

## MECANISMO ESTATAL PARA LA ATENCIÓN DE QUEJAS, DENUNCIAS Y/O SUGERENCIAS 2020

### PRIMER MECANISMO

#### SECRETARÍA DE EDUCACIÓN EN EL ESTADO SUBSECRETARÍA DE EDUCACIÓN BÁSICA CONTRALORÍA SOCIAL DE PROGRAMAS FEDERALES

#### Recurso de implementación:

Oficinas de Contraloría Social de Programas Federales de la SEE  
Oficinas de Secretaría de Contraloría Órgano Estatal de Control (SECOEM).

**Proceso:** Atención a los integrantes de los Comités de Contraloría Social, beneficiarios y/o ciudadanos beneficiados de las comunidades escolares participantes en un Programa Federal de Educación Básica, para atender queja, denuncia y /o sugerencia.

#### Recurso de implementación:

##### Oficinas de Contraloría Social Programas Federales de la SEE

**Vía telefónica:** 443 2 99 78 34

**Vía Correspondencia:** Loma Verde 113, Colonia Lomas del Valle, CP. 58170, Morelia, Michoacán, Mex.

E mail: [contraloriasocial@see.gob.mx](mailto:contraloriasocial@see.gob.mx)



##### Secretaría de Contraloría Órgano Estatal de Control (SECOEM)

**Dirección:** Benito Juárez #127, Col. Centro, C.P. 58000, Morelia, Mich., Tel: 443 3 10 86 00

E-mail: [quejas@secoem.michoacan.gob.mx](mailto:quejas@secoem.michoacan.gob.mx)

**Subsecretaría de Contraloría de la SECOEM:** Dirección: 20 de noviembre #36, Col. Centro, C.P. 58000, Morelia, Mich.  
Tel. 443 3 10 86 00 ext. 146

**Vía telefónica** lada sin costo: 800 4 66 37 86. Por internet: <http://www.secoem.michoacan.gob.mx>



**Programa de Escuelas de Tiempo Completo (PETC).** Domicilio en: calle Ignacio Aldama #274, Planta Baja, Col. El Vivero, tel. 443 3 16 06 46, Morelia, Mich.

Email: [petcontraloriasocial@gmail.com](mailto:petcontraloriasocial@gmail.com)

**Programa de Convivencia Escolar (PNCE).** Calle Ignacio Aldama No. 274, Segundo piso, Colonia Los Viveros. Morelia Mich. CP. 58083 Tel. 01(443)3160646.

E- mail: [operativopnce18@gmail.com](mailto:operativopnce18@gmail.com)

#### Proceso:

- Capacitar a los Comités de Contraloría Social (CCS), a los padres, madres de familia y/o tutores en el uso del mecanismo de QDS y darlo a conocer a través de los materiales de difusión, entrega presencial o virtual.
- Los beneficiarios de los Programas y/o ciudadanos de las comunidades escolares se presentan a las oficinas, si el semáforo por contingencia sanitaria por el virus SARS-CoV2 (Covid-19) está en color verde; o se comunican a los números telefónicos, WhatsApp, correo electrónico, narran los hechos constitutivos de la queja, denuncia y / o sugerencia y proporcionan datos de contacto.
- El Equipo de Contraloría Social, genera un folio para registrar la queja, denuncia y/o sugerencia recibida, siempre y cuando este fundamentada.
- El Enlace Estatal de Contraloría Social (EECS) revisa el requerimiento, reúne la evidencia y lo atiende; o en su caso, lo canaliza a la autoridad competente.
- Una vez integrada la respuesta o solicitada a la autoridad competente según corresponda, el Órgano Estatal de Control (OEC), informa al Enlace Estatal de Contraloría Social (EECS) y éste a su vez a la Secretaría de Educación Pública (SEP).
-

## MECANISMO ESTATAL PARA LA ATENCIÓN DE QUEJAS, DENUNCIAS Y/O SUGERENCIAS 2020

### SEGUNDO MECANISMO

SECRETARÍA DE EDUCACIÓN EN EL ESTADO  
SUBSECRETARÍA DE EDUCACIÓN BÁSICA  
CONTRALORÍA SOCIAL DE PROGRAMAS FEDERALES

**Buzón digital y físico de quejas, denuncias y/o sugerencias. (Página web oficial, Facebook, email)**

#### Recurso de implementación:

**Procedimiento con formato de QDS para los integrantes de Comités de Contraloría Social y beneficiarios de Escuelas de Educación Básica participantes en Programas Federales.**

Escuelas de Educación Básica participantes en Programas Federales, una vez que se ponga el semáforo en verde de COVID\_19 por parte de las autoridades de salud y educativas, para el buzón físico.

