



# BIENESTAR

SECRETARÍA DE BIENESTAR

## INDESOL

INSTITUTO NACIONAL DE  
DESARROLLO SOCIAL



# CONTRALORÍA SOCIAL

## Cuaderno de Trabajo

Programa de Apoyo para Refugios  
Especializados para Mujeres Víctimas de  
Violencia de Género, sus Hijas e Hijos  
(Programa de Apoyo para Refugios)



# Contenido

Presentación .....	4
¿Qué es la Contraloría Social? .....	6
Actividades del Comité de Contraloría Social .....	10
Identificación y planeación .....	10
Vigilancia .....	13
Quejas y Denuncias .....	16
Evaluación .....	19
Instructivo de llenado del informe de Comité de Contraloría Social .....	20
Glosario de términos y definiciones.....	27

# Presentación

Bienvenida/o a la Contraloría Social:

Recibe nuestra más sincera felicitación por haber aceptado ser integrante del Comité de Contraloría Social del **Programa de Apoyo para Refugios Especializados para Mujeres Víctimas de Violencia de Género, sus Hijas e Hijos** que es un programa orientado a la atención especializada de las mujeres víctimas de violencia de género. Tu participación es muy importante para supervisar y vigilar las acciones y los servicios que recibes en los Refugios y Centros de Atención Externa, con recursos del Programa de Apoyo para Refugios.

Para apoyar tu compromiso, creamos este cuaderno de trabajo que esperamos te sea de mucha utilidad para realizar las actividades de Contraloría Social; es por ello, que el primer tema a tratar es la “Contraloría Social”, abarcando su definición, las características de las personas participantes, así como los beneficios que se logran con su aplicación.

Luego abordamos el tema “Actividades del Comité de Contraloría Social” en el que se describe de manera sencilla y práctica, las acciones que realizarás como integrante del Comité para llevar a cabo la supervisión y vigilancia de las acciones y servicios brindados por los Refugios y Centros de Atención Externa.

Por último, encontrarás el instructivo de llenado del informe del Comité de Contraloría Social, el cual es una herramienta fundamental para el desarrollo de la Contraloría Social. También se anexa un glosario de términos que te servirá de apoyo para una mejor comprensión de la Contraloría Social.

Esta guía es un complemento de la capacitación sobre el **Programa de Apoyo para Refugios Especializados para Mujeres Víctimas de Violencia de Género, sus Hijas e Hijos y la Contraloría Social**, te recomendamos que realices todas las actividades de este documento y consultes las dudas que tengas al respecto con la persona responsable de la Contraloría Social en el Refugio y Centro de Atención Externa. Además, los ejercicios que se presentan tienen como finalidad facilitarte el manejo de los instrumentos que utilizarás para desempeñar tus funciones como integrante del Comité de Contraloría Social.

## ¿Qué es la Contraloría Social?

Es la participación de las personas beneficiarias del Programa de Apoyo para Refugios para dar seguimiento, supervisar y vigilar el cumplimiento de los servicios y acciones comprometidas en el Programa, así como de la correcta aplicación de los recursos públicos del mismo.

La Contraloría Social forma parte de una relación de corresponsabilidad entre las personas beneficiarias y el personal responsable del Programa Federal.

La Contraloría Social, opera a través de dos actores fundamentales:

- Las Instancias Ejecutoras
- Las personas beneficiarias

Las Instancias Ejecutoras ejercen los recursos públicos de los programas federales a través de la realización de las acciones, obras, la entrega de apoyos y los servicios que se proporcionan. Estas instancias están representadas por el funcionariado público de los niveles federal, estatal o municipal, así como por organizaciones de la sociedad civil.

Las personas beneficiarias son quienes reciben de un programa federal apoyo en dinero o especie; servicios como salud, atención especializada o capacitaciones; u obras que se realizan en el refugio y centro de atención externa como pueden ser acondicionamiento de espacios comunes y equipamiento del inmueble, entre otros.

En tu caso, al ser persona beneficiaria del Programa de Apoyo para Refugios te has integrado al Comité de Contraloría Social para supervisar y vigilar que los apoyos y servicios se proporcionen gratuitamente, con transparencia, oportunidad y calidad.

La representación federal en el estado y quienes ejecutan los recursos públicos del Programa de Apoyo para Refugios tienen la obligación de proporcionar a las personas beneficiarias, la información referente a los lineamientos de operación del programa de forma clara, completa, oportuna y veraz.

Asimismo, deberán informar a las personas beneficiarias los tipos de servicios y apoyos que ofrecen, a través de reuniones, capacitaciones o medios de información impresos como volantes, trípticos, entre otros.

La persona responsable de la Contraloría Social por parte de la Instancia Ejecutora será denominada “Enlace”, quien te entregará la siguiente “Ficha Informativa de Apoyos y Servicios del Programa de Apoyo para Refugios” debidamente llenada con la información del servicio o apoyo que vigilará el Comité de Contraloría Social del cual formas parte.



