



SECRETARÍA
DE EDUCACIÓN
GOBIERNO DE CHIAPAS



CONTRALORÍA
SOCIAL



MECANISMO DE QUEJAS, DENUNCIAS Y SUGERENCIAS





SECRETARÍA
DE EDUCACIÓN
GOBIERNO DE CHIAPAS



OBJETIVO GENERAL: Establecer los mecanismos y procedimientos para la captación, atención y seguimiento de quejas, denuncias y sugerencias; que permitan fortalecer las actividades de contraloría social y el ejercicio de la transparencia y rendición de cuentas.

OBJETIVO ESPECÍFICO: Recepcionar, recabar, atender, verificar y dar seguimiento a cualquier queja, denuncia o sugerencia, presentada por parte de los beneficiarios, Comités de Contraloría Social o integrantes de la comunidad educativa respecto a la operación de los programas federales y en el ejercicio de los recursos.

MARCO NORMATIVO: Esquema y Guía Operativa de Contraloría Social 2020 de los Programas Federales de Desarrollo Social.

Ley General de Desarrollo Social, artículos 10, 67, 68 y 71.
(Últimas reformas publicadas DOF 26-01-2018).



SECRETARÍA
DE EDUCACIÓN
GOBIERNO DE CHIAPAS



INCIDENCIAS.-

QUEJA: *Expresión realizada por los beneficiarios 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: *Manifestaciones de hechos presuntamente irregulares, presentadas por los beneficiarios de los Programas de desarrollo social o un tercero, respecto de la aplicación y ejecución de los programas 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: *Propuestas de mejora realizadas por los beneficiarios de los Programas de desarrollo social o un tercero, sobre la aplicación, ejecución o hechos relacionados con dichos Programas.*



SECRETARÍA
DE EDUCACIÓN
GOBIERNO DE CHIAPAS



MECANISMOS ESTATALES PARA LA ATENCIÓN DE QUEJAS, DENUNCIAS Y SUGERENCIAS

Nota: Esta información forma parte de los materiales de difusión de contraloría social que se entregan a los beneficiarios de los programas y a los agentes educativos, para su conocimiento.

PRIMER MECANISMO (ÓRGANO ESTATAL DE CONTROL) PARA PRESENTAR QUEJAS Y DENUNCIAS

Nombre de la dependencia: Secretaría de la Honestidad y Función Pública.

Área: Dirección de Evolución Patrimonial de Conflicto de Interés y Ética.

Funcionario responsable y datos del contacto: Lic. Wilsom Espinosa Aguilar.

Teléfono: 961-618-75-30 Ext. 22501 y 018009009000

Página web: quejanet@shyfpchiapas.gob.mx

<http://www.shyfpchiapas.gob.mx/servicios/quejanetformulario>

Dirección: Blvd. los Castillos No. 410, Fracc. Montes Azules, C.P. 29056 Tuxtla Gutiérrez, Chiapas.

Horarios de Atención: 08:00 a 16:00 horas.

O si lo desea, acudir a una de las 11 Contralorías Social Regionales, ubicadas en: Chiapa de Corzo, San Cristóbal de las Casas, Ocosingo, Tapachula, Tonalá, Cintalapa, Comitán, Villaflores, Pichucalco, Palenque y Motozintla.



SECRETARÍA
DE EDUCACIÓN
GOBIERNO DE CHIAPAS



SEGUNDO MECANISMO (SECRETARÍA DE EDUCACIÓN DEL ESTADO DE CHIAPAS) PARA PRESENTAR QUEJAS, DENUNCIAS Y SUGERENCIAS

Nombre de la dependencia: Secretaría de Educación.

Área: Unidad de Contraloría Social.

Funcionario responsable: Enlace Estatal de Contraloría Social.

Datos del contacto: Podrá consultarlo en el directorio, al final de este documento.

Teléfono: (961) 61-8-83-00 EXT. 1081

Dirección: Unidad Administrativa. Edificio del Centro Estatal de Tecnología Educativa, planta alta. Boulevard a la Unidad Administrativa núm. 440, Col. Maya, C.P. 29010. Tuxtla Gutiérrez, Chiapas.

Horario de Atención: 08:00 a 16:00 horas

Proceso:

Puede presentar queja, denuncia o sugerencia a través del correo electrónico, vía telefónica, vía correspondencia o de manera presencial, en el horario referido, para su atención. En caso de sugerencia, el Enlace Estatal de Contraloría Social, canalizará al área competente e informará a la Autoridad Educativa Local (AEL) para el seguimiento de la misma; en caso de queja o denuncia informará a la AEL, a la Instancia Normativa, al Órgano Estatal de Control (OEC), Órgano Interno de Control en esta dependencia y a la Secretaría de la Función Pública las quejas y denuncias presentadas por los beneficiarios para el seguimiento de las mismas y dará vista a la Coordinación de Vinculación con Organizaciones Sociales y Civiles a través de correo electrónico. Cuando la AEL determine que el asunto de la queja o denuncia puede dar lugar al señalamiento de responsabilidades administrativas, civiles o penales relacionadas con la operación de los Programas, la presentará con la información previamente recopilada, así como pruebas que sustenten la misma, al Órgano Estatal de Control u homólogo en la instancia educativa estatal, así como ante las autoridades competentes; notificando en todo momento al interesado.



