

ESQUEMA DE CONTRALORIA SOCIAL DEL SERVICIO DE AFILIACIÓN 2016

ESQUEMA DE CONTRALORIA SOCIAL DEL SERVICIO DE AFILIACIÓN 2016

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 diferentes niveles: vecinal, municipal, estatal y nacional, 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 los compromisos de las entidades de los tres órdenes de gobierno, 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 crear la Contraloría Social es fundamental ya que en este proceso los adultos mayores realizaran actividades de acuerdo a su nivel de responsabilidad, compromiso y participación.

La Dirección de Programas Estatales será la Instancia Normativa responsable de elaborar y diseñar la estrategia operativa de Contraloría Social, coordinará las actividades a nivel nacional y generará los lineamientos operativos y documentos de Contraloría Social. Las Ejecutoras Estatales estarán representadas por las/os Delegadas/os Estatales del INAPAM, quienes tendrán la función de llevar a cabo las acciones de Contraloría Social, para impulsar, promover, difundir, capacitar, recabar reportes e informes, dar seguimiento y asesorar a la población adulta mayor, para que de manera organizada participe en la Contraloría Social.

Las líneas de acción que integran el esquema de operación de la Contraloría Social son: Difusión, Capacitación y Asesoría, Seguimiento y Actividades de Coordinación.

A. Difusión

El instituto llevará a cabo actividades de Contraloría Social a través de Comités, con la finalidad de que estos vigilen que el Servicio de Afiliación se otorgue con amabilidad, calidez y transparencia.

Personas Adultas Mayores

Se informará a las Personas Adultas Mayores sobre el tema de Contraloría Social, su importancia y el papel fundamental de su participación en este proceso.

Se invitará a los integrantes de los diferentes clubes a participar en la formación de Comités de Contraloría Social, para que sean ellos, quienes puedan rendir cuentas a la ciudadanía, sobre el Servicio de Afiliación que se otorga a las personas adultas mayores que lo solicitan.

La difusión se llevará a cabo a través de trípticos, dípticos, distribuidos en las Delegaciones Estatales y la Ciudad de México.

Servidores Públicos

Se informará a los servidores públicos sobre la Contraloría Social, la importancia de los Comités y su función. El valor de la participación ciudadana en la vigilancia y supervisión de la atención que se brinda en los módulos de afiliación.

Las Ejecutoras Estatales serán las responsables de la difusión del proceso de la Contraloría Social en cada estado, a través de trípticos, dípticos informativos para la conformación de los Comités.

El material informativo que se difunda, contendrá información del Programa, de la Contraloría Social, su finalidad y la conformación de Comités, así como el Servicio de Afiliación y requisitos para tramitar la tarjeta.

La elaboración del material de difusión estará a cargo de la Dirección de Programas Estatales, con la asesoría de la Subdirección de Comunicación Social y del Órgano Interno de Control de la Secretaría de Desarrollo Social.

B. Capacitación y Asesoría

La capacitación estará a cargo de la Dirección de Programas Estatales y las/os Delegadas/os Estatales del INAPAM, quienes son las instancias ejecutoras a nivel nacional, ellas serán los responsables de conformar los Comités de Contraloría Social, capacitar, recabar reportes e informes, dar seguimiento y asesorar a los Comités de Contraloría Social.

Tomando en cuenta lo anterior, es importante mencionar algunas de las acciones:

Conformación de Comités de Contraloría Social

Se conformarán los Comités de acuerdo al resultado de la difusión e interés de la población y lineamientos para la participación.

Los Comités de Contraloría Social serán las instancias integradas para favorecer la participación organizada y responsable de los adultos mayores en el desarrollo de las acciones dirigidas a su atención (Servicio de Afiliación).

Capacitación

Se proporcionará capacitación a los integrantes de los Comités sobre sus funciones, actividades y compromisos en la Contraloría Social.

Se brindará asesoría a los integrantes de los Comités para que éstos realicen en tiempo y forma sus actividades de supervisión y vigilancia en períodos establecidos, así mismo se orientará sobre el llenado de las cédulas de vigilancia e informes anuales.

C. Seguimiento

La Dirección de Programas Estatales y las/os Delegadas/os Estatales, serán quienes capturen las actividades de promoción y capacitación realizadas, recaben y capturen las cédulas de vigilancia en los períodos establecidos así como el informe anual en el Sistema Informático de Contraloría Social de la Secretaría de la Función Pública (SICS).

D. Actividades de Coordinación

En el marco de sus atribuciones, las Delegaciones Estatales podrán concertar acciones y celebrar acuerdos de coordinación con los gobiernos estatales, así como con todos los actores sociales interesados para promover y ejecutar el Esquema de Contraloría Social en sus respectivos ámbitos de competencia.

Las actividades a realizar en coordinación serán de capacitación, asesoría y seguimiento en el tema de Contraloría Social.

GUÍA OPERATIVA DE CONTRALORIA SOCIAL DEL SERVICIO DE AFILIACIÓN 2016

GUÍA OPERATIVA DE CONTRALORIA SOCIAL DEL SERVICIO DE AFILIACIÓN 2016

El Instituto Nacional de las Personas Adultas Mayores (INAPAM), sectorizado a la Secretaría de Desarrollo Social (SEDESOL), tiene por objeto general coordinar, promover, apoyar, fomentar, vigilar y evaluar las acciones públicas, estrategias y programas dirigidos a la población de 60 años o más de edad; asimismo, debe promover el desarrollo humano integral de las personas adultas mayores, brindándoles empleo, ocupación, retribuciones, asistencia y las oportunidades necesarias para alcanzar niveles de bienestar y alta calidad de vida, reduciendo las desigualdades extremas e inequidades de género.¹

Con esta perspectiva se propone fortalecer las acciones que el propio Instituto ha realizado, para que las personas de edad avanzada expresen y participen en la mejora de sus programas de desarrollo social, vinculándolos a sus actividades. Lo anterior, considerando que la fortaleza de nuestra sociedad se basa en que sus integrantes adquieran capacidades de organización, para generar condiciones que procuren su cooperación en beneficio de la colectividad, generando la credibilidad, legalidad y respeto por las instituciones y el estado.

Esto ayudará al Instituto a mantener la transparencia, honestidad y amabilidad en la atención de sus servicios, finalidad coincidente con el interés de la Secretaría de la Función Pública al promover la figura de la Contraloría Social en las dependencias y entidades de la Administración Pública Federal, en el sentido de prevenir conductas irregulares al tiempo que debe permitir la mejora de los servicios que se ofrecen.

