

CONTRALORÍA SOCIAL EN LOS PROGRAMAS FEDERALES
MECANISMOS ESTATALES PARA LA ATENCIÓN DE QUEJAS, DENUNCIAS, SUGERENCIAS O RECONOCIMIENTOS

Secretaría de Educación Pública de Hidalgo/Subsecretaría de Educación Básica/Enlace Estatal de Contraloría Social
El Enlace Estatal de Contraloría Social a través de la Subdirección de Contraloría Social de la Dirección General de Fortalecimiento Educativo ha creado diferentes mecanismos para la atención de quejas, denuncias, sugerencias y/o reconocimientos, en apoyo a la comunidad escolar en la vigilancia y seguimiento de la correcta aplicación de los recursos públicos otorgados por los Programas Federales

1) Presecial: Boluvar Valle de San Javier No. 814, primer piso, Fracc. Valle de San Javier, Pachuca de Soto, Hgo.

Proceso:

-Los beneficiarios de los Programas Federales y/o ciudadanos acuden a la oficina del Enlace Estatal de Contraloría Social (Subdirección de Contraloría Social) narran los hechos de la queja o denuncia y requisitan el formato diseñado o entregan escrito libre.
El personal del Enlace Estatal de Contraloría Social (Subdirección de Contraloría Social) revisa petición, registra con número de folio y remite oficio a la Coordinación Estatal del Programa y/o Órgano Interno de Control de la SEPH en su caso.
La Coordinación Estatal del Programa revisa petición, reúne pruebas y remite respuesta al Enlace Estatal de Contraloría Social para su conocimiento del solicitante y en caso de requerir la participación de este último, la atención y solventación de la misma se realiza de manera conjunta.

2) Vía correo electrónico: contraloriasocialhgo@seph.gob.mx

Proceso:

-Los beneficiarios de los Programas Federales y/o ciudadanos envían mediante correo su escrito o narran los hechos de la queja o denuncia y proporcionan datos de contacto.
El personal del Enlace Estatal de Contraloría Social (Subdirección de Contraloría Social) integra la información, registra folio y solicita intervención de la Coordinación Estatal del Programa y/o Órgano Interno de Control de la SEPH en su caso.
La Coordinación Estatal del Programa analiza, elabora la respuesta y la comunica al solicitante, así como al Enlace Estatal de Contraloría Social y en caso de requerir la participación de este último, la atención y solventación de la misma se realiza de manera conjunta.

3) Vía telefónica: 771 71 73500 ext. 1032 o directamente a la Subdirección de Contraloría Social, ubicada en Boulevard Valle de San Javier No. 814, primer piso, Fracc. Valle de San Javier, Pachuca de Soto, Hgo. C.P. 42086.

-Los beneficiarios de los Programas Federales y/o ciudadanos se comunican a los números telefónicos, narran los hechos constitutivos de la denuncia y proporcionan datos de contacto.
- En caso de que acudan personalmente se entrevista a la persona, se recibe escrito o se proporciona formato para ser requisitado.
- La Subdirección de Contraloría Social clasifica la información, genera un folio y remite oficio de solicitud de información a la Coordinación Estatal del Programa.
-La Coordinación Estatal del Programa revisa el requerimiento, reúne la evidencia, lo atiende y remite respuesta al quejoso con conocimiento del Enlace Estatal de Contraloría Social, o en su caso.
-Una vez integrada la respuesta según corresponda, remite informe al Enlace Estatal de Contraloría Social (Subdirección de Contraloría Social) para que se notifique el resultado de la solicitud a quien presentó la queja o denuncia.
- En caso de requerirse el personal del Enlace Estatal de Contraloría Social participa en las reuniones de atención de las quejas o denuncias.

4) Buzón fijo de quejas, denuncias, sugerencias y/o reconocimientos instalado en las oficinas de la Subdirección de Contraloría Social, ubicada en Boulevard Valle de San Javier No. 814, primer piso, Fracc. Valle de San Javier, Pachuca de Soto, Hgo. C.P. 42086 y buzones móviles que porta el personal operativo.

Proceso:

-Los beneficiarios de los Programas Federales y/o ciudadanos depositan su queja o denuncia en el buzón fijo o móvil (se cuenta con un formato o en su caso escrito libre).
-El Personal designado por el Enlace Estatal de Contraloría Social (Subdirección de Contraloría Social) apertura los buzones la segunda y cuarta semana de cada mes, levanta acta, revisa, analiza los escritos recibidos, registra en bitácora con número de folio y remite oficio de solicitud a la Coordinación Estatal del Programa o en su caso al Órgano Interno de Control de la SEPH para la atención de la queja o denuncia.
-La Coordinación Estatal del Programa revisa el requerimiento, reúne la evidencia, lo atiende y remite respuesta al quejoso con conocimiento del Enlace Estatal de Contraloría Social, o en su caso se atiende de manera conjunta.
-Una vez integrada la respuesta según corresponda, remite al Enlace Estatal de Contraloría Social (Subdirección de Contraloría Social) para que informe a quien presentó la queja o denuncia el resultado de la solicitud.