

Servicio Estatal del Empleo y Capacitación para el Trabajo del Estado de
Quintana Roo.

Guía Operativa de Contraloría Social en el Programa de Apoyo al Empleo Estatal



Índice

Glosario.....	2
Introducción	5
1. Los aspectos que deben incluirse en el Programa de Trabajo a desarrollar por el Departamento de Transparencia, Acceso a la Información Pública, Protección de Datos Personales y Contraloría Social para promover la Contraloría Social en los Programas Estatales.....	6
2. El procedimiento y formatos que deberán ser utilizados por las diferentes instancias para la conformación y registro de los Comités	8
3. Las actividades de promoción y difusión en materia de Contraloría Social, así como el procedimiento para la distribución de la información relativa a las obras, apoyos o servicios que contemple el Programa Estatal de Desarrollo Social, mismas que se deberán realizar conforme a lo establecido en el numeral Vigésimo Segundo de los presentes Lineamientos	11
4. El procedimiento para la capacitación de los servidores públicos e integrantes de los comités responsables de desarrollar las diversas actividades en materia de Contraloría Social.....	13
5. Los formatos de informes que deberán llenar los Comités, así como los procedimientos para su distribución y recopilación.....	13
6. Los mecanismos a través de los cuales se captarán las quejas y denuncias, así como los medios institucionales para la atención e investigación de aquéllas relacionadas con la ejecución y aplicación de los servicios ejecutados con recursos provenientes de los Programas Estatales de Desarrollo Social.....	14

Glosario

Actividades de operación de Contraloría Social.- Aquellas que realizan los beneficiarios de los programas de desarrollo social a cargo de las dependencias y entidades de la Administración Pública Estatal, orientadas al seguimiento, supervisión y vigilancia de dichos programas.

Actividades de promoción de Contraloría Social.- Aquellas que realizan los servidores públicos de las Entidades Federativas para que los beneficiarios de los programas de desarrollo social lleven a cabo sus actividades de contraloría social. Estas actividades consisten en entrega y difusión de información, otorgamiento de capacitación y asesoría, recopilación de informes, captación y atención a quejas y denuncias, así como seguimiento de los resultados en materia de contraloría social.

Apoyo.- El servicio o ayuda económica que recibe un beneficiario a través de un subprograma del Programa de Apoyo al Empleo Estatal.

Aviso de Privacidad.- Documento a disposición del titular de forma física, electrónica o en cualquier formato generado por el responsable, a partir del momento en el cual se recaben sus datos personales, con el objeto de informarle los propósitos del tratamiento de los mismos.

Beneficiario.- Buscador de trabajo que recibe un servicio ó apoyo económico.

Buscador de trabajo.- Persona que busca activamente un empleo remunerado, debido a que se encuentra desocupada, o bien, que aún estando ocupada, desea un segundo empleo o mejorar el que tiene.

Buscador de trabajo canalizado.- Buscador de trabajo que como resultado de los servicios de intermediación laboral proporcionados, es dirigido a un subprograma del PAEE, acorde a su perfil y necesidades.

Buscador de trabajo seleccionado para capacitación.- Buscador de trabajo canalizado, susceptible de recibir apoyos de Capacitación para el Autoempleo.

Comités de Contraloría Social.- Organización social constituida por los beneficiarios que reciben subsidios del Programa de Apoyo al Empleo Estatal, que tiene como objetivo, el seguimiento, supervisión y vigilancia de su ejecución, del cumplimiento de metas y acciones comprometidas, así como de la correcta aplicación de los recursos asignados, en términos de las Reglas de Operación vigentes.

Contraloría Social.- Mecanismo de los beneficiarios que reciben subsidios del Programa de Apoyo al Empleo Estatal para que de manera organizada, verifiquen el cumplimiento de metas y la correcta aplicación de los recursos asignados al Programa.

DAS.- Departamento de Atención y Servicios (Son las oficinas de atención a los buscadores de empleo y que operan el Subprograma de Capacitación para el Autoempleo, ubicadas en Cancún, Chetumal y Playa del Carmen).