En esta Guía se proporciona información sobre la Contraloría Social para lograr la participación de los adultos mayores y propiciar su corresponsabilidad en su operación.

Participación Social en los servicios del Instituto

Promover la organización y colaboración de las personas mayores con la certeza de que son agentes capaces de promover el cambio de sus circunstancias, es el mejor camino para incorporar valores e ideas a los servicios dirigidos a su atención, ya que reflejan su realidad, estimulan el análisis y la conclusión para implementar acciones concretas para atender los problemas reales de este grupo de edad.

Con esta perspectiva, el Instituto ha fomentado la participación corresponsable de la población de edad avanzada y de los servidores públicos encargados de

¹ Ley de los Derechos de las Personas Adultas Mayores. Artículo 25

proporcionarles servicios, con medidas como la creación de reglamentos² basados en las opiniones de estas personas, obtenidas en consultas directas con ellos, y que retoman la experiencia de los profesionistas con los que mantienen contacto cotidiano. Otro resultado de esa participación es al momento de definir las actividades y talleres que llevarán a cabo los adultos mayores en sus grupos, clubes o centros culturales, toda vez que son ellos mismos quienes lo hacen.

Estos instrumentos regulan las relaciones interpersonales entre los adultos mayores y los servidores públicos en los espacios de atención del Instituto, como son los clubes, recurso con el cual incentiva la participación ciudadana y transparentan sus acciones.

Estrategia para la implementación de la Contraloría Social

El Instituto no tiene programas que cuenten con reglas de operación o beneficiarios que reciban apoyos económicos. Afiliación es el servicio donde inicia el encuentro de las personas mayores con el Instituto.

Este servicio tiene como objetivo dar a la persona adulta mayor una tarjeta que lo identifique con este grupo etario y pueda acceder a múltiples beneficios y descuentos en bienes y servicios, siempre y cuando cumpla con los requisitos establecidos.

Los requisitos para obtener la tarjeta INAPAM son los siguientes:

1. Tener 60 años cumplidos a la fecha de solicitud
2. Presentar documento oficial que acrediten la edad como:
 - CURP o acta de nacimiento,
 - en caso de no contar con ellos, podrá presentar:
 - Acta de matrimonio
 - Acta de nacimiento de un hijo
 - Fe de Bautismo
3. Identificación con fotografía:
 - Tarjeta del INE/IFE
 - en caso de no contar con él, podrá presentar:
 - Tarjeta del IMSS
 - Tarjeta del ISSSTE
 - Licencia de Manejo
 - Cartilla del Servicio Militar
 - O alguna otra con fotografía

En el caso de ser extranjero puede presentar su forma migratoria FM2 o FM3, carta de naturalización y alguna identificación con fotografía.

4. Dos fotografías tamaño infantil a color o blanco y negro, de frente y sin anteojos y gorra.

² Reglamento Único de Clubes y Centros Culturales para las Personas Adultas Mayores.

5. Nombre, dirección y teléfono de alguna persona que se le pueda avisar en caso de emergencia.

En cada Delegación Estatal se encuentra instalado un módulo de Afiliación, con la finalidad de atender la demanda de la población. Estos módulos están atendidos por personal del Instituto, quienes tienen el compromiso de brindar un servicio con calidad y calidez.

Con la intención de buscar mejorar la atención en este servicio del Instituto, se propone fortalecer los mecanismos que permitan a las personas de edad avanzada contribuir a garantizar la transparencia en la operación de éste y promover la colaboración de los adultos mayores para el cumplimiento de sus expectativas, lo que permitirá consolidar sus iniciativas y ampliar la confianza en su atención.

Por lo anterior, el instituto a través de la conformación de Comités de Contraloría Social, vigilará el cabal cumplimiento de este servicio y para dar legalidad a estos mecanismos de la Contraloría Social, se procurará que las personas mayores puedan participar en los ámbitos públicos, a través de Comités o bien de manera directa donde podrán exponer sus quejas y/o denuncias.

La Instancia Normativa le proporcionara a la Ejecutoras Estatales la Guía operativa y el Programa Anual de Trabajo de Contraloría Social a más tardar dentro de los 10 días hábiles siguientes a la validación de los documentos de Contraloría Social por la Unidad de Operación Regional y Contraloría Social (UORCS), los siguientes documentos:

- Documentos de Contraloría Social
- Estructura operativa
- Distribución de materiales de difusión y capacitación

A efecto de apoyar sus actividades de promoción de Contraloría Social en el Servicio de Afiliación.

Marco Normativo

El sustento normativo de estas acciones se encuentra en los Lineamientos para la Promoción y Operación de la Contraloría Social de los Programas Federales de Desarrollo Social, el cual destaca que, para la integración y la operación de la Contraloría Social, es importante que las dependencias realicen las acciones necesarias para proporcionar a los beneficiarios de los programas de Desarrollo Social, los conocimientos y mecanismos que les permitan realizar actividades de Contraloría Social, así como para que se le facilite el acceso a información útil, veraz y oportuna respecto a dichos programas.

Con estas bases, la operación de la Contraloría Social, fortalecerá 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.

¿Qué es 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.

Objetivos de la Contraloría Social

Para fortalecer la coordinación de manera conjunta y decidida entre el binomio sociedad e institución en el acatamiento de los propósitos de la política de Desarrollo Social y del Instituto, será importante poner en funcionamiento los Comités de Contraloría Social del Servicio de Afiliación para cumplir 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 los usuarios de los servicios.

Etapas para fortalecer la Contraloría Social

- ❖ Plan de difusión
- ❖ Conformación de Comités de Contraloría Social
 - Integración
 - Lineamientos para la elección
- ❖ Procedimiento para la elección
 - Funciones de los integrantes
 - Derechos y compromisos
- ❖ Capacitación y Asesoría
- ❖ Programas de trabajo de los Comités de Contraloría Social

❖ Seguimiento de actividades

Programa Estatal de Trabajo de Contraloría Social

La Dirección de Programas Estatales será la Instancia Normativa que elabore su Programa Anual de Trabajo de Contraloría Social (PATCS), y será la responsable de solicitar a las Ejecutoras Estatales representadas por las/os Delegadas/os Estatales del INAPAM, que elaboren el Programa Estatal de Trabajo de Contraloría Social (PETCS), en el cual se establecerán las actividades a realizar, los responsables, metas, unidad de medida así como la calendarización; asimismo deberá ser elaborado con base a lo estipulado en el Programa Anual de Trabajo de Contraloría Social (PATCS). Las actividades deberán estar agrupadas en tres apartados:

- Planeación
- Promoción y operación
- Seguimiento

Las Ejecutoras Estatales deberán registrar en el Sistema Informático de Contraloría Social (SICS) el Programa Estatal de Trabajo de Contraloría Social (PETCS).

