

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

# Guía Operativa de Contraloría Social en el Programa Capacítate y Empléate





## Índice

<b>Glosario</b> .....	2
<b>Introducción</b> .....	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 para la promoción y operación de la Contraloría Social en los programas estatales de desarrollo social. ....	11
4. Impartición de Capacitación en Contraloría Social. ....	11
5. 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. ....	16
6. Los formatos de informes que deberán llenar los Comités, así como los procedimientos para su distribución y recopilación. ....	16
7. 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. ....	17
8. Anexos. ....	18

## Glosario

**Actividades de operación de Contraloría Social.** - Aquellas que realizan las personas beneficiarias 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 las y los servidores públicos de las Entidades Federativas para que las personas beneficiarias 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 el apoyo económico que recibe la Persona Beneficiaria a través del Programa Capacítate y Empléate.

**Aviso de Privacidad.** - Documento a disposición de la o él Titular de forma física, electrónica o en cualquier formato generado por la persona 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.

**Persona Buscadora de Trabajo.-** Persona susceptible de recibir apoyo del Programa Capacítate y Empléate.

**Comités de Contraloría Social.-** Organización social constituida por las personas beneficiarias que reciben subsidios del Programa Capacítate y Empléate, 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 las personas beneficiarias que reciben subsidios del Programa Capacítate y Empléate, 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 de las personas buscadoras de trabajo y que operan el Programa de Capacítate y Empléate, 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 las personas beneficiarias de los programas estatales de desarrollo social o un tercero, respecto de la aplicación y ejecución de los programas o donde se encuentren involucrados las y los 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 Capacítate y Empléate.

**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 los Lineamientos y Manual para la Promoción y Operación de la Contraloría Social en los Programas Estatales de Desarrollo Social.

**Intermediación Laboral.** - Intervenciones que realiza el SEECAT, con las cuales se proporciona información y asesoría tanto a las Personas Empleadoras, para definir, perfilar, publicar y cubrir sus vacantes, como a las Personas Buscadoras de Trabajo para postularse a ellas con base en su perfil laboral, mismas que se efectúan de manera presencial en el Servicio Estatal del Empleo y Capacitación para el Trabajo de Quintana Roo, 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).

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

**Persona Buscadora de Trabajo:** Personas susceptibles de recibir apoyos del Programa Capacítate y Empléate.

**Persona Beneficiaria.**- Personas que recibe el apoyo económico o un servicio del Programa Capacítate y Empléate.

**Programa.**- Programa Capacítate y Empléate

**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 las personas beneficiarias 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 las y los

servidores públicos en ejercicio de sus funciones, y en su caso en contra de personas que manejen o apliquen recursos públicos estatales.

**Reglas de Operación.** - Reglas de Operación del Programa Capacítate y Empléate.

**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 Capacítate y Empléate.

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

**Sugerencia.** - Aportación de la o él 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 Programa Capacítate y Empléate, 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 *Programa Capacítate y Empléate* mediante los *Departamentos de Atención y Servicios (DAS)*, quienes operan y brindan atención a la población buscadora de empleo, mediante el Programa *Capacítate y Empléate*.

Para tal efecto se elaboraron, validaron y publicaron el 29 de febrero de 2024 en el Periódico oficial, las Reglas de Operación del Programa *Capacítate y Empléate*.

Por lo anteriormente expuesto, el *SEECAT* emite la presente *Guía Operativa de Contraloría Social para el Programa Capacítate y Empléate*:



## **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 o correo electrónico.

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 SEECAT que, mediante el Departamento de Apoyos a Desempleados y Subempleados del SEECAT, será responsable directo de normar el Programa Capacítate y Empléate.

**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 Capacítate y Empléate, mismos que 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 RCCS-04 (Registro 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 las Personas Beneficiarias.
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. Ejecutar las actividades de promoción de contraloría social correspondientes.
6. Brindar capacitación y asesoría en materia de Contraloría Social a las personas que integran los Comités de Contraloría Social.
7. Aplicar los Informes de Comités de Contraloría Social e integrar los formatos físicos al expediente correspondiente.
8. 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 los cursos de capacitación, que se implementen en el Estado de Quintana Roo, verificando que las personas que integran el Comité tengan la calidad de **Persona Buscadora de Trabajo inscrita en un curso de capacitación**.

