

BIENESTAR

SECRETARÍA DE BIENESTAR



Guía Operativa de

Contraloría Social

Pensión para el Bienestar de las

Personas Adultas Mayores

2019



Índice

Introducción	3
1.Contraloría Social.....	4
2. Estrategia de Contraloría Social.....	4
3.Comités de Contraloría Social.....	5
4.Responsables de normar, promover, fomentar y realizar las acciones de Contraloría Social.	9
5.Responsables de realizar las acciones de Contraloría Social.....	13
6.Elementos de apoyo para que el Comité de Contraloría Social realice sus acciones de Contraloría Social.....	13
7.Blindaje Electoral.....	13
8.Plan de Difusión.....	14
9.Capacitación.....	22
10.Proceso de Captura en el Sistema Informático de Contraloría Social.....	23
11.Atención Ciudadana.....	27
12.Conclusiones.....	30
13.Anexos.....	31



Introducción

A partir de 2004 con la publicación de la “Ley General de Desarrollo Social” y posteriormente con los “Lineamientos para la Promoción y Operación de la Contraloría Social en los Programas Federales de Desarrollo Social” emitidos por la Secretaría de la Función Pública, se estableció a la Contraloría Social como un mecanismo de participación ciudadana efectivo, con el firme propósito de asegurar que la ciudadanía vigile, evalúe, juzgue o verifique colectivamente el cumplimiento de metas, así como la correcta aplicación de los recursos asignados a los Programas de Desarrollo Social.

Los lineamientos indicados con anterioridad, establecen que cada Instancia Normativa y las Delegaciones Federales deberán fomentar y promover la implementación de la Contraloría Social en la población beneficiaria de los programas de desarrollo social a su cargo. Para tal efecto, la Dirección General de Atención a Grupos Prioritarios diseñó, con base en las características operativas de la Pensión para el Bienestar de las Personas Adultas Mayores los documentos normativos 2019: Esquema, Guía Operativa y Programa Anual de Trabajo de Contraloría Social, donde se indica cómo se va a promover y asegurar el ejercicio del Control Social. Cada representación estatal, con base en el PATCS, lleva a cabo un Programa Estatal de Contraloría Social en el cual se describen las actividades de planeación, promoción y seguimiento de la Contraloría Social, en este Programa Estatal se considera a los responsables de ejecutar las actividades, la unidad de medida, la meta y la calendarización correspondiente.

La estrategia que operará la Dirección General de Atención a Grupos Prioritarios durante el año de 2019, para promover la Contraloría Social en la Pensión para el Bienestar de las Personas Adultas Mayores a través de las Delegaciones Federales de la Secretaría de Bienestar, será conforme a la normatividad establecida por la Secretaría de la Función Pública. Es decir, se promoverá la constitución de un **“Comité de Contraloría Social”** en cada una de las localidades donde opera una mesa de Atención de la Pensión, logrando con esto, que las acciones de Contraloría Social en el Programa Pensión para Adultas Mayores estén a cargo de los propios beneficiarios. Es importante señalar, que el incremento en la meta del ejercicio fiscal 2019 estará en función de la disponibilidad presupuestal y de la capacidad operativa de la Delegaciones.

Con el propósito de exponer la forma en que operará en 2019 la Contraloría Social en la Pensión para el Bienestar de las Personas Adultas Mayores, ha sido elaborada la presente Guía Operativa de Contraloría Social, en donde se desarrolla el proceso de promoción, fomento, operación y seguimiento de las acciones de Contraloría Social, a fin de impulsar la participación de una sociedad organizada en la vigilancia de los apoyos que se entregan a los beneficiarios y de la actuación de los servidores públicos que operan la Pensión.



Tanto esta Guía Operativa como el Esquema y el Programa Anual de Trabajo de Contraloría Social se difundirán en las 32 Delegaciones Federales de la Secretaría de Bienestar por correo electrónico, por medio del Sistema FTP de la Dirección General de Atención a Grupos Prioritarios y en la página de Internet de la Secretaría de Bienestar.

1. Contraloría Social.

1.1 Objetivo General.

Asegurar que los Beneficiarios vigilen, evalúen, juzguen o verifiquen colectivamente el cumplimiento de metas, así como la correcta aplicación de los recursos asignados a la Pensión para el Bienestar de las Personas Adultas Mayores y comportamiento de los servidores públicos que en él participan.

2. Estrategia de Contraloría Social.

La estrategia que operará la Dirección General de Atención a Grupos Prioritarios durante el año de 2019, para promover la Contraloría Social en la Pensión para el Bienestar de las Personas Adultas Mayores, a través de las Delegaciones Federales de la Secretaría de Bienestar, será mediante la constitución de Comités de Contraloría Social, considerando la disponibilidad presupuestal y los recursos operativos con que se cuenta será mediante dos modalidades:

Durante el presente año, se llevará a cabo la constitución de Comités de Contraloría Social en 4,960 localidades, en las que la entrega de apoyos se realiza a través de mesas de atención.

La elección de los Comités de Contraloría Social se llevará a cabo mediante la realización de Asambleas Generales de Beneficiarios. En estas Asambleas, los beneficiarios de la Pensión para el Bienestar de las Personas Adultas Mayores a través del voto decidirán quiénes serán los integrantes del Comité de Contraloría Social. Los responsables de organizar la constitución de los Comités de Contraloría Social, serán los promotores de cada una de las Delegaciones Federales de la Secretaría de Bienestar.

Los Comités de Contraloría Social, vigilarán el 10 % de los recursos asignados a cada entidad federativa por concepto de apoyos económicos entregados en efectivo por medio de mesas de atención, esto debido al monto tan elevado que se entrega y a lo avanzado de su edad, además, de que no les es posible vigilar los apoyos directos que se entregan a los beneficiarios mediante una transferencia bancaria. Cabe señalar, que la vigilancia del cien por ciento de los apoyos que se entreguen a los beneficiarios tanto por transferencias bancarias como los que



se entregan por mesa de atención se llevará a cabo a través del control institucional que por ley debe llevarse.

Adicionalmente, no se descarta que los Comités de Contraloría Social que se elijan durante 2019, participen en la vigilancia de los trámites y servicios que se realizan por medio de las mesas de atención a los adultos mayores que cumplan con todos los requisitos establecidos, así como del comportamiento de los servidores públicos, encargados de brindar los servicios. En este sentido y con base a lo acordado con el personal de la Dirección de Asesoría y Seguimiento de la Contraloría Social de la Secretaría de la Función Pública y la DGAGP, en 2019 se capturará en el Sistema Informático de Contraloría Social (SICS) lo relativo a la información del número de Comités acordado y validado con dicha Dirección de Área.

El compromiso de los Comités de Contraloría Social es promover que los beneficiarios de la Pensión, sus familiares y la comunidad en general participen en las acciones de Contraloría Social. Así mismo, son los que llenan el Informe de Contraloría Social y entregárselos a los promotores de la Secretaría de Bienestar (Anexo 5). Los informes deberán contener la firma del Promotor y de los dos Vocales del Comité. Las Delegaciones registrarán la información correspondiente a los Informes de Contraloría Social en el Sistema Informático de Contraloría Social.

Por último, es importante resaltar, que los Comités de Contraloría Social no cuentan con un periodo de vigencia, éstos solo pueden ser removidos de su cargo por los beneficiarios de la Pensión en una Asamblea General de Beneficiarios o bien por una baja automática o voluntaria.

3. Comités de Contraloría Social.

Los Comités de Contraloría Social estarán integrados por 2 beneficiarios de la Pensión para el Bienestar de las Personas Adultas Mayores, un hombre y una mujer.

Como ya se mencionó, los Comités de Contraloría Social tiene como finalidad promover la participación social de los beneficiarios y sus familias en las acciones de Contraloría Social, así mismo, que cuenten con un mecanismo de participación ciudadana para la rendición de cuentas, necesaria para su empoderamiento agéntico e imprescindible para construir una población participativa y vigilante del funcionamiento de la Pensión para el Bienestar de las Personas Adultas Mayores, además del comportamiento de los servidores públicos que lo operan.



3.1 Requisitos para ser integrante de los Comités de Contraloría Social.

- Ser beneficiario de la Pensión.
- Ser electo en una Asamblea General de Beneficiarios.
- Ser una persona reconocida por la comunidad y contar con valores éticos.
- Tener disposición de participar como integrante del Comité de Contraloría Social.
- Estar en condiciones físicas y de salud para poder realizar las acciones de Contraloría Social.
- Saber leer y escribir.
- No ser dirigente de algún partido político, organización campesina o religiosa.
- No ser servidor público de ningún nivel de gobierno.

3.2 Funciones de los integrantes de los Comités de Contraloría Social.

- Asistir a la Reuniones que lo convoque la Delegación.
- Mantener contacto permanente con el promotor de la Delegación, para obtener la información de la Pensión con el propósito de que se difunda entre toda la población beneficiaria.
- Difundir la información acerca de la operación de la Pensión, de la Contraloría Social y de los medios y contactos para presentar quejas y denuncias, en caso de encontrar alguna irregularidad.
- Registrar en el Informe de Contraloría Social la información que haya observado durante los operativos de entrega de los apoyos.
- Recibir los materiales de difusión de Contraloría Social que le entregue la Delegación de Secretaría de Bienestar y distribuirlos y colocarlos en su localidad.