Plan de Difusión

Para que se integren los Comités de Contraloría Social, se hace necesario proporcionar información a las personas adultas mayores sobre este proceso, sus funciones y el Servicio de Afiliación que se brinda, esta información deberá ser completa, clara y fidedigna.

La información se transmitirá de manera presencial, pláticas y reuniones directas con las personas mayores, medios electrónicos como el correo o página de la institución, el material impreso que se elabore y distribuya a través de las Ejecutoras Estatales, medios institucionales para presentar quejas y denuncias.

Asimismo, es indispensable informar a los servidores públicos responsables de otorgar el Servicio de Afiliación, de acuerdo a su ámbito de responsabilidad, sobre los fines de la implementación de estas instancias de participación social en los espacios de atención.

La información que se proporcionará a estos destinatarios abordará los siguientes aspectos:

Para las personas adultas mayores:

Los derechos y obligaciones de los beneficiarios

- Se informará que el Servicio de Afiliación es un trámite, se otorga una tarjeta que identifica a la persona adulta mayor con su grupo etario y le permite acceder 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 tarjeta INAPAM;
- Requisitos y alternativas para obtener la tarjeta INAPAM;
- Normatividad para tramitar la tarjeta INAPAM;
- Una vez constituidos los Comités de Contraloría Social, se les presentara la guía de operación de estas instancias, así como los derechos y compromisos;
- Medios institucionales para presentar reconocimientos, sugerencias, 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;
- Instancia Normativa, las Ejecutoras del programa federal y los representantes del Órgano Interno de Control, así como los canales de comunicación de las mismas;
- Procedimientos para realizar las actividades de Contraloría Social;
- Medidas para garantizar la igualdad entre hombres y mujeres.

Para los servidores públicos responsables del otorgamiento del servicio:

- Objetivos de los Comités de Contraloría Social;
- La importancia que tiene la participación ciudadana para el Instituto;
- El objetivo del Servicio de Afiliación;
- Requisitos y alternativas para obtener la tarjeta INAPAM;
- La relevancia de otorgar el servicio con oportunidad y calidez;
- Una vez constituidos los Comités de Contraloría Social, se les presentará la guía de operación de estas instancias, así como los derechos y compromisos, para presentar reconocimientos, sugerencias, quejas y denuncias.
- Medidas para garantizar la igualdad entre hombres y mujeres.

Medios de difusión

Se elaborará material informativo que apoye la difusión de estas acciones: dípticos y trípticos para los diferentes espacios, como son los clubes de personas adultas mayores y los módulos de afiliación que tiene el Instituto.

Se notificará a las Ejecutoras Estatales vía oficio la creación de los Comités de Contraloría Social y se les enviará por correo electrónico los documentos que promuevan y den seguimiento a la Contraloría Social, como el esquema, guía operativa y programa anual de trabajo de la Contraloría Social, así mismo se enviará el material de difusión que promueva la creación de los Comités.

Las Ejecutoras Estatales podrán elaborar materiales de difusión adicionales que serán revisados y validados por la Instancia Normativa.

Se podrá dar asesoría a las Ejecutoras Estatales vía telefónica o a través de correo electrónico, sobre el Esquema de Contraloría Social, Guía Operativa de la Contraloría Social y Programa de Trabajo de Contraloría Social.

Las Ejecutoras Estatales serán las responsables de la ejecución del Plan de Difusión y deberán otorgarles a los Comités la información contemplada en el mismo de manera completa y oportuna.

Responsables de la difusión

El diseño y elaboración de estos materiales estará a cargo de la Dirección de Programas Estatales (Instancia Normativa), con la asesoría de la Subdirección de Comunicación Social y del Órgano Interno de Control de la Secretaría de Desarrollo Social.

Las Ejecutoras Estatales serán las responsables de la ejecución del plan de difusión, así como de proporcionar a los Comités de Contraloría Social la información contemplada en el mismo de manera completa y oportuna, por los medios contemplados a efecto de que realicen las actividades de Contraloría Social.

Los Comités de Contraloría Social

Los Comités de Contraloría Social son las instancias de organización que integran los adultos mayores usuarios de los servicios que ofrece el Instituto, para favorecer su participación organizada y responsable en el desarrollo de las acciones dirigidas a su atención, particularmente la relativa al Servicio de Afiliación.

Integración

Para atender a la población adulta mayor en el país el Instituto tiene una Delegación Estatal en cada estado, donde se encuentra un módulo de afiliación el cual es atendido por personal de la institución, en la Ciudad de México se han establecido más módulos debido a que hay una mayor concentración de servidores públicos en la ciudad, por lo que se plantea que para el presente ejercicio fiscal se integre como meta la instalación de 35 Comités de la siguiente manera:

- 4 Comités, en la Ciudad de México, donde el área responsable de la conformación será el Departamento de Promoción y Desarrollo Comunitario.
- 31 en el país, uno por cada delegación estatal, la responsabilidad de la conformación será la Ejecutora Estatal.

Para la conformación de los Comités se convocará a los clubes de personas adultas mayores, mismos que definimos como los espacios comunitarios donde se reúnen e interactúan personas de edad avanzada, en los que se ofrecen diversas alternativas de formación y desarrollo humano, de corte educativo, cultural, deportivo y social. La finalidad de generar estos espacios es promover la participación de las personas mayores, fomentando la organización e intervención en la solución de sus problemas, al tiempo que propicia su permanencia en la comunidad.

Lineamientos para la elección

El personal del Instituto será el encargado de difundir en los clubes de adultos mayores, la convocatoria para la creación de Comités de Contraloría Social.

Se convocará a los integrantes de los clubes atendidos por personal del Instituto para que participen en la integración de los Comités de Contraloría Social.

