciones;
- Promover la consolidación de los mecanismos de información y atención a la población de personas mayores, usuaria de los servicios para fortalecer, con ello, su confianza en las acciones del Instituto;
- Prevenir incumplimientos en la prestación de los servicios;
- Contribuir a la satisfacción de los usuarios al proporcionarles servicios con calidad y calidez;
- y
- Captar y atender los reconocimientos, sugerencias, quejas y denuncias de las personas usuarias de los servicios.

ESTRATEGIA PARA LA IMPLEMENTACIÓN DE LA CONTRALORÍA SOCIAL

La Dirección de Fortalecimiento y Operación de Políticas Públicas (DFOPP) es la encargada del diseño, operación y seguimiento de las acciones de Contraloría Social, así como de la instrumentación de la estrategia de difusión y capacitación.

La DFOPP tiene a su cargo la elaboración de los documentos normativos (Esquema de Contraloría Social, Guía Operativa de Contraloría Social y el Programa Anual de Trabajo de Contraloría Social), los cuales deben ser validados por la Coordinación General de Ciudadanización y Defensa de



Víctimas de la Corrupción, y posteriormente distribuidos a las Instancias Ejecutoras (personal de los Módulos de Atención del INAPAM)¹, por oficio y de manera electrónica.

El INAPAM no cuenta con programas sujetos a reglas de operación, ni con entrega de apoyos económicos o en especie a beneficiarios. No obstante, a través de la afiliación y la expedición de la credencial INAPAM, las personas mayores pueden acceder a distintos beneficios otorgados por instituciones públicas o privadas con quienes el Instituto tiene convenios de colaboración, y a otros servicios que brinda como los clubes y centros culturales. El servicio de afiliación es donde inicia el encuentro de las personas mayores con el Instituto, por lo que se definió que en este servicio se implementen las actividades de Contraloría Social.

Los requisitos para obtener la credencial INAPAM son los siguientes:

1. Comprobar su identidad. Puede presentar uno de los siguientes documentos vigentes en original y copia:
 - Credencial de elector
 - Licencia de manejo
 - Pasaporte
 - Credencial del IMSS
 - Credencial del ISSSTE
 - Carnet (IMSS, ISSSTE, PEMEX) siempre y cuando cuente con fecha de nacimiento, fotografía y sello sobre la misma.
2. Comprobar su edad (60 años o más). Puede presentar uno de los siguientes documentos vigentes en original y copia:
 - Credencial de elector
 - Licencia de manejo
 - Pasaporte
 - Credencial del IMSS
 - Credencial del ISSSTE
 - Credencial INAPAM, en caso de renovación

En caso de no contar con los documentos anteriores, podrá presentar copia de alguna identificación con fotografía acompañada de alguno de los siguientes documentos en original y copia:

- Acta de nacimiento
- CURP
- Acta de nacimiento de algún hijo
- Constancia de residencia emitida por la autoridad del lugar donde reside el interesado

¹ Para el presente ejercicio la DFOPP fungirá también como instancia ejecutora, a través del personal de los Módulos de Atención INAPAM.



- Testimonial de la autoridad tradicional indígena de la autoridad municipal o la delegación del lugar.
- 3.** Comprobar su domicilio. Puede presentar uno de los siguientes documentos vigentes en original y copia:
- Credencial de elector
 - Cualquier estado de cuenta o recibo (luz, agua, teléfono, etc.) que tenga su domicilio actual y completo, no mayor a 3 meses de antigüedad

Para personas extranjeras con residencia temporal o permanente en el país, se requiere alguno de los siguientes documentos:

- FM2 o FM3
- Carta de naturalización
- Permiso de residencia temporal
- Pasaporte vigente
- Acompañados de un comprobante de domicilio en territorio mexicano

Para personas adultas mayores con situación migratoria indeterminada:

- Documento de identificación expedido por el Instituto Nacional de Migración (INM)
- Comisión Mexicana de Ayuda a Refugiados (COMAR)

- 4.** Dos fotografías tamaño infantil, blanco y negro o a color:

- Sin lentes
- Con fondo blanco
- Sin gorra
- De frente
- En papel fotográfico
- Que sean iguales
- Recientes

En los 31 estados y la Ciudad de México se encuentra instalado un Módulo de Atención INAPAM, con la finalidad de atender la demanda de la población objetivo. Estos módulos están atendidos por personal del Instituto, quienes tienen el compromiso de brindar un servicio con sensibilidad y calidad.

Con la intención de cuidar la atención que se brinda en el servicio de afiliación, se propone fortalecer la participación de las personas mayores beneficiarias a través de la conformación de Comités de Contraloría Social. Este colectivo de participación podrá vigilar la atención y cumplimiento en la entrega de este servicio a los ciudadanos, así como captar quejas y denuncias para dotar de transparencia el proceso y mejorar la calidad del servicio.



La estrategia para la implementación de las actividades de Contraloría Social contempla cuatro líneas de acción:

- 1) Difusión
- 2) Capacitación y Asesoría
- 3) Seguimiento y
- 4) Actividades de Coordinación

Cabe señalar que, en el presente ejercicio fiscal, derivado de las modificaciones realizadas a la Ley Orgánica de la Administración Pública Federal, la Dirección de Fortalecimiento y Operación de Políticas Públicas del INAPAM se coordinará de manera directa con el personal operativo de módulos de atención INAPAM, en los que se brinda el servicio de afiliación, para la implementación de actividades de Contraloría Social, y no se empleará la figura de Representaciones Federales.

PROGRAMA ANUAL DE TRABAJO DE CONTRALORÍA SOCIAL (PATCS)

Para promover la Contraloría Social se elaborará el Programa Anual de Trabajo de Contraloría Social. Debido a que la Dirección de Fortalecimiento y Operación de Políticas Públicas será responsable del seguimiento de acciones de la Instancia Normativa y de la Instancia Ejecutora, se diseñará un solo PATCS.

En el PATCS se establecen las metas, la unidad de medida y el calendario de ejecución para promover las siguientes actividades Contraloría Social.

1. Planeación

Actividad	Unidad de medida	Meta
1.1 Elaborar Esquema de Contraloría Social, Guía Operativa de Contraloría Social y Programa Anual de Contraloría Social	Documentos normativos	3
1.2 Enviar a la Coordinación General de Ciudadanización y Defensa de Víctimas de la Corrupción, para su revisión y validación: Esquema, Guía Operativa y Programa Anual de Contraloría Social.	Documentos normativos	3
1.3 Revisar y en su caso modificar de acuerdo a las observaciones de la Coordinación General de Ciudadanización y Defensa de Víctimas de la Corrupción, para su revisión y validación.	Documentos normativos	3
1.4 Incorporar al Sistema Informático de Contraloría Social (SICS) Esquema, Guía Operativa y Programa Anual de Trabajo de Contraloría Social validados por la Coordinación General de Ciudadanización y Defensa de Víctimas de la Corrupción, así como un documento que incluye la estructura operativa y los datos generales del programa,	Registro en el Sistema	1



beneficios que otorga el programa y que habrán de vigilar los comités de Contraloría Social y el presupuesto autorizado (PEF).		
1.5 Diseñar y elaborar el material para la difusión de Contraloría Social para del Servicio de Afiliación del INAPAM.	Material de difusión	1
1.6 Elaborar material de capacitación para los integrantes de los Comités de Contraloría Social.	Manual de capacitación	1

2. Promoción y Operación

Actividad	Unidad de medida	Meta
2.1 Distribuir los materiales de difusión en los clubes de personas mayores de las delegaciones de Benito Juárez y Miguel Hidalgo.	Materiales distribuidos	2
2.2 Promoción para la constitución de comités de Contraloría Social de manera libre y voluntaria de acuerdo a los lineamientos establecidos. Asimismo, se publicará la información correspondiente para las personas interesadas.	Actas de conformación	2
2.3 Registrar en el Sistema Informático de Contraloría Social (SICS) los Comités constituidos y la distribución de los materiales de difusión y capacitación elaborados por la DFOPP.	Registro en el sistema	1
2.4 Capacitar a los integrantes de los Comités de Contraloría Social.	Comités capacitados	2
2.5 Asesorar y dar acompañamiento a los integrantes de los Comités de Contraloría Social	Comités asesorados	2
2.6 Realizar reuniones con los Comités de Contraloría Social para elaborar los informes y minutas en materia de Contraloría Social.	Minutas de reuniones	2
2.7 Capacitar y asesorar al personal de los módulos de atención INAPAM.	Lista de asistencia de reunión	1
2.8 Registrar en el SICS las capacitaciones impartidas por la DFOPP y las minutas de las reuniones	Registro en el sistema	2

3. Seguimiento

Actividad	Unidad de medida	Meta
3.1. Recopilar los informes que emitan los Comités de Contraloría Social y capturarlos en el Sistema Informático de Contraloría Social (SICS)	Informes	2
3.2. Recopilar quejas, denuncias, sugerencias y reconocimientos	Reporte de quejas, denuncias, sugerencias y reconocimientos	1
3.3 Canalizar al OIC las quejas, denuncias, sugerencias y reconocimientos en materia de Contraloría Social	Reporte de canalización de quejas,	1



	denuncias, sugerencias y reconocimientos	
3.4 Elaborar informe anual de actividades de Contraloría social, analizar los resultados y realizar acciones de mejora	Informe anual	1

ACTIVIDADES DE DIFUSIÓN

La Dirección de Fortalecimiento y Operación de Políticas Públicas se encargará del diseño y elaboración de los materiales de difusión, los cuales deberán contener descrita la información según el sustento normativo correspondiente.

Los materiales se difundirán a través de la página oficial del INAPAM en Internet y de sus redes sociales para promover la conformación de los Comités de Contraloría Social.

Asimismo, se informará a los servidores públicos responsables en los módulos de atención INAPAM sobre la implementación de la Contraloría Social y de su importancia, con el fin de que faciliten a los miembros de los comités el desarrollo de sus actividades.

La información de los materiales debe ser clara y fidedigna y se deben contemplar los siguientes elementos en los contenidos, a efecto de que realicen a cabalidad dichas actividades.