- Recibir las quejas y denuncias o inconformidades y reconocimientos que presenten los beneficiarios.
- Promover y fomentar que todos los beneficiarios del programa se involucren en la vigilancia de la entrega de los apoyos y el comportamiento de los servidores públicos.
- Asistir bimestralmente a los operativos de entrega de apoyos que se realizan a través de mesa de atención, para que verifiquen que:
 - Se realicen en el lugar, fecha y horario en los que se les avisó a los beneficiarios.
 - Que el lugar donde se lleven a cabo cuenten con:
 - Un espacio acorde a la cantidad de adultos mayores que asistan, estén techado, haya sanitarios, luz, agua y una silla por beneficiario.
 - El material necesario para prestar un mejor servicio (Equipos de cómputo, lector de huellas, etc.)
 - No haya propaganda política, religiosa o de alguna organización campesina.
 - Se les dé prioridad a los adultos mayores con alguna discapacidad.
 - Se atienda de igual manera tanto a hombres como mujeres.
 - Que el servicio y la atención se brinde de manera, eficiente, eficaz y con calidez.
 - Que los servidores públicos encargados de llevar a cabo el operativo sean puntuales.
 - No se entreguen apoyos económicos de la Pensión a personas que no cumplan con los criterios y requisitos establecidos por la Pensión.
 - No se niegue o dificulte solicitudes o trámites a ninguna persona.
 - Se entregue el apoyo económico completo al beneficiario.
 - Los apoyos económicos únicamente se le entreguen de manera directa al beneficiario o a través de su representante, en caso de que no pueda acudir personalmente por imposibilidad física, enfermedad o discapacidad.
 - No condicionen la entrega del apoyo.



3.3 Constitución de los Comités de Contraloría Social

Los Comités de Contraloría Social deberán ser electos por mayoría de votos en una Asamblea General de Beneficiarios de la Pensión para el Bienestar de las Personas Adultas Mayores, durante los operativos de entrega de apoyos.

En la Asamblea General se tendrá que contar con un quorum del 30 por ciento de los beneficiarios o sus representantes más uno; además se tendrá que explicar a los participantes el objetivo de la Asamblea, los requisitos para ser integrante del Comité y sus funciones.

Al término de la Asamblea, se deberá firmar el Acta de Asamblea para la Constitución de Comités de Contraloría Social (Anexo 1) por parte del Promotor que la condujo y por cada uno de los integrantes del Comité electo. Asimismo, se deberá firmar una lista de asistencia por cada uno de los beneficiarios que acudieron a la Asamblea. En cada Acta de Asamblea para la constitución de Comités de Contraloría Social se le deberá de asignar un nombre al Comité, el cual corresponderá a la forma de identificar a cada Comité. El nombre que se le asigne al Comité, corresponderá al nombre de la localidad, en caso de que exista más de un Comité en una localidad, deberá llevar el nombre de la localidad y una numeración consecutiva; el número 1 se le deberá asignar al primer Comité que se eligió, el número 2 al segundo Comité Electo y así sucesivamente. Adicionalmente en el Acta se debe de hacer constar que la elección de los integrantes del Comité se llevó a cabo por mayoría de votos y que se promovió la equidad de género.

Una vez que se tenga el Acta de Asamblea y la lista de asistencia firmadas, se procederá a elaborar un Escrito Libre (Anexo 2), que contiene el nombre de la Pensión, el ejercicio fiscal respectivo, la representación y domicilio legal donde se constituye el Comité de Contraloría Social donde el Comité de Contraloría Social solicita la integración del Comité, así como deberá anexarse el Acta de Constitución del Comité de Contraloría Social e incorporarse el ID del Beneficiario integrante del Comité; este documento deberá ser suscrito por cada uno de sus integrantes para formalizar su registro.

El Enlace de Difusión, Capacitación y Control de la Red Social deberá enviar evidencia documental y fotográfica en un plazo no mayor a 10 días hábiles después de la realización de la Asamblea General de Beneficiarios para la constitución de los Comités de Contraloría Social.

En caso de que haya algún cambio en algún integrante del Comité de Contraloría Social, deberá de ser informado mediante escrito libre y con el llenado del "Formato de Sustitución de un Integrante del Comité de Contraloría Social" (Anexo 3), así mismo deberá de ser registrado en el Sistema Informático de Contraloría Social.



Los integrantes de los Comités de Contraloría Social sólo pueden ser removidos de su cargo por los beneficiarios de la Pensión mediante una Asamblea de Beneficiarios, baja automática o baja voluntaria. La Delegación tendrá que entregar cada año a cada Comité de Contraloría Social una Constancia de Ratificación (Anexo 4).

Es importante señalar, que previo a la realización de las Asambleas Generales de Beneficiarios para la constitución del Comité de Contraloría Social, la Delegación, a través del área operativa, deberá realizar una campaña de promoción de equidad de género de los integrantes del Comité en la localidad donde se llevará a cabo la Asamblea con el propósito de que quede conformado por un hombre y una mujer.

4. Responsables de normar, promover, fomentar y realizar las acciones de Contraloría Social.

4.1 Responsables de normar la Contraloría Social.

4.1.1 Secretaría de la Función Pública.

La Secretaría de la Función Pública (SFP) en ejercicio de las atribuciones que le confiere la Ley de Desarrollo Social es la encargada de:

1. Establecer las bases, a fin de que las Dependencias y las Delegaciones Federales a cargo de programas de desarrollo social, promuevan y realicen las acciones necesarias para la integración y operación de la Contraloría Social.
2. Validar los documentos normativos de cada una de las Pensiones a cargo de la DGAGP.
3. Brindar los elementos que permitan establecer las Reglas de Operación y los Convenios de Coordinación que se celebren con los gobiernos de las entidades federativas para impulsar y apoyar las acciones de Contraloría Social.
4. Supervisar y dar seguimiento al cumplimiento de las acciones de fomento y promoción de la Contraloría Social.



4.2 Responsables de fomentar y promover la Contraloría Social.

4.2.1 Dirección General de Atención a Grupos Prioritarios.

Es la instancia normativa, que se encarga de realizar las siguientes acciones de la Pensión para el Bienestar de las Personas Adultas Mayores a su cargo:

- Elabora la estrategia de implementación de la Contraloría Social.
- Actualiza anualmente los documentos normativos de Contraloría Social de la Pensión consistentes en el Esquema, Guía Operativa y Programa Anual de Trabajo.
- Con base al Programa Anual de Contraloría Social define el Programa Estatal de Trabajo de Contraloría Social (Anexo 7).
- Actualiza los materiales que se emplean en la capacitación dirigida a los Comités de Contraloría Social.
- Capacita y asesora al personal de las Delegaciones Federales de la Secretaría de Bienestar a través de cursos en línea, así como por correos electrónicos y llamadas telefónicas, de tal forma que puedan llevar a cabo las acciones de promoción y fomento de las acciones de Contraloría Social, así como asesorar y capacitar a los Comités de Contraloría Social.
- Diseña y elabora los materiales de difusión: Polípticos y Carteles de Contraloría Social.
- Elabora el oficio de asignación de responsable y cartas responsivas del Sistema Informático de Contraloría Social (SICS) para el Enlace de Difusión, Capacitación y Control de la Red Social en cada una de las Delegaciones.
- Asigna la clave de usuario y contraseña para que los Enlaces de Contraloría Social puedan ingresar al SICS.



- Captura en el SICS los datos de la Pensión para el Bienestar de las Personas Adultas Mayores que el sistema le requiere como Instancia Normativa.
- Analiza los Informes de Contraloría Social para detectar áreas de oportunidad y se turnen al área correspondiente para su atención.
- Entrega a cada una de las Delegaciones la información de la Pensión que deben de reportar en cada uno de los Módulos del SICS.
- Da seguimiento de la información de la Pensión que capturan las Delegaciones en cada uno de los Módulos del SICS.
- Establece los Criterios para la distribución y colocación de los materiales de Difusión de Contraloría Social, asimismo supervisa el cumplimiento de los mismos.
- Diseña el curso de capacitación de Contraloría Social” dirigido al personal de Oficinas Centrales y cada una de las Delegaciones.

4.2.2 Delegaciones.

Son las Representaciones Federales de la Secretaría de Bienestar en cada uno de los Estados de la República, los servidores públicos que participan y que llevan a cabo las acciones de fomento y promoción de Contraloría Social son:

4.2.3 Enlace de Difusión, Capacitación y Control de la Red Social.

Tiene el cargo de Enlace de Contraloría Social, las actividades de fomento y promoción de la Contraloría Social que realiza son:

- Coordinar y supervisar el trabajo de los Promotores en materia de Contraloría Social con base en el Programa Estatal de Contraloría Social (Anexo 7).
- Coordinar la difusión de los materiales de Contraloría Social.
- Capturar en el SICS la información de la Pensión correspondiente a cada uno de sus Módulos, respecto a las actividades de fomento y promoción de la Contraloría Social que se realice.
- Expedir la constancia de registro del CCS, en los casos en que se constituyan nuevos Comités de Contraloría Social.



