



DIRECCIÓN GENERAL MATERIALES EDUCATIVOS
“Guía Operativa para la Promoción de la Contraloría Social del
Programa Habilidades Digitales para Todos”



SECRETARÍA DE
EDUCACIÓN PÚBLICA

SEP

GUÍA OPERATIVA PARA LA PROMOCIÓN DE LA CONTRALORÍA SOCIAL DEL PROGRAMA HABILIDADES DIGITALES PARA TODOS



DIRECCIÓN GENERAL MATERIALES EDUCATIVOS
“Guía Operativa para la Promoción de la Contraloría Social del
Programa Habilidades Digitales para Todos”

SECRETARÍA DE
EDUCACIÓN PÚBLICA



CONTENIDO

	<u>PÁG.</u>
RESUMEN DE CONCEPTOS	3
DEFINICIÓN	
1. PROGRAMA ANUAL DE TRABAJO DE CONTRALORÍA SOCIAL	5
2. CONSTITUCIÓN Y REGISTRO DE COMITÉS	7
3. EJECUTAR EL PLAN DE DIFUSIÓN	8
4. CAPACITACIÓN A SERVIDORES PÚBLICOS Y A LOS COMITÉS DE CONTRALORÍA SOCIAL	9
5. CÉDULAS DE VIGILANCIA E INFORMES ANUALES Y APLICACIÓN	11
6. MECANISMOS PARA LA CAPTACIÓN DE QUEJAS Y DENUNCIAS	11
7. CAPTURA DE INFORMACIÓN EN EL SISTEMA INFORMÁTICO	12



DIRECCIÓN GENERAL MATERIALES EDUCATIVOS
“Guía Operativa para la Promoción de la Contraloría Social del
Programa Habilidades Digitales para Todos”

SECRETARÍA DE
EDUCACIÓN PÚBLICA



RESUMEN DE CONCEPTOS

Programa Habilidades Digitales para Todos

Objetivo General:

Contribuir a mejorar el aprendizaje de los estudiantes de educación básica favoreciendo su inserción en la sociedad del conocimiento mediante el desarrollo y uso de tecnologías de la información y la comunicación en el sistema educativo.

Objetivo Específico:

Los estudiantes de educación básica pública tienen acceso a tecnologías de la información y la comunicación que apoyan a la educación y favorecen el desarrollo de habilidades digitales en el aula.

1. Presupuesto Autorizado: \$4,403,766,828.00

2. Presupuesto a vigilar: En el componente 4, gestión escolar, los apoyos financieros se asignarán exclusivamente para actividades relacionadas con la Contraloría Social.

3. Cobertura: 32 Entidades

4. Definir espacialmente la forma de concentrar y procesar la información de Contraloría Social

Las acciones de contraloría social estarán principalmente a cargo de los Consejos Escolares de Participación Social, los que deberán constituirse y operar conforme a lo dispuesto en los lineamientos específicos que la SEP publique al respecto. La DPS y las CEHDT promoverán las acciones de contraloría social con el propósito de incorporar a la ciudadanía en el control y vigilancia de los comités, en el marco del esquema de contraloría social validado por la SFP.

Para optimizar los resultados del PEHDT, los Comités de Contraloría Social serán los encargados de supervisar el funcionamiento del Programa así como de identificar medidas correctivas para darles seguimiento.

5. Población objetivo: Se refiere al universo de alumnos, directivos y docentes de educación básica beneficiados por el PHDT durante el presente ejercicio fiscal, así como los edificios escolares públicos equipados y conectados.

Nivel

Primarias Modelo didáctico
una computadora por cada 30 alumnos
(1 a 30)

Población Objetivo

- Alumnos. 3´483,569 estimados con base en la estadística 911 del inicio ciclo escolar 2008-2009
- Docentes. 166,964 estimados con base en la estadística 911 del inicio ciclo escolar 2008-2009
- Directivos. 34,801 estimados con base en la estadística 911 del inicio ciclo escolar 2008-2009
- Aulas actualizadas ASA y MMS de 5° y 6° grados
- Edificios conectados con banda ancha



DIRECCIÓN GENERAL MATERIALES EDUCATIVOS
“Guía Operativa para la Promoción de la Contraloría Social del
Programa Habilidades Digitales para Todos”