Programa de Apoyo para Refugios Especializados para Mujeres Víctimas de Violencia de Género, sus Hijas e Hijos (Programa de Apoyo para Refugios)

**Ficha Informativa de Apoyos y Servicios**

Nombre de la Instancia Ejecutora	Clave del Comité <sup>1</sup>	Lugar <sup>2</sup>

Esta ficha ha sido llenada por la Instancia Ejecutora para brindar al Comité de nombre \_\_\_\_\_ la información de la Obra, Apoyo o Servicio que vigilará como parte de la Contraloría Social del Programa de Apoyo para Refugios.

El tipo de beneficio a recibir es:  Obra  Servicios de Atención especializada  Servicios de Profesionalización o Contención Emocional  Apoyo

Nombre de la obra, servicio o apoyo:

Descripción de la obra, servicio o apoyo:

La obra, servicio o apoyo le será proporcionado por:

- 1** Ente Público (Nombre) \_\_\_\_\_
  **2** Organización de la Sociedad Civil (Nombre) \_\_\_\_\_
  **3** Otro (Especifique) \_\_\_\_\_

Las y los profesionistas responsables de realizar estas actividades son:

Nombre completo	Teléfono	Correo Electrónico

\_\_\_\_\_  
Nombre completo, firma, correo electrónico y número telefónico de la persona Enlace de Contraloría Social

\_\_\_\_\_  
Firma de la persona Integrante del Comité que recibe la ficha

Se le invita a que vigile la ejecución del servicio o apoyo con un trato respetuoso.

Sello de la Instancia Ejecutora: \_\_\_\_\_ Fecha: \_\_\_\_\_

<sup>1</sup> Clave del Comité, de acuerdo con lo establecido en la Guía Operativa, en el numeral 5, correspondiente a la Nomenclatura de los Comités constituidos y su registro en el SICS.

<sup>2</sup> En el numeral 5 "Tareas de las Instancias Ejecutoras" se establece el domicilio/lugar a registrar, apartado correspondiente a la Constitución y Registro de los Comités de Contraloría Social.



- En caso de que el beneficio se refiera a una obra o servicios, en la descripción se deberá indicar el tipo de servicio, así como las fechas en que se llevará a cabo.
- Si se refiere a entrega de apoyos, la descripción deberá especificar si son en especie o de otra naturaleza, las cantidades, períodos y forma de entrega.

Al tener conocimiento y detalle de todos los tipos de obras, servicios y apoyos al que tienes derecho, a través de la Ficha Informativa de Apoyos y Servicios, te conviertes en un sujeto activo para realizar Contraloría Social. Ahora deberás estar atenta/o para supervisar y vigilar que las acciones se realicen con transparencia, eficiencia y calidad.

Recuerda que la Contraloría Social se fortalece a través de tu participación, pues al supervisar y vigilar las obras, servicios y apoyos desde el Comité del cual formas parte, contribuyes a generar una cultura de rendición de cuentas.

Si deseas conocer más acerca del Programa de Apoyo para Refugios, y como éste brinda recurso federal a las Instancias Ejecutoras, solicita al Enlace de Contraloría Social la información que requieres.

## Actividades del Comité de Contraloría Social

A continuación te orientaremos paso a paso sobre las actividades que debes realizar, las cuales son sencillas e implican poco tiempo, en comparación con el resultado que obtendrás en beneficio tuyo y de la comunidad de la que formas parte.

Con tu activa participación contribuirás en gran medida a que los servicios se proporcionen con respeto y calidad, así como los apoyos se entreguen completos y en buen estado.

### Identificación y planeación

En el siguiente cuadro anota por favor, el nombre y clave de registro del Comité de Contraloría Social al que perteneces, así como la fecha de registro.

Nombre del Comité de Contraloría Social	Clave de Registro del Comité	Fecha de registro

Es importante que conozcas y ubiques bien a todas las personas que integran el Comité de Contraloría Social, esto permitirá tener una mejor organización y coordinación para hacer la Contraloría Social. Para mantenerte en contacto con ellas/os te sugerimos escribir los datos<sup>3</sup> de cada integrante en el siguiente cuadro.

Integrantes del Comité de Contraloría Social		
Nombre completo	Teléfono	Correo Electrónico

También es importante que conozcas los tipos de obras, servicios y/o apoyos que recibirás, así como las fechas en que se llevarán a cabo. Para apoyarte con esta identificación, a continuación, te brindamos una tabla en la que encontrarás el tipo de beneficio que brindan las Instancias Ejecutoras con apoyo del Programa de Apoyo para Refugios, así como ejemplos de los mismos, y periodicidad en que se sugiere llevar a cabo el levantamiento de informes y/o Encuestas de Satisfacción.