Para la constitución formal de los Comités de Contraloría Social se realizará una reunión al inicio de la ejecución del Programa, en la cual deberán estar presentes

las personas adultas mayores interesadas y los servidores públicos de las entidades federativas encargados de la ejecución del programa y el representante del Órgano Interno de Control de la SEDESOL.

Se realizarán reuniones con las personas adultas mayores interesadas en participar y el personal que estará a cargo de la conformación de los Comités de Contraloría Social para llevar a cabo la elección de dichos Comités.

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 sesenta años de edad en adelante, que cuenten con la tarjeta de afiliación al programa, la cual será el documento que lo acredite como persona mayor, que participe en algún club para que la Instancia Normativa y la Ejecutora Estatal lo puedan verificar;
- b) Se elegirán 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 constancia de hechos.
- 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 elegirá un representante, secretario y vocal de control y vigilancia, una vez elegidos a los integrantes del Comité, las Ejecutoras Estatales apoyarán a los Comités de Contraloría Social electos a elaborar un escrito libre para solicitar su registro como tal, este documento deberá contener el nombre del programa, el periodo anual respectivo y el domicilio legal; así como los mecanismos e instrumentos que utilizará el Comité de Contraloría Social para el ejercicio de sus actividades;
- e) Proporcionar 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 firmar el acta de instalación de Comité de Contraloría Social y se llenará el formato Acta de Registro del Comité de Contraloría Social (anexo1), para ser registrado al Sistema Informático de Contraloría Social por la Ejecutora Estatal, quien expedirá la constancia de registro del Comité de Contraloría Social, en un plazo no mayor a 15 días hábiles;

- g) Las personas elegidas para integrar el Comité de Contraloría Social, podrán permanecer en el cargo por un período máximo de un año;
- h) No se aceptará la reelección inmediata, deberá dejar pasar un período;
- i) En caso de que algunos de los integrantes pierda su lugar en el Comité, se deberá convocar a una asamblea para llevar a cabo la sustitución de éste y después de elegir al nuevo integrante se llenará el acta de sustitución de un integrante del Comité de Contraloría Social (anexo 4), será la Ejecutora Estatal quien deberá actualizar la información en el Sistema Informático de Contraloría Social (SICS);
- j) La calidad de integrante del Comité de Contraloría Social se podrá perder por las siguientes causas:
 - 1. Por muerte;
 - 2. 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;
 - 3. Acuerdo del Comité; y
 - 4. Pérdida del carácter de usuario en los clubes de personas mayores;
- 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.

Una vez conformados los Comités de Contraloría Social se dará inicio al proceso de capacitación, para la Ciudad de México el área responsable será el Departamento de Promoción y Desarrollo Comunitario y por cada delegación estatal, la responsabilidad será de la/el Delegada/o Estatal.

Objetivo del Comité de Contraloría Social.

El objetivo del Comité es promover una cultura de la participación social en la atención que se proporciona en el Servicio de Afiliación, para fortalecer la práctica de la transparencia y buen trato.

Alcances del Comité

Dentro de los logros que se espera de los Comités son:

- Impulsar el fortalecimiento de una cultura de la transparencia; y
- Procurar el trato digno, justo y legal a los usuarios del servicio.

Funciones Generales

Los Comités realizarán las siguientes funciones y actividades de Contraloría Social, sin perjuicio de las que establezca la Instancia Normativa 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 uso del recurso público para las obras, apoyos o servicios, sea oportuno, transparente y con apego a lo establecido en las reglas de operación, en caso de que el programa federal de que se trate se encuentre sujeto a éstas;
- ✓ Verificar que al término de la jornada se publique el total de personas que realizaron el trámite y obtuvieron la tarjeta INAPAM;
- ✓ 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 tarjeta INAPAM al término del trámite;
- ✓ Verificar que la persona mayor al acudir al módulo entregue la documentación comprobatoria para realización del trámite;
- ✓ Elaborar un programa de trabajo para llevar a cabo acciones de Contraloría Social en los módulos de afiliación;
- ✓ Constatar que el proceso de Afiliación se preste y ejecute con apego a la normatividad establecida;
- ✓ Solicitar en el Módulo de Afiliación la información pública relacionada con la operación del mismo;
- ✓ Realizar visitas de supervisión, seguimiento y evaluación sobre el proceso de Afiliación que se lleva a cabo en los módulos identificados;

- ✓ 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 y al Órgano Interno de Control de la Secretaría de Desarrollo Social;
- ✓ Recibir asesoría y capacitación en materia de Contraloría Social por parte de la Ejecutora Estatal y el representante del Órgano Interno de Control de la Secretaría de Desarrollo Social en cada Estado;
- ✓ 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;
- ✓ Los reconocimientos, sugerencias, quejas y denuncias que reciban deberán entregarse al Órgano Interno de Control de la Secretaría de Desarrollo Social de cada Estado para su atención y seguimiento;
- ✓ Vigilar que las autoridades competentes den atención a las quejas y denuncias relacionadas con el Servicio de Afiliación;
- ✓ Registrar en las cédulas de vigilancia y en los formatos de informes anuales, 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 representación federal o a la entidad federativa encargado de la ejecución del Servicio de Afiliación, a efecto de que se tomen las medidas a que haya lugar;
- ✓ Recibir las quejas y denuncias que puedan dar lugar al fincamiento de las responsabilidades administrativas, civiles o penales relacionadas con el Servicio de Afiliación, así como turnarlas a las autoridades competentes para su atención.

Funciones específicas

Con el fin de agilizar su organización, los Comités tendrán los siguientes componentes:

El Representante deberá:

- Conocer la información y características del Servicio de Afiliación del INAPAM;

- Promover la Contraloría Social y explicar la importancia que tiene la participación de las personas adultas 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 Estatal.

El secretario deberá:

- 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 Estatal.

El vocal de control y vigilancia deberá:

- 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 Estatal.

Ejecutoras Estatales

- Serán los responsables del registro de los Comités en el Sistema Informático de Contraloría Social (SICS) de la Secretaría de la Función Pública

- Recabarán la información contenida en los formatos: minutas de reunión, cédulas de vigilancia, informe anual, sustitución de un integrante del Comité y los registrarán en el Sistema Informático de Contraloría Social (SICS).
- Serán responsables de la captura de la información al menos cada tres meses, dentro de los quince días siguientes a la conclusión del trimestre, que corresponda a los resultados de las actividades de Contraloría Social a través de las cédulas de vigilancia.
- Deberán elaborar y resguardar el expediente con la información que dé cuenta de las acciones y actividades del Comité.
- Realizarán por lo menos dos reuniones con el Comité, adicionales a las programadas para la constitución de los Comités, para el fortalecimiento de las acciones del programa anual de trabajo y tener constancia de las reuniones, se levantará una minuta que deberá estar firmada por un servidor público de la Ejecutora Estatal, un integrante del Comité y el representante del Órgano Interno de Control de la SEDESOL en el estado, éstas deberán registrarse en el Sistema Informático de Contraloría Social (SICS).