SECRETARÍA DE
EDUCACIÓN PÚBLICA



Secundarias Generales
Modelo didáctico una computadora por
cada 1 alumno (1 a 1)

- Alumnos. 1'869,290 de todos los grados, estimados con base en la estadística 911 del inicio ciclo escolar 2008-2009.
- Docentes. 111,842 estimados con base en la estadística 911 del inicio ciclo escolar 2008-2009
- Directivos. 8,011 estimados con base en la estadística 911 del inicio ciclo escolar 2008-2009
- Aulas telemáticas. 4,514 con equipamiento nuevo
- Actualización de aulas provenientes de Enciclomedia Secundaria

Secundarias Técnicas Modelo didáctico
una computadora por cada 1 alumno (1
a 1)

- Edificios conectados con banda ancha
- Alumnos. 1'197,102 de todos los grados, estimados con base en la estadística 911 del inicio ciclo escolar 2008-2009.
- Docentes. 61,559 estimados con base en la estadística 911 del inicio ciclo escolar 2008-2009
- Directivos. 4,389 estimados con base en la estadística 911 del inicio ciclo escolar 2008-2009
- Aulas telemáticas. 2,724 con equipamiento nuevo
- Actualización de aulas provenientes de Enciclomedia Secundaria

Telesecundarias Modelo didáctico una
computadora por cada 1 alumno (1 a 1)

- Edificios conectados con banda ancha
- Alumnos. 752,178 de todos los grados, estimados con base en la estadística 911 del inicio ciclo escolar 2008-2009.
- Docentes. 38,601 estimados con base en la estadística 911 del inicio ciclo escolar 2008-2009
- Directivos. 2,453 estimados con base en la estadística 911 del inicio ciclo escolar 2008-2009
- Actualización de aulas provenientes de Enciclomedia Secundaria
- Edificios conectados con banda ancha Secundaria

6. Beneficiario: Los beneficiarios directos del PHDT son los alumnos, los docentes y los directivos de los niveles y grados señalados en el numeral 4.2. Población Objetivo. En las Reglas de Operación 2011

7. Beneficiarios de Contraloría Social: Escuelas con aulas equipadas y/o conectadas

8. Comités:

SU VIGENCIA OPERATIVA: Va en relación con el ciclo escolar vigente

RESPONSABILIDADES Y/O PRINCIPALES TAREAS: Promover la Contraloría Social, brindando capacitación y asesoría a los beneficiarios que asuman la responsabilidad de organizar la constitución de los Comités, así como otorgar información a la ciudadanía y captar las cédulas de vigilancia e informes anuales. Los Comités constituidos serán responsables de otorgar información a la ciudadanía y requisitar las cédulas de vigilancia e informes anuales ante la CEHDT

Las funciones del CCS son:

- Solicitar información al Coordinador Estatal, respecto a las actividades propias del Programa HDT de acuerdo con el objetivo específico
- Vigilar que los recursos de HDT se utilicen para el fin que se destinó.
- Supervisar que los trabajos de HDT se realicen conforme a lo programado.
- Programar y realizar visitas de asesoría a las escuelas que cuenten con Comités de Contraloría Social.
- Informar por medio de minuta al Coordinador Estatal sobre las irregularidades que se observen durante el desempeño de sus funciones de supervisión.
- Recibir las quejas y denuncias sobre la aplicación y ejecución de HDT con la finalidad de que se tomen las medidas necesarias.
- Llenar y entregar trimestralmente al Coordinador Estatal los formatos de vigilancia, así como, un informe anual.
- Informar a la comunidad sobre los avances relacionados con sus quejas, denuncias y/o sugerencias.

NÚMERO DE PARTICIPANTES: Integrar los Comités por el número de miembros que decida la Asamblea (mínimo dos), mismos que se elegirán por mayoría de votos, buscando equitativamente un número de hombres y de mujeres

NOMBRE: El nombre será definido por los integrantes del comité

ÁREA OPERATIVA O DE INFLUENCIA DEL COMITÉ: Escuelas con aulas equipadas y/o conectadas

9. Características de los bienes o servicios que proporciona el programa:

La asignación y ministración de recursos financieros que la DGME haga a cada entidad estará condicionada al cumplimiento de los componentes de acompañamiento y de infraestructura tecnológica, los cuales se formalizan a través de la Metodología del Marco Lógico (MML), en los componentes 2 y 3 respectivamente de la Matriz de Indicadores de Resultados (MIR) descritos a continuación:

- “Acompañamiento Pedagógico realizado a través de la capacitación, certificación y asesoría sobre el uso y desarrollo de las TIC como apoyo didáctico”.
- “Escuelas con aulas equipadas y conectadas con tecnologías de la información y la comunicación operadas adecuadamente”.