- Capturar en el SICS la sustitución de algún integrante, y expedir la constancia de registro actualizada.
- Coordinar la capacitación en materia de Contraloría Social en su Delegación, así como los talleres presenciales de Contraloría Social que se imparten a los Comités de Contraloría Social en los operativos de entrega de apoyos. De igual manera asesora, cuando es necesario, a los Promotores para que desarrollen sus actividades de promoción y fomento de Contraloría Social.
- Verificará que los integrantes del Comité de Contraloría Social tengan la calidad de beneficiarios, en su caso, informar al Comité de Contraloría Social si alguno de los integrantes no tiene tal carácter, a efecto que se aclare o se elija un nuevo integrante.

4.2.4 Promotor.

Las acciones de fomento y promoción de la Contraloría Social que realiza son las siguientes:

- Llevar a cabo las asambleas de elección de los Comités de Contraloría Social.
- Capacitar y asesorar a través de visitas de acompañamiento a los Comités de Contraloría Social en el llenado del Escrito Libre, Minuta de Reunión e Informe Anual de Contraloría Social. La Minuta de Reunión deberá ser firmada por el representante de la Delegación de la Secretaría de Bienestar, integrante de Comité y un beneficiario.
- Proporcionar información de la Pensión a los Comités de Contraloría Social y a la población en general.
- Hace la entrega del material de difusión a los Comités de Contraloría Social para que éstos los distribuyan en sus localidades.
- Distribuir y captar los Informes de Contraloría Social en los operativos de pago.



5. Responsables de realizar las acciones de Contraloría Social.

Son los comités de Contraloría Social junto con todas las personas que no son servidores públicos y las acciones que realizan son las siguientes:

- Vigilan y supervisan que los recursos asignados a la Pensión se empleen y utilicen de manera honesta y transparente, así como que los servidores públicos cumplan con sus funciones de manera eficiente con calidad y calidez.

6. Elementos de apoyo para que el Comité de Contraloría Social realice sus acciones de Contraloría Social.

6.1 Informes de Contraloría Social.

Es un reporte anual que llenará el Comité de Contraloría Social. (Anexo 5).

7. Blindaje Electoral.

El Programa de blindaje electoral tiene como fin evitar que los recursos públicos a cargo de la Secretaría de Bienestar se utilicen con fines políticos electorales, garantizándose que ninguna persona condicione la entrega de los recursos o apoyos a cambio del voto a favor de un candidato o partido político.

7.1 Acciones centrales.

Reprogramación de la entrega de recursos: Se adelantarán y separarán los tiempos destinados para la entrega de apoyos provenientes de programas sociales, para evitar se confundan con actos proselitistas.

Resguardo del parque vehicular: Se evitará que los vehículos de la Secretaría circulen el día de las elecciones, ni durante las 48 horas previas, para evitar sean utilizados con fines distintos a aquellos para los cuales están destinados.

7.2 Acciones Preventivas.

Acciones de sensibilización y capacitación: La Secretaría de Bienestar capacita y sensibiliza a los beneficiarios de las Pensiones, así como a los servidores públicos encargados de su operación.

Leyendas en documentación oficial y vehículos: La Secretaría de Bienestar imprime en la documentación oficial una leyenda relacionada con el uso adecuado de las Pensiones, en



cuanto al parque vehicular se coloca en lugar visible un texto sobre la prohibición de su uso para fines distintos.

8. Actividades de difusión.

De acuerdo con las atribuciones y capacidades de la DGAGP, la estrategia de difusión de los Programas de Atención a Grupos Prioritarios, para el ejercicio fiscal 2019, contempla focalizar y diferenciar la información en 2 grandes rubros:

1. Comunicación Interna. Dirigida a funcionarios públicos de la Secretaría de Bienestar y la DGAGP en particular.
2. Comunicación externa. Dirigida al público en general y a la población beneficiaria de los Programas.

Comunicación interna

La comunicación interna se refiere al conjunto de actividades que se realizan dentro de la organización, por medio de la circulación de mensajes a través de diversos medios de comunicación.

Para el ejercicio fiscal 2019, la comunicación al interior de la Dirección General de Atención a Grupos Prioritarios se dará, de manera formal, a partir de los siguientes medios e instrumentos:

Identificación del personal que integra la DGAGP

Elaboración de firmas electrónicas y personificadores para el personal de nuevo ingreso y tarjetas de presentación para Director General, Directores Generales Adjuntos y Directores de Área.

Boletín ¡Súmate!

Instrumento electrónico de publicación mensual donde se brinda información sobre los estados de la República y las actividades que las Delegaciones de la Secretaría de Bienestar realizan en el marco de la implementación de los Programas.

Análisis de medios de comunicación

- a. Envío diario de la Síntesis Informativa al personal de la DGAGP con nivel de subdirección o superior.



- b. Seguimiento de notas, columnas y/o artículos referentes a la persona titular de la Secretaría y la Subsecretaría; así como de los Programas de Atención a Grupos Prioritarios.

Difusión de las Acciones de Desarrollo Organizacional

- a. Coordinación con la Dirección General Adjunta de Operación de Programas de Atención a Grupos Prioritarios para la difusión de aspectos de Desarrollo Organizacional, derivados de la Encuesta de Cultura y Clima Organizacional (ECCO), aplicada por la Secretaría de la Función Pública.

Comunicación externa

La comunicación externa es el conjunto de actividades relacionadas con el manejo y envío de información, destinada a los públicos externos de la institución, es decir, tanto a la opinión pública, como a la población beneficiaria de los programas y puede hacerse de manera directa o a través de los medios de comunicación.

Sitio web

Un sitio web es un espacio virtual en internet. Se trata de un conjunto de páginas web que son accesibles desde un mismo dominio o subdominio de la World Wide Web (www).

Hoy en día, los sitios web son una herramienta básica e indispensable para la transmisión de información y un medio de comunicación importante.

En la página de la Pensión para el Bienestar de las Personas Adultas Mayores <https://www.gob.mx/bienestar>, se publican y actualizan los siguientes aspectos:

- Objetivo.
- Criterios de elegibilidad.
- Requisitos.
- Tipos y montos de apoyo.
- Derechos y obligaciones de las personas beneficiarias.
- Reglas de operación.
- Esquema de Contraloría Social.
- Materiales de difusión del programa (versión electrónica).
- Materiales de difusión de Contraloría Social del programa (versión electrónica).



- Temas específicos de cada programa.

Medios impresos

Son todas las publicaciones que se encuentren impresas en papel o algún otro sustrato y que tengan como objeto informar y difundir. Su contenido se basa en texto e imágenes. El término refiere a las revistas, folletos, periódicos, tarjetas de presentación, calcomanías y carteles, entre otros. El efecto de los medios impresos es más duradero, ya que se puede volver a la publicación más de una vez para analizarla, citarla o compararla.

Los medios impresos sirven para comunicar la idea principal, o el mensaje básico que abarca una campaña dirigida a un espectador específico con una finalidad fija.

*Este punto se detalla en los materiales de capacitación.



Pensión para el Bienestar de las Personas Adultas Mayores

Cartel del Nuevo Modelo de Operación

Distribución: se envía a las Delegaciones para su distribución y colocación.

Uso y colocación: este material debe publicarse en los centros de atención a la población como: Centros de Atención Regional y Oficinas de los Ayuntamientos.

Sustrato: papel couché brillante blanco de 115 gr/m².

Medidas: 60 x 90 cm.

Proceso: selección de color a 4 x 0 tintas con filtro UV.

Tiraje: 5.730 piezas.



Pensión para el Bienestar de las Personas Adultas Mayores

En el Programa Pensión para Adultos Mayores, nos interesa brindarte una mejor atención.

Por ello, ahora los promotores llegarán hasta tu hogar para:

- Realizar tu incorporación.
- Actualizar tus datos o revisar tu situación en el programa, si ya eres persona beneficiaria.

Para cualquiera de los trámites, lo único que deberás presentar es original de:

1. Credencial para votar vigente

Si no la tienes, también puedes presentar:

- Pasaporte vigente.
- Credencial del Inapam.

2. Clave Única de Registro de Población (CURP)

Si no la tienes, el promotor puede ayudarte a obtenerla.

3. Acta de nacimiento

Si no la tienes, puedes presentar cualquiera de los anteriores.

4. Comprobante de domicilio

Recibo de pago de teléfono, luz, agua o predial con menos de tres meses de antigüedad.

Recuerda que todos los trámites son gratuitos, lo o el promotor no debe pedirte un pago por sus servicios, ni condicionar la entrega de los apoyos.

01 800 007 3705



Políptico del Nuevo Modelo de Operación

Distribución: se envía a las Delegaciones para su entrega al usuario final.

Uso y colocación: este material debe entregarse a la población beneficiaria y solicitante tanto en las Delegaciones como en los Centros de Atención Regional.