- Se informará que el Servicio de Afiliación es un trámite, se otorga una credencial que identifica a la persona de 60 años y más como persona mayor y le permite acceder a los servicios que brinda el INAPAM; así como a beneficios y descuentos en bienes y servicios en establecimientos a nivel nacional;
- Objetivo del Servicio de Afiliación;
- La gratuidad del servicio;
- La confidencialidad de los datos que se proporcionan para la credencial INAPAM;
- Requisitos para obtener la credencial INAPAM;
- Derechos y obligaciones de los beneficiarios;
- Población a la que va dirigido el beneficio de la credencial INAPAM;
- Normatividad para tramitar la credencial INAPAM;
- Medios institucionales para presentar quejas y denuncias;
- Objetivos de la Contraloría Social y los requisitos para participar en ella;
- La importancia que tiene la participación ciudadana para el Instituto;
- Quién es la Instancia Normativa, la Instancia Ejecutora y los representantes del Órgano Interno de Control y del Órgano Estatal de Control (definidos en el Glosario del presente documento);
- Los canales de comunicación de las instancias participantes;
- Procedimientos para realizar las actividades de Contraloría Social;
- Medidas para promover la equidad entre mujeres y hombres en la integración de los Comités de Contraloría Social.



Al difundir los medios institucionales para presentar quejas y denuncias, se compartirán las siguientes opciones para realizar el trámite en el Sistema Integral de Denuncias Ciudadanas (SIDECA):

En línea: En la página <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 Ala Norte, Guadalupe Inn, Álvaro Obregón, CP 01020, Ciudad de México.

Vía telefónica: En el interior de la República al 01 800 11 28 700 y en la Ciudad de México 2000 2000

Presencial: En el módulo 3 de la Secretaría de la Función Pública ubicado en Av. Insurgentes Sur 1735, PB, Guadalupe Inn, Álvaro Obregón, Código Postal 01020, Ciudad de México.

Vía chat: Apps para dispositivos móviles "Denuncia la corrupción"

Plataforma: para casos graves de corrupción y en los que se requiera anonimato, Ciudadanos Alertadores Internos y Externos de la Corrupción <https://alertadores.funcionpublica.gob.mx/>

Las Contralorías Sociales podrán remitir información que consideren pertinente a la Coordinación de Vinculación con Organizaciones Sociales y Civiles a través del correo electrónico institucional de la Contraloría Social contraloriasocial@funcionpublica.gob.mx.

COMITÉS DE CONTRALORÍA SOCIAL

Los Comités de Contraloría Social son formas de organización social integrados libre y voluntariamente por personas mayores, personas beneficiarias de la credencial INAPAM, constituidos para la supervisión del servicio de afiliación, así como del seguimiento de quejas y denuncias, del cumplimiento de las metas y la aplicación de los recursos asignados al mismo. Estos Comités tienen como objetivo promover una cultura de la participación social y vigilar la atención



que se proporciona a los usuarios, para fortalecer la transparencia en los procesos y fomentar el buen trato a los ciudadanos.

INTEGRACIÓN

Ante la declaratoria de emergencia sanitaria por causa de la epidemia generada por el virus SARS-CoV-2 (COVID-19), y considerando que las medidas de contingencia seguirán vigentes durante el presente ejercicio, se plantea la necesidad de desarrollar una estrategia alterna a la supervisión presencial donde los integrantes de los Comités de Contraloría Social puedan dar seguimiento a la entrega de credenciales por vía remota.

Es importante señalar que la conformación de comités y las visitas de supervisión dependerán del desarrollo de la epidemia y de las recomendaciones que el Gobierno Federal emita. Esto se debe a que las personas de 60 años y más se encuentran en especial riesgo de experimentar complicaciones por esta enfermedad. El INAPAM dará prioridad a la salud de las personas, por lo que en el transcurso del ejercicio se decidirá el tiempo y las condiciones en las que se reactivarán los módulos de atención INAPAM, si esto sucede.

Para la conformación de los Comités se convocará a las personas mayores que sean miembros de los clubes del INAPAM cercanos a los módulos de atención en las alcaldías Benito Juárez y Miguel Hidalgo que estén interesados en realizar actividades de vigilancia, supervisión y seguimiento en materia de Contraloría Social.

Se tiene como meta la conformación de 2 Comités de Contraloría Social, uno por cada módulo en las alcaldías mencionadas de la Ciudad de México, los cuales serán conformados y coordinados por la Dirección de Fortalecimiento y Operación de Políticas Públicas.

Para la elección de los integrantes de los Comités se llevará a cabo el siguiente proceso:

- a) Podrán ser candidatos a integrar los Comités de Contraloría Social, las personas que tengan 60 años de edad o más, que cuenten con la credencial de afiliación INAPAM y que pertenezcan a alguno de los clubes del INAPAM en las alcaldías Benito Juárez y Miguel Hidalgo.
- b) Debido a la contingencia sanitaria, se proponen dos escenarios para la conformación de Comités, una vez que los Módulos de Atención del INAPAM reanuden el servicio:
 - b.1) Se celebrará una asamblea presencial en algún Club INAPAM de las alcaldías seleccionadas.
 - b.2) Se convocará a asamblea virtual mediante una plataforma gratuita a integrantes de los Clubes INAPAM de las alcaldías seleccionadas.



En ambos casos se elegirá de manera sencilla y democrática a los integrantes de los Comités, lo que puede suceder por unanimidad o mayoría, entendiéndose por mayoría el 50% más uno de los votos del total de los asistentes a la reunión. Para dar fe y legalidad de la elección se emitirá una Minuta de reunión del Comité de Contraloría Social.

- c) Se promoverá que la integración del Comité sea equitativa entre hombres y mujeres.
- d) En la asamblea de elección de los Comités de Contraloría Social, se recomienda dejar abierto el número de integrantes ya que puede participar desde una persona hasta el número de voluntarios. Posteriormente, representantes de la Dirección de Fortalecimiento y Operación de Políticas Públicas apoyarán a los integrantes electos, a elaborar el Acta de Registro del Comité de Contraloría Social (Anexo 1) para solicitar su registro.
- e) Personal de la Dirección de Fortalecimiento y Operación de Políticas Públicas proporcionará al Comité de Contraloría Social la información sobre la operación del servicio de afiliación, así como la relacionada con el ejercicio de sus actividades.
- f) Los integrantes del Comité de Contraloría Social deberán llenar y firmar el formato Acta de Registro del Comité de Contraloría Social (Anexo 1), el cual deberá ser registrado en el Sistema Informático de Contraloría Social. Una vez capturado el Comité, se deberá generar la Constancia de Registro, la cual deberá entregarse a cada Comité de Contraloría Social.
- g) Las personas elegidas para integrar el Comité realizarán actividades de Contraloría Social durante la programación establecida para el año 2021.
- h) Se aceptará la reelección en el cargo o en otros, si así lo desea la persona mayor participante.
- i) La calidad de integrante del Comité de Contraloría Social se podrá perder por las siguientes causas:
 - Muerte del integrante;
 - Separación voluntaria, en este caso, deberá dar aviso mediante escrito dirigido a los miembros del Comité, por lo menos con 15 días de anticipación, a fin de que éste se pueda organizar para elegir a su sustituto;
 - Acuerdo del Comité tomado por mayoría de votos;
 - Acuerdo de la mayoría de los beneficiarios del programa federal del que se trate; y
 - Pérdida del carácter de usuario en los clubes de personas mayores;
- j) En los casos señalados, el Comité designará de entre los beneficiarios al integrante sustituto y lo hará del conocimiento por escrito (mediante el Anexo 3) a la Dirección de Fortalecimiento y Operación de Políticas Públicas para que ésta verifique su calidad de beneficiario y, de ser procedente, lo registre como miembro del Comité. La DFOPP



capturará los cambios respectivos en el Sistema Informático de Contraloría Social y expedirá la constancia de registro con la actualización correspondiente.

- k) Los cargos de representante, secretario y vocal de control y vigilancia que integrarán el Comité de Contraloría Social, serán honoríficos y voluntarios;
- l) Estos cargos no representarán jerarquía, superioridad, autoridad o beneficios especiales, sino deseo de servicio;
- m) El cumplimiento de estos cargos se basará en el respeto a los compañeros, ideas y opiniones.

Adicionalmente, en el micrositio de Contraloría Social en la página institucional de Internet, se publicará la información y los documentos sobre las actividades de Contraloría Social (normatividad, formatos, material de difusión y capacitación), para la ciudadanía interesada en el tema o que desee constituirse como comité y realizar actividades de Contraloría Social.

LINEAMIENTOS PARA LA ELECCIÓN

Para la constitución formal de los Comités de Contraloría Social se realizará una reunión por cada uno de los Comités por instaurar, – de manera presencial o virtual con personas beneficiarias de la credencial INAPAM e interesadas en participar-, y representantes de la Dirección de Fortalecimiento y Operación de Políticas Públicas. Se llevarán a cabo las siguientes actividades:

- Verificar que las personas mayores interesadas sean beneficiarias de la credencial INAPAM y que estén registradas en los clubes pertenecientes a la demarcación seleccionada.
- Presentar en reunión a los candidatos para la elección de las y los integrantes del Comité de Contraloría Social.
- Asegurar que la elección de las y los integrantes de los Comités de Contraloría Social sea por mayoría de votos de las personas mayores asistentes a la reunión.
- Promover la integración de los Comités de Contraloría Social de manera equitativa entre hombres y mujeres.

Una vez seleccionados los miembros de los Comités, se elaborará un escrito para dejar constancia de la constitución de los mismos. El personal de la Dirección de Fortalecimiento y Operación de Políticas Públicas asesorará al Comité para el llenado de un documento que fusiona el escrito libre con un formato prediseñado de Acta de Constitución de los Comités de Contraloría Social, con la finalidad de facilitar el registro de los mismos, el cual deberá contener los siguientes requerimientos:

- Datos de identificación del programa federal de desarrollo social, o del programa:
 - Nombre Oficial del Programa Federal de Desarrollo Social, o del programa, fondo o recurso federal;
 - Ejercicio Fiscal correspondiente; y



- Fecha de Constitución del Comité de Contraloría Social
- La circunscripción (estado, municipio y localidad o, en su caso, alcaldía de la Ciudad de México) a la que representará el Comité de Contraloría Social;
- Los nombres de las personas mayores que acordaron la constitución del Comité de Contraloría Social (se deberá adjuntar la lista con nombres y firmas de los integrantes y asistentes a la constitución del Comité);
- Que se promovió que la integración del Comité de Contraloría Social fuera de manera equitativa entre hombres y mujeres, en aquellos programas federales de desarrollo social, programa, fondos o recursos federales cuya población objetivo se componga de hombres y mujeres; y
- Los datos de identificación de cada persona elegida como integrante del Comité de Contraloría Social
- Las funciones que realizará el Comité de Contraloría Social.
- Nombre, cargo y firma del representante de la Dirección de Fortalecimiento y Operación de Políticas Públicas presente en la constitución del Comité.

