

---

# GUÍA OPERATIVA DE CONTRALORÍA SOCIAL

---

PROGRAMA DE ASISTENCIA SOCIAL Y  
PROTECCIÓN AL PACIENTE

EJERCICIO FISCAL 2023



**SALUD**  
SECRETARÍA DE SALUD



**BENEFICENCIA  
PÚBLICA**  
ADMINISTRACIÓN DEL PATRIMONIO  
DE LA BENEFICENCIA PÚBLICA



**CONTRALORÍA  
SOCIAL**

**GUÍA OPERATIVA DE CONTRALORÍA SOCIAL  
PROGRAMA DE ASISTENCIA SOCIAL Y PROTECCIÓN AL PACIENTE  
EJERCICIO FISCAL 2023**

**I. Los aspectos que deben incluirse en el programa de trabajo a desarrollar entre la Instancia Normativa, Dirección de Vinculación Social, Filantropía y Evaluación del Impacto (IN), para promover la contraloría social en los programas federales**

La Dirección de Vinculación Social, Filantropía y Evaluación del Impacto (IN) proporcionará al el Departamento Calidad y Gestión Ciudadana (IE) el Esquema, la Guía Operativa y el Programa Anual de Trabajo de Contraloría Social validados mediante oficio o correo electrónico.

La Dirección de Vinculación Social, Filantropía y Evaluación del Impacto (IN) en conjunto con el Departamento de Gestión Ciudadana (IE) acordarán el programa de trabajo de Contraloría Social a desarrollar para promover la contraloría social en el Programa, estableciendo las actividades a desarrollar por cada una de las partes y siguiendo la planeación establecida en el Programa Anual de Trabajo de Contraloría Social.

**II. El procedimiento y formatos para la constitución y registro de los Comités**

Se constituirán Comités en las localidades en las que se ejecute el programa atendiendo a las siguientes características operativas serán principalmente las y los beneficiarios carentes de cobertura de seguridad social, beneficiados con la entrega de apoyos directos durante el ejercicio fiscal 2023, por tanto considerando que por las particularidades operativas de la Administración del Patrimonio de la Beneficencia Pública, las personas beneficiadas con las que cuenta, son aquellas que tienen contacto presencial con las Beneficencias Públicas Estatales, enlaces de la instancia ejecutora, razón por la cual se conformará un Comité de Contraloría Social que tendrá vigencia por ejercicio fiscal, cabe mencionar que la entrega de apoyos directos es de alcance nacional.

Ejemplos de cómo se realizará y será atendido el programa:

Se convocará a una asamblea a las personas beneficiarias del programa, Comités Estatales, servidor y servidora pública involucrados(as), a fin de llevar a cabo la selección de quienes integrarán el Comité de Contraloría Social, en la que se levantará un registro de asistencia.

Un mismo Comité podrá realizar actividades de contraloría social respecto de varios programas y en este supuesto, el Comité deberá ser constituido y registrado respecto de cada programa.

Para la constitución y registro de los Comités, el Departamento de Calidad y Gestión Ciudadana organizará una reunión al inicio de la ejecución del programa la cual podrá realizarse vía virtual o en presencia física de las personas, en la cual estén presentes los beneficiarios y los representantes de las mismas; pudiendo estar presentes en su caso, los servidores públicos del Órgano Estatal de Control respectivo.

En dicha reunión los beneficiarios del programa federal acordarán la constitución del Comité y el Departamento de Calidad y Gestión Ciudadana promoverá que el Comité se integre equitativamente por mujeres y hombres.