Con el propósito de fomentar la participación de las *personas beneficiarias* en actividades de seguimiento y vigilancia de la correcta aplicación, ejecución y uso de los recursos destinados al Programa Capacítate y Empléate, se deberá promover la constitución de Comités de Contraloría Social con representantes de las *personas beneficiarias*, quienes serán elegidas 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 personas becarias de un mismo género.

Las *personas beneficiarias* elegidas, 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 las personas beneficiarias), una vez constituidos, las y los trabajadores del *SEECAT* responsables, informarán y capacitarán sobre las funciones que deben desempeñar las personas integrantes; es importante precisar que aplicará en todo el Programa Capacítate y Empléate, para lo cual se utilizará el formato denominado **“ACTA DE CONSTITUCIÓN DEL COMITÉ DE CONTRALORÍA SOCIAL ACCCS-02 (Anexo 2)”**.

La constitución de los Comités de Contraloría Social se realizará en 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 las personas beneficiarias de la acción, se deberán elegir:

- 3 representantes, para acciones mayores a 10 integrantes.

Una vez constituido el Comité, se capturará su información en el Registro de Constitución de Comités de Contraloría Social RCCS-04 (anexo 4), 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.



- 2 dígitos que hagan referencia al DAS que registra la acción (Ej.: Chetumal= 01, Cancún= 02 y Playa del Carmen= 03).
- 2 dígitos correspondientes a los dos últimos dígitos del ejercicio fiscal.
- 2 dígitos correspondientes al mes en que se registra la acción.
- 3 dígitos correspondientes al consecutivo por DAS durante el mes de la acción.

Es necesario que las personas que integran cada Comité conformado, reciban capacitación que permita su desempeño adecuado de las funciones, y conocimiento de la información sobre:

- Vigilancia operativa. La duración de sus funciones será por el período de impartición del curso de capacitación, que va de 20 días y casos excepcionales podrá ampliarse hasta 60 días, a las Reglas de Operación del Programa Capacítate y Empléate, publicadas en el Periódico oficial el 29 de febrero de 2024.
- Responsabilidad de los integrantes. Vigilar que:
  - Se difunda información suficiente, veraz y oportuna sobre la operación del Programa Capacítate y Empléate.
  - El ejercicio de los recursos públicos destinados al Programa Capacítate y Empléate sea oportuno, transparente y con apego a lo establecido en las reglas de operación y, en su caso, en la normatividad aplicable.
  - Las personas beneficiarias del Programa Capacítate y Empléate 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 Programa Capacítate y Empléate no se utilice con fines políticos, electorales, de lucro u otros distintos al objeto del programa estatal
  - El Programa Capacítate y Empléate 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 Programa Capacítate y Empléate.
  - 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 Programa Capacítate y Empléate, 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 de la Persona Integrante;
- II. Separación Voluntaria, mediante escrito dirigido a los miembros del Comité;
- III. Acuerdo de la mayoría de las personas beneficiarias del Programa Estatal de que se trate;
- IV. Pérdida del carácter de las personas beneficiarias; y,
- V. Cuando se compruebe que se encuentra realizando actividades con fines políticos y electorales dentro del programa.

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 Lineamientos para la promoción y operación de la Contraloría Social en los programas estatales de desarrollo social.**

Las actividades de promoción en materia de Contraloría Social, consistirá en capacitar y asesorar a las personas integrantes de las Instancias Ejecutoras y/o Oficinas de Representación Estatal, a quienes se les entregarán los materiales de capacitación para las personas beneficiarias e integrantes del Comité de Contraloría Social.

Las actividades de difusión se realizarán a través de materiales impresos, carteles o folletos de tal forma que, la población beneficiaria del Programa conozca la existencia, operación e importancia de instrumentar la Contraloría Social. Por su parte, la instancia normativa elaborará un tríptico sobre las acciones de Contraloría Social y la presentación de quejas, denuncias e irregularidades, así como el cartel que llevará información precisa del Programa. Dicho material se distribuirá a las instancias ejecutoras del programa (Departamento de Atención y Servicios Cancún, Chetumal y Playa del Carmen) los cuáles serán las encargadas de distribuirlos con las personas beneficiarias del programa, las actividades de difusión comprenden:

- **Tríptico de Contraloría Social**, el cual detalla los derechos y obligaciones de las personas beneficiarias y cómo pueden participar en las acciones de Contraloría Social. Los Departamentos de Atención y Servicios de Cancún, Chetumal y Playa del Carmen, serán las personas encargadas de entregar el tríptico en físico o por correo electrónico a las personas beneficiarias de los cursos del Programa Capacítate y Empléate, 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 de la persona instructora, lista de las personas beneficiarias 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 las personas beneficiarias (Un cartel por curso de capacitación, impreso).
- **Impartición de Capacitación en Contraloría Social.**

Éstas son de carácter obligatorio en todos los cursos de Programa Capacítate y Empléate.



