

MECANISMO ESTATAL PARA LA ATENCIÓN DE QUEJAS Y DENUNCIAS 2021

PRIMER MECANISMO

Secretaría de Educación en el Estado, Subsecretaría de Educación Básica.

Contraloría Social de Programas Federales.

Secretaría de Contraloría Órgano Estatal de Control.

Recurso de implementación:

Oficinas de Contraloría Social de Programas Federales.

Oficinas de Secretaría de Contraloría Órgano Estatal de Control.

Proceso: Atención a los integrantes de comités y 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 de Programas Federales.

Vía telefónica: Sin teléfono fijo.

Vía Correspondencia: Calle Virgo 134. Tercer piso. Col. Cosmos. CP. 58050. Morelia, Michoacán, México.

E mail: contraloriasocial@see.gob.mx

Secretaría de Contraloría Órgano Estatal de Control.



Dirección: Benito Juárez #127, Col. Centro. Morelia, Mich. Tel: 443 3-10-8600 E-mail: quejas@secoem.michoacan.gob.mx.

Subsecretaría de Contraloría Social: Dirección en 20 de noviembre #36, Col. Centro. Morelia, Mich. Tel. 443 3 10 86 00 ext. 146.

Vía telefónica Lada sin costo: 8004663786. Por internet: <http://www.secoem.michoacan.gob.mx>

Proceso:

- Capacitar a los Comités de Contraloría Social, a los Padres y 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 de Covid_19 está en 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 revisa el requerimiento, reúne la evidencia, 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 OEC informa al EECS y este a su vez a la SEP.

MECANISMO ESTATAL PARA LA ATENCIÓN DE QUEJAS Y DENUNCIAS 2021

SEGUNDO MECANISMO

Buzón digital y físico de quejas, denuncias y sugerencias. (Página web oficial, facebook, email)

Recurso de implementación:

Procedimiento con formato de QDS para los integrantes de Comités 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 la QDS al Coordinador del Programa Federal y este a su vez al EECS.

Recurso de implementación:

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

Proceso:

- 1- Informar a los Comités de Contraloría Social la existencia del buzón de quejas, denuncias y 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 que requisitos debe cubrir.
- 3.- Realizar las visitas a las escuelas para recopilar las quejas, denuncias y sugerencias depositadas en el buzón de conformidad al mecanismo establecido.
- 4.- Clasificar las quejas, denuncias y sugerencias.
5. Canalizar las quejas, denuncias y sugerencias.
- 6- Atender en el nivel de competencia de la Autoridad las quejas, denuncias y sugerencias o en su caso canalizarlas a la autoridad competente y dar seguimiento hasta su resolución.

MECANISMO ESTATAL PARA LA ATENCIÓN DE QUEJAS Y DENUNCIAS 2021

TERCER MECANISMO

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 sugerencias de los Programas Federales de la Administración Pública Federal.



Recurso de implementación:

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

APLICACIÓN MÓVIL: Denuncia ciudadana de la corrupción.

COORDINACIÓN DE VINCULACIÓN CON ORGANIZACIONES SOCIALES Y CIVILES. contraloriasocial@funcionpublica.gob.mx

Tel: 55 2000 - 3000 ext. 3348



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



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 o denuncia el resultado de la solicitud.

MECANISMO ESTATAL PARA LA ATENCIÓN DE QUEJAS Y DENUNCIAS 2021

CUARTO MECANISMO

Secretaría de Educación Pública/Subsecretaría de Educación Básica

Las Direcciones Generales de la Subsecretaría de Educación Básica como Instancia Normativa, han creado su propio mecanismo para la atención de quejas, denuncias y 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:

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.

contraloriasocialeb@nube.sep.gob.mx

Proceso:

- Los beneficiarios de los Programas y/o ciudadanos envían un correo electrónico con su queja, denuncia 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.