Los integrantes del Comité entregarán o enviarán por vía electrónica al representante de la Dirección de Fortalecimiento y Operación de Políticas Públicas el Acta de Constitución para solicitar el registro del Comité, además de la documentación que acredite su calidad de beneficiario. De no existir objeción alguna, la Instancia Normativa procederá a realizar el registro del Comité en el Sistema Informático de Contraloría Social y expedirá la constancia de registro correspondiente.

En caso de que alguno de los integrantes no tenga el carácter de beneficiario, se elegirá a un nuevo integrante de comité y se formulará una nueva solicitud de registro.

Una vez conformados los Comités de Contraloría Social se dará inicio al proceso de capacitación, donde la Dirección de Fortalecimiento y Operación de Políticas Públicas se encargará de proporcionar a los miembros del Comité la información sobre la operación del programa, así como la relacionada con el ejercicio de sus actividades.

FUNCIONES GENERALES

Los Comités realizarán las siguientes funciones y actividades de Contraloría Social, sin perjuicio de las que establezca la Dirección de Fortalecimiento y Operación de Políticas Públicas atendiendo a las características del Servicio de Afiliación:

- Vigilar que se difunda información suficiente, veraz y oportuna sobre la operación del Servicio de Afiliación;
- Vigilar que el servicio, sea oportuno, transparente y con apego a la normatividad establecida;
- Verificar que el solicitante cumpla con los requisitos para el trámite, acreditando la edad y presentando la documentación requerida;
- Verificar que el solicitante reciba la credencial INAPAM al término del trámite;



- Elaborar un programa de trabajo para llevar a cabo acciones de Contraloría Social;
- Constatar que el proceso de afiliación se preste y ejecute con apego a la normatividad establecida;
- Solicitar en al personal del INAPAM la información pública relacionada con la operación del módulo;
- Realizar la supervisión, seguimiento y evaluación sobre el proceso de afiliación;
- Fomentar la presentación de reportes ciudadanos por denuncias, quejas y sugerencias cuando se identifiquen presuntas irregularidades y, en su caso, reconocimientos para agradecer la labor realizada, ante las autoridades correspondientes;
- Recibir asesoría y capacitación en materia de Contraloría Social por parte de la Dirección de Fortalecimiento y Operación de Políticas Públicas;
- Vigilar que el servicio de afiliación no se utilice con fines políticos, electorales, de lucro u otros distintos a su objetivo;
- Vigilar que el servicio de afiliación no afecte la igualdad entre mujeres y hombres;
- Registrar los resultados de las actividades de Contraloría Social realizadas, así como dar seguimiento a los mismos;
- Recibir las quejas y denuncias sobre la aplicación y ejecución del servicio de afiliación;
- Recabar la información para verificar la procedencia de las mismas y, en su caso, presentarlas junto con la información recopilada a la instancia encargada de la ejecución del servicio de afiliación, a efecto de que se tomen las medidas a que haya lugar;
- Los reconocimientos, sugerencias, quejas y denuncias que reciban podrán entregarse al Órgano Interno de Control del INAPAM o al Órgano Estatal de Control de la Ciudad de México para su atención y seguimiento;
- Vigilar que las autoridades competentes den atención a las quejas y denuncias relacionadas con el servicio de afiliación.

FUNCIONES ESPECÍFICAS

Con el fin de agilizar su organización, los miembros de los Comités tendrán las siguientes funciones:

Representante:

- Proponer a la Dirección de Fortalecimiento y Operación de Políticas Públicas un programa de seguimiento de actividades, acorde con las funciones y responsabilidades del Comité de Contraloría Social.
- Promover la Contraloría Social y explicar la importancia que tiene la participación de las personas mayores en la operación de las acciones del INAPAM.
- Explicar claramente los mecanismos para presentar quejas, denuncias, sugerencias y reconocimientos.



- Propiciar la comunicación con los integrantes del Comité y trabajar de manera organizada y responsable.
- En caso de existir inconformidad podrá acercarse al representante del Órgano Interno de Control.

Secretario(a):

- Apoyar en la elaboración de las minutas de las reuniones que realice el Comité de Contraloría Social.
- Concentrar y resguardar los documentos relacionados con los reconocimientos, sugerencias, quejas y denuncias recibidas y resueltas de la Contraloría Social.
- Mantener comunicación con los integrantes del Comité y trabajar de manera organizada y responsable.
- En caso de existir inconformidad podrá acercarse al representante del Órgano Interno de Control.

Vocal de control y vigilancia:

- Dar seguimiento y vigilar que el Servicio de Afiliación se proporcione de acuerdo a lo que se establece en los documentos normativos;
- Mantener comunicación con los integrantes del Comité y trabajar de manera organizada y responsable.
- En caso de existir inconformidad podrá acercarse al representante del Órgano Interno de Control.

Integrantes del Comité:

Derechos:

- Recibir información de los servicios que proporciona el Instituto, en particular el servicio de afiliación;
- Participar en la elección de los integrantes de los Comités y poder ser uno de ellos;
- Presentar solicitudes de reconocimientos, sugerencias, quejas y denuncias cuando lo consideren.

Compromisos:

- Participar en las acciones del Instituto en el tema de Contraloría Social y las actividades del Comité;
- Respetar los acuerdos que se tomen en la reunión de elección de los Comités de Contraloría Social;



- Proporcionar sus datos personales a las autoridades del Instituto y representantes del Comité, cuando se le requieran; y
- Cumplir en tiempo y forma con los compromisos y tareas acordadas.

Por su parte, la Dirección de Fortalecimiento y Operación de Políticas Públicas tendrá las siguientes responsabilidades de seguimiento:

- Capturar las actas de conformación de los Comités, para su registro en el Sistema Informático de Contraloría Social (SICS) de la Secretaría de la Función Pública.
- Recabar la información contenida en los formatos: registro de comité, minutas de reunión, informes, quejas y denuncias y registrarla en el Sistema Informático de Contraloría Social (SICS).
- Recabar y capturar los Informes de los Comités de Contraloría Social.
- Elaborar y resguardar el expediente con la información que dé cuenta de las acciones y actividades del Comité.
- Realizar por lo menos dos reuniones con el Comité, con la finalidad de fortalecer las acciones de contraloría, y recabar las minutas de las reuniones, que deberán estar firmadas por un representante de la Dirección de Fortalecimiento y Operación de Políticas Públicas y un integrante del Comité, y deberán de registrarse en el Sistema Informático de Contraloría Social (SICS).

CAPACITACIÓN Y ASESORÍA

La Coordinación General de Ciudadanización y Defensa de Víctimas de la Corrupción considera como objetivos específicos de la capacitación en Contraloría Social los siguientes:

- Que los beneficiarios identifiquen qué es la Contraloría Social;
- Que los integrantes de los Comités de Contraloría Social cuenten con los conocimientos para llevar a cabo las actividades de Contraloría Social;
- Que los servidores públicos cuenten con los conocimientos para llevar a cabo las actividades de promoción de la Contraloría Social;
- Que los servidores públicos cuenten con los conocimientos para llevar a cabo el seguimiento de las actividades de operación de la Contraloría Social; y
- Que los servidores públicos cuenten con los conocimientos para la implementación de las estrategias de Contraloría Social.

La Dirección de Fortalecimiento y Operación de Políticas Públicas será la responsable de capacitar y asesorar, en primer lugar, a los servidores públicos de los módulos responsables de realizar las actividades de promoción. Posteriormente, capacitará a los Comités de Contraloría Social.

Se impartirán talleres y pláticas para que tanto los servidores públicos como los integrantes de comités puedan desempeñar sus funciones de manera oportuna y transparente y conozcan las

actividades de la Contraloría Social. Dentro de la Capacitación se incluirán el Esquema, la Guía Operativa de Contraloría Social y el Programa Anual de Trabajo.

Asimismo, la Dirección de Fortalecimiento y Operación de Políticas Públicas brindará asesorías a los servidores públicos responsables de los módulos y a los Comités en las reuniones que se lleven a cabo, para reafirmar conocimientos y resolver dudas sobre las actividades de Contraloría Social.

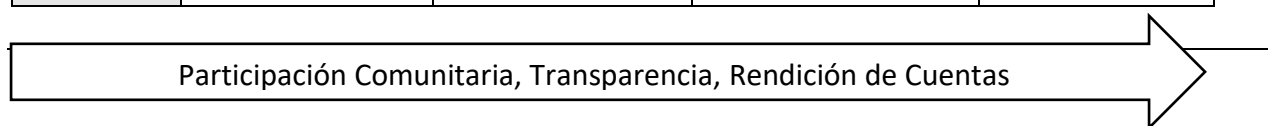
Una vez concluida la capacitación y asesoría, la Dirección de Fortalecimiento y Operación de Políticas Públicas contará con un máximo de 5 días para registrar la minuta de capacitación (Anexo 2) en el Sistema Informático de Contraloría Social (SICS).

Conforme a lo establecido en la Estrategia Marco, la DFOPP capacitará al personal de los módulos de atención del INAPAM y a los integrantes de comité en la totalidad de los siguientes módulos:

MÓDULOS DE CAPACITACIÓN

Módulos	Inducción	Promoción	Operación	Seguimiento
---------	-----------	-----------	-----------	-------------

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





SEGUIMIENTO Y EVALUACIÓN

Durante la reunión de constitución de comités, sus integrantes calendarizarán dos probables visitas de supervisión a los módulos. La realización de las visitas estará sujeta a las recomendaciones del Consejo de Salubridad General en materia de la contingencia sanitaria, por tanto, éstas podrán posponerse o cancelarse.

En caso de que se determine realizar el seguimiento de manera virtual, la supervisión de los comités de Contraloría Social consistirá en revisar y analizar las encuestas que se recaben en línea sobre la atención en el servicio de afiliación.

En cada reunión de supervisión los comités llenarán y firmarán la Minuta de reunión (Anexo 2). Y, en caso de que se realice la visita a los módulos de afiliación, levantarán la Encuesta sobre la Atención en el Servicio de Afiliación a las personas que asistan a tramitar su credencial.