Datos personales.- Cualquier información concerniente a una persona física identificada o identificable. Se considera que una persona es identificable cuando su identidad pueda determinarse directa o indirectamente a través de cualquier información.

Denuncias.- Manifestaciones de hechos presuntamente irregulares, presentadas por los beneficiarios de los programas estatales 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 estatales.

Esquema de Contraloría Social.- Documento en el que se establece la estrategia conforme a la cual se realizarán las actividades de promoción de contraloría social, de acuerdo a las características del Programa de Apoyo al Empleo Estatal.

FISCALÍA.- Fiscalía General del Estado de Quintana Roo.

Guía Operativa de Contraloría Social.- Documento elaborado por las dependencias y entidades de la Administración Pública Estatal que tengan a su cargo el programa de desarrollo social de que se trate, en el que se detallan los procedimientos de promoción, operación y seguimiento con base en el esquema de contraloría social y la Estrategia Marco.

Intermediación Laboral.- Intervenciones que realiza el SEECAT, con las cuales se proporciona información y asesoría tanto a Empleadores, para definir, perfilar, publicar y cubrir sus vacantes, como a Buscadores de trabajo para postularse a ellas con base en su perfil laboral, mismas que se efectúan de manera presencial en el SEECAT, o a distancia a través de Internet.

Manual para la Operación de la Contraloría Social en los Programas Estatales de Desarrollo Social.- Documento que tiene por objetivo instrumentar mecanismos de Contraloría Social en los Programas Estatales de Desarrollo Social, para que sus operadores dispongan de los elementos necesarios para conducir de manera organizada las acciones de control y vigilancia en relación con la ejecución de obras, apoyos y servicios.

OEC.- Órgano Estatal de Control.

OIC.- Órgano Interno de Control en la Secretaría del Trabajo y Previsión Social (STyPS).

PAEE.- Programa de Apoyo al Empleo Estatal, que funge como Programa Complementario del PAE.

Periódico Oficial.- Periódico Oficial del Estado de Quintana Roo.

PETCS.- Programa Estatal de Trabajo de Contraloría Social.

Programa de capacitación.- Documento donde se especifican los temas a desarrollar durante el curso de capacitación y sus características, así como el perfil que deben cubrir los participantes.

Quejas.- Expresiones realizadas por los beneficiarios de los programas estatales de desarrollo social que resienten o dicen resentir una afectación en sus derechos 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 estatales.

Reglas.- Reglas de Operación del Programa de Apoyo al Empleo Estatal.

SECOES.- Secretaría de la Contraloría del Estado de Quintana Roo.

SEECAT.- Servicio Estatal del Empleo y Capacitación para el Trabajo de Quintana Roo, Órgano Desconcentrado de la Secretaría del Trabajo y Previsión Social, que se encarga de normar y operar el Programa de Apoyo al Empleo Estatal.

STyPS.- Secretaría del Trabajo y Previsión Social del Estado de Quintana Roo.

Sugerencia.- Aportación del ciudadano/usuario o de las propias autoridades ante las diferentes instancias gubernamentales para corregir, agilizar y mejorar la calidad de los servicios proporcionados.

Supervisión.- Actividades encaminadas a vigilar que la operación y el ejercicio de los recursos presupuestales del PAEE, se realicen en estricto apego a la normatividad aplicable.

Introducción

El *SEECAT* es la instancia de la *STyPS* que atiende de manera gratuita y personalizada, a la población buscadora de empleo, brindándole información y herramientas necesarias para facilitar su colocación en un puesto de trabajo.

En ese sentido, el *SEECAT* es el encargado de coordinar la ejecución del *PAEE* mediante los *Departamentos de Atención y Servicios (DAS)*, quienes operan y brindan atención a la población buscadora de empleo, mediante el Subprograma de Capacitación para el Autoempleo.

Para tal efecto se elaboraron, validaron y publicaron el 15 de noviembre de 2022 en el Periódico oficial, las Reglas de Operación del Programa de Apoyo al Empleo Estatal.

Por lo anteriormente expuesto, el *SEECAT* emite la presente *Guía Operativa de Contraloría Social para el Programa de Apoyo al Empleo Estatal*:

1. Los aspectos que deben incluirse en el Programa de Trabajo a desarrollar por el Departamento de Transparencia, Acceso a la Información Pública, Protección de Datos Personales y Contraloría Social para promover la Contraloría Social en los Programas Estatales.