Reservando exclusivamente a nivel central desde la DGME, de acuerdo a los lineamientos publicados por la misma, el ejercicio del gasto y el cumplimiento de metas del componente pedagógico correspondiente al 1 de la MIR, “PHDT articulado a través de la integración de programas y el desarrollo de bancos de materiales digitales, recursos tecnológicos y sistemas informáticos” y el 4 “Gestión escolar mejorada a través de la operación de sistemas informáticos para la administración de información”.

10. Definir la modalidad o vertiente de operación del Programa donde operará la Contraloría Social

VERTIENTE 1: Programa Habilidades Digitales para Todos
APOYO: Equipamiento y Conectividad de aulas y/o escuelas

11. Definir metodología de estimación de los montos a vigilar por parte del comité

El apoyo financiero que la DGME asigne a las entidades a través de las CEHDT, estará enfocado a la operación del PHDT en los estados, de acuerdo a las características de cada componente y de las particularidades en cada entidad.

En el componente 3, Equipamiento y conectividad, los apoyos financieros estarán destinados a instalar y conectar aulas telemáticas en Secundarias Generales, Técnicas y Telesecundarias, así como actualizar y equipar aulas provenientes de modelos ASA y MMS en primarias y secundarias generales y técnicas (anexos 1 y 2 de las RO 2011).

Criterios que podrán ser modificados o ampliados en función al presupuesto autorizado por el Presupuesto de Egresos de la Federación 2011 y de los PEHDT presentado por cada entidad federativa. Asimismo, se podrán destinar recursos financieros de este componente, para el mantenimiento preventivo y correctivo de las aulas ASA y MMS, conforme a los criterios que establezca la DGME de acuerdo al Presupuesto de Egresos de la Federación 2011.

12. Frecuencia en la que se captura la información en el sistema: La captura en el SICS debe ser trimestral, además de una captura anual para definir los resultados del programa según sea definido en el PATCS.

DEFINICIÓN

Se entiende como Contraloría Social, el conjunto de acciones de control, vigilancia y evaluación, ejecutadas por ciudadanos organizados en Comités de Contraloría Social; cuyo propósito es, en términos sencillos, que el gobierno funcione mejor en relación al óptimo aprovechamiento de los recursos en obras, proyectos y servicios.

1. PROGRAMA ANUAL DE TRABAJO DE CONTRALORÍA SOCIAL

Planeación

- La Dirección General de Materiales Educativos (DGME) elaborará esquema, guía operativa y programa anual de trabajo de Contraloría Social.
- La Dirección General de Materiales Educativos (DGME) enviará a la Dirección General Adjunta de Participación Social de la SFP el esquema, la guía operativa y el programa anual de trabajo para su validación
- La Dirección General de Materiales Educativos (DGME) designará como responsables de las actividades de Contraloría Social a los Coordinadores Estatales del Programa Habilidades Digitales para Todos (HDT).
- Los Coordinadores Estatales deben elaborar el Plan de Trabajo Estatal de Contraloría Social y remitirlo a la DGME para su aprobación.
- Los Coordinadores Estatales realizarán actividades para la promoción y difusión del Programa de Contraloría Social en las escuelas.
- Utilizar los comités ya formados por otros programas en caso de ser existir, incluyendo a los beneficiarios del programa HDT, o en su caso crear nuevos Comités.



DIRECCIÓN GENERAL MATERIALES EDUCATIVOS
“Guía Operativa para la Promoción de la Contraloría Social del
Programa Habilidades Digitales para Todos”



SECRETARÍA DE
EDUCACIÓN PÚBLICA

Promoción

- Informar y Concientizar a través de los Coordinadores Estatales (CE), la importancia del Programa de Contraloría Social en las escuelas de educación básica.
- Difundir a través de la página de Internet institucional la información referente a las actividades de Contraloría Social y de los servicios y apoyos que ofrece el Programa.
- Difundir los Formatos establecidos por la DGME a través de la página de Internet Institucional
- Proporcionar la asesoría en materia de Contraloría Social a los Coordinadores Estatales del Programa para la construcción de nuevos Comités de Contraloría Social, así como para los ya constituidos.