Las personas encargadas de impartir esta plática deberán describir de forma clara y precisa:

- **Objetivos, requisitos y características de los apoyos del Programa Capacítate y Empléate:**

CARACTERÍSTICAS DEL PROGRAMA CAPACÍTATE Y EMPLÉATE	
OBJETIVO	<ul style="list-style-type: none"> <li>• El Programa tendrá por objetivo fortalecer la empleabilidad, inserción e inclusión laboral de las personas desempleadas o subempleadas, durante el ejercicio fiscal 2024, a través de acciones de capacitación, destacando sus habilidades y destrezas para que puedan buscar y colocarse en puestos de trabajo formales o iniciar actividades productivas por cuenta propia. El enfoque especial en las mujeres y la gestión eficiente de recursos son elementos clave para lograr este propósito.</li> </ul>
REQUISITOS	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Ser de nacionalidad mexicana</li> <li>• Ser residente del Estado de Quintana Roo;</li> <li>• Tener 26 años o más de edad;</li> <li>• Cubrir el perfil establecido por el Programa del curso de Capacitación.</li> </ul>
SEDES DE CAPACITACIÓN	<p>El Programa tendrá una cobertura integral en los 11 municipios del Estado de Quintana Roo, con un enfoque especial en las comunidades rurales donde existen grupos productivos.</p> <p>Las acciones de capacitación se realizan de manera coordinada con Centros Capacitadores que garanticen la disponibilidad de infraestructura para el desarrollo del curso.</p>
TAMAÑO DEL GRUPO	De 10 a 20 Personas Beneficiarias por curso de capacitación.
	<ul style="list-style-type: none"> <li>• <b>APOYO ECONÓMICO CON RECURSOS DEL PROGRAMA</b> Apoyo económico de \$150.00 (Ciento cincuenta pesos 00/100 M.N.), por día de asistencia al curso. El apoyo a entregar a la Persona Beneficiaria que recibe capacitación, se determina multiplicando el monto del apoyo diario por el número de días efectivos de capacitación y se otorgará de forma</li> </ul>



### CARACTERÍSTICAS DEL PROGRAMA CAPACÍTATE Y EMPLÉATE

<p><b>APOYOS A LA PERSONA BENEFICIARIA QUE RECIBE CAPACITACIÓN</b></p>	<p>quincenal o mensual de acuerdo a la capacidad operativa de los DAS del SEECAT.</p> <p>El Apoyo está destinado para que la Persona Beneficiaria que recibe capacitación cubra sus gastos de transporte y materiales de capacitación que se requieran para el curso.</p> <p>Cuando la Persona Beneficiaria que recibe capacitación cause baja del curso, se le otorgará el apoyo correspondiente a los días asistidos a la capacitación, siempre y cuando éstos sean mayores a tres días efectivos.</p> <p>Para las Personas Instructoras: consiste en otorgar un monto equivalente que se determinará multiplicando el monto del apoyo diario que consiste en \$350.00 (SON TRESCIENTOS CINCUENTA PESOS 00/100 M.N.) por el número de días de capacitación impartida, a través de transferencia bancaria electrónica a la cuenta que la Persona Instructora haya proporcionado para tal efecto en el formato Registro del solicitante (Anexo I). Sin embargo, cuando la Persona Instructora cause baja del curso, se le otorgará el apoyo económico correspondiente a los días de capacitación impartida, siempre y cuando estos sean mayores a tres días.</p> <p>La persona beneficiaria que recibe capacitación, sólo podrá participar en un curso por ejercicio fiscal.</p>
<p><b>DURACIÓN DEL CURSO DE CAPACITACIÓN</b></p>	<p>Capacitación: consiste en brindar cursos de capacitación a grupos de 10 a 20 Personas Buscadoras de Trabajo, con una duración de 20 días y en casos excepcionales podrá ampliarse hasta 60 días, impartidos por las Personas Instructoras</p>