El Departamento de Transparencia, Acceso a la Información Pública, Protección de Datos Personales y Contraloría Social proporcionará al Departamento de Apoyos a Desempleados y Subempleados del SEECAT como instancia normativa, y a los Departamentos de Atención y Servicios de Cancún, Chetumal y Playa del Carmen, como instancias ejecutoras, el Esquema, la Guía Operativa y el Programa Estatal de Trabajo de Contraloría Social validados, mediante oficio.

El Programa Estatal de Trabajo de Contraloría Social será elaborado entre el Departamento de Transparencia, Acceso a la Información Pública, Protección de Datos Personales y Contraloría Social en conjunto con el Departamento de Apoyos a Desempleados y Subempleados del SEECAT.

La Estructura operativa, responsabilidades y actividades, respecto a las actividades de promoción de la Contraloría Social son las siguientes:

Instancia Normativa. Se refiere al Departamento de Apoyos a Desempleados y Subempleados del SEECAT, como responsable directo de normar el Programa de Apoyo al Empleo Estatal.

Instancia Ejecutora: Se refiere a los *Departamentos de Atención y Servicios Cancún, Chetumal y Playa del Carmen* como instancias encargadas del ejercicio de los recursos estatales y a los que se otorga la responsabilidad de operar el Programa de Apoyo al Empleo Estatal y están obligados a promover y ejecutar acciones de Contraloría Social.

Responsabilidades.

El Departamento de Transparencia, Acceso a la Información Pública, Protección de Datos Personales y Contraloría Social del SEECAT, tendrá las siguientes responsabilidades:

1. Elaborar el Programa Estatal de Trabajo de Contraloría Social, en conjunto con el Departamento de Apoyos a Desempleados y Subempleados del SEECAT.
2. Registrar en el Formato ICCCS-09 (Informe de Constitución de Comités de Contraloría Social), los comités conformados en los DAS.
3. Difundir los documentos validados por la *SECOES* en el Departamento de Apoyos a Desempleados y Subempleados y en los Departamentos de Atención y Servicios de Cancún, Chetumal y Playa del Carmen.

4. Brindar capacitación y asesoría al personal responsable de los DAS de las acciones de Contraloría Social, ya sea vía telefónica o electrónica, reuniones presenciales o virtuales.
5. Verificar el cumplimiento de las actividades del *PETCS* de Contraloría Social.
6. Dar seguimiento a la atención de quejas y denuncias, sugerencias y solicitudes, emitidas por los usuarios.
7. Monitorear a distancia las acciones de supervisión programadas por el *SEECAT*.

La Instancia Ejecutora será responsable de:

1. Coordinar la ejecución y cumplimiento de las actividades del *PETCS*.
2. Impartir la Capacitación de Contraloría Social a los *Beneficiarios*.
3. Programar actividades de *Supervisión*, a las acciones operadas por el *SEECAT*.
4. Vigilar la ejecución de actividades de Contraloría Social y su registro en los formatos correspondientes.
5. Capturar en la *Bitácora de Comités* los Comités constituidos en los cursos de capacitación.
6. Ejecutar las actividades de promoción de contraloría social correspondientes.
7. Brindar capacitación y asesoría en materia de Contraloría Social a los integrantes de los Comités de Contraloría Social.
8. Aplicar los Informes de Comités de Contraloría Social e integrar los formatos físicos al expediente correspondiente.
9. Remitir al Departamento de Transparencia, Acceso a la Información Pública, Protección de Datos Personales y Contraloría Social la evidencia de atención a las quejas y denuncias interpuestas por integrantes de Comités de Contraloría Social.

2. El procedimiento y formatos que deberán ser utilizados por las diferentes instancias para la conformación y registro de los Comités

Se constituirán Comités en las acciones del Subprograma de Capacitación para el Autoempleo, que se implementen en el Estado de Quintana Roo, verificándose que los integrantes del Comité tengan la calidad de **Buscador de trabajo seleccionado para capacitación**.

