

# MECANISMO ESTATAL DE QUEJAS DENUNCIAS Y SUGERENCIAS 2024

De acuerdo con lo estipulado en las Reglas de Operación y normatividad vigente de los Programas Federales; cualquier irregularidad consistente en una queja, denuncia y/o sugerencia detectadas por parte de la población beneficiada respecto de la operación de los Programas Federales y el ejercicio de los recursos, podrá presentarse de manera personal, escrita o por internet.

El presente Mecanismo Estatal de Quejas, Denuncias o Sugerencias contempla el recurso de implementación, así como el procedimiento para la captación y atención de quejas, denuncias y/o sugerencias que deriven de la ejecución de los Programas el cual tiene como:

**Objetivo General:** Establecer los procedimientos que se deberán llevar a cabo para la correcta captación, registro y atención de las quejas, denuncias y/o sugerencias de la comunidad escolar, integrantes de los Comités de Contraloría Social y/o ciudadanos que sean beneficiados por los Programas Federales de Educación Básica vigentes en el Ejercicio Fiscal 2024.

**Objetivo Específico:** Recibir, recabar, atender, verificar y dar seguimiento a cualquier queja, denuncia o sugerencia, presentada por parte de los beneficiarios, Comités de Contraloría Social o integrante de la comunidad educativa respecto a la operación de los Programas Federales y en el ejercicio de los recursos.

**Marco Normativo:**

- ✓ Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos (Art 3º y 134)
- ✓ Ley General de Educación (Art 34, 106 y 132)
- ✓ Ley General de Desarrollo Social Art (69, 70 y 71)
- ✓ Reglamento de la Ley General de Desarrollo Social (Art 67, 68, 69, 70, 71, 72, 73 y 74)
- ✓ Plan Nacional de Desarrollo 2019-2024 (Política de Gobierno: Erradicar la corrupción, el dispendio y la frivolidad)
- ✓ Lineamientos para la promoción y operación de la Contraloría Social en los Programas Federales de Desarrollo Social.
- ✓ Estrategia Marco de Contraloría Social.
- ✓ Reglas de Operación del Programa Nacional de Inglés (Numeral 7.2)
- ✓ Reglas de Operación del Programa Fortalecimiento de los Servicios de Educación Especial (Numeral 7.2)
- ✓ Reglas de Operación Programa para el desarrollo Profesional Docente (Numeral 7.2)
- ✓ Reglas de Operación del Programa Expansión de la Educación Inicial (Numeral 7.2)
- ✓ Acuerdo 08/08/2017 de los Consejos de Participación Social en la Educación que modifica el 02/05/16 (Art. 30, 43 y 46)
- ✓ Ley de Responsabilidades Administrativas para el Estado de Michoacán de Ocampo (Art. 49)

Para los efectos del presente mecanismo, se entenderá por:

**PROGRAMAS:** A los Programas Federales de Desarrollo Social a cargo de alguna dependencia o entidad de la Administración Pública Federal. Para el caso de la SEP, se refiere a los Programas Federales sujetos a Reglas de Operación, para la Dirección General de Gestión Escolar y Enfoque Territorial (DGGEyET) de los Programas: S270 Programa Nacional de Inglés (PRONI) y U031 Programa Expansión de la Educación Inicial (PEEI); para la Dirección General de Desarrollo Curricular (DGDC) S295 Programa Fortalecimiento de los Servicios de Educación Especial (PFSEE) y para la Dirección General de Formación Continua (DGFC) S247 Tipo Básico Programa para el Desarrollo Profesional Docente.

**INSTANCIA EJECUTORA:** A las Instancias encargadas del ejercicio de los recursos federales y a las que se le otorga la responsabilidad de operar el Programa de Desarrollo a nivel estatal.

**EECS:** Es la persona representante de la Instancia Ejecutora designada por la Autoridad Educativa Local, que organiza, coordina y desarrolla actividades de promoción de la Contraloría Social en la entidad federativa: entrega y difusión de información de la Contraloría Social; otorgamiento de capacitación y atención a quejas, denuncias o sugerencias y seguimiento de los resultados en materia de Contraloría Social.