Sustrato: papel couché brillante blanco de 90 gr/m²

Medidas: 47.6 x 12 cm (extendido).

Proceso: Selección de color a 4 x 4 tintas.

Tiraje: 1,285,500 piezas.

En el Programa Pensión para Adultos Mayores, nos interesa brindarte una mejor atención. Por ello, ahora los promotores llegarán hasta tu hogar para:

- Realizar tu incorporación.
- Actualizar tus datos o revisar tu situación en el programa, si ya eres persona beneficiaria.

Ayúdanos a darte un mejor servicio, tomando en cuenta los siguientes consejos:



Para preservar guías o denunciar cualquier irregularidad o mal uso del programa, contacta al número social siguiente:

Atención Ciudadana
Línea gratuita 01 800 007 0700
atencionciudadana@sebs.gob.mx

Visita nuestra página para la atención de cualquier consulta programada:

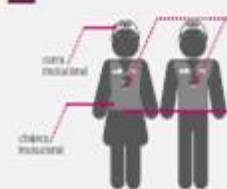
www.pension.gob.mx
01 800 011 7700

Pensión para el Bienestar de las Personas Adultas Mayores

MÁS CERCA DE TI

www.gob.mx/bienestar
Este programa público opera con fondos públicos
www.gob.mx/transparencia/programas-y-proyectos

1 REvisa que nuestro PROMOTOR(a) se IDENTIFIQUE



La persona que te visita, siempre debe portar la credencial de la Sesión en un lugar visible. En ella podrás observar la fotografía y nombre completo de la persona que te visita.

Los y las promotores están capacitados para resolver tus dudas y brindarte una atención de calidad y con calidez.

⚠️ Si recibes un caso de fraude o denuncia, repórtalo a través de los canales que aparecen en esta guía.

2 ¿QUÉ DOCUMENTOS TE PUEDE PEDIR EL PROMOTOR?

- 1 Credencial para votar y vigente**
Si es la última, también puedes pedirle:
 - Hoja de registro
 - Credencial del seguro
- 2 Clave Única de Registro de Población (CURP)**
Si es la última, también puedes pedirle:
 - Hoja de registro
 - Credencial del seguro
- 3 Acta de nacimiento**
Si es la última, también puedes pedirle cualquier otro documento.
- 4 Comprobante de domicilio**
No debe ser mayor de 3 meses de antigüedad.

Le es importante tener como fotocopias de los documentos para presentarlos a su expediente dentro del programa y compararlos que reflejen que todos sus datos puedan ser los mismos en los programas.



Secretaría de Bienestar

Dirección General de Atención a Grupos Prioritarios

Dirección General Adjunta de Operación de Programas de Atención a Grupos Prioritarios

Dirección de Desarrollo de la Plataforma Operativa

Cartel de Derechos de las Personas Adultas Mayores

Distribución: se envía a las Delegaciones para su distribución y colocación.

Uso y colocación: este material debe publicarse en los centros de atención a la población como: Centros de Atención Regional y Oficinas de los Ayuntamientos.

Sustrato: papel couché brillante blanco de 115 gr/m².

Medidas: 60 x 90 cm.

Proceso: selección de color a 4 x 0 tintas con filtro UV.

Tiraje: 5,730 piezas.

Pensión para el Bienestar de las Personas Adultas Mayores

El Programa Pensión para Adultos Mayores otorga apoyos económicos y realiza acciones de participación social, que contribuyen a que tengas una vida con calidad y de total respeto hacia tu integridad.

Para lograrlo, es importante que conozcas algunos de los derechos especiales que tienes por ser una persona adulta mayor.

- 1 Tener una vida digna, libre de violencia y sin explotación.
- 2 Recibir protección y apoyo de la comunidad, tu familia y las instituciones de gobierno.
- 3 Ser tratado dignamente y con propiedad.
- 4 Recibir asesoría jurídica gratuita, en caso de requerirlo.
- 5 Protección de tu patrimonio personal y familiar.
- 6 Tener acceso a alimentos, bienes y servicios.
- 7 Acceso preferente a servicios de salud.
- 8 Orientación y capacitación en temas que favorezcan tu cuidado personal.
- 9 Recibir educación de manera preferente.
- 10 Tener un trabajo u otra opción que te permitan tener un ingreso propio.
- 11 Asociarte y conformar organizaciones.
- 12 Participar en procesos productivos y en la vida cultural, deportiva y recreativa de tu comunidad.
- 13 Denunciar todo hecho que dañe tus derechos y garantías.
- 14 Atención y asientos preferentes en establecimientos públicos y en los servicios de transporte de pasajeros.

Para conocer más sobre tus derechos, acércate al Instituto Nacional de las Personas Adultas Mayores (Inapam).

01 800 007 3705



Cartel de Contraloría Social

Distribución: se envía a las Delegaciones para su distribución y colocación.

Uso y colocación: este material debe entregarse a los Comités de Contraloría Social para su publicación

Sustrato: papel couché brillante blanco de 115 gr/m².

Medidas: 120 x 90 cm.

Proceso: selección de color a 4 x 0 tintas con filtro UV.

Pensión para el Bienestar de las Personas Adultas Mayores

Contraloría Social

¿Qué es la Contraloría Social?

Es la participación de la población en la vigilancia de los apoyos que se otorgan a los beneficiarios del Programa Pensión para Adultos Mayores.

¿Quiénes hacen la Contraloría Social?

Los Comités de Contraloría Social, integrados por dos beneficiarios del programa y la población en general.

¿Qué vigila la Contraloría Social?

Las funciones más importantes del Comité de Contraloría Social son vigilar que...

- Se cumpla con los requisitos para ser beneficiario del programa.
- No se condicione la entrega de apoyos a los beneficiarios.
- Los apoyos se entreguen en el lugar, fecha y horario establecidos.
- La atención al adulto mayor sea eficiente, eficaz y cálida.
- No existan irregularidades en el programa.
- Se reciban quejas y denuncias de parte de los beneficiarios.

Quejas y denuncias

¿Qué se puede denunciar?

- Se nieguen o dificulten las solicitudes o trámites del programa.
- No se entreguen los apoyos de acuerdo con la fecha y cantidad programadas.
- Alguna persona condicione los apoyos o cobre por los servicios.
- Se oculte o niegue información sobre la entrega de apoyos.
- Las personas beneficiarias reciban maltrato o discriminación.
- Se pida votar por algún candidato o partido político.

01 800 007 3705



Político de Contraloría Social

Distribución: se envía a las Delegaciones para su distribución.

Uso y colocación: este material debe entregarse a los Comités de Contraloría Social para su entrega al usuario final.

Sustrato: papel couché brillante blanco de 90 gr/m².

Medidas: 34 x 21.5 cm.

Proceso: selección de color a 4 x 4 tintas.





9.Capacitación.

La Contraloría Social es un tema que requiere de conocimientos específicos por parte del personal encargado en promoverla, por ello, la Dirección General de Atención a Grupos Prioritarios busca que los involucrados, tengan los conocimientos y habilidades necesarias para poder llevar a cabo dicha actividad.

En este sentido, servidores públicos e integrantes de los Comités de Contraloría Social serán capacitados de acuerdo a lo establecido en la Estrategia Marco para fomentar y promover la participación activa en la población, en la vigilancia de la operación de la Pensión para el Bienestar de las Personas Adultas Mayores y del comportamiento de los servidores públicos que lo operan y para que los servidores públicos de la instancia normativa, cuenten con las herramientas necesarias para la captura de las actividades de capacitación y asesoría en el SICS.

9.1 Capacitación Institucional.

Es responsabilidad de la Dirección General de Atención a Grupos Prioritarios, capacitar al personal de Delegaciones y Oficinas Centrales que tiene entre sus labores, promover acciones de Contraloría Social, con el propósito de establecer una sociedad organizada que vigile y supervise el cumplimiento de la normatividad para la correcta operación de la Pensión para el Bienestar de las Personas Adultas Mayores de la DGAGP.

Dicha estrategia se describe en los apartados siguientes.

9.2 Proceso de capacitación.

9.2.1 Personal de Oficinas Centrales.

Para el proceso de capacitación, la Dirección General de Atención a Grupos Prioritarios definirá los contenidos necesarios para capacitar al personal involucrado en las acciones de Contraloría Social, acorde a las características específicas de la Pensión para el Bienestar de las Personas Adultas Mayores.

Posteriormente, generará un curso en línea que le permita al personal promover la participación de los beneficiarios del Programa, en acciones de vigilancia, evaluación de los programas, la correcta aplicación de los recursos y la supervisión del actuar de los servidores públicos.

9.2.2 Actividades de las Delegaciones.

Para el caso de las Delegaciones, la Dirección General de Atención a Grupos Prioritarios llevará a cabo las acciones y gestiones necesarias para asegurar que el Coordinador de Programas y Áreas de Apoyo, Coordinador Operativo, Enlace de Difusión, Capacitación y Control de la Red



Social, Apoyo del Enlace de Difusión, Capacitación y Control de la Red Social, Enlace de Seguimiento Operativo y Promotores Permanentes tomen el curso de Contraloría Social en línea.