Con el propósito de fomentar la participación de los *beneficiarios* en actividades de seguimiento y vigilancia de la correcta aplicación, ejecución y uso de los recursos destinados al *PAEE*, se deberá promover la constitución de Comités de Contraloría Social con representantes de los *beneficiarios*, quienes serán elegidos por mayoría de votos, respetando la integración equitativa por hombres y mujeres, salvo aquellos cursos que de acuerdo a su naturaleza, sean conformados mayoritaria o totalmente por becarios de un mismo género.

Los *beneficiarios* elegidos, aceptarán la representación de manera voluntaria y por ningún motivo recibirán una remuneración adicional a los apoyos establecidos en la normatividad vigente.

Dichos Comités se constituirán durante la Capacitación de Contraloría Social (cuyo formato representa una evidencia de la reunión con los *beneficiarios*), una vez constituidos, el personal del *SEECAT* encargado, informará y capacitará sobre las funciones que deben desempeñar los integrantes; es importante precisar que aplicará en todo el subprograma de Capacitación para el Autoempleo, para lo cual se utilizará el formato denominado **“ACTA DE CONSTITUCIÓN DEL COMITÉ DE CONTRALORÍA SOCIAL (ACCS-02)”**.

La constitución de los Comités de Contraloría Social se realizará en al menos el **30% de las acciones** (cursos) que se lleven a cabo en todo el Estado de Quintana Roo. Asimismo, **a partir de cursos de capacitación con tres integrantes** y según el número de beneficiarios de la acción, se deberán elegir:

- 2 Representantes, para acciones menores a 10 integrantes.
- 3 Representantes, para acciones mayores a 10 integrantes.

Toda vez que la vigencia de los Comités de Contraloría Social en el *PAEE*, es por el periodo que dure el curso de capacitación, el Comité no se encuentra obligado a elaborar minutas de reuniones entre el personal del *SEECAT* y los beneficiarios.

Una vez constituido el Comité, se capturará su información en la Bitácora de Comités, diseñada en hoja de cálculo de Excel, por parte del Departamento de Transparencia, Acceso a la Información Pública, Protección de Datos Personales y Contraloría Social del SEECAT.

Al registro de cada Comité que se constituya, se deberá asignar como Nombre, el folio conformado por los símbolos alfanuméricos, como sigue:

- 2 dígitos correspondientes al Número de Entidad.
- 4 dígitos correspondientes al ejercicio fiscal.
- 2 dígitos correspondientes al mes en que se registra la acción.
- 2 dígitos correspondientes al día en que se registra la acción.
- 3 dígitos que hagan referencia al DAS que registra la acción (Ej.: Cancún= CAN; Chetumal= CHE y Playa del Carmen= PDC).
- 3 dígitos correspondientes al consecutivo por Unidad Regional.

Es necesario que los integrantes de cada Comité conformado, reciban capacitación que permita el desempeño adecuado de las funciones, así como la información sobre:

- Vigencia operativa. La duración de sus funciones será por el período de impartición del curso de capacitación, que va de uno a dos meses de acuerdo a las Reglas de Operación del Programa de Apoyo al Empleo Estatal, publicadas en el Periódico oficial el 15 de noviembre de 2022.
- Responsabilidad de los integrantes. Vigilar que:
 - Se difunda información suficiente, veraz y oportuna sobre la operación del PAEE.
 - El ejercicio de los recursos públicos destinados al PAEE sea oportuno, transparente y con apego a lo establecido en las reglas de operación y, en su caso, en la normatividad aplicable.
 - Los *beneficiarios* del PAEE cumplan con los requisitos de acuerdo a la normatividad aplicable.
 - Se cumpla con los períodos de ejecución y entrega de los apoyos.
 - Exista documentación comprobatoria del ejercicio de los recursos públicos y de la entrega de los apoyos.
 - El PAEE no se utilice con fines políticos, electorales, de lucro u otros distintos al objeto del programa federal.