Derechos y Compromisos de los integrantes de los Comités

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; y
- Presentar solicitudes de reconocimientos, sugerencias, quejas y denuncias cuando lo consideren.

Compromisos

- Participar en las acciones del Instituto y las actividades del Comité;
- Respetar los acuerdos que se tomen en la asamblea 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.

Capacitación y asesoría

Con la finalidad de que los Comités de Contraloría Social obtengan los resultados esperados de su gestión, se llevarán a cabo acciones de capacitación, tanto a las personas mayores que integren estas instancias, como a los servidores públicos, para que estén en la posibilidad de validar la calidad del Servicio de Afiliación que proporciona el Instituto y sobre las actividades de Contraloría Social.

La elaboración de la metodología de capacitación y asesoría estará a cargo de la Instancia Normativa, así como el diseño de materiales de apoyo a la capacitación y asesoría que estarán a disposición en la página web del instituto.

La Instancia Normativa será la responsable de capacitar y asesorar a las ejecutoras estatales, a través de videoconferencias, vía telefónica y correos electrónicos.

La capacitación a los Comités de Contraloría Social estará a cargo de las Ejecutoras Estatales, ésta se dará de manera presencial a través de talleres y pláticas con los integrantes, con la finalidad de que puedan desempeñar sus funciones de manera oportuna y transparente, asimismo 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 las Ejecutoras Estatales serán las encargadas de otorgar asesorías a los Comités de Contraloría Social en las reuniones que se lleven a cabo, para resolver dudas que tengan al desempeñar sus actividades de Contraloría Social.

Las Ejecutoras Estatales deberán llenar los formatos de minuta de reunión, para informar sobre las actividades de capacitación y asesoría otorgadas: Esta información deberá registrarse en el Sistema Informático de Contraloría Social (SICS), dentro de los diez días hábiles siguientes al término de cada trimestre.

La captura de la minuta de reunión deberá registrarse en el Sistema Informático de Contraloría Social (SICS), a más tardar dentro de los quince días hábiles siguientes al término de cada trimestre y para el último trimestre el plazo será de diez días hábiles.

Seguimiento y Evaluación

Para realizar acciones de seguimiento y evaluación, los Comités de Contraloría Social con el apoyo y asesoría de las Ejecutoras Estatales llenarán las cédulas de vigilancia contenidas en la guía operativa (anexo 3), las cuales deberán ser respondidas de manera trimestral y entregadas a la Ejecutora Estatal dentro de los

15 días hábiles siguientes a la conclusión del trimestre; y deberán ser consideradas por el Comité para la elaboración de su informe anual, mismo que deberá ser entregado a la Ejecutora Estatal dentro los 10 días hábiles siguientes a la conclusión del año.

Las quejas y denuncias serán recibidas por los representantes del Órgano Interno de Control de la Secretaría de Desarrollo Social en cada estado, éste las registrará y enviará a la titular del Instituto para que le dé solución.

La titular las turnará a las áreas de competencia para su pronta atención, debiendo informar al Órgano Interno de Control de la Secretaría de Desarrollo Social sobre los resultados de las quejas y denuncias.

Captura en el Sistema Informático de Contraloría Social (SICS)

La Instancia Normativa y las Ejecutoras Estatales deberán capturar en el Sistema Informático de Contraloría Social (SICS) de la Unidad de Operación Regional y Contraloría Social de la Secretaría de la Función Pública, la información correspondiente a lo siguiente:

- Esquema de Contraloría Social del Servicio de Afiliación 2016
- Guía Operativa de Contraloría Social del Servicio de Afiliación 2016
- Programa Anual de Trabajo de Contraloría Social del Servicio de Afiliación 2016
- Registros de los Comités de Contraloría Social
- Capacitaciones y asesorías
- Cédulas de vigilancia e informes finales
- 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 finales y las cédulas de vigilancia serán de acuerdo a los siguientes plazos.

Actividad	Plazo establecido por Unidad de Operación Regional y Contraloría Social
Captura de los documentos validados: Esquema, Guía Operativa y Programa Anual de Trabajo de Contraloría Social	A más tardar dentro de los diez días hábiles a partir de la recepción del oficio de validación.
Captura de las actividades de capacitación y asesoría	A más tardar dentro de los diez días hábiles siguientes al término de cada

	trimestre.
Captura del Registro de los Comités de Contraloría Social	A más tardar dentro de los quince días hábiles siguientes al término de cada trimestre, indicando que para el último trimestre el plazo es de diez días hábiles.
Captura de las cédulas de vigilancia	A más tardar dentro de los quince días hábiles siguientes al término de cada trimestre, indicando que para el último trimestre el plazo es de diez días hábiles.
Captura del informe anual	A más tardar dentro de los diez días hábiles siguientes al término del último trimestre
Captura de las minutas de reunión	A más tardar dentro de los quince días hábiles siguientes al término de cada trimestre, indicando que para el último trimestre el plazo es de diez días hábiles.

Mecanismos para el registro y atención a quejas y denuncias

Promover la participación ciudadana orientada a la transparencia, combate a la corrupción y la rendición de cuentas, respecto de la gestión de programas públicos hace que el Instituto se sume a estas acciones y esté interesado en conocer las opiniones e inquietudes de la ciudadanía respecto al Servicio de Afiliación que se proporciona. La ciudadanía podrá hacer llegar sus quejas, denuncias, inconformidades y reconocimientos a través de:

Correo electrónico: contacto@inapam.gob.mx

Cualquier ciudadano puede por este medio, enviar un escrito con los detalles de su solicitud de queja y/o denuncia, donde deberá especificar que el mensaje esté completo, legible y contenga los datos del peticionario, teléfono o correo electrónico o un medio de contacto donde se le pueda dar respuesta oportuna o solicitar mayor información.