En cuanto a la capacitación de los Comités de Contraloría Social, se realizarán talleres presenciales o asesorías que tendrán como propósito que los Comités de Contraloría Social informen a la población respecto al programa y así vigile la operación del mismo, para que se ejecute de manera honesta y transparente, así como que los servidores públicos cumplan con sus funciones de manera eficiente. Cabe señalar que la responsabilidad de esta actividad recaerá en la figura del Promotor Permanente,

9.3 Proceso de Capacitación de los Comités de Contraloría Social.

Con el objetivo de que los Comités de Contraloría Social electos en asamblea obtengan la información y herramientas necesarias para la realización de acciones de promoción y participación social con los beneficiarios de su comunidad, las Delegaciones Federales de la Secretaría de Bienestar inician el proceso de formación y capacitación, mediante talleres, validados por la Dirección General de Atención a Grupos Prioritarios.

Los Comités son capacitados en temas de Contraloría Social y en las actividades que realizarán, a través del Taller de Contraloría Social, el cual tiene como propósito dotarlos de las herramientas necesarias para que vigilen junto con la población el funcionamiento de la Pensión con transparencia, así como que los servidores públicos cumplan con sus funciones de manera eficiente, eficaz, calidad y calidez.

10. Proceso de Captura en el Sistema Informático de Contraloría Social.

10.1 Instancia Normativa.

- Módulo de Documentos Normativos:

Adjuntará los archivos en electrónico de los documentos normativos de Contraloría Social de la Pensión para el Bienestar de las Personas Adultas Mayores. Asimismo, capturará la información correspondiente a cada una de las actividades precargadas del Programa Anual de Trabajo de Contraloría Social en el SICS.

- Módulo de Estructura Operativa:

Crearé a las ejecutoras (Delegaciones) en el SICS a través de este paso se podrá generar la clave del acceso de cada una al sistema.



- Módulo de Asignación de Presupuesto:

Capturará el Presupuesto de Egresos de la Federación asignado a la Pensión para el Bienestar de las Personas Adultas Mayores y el monto asignado a cada Delegación (presupuesto a vigilar por la Contraloría Social) y que se entregue en efectivo a través de mesa de atención vigilado por los Comités de Contraloría Social.

- Módulo de Materiales:

Realizará la captura correspondiente a los siguientes rubros:

- Materiales de Difusión:

Registrará en el sistema el número de carteles y dísticos de Contraloría Social producidos en el ejercicio fiscal, adjuntará el archivo de cada uno de los materiales de difusión y capturará la asignación de éstos a cada una de las Delegaciones para que éstas los distribuyan.

- Materiales de Capacitación:

Adjuntará al sistema los archivos correspondientes al Curso en Línea de Contraloría Social y el Taller de Contraloría Social de la Pensión para el Bienestar de las Personas Adultas Mayores. Es importante mencionar que no se registrará una distribución de los materiales de capacitación, ya que para el caso de la capacitación del personal institucional es bajo la modalidad en línea, para el caso del Taller de Contraloría Social únicamente se produce un ejemplar que se de alta en el programa FTP de la Secretaría al cual tienen acceso las Delegaciones, para que sean éstas quienes consulten y reproduzcan el material necesario para las capacitaciones.

- Registrar Capacitaciones Impartidas:

Registrará el número de servidores públicos federales capacitados a través del Curso en Línea de Contraloría Social.

- Módulo de Informes de Contraloría Social:

Se registrarán las preguntas y tipos de respuestas del Informe de Contraloría Social.



10.2 Delegación

Las Delegaciones registrarán la información en el SICS correspondiente a los siguientes módulos:

- Módulo de PETCS:

Adjuntará el archivo del Programa Estatal de Trabajo de Contraloría Social (PETCS) que la instancia normativa determina de acuerdo a las metas establecidas en el Programa Anual de Trabajo de Contraloría Social mismas que se constituyen en base a la meta que cada una de las Delegaciones formó el ejercicio fiscal anterior. El Programa Estatal de Trabajo de Contraloría Social incluye las acciones de Planeación, Promoción y Seguimiento en materia de Contraloría Social que deberá de realizar la Delegación durante el ejercicio fiscal, así mismo indica la unidad de medida que se tendrá en cada actividad.

La Delegación, también será quien registre los datos correspondientes a cada una de las actividades precargadas por la Secretaría de la Función Pública en el Programa Estatal de Trabajo de Contraloría Social del SICS.

- Módulo de Apoyos:

Registrará los apoyos programados que serán vigilados por los Comités de Contraloría Social durante el ejercicio fiscal 2019, así como sus montos.

- Módulo de Materiales:

- Distribuir materiales de Difusión:

Se registrará la dispersión de los carteles y trípticos de Contraloría Social enviados por la Instancia Normativa a las Delegaciones, correspondiente a los Comités de Contraloría Social capturados en el Sistema.

- Apartado de Capacitaciones:

Se capturará:

- El número de talleres de Contraloría Social impartidas a los Comités de Contraloría Social.



- El número de personas de la Delegación que tomaron el Curso en Línea de Contraloría Social.

El plazo para la captura de las actividades de capacitación y asesoría en el SICS se hará dentro de los diez días hábiles siguientes al término de cada trimestre.

- Módulo de Comités:
 - Apartado de generar comités:

Registrará el número de Comités de Contraloría Social establecidos con la Dirección de Asesoría de Contraloría Social de la Secretaría de la Función Pública y de acuerdo al Programa Estatal de Trabajo de Contraloría Social.

Adicionalmente a la información contenida en el Acta de Asamblea General de elección de los Comités de Contraloría Social, en el módulo de Comités se registrará los siguientes datos:

- ✓ Nombre del apoyo que vigila.
- ✓ Monto de la obra, servicio o apoyo que vigila
- ✓ Edad
- ✓ Cargo

La Dirección General de Atención a Grupos Prioritarios también dará seguimiento al registro de los Comités de Contraloría Social capturados en el SICS, mismos que serán registrados a más tardar dentro de los 15 días hábiles siguientes al término de cada trimestre, para el último trimestre del año el plazo será de 10 días hábiles.

- Apartado Reuniones:

Se realizarán dos reuniones con los miembros del Comité de Contraloría Social adicionales a las organizadas para la constitución de los mismos y para la entrega de apoyos, al término de cada una de ellas se realizará una minuta (Anexo 6) que se adjuntará en el SICS dentro de los 15 días hábiles siguientes al término de cada trimestre, el plazo para el último trimestre del año será de 10 días hábiles.

- Módulo de Informes de Contraloría Social:



Capturará las respuestas de los Informes Anuales de Contraloría Social, reportadas por los Comités de Contraloría Social.

Es importante señalar que el registro de los Informes de Contraloría Social la harán los Comités al término del ejercicio fiscal. Y la captura de estas en el SICS se hará a más tardar dentro de los 15 días hábiles siguientes al término del año.

10.3 Seguimiento

La Dirección General de Atención a Grupos Prioritarios dará seguimiento a los avances en las acciones de Contraloría Social de los Programas Estatales de Trabajo de Contraloría Social (PETCS) de las Delegaciones, haciendo énfasis en las siguientes acciones:

- Elección de Comités de Contraloría Social
- Capacitación a Comités de Contraloría Social en materia de Contraloría Social
- Difusión tanto de la Pensión como de la Contraloría Social
- Inconsistencias reportadas por los Comités de Contraloría Social a través de las Informes de Contraloría Social.

El seguimiento a estas actividades se realizará a través de los registros periódicos en el Sistema Informático de Contraloría Social.

11. Atención Ciudadana.

La Dirección General de Atención a Grupos Prioritarios opera una estrategia de atención ciudadana, que tiene como objetivo principal establecer canales de comunicación seguros, confiables, ágiles y oportunos con los beneficiarios y la población en general contribuyendo a una operación eficaz, eficiente y efectiva del Programa.

11.1 Importancia de la Atención Ciudadana.

La atención ciudadana fomenta el desarrollo de una cultura de la denuncia.

Las demandas ciudadanas ingresan por las siguientes vías:

- Llamadas telefónicas
- Presencial
- Solicitudes escritas



- A través del correo electrónico creado por el Órgano Interno de Control a cada una de las Delegaciones, para que las quejas y denuncias que se envíen por este medio, se registren en el Sistema Informático de Quejas y Denuncias.

De esta manera, se logra establecer un canal de contacto con la población, por medio del cual se escucha a la ciudadanía y se pueden conocer sus necesidades, sus inquietudes y sus exigencias, además de brindar orientación y dar solución a sus demandas.

11.2 Proceso de Atención Ciudadana.

Dentro de los objetivos de la estrategia de atención ciudadana está brindar información para orientar a los solicitantes sobre los procedimientos y requisitos para ser incluidos en el Programa Pensión para Adultos Mayores.

Así mismo, se atienden quejas y denuncias de la población, lo que permite detectar áreas de mejora en la operación de la Pensión para el Bienestar de las Personas Adultas Mayores y contribuye a identificar y a solucionar las cuestiones que llegan a la DGAGP.