Para el Registro los integrantes del Comité entregarán a el Departamento de Calidad y Gestión Ciudadana un escrito libre para solicitar el registro del propio Comité. El escrito deberá contener el nombre del programa federal de que se trate, el ejercicio fiscal respectivo, la representación y domicilio legal donde se constituye el Comité, así como los mecanismos e instrumentos que utilizará para el ejercicio de sus actividades, además de la documentación que acredite la calidad de beneficiario. Para apoyar en esta actividad el Departamento de Calidad y Gestión Ciudadana proporcionará al Comité el formato Acta de Constitución del Comité de Contraloría Social (Anexo 1) que podrá ser considerado por el Comité como escrito libre. El acta de constitución contiene los elementos solicitados por el escrito libre y SICS: nombre, fecha de constitución, clave de registro (este dato lo genera el sistema hasta que se registre), el apoyo, funciones que realizan los integrantes del comité, calle, número, colonia, código postal del proyecto que vigilan, nombre y cargo del servidor público que emite la constancia de registro, nombre de los integrantes, edad sexo, cargo, CURP, correo electrónico, teléfono, calle, número, colonia, código postal.

El Departamento de Calidad y Gestión Ciudadana tomará nota de la solicitud y, en su caso, se verificará conforme al padrón correspondiente que los integrantes del Comité tengan la calidad de beneficiarios. En el caso de que alguno de los integrantes no tenga el carácter de beneficiario, el Departamento de Calidad y Gestión Ciudadana deberá informarlo inmediatamente al Comité, a efecto de que éste realice las aclaraciones conducentes o se elija al nuevo integrante debiendo formular un nuevo escrito de solicitud de registro.

La Instancia Ejecutora asesorará al Comité para la elaboración del escrito libre y le proporcionará la información sobre la operación del programa federal, así como la relacionada con el ejercicio de sus actividades.

Las actividades que el comité puede desarrollar son:

- I. Solicitar la información pública relacionada con la operación del mismo;
- II. Vigilar que:
  - a) Se difunda información suficiente, veraz y oportuna sobre la operación del programa
  - b) El ejercicio de los recursos públicos para la entrega de los apoyos y que estos sean oportunos, transparentes y con apego a lo establecido en las reglas de operación y, en su caso, en la normatividad aplicable.
  - c) Los beneficiarios del programa cumplan con los requisitos de acuerdo a la normatividad aplicable.
  - d) Se cumpla con los períodos de la entrega de los apoyos.
  - e) Exista documentación comprobatoria del ejercicio de los recursos públicos y de la entrega de los a los apoyos.
  - f) El programa federal no se utilice con fines políticos, electorales, de lucro u otros distintos al objeto del programa federal.
  - g) El programa federal se ejecute en un marco de igualdad entre mujeres y hombres.
  - h) Las autoridades competentes den atención a las quejas y denuncias relacionadas con el programa federal.
- III. Registrar en los Informes de Comité de Contraloría Social los resultados de las actividades de contraloría social realizadas, así como dar seguimiento, en su caso, a los mismos;

- IV. Recibir y presentar las quejas y denuncias sobre la aplicación y ejecución del programa, recabar la información de las mismas y presentarlas junto con la información recopilada a la Instancia Ejecutora del programa federal, a efecto de que se tomen las medidas a que haya lugar, y
- V. Recibir las quejas y denuncias que puedan dar lugar al fincamiento de responsabilidades administrativas, civiles o penales relacionadas con los programas federales, así como turnarlas a las autoridades competentes para su atención.

El Departamento de Calidad y Gestión Ciudadana, de no existir objeción alguna, deberá registrar al Comité en el Sistema Informático de Contraloría Social y expedirá la constancia de su registro en un plazo no mayor a 15 días hábiles a partir de la constitución y la constancia de registro deberá ser entregada al comité.

La condición de integrante de un Comité se pierde por las siguientes causas: I. Muerte del integrante; II. Separación voluntaria, mediante escrito dirigido a los miembros del Comité; III. Acuerdo del Comité tomado por mayoría de votos; IV. Acuerdo de la mayoría de los beneficiarios del programa federal de que se trate, y V. Pérdida del carácter de beneficiario.