- **Derechos y conocimiento de las obligaciones que adquieren al momento de recibir el apoyo, los cuales se enuncian a continuación:**

### **Derechos**

Las Personas Beneficiarias que reciben capacitación del Programa tendrán los siguientes derechos:

- 1) Recibir información sobre los beneficios y características de los Apoyos del Programa;
- 2) Recibir un trato respetuoso, digno, oportuno y con calidad;
- 3) Recibir los Apoyos del Programa una vez cubiertos los requisitos y documentación;
- 4) Recibir Constancia de participación del curso
- 5) Los demás que establezcan otras disposiciones legales aplicables.
- 6) Recibir información de Contraloría Social, así como de los mecanismos para presentar quejas, denuncias, sugerencias y solicitudes.
- 7) Recibir protección de sus datos personales conforme a la normatividad aplicable.
- 8) Recibir constancia de participación del curso.
- 9) Las demás que establezcan otras disposiciones legales aplicables.

### **Obligaciones:**

Las Personas Beneficiarias que reciben capacitación del Programa tendrán las siguientes obligaciones:

- 1) Asistir al curso presencial asignado en los días y horarios establecidos
- 2) Proporcionar el material que le sea solicitado por la Persona Instructora para el desarrollo de las actividades;
- 3) Realizar todas las actividades de aprendizaje teóricas y prácticas que indique la Persona Instructora del curso.
- 4) Cuidar y mantener en buen estado el equipo y herramienta que utilice en las prácticas de capacitación y respetar el reglamento interno de los espacios físicos en donde se imparten los cursos de capacitación;
- 5) Tratar en todo momento a la Instancia Ejecutora y a la Persona Instructora con un trato respetuoso, digno y oportuno y con calidad;



- 6) En caso de inserción laboral, informar a la Instancia Ejecutora, después de haber concluido el curso y proporcionar la información y documentación que solicite la Instancia Ejecutora.
- 7) Los demás que establezcan otras disposiciones legales aplicables.

Durante el desarrollo de la Capacitación de Contraloría Social, se realizará el llenado del formato denominado **“Capacitación en Materia de Contraloría Social CS-01 (Anexo 1)”**, el cual deberá integrarse al expediente de la acción correspondiente, así como también se hará entrega del tríptico de Contraloría Social.

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

Por ello, el Departamento de Transparencia, Acceso a la Información Pública, Protección de Datos Personales y Contraloría Social impartirá la capacitación en materia de contraloría social, entregará el material de difusión (cartel y tríptico), apoyo para la constitución de comités, así como asesorará en todo el momento del programa a las instancias ejecutoras (Departamento de Atención y Servicios Cancún, Chetumal y Playa del Carmen).

#### **4. El procedimiento para la capacitación de las y 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 Programa Capacítate y Empléate.





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 las personas 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, para los temas de capacitación a los servidores públicos del SEECAT.

## **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 las personas *beneficiarias*, durante el proceso de capacitación a los integrantes del Comité se les entregará y explicará el llenado del **Informe del Comité de Contraloría Social ICCS-03 (ANEXO 3)**. Al final del curso de capacitación, los miembros del Comité deberán entregar un solo formato debidamente llenado a la persona del 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 aquellas 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 de Quintana Roo. (Instancia normativa)**

**Presencial:** A través del Departamento Transparencia Acceso a la Información Pública, Protección de Datos Personales y Contraloría Social en calle Cristóbal Colón No. 191, Col Centro, C.P. 77000, Chetumal, Quintana Roo.

**Correo:** [sneqroo\\_csaj@stps.gob.mx](mailto:sneqroo_csaj@stps.gob.mx)



**Vía Telefónica:** (983)8324567 ext. 127

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

## **2) Departamento de Atención y Servicios Cancún / Benito Juárez (instancia ejecutora)**

**Presencial:** Avenida Xcaret, Supermanzana 36 Manzana 2, Lote 2-03, Plaza Las Palmas, Locales A 34-37 Planta Alta, Colonia Supermanzana 36, C.P. 77505, Cancún.