Seguimiento

- Capturar en el Sistema Informático:
 - * Las minutas de las reuniones de los Comités de Contraloría Social (CCS).
 - * Las Actas registro del los Comités de Contraloría Social (CCS).
 - * Las actividades y asesorías de capacitación de Contraloría Social en HDT.
 - * Las actividades de promoción y difusión del Programa de Contraloría Social.
 - * Los contenidos de los informes anuales y las cédulas de vigilancia, así como de los formatos de quejas y denuncias.

Para ejemplificar el Programa Anual de Trabajo de Contraloría Social se presenta el siguiente cuadro:

ACTIVIDADES DE PROMOCIÓN Y SEGUIMIENTO DE CONTRALORÍA SOCIAL	RESPONSABLE	UNIDAD DE MEDIDA	META	CALENDARIZACIÓN			
				2010			
				1 er Trim	2do trim	3er trim	4to trim
PLANEACIÓN							
Elaborar el esquema, guía operativa y PATCS de Contraloría Social.	IN	Documento	3	✓			
Enviar a la Dirección General Adjunta de Participación Social de la SFP el Esquema, la Guía Operativa y el Programa Anual de Trabajo de Contraloría Social para su validación.	IN	Documento	3	✓			
Designar como responsables de las actividades de Contraloría Social a los Coordinaciones Estatales del Programa Habilidades Digitales para Todos	IN	Personas	32	✓			
Elaborar el Plan de Trabajo Estatal de Contraloría Social y remitirlo a la DGME para su aprobación.	RE	Documento	32	✓	✓		
Realizar actividades para la promoción y difusión del Programa de Contraloría Social en las escuelas.	RE	Actividad	32		✓	✓	✓
Utilizar los comités ya formados por otros programas, incluyendo a los beneficiarios del programa HDT, o en su caso crear nuevos comités	RE	Comité	1160	✓	✓	✓	✓
PROMOCIÓN							



DIRECCIÓN GENERAL MATERIALES EDUCATIVOS
“Guía Operativa para la Promoción de la Contraloría Social del
Programa Habilidades Digitales para Todos”



SECRETARÍA DE
EDUCACIÓN PÚBLICA

SEP

Informar y Concientizar a través de los Coordinadores Estatales (CE), la importancia del Programa de Contraloría Social en las escuelas de educación básica.	RE	Escuelas	1160	✓	✓	✓	✓
Difundir a través de la página de Internet institucional la información referente a las actividades de Contraloría Social y de los servicios y apoyos que ofrece el Programa.	IN	Información Publicada	1	✓	✓	✓	✓
Difundir los Formatos establecidos por la DGME a través de la página de Internet Institucional	IN	Formatos Difundidos	6	✓	✓	✓	✓
Proporcionar la asesoría en materia de Contraloría Social a los Coordinadores Estatales del Programa para la construcción de nuevos Comités de Contraloría Social, así como para los ya constituidos.	IN	Asesorías	9	✓	✓	✓	✓
SEGUIMIENTO							
Capturar las minutas de las reuniones de los Comités de Contraloría Social.	RE	Captura Trimestral	3		✓	✓	✓
Capturar las Actas registro de los Comités de Contraloría Social (CCS).	RE	Captura Trimestral	3		✓	✓	✓
Capturar las actividades de asesoría y capacitación de Contraloría Social en HDT.	RE	Captura Trimestral	3		✓	✓	✓
Capturar las actividades de promoción y difusión del Programa de Contraloría Social.	RE	Captura Trimestral	3		✓	✓	✓
Capturar los contenidos de las cédulas de vigilancia,	RE	Captura Trimestral	3		✓	✓	✓
Capturar los contenidos de los formatos de quejas y denuncias.	RE	Captura Trimestral	3		✓	✓	✓
Capturar los contenidos de los informes anuales	RE	Captura anual	1				✓
Capturar la plantilla de cédula de vigilancia e informe anual en SICS	IN	Captura	1				✓

Notas:

*Esta meta se refiere al porcentaje de escuelas programadas con equipamiento y conectividad, sin embargo aún no se cuenta con el dato absoluto.

2. CONSTITUCIÓN Y REGISTRO DE LOS COMITÉS DE CONTRALORÍA SOCIAL

Constitución.