**COMITÉ DE CONTRALORÍA SOCIAL:** Es la forma de organización social constituida por los beneficiarios de los Programas de Desarrollo Social, para el seguimiento, supervisión y vigilancia de la ejecución de dichos Programas; del cumplimiento de las metas y acciones comprometidas en éstos, así como la correcta aplicación de los recursos asignados a los mismos.

**QUEJA (Q):** A la expresión realizada por la persona beneficiaria de los Programas de Desarrollo Social que resienten o dicen resentir una afectación en sus derechos respecto de la aplicación y ejecución de los Programas.

**DENUNCIA (D):** Manifestación de algún hecho presuntamente irregular, presentada por la persona beneficiaria del Programa de Desarrollo Social o un tercero, respecto de la aplicación y ejecución del Programa o donde se encuentren involucrados servidores públicos en ejercicio de sus funciones, y en su caso en contra de personas que manejen o apliquen recursos públicos federales.

**SUGERENCIA (S):** A la propuesta de mejora realizada por las personas beneficiarias de los Programas de Desarrollo Social o un tercero, sobre la aplicación, ejecución o hechos relacionados con dichos Programas.

**POBLACIÓN BENEFICIADA:** Padres, madres de familia o tutor, que tengan niñas y/o niños inscritos en los centros de educación básica que reciben las acciones y apoyos de los Programas, además de asesores externos especializados en lengua extranjera (Inglés), el personal docente, técnico docente y con funciones de dirección, supervisión y asesoría técnica pedagógica de todos niveles y modalidades de educación básica que reciben las acciones y apoyos de los Programas.

**FORMATO (QDS):** Instrumento de recolección de información para la atención de quejas, denuncias o sugerencias.

## MECANISMO ESTATAL DE QUEJAS, DENUNCIAS Y SUGERENCIAS

### MECANISMO ESTATAL DE QUEJAS, DENUNCIAS Y SUGERENCIAS 2023.

#### PROCEDIMIENTO PARA LA ATENCIÓN DE QDS.

1. Emisión de la QDS; conforme al Formato.
2. Recepción de la QDS.
3. Emisión del Acuerdo de Admisión o No Admisión de la QDS.
4. Registro y emisión de un número de Folio.
5. Se investiga y reúne la evidencia.
6. Una vez integrada la respuesta, se notifica al beneficiario.

### BUZÓN VIRTUAL Y CORREO ELECTRÓNICO

1. La población beneficiada por los Programas podrán presentar Quejas, Denuncias o Sugerencias en el Buzón Virtual localizado en el micrositio de la SEE mediante la liga <https://educacion.michoacan.gob.mx/programas-federales-see/> ó al correo electrónico: [contraloriasocial@see.gob.mx](mailto:contraloriasocial@see.gob.mx)
2. Los usuarios ingresan y proporcionan los datos requeridos:
  - Nombre completo
  - Correo electrónico
  - Asunto: Queja, Denuncia o Sugerencia.
  - Mensaje: Que incluye la descripción de tiempo, modo y lugar de los hechos que dieron origen a la QDS.

### INSTANCIA QUE RECIBE QDS



1. Contraloría Social de Programas Federales de la Secretaría de Educación en el Estado.  
Domicilio: Calle Virgo No. 134, tercer piso, Colonia Cosmos C. P. 58050 Morelia, Michoacán, México.  
Correo electrónico: [contraloriasocial@see.gob.mx](mailto:contraloriasocial@see.gob.mx)

### INSTANCIAS FEDERALES QUE RECIBEN QDS DE PROGRAMAS FEDERALES. SECRETARÍA DE LA FUNCIÓN PÚBLICA



Sistema Integral de Denuncia Ciudadana  
Liga: <https://alertadores.funcionpublica.gob.mx/>



Vía correspondencia: Dirección General de Denuncias e Investigaciones de la Secretaría de la Función Pública en Av. Insurgentes Sur No. 1735 piso 2 Ala Norte, Guadalupe Inn, Álvaro Obregón C. P. 01020 Ciudad de México.  
Vía Telefónica: En el interior de la República al 800 11 28 700 y en la Ciudad de México 55 2000 2000  
Presencial: En el módulo 3 de la SFP en Av. Insurgentes Sur No. 1735, PB, Guadalupe Inn; Álvaro Obregón. CP 01020, CDMX.  
Aplicación (App) “Denuncia Ciudadana de la Corrupción”.