SECRETARÍA
DE EDUCACIÓN
GOBIERNO DE CHIAPAS



SEGUNDO MECANISMO (SECRETARÍA DE EDUCACIÓN DEL ESTADO DE CHIAPAS) PARA PRESENTAR QUEJAS, DENUNCIAS Y SUGERENCIAS

Nombre de la dependencia: Secretaría de Educación.

Área: Coordinación Estatal del Programa (del cual presenta la queja, denuncia o sugerencia).

Funcionario responsable y datos del contacto: Podrá consultarlo en el directorio, al final de este documento.

Horario de Atención: 08:00 a 16:00 horas.

Proceso:

Puede presentar queja, denuncia o sugerencia a través del correo electrónico, vía telefónica, vía correspondencia o de manera presencial, en el horario referido, para su atención. En caso de sugerencia, se canalizará al Enlace Estatal de Contraloría Social (EECS) quien turnará al área competente e informará a la Autoridad Educativa Local (AEL) para el seguimiento de la misma; en caso de queja o denuncia se turnará al EECS quien informará a la AEL, a la Instancia Normativa, al Órgano Estatal de Control (OEC), Órgano Interno de Control en esta dependencia y a la Secretaría de la Función Pública las quejas y denuncias presentadas por los beneficiarios para el seguimiento de las mismas y dará vista a la Coordinación de Vinculación con Organizaciones Sociales y Civiles a través de correo electrónico. Cuando la AEL determine que el asunto de la queja o denuncia puede dar lugar al señalamiento de responsabilidades administrativas, civiles o penales relacionadas con la operación de los Programas, la presentará con la información previamente recopilada, así como pruebas que sustenten la misma, al Órgano Estatal de Control u homólogo en la instancia educativa estatal, así como ante las autoridades competentes; notificando en todo momento al interesado.



SECRETARÍA
DE EDUCACIÓN
GOBIERNO DE CHIAPAS



MECANISMOS A NIVEL CENTRAL PARA LA ATENCIÓN DE QUEJAS Y DENUNCIAS

TERCER MECANISMO PARA PRESENTAR QUEJAS Y DENUNCIAS

Nombre de la dependencia: Secretaría de Educación Pública (SEP).

Página web de la Secretaría de Educación <https://www.gob.mx/sep>

Horarios de Atención: 365 días del año, las 24 horas.

Proceso:

- **Ingresar a la página web: <https://www.gob.mx/sep>**
- **Dar clic en el botón Contacto.**
- **Dar clic en Ingresa tu petición.**
- **Proceder a llenar la descripción de la petición.**
- **Haga clic en enviar.**
- **Posteriormente la Secretaría de Educación Pública remite la queja, denuncia y/o sugerencia a la Secretaría de la Honestidad y Función Pública para seguimiento y atención de la denuncia.**



SECRETARÍA
DE EDUCACIÓN
GOBIERNO DE CHIAPAS



**FUNCIÓN
PÚBLICA**

SECRETARÍA DE LA FUNCIÓN PÚBLICA



CUARTO MECANISMO PARA PRESENTAR QUEJAS Y DENUNCIAS

Nombre de la dependencia: Secretaría de la Función Pública (SFP)

Funcionario responsable y datos del contacto: No aplica.

Las quejas, denuncias y/o sugerencias podrán ser captadas por la SFP por los siguientes medios:

- **Vía correspondencia:** envía tu escrito a la Dirección General de Denuncias e Investigaciones de la Secretaría de la Función Pública en Av. Insurgentes Sur No. 1735, Piso 2 Ala Norte, Guadalupe Inn, Álvaro Obregón, CP 01020, Ciudad de México.
- **Vía telefónica:** en el interior de la República al 800 11 28 700 y en la Ciudad de México 55 2000 2000.
- **Presencial:** en el módulo 3 de la Secretaría de la Función Pública ubicado en Av. Insurgentes Sur No. 1735, PB, Guadalupe Inn, Álvaro Obregón, Código Postal 01020, Ciudad de México.
- **Vía correo electrónico:** contraloriasocial@funcionpublica.gob.mx
- **Plataforma:** Ciudadanos Alertadores Internos y Externos de la Corrupción, diseñada para atender casos graves de corrupción y/o en los que se requiere confidencialidad: <https://alertadores.funcionpublica.gob.mx>.
- **Denuncia Ciudadana de la Corrupción (SIDEDEC):** <https://sidec.funcionpublica.gob.mx/#!/>
- **Aplicación "Denuncia Ciudadana de la Corrupción".**