**Vía Telefónica:** (998) 892 2094 y (998) 898 0732

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

## **3) Departamento de Atención y Servicios Chetumal / Othón P. Blanco (instancia ejecutora)**

**Presencial:** Calle Cristóbal Colón No. 191, entre Avenida Héroes y Avenida 16 de septiembre, Colonia Centro, C.P. 77000, Chetumal.

**Vía telefónica:** (983) 832 4567, (983) 832 8796 y (983) 833 0662 Ext. 120

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

## **4) Departamento de Atención y Servicios Playa del Carmen (instancia ejecutora)**

**Presencial:** Avenida 30 Norte Mz. 96 Lt. 10, Torre Atmosphaera, Colonia Zazil-Ha, C.P. 77720, Playa del Carmen.

**Vía telefónica:** (984) 873 2138 y (984) 803 0060

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

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.

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

## **5) Secretaría de la Contraloría del Estado de Quintana Roo.**

**Presencial:** En Av. Revolución No. 113, Colonia Campestre, C.P. 77030, Chetumal, Quintana Roo.

**Correo:** [quejas@qroo.gob.mx](mailto:quejas@qroo.gob.mx)

**Vía Telefónica:** 01-800-849 7784



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

## **7. Anexos.**

Para el desarrollo de las actividades de Contraloría Social se contará con los siguientes anexos o formatos.

**Anexo 1.-** Capacitación en Materia de Contraloría Social (CS-01)

**Anexo 2.-** Acta de Constitución del comité de Contraloría Social (ACCC-02)

**Anexo 3.-** Informe de Comité de Contraloría Social (IC-03)

**Anexo 4.-** Registro de Constitución de Comités de Contraloría Social (RCCS-04)

**Anexo 5.-** Formato de Quejas y sugerencias (FQS-05)



**Anexo 1.- Capacitación en Materia de Contraloría Social**

**CAPACITACIÓN EN MATERIA DE CONTRALORÍA SOCIAL**

**CS-01**

PROGRAMA		FECHA		
		DD	MM	AAAA
UNIDAD REGIONAL	Nombre Acción/Apoyo/curso			

No. ÚNICO DE ACCIÓN	FECHA DE INICIO	FECHA DE TÉRMINO	No. INSCRITOS

Acciones de Contraloría Social	DURACIÓN DE LA PLÁTICA		MATERIAL DE DIFUSIÓN	

N°	NOMBRE	SEXO (H/M)	Capacitación de Contraloría Social	Constancia de participación	
			FIRMA	FECHA	FIRMA
1					
2					
3					
4					
5					
6					
7					
8					
9					
10					
11					
12					



13					
14					
15					

N°	NOMBRE	SEXO (H/M)	Capacitación de Contraloría Social	Constancia de participación	
			FIRMA	FECHA	FIRMA
16					
17					
18					
19					
20					
21					
22					
23					
24					
25					
26					
27					
28					
29					
30					
<b>Nombre de la persona que impartió la capacitación de Contraloría Social</b>				<b>Firma</b>	





**Anexo 2.- Acta de Constitución del comité de Contraloría Social (ACCC-02)**

**PROGRAMA CAPACÍTATE Y EMPLÉATE**

Ejercicio fiscal: **2024**

<b>ACTA DE CONSTITUCIÓN DEL COMITÉ DE CONTRALORÍA SOCIAL</b>	<b>ACCCS-02</b>
<b>Número del Comité de Contraloría Social</b>	

En el Municipio/Delegación de \_\_\_\_\_ del Estado de Quintana Roo; siendo las \_\_\_\_\_ horas del día \_\_\_\_\_ del mes de \_\_\_\_\_ del año dos mil \_\_\_\_\_, se reunieron en las instalaciones que ocupa el inmueble ubicado en el número \_\_\_\_\_, de la calle \_\_\_\_\_, de la colonia/localidad de \_\_\_\_\_; con código postal \_\_\_\_\_, la o el servidor público y la ciudadanía elegidas por las personas beneficiarias que participan en el curso: \_\_\_\_\_, del Programa Capacítate y Empléate, con número único \_\_\_\_\_, por un monto autorizado de \$ \_\_\_\_\_ el cual se desarrollará durante el periodo comprendido del \_\_\_\_\_ al \_\_\_\_\_ del presente año.