Los Coordinadores Estatales de HDT de cada Estado deben:

- Integrar beneficiarios a los Comités ya existentes o formar nuevos comités en las escuelas beneficiadas por el Programa.
- Los formatos a utilizar para la constitución de los comités contemplan las variables de las plantillas del SICS y estos se encuentran anexos en el apartado de "Actividades de Contraloría Social", "esquema, guía operativa y PATCS".
- Asumir la responsabilidad de convocar a los beneficiarios de HDT para definir su responsabilidad como miembros del CCS por medio de asambleas y reuniones informativas.
- Asesorar a los Comités y proporcionar la información relacionada con el ejercicio del Programa Habilidades Digitales para Todos.
- Las minutas se escanean y se suben al SICS en el apartado correspondiente.
- Integrar los Comités por el número de miembros que decida la Asamblea (mínimo dos), mismos que se elegirán por mayoría de votos, buscando equitativamente un número de hombres y de mujeres.
- Al registro de cada comité que se constituya, deberá asignarse un número consecutivo por cada Localidad. En virtud de las características del Sistema Informático que proporciona la SFP

Con el objeto de mantener actualizada la información relativa a los integrantes del CCS, el Coordinador Estatal capturará cualquier cambio o sustitución de alguno de los integrantes, mediante el formato llamado "Modelo Acta de Sustitución de un Integrante del CCS"

Funciones de los Comités de Contraloría Social

Las funciones del CCS son:

- Solicitar información al Coordinador Estatal, respecto a las actividades propias del Programa HDT de acuerdo con el objetivo específico que es:

"Los estudiantes de educación básica pública tienen acceso a tecnologías de la información y la comunicación que apoyan a la educación y favorecen el desarrollo de habilidades digitales en el aula."

- Vigilar que los recursos de HDT se utilicen para el fin que se destinó.
- Supervisar que los trabajos de HDT se realicen conforme a lo programado.
- Programar y realizar visitas de asesoría a las escuelas que cuenten con Comités de Contraloría Social.
- Informar por medio de minuta al Coordinador Estatal sobre las irregularidades que se observen durante el desempeño de sus funciones de supervisión.
- Recibir las quejas y denuncias sobre la aplicación y ejecución de HDT con la finalidad de que se tomen las medidas necesarias.
- Llenar y entregar trimestralmente al Coordinador Estatal los formatos de vigilancia, así como, un informe anual.
- Informar a la comunidad sobre los avances relacionados con sus quejas, denuncias y/o sugerencias.

3. EJECUTAR PLAN DE DIFUSIÓN

Cada coordinación estatal deberá incluir su respectivo Plan de Difusión en su página de Internet antes del último día hábil abril de 2011. La información deberá enfocarse a los siguientes puntos:

- Características generales del servicio que otorga el Programa HDT.
- Requisitos para elegir a los beneficiarios.
- Derechos y obligaciones de los beneficiarios.
- Padrón de beneficiarios de la localidad.
- Medios para presentar quejas y denuncias.
- Procedimientos para realizar las actividades de Contraloría Social.

Concerniente a la Contraloría Social de HDT, cada coordinación estatal deberán realizar lo siguiente en su respectiva página de Internet:

1. En la página principal de Internet de cada coordinación se deberá ubicar una liga de acceso para consultar la información referente a la Contraloría Social de HDT, utilizando para ello el siguiente logotipo:



2. En dicha liga deberán poner a disposición de los beneficiarios los documentos e información que se generen en materia de Contraloría Social de HDT, bajo el siguiente orden:

- Esquema de Contraloría Social.
- Guía Operativa de Contraloría Social.
- Programa Institucional de Trabajo de Contraloría Social.
- Plan de Difusión.
- Cédula de Vigilancia.
- Reglas de Operación vigentes.
- Otros.

Además los Coordinadores Estatales ejecutarán un plan de difusión en las escuelas beneficiadas, por medio de una estrategia que permita que todos los beneficiarios estén informados sobre Contraloría Social a través de:

- Medios impresos: Folletos, trípticos, volantes y formatos para presentar quejas o sugerencias.
- Otros medios: por ejemplo pláticas grupales.

Es importante desarrollar medidas para garantizar la igualdad entre hombres y mujeres del Programa.