En los casos señalados, el Comité designará de entre los beneficiarios del programa federal al integrante sustituto y lo hará del conocimiento por escrito a la Dirección de Vinculación Social, Filantropía y Evaluación del Impacto (IN), y en su caso, al Departamento de Gestión Ciudadana el Departamento de Calidad y Gestión Ciudadana, para que ésta verifique su calidad de beneficiario y, de ser procedente, lo registre como miembro del Comité, debiendo capturar los cambios respectivos en el Sistema Informático de Contraloría Social y expedir la constancia de registro con la actualización correspondiente. Para este procedimiento se puede considerar el Acta de sustitución de un integrante del Comité (Anexo 2).

### **III. Las actividades de difusión, así como el procedimiento para distribuir la información sobre los apoyos que contemple el programa federal**

Las actividades de difusión se desarrollarán a realizar serán a través de Folletos a ser repartidos a los beneficiarios durante su asistencia y la utilización de Banner electrónico.

Se proporcionará a los Comités de Contraloría Social la siguiente información:

- I. Características generales del apoyo que otorga el programa federal a los beneficiarios, tales como: tipo, monto, período de ejecución y fecha de entrega
- II. Requisitos para la entrega de apoyos o servicios
- III. Derechos y obligaciones de los beneficiarios
- IV. Población a la que va dirigida el apoyo del programa federal
- V. Instancia Normativa, Instancia Ejecutora y órganos de control participantes en el programa federal, así como información para su contacto;
- VI. Medios institucionales para presentar quejas y denuncias
- VII. Procedimientos para realizar las actividades de contraloría social,
- VIII. Medidas para promover la equidad entre mujeres y hombres en la

integración de los Comités de Contraloría Social.

El Departamento de Calidad y Gestión Ciudadana de los programas federales, deberá proporcionar a los Comités, de manera completa y oportuna, la información de las actividades de difusión, a través folletos a efecto de que realicen las actividades de contraloría social.

Para la distribución de la información las Instancias Ejecutoras podrán auxiliarse del OEC, conforme a los instrumentos de coordinación correspondientes.

#### **IV. El procedimiento para la capacitación y asesoría de los servidores públicos responsables de realizar las actividades de promoción, así como de los Comités**

La Instancia Normativa deberá capacitar a los servidores públicos del Departamento de Calidad y Gestión Ciudadana. Las capacitaciones se realizarán mediante reuniones presenciales o cursos en línea o la opción de realizaciones de videoconferencias, levantando una minuta de asistencia de temas tocados durante la reunión.

Asimismo, para el tema de asesorías se establecerán los siguientes mecanismos:

- Reuniones de asesoría
- Atención telefónica en el teléfono: (55) 5534-0360 ext. 44285

El Departamento de Calidad y Gestión Ciudadana deberán capacitar a los integrantes de los Comités, para que éstos puedan realizar las actividades de contraloría social. Las capacitaciones se realizarán mediante reuniones presenciales y en las cuales se levantará al final de la sesión una minuta de temas y nombres de los asistentes.

Asimismo, para el tema de asesorías se establecerán los siguientes mecanismos:

Se procurará tener reuniones presenciales para efectuar la asesorías pertinentes, así como brindar un teléfono de contacto donde se den contestación a posibles dudas que se tengan en el siguiente teléfono: (55) 5534-0360 Ext. 44285.

Tanto la Dirección de Vinculación Social, Filantropía y Evaluación del Impacto así como el Departamento de Calidad y Gestión Ciudadana podrán auxiliarse para el cumplimiento de sus funciones de capacitación y asesoría con el apoyo de los miembros del OEC.