- El *PAEE* se ejecute en un marco de igualdad de oportunidades de acceso entre mujeres y hombres.
- Las autoridades competentes den atención a las quejas y denuncias relacionadas con el *PAEE*.
- Registrar en los informes los resultados de las actividades de contraloría social realizadas, así como dar seguimiento, en su caso, a los mismos;
- Recibir las quejas y denuncias sobre la aplicación y ejecución del *PAEE*, recabar la información de las mismas y, en su caso, presentarlas junto con la información recopilada al *SEECAT*, a efecto de que se tomen las medidas a que haya lugar.

De acuerdo al artículo trigésimo de los Lineamientos para la promoción y operación de la contraloría social en los programas de desarrollo social, la calidad de integrante de un Comité se perderá bajo las siguientes causas:

- I. Muerte del Integrante;
- II. Separación Voluntaria, mediante escrito dirigido a los miembros del Comité;
- III. Acuerdo del Comité tomado por mayoría de votos;
- IV. Acuerdo de la mayoría de los beneficiarios;
- V. Pérdida del carácter de beneficiario.

Derivado de la duración de los apoyos, no se sustituirá a ningún integrante del Comité que haya sido dado de baja del curso.

3. Las actividades de promoción y difusión en materia de Contraloría Social, así como el procedimiento para la distribución de la información relativa a las obras, apoyos o servicios que contemple el Programa Estatal de Desarrollo Social, mismas que se deberán realizar conforme a lo establecido en el numeral Vigésimo Segundo de los presentes Lineamientos

Para proporcionar a los *beneficiarios* la información relacionada con la Contraloría Social y los programas en los que participan, el *Departamento de Transparencia, Acceso a la Información Pública, Protección de Datos Personales y Contraloría Social* diseñará y difundirá material gráfico de difusión como trípticos y carteles:

- **Tríptico de Contraloría Social**, el cual detalla los derechos y obligaciones de los beneficiarios y cómo pueden participar en las acciones de Contraloría Social. Los Departamentos de Atención y Servicios de Cancún, Chetumal y Playa del Carmen, serán los encargados de entregar el tríptico en físico o por correo electrónico a los beneficiarios de los cursos de Capacitación para el Autoempleo, una vez que proporcionen la Capacitación en Contraloría Social.
- **Cartel de Contraloría Social**, que contiene las características generales de los apoyos, nombre del curso, periodo de ejecución lugar de capacitación, monto, centro capacitador, nombre del instructor, lista de beneficiarios y de materiales entregados y, medios institucionales para la presentación de quejas y denuncias. Los Departamentos de Atención y Servicios de Cancún, Chetumal y Playa del Carmen, verificarán que se coloque a la vista de los beneficiarios (Un cartel por curso de capacitación).

Impartición de Capacitación en Contraloría Social.

Éstas son de carácter obligatorio en todos los cursos de Capacitación para el Autoempleo.

El personal encargado de impartir esta plática deberá describir de forma clara y precisa:

- Objetivos, requisitos y características de los apoyos del Subprograma de Capacitación para el Autoempleo.
- Derechos y conocimiento de las obligaciones que adquieren al momento de ser apoyados.

- Información sobre el *aviso de privacidad* y protección de *datos personales* a que tienen derecho.
- Mecanismo de pago a los beneficiarios.
- Mecanismos de participación para vigilar la correcta aplicación de los recursos del PAEE.
- Procedimientos para la presentación de quejas y denuncias, sugerencias y solicitudes.
- Estructura Operativa de Contraloría Social y sus canales de comunicación.
- Importancia de la igualdad de oportunidad de acceso de mujeres y hombres, a los apoyos del PAE.

Durante el desarrollo de la **Capacitación** de Contraloría Social, se realizará el llenado del formato denominado **“CONTRALORÍA SOCIAL EN EL SERVICIO NACIONAL DE EMPLEO (CS-01)”**, el cual deberá integrarse al expediente de la acción correspondiente.

La expectativa de la Capacitación, no es únicamente de carácter informativo, sino también debe ser una actividad que promueva la participación de los beneficiarios en el control y vigilancia de los recursos que reciben, con la finalidad de que contribuyan a fomentar una cultura de transparencia compartida entre los Ciudadanos y las instancias responsables de operar el PAE.