Los integrantes del comité integrarán en sus minutas los resultados obtenidos y describirán lo observado en su supervisión. La minuta deberá ser firmada, al menos, por un servidor público, un integrante del Comité de Contraloría Social y un beneficiario.

En las acciones de seguimiento y evaluación, los Comités de Contraloría Social contarán con el apoyo y asesoría de la Dirección de Fortalecimiento y Operación de Políticas Públicas.

El personal de la Dirección de Fortalecimiento y Operación de Políticas Públicas también será responsable de recopilar las minutas de reunión que generen los Comités de Contraloría Social, y capturar los resultados en el Sistema Informático de Contraloría Social.

Los comités integrarán las quejas o denuncias que se presenten -durante sus visitas a los módulos o en línea- en la minuta de reunión (Anexo 2). También podrán recibirse quejas y denuncias en la Dirección de Fortalecimiento y Operación de Políticas Públicas o a través de los representantes del Órgano Interno de Control del INAPAM, quienes las canalizarán a las autoridades correspondientes.

La autoridad correspondiente las turnará a las áreas de competencia para su pronta atención, debiendo informar al Órgano Interno de Control del INAPAM sobre los resultados de las quejas y denuncias.

Al concluir el ejercicio, los Comités de Contraloría Social llenarán también el formato de Informe de Comité de Contraloría Social (Anexo 4), y éste será capturado en el SICS después de que se recaben las firmas.

CAPTURA EN EL SISTEMA INFORMÁTICO DE CONTRALORÍA SOCIAL (SICS)

La Dirección de Fortalecimiento y Operación de Políticas Públicas será la responsable de la captura de información en el Sistema Informático de la Contraloría Social (SICS), como Instancia Normativa y también con el perfil de Instancia Ejecutora, de las siguientes actividades:



- Esquema de Contraloría Social del Servicio de Afiliación 2021
- Guía Operativa de Contraloría Social del Servicio de Afiliación 2021
- Programa Anual de Trabajo de Contraloría Social del Servicio de Afiliación 2021
- Registros de los Comités de Contraloría Social
- Informes
- Minutas de reuniones con el Comité de Contraloría Social

Los plazos para capturar las actividades de capacitación y asesoría, el registro de los Comités, la información contenida en las minutas, así como el contenido de los informes serán de acuerdo a los siguientes plazos:

Actividad	Plazo establecido por la Coordinación General de Ciudadanización y Defensa de Víctimas de la Corrupción
Captura de los documentos validados: Esquema, Guía Operativa y Programa Anual de Trabajo de Contraloría Social	Dentro de los primeros 5 días hábiles a partir de la recepción del oficio de validación.
Captura de los Comités de Contraloría Social, generar la constancia de registro y entregarla al Comité de Contraloría Social.	Dentro de los primeros 5 días hábiles posteriores a la fecha de su constitución.
Captura de los informes	Dentro de los primeros 5 días hábiles posteriores a la entrega de los mismos.
Captura de las minutas de reunión	Dentro de los primeros 5 días hábiles posteriores a la reunión

MECANISMOS PARA EL REGISTRO Y ATENCIÓN A QUEJAS Y DENUNCIAS

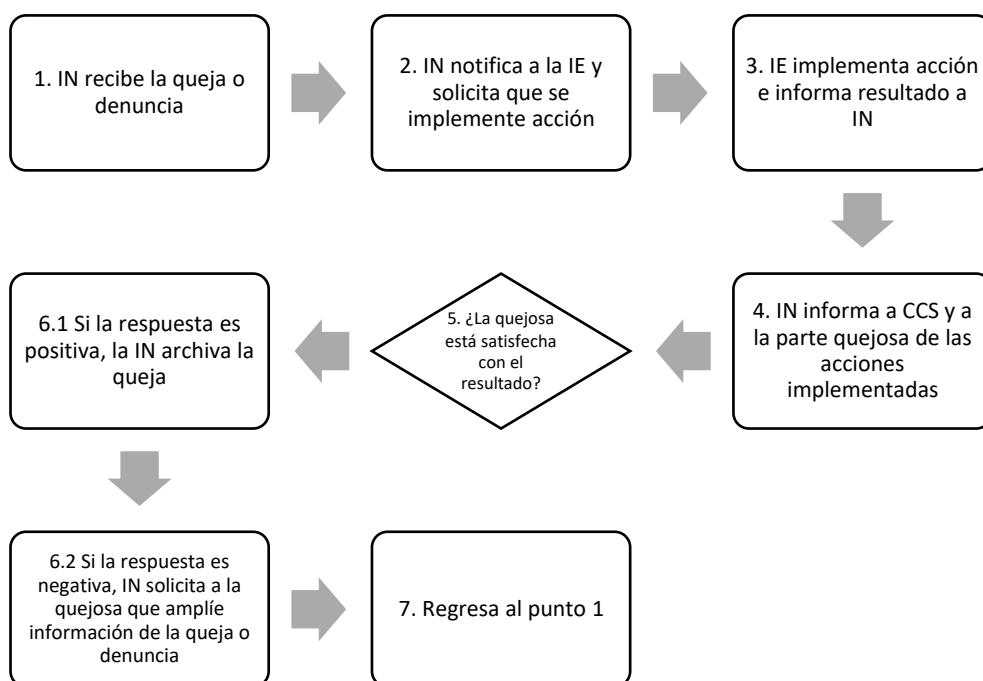
Con el objetivo de promover la participación ciudadana orientada a la transparencia, combate a la corrupción y la rendición de cuentas, respecto de la gestión de programas públicos, resulta pertinente conocer las opiniones e inquietudes de la ciudadanía respecto del servicio de afiliación que se proporciona para verificar que éste se otorgue con calidad, gratuidad, calidez, buen trato y con apego a los requisitos que señala la normatividad.

La ciudadanía podrá hacer llegar sus quejas, denuncias, inconformidades y reconocimientos a través del correo electrónico:

atencionciudadana@inapam.gob.mx

Por su parte, los Comités de Contraloría Social podrán recabar las quejas y denuncias mediante el Anexo 5 “Quejas y Denuncias”.

El mecanismo de seguimiento es el que se describe en el siguiente esquema:



IN= Instancia Normativa

IE= Instancia Ejecutora

CCS= Comité de Contraloría Social

Si en la segunda vuelta la parte quejosa sigue insatisfecha con la respuesta, se conforma el expediente y se envía al Comité de Ética y de Prevención de Conflictos de Intereses (CEPCI) del INAPAM, para su seguimiento conforme al Protocolo para la Recepción y Atención a Denuncias.

La Instancia Normativa será la responsable de informar a la Coordinación General de Ciudadanización y Defensa de Víctimas de la Corrupción, trimestral del proceso de atención a las quejas y denuncias que se presenten en el INAPAM.

También podrán realizar el trámite a través del Sistema Integral de Denuncias Ciudadanas (SIDE) en las siguientes modalidades:

En línea: En la página <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 Ala Norte, Guadalupe Inn, Álvaro Obregón, CP 01020, Ciudad de México.

Vía telefónica: En el interior de la República al 01 800 11 28 700 y en la Ciudad de México 55 2000 2000

Presencial: En el módulo 3 de la Secretaría de la Función Pública ubicado en Av. Insurgentes Sur 1735, PB, Guadalupe Inn, Álvaro Obregón, Código Postal 01020, Ciudad de México.



BIENESTAR
SECRETARÍA DE BIENESTAR



INAPAM
INSTITUTO NACIONAL DE LAS
PERSONAS ADULTAS MAYORES

Vía chat: Apps para dispositivos móviles "Denuncia la corrupción"

Plataforma: para casos graves de corrupción y en los que se requiera anonimato, Ciudadanos Alertadores Internos y Externos de la Corrupción <https://alertadores.funcionpublica.gob.mx/>

Las Contralorías Sociales podrán remitir información que consideren pertinente a la Coordinación de Vinculación con Organizaciones Sociales y Civiles a través del correo electrónico institucional de la Contraloría Social contraloriasocial@funcionpublica.gob.mx.

DISPOSICIONES TRANSITORIAS

La presente Guía Operativa de Contraloría Social del Servicio de Afiliación será aplicable durante el año 2021.

CONTACTO Y ATENCIÓN CIUDADANA

Instituto Nacional de las Personas Adultas Mayores (INAPAM)

Petén 419, Col. Narvarte, Alcaldía Benito Juárez,
Código Postal 03020, Ciudad de México
<https://www.gob.mx/inapam/>

Dirección de Fortalecimiento y Operación de Políticas Públicas del INAPAM

Concepción Béistegui 14, Col. Del Valle, Alcaldía Benito Juárez,
Código Postal 03100, Ciudad de México

Órgano Interno de Control del INAPAM

San Francisco 1825, Col. Tlacoquemecatl del Valle,
Alcaldía Benito Juárez,
Código Postal 03230, Ciudad de México

Secretaría de la Función Pública (SFP)

Av. Insurgentes Sur 1735, Col. Guadalupe Inn
Alcaldía Álvaro Obregón, C.P. 01020,
Ciudad de México
<https://www.gob.mx/sfp>
<https://sidec.funcionpublica.gob.mx/>



BIENESTAR
SECRETARÍA DE BIENESTAR



INAPAM
INSTITUTO NACIONAL DE LAS
PERSONAS ADULTAS MAYORES



GLOSARIO

Actividades de operación de contraloría social: Son las que realizan los beneficiarios de los programas de desarrollo social, orientadas al seguimiento, supervisión y vigilancia de las obras apoyadas con recursos federales.

Actividades de promoción de contraloría social: Son las que realizan los servidores públicos de la Administración Pública Federal y de las instancias ejecutoras para que los beneficiarios 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.

Afiliación: Proceso por medio del cual las personas mayores reciben la credencial INAPAM.

Comité de Contraloría Social o Comités: Los Comités de Contraloría Social son formas de organización social integrados libre y voluntariamente por personas mayores, beneficiarios de la credencial INAPAM, constituidos para la supervisión del servicio de afiliación, así como del seguimiento de quejas y denuncias, del cumplimiento de las metas y la aplicación de los recursos asignados al mismo.

Contraloría Social: Constituye una práctica de transparencia y rendición de cuentas, que contribuye a lograr los objetivos y estrategias en materia de política social.

Credencial INAPAM: Credencial que el INAPAM expide a las personas que cuentan con 60 años cumplidos o más y que, presentando la documentación comprobatoria requerida, permite tener acceso a descuentos y beneficios en las instituciones públicas y privadas con las cuales el INAPAM tiene convenio.