#### Proceso:

- Los beneficiarios de los Programas y/o ciudadanos de las comunidades escolares presentarán su queja, denuncia y/o sugerencia en formato simple diseñado por la Instancia ejecutora, lo depositarán en el buzón que se encontrará en cada escuela participante en Programas Federales.
- El coordinador del CCS recogerá el buzón semestralmente, entregará las QDS al Coordinador del Programa Federal y éste a su vez al EECS.

#### Recurso de implementación:

Instalación en la escuela del buzón de quejas, denuncias y/o sugerencias en un lugar accesible.

#### Proceso:

1. Informar a los Comités de Contraloría Social la existencia del buzón de quejas, denuncias y/o sugerencias en las reuniones de constitución, capacitación, asesorías, etc. y a través de los materiales de difusión que se entreguen a las escuelas.
2. Realizar una breve capacitación sobre el llenado del formato, o sobre cómo debe realizarse el escrito libre y qué requisitos debe cubrir.
3. Realizar las visitas a las escuelas para recopilar las quejas, denuncias y/o sugerencias depositadas en el buzón de conformidad al mecanismo establecido.
4. Clasificar las quejas, denuncias y/o sugerencias.
5. Canalizar las quejas, denuncias y/o sugerencias.
6. Atender en el nivel de competencia de la Autoridad las quejas, denuncias y/o sugerencias o en su caso canalizarlas a la Autoridad competente y dar seguimiento hasta su resolución.

**Programa de Escuelas de Tiempo Completo (PETC).** Domicilio en: calle Ignacio Aldama #274, Planta Baja, Col. El Vivero, tel. 443 3 16 06 46, Morelia, Mich.

Email: [petcontraloriasocial@gmail.com](mailto:petcontraloriasocial@gmail.com)

**Programa de Convivencia Escolar (PNCE).** Calle Ignacio Aldama No. 274, Segundo piso, Colonia Los Viveros. Morelia Mich. CP. 58083 Tel. 01(443)3160646.

E- mail: [operativopnce18@gmail.com](mailto:operativopnce18@gmail.com)

## MECANISMO ESTATAL PARA LA ATENCIÓN DE QUEJAS, DENUNCIAS Y/O SUGERENCIAS 2020

### TERCER MECANISMO

SECRETARÍA DE EDUCACIÓN EN EL ESTADO  
SUBSECRETARÍA DE EDUCACIÓN BÁSICA  
CONTRALORÍA SOCIAL DE PROGRAMAS FEDERALES

#### Secretaría de la Función Pública.

En su carácter de Organismo Regulador, implementa un mecanismo por medio del cual recibe y canaliza las quejas, denuncias y/o sugerencias de los Programas Federales de la Administración Pública Federal.

#### Recurso de implementación:

##### Órgano interno de Control (OIC)

**De manera personal, escrita o por internet:** del interior de la República al 800 22 88 368, en un horario de 09:00 a 15:00 y de 16:00 a 18:00 horas, de lunes a viernes. o enviar al correo electrónico [quejas@nube.sep.gob.mx](mailto:quejas@nube.sep.gob.mx) página: <http://www.oic.sep.gob.mx/portal3/estados.php>

**TELSEP:** en el interior de la República al 01 800 288 66 88 (lada sin costo), en horario de atención de lunes a viernes de 08:00 a 20:00 horas. Correo electrónico: [contraloriasocial.dgdge@nube.sep.gob.mx](mailto:contraloriasocial.dgdge@nube.sep.gob.mx)

**SECRETARÍA DE LA FUNCIÓN PÚBLICA:** Teléfono: 01 800 11 28 700 (interior de la República). Horario de atención de lunes a viernes de las 9:00-18:00 horas.



**WEB: Denuncia Ciudadana de la Corrupción (SIDECA) en:** <https://sideca.funcionpublica.gob.mx/#!/>

**APLICACIÓN MÓVIL: Denuncia ciudadana de la corrupción.**

**Vía telefónica:** En el interior de la República al 800 11 28 700.

**COORDINACIÓN DE VINCULACIÓN CON ORGANIZACIONES SOCIALES Y CIVILES.**

[contraloriasocial@funcionpublica.gob.mx](mailto:contraloriasocial@funcionpublica.gob.mx)

Tel: 55 2000 - 3000 ext. 3348



**Plataforma:** Ciudadanos alertadores Internos y Externos de la Corrupción. Para casos graves de corrupción en los que se requiera confidencialidad y anonimato: <https://alertadores.funcionpublica.gob.mx/>

**Vía correspondencia:** Envía tu escrito a la Dirección General de Denuncias e Investigaciones, ubicada en Av. Insurgentes Sur No. 1735, Piso 2 Ala Norte, Guadalupe Inn, Álvaro Obregón, C.P. 01020, Ciudad de México.