Atención telefónica: 01 800 0073 705

Los ciudadanos podrán llamar sin costo, vía telefónica, en un horario de las 9:00 a las 16:00 horas, será atendido por una persona, que le solicitará los datos necesarios para registrar la petición, queja o denuncia.

En las delegaciones estatales podrá acercarse a la SEDESOL, y entregar por escrito o entrevistarse con el representante del Órgano Interno de Control.

Servicio Postal Mexicano

El ciudadano podrá enviar un escrito libre por servicio postal al Representante del Órgano Interno de Control de cada estado.

Los mecanismos específicos para la captación de quejas y denuncias y los procedimientos para atender e investigar aquellas relacionadas con la ejecución y aplicación del Servicio de Afiliación serán recibidas por los representantes del Órgano Interno de Control de la Secretaría de Desarrollo Social en cada estado, éste las registrará y enviará a la titular del Instituto para que le dé solución.

La titular las canalizará a las áreas de competencia para su pronta atención, debiendo informar al Órgano Interno de Control de la Secretaría de Desarrollo Social sobre los resultados de las quejas y denuncias.

Se entenderá por **queja**, aquella exposición de hechos presuntamente irregulares que exprese el propio afectado (usuario), respecto a alguna acción atribuida a un servidor público del INAPAM en ejercicio de sus funciones.

Se entenderá por **denuncia**, 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.

DISPOSICIONES TRANSITORIAS

La presente Guía Operativa de Contraloría Social del Servicio de Afiliación será aplicable durante el año 2016.

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	Número de registro	Fecha de registro
<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>

NOMBRES DE LOS INTEGRANTES DEL COMITÉ DE CONTRALORÍA SOCIAL ELEGIDOS POR MAYORÍA DE VOTOS

Nombre y dirección de los contralores sociales (calle, número, localidad, municipio)	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 constitución del Comité)

II. ACCIONES A VIGILAR DEL SERVICIO DE AFILIACIÓN

Descripción del Servicio que se proporciona:

Ubicación o Dirección:

Localidad: _____ **Municipio:** _____

Estado: _____

Periodo del Servicio _____

III. FUNCIONES QUE REALIZARA EL COMITÉ DE CONTRALORÍA SOCIAL

- ✓ Elaborar un plan de trabajo que identifique donde realizar acciones de Contraloría Social, a saber los módulos de Afiliación;
- ✓ Constar que el proceso de Afiliación se preste y ejecute con apego a la normatividad establecida;
- ✓ Realizar visitas de supervisión, seguimiento y evaluación sobre el proceso de Afiliación que se lleva a cabo en los módulos identificados;
- ✓ 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 y al Órgano Interno de Control de la Secretaría de Desarrollo Social.
- ✓ Recibir asesoría y capacitación en materia de Contraloría Social por parte del Instituto y Órgano Interno de Control de la Secretaría de Desarrollo Social de cada Estado.
- ✓ Los reconocimientos, sugerencias, quejas y denuncias que reciban deberán entregarse al Órgano Interno de Control de la Secretaría de Desarrollo Social de cada Estado para su atención y seguimiento.

**Nombre, cargo y firma del Representante
de la Ejecutora Estatal**

Anexo 2

MINUTA DE REUNIÓN DEL COMITÉ DE CONTRALORÍA SOCIAL

Nombre del Comité de Contraloría Social

Datos de la Reunión:

Estado: _____

Fecha: _____

Municipio _____ **Localidad:** _____

Dependencia _____ **que** _____ **ejecuta** _____ **el**
servicio: _____

Nombre

del

Servicio:

Objetivo de la Reunión:

Orden del Día de la Reunión:

Resultados de la Reunión:

1. Necesidades expresadas por los integrantes del Comité

2. Opiniones e inquietudes de los integrantes del Comité

3. Denuncias, quejas y peticiones que presentan los integrantes del Comité

¿Cuántas recibió en forma escrita?	Escribir a qué se refieren	
Denuncias		
Quejas		
Peticiones		
Reconocimientos		

Acuerdos y compromisos:

Actividades	Fecha	Responsable

Asistentes en la reunión:

Dependencia/ Comité	Nombre	Cargo	Correo Electrónico	Firma
Representante Federal				
Comité de Contraloría Social				

Anexo 3

CÉDULA DE VIGILANCIA SERVICIO DE AFILIACIÓN

Responsable del llenado: Integrante del Comité de Contraloría Social

El Comité de Contraloría Social deberá llenar los datos generales y responder las preguntas de conformidad con la información que conozca.

N° de registro del Comité

--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--

El Comité lo integran: Número total de hombres

--	--

Número total de mujeres

--	--

Comité constituido en:

DIA	MES	AÑO									

Fecha de llenado de la cédula:

DIA	MES	AÑO									

Información a llenar por el Programa

Clave del Estado: _____

Clave del Municipio: _____

Clave de la Localidad: _____

2	Para recibir oportunamente las obras, apoyos o servicios
3	Para recibir mejor calidad en las obras, apoyos o servicios del Programa
4	Para conocer y ejercer nuestros derechos como beneficiarias (os)
5	Para cumplir mejor nuestra responsabilidad como beneficiarias (os)

7	Para que el personal del servicio público cumpla con la obligación de rendir cuentas de los recursos del Programa
8	Para lograr que el Programa funcione mejor

6. En las siguientes preguntas señalen lo que piensan, después de hacer Contraloría Social:

6.1 ¿El Programa entregó los beneficios correcta y oportunamente, conforme a las reglas de operación u otras normas que lo regulen?	Sí	1	No	0
6.2 Después de realizar la supervisión de la obra, apoyo o servicio ¿Consideran que cumple con lo que el Programa les informó que se les entregaría?	Sí	1	No	0
6.3 ¿Detectaron que el Programa se utilizó con fines políticos, electorales, de lucro u otros distintos a su objetivo?	Sí	1	No	0
6.4 ¿Recibieron quejas y denuncias sobre la aplicación u operación del Programa?	Sí	1	No	0
6.5 ¿Entregaron las quejas y denuncias a la autoridad competente?	Sí	1	No	0
6.6 ¿Recibieron respuesta de las quejas que entregaron a la autoridad competente?	Sí	1	No	0
7. ¿De acuerdo con la información proporcionada por los servidores públicos promotores del Programa, consideran que la localidad, la comunidad o las personas beneficiadas, cumplen con los requisitos para ser beneficiarios?	Sí	1	No	0
8. ¿En la elección de integrantes de los comités tienen la misma posibilidad de ser electos hombres y mujeres?	Sí	1	No	0