La Dirección General de Materiales Educativos es la Instancia Normativa del Programa de Contraloría Social, a cargo del Dr. Gabriel Ruelas Ángeles, Director de Planeación y Seguimiento. Tel. 36-01-40-00 Ext. 23952

Los Ejecutores del Programa en los Estados son las Secretarías de Educación de cada Entidad por medio de los Directores, Subdirectores o Coordinadores Estatales.

4. CAPACITACIÓN A SERVIDORES PÚBLICOS Y A LOS COMITÉS DE CONTRALORÍA SOCIAL

Capacitación a Servidores Públicos

Los responsables de Contraloría Social de cada Estado recibirán la capacitación de promoción de la Contraloría Social a través de atención telefónica (01-55 3601-1000 ext. 23-952) o por correo electrónico (bbarrera@sep.gob.mx) a través de la Subdirección de Evaluación Programática y Presupuestal, asimismo, se les enviará toda la documentación requerida.

La información estará disponible en la página de Internet del Programa (<http://www.hdt.gob.mx/Paginas/home.aspx>) y (<http://basica.sep.gob.mx/dgme/>) además se solicitará a los Coordinadores Estatales la difusión de la misma a través de la página de Internet de cada Estado.

En lo concerniente a la capacitación, el responsable de las actividades de Contraloría Social brindará asesoría a los beneficiarios del Programa sobre las actividades de promoción de la Contraloría Social, para lo cual deberá levantar una minuta sobre la asesoría brindada y posteriormente capturarla en el sistema informático que para tal fin diseñó la Secretaría de la Función Pública.

Los Coordinadores Estatales, se encargarán de establecer los periodos en los que se realizará la capacitación en las escuelas beneficiadas.

Capacitación a los Comités de Contraloría Social

La capacitación a los CCS es responsabilidad de los Coordinadores Estatales de HDT.

Es importante que en la capacitación se aborden los siguientes aspectos:

- Características generales del Programa.
- Objetivos del Programa (General y Especifico)
- Monto de apoyo por Estado
- Medios institucionales para presentar quejas y denuncias.
- Reglas de Operación 2011 del Programa Habilidades Digitales para Todos.
- Programa Estatal como necesidades de atención y objetivos de actividades estatales, cursos, talleres que se llevaran a cabo etc.

Respecto a la Contraloría Social, es necesario saber lo siguiente:

- Antecedentes
- Definición
- Objetivos
- Operación
- Beneficios
- Guía Operativa de Contraloría Social

En lo que se refiere a “Cómo hacer Contraloría Social” se propone trabajar los siguientes puntos:

- Identificación y planeación
- Realización de acciones: llenado de cédulas de vigilancia
- Evaluación de acciones
- Observaciones, sugerencias, quejas y denuncias

Asesoría a los Comités de Contraloría Social

El Responsable Estatal, brindará asesoría a los integrantes del CCS en cada escuela beneficiada, con el propósito de que se realicen adecuadamente sus funciones.



DIRECCIÓN GENERAL MATERIALES EDUCATIVOS
“Guía Operativa para la Promoción de la Contraloría Social del
Programa Habilidades Digitales para Todos”

SECRETARÍA DE
EDUCACIÓN PÚBLICA



La asesoría al CCS, es un proceso de acompañamiento y conducción de los beneficiarios sobre las actividades que se realizan.

Para ello, los miembros del comité de Contraloría Social en las escuelas que correspondan realizarán la programación de las visitas de asesoría.

Los trabajos de asesoría quedarán asentados en la Minuta de Reunión de Trabajo, documento que será firmado por el Coordinador Estatal y los miembros del comité de Contraloría Social en el Estado.

El Coordinador Estatal de Contraloría Social de cada Estado, capturará trimestralmente en el Sistema Informático de la Secretaría de la Función Pública (SFP) las actividades de asesoría contenidas en la minuta de reunión, durante los diez días naturales posteriores al cierre del trimestre.

5. CÉDULAS DE VIGILANCIA E INFORMES ANUALES Y APLICACIÓN

- El CCS plasmará los resultados de las actividades de Contraloría Social que realizaron en las cédulas de vigilancia y los informes anuales.
- La periodicidad con la cual los Comités elaborarán las cédulas, es de cada trimestre y un informe anual.
- El miembro del comité designado para la recopilación de cédulas e informes, entregará al Coordinador Estatal, dicha información.
- El Coordinador Estatal capturaré en el sistema informático los datos de los resultados plasmados en las cédulas e informes.