Denuncias: Refiere a aquella exposición de hechos presuntamente irregulares realizada por una persona que ha observado o tiene conocimiento de la afectación de los derechos de un tercero, respecto a alguna acción atribuida a un servidor público del INAPAM en ejercicio de sus funciones..

DFOPP: Dirección de Fortalecimiento y Operación de Políticas Públicas.

Instancia Normativa: La 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 este caso es la Dirección de Fortalecimiento y Operación de Políticas Públicas.

Instancia Ejecutora: La encargada del ejercicio de los recursos federales y a la que se le otorga la responsabilidad de operar el programa de desarrollo social. Para el presente ejercicio la Dirección



de Fortalecimiento y Operación de Políticas Públicas fungirá también como instancia ejecutora, a través del personal de afiliación del INAPAM.

Módulo de Atención INAPAM: Espacio físico destinado expresamente para efectuar el proceso de afiliación.

OEC: Los Órganos Estatales de Control, entendidos como las dependencias de la administración pública de los gobiernos estatales y de la Ciudad de México, que tienen a su cargo las atribuciones en materia de control y fiscalización de la gestión pública.

OIC: Los Órganos Internos de Control se encargan de ejecutar el sistema de control y evaluación gubernamental, es decir, controlar que los procesos y procedimientos que realizan los servidores públicos en las dependencias y entidades federales estén apegados a la legalidad y que coadyuven a los objetivos sustantivos de estas instituciones y, en caso de no ser así, son quienes poseen la autoridad para atender, tramitar y resolver las quejas o denuncias presentadas por la ciudadanía contra presuntas irregularidades administrativas cometidas por los servidores públicos.

Programa Anual de Trabajo de Contraloría Social (PATCS): Documento 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.

Quejas: Refiere a la expresión realizada por los beneficiarios 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 públicos en ejercicio de sus funciones, y en su caso en contra de personas que manejen o apliquen recursos públicos federales.



A N E X O S



ANEXO 1

ACTA DE REGISTRO DEL COMITÉ DE CONTRALORÍA SOCIAL

I. DATOS GENERALES DEL COMITÉ DE CONTRALORÍA SOCIAL

Nombre del Comité	Fecha de Constitución

Número de registro

Nombre del Programa Federal

Servicios a Grupos con Necesidades Especiales

Ejercicio Fiscal

2021

II. ACCIONES A VIGILAR DEL SERVICIO DE AFILIACIÓN

Descripción del servicio que se proporciona:

III. UBICACIÓN O DIRECCIÓN DEL COMITÉ

Calle o Vialidad:	
Número Exterior e Interior:	C.P.
Colonia o Asentamiento:	
Localidad:	
Alcaldía:	

Periodo del Servicio: _____



BIENESTAR
SECRETARÍA DE BIENESTAR



INAPAM
INSTITUTO NACIONAL DE LAS
PERSONAS ADULTAS MAYORES



IV. ESCRITO LIBRE

Las personas abajo firmantes por este conducto manifestamos que, con el propósito de dar seguimiento a la atención, calidad, buen trato, oportunidad y transparencia del servicio de entrega de la credencial INAPAM, acordamos reunirnos para constituir el Comité de Contraloría Social mediante un proceso de elección libre y democrático, en el que se promovió la participación equitativa de hombres y mujeres representantes de la comunidad.

De lo cual se registra que como beneficiarios del INAPAM, declaramos que es nuestra voluntad participar como integrantes del Comité de Contraloría Social.

Para desarrollar nuestras actividades y cumplir con la promoción y operación de la Contraloría Social, emplearemos los instrumentos y mecanismos establecidos en la Guía Operativa de Contraloría Social del Programa E003 de Servicios a Grupos con Necesidades Especiales del Servicio de Afiliación 2021.

El representante del Comité es elegido por votación por los integrantes del Comité de Contraloría Social, y será registrado como “Representante”.

El domicilio del módulo de afiliación que debemos supervisar, se considerará el domicilio legal del Comité.

Asimismo, hacemos constar que se nos proporcionó la información relacionada respecto a la operación del servicio de afiliación, así como la relacionada con las actividades que llevaremos a cabo en materia de Contraloría Social por lo que solicitamos se registre este Comité para supervisar y vigilar los proyectos aprobados en el presente ejercicio.

Integrantes del comité

Nombre	Firma

V. DATOS DE LOS INTEGRANTES DEL COMITÉ DE CONTRALORÍA SOCIAL



ELEGIDOS POR MAYORIA DE VOTOS Y DE MANERA EQUITATIVA ENTRE MUJERES Y HOMBRES

Nombre :			
Domicilio (Vialidad, Número Exterior e Interior, Colonia o Asentamiento y Alcaldía):			
CURP:			
Teléfono:			
Sexo:	() M	() H	Edad:
Cargo:		Firma o huella digital	

Nombre :			
Domicilio (Vialidad, Número Exterior e Interior, Colonia o Asentamiento y Alcaldía):			
CURP:			
Teléfono:			
Sexo:	() M	() H	Edad:
Cargo:		Firma o huella digital	

Nombre :			
Domicilio (Vialidad, Número Exterior e Interior, Colonia o Asentamiento y Alcaldía):			
CURP:			
Teléfono:			
Sexo:	() M	() H	Edad:
Cargo:		Firma o huella digital	

(Se deberá adjuntar la lista con nombre y firma de los integrantes y asistentes a la asamblea para la constitución del Comité)

VI. FUNCIONES QUE REALIZARÁ EL COMITÉ DE CONTRALORÍA SOCIAL

✓ Vigilar que se difunda información suficiente, veraz y oportuna sobre la operación del Servicio de Afiliación;



- ✓ Vigilar que el servicio, sea oportuno, transparente y con apego a la normatividad establecida;
- ✓ Verificar que el solicitante cumpla con los requisitos para el trámite, acreditando la edad y presentando la documentación requerida;
- ✓ Verificar que el solicitante reciba la credencial INAPAM al término del trámite;
- ✓ Elaborar un programa de trabajo para llevar a cabo acciones de Contraloría Social en los módulos de atención INAPAM;
- ✓ Constatar que el proceso de afiliación se preste y ejecute con apego a la normatividad establecida;
- ✓ Solicitar al personal de afiliación la información pública relacionada con la operación del módulo;
- ✓ Realizar la supervisión, seguimiento y evaluación sobre el proceso de afiliación que se lleva a cabo;
- ✓ Fomentar la presentación de reportes ciudadanos por denuncias, quejas y sugerencias cuando se identifiquen presuntas irregularidades y, en su caso, reconocimientos para agradecer la labor realizada, ante las autoridades correspondientes;
- ✓ Recibir asesoría y capacitación en materia de Contraloría Social por parte de la Dirección de Fortalecimiento y Operación de Políticas Públicas;
- ✓ Vigilar que el servicio de afiliación no se utilice con fines políticos, electorales, de lucro u otros distintos a su objetivo;
- ✓ Vigilar que el servicio de afiliación no afecte la igualdad entre mujeres y hombres;
- ✓ Registrar los resultados de las actividades de Contraloría Social realizadas, así como dar seguimiento a los mismos;
- ✓ Recibir las quejas y denuncias sobre la aplicación y ejecución del servicio de afiliación;
- ✓ Recabar la información para verificar la procedencia de las mismas y, en su caso, presentarlas junto con la información recopilada a la instancia encargada de la ejecución del servicio de afiliación, a efecto de que se tomen las medidas a que haya lugar;
- ✓ Los reconocimientos, sugerencias, quejas y denuncias que reciban podrán entregarse al Órgano Interno de Control o al Órgano Estatal de Control para su atención y seguimiento;
- ✓ Vigilar que las autoridades competentes den atención a las quejas y denuncias relacionadas con el servicio de afiliación.

Recibe: Dirección de Fortalecimiento y Operación de Políticas Públicas

Nombre:	Firma
Teléfono:	
Cargo:	



Lista de asistencia para la conformación del Comité de Contraloría Social 2021

Fecha: _____ Alcaldía: _____

Los asistentes dan legalidad que la elección del Comité de Contraloría Social fue por mayoría de votos y se promovió de manera equitativa entre mujeres y hombres.

Nombre :			
Teléfono:			
Sexo:	() M	() H	Edad: Firma o huella digital

Nombre :			
Teléfono:			
Sexo:	() M	() H	Edad: Firma o huella digital

Nombre :			
Teléfono:			
Sexo:	() M	() H	Edad: Firma o huella digital

Nombre :			
Teléfono:			
Sexo:	() M	() H	Edad: Firma o huella digital

Nombre :			
Teléfono:			
Sexo:	() M	() H	Edad: Firma o huella digital

Nombre :			
Teléfono:			
Sexo:	() M	() H	Edad: Firma o huella digital



ANEXO 2

MINUTA DE REUNIÓN DEL COMITÉ DE CONTRALORÍA SOCIAL

I. Nombre del Comité de Contraloría Social

--

II. Datos de la Reunión

Lugar:	
Alcaldía:	Fecha:

Dependencia que ejecuta el servicio: INAPAM

Nombre del Servicio: Afiliación

Objetivo de la Reunión:

--

Orden del Día de la Reunión:

--

III. Resultados de la Reunión

1. Necesidades expresadas por los beneficiarios

--



2. Opiniones e inquietudes de los beneficiarios

3. Denuncias, quejas y peticiones

4. Observaciones generales

IV. Acuerdos y compromisos

Actividades	Fecha	Responsable



V. Asistentes en la reunión

Representantes de la Dirección de Fortalecimiento y Operación de Políticas Públicas

Nombre:	
Teléfono:	
Cargo:	
	Firma

Nombre:	
Teléfono:	
Cargo:	
	Firma

Nombre:	
Teléfono:	
Cargo:	
	Firma

Nombre:	
Teléfono:	
Cargo:	
	Firma

Nombre:	
Teléfono:	
Cargo:	
	Firma



Comité de Contraloría Social y Beneficiarios

Nombre:	
Teléfono:	
Cargo:	
	Firma

Nombre:	
Teléfono:	
Cargo:	
	Firma

Nombre:	
Teléfono:	
Cargo:	
	Firma

Nombre:	
Teléfono:	
Cargo:	
	Firma

Nombre:	
Teléfono:	
Cargo:	
	Firma



ANEXO 3

**ACTA DE SUSTITUCIÓN DE UN INTEGRANTE DEL
COMITÉ DE CONTRALORIA SOCIAL**

I. DATOS GENERALES DEL COMITÉ DE CONTRALORÍA SOCIAL

Nombre del Comité:
Número de registro (en SICS):
Fecha de registro:

II. UBICACIÓN O DIRECCIÓN DEL COMITÉ DE CONTRALORÍA SOCIAL

Calle o Vialidad:	
Número Exterior e Interior:	C.P.
Colonia o Asentamiento:	
Localidad:	
Alcaldía:	

III. DATOS DEL INTEGRANTE DEL COMITÉ DE CONTRALORÍA SOCIAL A SUSTITUIR

Nombre :	
Domicilio (Calle o Vialidad, Número Exterior e Interior, Colonia o Asentamiento y Alcaldía):	
CURP:	
Teléfono:	
Sexo: () M () H	Edad:
Cargo:	Firma o huella digital



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

Muerte del Integrante

Separación voluntaria, mediante escrito dirigido a los miembros del Comité (se anexa documento)

Acuerdo del Comité por mayoría de votos (se anexa listado)

Acuerdo de la mayoría de los beneficiarios del programa (se anexa listado)

Pérdida del carácter de beneficiario

V. DATOS DEL NUEVO INTEGRANTE DEL COMITÉ DE CONTRALORÍA SOCIAL

Nombre :			
Domicilio (Calle o Vialidad, Número Exterior e Interior, Colonia o Asentamiento y Alcaldía):			
CURP:			
Teléfono:			
Sexo:	() M	() H	Edad:
Cargo:			
			Firma o huella digital

(Adjuntar la lista con nombres y firmas de los integrantes y asistentes a la sustitución del integrante del comité)

Representantes de la Dirección de Fortalecimiento y Operación de Políticas Públicas

Firma

Firma

Nombre

Nombre

Cargo

Cargo



ANEXO 4



INFORME DEL COMITÉ DE CONTRALORÍA SOCIAL																																																										
(Nombre del Programa)																																																										
INFORMACIÓN DE IDENTIFICACIÓN PRE-LLENADA POR EL PROGRAMA																																																										
Clave de registro del Comité de Contraloría Social: _____																																																										
Obra, apoyo o servicio vigilado: _____																																																										
Periodo que comprende el Informe:	Del: <input type="text" value=""/> DÍA <input type="text" value=""/> MES <input type="text" value=""/> AÑO Al: <input type="text" value=""/> DÍA <input type="text" value=""/> MES <input type="text" value=""/> AÑO																																																									
	Fecha de llenado del Informe: DÍA <input type="text" value=""/> MES <input type="text" value=""/> AÑO <input type="text" value=""/> Clave de la Entidad Federativa: _____ Clave del Municipio o Alcaldía: _____ Clave de la Localidad: _____																																																									
EL PRESENTE CUESTIONARIO DEBERÁ SER RESPONDIDO DIRECTAMENTE POR EL INTEGRANTE DEL COMITÉ DE CONTRALORÍA SOCIAL																																																										
Instrucciones: En cada pregunta marque con una "X" la opción u opciones que correspondan a su opinión.																																																										
1.- La información que recibió respecto al Programa por el responsable del mismo está relacionada con:																																																										
<table border="1" style="width: 100%; border-collapse: collapse;"> <thead> <tr> <th>No</th> <th>Sí</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td style="text-align: center;"><input type="checkbox"/></td> <td style="text-align: center;"><input checked="" type="checkbox"/></td> </tr> <tr> <td>1.1</td> <td>1</td> </tr> <tr> <td colspan="2">La Contraloría Social</td> </tr> <tr> <td style="text-align: center;"><input type="checkbox"/></td> <td style="text-align: center;"><input checked="" type="checkbox"/></td> </tr> <tr> <td>1.2</td> <td>1</td> </tr> <tr> <td colspan="2">Los Objetivos del Programa</td> </tr> <tr> <td style="text-align: center;"><input type="checkbox"/></td> <td style="text-align: center;"><input checked="" type="checkbox"/></td> </tr> <tr> <td>1.3</td> <td>1</td> </tr> <tr> <td colspan="2">Las características y montos del beneficio otorgado</td> </tr> </tbody> </table>	No	Sí	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	1.1	1	La Contraloría Social		<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	1.2	1	Los Objetivos del Programa		<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	1.3	1	Las características y montos del beneficio otorgado		<table border="1" style="width: 100%; border-collapse: collapse;"> <thead> <tr> <th>No</th> <th>Sí</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td style="text-align: center;"><input type="checkbox"/></td> <td style="text-align: center;"><input checked="" type="checkbox"/></td> </tr> <tr> <td>1.4</td> <td>1</td> </tr> <tr> <td colspan="2">Los datos de Contacto de los responsables del Programa</td> </tr> <tr> <td style="text-align: center;"><input type="checkbox"/></td> <td style="text-align: center;"><input checked="" type="checkbox"/></td> </tr> <tr> <td>1.5</td> <td>1</td> </tr> <tr> <td colspan="2">Los derechos y/u obligaciones de las personas beneficiarias</td> </tr> <tr> <td style="text-align: center;"><input type="checkbox"/></td> <td style="text-align: center;"><input checked="" type="checkbox"/></td> </tr> <tr> <td>1.6</td> <td>1</td> </tr> <tr> <td colspan="2">Mecanismos/medios para presentar quejas/denuncias</td> </tr> </tbody> </table>	No	Sí	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	1.4	1	Los datos de Contacto de los responsables del Programa		<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	1.5	1	Los derechos y/u obligaciones de las personas beneficiarias		<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	1.6	1	Mecanismos/medios para presentar quejas/denuncias																		
No	Sí																																																									
<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>																																																									
1.1	1																																																									
La Contraloría Social																																																										
<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>																																																									
1.2	1																																																									
Los Objetivos del Programa																																																										
<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>																																																									
1.3	1																																																									
Las características y montos del beneficio otorgado																																																										
No	Sí																																																									
<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>																																																									
1.4	1																																																									
Los datos de Contacto de los responsables del Programa																																																										
<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>																																																									
1.5	1																																																									
Los derechos y/u obligaciones de las personas beneficiarias																																																										
<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>																																																									
1.6	1																																																									
Mecanismos/medios para presentar quejas/denuncias																																																										
2.- Consideras que la información recibida por el responsable del programa fue:																																																										
<table border="1" style="width: 100%; border-collapse: collapse;"> <thead> <tr> <th>No</th> <th>Sí</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td style="text-align: center;"><input type="checkbox"/></td> <td style="text-align: center;"><input checked="" type="checkbox"/></td> </tr> <tr> <td>2.1</td> <td>1</td> </tr> <tr> <td colspan="2">Clara</td> </tr> <tr> <td style="text-align: center;"><input type="checkbox"/></td> <td style="text-align: center;"><input checked="" type="checkbox"/></td> </tr> <tr> <td>2.2</td> <td>1</td> </tr> <tr> <td colspan="2">Adecuada</td> </tr> </tbody> </table>	No	Sí	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	2.1	1	Clara		<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	2.2	1	Adecuada		<table border="1" style="width: 100%; border-collapse: collapse;"> <thead> <tr> <th>No</th> <th>Sí</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td style="text-align: center;"><input type="checkbox"/></td> <td style="text-align: center;"><input checked="" type="checkbox"/></td> </tr> <tr> <td>2.3</td> <td>1</td> </tr> <tr> <td colspan="2">Útil</td> </tr> <tr> <td style="text-align: center;"><input type="checkbox"/></td> <td style="text-align: center;"><input checked="" type="checkbox"/></td> </tr> <tr> <td>2.4</td> <td>1</td> </tr> <tr> <td colspan="2">Oportuna</td> </tr> </tbody> </table>	No	Sí	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	2.3	1	Útil		<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	2.4	1	Oportuna																														
No	Sí																																																									
<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>																																																									
2.1	1																																																									
Clara																																																										
<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>																																																									
2.2	1																																																									
Adecuada																																																										
No	Sí																																																									
<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>																																																									
2.3	1																																																									
Útil																																																										
<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>																																																									
2.4	1																																																									
Oportuna																																																										
3.- Respecto al beneficio obtenido por el Programa, indique si se presentó alguna o algunas de las siguientes situaciones:																																																										
<table border="1" style="width: 100%; border-collapse: collapse;"> <thead> <tr> <th>No</th> <th>Sí</th> <th>No aplica</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td style="text-align: center;"><input checked="" type="checkbox"/></td> <td style="text-align: center;"><input type="checkbox"/></td> <td style="text-align: center;"><input type="checkbox"/></td> </tr> <tr> <td>3.1</td> <td>2</td> <td>3</td> </tr> <tr> <td colspan="3">¿Se le solicitó algún pago o equivalente para recibir los beneficios del Programa?</td> </tr> <tr> <td style="text-align: center;"><input type="checkbox"/></td> <td style="text-align: center;"><input checked="" type="checkbox"/></td> <td style="text-align: center;"><input type="checkbox"/></td> </tr> <tr> <td>3.2</td> <td>2</td> <td>3</td> </tr> <tr> <td colspan="3">¿Le fue entregado completo el beneficio?</td> </tr> <tr> <td style="text-align: center;"><input type="checkbox"/></td> <td style="text-align: center;"><input checked="" type="checkbox"/></td> <td style="text-align: center;"><input type="checkbox"/></td> </tr> <tr> <td>3.3</td> <td>2</td> <td>3</td> </tr> <tr> <td colspan="3">¿El beneficio se entregó de acuerdo a las fechas y los lugares programados?</td> </tr> <tr> <td style="text-align: center;"><input type="checkbox"/></td> <td style="text-align: center;"><input checked="" type="checkbox"/></td> <td style="text-align: center;"><input type="checkbox"/></td> </tr> <tr> <td>3.4</td> <td>2</td> <td>3</td> </tr> <tr> <td colspan="3">¿Le fue condicionada la entrega del beneficio a usted o a un conocido?</td> </tr> <tr> <td style="text-align: center;"><input type="checkbox"/></td> <td style="text-align: center;"><input checked="" type="checkbox"/></td> <td style="text-align: center;"><input type="checkbox"/></td> </tr> <tr> <td>3.5</td> <td>2</td> <td>3</td> </tr> <tr> <td colspan="3">¿Este beneficio representó una mejora para su localidad, su familia o para Usted?</td> </tr> <tr> <td style="text-align: center;"><input type="checkbox"/></td> <td style="text-align: center;"><input checked="" type="checkbox"/></td> <td style="text-align: center;"><input type="checkbox"/></td> </tr> <tr> <td>3.6</td> <td>2</td> <td>3</td> </tr> <tr> <td colspan="3">En su opinión, ¿el beneficio lo reciben las personas que lo necesitan?</td> </tr> </tbody> </table>	No	Sí	No aplica	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	3.1	2	3	¿Se le solicitó algún pago o equivalente para recibir los beneficios del Programa?			<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	3.2	2	3	¿Le fue entregado completo el beneficio?			<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	3.3	2	3	¿El beneficio se entregó de acuerdo a las fechas y los lugares programados?			<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	3.4	2	3	¿Le fue condicionada la entrega del beneficio a usted o a un conocido?			<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	3.5	2	3	¿Este beneficio representó una mejora para su localidad, su familia o para Usted?			<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	3.6	2	3	En su opinión, ¿el beneficio lo reciben las personas que lo necesitan?			
No	Sí	No aplica																																																								
<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>																																																								
3.1	2	3																																																								
¿Se le solicitó algún pago o equivalente para recibir los beneficios del Programa?																																																										
<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>																																																								
3.2	2	3																																																								
¿Le fue entregado completo el beneficio?																																																										
<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>																																																								
3.3	2	3																																																								
¿El beneficio se entregó de acuerdo a las fechas y los lugares programados?																																																										
<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>																																																								
3.4	2	3																																																								
¿Le fue condicionada la entrega del beneficio a usted o a un conocido?																																																										
<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>																																																								
3.5	2	3																																																								
¿Este beneficio representó una mejora para su localidad, su familia o para Usted?																																																										
<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>																																																								
3.6	2	3																																																								
En su opinión, ¿el beneficio lo reciben las personas que lo necesitan?																																																										
4.- Durante o al final de sus actividades de vigilancia, ¿halló o fue testigo de alguna irregularidad en el Programa?																																																										
<input type="checkbox"/> No	<input checked="" type="checkbox"/> Sí																																																									
4.1.- Si fue testigo de alguna irregularidad en el Programa:																																																										
Especifique cuál: _____																																																										