Por ello, es necesario que el personal responsable de la impartición de la Capacitación, cuente con la capacitación necesaria para incidir positivamente en los beneficiarios, posibilitando su participación y compromiso en estas actividades.

SUBPROGRAMA	ACCIONES A REALIZAR PARA LA IMPARTICIÓN DE LAS PLÁTICAS DE CONTRALORÍA SOCIAL
<p>Capacitación para el Autoempleo</p>	<p><u>Condiciones generales:</u> Una vez iniciada la acción, se imparte en el lugar en que se lleva a cabo el curso de capacitación.</p> <p><u>Impartición:</u> Personal responsable del Subprograma.</p> <p><u>Periodo:</u> Dentro de los primeros 10 días hábiles posteriores al inicio del curso.</p> <p><u>Documento:</u> Formato CS-01.</p>

*** El personal del Departamento de Transparencia, Acceso a la Información Pública, Protección de Datos Personales y Contraloría Social del SEECAT podrá impartir la Capacitación en Contraloría Social.**

4. El procedimiento para la capacitación de los servidores públicos e integrantes de los comités responsables de desarrollar las diversas actividades en materia de Contraloría Social.

Con el propósito de que el personal de los DAS promuevan las acciones de Contraloría Social, el Departamento de Transparencia, Acceso a la Información Pública, Protección de Datos Personales y Contraloría Social brindará capacitación y asesoría, lo cual se realizará de la siguiente manera:

- En reuniones de trabajo.
- Videoconferencias.
- Atención telefónica.

La capacitación y asesoría que se brinde versará sobre la operación de la contraloría social dentro del Subprograma de Capacitación para el Autoempleo.

La asesoría versará sobre dudas y aclaraciones que se presenten sobre el tema de Contraloría Social y acciones de vigilancia.

En consecuencia, los DAS deberán capacitar y asesorar a los integrantes de los Comités, para que éstos puedan realizar las actividades de Contraloría Social. La capacitación se llevará a cabo al momento de constituirse el Comité.

El Departamento de Transparencia, Acceso a la Información Pública, Protección de Datos Personales y Contraloría Social, podrá convenir el apoyo de la Secretaría de la Contraloría del Estado.

5. Los formatos de informes que deberán llenar los Comités, así como los procedimientos para su distribución y recopilación.

Con el propósito de conocer la percepción de los *beneficiarios*, durante el proceso de capacitación a los integrantes del Comité se les entregará y explicará el llenado del **INFORME DEL COMITÉ DE CONTRALORÍA SOCIAL (IC-03)**. Al final del curso de capacitación, los miembros del Comité deberán entregar un solo formato debidamente llenado al servidor público que acuda a la reunión de cierre.

6. Los mecanismos a través de los cuales se captarán las quejas y denuncias, así como los medios institucionales para la atención e investigación de aquéllas relacionadas con la ejecución y aplicación de los servicios ejecutados con recursos provenientes de los Programas Estatales de Desarrollo Social.

Procedente de las acciones de vigilancia y en caso de encontrarse irregularidades podrán presentarse quejas o denuncias a través de los siguientes mecanismos:

1) Servicio Estatal de Empleo y Capacitación para el Trabajo del Estado de Quintana Roo.

Presencial: A través del Departamento Transparencia Acceso a la Información Pública, Protección de Datos Personales y Contraloría Social en calle Cristóbal Colón #191, Col Centro, Cp. 77000.

Correo: snegroo_csaj@stps.gob.mx

Vía Telefónica: (983)8324567 ext. 127

Medios Electrónicos: <https://qroo.gob.mx/seecat/buzon-electronico-seecat/>

Así mismo, se podrán presentar quejas o denuncias ante el Órgano Estatal de Control, mediante:

2) Secretaría de la Contraloría del Estado de Quintana Roo.

Presencial: En la dirección Av. Revolución 113, Colonia Campestre 77030

Correo: quejas@qroo.gob.mx

Vía Telefónica: 01-800-849 7784

Medios Electrónicos: <http://denuncia.qroo.gob.mx/sitio/>

La atención de las quejas o denuncias se realizará por el Departamento de Transparencia, Acceso a la Información Pública, Protección de Datos Personales y Contraloría Social.