9. Resultados adicionales o explicación de sus respuestas a las preguntas anteriores anotando número correspondiente

Nombre, puesto y firma del personal que recibe esta cédula

Nombre y firma de la (del) integrante de Comité

Identificación oficial

Anexo 4

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

Fecha de registro

II.-DATOS DEL SERVICIO

Descripción del Servicio de Afiliación:

Ubicación o Dirección: _____
Localidad: _____ Municipio: _____ Estado: _____
Periodo del Servicio _____

NOMBRE DEL INTEGRANTE ACTUAL DEL COMITÉ DE CONTRALORÍA SOCIAL A SUSTITUIR

Nombre del Contralor Social	Firma

Domicilio: Calle, número, localidad, municipio
--

SITUACIÓN POR LA CUAL PIERDE LA CALIDAD DE INTEGRANTE DEL COMITÉ DE CONTRALORIA SOCIAL

Muerte del Integrante	
Separación voluntaria, mediante escrito libre a los miembros del Comité (se anexa documento)	
Acuerdo del Comité por mayoría de votos (se anexa listado)	
Otra (especifique)	

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

Nombre del Contralor Social	Firma

Domicilio: Calle, número, localidad, municipio

(ADJUNTAR LA LISTA CON NOMBRES Y FIRMAS DE LOS INTEGRANTES Y ASISTENTES A LA SUSTITUCIÓN DEL INTEGRANTE DEL COMITÉ)

Nombre, cargo y firma del Representante de la Instancia Normativa

Nombre, cargo y firma del Ejecutor

Anexo 5

Informe Anual

SERVICIO DE AFILIACIÓN

Responsable del llenado: Integrante del Comité de Contraloría Social

El Comité de Contraloría Social deberá llenar los datos generales y responder las preguntas de conformidad con la información que conozca.

N° de registro del Comité

--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--

El Comité lo integran: Número total de hombres

--	--

Número total de mujeres

--	--

Comité constituido en:

DÍA	MES	AÑO					

Fecha de llenado de la cédula:

DÍA	MES	AÑO					

Estado: _____
Municipio: _____
Localidad: _____
Obra, apoyo o servicio vigilado: _____

Información a llenar por el Programa

Clave del Estado: _____

Clave del Municipio: _____

Clave de la Localidad: _____

Clave del Programa: _____

Periodo acceso beneficio: Del

DÍA	MES

AÑO			

 Al

DÍA	MES

AÑO			

1. ¿Recibieron toda la información necesaria para realizar actividades de Contraloría Social?

1 Sí 0 No

2. La información que conocen se refiere a: (puede ser más de una opción)

- | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
|--|--|------------------------|---|-----------------------------------|---|--------------------------------------|---|--|---|--|---|---------------------------------------|---|---|---|---|------------------------------------|---|--|----|---|----|------------------------------------|
| <table border="1" style="border-collapse: collapse;"> <tr><td style="text-align: center;">1</td><td>Objetivos del programa</td></tr> <tr><td style="text-align: center;">2</td><td>Beneficios que otorga el programa</td></tr> <tr><td style="text-align: center;">3</td><td>Requisitos para ser beneficiaria (o)</td></tr> <tr><td style="text-align: center;">4</td><td>Tipo y monto de obras, apoyos o servicios a realizarse</td></tr> <tr><td style="text-align: center;">5</td><td>Dependencias que aportan los recursos para el Programa</td></tr> <tr><td style="text-align: center;">6</td><td>Dependencias que ejecutan el Programa</td></tr> </table> | 1 | Objetivos del programa | 2 | Beneficios que otorga el programa | 3 | Requisitos para ser beneficiaria (o) | 4 | Tipo y monto de obras, apoyos o servicios a realizarse | 5 | Dependencias que aportan los recursos para el Programa | 6 | Dependencias que ejecutan el Programa | <table border="1" style="border-collapse: collapse;"> <tr><td style="text-align: center;">7</td><td>Conformación y funciones del comité o vocal</td></tr> <tr><td style="text-align: center;">8</td><td>Dónde presentar quejas y denuncias</td></tr> <tr><td style="text-align: center;">9</td><td>Derechos y compromisos de quienes operan el programa</td></tr> <tr><td style="text-align: center;">10</td><td>Derechos y compromisos de quienes se benefician</td></tr> <tr><td style="text-align: center;">11</td><td>Formas de hacer contraloría social</td></tr> </table> | 7 | Conformación y funciones del comité o vocal | 8 | Dónde presentar quejas y denuncias | 9 | Derechos y compromisos de quienes operan el programa | 10 | Derechos y compromisos de quienes se benefician | 11 | Formas de hacer contraloría social |
| 1 | Objetivos del programa | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| 2 | Beneficios que otorga el programa | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| 3 | Requisitos para ser beneficiaria (o) | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| 4 | Tipo y monto de obras, apoyos o servicios a realizarse | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| 5 | Dependencias que aportan los recursos para el Programa | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| 6 | Dependencias que ejecutan el Programa | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| 7 | Conformación y funciones del comité o vocal | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| 8 | Dónde presentar quejas y denuncias | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| 9 | Derechos y compromisos de quienes operan el programa | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| 10 | Derechos y compromisos de quienes se benefician | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| 11 | Formas de hacer contraloría social | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |

3. En caso de no haber recibido información, ¿Solicitaron a la autoridad competente la información necesaria para ejercer las actividades de Contraloría Social?