5.- ¿Considera que el Programa fue o es utilizado con fines políticos, electorales, de lucro u otros distintos a su objetivo?																																																										
<input type="checkbox"/> No	<input checked="" type="checkbox"/> Sí																																																									
6.- ¿Conoce los siguientes mecanismos de atención a quejas/denuncias/alertas?																																																										
<table border="1" style="width: 100%; border-collapse: collapse;"> <thead> <tr> <th>No</th> <th>Sí</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td style="text-align: center;"><input type="checkbox"/></td> <td style="text-align: center;"><input checked="" type="checkbox"/></td> </tr> <tr> <td>6.1</td> <td>1</td> </tr> <tr> <td colspan="2">Plataforma Ciudadanos Alertadores Internos y Externos de la Corrupción</td> </tr> <tr> <td style="text-align: center;"><input type="checkbox"/></td> <td style="text-align: center;"><input checked="" type="checkbox"/></td> </tr> <tr> <td>6.2</td> <td>1</td> </tr> <tr> <td colspan="2">Sistema Integral de Denuncias Ciudadanas (SIDEC)</td> </tr> <tr> <td style="text-align: center;"><input type="checkbox"/></td> <td style="text-align: center;"><input checked="" type="checkbox"/></td> </tr> <tr> <td>6.3</td> <td>1</td> </tr> <tr> <td colspan="2">Aplicación móvil (Denuncia Ciudadana de la Corrupción)</td> </tr> <tr> <td style="text-align: center;"><input type="checkbox"/></td> <td style="text-align: center;"><input checked="" type="checkbox"/></td> </tr> <tr> <td>6.4</td> <td>1</td> </tr> <tr> <td colspan="2">Mecanismos establecidos por el Programa</td> </tr> <tr> <td style="text-align: center;"><input type="checkbox"/></td> <td style="text-align: center;"><input checked="" type="checkbox"/></td> </tr> <tr> <td>6.5</td> <td>1</td> </tr> <tr> <td colspan="2">Mecanismos de los Órganos Internos de Control</td> </tr> <tr> <td style="text-align: center;"><input type="checkbox"/></td> <td style="text-align: center;"><input checked="" type="checkbox"/></td> </tr> <tr> <td>6.6</td> <td>1</td> </tr> <tr> <td colspan="2">Mecanismos de los Órganos Estatales de Control</td> </tr> </tbody> </table>	No	Sí	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	6.1	1	Plataforma Ciudadanos Alertadores Internos y Externos de la Corrupción		<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	6.2	1	Sistema Integral de Denuncias Ciudadanas (SIDEC)		<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	6.3	1	Aplicación móvil (Denuncia Ciudadana de la Corrupción)		<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	6.4	1	Mecanismos establecidos por el Programa		<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	6.5	1	Mecanismos de los Órganos Internos de Control		<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	6.6	1	Mecanismos de los Órganos Estatales de Control																					
No	Sí																																																									
<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>																																																									
6.1	1																																																									
Plataforma Ciudadanos Alertadores Internos y Externos de la Corrupción																																																										
<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>																																																									
6.2	1																																																									
Sistema Integral de Denuncias Ciudadanas (SIDEC)																																																										
<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>																																																									
6.3	1																																																									
Aplicación móvil (Denuncia Ciudadana de la Corrupción)																																																										
<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>																																																									
6.4	1																																																									
Mecanismos establecidos por el Programa																																																										
<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>																																																									
6.5	1																																																									
Mecanismos de los Órganos Internos de Control																																																										
<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>																																																									
6.6	1																																																									
Mecanismos de los Órganos Estatales de Control																																																										
7.- ¿Usted, alguna persona beneficiaria u otro integrante del Comité, presentó o presentaron una queja/denuncia/alerta sobre el Programa?																																																										
<input type="checkbox"/> No (Pase a la pregunta 11)	<input checked="" type="checkbox"/> Sí																																																									
8.- Señale el mecanismo o los mecanismos utilizados para presentar la queja/denuncia/alerta. (Puede marcar una o más opciones, según sea el caso)																																																										
<table border="1" style="width: 100%; border-collapse: collapse;"> <thead> <tr> <th>No</th> <th>Sí</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td style="text-align: center;"><input type="checkbox"/></td> <td style="text-align: center;"><input checked="" type="checkbox"/></td> </tr> <tr> <td>8.1</td> <td>1</td> </tr> <tr> <td colspan="2">Plataforma Ciudadanos Alertadores Internos y Externos de la Corrupción</td> </tr> <tr> <td style="text-align: center;"><input type="checkbox"/></td> <td style="text-align: center;"><input checked="" type="checkbox"/></td> </tr> <tr> <td>8.2</td> <td>1</td> </tr> <tr> <td colspan="2">Sistema Integral de Denuncias Ciudadanas (SIDEC)</td> </tr> <tr> <td style="text-align: center;"><input type="checkbox"/></td> <td style="text-align: center;"><input checked="" type="checkbox"/></td> </tr> <tr> <td>8.3</td> <td>1</td> </tr> <tr> <td colspan="2">Aplicación móvil (Denuncia Ciudadana de la Corrupción)</td> </tr> <tr> <td style="text-align: center;"><input type="checkbox"/></td> <td style="text-align: center;"><input checked="" type="checkbox"/></td> </tr> <tr> <td>8.4</td> <td>1</td> </tr> <tr> <td colspan="2">Mecanismos establecidos por el Programa</td> </tr> <tr> <td style="text-align: center;"><input type="checkbox"/></td> <td style="text-align: center;"><input checked="" type="checkbox"/></td> </tr> <tr> <td>8.5</td> <td>1</td> </tr> <tr> <td colspan="2">Mecanismos de los Órganos Internos de Control</td> </tr> <tr> <td style="text-align: center;"><input type="checkbox"/></td> <td style="text-align: center;"><input checked="" type="checkbox"/></td> </tr> <tr> <td>8.6</td> <td>1</td> </tr> <tr> <td colspan="2">Mecanismos de los Órganos Estatales de Control</td> </tr> </tbody> </table>	No	Sí	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	8.1	1	Plataforma Ciudadanos Alertadores Internos y Externos de la Corrupción		<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	8.2	1	Sistema Integral de Denuncias Ciudadanas (SIDEC)		<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	8.3	1	Aplicación móvil (Denuncia Ciudadana de la Corrupción)		<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	8.4	1	Mecanismos establecidos por el Programa		<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	8.5	1	Mecanismos de los Órganos Internos de Control		<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	8.6	1	Mecanismos de los Órganos Estatales de Control																					
No	Sí																																																									
<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>																																																									
8.1	1																																																									
Plataforma Ciudadanos Alertadores Internos y Externos de la Corrupción																																																										
<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>																																																									
8.2	1																																																									
Sistema Integral de Denuncias Ciudadanas (SIDEC)																																																										
<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>																																																									
8.3	1																																																									
Aplicación móvil (Denuncia Ciudadana de la Corrupción)																																																										
<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>																																																									
8.4	1																																																									
Mecanismos establecidos por el Programa																																																										
<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>																																																									
8.5	1																																																									
Mecanismos de los Órganos Internos de Control																																																										
<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>																																																									
8.6	1																																																									
Mecanismos de los Órganos Estatales de Control																																																										



INFORME DEL COMITÉ DE CONTRALORÍA SOCIAL

9.- ¿Cuál fue o cuáles fueron los motivos de su queja/denuncia/alerta? (Puede marcar una o más opciones, según sea el caso)

	No	Sí	
91	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	Falta de difusión de la información sobre el Programa
92	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	El Programa no aplica los recursos públicos de forma transparente
93	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	Las personas beneficiarias del Programa no cumplen con sus obligaciones
94	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	No se cumple con los periodos para la realización de las obras o de la entrega de los apoyos o servicios
95	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	No existe documentación comprobatoria del uso de los recursos públicos y de la entrega de las obras, apoyos o servicios
96	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	El Programa no cumple con las reglas establecidas para su funcionamiento

10.- ¿Fue procedente su queja/denuncia/alerta? No Sí

11.- ¿Se promovió la participación Igualitaria entre hombres y mujeres para la integración del Comité? No Sí No aplica

12.- ¿El Comité de Contraloría Social realizó las siguientes actividades?