Cuando la demanda ciudadana requiera de una mayor investigación se turnará a las áreas correspondientes o a las Delegaciones Federales de Secretaría de Bienestar una petición para que inicie la investigación pertinente para darle atención a la demanda planteada por la ciudadanía.

11.3 Medios de contacto de Atención Ciudadana.

En la Secretaría de Bienestar

- Área de Atención Ciudadana
- Módulo de Atención Ciudadana en la Ciudad de México

Se ubica en Avenida Paseo de la Reforma número 51, Planta Baja, Colonia Tabacalera, Ciudad de México. El horario de atención es de lunes a viernes de 9:00 a 18:00 horas.

- Lada sin costo

Ponemos a tu disposición el número 01 800 007 3705. Te recordamos que es un número gratuito marcando desde cualquier parte del país.

- Redes sociales

Realiza tus preguntas y comentarios en Facebook y Twitter

- Correo electrónico



Si deseas comunicarte con nosotros vía electrónica puedes escribirnos a la dirección demandasocial@bienestar.gob.mx o adultos.mayores@bienestar.gob.mx

- Formulario en línea

También puedes ingresar en la siguiente página <http://bit.ly/1RTrN24> y llenar el formulario electrónico con tus datos, dudas y/o comentarios. Nos pondremos en contacto contigo a la brevedad.

- Órgano Interno de Control en la Secretaría de Bienestar:

Teléfono: Lada sin costo 01 800 714 8340 • 01 (55) 5328 5000, ext. 51508

Correo electrónico de Oficinas Centrales: organo.interno@bienestar.gob.mx

http://www.bienestar.gob.mx/es/bienestar/Formulario_OIC

Domicilio: Avenida Paseo de la Reforma No. 116, Piso 11, Colonia Juárez, Delegación Cuauhtémoc, C.P. 06600, Ciudad de México.

Página Web: <https://www.gob.mx/bienestar>, Ruta: Inicio – ¿Quiénes somos? – Enlaces Externos – Elegir cualquier de las siguientes opciones: Atención Ciudadana, Dudas y Comentarios o Quejas sobre Servidores Públicos de la Secretaría de Bienestar.

Domicilio: Avenida Paseo de la Reforma No. 116, Piso 11, Colonia Juárez, Delegación Cuauhtémoc, C.P. 06600, Ciudad de México.

En la Secretaría de la Función Pública:

Únicamente se proporciona orientación sobre los mecanismos para presentar quejas y denuncias relacionadas con los servidores públicos federales.

Ciudad de México y Área metropolitana:

Teléfono: 01 800 11 28 700 o 2000-2000 o 2000 3000 Extensión 2164

Correo electrónico: <https://sidec.funcionpublica.gob.mx/>

Aplicación Móvil: Denuncia la Corrupción

Domicilio: Av. Insurgentes Sur 1735, P.B. Mod 3, Colonia Guadalupe Inn, Delegación Álvaro Obregón, código postal 01020, Ciudad de México.



Vía correspondencia: Envía tu escrito libre a la Dirección General de Denuncias e Investigaciones de la Secretaría de la Función Pública con domicilio en Av. Insurgentes Sur No. 1735, Piso 2 Ala Norte, Col. Guadalupe Inn, Álvaro Obregón, CP 01020, Ciudad de México.

12. Conclusiones.

La Contraloría Social confiere a la población objeto de los programas sociales del Gobierno Federal, la facultad de identificar y proponer soluciones a los problemas que obstaculizan el cumplimiento de los mismos. Su práctica ordenada y sistemática permite verificar la correcta aplicación de los recursos públicos autorizados, la ejecución adecuada de la Pensión para el Bienestar de las Personas Adultas Mayores, el cumplimiento de sus Reglas de Operación y la mejora continua de sus procesos de trabajo.

**13. Anexos.****Anexo 1. Acta de Asamblea para la Constitución del Comité de Contraloría Social.****BIENESTAR**

SECRETARÍA DE BIENESTAR



**ACTA DE ASAMBLEA GENERAL PARA LA CONSTITUCIÓN
DEL COMITÉ DE CONTRALORÍA SOCIAL
PENSIÓN PARA EL BIENESTAR DE LAS PERSONAS ADULTAS
MAYORES**

Nombre del Comité de Contraloría Social

Stendo las _____, horas del día _____, de _____, del año 2019, en la localidad _____, del municipio/delegación _____, en el estado de _____, estando presentes el (la) promotor(a) C. _____, la población beneficiaria de la Pensión para el Bienestar de las Personas Adultas Mayores, además de las siguientes autoridades:

Nombre	Cargo	Firma

Se llevó a cabo la Asamblea General para la Constitución del Comité de Contraloría Social:

Lugar donde se realiza la Asamblea: _____

Calle: _____ N° Exterior _____ N° Interior: _____

Localidad: _____ Referencia: _____ C.P. _____

Considerando que:

Se presentó el personal de la Delegación C. _____, quien explicó el objetivo de la asamblea y proporcionó información sobre la constitución del Comité de Contraloría Social, sus requisitos y funciones. Les informó que dentro de las principales funciones de los Comités de Contraloría Social están: realizar acciones para promover la participación de la población en la vigilancia de los apoyos que se otorgan a las y los beneficiarios, para que se entreguen de manera honesta y transparente, asimismo, para que las y los servidores públicos cumplan con sus funciones de manera eficiente, eficaz y con calidez. También que deberán celebrar por lo menos dos reuniones con los miembros del Comité de

Versión 1.0.2019



Contraloría Social considerando realizar una por semestre levantando la minuta correspondiente.

Finalmente se procedió a la constitución del Comité de Contraloría Social de esa localidad, con los siguientes acuerdos tomados por parte de las y los beneficiarios:

Este Comité de Contraloría Social estará conformado por 2 Vocales de Contraloría Social y deberá integrarse únicamente por los beneficiarios de la Pensión para el Bienestar de las Personas Adultas Mayores promoviendo la integración del Comité de Contraloría Social de manera equitativa entre hombre y mujeres.

Para constituir este Comité, se han elegido por mayoría de votos a sus integrantes. Cada uno de ellos recibió por lo menos, el voto de más de la mitad de los asistentes a la asamblea, mediante votación abierta.

Los integrantes electos son los siguientes:

Cargo	Nombre del integrante
-------	-----------------------

Vocal de Contraloría Social:

Vocal de Contraloría Social:

Si por alguna circunstancia alguno de los miembros que conforman al Comité de Contraloría Social no pudiera seguir cumpliendo con lo acordado deberán hacerlo del conocimiento del Comité y este a su vez lo deberá informar a la asamblea general de beneficiarios para hacer la sustitución correspondiente.

Acuerdo único.

Se conformó Comité de Contraloría Social: Si No



Acuerdos y compromisos adicionales, establecidos en esta Asamblea General:

Se cierra la presente Acta siendo las ____ horas del día ____ de ____ del año 2019 firmando de común acuerdo los que en ella intervinieron.

Vocal de Contraloría

Nombre y Firma

Vocal de Contraloría

Nombre y Firma

Personal de la Delegación

Nombre y Firma

Autoridad local

Nombre y Firma

**Anexo 2. Escrito libre para solicitar el registro del Comité de Contraloría Social****BIENESTAR**

SECRETARÍA DE BIENESTAR

**ESCRITO LIBRE PARA SOLICITAR EL REGISTRO DEL
COMITÉ DE CONTRALORÍA SOCIAL
PENSIÓN PARA EL BIENESTAR DE LAS PERSONAS ADULTAS
MAYORES**

Nombre del Comité de Contraloría Social

Siendo las _____, horas del día _____, del mes de _____, del año 2019, en la localidad _____, del municipio/delegación _____, en el estado de _____, solicitamos se lleve a cabo el registro de nuestro Comité de Contraloría Social.

Lugar donde se realiza la Asamblea: _____

Calle: _____ N° Exterior: _____ N° Interior: _____

Localidad: _____ Referencia: _____

C.P. _____

Los integrantes del Comité de Contraloría Social somos:

Cargo	Nombre	Firma
Vocal de Contraloría Social		
Vocal de Contraloría Social		

El objetivo de este Comité de Contraloría Social será vigilar que los apoyos que se otorgan a los beneficiarios, se entreguen de manera honesta y transparente, así como que el actuar de los servidores públicos cumplan con sus funciones de manera eficiente, eficaz y con calidez.

El mecanismo consiste en asistir a las Oficinas de Representación, mesas de atención o puntos de entrega de apoyos para realizar junto con los beneficiarios acciones de Contraloría Social.

Versión 1.0.2019



Los instrumentos que el Comité de Contraloría Social empleará será el Informe de Contraloría Social y la Minuta de Reunión del Comité de Contraloría Social.

El domicilio legal del Comité de Contraloría Social será:

Estado:	Municipio:	Localidad:
Calle:	Número exterior o interior:	C.P.