6. MECANISMOS PARA LA CAPTACIÓN DE QUEJAS Y DENUNCIAS

- Los mecanismos de captación pueden ser buzones en cada escuela y por medio del correo electrónico contraloriasocial_dgme@sep.gob.mx u otros sugeridos por los Coordinadores Estatales de su entidad.
- También se encuentra la Secretaría de la Función Pública, tel. 01-800-38-62-466 o correo electrónico contactociudadado@funcionpublica.gob.mx, sitio www.funcionpublica.gob.mx, así como, el Órgano Interno de Control de la SEP, tel. 01-800-22-88-368, 01-(55)- 36-01-86-50 Ext. 66224 o al correo quejas@sep.gob.mx sitio <http://oic.sep.gob.mx/portaltv2/quejas.php>
- Abrir espacios de atención en cada escuela.
- Se tiene que entregar información clara a todas las personas que acudan a realizar una consulta en los espacios de atención.
- Registrar todas las solicitudes ciudadanas que se den en los espacios de atención.
- Orientar a las personas que requieran hacer una petición, reclamo, sugerencia o felicitación al servicio.

Procedimiento para atender e investigar quejas y denuncias.

Todas las quejas que se registren por buzón o por correo electrónico tienen que regirse por los siguientes principios:

- Detallada: Se tiene que describir detalladamente el asunto que presenta así como las pruebas.
- Breves: Procurando que el tiempo que medie entre la investigación y la resolución sea de 15 días con opción a prórroga de 20 días.
- Sencillas: Los trámites serán evitando formalismos innecesarios, siendo imparcial en la aplicación de lo justo, esto es que el personal encargado, podrá examinar documentos o lugares para tener una mejor apreciación de los hechos, que motivan la queja o denuncia
- Claras: Deberá tramitarse y decidirse de manera pronta y precisa, las quejas o denuncias deben tener datos personales como: nombre, dirección, teléfono particular, teléfono celular así como correo electrónico.

Los responsables de Contraloría Social de cada escuela serán los encargados de captar las quejas, denuncias y/o sugerencias que los beneficiarios tengan sobre el Programa.

Una vez recibida la queja o denuncia sobre el Programa, deberá recabar la información necesaria para verificar la procedencia de la misma y dar solución o canalizar las que correspondan al ámbito de competencia de la Coordinación Estatal. En el caso de aquellas que deban ser atendidas por la DGME, deberán enviarse junto con la información recopilada a la Dirección de Planeación y Seguimiento, con la finalidad de que se tomen las medidas a que haya lugar.



DIRECCIÓN GENERAL MATERIALES EDUCATIVOS
“Guía Operativa para la Promoción de la Contraloría Social del
Programa Habilidades Digitales para Todos”

SECRETARÍA DE
EDUCACIÓN PÚBLICA



La DPS ha dispuesto un correo electrónico para la captación de quejas, denuncias y sugerencias (contraloriasocial_dgme@sep.gob.mx), con objeto de facilitar a los miembros de las escuelas emitir sugerencias o, en su caso inconformidades sobre el planteamiento y el desarrollo del Programa de Habilidades Digitales para Todos.

7. CAPTURA DE INFORMACIÓN EN EL SISTEMA INFORMÁTICO

La DPS, publicará en Sistema Informático, el Esquema de Contraloría Social, la Guía Operativa de Contraloría Social y el Programa Anual de Trabajo de Contraloría Social, una vez que hayan sido validados por la Dirección General Operación Regional y Contraloría Social de la Secretaría de la Función Pública.

El Coordinador Estatal capturará en el Sistema Informático:

- Las actividades de capacitación y asesoría dentro de los diez días hábiles siguientes al término de cada trimestre.
- La información relativa al registro de los nuevos Comités, así como las modificaciones originadas por la sustitución de integrantes, a más tardar 5 días naturales después de registrado el evento o acto.
- La información contenida en las cédulas de vigilancia, informes anuales, formatos de minuta de reunión, quejas y denuncias deberán ser capturados durante los diez días naturales posteriores a su recolección.

De acuerdo al manual “Paso a Paso” ubicado en la página del Sistema Informático de Contraloría Social <http://uorcs.funcionpublica.gob.mx/SICS/> en el apartado de PROMOCIÓN, capacitación.