1 Sí 0 No

4. ¿Qué actividades de Contraloría Social realizaron como comité? (puede elegir más de una opción)

- | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
|---|--|--|---|--|---|--|---|--|---|--|--|---|--|---|---|---|--|---|---|
| <table border="1" style="border-collapse: collapse;"> <tr><td style="text-align: center;">1</td><td>Solicitar información de las obras, apoyos o servicios</td></tr> <tr><td style="text-align: center;">2</td><td>Verificar el cumplimiento de obras, apoyos o servicios</td></tr> <tr><td style="text-align: center;">3</td><td>Vigilar el uso correcto de los recursos del Programa</td></tr> <tr><td style="text-align: center;">4</td><td>Informar a otras (os) beneficiarias (os) sobre el Programa</td></tr> <tr><td style="text-align: center;">5</td><td>Verificar la entrega a tiempo de la obra, apoyo o servicio</td></tr> </table> | 1 | Solicitar información de las obras, apoyos o servicios | 2 | Verificar el cumplimiento de obras, apoyos o servicios | 3 | Vigilar el uso correcto de los recursos del Programa | 4 | Informar a otras (os) beneficiarias (os) sobre el Programa | 5 | Verificar la entrega a tiempo de la obra, apoyo o servicio | <table border="1" style="border-collapse: collapse;"> <tr><td style="text-align: center;">6</td><td>Orientar a los beneficiarios para presentar quejas y denuncias</td></tr> <tr><td style="text-align: center;">7</td><td>Contestar cédulas de vigilancia y/o encuestas</td></tr> <tr><td style="text-align: center;">8</td><td>Reunirse con servidores (as) públicos y/o beneficiarias (os)</td></tr> <tr><td style="text-align: center;">9</td><td>Expresar dudas y propuestas a los responsables del Programa</td></tr> </table> | 6 | Orientar a los beneficiarios para presentar quejas y denuncias | 7 | Contestar cédulas de vigilancia y/o encuestas | 8 | Reunirse con servidores (as) públicos y/o beneficiarias (os) | 9 | Expresar dudas y propuestas a los responsables del Programa |
| 1 | Solicitar información de las obras, apoyos o servicios | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| 2 | Verificar el cumplimiento de obras, apoyos o servicios | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| 3 | Vigilar el uso correcto de los recursos del Programa | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| 4 | Informar a otras (os) beneficiarias (os) sobre el Programa | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| 5 | Verificar la entrega a tiempo de la obra, apoyo o servicio | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| 6 | Orientar a los beneficiarios para presentar quejas y denuncias | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| 7 | Contestar cédulas de vigilancia y/o encuestas | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| 8 | Reunirse con servidores (as) públicos y/o beneficiarias (os) | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| 9 | Expresar dudas y propuestas a los responsables del Programa | | | | | | | | | | | | | | | | | | |

5. De los resultados de seguimiento, supervisión y vigilancia ¿Para qué consideran les sirvió participar en actividades de Contraloría Social? (puede elegir más de una opción)

1	Para gestionar o tramitar las obras, apoyos o servicios del Programa
2	Para recibir oportunamente las obras, apoyos o servicios
3	Para recibir mejor calidad en las obras, apoyos o servicios del Programa
4	Para conocer y ejercer nuestros derechos como beneficiarias (os)
5	Para cumplir mejor nuestra responsabilidad como beneficiarias (os)

6	Para que se atiendan nuestras quejas
7	Para que el personal del servicio público cumpla con la obligación de rendir cuentas de los recursos del Programa
8	Para lograr que el Programa funcione mejor

6. En las siguientes preguntas señalen lo que piensan, después de hacer Contraloría Social:

6.1 ¿El Programa entregó los beneficios correcta y oportunamente, conforme a las reglas de operación u otras normas que lo regulen?	Sí	1	No	0
6.2 Después de realizar la supervisión de la obra, apoyo o servicio ¿Consideran que cumple con lo que el Programa les informó que se les entregaría?	Sí	1	No	0
6.3 ¿Detectaron que el Programa se utilizó con fines políticos, electorales, de lucro u otros distintos a su objetivo?	Sí	1	No	0
6.4 ¿Recibieron quejas y denuncias sobre la aplicación u operación del Programa?	Sí	1	No	0
6.5 ¿Entregaron las quejas y denuncias a la autoridad competente?	Sí	1	No	0
6.6 ¿Recibieron respuesta de las quejas que entregaron a la autoridad competente?	Sí	1	No	0
7. ¿De acuerdo con la información proporcionada por los servidores públicos promotores del Programa, consideran que la localidad, la comunidad o las personas beneficiadas, cumplen con los requisitos para ser beneficiarios?	Sí	1	No	0
8. ¿En la elección de integrantes de los comités tienen la misma posibilidad de ser electos hombres y mujeres?	Sí	1	No	0

9. Resultados adicionales o explicación de sus respuestas a las preguntas anteriores anotando número correspondiente

Nombre, puesto y firma del personal que recibe este informe

Nombre y firma de la (del) integrante de Comité

Identificación oficial

**INSTITUTO NACIONAL DE LAS PERSONAS ADULTAS MAYORES
DIRECCIÓN DE PROGRAMAS ESTATALES**

Programa Anual de Trabajo de Contraloría Social 2016

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	Ratificar los datos del responsable de las actividades de Contraloría Social y enviar el oficio de designación a la Unidad de Operación Regional y Contraloría Social (UORCS)	Dirección de Programas Estatales (Instancia Normativa)	Oficio de nombramiento	1											
1.2	Elaborar Esquema de Contraloría Social, Guía Operativa de Contraloría Social y Programa Anual de Contraloría Social	Dirección de Programas Estatales (Instancia Normativa)	Documento	3											
1.3	Enviar a la Unidad de Operación Regional (y Contraloría, para su revisión y validación: Esquema de Contraloría Social, Guía Operativa de Contraloría Social y Programa Anual de Contraloría Social.	Dirección de Programas Estatales (Instancia Normativa)	Documentos	3											
1.4	Revisar y en su caso modificar de acuerdo a las observaciones de la Unidad de Operación Regional y Contraloría Social (UORCS), para su revisión y validación.	Dirección de Programas Estatales (Instancia Normativa)	Documentos	3											
1.5	Incorporar al Sistema Informático de Contraloría Social (SICS), los documentos validados por la Unidad de Operación Regional y Contraloría Social (UORCS), Esquema de Contraloría Social, Guía Operativa de Contraloría Social y Programa Anual de Contraloría Social	Dirección de Programas Estatales (Instancia Normativa)	Documentos	3											
1.6	Diseñar y elaborar el material de difusión y promoción de la Contraloría Social del Servicio de Afiliación del INAPAM.	Dirección de Programas Estatales (Instancia Normativa)	Documento	1											
1.7	Incorporar al Sistema Informático de Contraloría Social, (SICS), el material de difusión para conocimiento y uso de las Ejecutoras Estatales.	Dirección de Programas Estatales (Instancia Normativa)	Documento	1											
1.8	Elaborar material de capacitación para Servidores Públicos del INAPAM e integrantes de los Comités de Contraloría Social	Dirección de Programas Estatales (Instancia Normativa)	Documento	1											