## SECRETARÍA DE EDUCACIÓN PÚBLICA



EDUCATEL (SISTEMA TELEFÓNICO DE INFORMACIÓN Y ORIENTACIÓN DE LA SEP)  
Teléfonos 5536017599 en la Ciudad de México  
8002886688 (Lada sin costo) (horario de 8:00 a 20:00)

ÓRGANO INTERNO DE CONTROL  
<http://www.oic.sep.gob.mx/portal3/quejas.php>

SUBSECRETARÍA DE EDUCACIÓN BÁSICA  
Página web: [basica.sep.gob.mx](http://basica.sep.gob.mx)  
Correo electrónico: [contraloriasocial.dgdge@sep.gob.mx](mailto:contraloriasocial.dgdge@sep.gob.mx)

## SECRETARIA DE CONTRALORÍA DEL ESTADO DE MICHOACÁN



2. SECOEM: Secretaria de Contraloría del Estado de Michoacán: Dirección de Ciudadanización y Contraloría Social del Estado.  
Domicilio: Calle Benito Juárez No. 127 Colonia Centro C. P. 58000 Morelia, Michoacán, México.  
Correo electrónico: [quejas@secoem.michoacan.gob.mx](mailto:quejas@secoem.michoacan.gob.mx) Teléfono: 4433108600



**FORMATO PARA QUEJA, DENUNCIA Y/O SUGERENCIA**

ESCUELA \_\_\_\_\_ NOMBRE \_\_\_\_\_  
 \_\_\_\_\_ D.E. \_\_\_\_\_  
 \_\_\_\_\_ RESIDENTE \_\_\_\_\_

Para solicitar una queja, denuncia y/o sugerencia, se solicita al interesado proporcionar los datos que se le solicitan, con el fin de localizarlo y mantenerlo informado de la atención brindada a su queja, denuncia y/o sugerencia.

**PROCESADOR QUE RECIBE LA**

Estado con una "X":  
 NOMBRE: \_\_\_\_\_ ASISTENTE: \_\_\_\_\_ SUPERVISOR: \_\_\_\_\_  
 DISTRITO: \_\_\_\_\_  
 LOCALIDAD: \_\_\_\_\_ MUNICIPIO: \_\_\_\_\_ TELEFONO: \_\_\_\_\_  
 CÓDIGO TELEFÓNICO: \_\_\_\_\_  
 CLASE DE COMITÉ DE CO: \_\_\_\_\_ TIPO DE APOYO: \_\_\_\_\_

Estado con una "X":

NOMBRE DE LA ESCUELA: \_\_\_\_\_ COORDINADOR: \_\_\_\_\_  
 DOMICILIO DE LA ESCUELA: \_\_\_\_\_  
 COT DE LA ESCUELA: \_\_\_\_\_ TIPO: \_\_\_\_\_

Estado con una "X":

PROBLEMA DE QUEJA, DENUNCIA Y/O SUGERENCIA:  
 DESCRIPCIÓN DEL PROBLEMA: \_\_\_\_\_ TIPO DE QUEJA: QUEJA, DENUNCIA, SUGERENCIA  
 DESCRIPCIÓN DEL PROBLEMA: \_\_\_\_\_ CONSECUENCIAS DEL PROBLEMA:  
 DESCRIPCIÓN DEL PROBLEMA: \_\_\_\_\_

FECHA DE LA QUEJA: \_\_\_\_\_ DE \_\_\_\_\_ DE \_\_\_\_\_  
 ESCUELA: \_\_\_\_\_ DE \_\_\_\_\_ DE \_\_\_\_\_  
 TELEFONO: \_\_\_\_\_ DE \_\_\_\_\_ DE \_\_\_\_\_

**PROBLEMA DE QUEJA, DENUNCIA Y/O SUGERENCIA**

\_\_\_\_\_  
 \_\_\_\_\_  
 \_\_\_\_\_  
 \_\_\_\_\_  
 \_\_\_\_\_  
 \_\_\_\_\_  
 \_\_\_\_\_  
 \_\_\_\_\_  
 \_\_\_\_\_  
 \_\_\_\_\_

## DIAGRAMA DE PROCEDIMIENTO DE QDS 2024