SECRETARÍA
DE EDUCACIÓN
GOBIERNO DE CHIAPAS



PARA PRESENTAR QUEJAS Y DENUNCIAS

**FUNCIÓN
PÚBLICA**

SECRETARÍA DE LA FUNCIÓN PÚBLICA



También se pueden emitir quejas ante el Órgano Interno de Control (OIC) en el Área de Quejas.

Dirección: Calle Bahía de Santa Bárbara N° 193, Piso 2, Col. Verónica Anzures, C.P.11300, Alcaldía Miguel Hidalgo, Ciudad de México.

Teléfonos: Directo 51280000 Ext. 31311, 31305 o por el Sistema Integral de Quejas y Denuncias Ciudadanas (SIDE) <https://sidec.funcionpublica.gob.mx/> .

Las Contralorías Sociales podrán remitir información que consideren pertinente a la Coordinación de Vinculación con Organizaciones Sociales y Civiles a través del correo electrónico institucional de la Contraloría Social contraloriasocial@funcionpublica.gob.mx o vía telefónica al 55 2000 3000 ext. 3131.

Proceso:

- Ingresar a la página web <https://sidec.funcionpublica.gob.mx/>
- Dar clic en el botón Denunciar
- Dar clic en Iniciar Denuncia
- Selecciona el/los ícono(s) que más se aproxime(n) al hecho o falta que se quiere denunciar.
- Proceder a llenar la descripción de la denuncia.
- Guardar el Folio Ciudadano para dar seguimiento a la atención de la denuncia.



SECRETARÍA
DE EDUCACIÓN
GOBIERNO DE CHIAPAS



DIRECTORIO

❑ Programa Fortalecimiento de los Servicios de Educación Especial (PFSEE).

Coordinador: Mtro. Emmanuel López Villatoro.

Enlace de Contraloría Social: Mtro. Hugo Alberto León Jiménez.

9 Av. Sur Oriente no. 29030. Col. Santa María La Ribera. Tuxtla Gutiérrez, Chiapas. C.P. 29070

pfsee.chiapas@gmail.com

Tel: 961 1416455

❑ Programa Nacional de Inglés (PRONI).

Coordinadora: Mtra. María Isabel Llaven Aguilar.

Enlace de Contraloría Social: Mtro. Álvaro Gabino Rodríguez Nucamendi.

Unidad Administrativa, Edificio del CETE (Centro Estatal de Tecnología). Planta Alta, número 440, colonia Maya, C. P. 29000

pronichiapas@gmail.com

Teléfono: 961 2236293, 961 88300 extensión 1099, 1096



SECRETARÍA
DE EDUCACIÓN
GOBIERNO DE CHIAPAS



❑ **Programa Expansión de la Educación Inicial (PEEI).**

Coordinadora: Mtra. Rosario del Carmen Rosas Rodas.

Enlace de Contraloría Social: Mtra. Erika Cristel Coutiño Lobato.

3ª. Av. Sur Poniente No. 1667, col. Xamaipak. Tuxtla Gutiérrez Chiapas.

Tel: (961) 6128897

deptoinicial07@gmail.com

❑ **Programa para el Desarrollo Profesional Docente (PRODEP).**

Coordinadora: Mtra. Laura Elvira de Fuentes Gris.

Enlace de Contraloría Social: Mtra. Martha Lucy Solís Vázquez.

4ª Norte Poniente No. 364. Col. Centro. C.P. 29000. Tuxtla Gutiérrez, Chiapas.

Teléfono: (961) 68-8-29-06

academico.chiapas@gmail.com



SECRETARÍA
DE EDUCACIÓN
GOBIERNO DE CHIAPAS



❑ UNIDAD DE CONTRALORÍA SOCIAL

**Enlace Estatal de Contraloría Social de los programas PRONI, PFSEE, PRODEP y PEEI,
Lic. Virginia del Carmen Torres Cabrera.**

Enlace Operativo de la Unidad de Contraloría Social: Mtra. Lolis Sánchez Paniagua

Unidad Administrativa. Edificio del Centro Estatal de Tecnología Educativa, planta alta.
Boulevard a la Unidad Administrativa núm. 440, Col. Maya, C.P. 29010. Tuxtla Gutiérrez, Chiapas.
Tel: (961) 61-8-83-00 EXT. 1081
Email: ucs.copeyco.chiapas@gmail.com