	No	Sí	
121	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	¿Verificó el cumplimiento de la entrega del beneficio?
122	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	¿Vigiló el uso correcto de los recursos del Programa?
123	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	¿Vigiló que otras personas beneficiarias del Programa cumplieran con sus obligaciones?
124	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	¿Participó en reuniones con otras personas beneficiarias y/o servidores públicos para tratar temas de Contraloría Social?
125	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	¿Solicitó información sobre los beneficios recibidos?
126	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	¿Orientó a las personas beneficiarias a presentar quejas/denuncias/alertas?
127	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	¿Se presentaron propuestas para mejorar el Programa?
128	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	¿Se capacitó para realizar sus actividades de Contraloría Social?

13.- En su experiencia, ¿para qué cree que sirvió participar en actividades de Contraloría Social?

	No	Sí	
131	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	Para mejorar el funcionamiento del Programa
132	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	Para lograr que se reciban en tiempo y forma los beneficios del Programa
133	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	Para exigir una mejor atención de los responsables del Programa
134	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	Para que las personas beneficiarias del Programa puedan conocer sus derechos y las obligaciones
135	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	Para solicitar una atención oportuna a quejas/denuncias
136	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	Detectar y prevenir irregularidades
137	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	No se le encontró utilidad

14.- ¿Considera que la realización de las actividades de Contraloría Social fue ajena a cualquier partido, organización política o culto religioso?

No Sí

15.- Según su experiencia, ¿cuál de los siguientes aspectos son susceptibles de mejora en el proceso de la Contraloría Social?

	No	Sí	
151	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	Acceso a la información en tiempo y forma
152	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	Respuesta y/o seguimiento a quejas/denuncias/alertas
153	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	Comunicación con las personas responsables del Programa
154	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	Informes de Contraloría Social (por ejemplo este)
155	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	Eliminar las irregularidades detectadas en el Programa
156	Otro:		

16.- En caso de que su Programa implique obra pública, la obra se encuentra

<input type="checkbox"/> 1	Iniciada	<input type="checkbox"/> 4	Terminada
<input type="checkbox"/> 2	En proceso	<input type="checkbox"/> 5	No sé
<input type="checkbox"/> 3	Suspendida	<input type="checkbox"/> 6	No aplica

17.- La obra pública se encuentra suspendida por:

<input type="checkbox"/> 1	Fenómenos naturales	<input type="checkbox"/> 5	Contingencia sanitaria
<input type="checkbox"/> 2	Conflicto social	<input type="checkbox"/> 6	No sé
<input type="checkbox"/> 3	Medidas de seguridad	<input type="checkbox"/> 7	No aplica
<input type="checkbox"/> 4	Problemas económicos		

18.- ¿La obra es útil para su comunidad? No Sí

19.- Comentarios u observaciones generales:

ANEXO 5

QUEJAS Y DENUNCIAS

1. Datos de la parte quejosa

Fecha de presentación de la queja o denuncia:

Nombre:

Entidad:

Municipio:

Domicilio o lugar donde se le puede encontrar:

Calle y número:

Colonia:

Teléfono:

Correo electrónico:

¿La persona que presenta la queja es beneficiaria directa?

() Sí

() No

¿La persona que presenta la queja es integrante del Comité de Contraloría Social?

() Sí

() No

¿La queja se debe hacer anónima?

() Sí

() No

*En caso de que la queja sea anónima, sólo se requerirá el correo electrónico para darle seguimiento.

2. Datos del Módulo de Atención INAPAM

Entidad

Municipio

Colonia

3. Datos del funcionario que es objeto de la queja

Nombre:

Señas particulares:

Sexo:

() M

() H

4. Tipo de hecho



Mala atención en el servicio

Condicionamiento del apoyo

No se atendió su solicitud

Discriminación

Uso con fines políticos

Otro (describa):

5. Narración de los hechos

Fecha de los hechos:

Hora de los hechos:

Narración de los hechos:

7. Datos de quien recibe la queja o denuncia

Nombre:

Instancia:

() Normativa () Ejecutora () Comité de Contraloría Social
() Órgano Interno de Control () Órgano Estatal de Control
() Otro (Especifique):

Cargo:

Teléfono:

Correo electrónico:

Firma:



**INSTITUTO NACIONAL DE LAS PERSONAS ADULTAS MAYORES
DIRECCIÓN DE FORTALECIMIENTO Y OPERACIÓN DE POLÍTICAS PÚBLICAS
PROGRAMA ANUAL DE TRABAJO DE CONTRALORÍA SOCIAL 2021**

Actividades de promoción y seguimiento de Contraloría Social	Responsable de cada actividad	Unidad de Medida	Meta de cada Actividad	Calendario para la ejecución de las Actividades											
				Periodos											
				Ene	Feb	Mar	Abr	May	Jun	Jul	Ago	Sep	Oct	Nov	Dic
1.- Planeación															
1.1.	Elaborar Esquema de Contraloría Social, Guía Operativa de Contraloría Social y Programa Anual de Contraloría Social	DFOPP	Documentos normativos	3											
1.2.	Enviar a la Coordinación General de Ciudadanización y Defensa de Víctimas de la Corrupción, para su revisión y validación: Esquema, Guía Operativa y Programa Anual de Contraloría Social.	DFOPP	Documentos normativos	3											
1.3.	Revisar y en su caso modificar conforme a las observaciones de la Coordinación General de Ciudadanización y Defensa de Víctimas de la Corrupción, para su revisión y validación.	DFOPP	Documentos normativos	3											
1.4.	Incorporar al Sistema Informático de Contraloría Social (SICS): Esquema, Guía Operativa y Programa Anual de Trabajo de Contraloría Social validados, así como un documento que incluye la estructura operativa y los datos generales del programa, beneficios que otorga el programa y que habrán de vigilar los comités de Contraloría Social y el presupuesto autorizado (PEF)	DFOPP	Registro en el Sistema	1											
1.5.	Diseñar y elaborar el material para la difusión de Contraloría Social para del Servicio de Afiliación del INAPAM.	DFOPP	Material de Difusión	1											
1.6.	Elaborar material de capacitación para los integrantes de los Comités de Contraloría Social.	DFOPP	Manual de Capacitación	1											
1.7.	Elaboración de Informe trimestral	DFOPP	Informe Trimestral	1											

* DFOPP: Dirección de Fortalecimiento y Operación de Políticas Públicas

INSTITUTO NACIONAL DE LAS PERSONAS ADULTAS MAYORES
DIRECCIÓN DE FORTALECIMIENTO Y OPERACIÓN DE POLÍTICAS PÚBLICAS
PROGRAMA ANUAL DE TRABAJO DE CONTRALORÍA SOCIAL 2021

Actividades de promoción y seguimiento de Contraloría Social	Responsable de cada actividad	Unidad de Medida	Meta de cada Actividad	Calendario para la ejecución de las Actividades																								
				Periodos																								
				Ene	Feb	Mar	Abr	May	Jun	Jul	Ago	Sep	Oct	Nov	Dic													
2.- Promoción y Operación																												
2.1	Distribuir los materiales de difusión en los clubes de personas de las alcaldías Benito Juárez y Miguel Hidalgo.	DFOPP	Materiales distribuidos	2																								
2.2	Promoción para la constitución de comités de Contraloría Social de manera libre y voluntaria conforme a los lineamientos establecidos. Asimismo, se publicará la información correspondiente para las personas interesadas.	DFOPP	Actas de conformación	2																								
2.3	Registrar en el Sistema Informático de Contraloría Social (SICS) los Comités constituidos.	DFOPP	Registro en el sistema/ Constancia de Registro	1																								
2.4	Capacitar a los integrantes de los Comités de Contraloría Social	DFOPP	Comités Capacitados/ minutas	2																								
2.5	Asesorar y dar acompañamiento a los integrantes de los Comités de Contraloría Social	DFOPP	Comités asesorados/minutas	2																								
2.6	Realizar reuniones con los Comités de Contraloría Social para elaborar los informes y minutas en materia de Contraloría Social	DFOPP	Minutas de reuniones	2																								
2.7	Capacitar y asesorar al personal de los módulos de afiliación del INAPAM	DFOPP	Lista de asistencia de reunión	1																								
2.8	Registrar en el SICS las capacitaciones impartidas por la DFOPP y las minutas de las reuniones	DFOPP	Registro en el sistema/minutas	2																								

* DFOPP: Dirección de Fortalecimiento y Operación de Políticas Públicas

**INSTITUTO NACIONAL DE LAS PERSONAS ADULTAS MAYORES
DIRECCIÓN DE FORTALECIMIENTO Y OPERACIÓN DE POLÍTICAS PÚBLICAS
PROGRAMA ANUAL DE TRABAJO DE CONTRALORÍA SOCIAL 2021**

Actividades de promoción y seguimiento de Contraloría Social	Responsable de cada actividad	Unidad de Medida	Meta de cada Actividad	Calendario para la ejecución de las Actividades																	
				Periodos																	
				Ene	Feb	Mar	Abr	May	Jun	Jul	Ago	Sep	Oct	Nov	Dic						
3.- Seguimiento																					
3.1.	Recopilar los informes que emitan los Comités de Contraloría Social y capturarlos en el Sistema Informático de Contraloría Social (SICS)	DFOPP	Informes	2																	
3.2.	Recopilar y atender quejas, denuncias, sugerencias y reconocimientos	DFOPP	Reporte de quejas, denuncias, sugerencias y reconocimientos	1																	
3.3	Canalizar al OIC las quejas, denuncias, sugerencias y reconocimientos en materia de Contraloría Social	DFOPP	Reporte de canalización de quejas, denuncias, sugerencias y reconocimientos	1																	
3.4	Elaborar informe anual de actividades de Contraloría social, analizar los resultados y realizar acciones de mejora	DFOPP	Informe anual	1																	

* DFOPP: Dirección de Fortalecimiento y Operación de Políticas Públicas

Instancia Normativa es la 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 este caso es la Dirección de Fortalecimiento y Operación de Políticas Públicas.

Instancia Ejecutora es la encargada del ejercicio de los recursos federales y a la que se le otorga la responsabilidad de operar el programa de desarrollo social. En el presente ejercicio la Dirección de Fortalecimiento y Operación de Políticas Públicas también fungirá como instancia ejecutora, a través del personal de afiliación del INAPAM.