Firma de los Solicitantes:

Nombre

Firma:

**Anexo 3. Acta de Sustitución de un integrante del Comité de Contraloría social.****BIENESTAR**

SECRETARÍA DE BIENESTAR

**ACTA DE SUSTITUCIÓN DE UN INTEGRANTE DEL
COMITÉ DE CONTRALORÍA SOCIAL.
PENSIÓN PARA EL BIENESTAR DE LAS PERSONAS ADULTAS
MAYORES**

Asimismo, los beneficiarios elegirán a un nuevo integrante mediante votación abierta el cual deberá haber recibido por lo menos, el voto de más de la mitad de los asistentes, quedando de común acuerdo que el C. _____ realizará las funciones de _____, y así continuar atendiendo los problemas prioritarios de la localidad, impulsando la participación social de los beneficiarios y sus familias.

Acuerdo único

Se eligió a un nuevo integrante del Comité de Contraloría Social: Sí No

Acuerdos y compromisos adicionales, establecidos en esta Asamblea:

A continuación, se anexan los datos del nuevo integrante que conforma el Comité de Contraloría Social y la lista de beneficiarios asistentes en esta Asamblea.



BIENESTAR

SECRETARÍA DE BIENESTAR



ACTA DE SUSTITUCIÓN DE UN INTEGRANTE DEL COMITÉ DE CONTRALORÍA SOCIAL PENSIÓN PARA EL BIENESTAR DE LAS PERSONAS ADULTAS MAYORES

Datos del integrante actual del Comité de Contraloría Social a sustituir.

Nombre(s) del Integrante: _____ : Apellido Paterno: _____
Apellido Materno _____ Cargo: <u>Vocal de Contraloría Social</u>
Calle: _____ Número: _____
Municipio _____ Localidad _____
Sexo: _____ Fecha de Nacimiento: _____ Firma o Huella Digital
CURP: _____ <input type="text"/>

Datos del integrante actual del Comité de Contraloría Social a sustituir.

Nombre(s) del Integrante: _____ : Apellido Paterno: _____
Apellido Materno _____ Cargo: <u>Vocal de Contraloría Social</u>
Calle: _____ Número: _____
Municipio _____ Localidad _____
Sexo: _____ Fecha de Nacimiento: _____ Firma o Huella Digital
CURP: _____ <input type="text"/>



Ficha de datos del nuevo integrante del Comité de Contraloría Social

ID de beneficiario: _____	Fecha de Constitución: _____	
Nombre(s) del Integrante: _____		
Apellido Paterno: _____	Apellido Materno: _____	
Cargo: <u>Vocal de Contraloría Social</u>	Fecha de Nacimiento: _____ Edad: _____	
Sexo: _____	CURP: _____	
Domicilio		
Calle: _____	Colonia: _____	
Número Interior: _____	Número Exterior: _____	Clave Estado: _____
Estado: _____	Clave Municipio: _____	Municipio: _____
Clave Localidad _____	<u>Localidad:</u> _____	
Referencia: _____		
Código postal: _____	Correo electrónico: _____	
Teléfono casa: _____	Teléfono celular: _____	

Nombre y Firma del Integrante		
*Imprimir una ficha por cada integrante del Comité		



Se cierra la presente Asamblea siendo las ____ horas del día ____ del mes ____ del año 2019 firmando de común acuerdo los que intervinieron.

Vocal de Contraloría

Nombre y Firma

Vocal de Contraloría

Nombre y Firma

Personal de la Delegación

Nombre y Firma

Autoridad local

Nombre y Firma



Anexo 4. Constancia de Ratificación de Comité de Contraloría Social

BIENESTAR

SECRETARÍA DE BIENESTAR



CONSTANCIA DE RATIFICACIÓN DE COMITÉ DE CONTRALORÍA SOCIAL PENSIÓN PARA EL BIENESTAR DE LAS PERSONAS ADULTAS MAYORES

Estado: _____ Municipio: _____

Localidad: _____ Fecha: _____

Por medio de la presente se ratifica al Comité de Contraloría Social

_____ constituido el _____ con número de registro

Nombre del Comité

Día/ mes/ año

_____, conformado por:

Vocal de contraloría Social _____,

Nombre completo

Vocal de Contraloría Social _____.

Nombre completo

Personal de la Delegación

Integrante del Comité que recibe

Nombre y Firma

Nombre y Firma



Estado: _____ Municipio: _____

Localidad: _____ Fecha: _____

Por medio de la presente se ratifica al Comité de Contraloría Social

_____ constituido el _____ con número de registro

Nombre del Comité

Día/ mes/ año

_____, conformado por:

Vocal de contraloría Social _____,

Nombre completo

Vocal de Contraloría Social _____.

Nombre completo

Personal de la Delegación

Integrante del Comité que recibe

Nombre y Firma

Nombre y Firma



Anexo 5. Informe de Contraloría Social



INFORME DEL COMITÉ DE CONTRALORÍA SOCIAL

Pensión para el Bienestar de las Personas Adultas Mayores

Información prellenada por el Programa									
No. de registro del Comité de Contraloría Social:									
Nombre de la obra, apoyo o servicio vigilado:									
Fecha de llenado del Informe: <input type="text"/> <input type="text"/> <input type="text"/> <input type="text"/> <input type="text"/> <input type="text"/>									
Período de la ejecución o entrega del beneficio:									
Del <input type="text"/>									
Al <input type="text"/>									
Entidad Federativa: <input type="text"/>									
Municipio o Alcaldía: <input type="text"/>									
Localidad: <input type="text"/>									

Preguntas que deberá responder el Comité de Contraloría Social

1. La elección de los (las) integrantes del comité fue realizada por:

- 1 Un(a) servidor(a) público(a) del Programa
- 2 Un(a) enlace del Programa que les asistió en la integración del comité
- 3 Un(a) servidor(a) público(a) del gobierno del estado o del municipio
- 4 Las personas beneficiarias del Programa

2. ¿Existió la misma posibilidad de elección como integrantes de comités para hombres y mujeres?

- 1 Sí
- 2 No
- 3 No aplica

3. ¿Qué información conocen del Programa? Seleccione todas las que apliquen.

- | | |
|---|--|
| <input type="checkbox"/> 1 Objetivos del Programa | <input type="checkbox"/> 8 Dónde presentar quejas y denuncias |
| <input type="checkbox"/> 2 Beneficios que otorga el Programa | <input type="checkbox"/> 9 Derechos y obligaciones de quienes operan el programa |
| <input type="checkbox"/> 3 Requisitos para ser beneficiario (a) | <input type="checkbox"/> 10 Derechos y obligaciones de los beneficiarios (as) |
| <input type="checkbox"/> 4 Tipo y monto de los beneficios | <input type="checkbox"/> 11 Formas de hacer contraloría social |
| <input type="checkbox"/> 5 Dependencias que aportan los recursos del Programa | <input type="checkbox"/> 12 Período de ejecución o de entrega de los beneficios |
| <input type="checkbox"/> 6 Dependencias que ejecutan el Programa | <input type="checkbox"/> 13 No deseamos responder / No sabemos |
| <input type="checkbox"/> 7 Conformación y funciones del comité o vocales | |

4. De acuerdo con la información proporcionada por los (las) servidores públicos del Programa, ¿Consideran que la localidad, la comunidad o las personas beneficiarias cumplen con los requisitos para serlo?

- 1 Sí
- 2 No
- 3 No todas

5. ¿Reclibieron información necesaria para realizar sus funciones como integrantes del Comité de Contraloría Social?

- 1 Sí
- 2 No

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

- 1 Sí
- 2 No

7. ¿Qué actividades de Contraloría Social realizaron como comité? Seleccione todas las que apliquen.

- | | |
|--|--|
| <input type="checkbox"/> 1 Solicitar información de los beneficios recibidos | <input type="checkbox"/> 7 Contestar informes de Contraloría Social |
| <input type="checkbox"/> 2 Verificar el cumplimiento de los beneficios recibidos | <input type="checkbox"/> 8 Reunirse con servidores públicos y/o beneficiarios (as) |
| <input type="checkbox"/> 3 Vigilar el uso correcto de los recursos del Programa | <input type="checkbox"/> 9 Expresar dudas y propuestas a los (las) responsables del Programa |
| <input type="checkbox"/> 4 Informar a otros (as) beneficiarios (as) sobre el Programa | <input type="checkbox"/> 10 Inhibir un posible condicionamiento para la entrega del beneficio o la permanencia en el Programa. |
| <input type="checkbox"/> 5 Verificar la entrega a tiempo de los beneficios | <input type="checkbox"/> 11 No deseamos responder / No sabemos |
| <input type="checkbox"/> 6 Orientar a los (las) beneficiarios (as) para presentar quejas y denuncias | |



INFORME DEL COMITÉ DE CONTRALORÍA SOCIAL

Pensión para el Bienestar de las Personas Adultas Mayores

8. ¿Para qué sirvió participar en Contraloría Social? Seleccione todas las que apliquen.

