

# MECANISMO DE QUEJAS, DENUNCIAS Y SUGERENCIAS 2020





SECRETARÍA  
DE EDUCACIÓN  
GOBIERNO DE CHIAPAS



Unidad de Contraloría Social



**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:** 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:** 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).



## 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](mailto: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 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



UCS  
Unidad de Contraloría Social



## 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. 1079

**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



UCS

Unidad de Contraloría Social



## 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 16:00horas

**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



UCS

Unidad de Contraloría Social



## 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: 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 click 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



UCS

Unidad de Contraloría Social



CONTRALORÍA  
SOCIAL

## 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:

o **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.

o **Vía telefónica:** En el interior de la República al 800 11 28 700 y en la Ciudad de México 55 2000 2000

o **Presencial:** En el módulo 3 de la Secretaría de la Función Pública ubicado en Av. Insurgentes Sur 1735, PB, Guadalupe Inn, Álvaro Obregón, Código Postal 01020, Ciudad de México.

o **Vía correo electrónico:** [contraloriasocial@funcionpublica.gob.mx](mailto:contraloriasocial@funcionpublica.gob.mx)

o **Plataforma:** Ciudadanos Alertadores Internos y Externos de la Corrupción. La plataforma de alertadores está diseñada para atender casos graves de corrupción y/o en los que se requiere confidencialidad:

<https://alertadores.funcionpublica.gob.mx>.

o **Denuncia Ciudadana de la Corrupción (SIDEC):** <https://sidec.funcionpublica.gob.mx/#!/>

o **Aplicación "Denuncia Ciudadana de la Corrupción".**

**FUNCIÓN  
PÚBLICA**

SECRETARÍA DE LA FUNCIÓN PÚBLICA



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



SECRETARÍA  
DE EDUCACIÓN  
GOBIERNO DE CHIAPAS



## PARA PRESENTAR QUEJAS Y DENUNCIAS.

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](mailto:contraloriasocial@funcionpublica.gob.mx) o vía telefónica al 55 2000 3000 ext. 3131.

**FUNCIÓN  
PÚBLICA**  
SECRETARÍA DE LA FUNCIÓN PÚBLICA



### 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 Desarrollo de Aprendizajes Significativos en la Educación Básica (PDASEB).

Coordinador: Mtro. Emmanuel López Villatoro.

Enlace de Contraloría Social: Dra. Cinthia Cruz López

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

[Daseb.chiapas@gmail.com](mailto:Daseb.chiapas@gmail.com)

Tel: 961 1416455

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

Coordinador: Mtro. José Antonio Maza Jiménez.

Enlace de Contraloría Social: Mtro. José Antonio Maza Jiménez.

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

[pfsee.chiapas@gmail.com](mailto:pfsee.chiapas@gmail.com)

### ❑ Programa Nacional de Inglés (PRONI).

Coordinadora: Mtra. María Isabel Llaven Aguilar.

Enlace de Contraloría Social: Mtro. Álvaro Gavino Rodríguez Nucamendi y Mtra. Mónica Moreno Arellano.

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

[pronichiapas@gmail.com](mailto: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](mailto:deptoinicial07@gmail.com)

### ❑ Programa Atención a la Diversidad de la Educación Indígena (PADEI).

Coordinadora: Mtra. Martha Lilia Moreno Gómez.

Enlace de Contraloría Social: Mtra. Marlith Ruiz Córdova.

Av. El Sauce número 787, Manzana 5, colonia Albania Baja. C.P. 29000. Tuxtla Gutiérrez Chiapas.

Tel: 6114791

[padeichiapas@gmail.com](mailto:padeichiapas@gmail.com)

### ❑ Programa Atención Educativa de la Población Migrante (PAPEM).

Coordinadora: Mtra. Martha Lilia Moreno Gómez.

Enlace de Contraloría Social: Mtra. Marlith Ruiz Córdova.

Av. El Sauce número 787, Manzana 5, colonia Albania Baja. C.P. 29000. Tuxtla Gutiérrez Chiapas.

Tel: 6114791

[paepemchiapas@gmail.com](mailto:paepemchiapas@gmail.com)



SECRETARÍA  
DE EDUCACIÓN  
GOBIERNO DE CHIAPAS



### ❑ Programa Escuelas de Tiempo Completo (PETC).

Coordinador: Mtro. Noel de Jesús Torres Arrazate.

Enlaces de Contraloría Social: Lic. Anel Karina Hernández Zenteno y Laura Ivonne Suasnavar Cabrera.

Colonia Albania Baja, 844 Calle Fresno. Tuxtla Gutiérrez, Chiapas.

Teléfono:(961) 11—8-53-24

[petcoficialchiapas@gmail.com](mailto:petcoficialchiapas@gmail.com) y [www.chiapaspetc.blogspot.com](http://www.chiapaspetc.blogspot.com)

### ❑ Programa Nacional de Convivencia Escolar (PNCE).

Coordinador: Mtro. Carlos Humberto Ornelas Toledo.

Enlace de Contraloría Social: Lic. Yuliana Karina Canseco López.

9ª Sur y calle Pencíl. Col. Santa María la Ribera. Tuxtla Gutiérrez, Chiapas.

Teléfono: (961) 60-2-46-77

[pnce07chiapas@gmail.com](mailto:pnce07chiapas@gmail.com) y [www.escuelaslibresdeacoso.gob.mx](http://www.escuelaslibresdeacoso.gob.mx)

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

Coordinador: Dr. José Eliazar Farelo Monjaraz.

Enlace de Contraloría Social: Dra. Vanessa Grajales Hernández

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

Teléfono: (961) 4-21-41-63

[academico.chiapas@gmail.com](mailto:academico.chiapas@gmail.com)



SECRETARÍA  
DE EDUCACIÓN  
GOBIERNO DE CHIAPAS



UCS

Unidad de Contraloría Social



## ❑ UNIDAD DE CONTRALORÍA SOCIAL .

Enlace Estatal de Contraloría Social de los programas: PDASEB, PRONI, PFSEE, PEEI, PADEI, PAPEM, PRODEP, PETC Y PNCE.

Lic. Virginia del Carmen Torres Cabrera.

Enlace Estatal de Contraloría Social del programa Becas Elisa Acuña.

Lic. Erika Isabel Molina Vázquez.

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. 1079

Email: [ucs.copeyco.chiapas@gmail.com](mailto:ucs.copeyco.chiapas@gmail.com)