**RESPONSABILIDAD DEL COMITÉ DE CONTRALORÍA SOCIAL**

- 1.- Solicitar información
- 2.- Vigilar que:
  - a) Se difunda información suficiente, veraz y oportuna sobre la operación del Programa Estatal.
  - b) El ejercicio de los recursos públicos para las obras, apoyos o servicios sea oportuno, transparente y con apego a lo establecido en las reglas de operación y, en su caso, en la normatividad aplicable.
  - c) Las personas beneficiarias del programa estatal cumplan con los requisitos de acuerdo a la normatividad aplicable.
  - d) Se cumpla con los períodos de ejecución de las obras o de la entrega de los apoyos o servicios.
  - e) Exista documentación comprobatoria del ejercicio de los recursos públicos y de la entrega de las obras, apoyos o servicios.
  - f) El Programa Estatal no se utilice con fines políticos, electorales, de lucro u otros distintos al objeto del Programa Estatal.
  - g) El Programa Estatal se ejecute en un marco de igualdad (equidad de género) entre mujeres y hombres.
  - h) Las autoridades competentes den atención a las quejas y denuncias relacionadas con el Programa Estatal.



Nota: complementar según el Artículo 101.- Son facultades de la contraloría social: Ley para el desarrollo social del estado de Quintana Roo

**INTEGRANTES DEL COMITÉ DE CONTRALORÍA SOCIAL**

Nombre completo					
Sexo	F	M	Edad		Cargo del integrante
Teléfono con lada				Correo Electrónico:	
Firma					

Nombre completo					
Sexo	F	M	Edad		Cargo del integrante
Teléfono con lada				Correo Electrónico:	
Firma					

Nombre completo					
Sexo	F	M	Edad		Cargo del integrante
Teléfono con lada				Correo Electrónico:	
Firma					

\_\_\_\_\_  
Persona que constituye el comité de Contraloría

*(Nombre, cargo y firma)*

Teléfono:

Correo electrónico:

\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_

**AVISO DE PRIVACIDAD SIMPLIFICADO**

La recolección de datos personales se lleva a cabo a través de la página electrónica <https://qroo.gob.mx/seecat/avisos-de-privacidad-seecat/>, cuyo administrador y responsable del tratamiento es el Servicio Estatal de Empleo y Capacitación para el Trabajo del Estado de Quintana Roo. Los datos personales que se recaban serán utilizados con la finalidad de acceder a la intermediación laboral hasta la posible colocación en una actividad productiva.

Si deseas conocer nuestro aviso de privacidad integral, lo podrás consultar en el portal <https://qroo.gob.mx/seecat/avisos-de-privacidad-seecat/>.

\* La presente Acta de Constitución, se considera como evidencia de la capacitación impartida a los integrantes del Comité, para el desempeño de las Actividades de operación de Contraloría Social.





### Anexo 3.- Informe de Comité de Contraloría Social (IC-03)

## INFORME DE COMITÉ DE CONTRALORÍA SOCIAL

IC-03

Programa: \_\_\_\_\_

Nombre de la obra, apoyo o servicio: \_\_\_\_\_

Localidad: \_\_\_\_\_ Municipio \_\_\_\_\_

Nombre de la instancia ejecutora \_\_\_\_\_

Periodo que comprende el informe del \_\_\_\_\_ al \_\_\_\_\_

N° registro comité \_\_\_\_\_

Fecha de aplicación \_\_\_\_\_

**Instrucciones: En cada pregunta marque con un X la opción u opciones que respondan a su opinión**

1.- ¿Ha recibido capacitación en materia de Contraloría Social?

Si  No

2.- ¿Qué tanto conoce sus funciones como integrante de comité de Comité de Contraloría Social?

Muy bien  Bien  Regular  Nada

3.- La capacitación en relación a la contraloría social proporcionada ha sido:

muy buena  Buena  Regular  Mala  Muy mala

4.- Respecto al beneficio obtenido por el programa, indique si se presentó alguna o algunas de las siguientes situaciones.

	Sí	no	No aplic a	
	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	¿Se le solicitó algún pago o equivalente para recibir los beneficios del Programa?
	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	¿Le fue entregado completo el beneficio?
	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	¿El beneficio se entregó de acuerdo a las fechas y los lugares programados?
	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	¿Le fue condicionada la entrega del beneficio a usted o a una persona conocida?
	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	¿Este beneficio representó una mejora para su localidad, su familia o para usted?
	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	¿El Programa fue o es utilizado con fines políticos, electorales, de lucro u otros distintos a su objetivo?