- | | | | |
|---|--|----|---|
| 1 | Para gestionar o transmitir los beneficios del Programa | 6 | Para que se atiendan nuestras quejas |
| 2 | Para recibir oportunamente los beneficios del Programa | 7 | Para que el personal del servicio público cumple con la obligación de transparentar los recursos del Programa |
| 3 | Para recibir mejor calidad en los beneficios del Programa | 8 | Para que el Programa funcione mejor |
| 4 | Para conocer y ejercer nuestros derechos como beneficiarios (as) del Programa | 9 | Para continuar en el Programa |
| 5 | Para cumplir mejor nuestras responsabilidades como beneficiarios (as) del Programa | 10 | No deseamos responder / No sabemos |

9. De acuerdo a su experiencia como comité de Contraloría Social:

- 9.1. ¿Consideran que el Programa entregó los beneficios correctos y oportunamente, conforme a las reglas de operación u otras normas que lo regulen? SI 1 No 0
- 9.2. ¿Consideran que el Programa cumplió con lo que informó que entregaría? SI 1 No 0
- 9.3. ¿Detectaron que el Programa se utilizó con fines políticos, electorales, de lucro u otros distintos a su objetivo? SI 1 No 0
- 9.4. ¿Recibieron quejas y/o denuncias sobre la aplicación u operación del Programa? SI 1 No 0
- 9.5. ¿Entregaron las quejas y/o denuncias a la autoridad competente? SI 1 No 0
- 9.6. ¿Recibieron respuesta de las quejas y/o denuncias que entregaron a la autoridad? SI 1 No 0

10. ¿Cómo fue su experiencia con el Programa solicitando información de los beneficios recibidos?

- | | | | | | |
|---|-----------|---|---------|---|----------------------------|
| 1 | Muy buena | 3 | Regular | 5 | Muy mala |
| 2 | Buena | 4 | Mala | 6 | No solicitamos información |

10.1 ¿Por qué? _____

11. ¿Qué tan satisfecho(s) están con su participación en actividades de Contraloría Social?

Seleccione en una escala del 1 al 10, donde 1 es "muy poco" y 10 es "mucho"

1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
---	---	---	---	---	---	---	---	---	----

11.1. ¿Qué se podría mejorar del proceso de Contraloría Social? Seleccione todas las que apliquen.

- | | | | |
|---|--|---|--|
| 1 | Acceder a la información a tiempo | 6 | La selección de las personas beneficiarias que integran los comités |
| 2 | Resolución de inconformidades o expresiones ciudadanas (dudas, quejas o denuncias) | 7 | El impacto de la Contraloría Social en la transparencia y la rendición de cuentas del Programa |
| 3 | El seguimiento a quejas y denuncias | 8 | El impacto de la Contraloría Social para mejorar las fallas detectadas en el Programa. |
| 4 | La comunicación con los (as) responsables del Programa | 9 | Otra: _____ |
| 5 | Lo que permite reportar este Informe de Contraloría Social | | _____ |



INFORME DEL COMITÉ DE CONTRALORÍA SOCIAL

Pensión para el Bienestar de las Personas Adultas Mayores

11.2. ¿Qué fue lo mejor del proceso de Contraloría Social? Seleccíonen todas las que apliquen.

1	Acceder a la información a tiempo	6	La selección de las personas beneficiarias que integran los comités
2	Resolución de inconformidades o expresiones ciudadanas (dudas, quejas o denuncias)	7	Participar en un mecanismo de participación ciudadana que contribuye a la transparencia y rendición de cuentas del Programa
3	El seguimiento a quejas y denuncias	8	El impacto de la Contraloría Social para mejorar las fallas detectadas en el Programa
4	La comunicación con los (las) responsables del Programa	9	Otra: _____
5	Lo que permite reportar este Informe de Contraloría Social		_____

12. ¿Recomendarían o invitarían a otras personas beneficiarias a formar parte de un Comité de Contraloría?

Seleccíonen en una escala del 1 al 10, donde 1 es "no, de ninguna manera" y 10 es "sí, con toda seguridad"

1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
---	---	---	---	---	---	---	---	---	----

13. ¿Ustedes o alguien de su familia tiene acceso a un teléfono celular inteligente o computadora? Seleccíonen todas las que apliquen.

1	Teléfono inteligente (p.ej. con aplicaciones como WhatsApp y Facebook)
2	Computadora con Internet en casa
3	Computadora con Internet cerca de casa ("café Internet" o vecinos(as))
4	No, no tenemos acceso

14. Si una nueva forma de reportar lo permitiera ¿le parecería útil y conveniente hacer los Informes de Contraloría Social directamente por computadora o teléfono celular?

1	Sí, por medio de teléfono inteligente
2	Sí, por medio de computadora con Internet
3	No, me parece mejor hacerlo de la manera actual

15. Observaciones.

16. ¿Encontró alguna irregularidad durante el operativo de entrega de apoyos? SI 1 No 0

¿Cuál o cuáles?

17. ¿Quiere denunciar algún Servidor Público? SI 1 No 0

¿A quién y por qué?

18. ¿Quiere felicitar a algún servidor público de la Delegación de SEDESOL, por su buen comportamiento o buen trato hacia los adultos mayores? SI 1 No 0

¿A quién?

Nombre y firma del(la) servidor(a) público(a) que recibe este Informe

Nombre y firma del(la) integrante del Comité

**Anexo 6. Minuta de Reunión****BIENESTAR**

SECRETARÍA DE BIENESTAR

**MINUTA DE REUNIÓN DEL COMITÉ DE CONTRALORÍA
SOCIAL
PENSIÓN PARA EL BIENESTAR DE LAS PERSONAS ADULTAS
MAYORES**

Tipo de Apoyo: Monetario

Descripción del Apoyo: Apoyo económico.

Información de la Reunión: _____

Dependencias y Comité de Contraloría Social que se reúnen:

Dependencias	Comité de Contraloría Social
	Nombre del Comité: _____ Clave de Registro del Comité: _____ Fecha de registro: _____

Fecha: _____ Estado: _____

Municipio: _____ Localidad: _____

Objetivo de la Reunión:

Versión 1.0.2019



Temas tratados en la reunión:

Resultados de la Reunión:

Necesidades expresadas por los integrantes del Comité:

Opiniones e inquietudes de los integrantes del Comité:

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

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

Versión 1.0.2019

**Secretaría de Bienestar**

Dirección General de Atención a Grupos Prioritarios

Dirección General Adjunta de Operación de Programas de Atención a Grupos Prioritarios

Dirección de Desarrollo de la Plataforma Operativa

Acuerdos y Compromisos

Actividades	Fecha	Responsable

Asistentes en la Reunión

Dependencia/Comité	Nombre	Cargo	Correo electrónico	Firma
Personal de la Delegación				
Comité de Contraloría Social				
Beneficiario				
Autoridad local				

Versión 1.0.2019



Lista de asistencia de beneficiarios

Estado: _____ Municipio: _____

Localidad: _____ Fecha: _____

Nombre

Firma

_____	_____
_____	_____
_____	_____
_____	_____
_____	_____
_____	_____
_____	_____
_____	_____
_____	_____
_____	_____
_____	_____



Anexo 7. Programa Estatal de Trabajo de Contraloría Social

Programa Estatal de Trabajo de Contraloría Social 2019 de la Pensión para el Bienestar de las Personas Adultas Mayores

Actividad		Responsable	Unidad de Medida	Meta	Calendarización				
Tipo	Actividad				Programada		Real		Avance
					Inicio	Fin	Inicio	Fin	
Planeación	* Capturar Programa Estatal de Trabajo de Contraloría Social en el SICS	Delegación Federal	Documento						
Promoción	Constitución de Comités de Contraloría Social	Delegación Federal	Comité						
Promoción	Capacitación al Personal Institucional en temas de Contraloría Social en las Delegaciones	Delegación Federal con apoyo del Órgano Interno de Control	Curso de capacitación en línea						
Promoción	Talleres de capacitación a los Comités de Contraloría Social en temas de Contraloría Social	Delegación Federal con apoyo del Órgano Interno de Control	Talleres						



Actividad		Responsable	Unidad de Medida	Meta	Calendarización				
Tipo	Actividad				Programada		Real		Avance
					Inicio	Fin	Inicio	Fin	
Promoción	** Reuniones de los Comités de Contraloría Social	Delegación Federal	Reunión						
Promoción	Entrega de Dípticos de Contraloría Social a los Comités de Contraloría Social	Delegación Federal con apoyo del Órgano Interno de Control	Dípticos						
Promoción	Entrega de carteles de Contraloría Social a los Comités de Contraloría Social	Delegación Federal con apoyo del Órgano Interno de Control	Carteles						
Promoción	*** Brindar asesoría a los Comités de Contraloría Social	Delegación Federal	Visita de acompañamiento						



Actividad		Responsable	Unidad de Medida	Meta	Calendarización				
Tipo	Actividad				Programada		Real		Avance
					Inicio	Fin	Inicio	Fin	
Promoción	Captación y canalización de quejas y denuncias	Delegación Federal con apoyo del Órgano Interno de Control	Reporte						
Seguimiento	Reporte de acciones en el SICS	Delegación Federal	Reporte						