#### Proceso:

- Los beneficiarios de los Programas y/o ciudadanos ingresan a la página de internet, hacen clic en la liga “Presente su queja o denuncia en contra de servidores públicos federales aquí” y registran los datos que la página web solicita, enviar un correo o llamar al teléfono que se proporciona.
- La Secretaría de la Función Pública clasifica la información, genera un folio y remite oficio de solicitud de información a la Secretaría de Educación Pública.
- La Secretaría de Educación Pública revisa el requerimiento, reúne la evidencia y lo atiende o en su caso lo canaliza a la autoridad competente.
- Una vez integrada la respuesta o solicitada a la autoridad competente según corresponda, la SEP informa a la Secretaría de la Función Pública.
- La Secretaría de la Función Pública informa a quien presentó la queja, denuncia o sugerencia el resultado de la solicitud.

**Programa de Escuelas de Tiempo Completo (PETC).** Domicilio en: calle Ignacio Aldama #274, Planta Baja, Col. El Vivero, tel. 443 3 16 06 46, Morelia, Mich. Email: [petcontraloriasocial@gmail.com](mailto:petcontraloriasocial@gmail.com)

**Programa de Convivencia Escolar (PNCE).** Calle Ignacio Aldama No. 274, Segundo piso, Colonia Los Viveros. Morelia Mich. CP. 58083 Tel. 01(443)3160646. E- mail: [operativopnce18@gmail.com](mailto:operativopnce18@gmail.com)

## MECANISMO ESTATAL PARA LA ATENCIÓN DE QUEJAS, DENUNCIAS Y/O SUGERENCIAS 2020

### CUARTO MECANISMO

#### SECRETARÍA DE EDUCACIÓN EN EL ESTADO SUBSECRETARÍA DE EDUCACIÓN BÁSICA CONTRALORÍA SOCIAL DE PROGRAMAS FEDERALES

#### Secretaría de Educación Pública/Subsecretaría de Educación Básica.

Las Direcciones Generales de la Subsecretaría de Educación Básica como Instancias Normativas, han creado su propio mecanismo para la atención de quejas, denuncias y/o sugerencias.

#### Recurso de implementación:

Los beneficiarios de los Programas y/o ciudadanos ingresan a la página de internet y registran los datos solicitados, narran los hechos constitutivos de la denuncia y proporcionan datos de contacto.

El personal de la Subsecretaría de Educación Básica, integra la información y la envía a la Instancia Normativa responsable.

La Instancia Normativa elabora la respuesta y la comunica al solicitante.

#### Proceso:

- Los beneficiarios de los Programas y/o ciudadanos ingresan a la página de internet y registran los datos solicitados, narran los hechos constitutivos de la denuncia y proporcionan datos de contacto.
- El personal de la Subsecretaría de Educación Básica integra la información y la envía a la Instancia Normativa responsable.
- La Instancia Normativa elabora la respuesta y la comunica al solicitante.

#### Recurso de implementación:

**SECRETARÍA DE LA FUNCIÓN PÚBLICA:** Teléfono: 01 800 11 28 700 (interior de la República). Horario de atención de lunes a viernes de las 9:00-18:00 horas.

WEB: Denuncia Ciudadana de la Corrupción (SIDECE) en: <https://sidec.funcionpublica.gob.mx/#!/>

**TELSEP.** Teléfonos 55 36 01 75 99 en la Ciudad de México. 800 288 6688 (Lada sin costo)

**Subsecretaría de Educación Básica:** Página web: [basica.sep.gob.mx](http://basica.sep.gob.mx). [contraloriasocialeb@nube.sep.gob.mx](mailto:contraloriasocialeb@nube.sep.gob.mx)

**Proceso:**

- Los beneficiarios de los Programas y/o ciudadanos envían un correo electrónico con su queja, denuncia y/o sugerencia con una relatoría de los hechos.
- El personal de la Subsecretaría de Educación Básica integra la información y la envía al correo electrónico de la Instancia Normativa responsable.
- La Instancia Normativa elabora la respuesta y la envía por correo electrónico al solicitante.

**Programa de Escuelas de Tiempo Completo (PETC).** Domicilio en: calle Ignacio Aldama #274, Planta Baja, Col. El Vivero, tel. 443 3 16 06 46, Morelia, Mich.

Email: [petcontraloriasocial@gmail.com](mailto:petcontraloriasocial@gmail.com)

**Programa de Convivencia Escolar (PNCE).** Calle Ignacio Aldama No. 274, Segundo piso, Colonia Los Viveros. Morelia Mich. CP. 58083 Tel. 01(443)3160646.

E- mail: [operativopnce18@gmail.com](mailto:operativopnce18@gmail.com)