5.- ¿El comité de Contraloría Social presentó quejas o denuncias sobre irregularidades detectadas por parte de las personas beneficiarias?

si  no  (pase a la pregunta 9)



6.- Si fue testigo de alguna irregularidad, especifique cual:

---



---

7. - ¿Qué medio utilizó para presentar la queja o denuncia?

Por escrito  Correo electrónico  Buzón de quejas

A través de página oficial de denuncias por internet  De forma personal (en la secretaría de la Contraloría del Estado)

8. - ¿Su queja o denuncia fue atendida?

Si  No

9. - ¿Se promovió la participación entre hombres y mujeres para la integración del comité?

Si  No

10. - ¿Sabe cuál es el monto invertido del apoyo o servicio?

Si  No

11. - Según su experiencia, ¿para qué cree que sirvió participar en actividades de Contraloría Social?

Si	no	
<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	Para mejorar el funcionamiento del programa
<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	Para lograr que se reciban en tiempo y forma los beneficios del programa
<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	Para exigir una mejor atención de los responsables del programa
<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	Para que las personas beneficiarias puedan conocer sus derechos y obligaciones
<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	Para solicitar atención oportuna de quejas/denuncias
<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	No se encontró utilidad

12. - Comentarios de los miembros del Comité de Contraloría Social

---



---



---



---





Nombre y firma de la persona integrante del Comité de Contraloría Social que entrega el informe

Nombre y firma de la persona servidora pública que recibe el informe

**Anexo 4.- Registro de Constitución de Comités de Contraloría Social (RCCS-04)**

**REGISTRO DE CONTITUCIÓN DE COMITÉS DE CONTRALORÍA SOCIAL**

**RCCS-04**

Programa

Periodo a reportar

Ejercicio

Fecha elaboración

No.	Fecha de instalación del Comité	Unidad Regional	Municipio de instalación del Comité	Nombre del curso	Número de acción	Nombre Comité	Integrantes del Comité			Vigencia del Comité		No. de Personas Beneficiarias	Entrega de Material de Difusión.
							Total	H	M	Del	Al		
1													
2													
3													
4													
5													
6													
7													
8													
9													
10													
11													
12													
13													
14													
15													
							0	0	0			0	0



**Anexo 5.- Formato de Quejas y sugerencias (FQS-05)**

**FORMATO DE QUEJAS Y SUGERENCIAS**

**FQS-05**

PROGRAMA		FOLIO		FECHA		
				Día	Mes	Año
<b>DATOS DE LA PERSONA BENEFICIARIA</b>						
<b>Nombre:</b>	Apellido paterno		Apellido Materno		Nombre (s)	
	Calle y número		Colonia/Población		Localidad	
<b>Domicilio:</b>					( )	
	Municipio		Entidad		C.P.	Teléfono
<b>TIPO DE PETICIÓN</b>	Queja	Denuncia	Sugerencia	Solicitud		
<b>DESCRIPCIÓN DETALLADA DE LA PETICIÓN:</b> <i>(Sugerencia/Solicitud/Queja/Denuncia)</i>						
<b>QUEJA O DENUNCIA</b>						
Lugar de los hechos	Localidad		Municipio		Estado	
Fecha y hora de los hechos:	/ /				:	
	Día	Mes	Año	Hora	Minutos	
<b>TRÁMITE O SERVICIO QUE ORIGINA LA QUEJA O DENUNCIA</b>						
<b>DATOS DE LA O ÉL SERVIDOR PÚBLICO INVOLUCRADO O DENUNCIADO (en dado caso)</b>						
<b>Nombre:</b>	Apellido paterno		Apellido Materno		Nombre (s)	
	<b>Cargo:</b>					
<b>Unidad Regional</b>						
Cuenta con pruebas	<b>Sí</b>	<b>No</b>	<b>Cuáles:</b>			
Cuenta con testigos:	<b>Sí</b>	<b>No</b>	<b>Quiénes:</b>			
			<b>Nombre 1</b> _____		<b>Teléfono ( )</b> _____	
			<b>Nombre 2</b> _____		<b>Teléfono ( )</b> _____	