El Departamento de Calidad y Gestión Ciudadana deberá realizar reuniones con los beneficiarios de los programas federales, con la participación de los integrantes de los Comités, a fin de promover que realicen actividades de contraloría social, así como de que expresen sus necesidades, opiniones, quejas, denuncias y peticiones relacionadas con los programas federales. Dichas reuniones se llevarán a cabo presencialmente durante alguna de las entregas ó al momento de la realización de la Contraloría Social a llevarse a cabo en el municipio donde se entreguen los apoyos a los benefactores. Al término de las reuniones, el Departamento de Calidad y Gestión Ciudadana deberá levantar una Minuta (Anexo 3) que será firmada, al menos, por un servidor público de la propia Instancia Ejecutora, un integrante del Comité y un beneficiario. La Instancia Ejecutora capturará en el Sistema Informático de Contraloría Social la información contenida en las minutas.

**V. Los formatos de informes que deberán llenar los Comités, así como los procedimientos para su distribución, recopilación y registro en el Sistema Informático de Contraloría Social**

Una vez realizadas las actividades de vigilancia por el comité realizará el Informe de Comité de Contraloría Social (Anexo 4) el cual será respondido al finalizar y concluir la entrega de los apoyos.

El Departamento de Calidad y Gestión Ciudadana deberá recopilar los informes del Comité de Contraloría Social debidamente llenados al final de la entrega de los apoyos otorgados a los beneficiarios para posteriormente registrarlos en el Sistema Informático de Contraloría Social.

El Departamento de Calidad y Gestión Ciudadana que se encargue de la operación del programa federal podrá auxiliarse de los OEC, conforme a los Instrumentos de Coordinación correspondientes.

**VI. Los mecanismos para la captación de quejas y denuncias, así como los medios institucionales para la atención e investigación de aquellas relacionadas con la ejecución y aplicación de los programas federales**

Procedente de las acciones de vigilancia y en caso de encontrarse irregularidades podrán presentarse quejas o denuncias a través de los siguientes mecanismos:

- Denuncia Ciudadana de la Corrupción (SIDEDEC): <https://sidec.funcionpublica.gob.mx/#!>
- Vía correspondencia: 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 800 11 28 700 y en la Ciudad de México 55 2000 2000.
- Presencial: En el módulo 3 de la SFP en Av. Insurgentes Sur No. 1735, PB, Guadalupe Inn, Álvaro Obregón, CP 01020, Ciudad de México.
- Aplicación (App) “Denuncia Ciudadana de la Corrupción”
- Área de Quejas, Denuncias e Investigaciones del órgano Interno de Control en la Secretaría de Salud ubicada en Av. Marina Nacional #60, piso 9, col. Tacuba, Alcaldía Miguel Hidalgo, C.P. 11410. Teléfono 2000-3100 ext. 53186
- Buzón instalado en el edificio de la Administración del Patrimonio de la Beneficencia Pública ubicado en la C. Aniceto Ortega No. 1321, Col. Del Valle, Alcaldía Benito Juárez, C.P. 03100 en la CDMX.
- Facebook: Beneficencia Pública

La Dirección de Vinculación Social, Filantropía y Evaluación del Impacto con ayuda del Departamento de Calidad y Gestión Ciudadana darán a conocer los mecanismos de captación y atención de quejas y denuncias y orientarán en su presentación.

## **VII. El procedimiento para la captura de información en el Sistema Informático de Contraloría Social de acuerdo a lo establecido en la Estrategia Marco.**

### **1. Perfil Instancia Normativa:**

- **Documentos normativos** (esquema, guía operativa y PATCS) y oficio de solicitud de validación
- **Estructura operativa** (Dar de alta ejecutoras)
- **Presupuesto**
- **Informes** (Plantilla de preguntas)

### **2. Perfil Instancia Ejecutora:**

- **Programa Estatal de Trabajo de Contraloría Social (programa de trabajo de la ejecutora)**
- **Apoyos a vigilar**
- **Comités de Contraloría Social** – Se deberán registrar en un plazo no mayor a 15 días hábiles posteriores a la constitución
- **Reuniones** – Registro de las minutas en un plazo no mayor a 15 días hábiles posteriores a la reunión
- **informes** – Registro de los informes en un plazo no mayor a 15 días hábiles posteriores a la recopilación del Informe.