<sup>3</sup> Únicamente se registrarán los datos de las/los integrantes de comités que se conformen para los servicios de Profesionalización y Contención Emocional.

Tipo de beneficio	Servicios y apoyos	Periodicidad
<b>Obra</b>	Vehículos para el traslado de usuarias, unidades móviles de atención externa, mobiliario, equipo de cómputo, adecuación y acondicionamiento de las instalaciones, y renta de inmuebles para protección y alojamiento.	El levantamiento de informes y/o Encuestas de Satisfacción se realizarán al término de cada acción.
<b>Servicios</b>	<p><b>Servicios dirigidos a usuarias:</b> Son los servicios de atención especializada brindados por el área psicológica, jurídica, de trabajo social, educación, y enfermería, a mujeres víctimas de violencia de género, y en su caso sus hijas e hijos. Asimismo, se incluyen los servicios de capacitación para el desarrollo del empoderamiento y autonomía de las mujeres, el fortalecimiento de conocimientos y habilidades para el autoempleo, inserción laboral y la auto gestión económica.</p> <p><b>Servicios dirigidos al equipo de profesionistas:</b> Son los servicios dirigidos a todo el personal de las áreas especializadas del refugio y Centro de Atención Externa para afianzar y robustecer sus conocimientos, capacidades, habilidades, herramientas y destrezas, a fin de asegurar una atención especializada en el abordaje de las problemáticas específicas de las mujeres, niñas, niños y adolescentes atendidas en el refugio. Asimismo, se incluye el Programa de Contención Emocional que está orientado a fomentar y facilitar el autocuidado emocional de cada una de las personas que conforman el equipo de profesionales que trabajan de manera directa con las mujeres, sus hijas e hijos en el Refugio y Centro de Atención Externa.</p>	El levantamiento de informes y/o Encuestas de Satisfacción se realizarán al término de cada acción.
<b>Apoyo</b>	Alimentos y productos de limpieza y aseo personal. <sup>4</sup>	Cada vez que se reciban apoyos.

Esta información te ayudará a programar las fechas en que el Comité se reunirá para llevar a cabo la evaluación de las acciones.

<sup>4</sup> Los apoyos en mención son los considerados en los lineamientos de operación del Programa de Apoyo para Refugios 2020, en el rubro de Operación.

# Vigilancia

Como integrante del Comité de Contraloría Social tu función, junto con las demás personas integrantes, será vigilar que:

- Se difunda información suficiente, veraz y oportuna sobre la operación del programa.
- El ejercicio de los recursos públicos para servicios y apoyos sea oportuno, transparente y con apego a lo establecido en los lineamientos de operación.
- Las personas beneficiarias del Programa de Apoyo para Refugios cumplan con los criterios de ingreso.
- Se cumpla con los periodos de ejecución de la entrega de los apoyos y servicios.
- Exista documentación comprobatoria del ejercicio de los recursos públicos y de la entrega de apoyos y servicios.
- El Programa de Apoyo para Refugios no se utilice con fines políticos, electorales, de lucro u otros distintos al objeto del programa.
- Los servicios se brinden bajo los principios de igualdad y no discriminación.
- Las autoridades competentes den atención a las quejas o denuncias relacionadas con el Programa de Apoyo para Refugios.

Llevar a cabo esta supervisión contribuye a mejorar la ejecución de los programas federales y en específico del Programa de Apoyo para Refugios.

## Quejas o Denuncias

Dentro de las actividades del Comité también se encuentra la recepción de quejas o denuncias de parte de las personas beneficiarias sobre la aplicación y ejecución de Programa de Apoyo para Refugios; por ello, si observaste o te notificaron alguna anomalía en el servicio o apoyo, te recomendamos informar a la Instancia Ejecutora junto con las pruebas que correspondan.

Existen otras Instancias a las que puedes acudir para presentar peticiones, quejas o denuncias, las cuales son:

### **Órgano Interno de Control en la Secretaría de Bienestar (BIENESTAR)**

Teléfono: 55 5328 5000 Ext. 51453, 51435, 51450

Lada sin costo: 800 714 83 40

organo.interno@bienestar.gob.mx

www.gob.mx/bienestar

### **Instituto Nacional de Desarrollo Social (Indesol)**

2a Cerrada de Belisario Domínguez No. 40, Col. del Carmen Coyoacán, Alcaldía Coyoacán, Código Postal 04100, Ciudad de México.

Teléfono: 55 55 54 03 90 ext. 68163 y 68164

refugios@indesol.gob.mx

#### ***Enlace de Contraloría Social del Programa de Apoyo para Refugios***

Lic. María Antonia González del Castillo

Tel: 55 5554 0390 ext. 68163

maria.gonzalezc@indesol.gob.mx

#### ***Seguimiento al mecanismo de Contraloría Social***

Lic. Jazmín Camacho Bautista

Tel: 55 5554 0390 ext. 68163

genero.ref03@indesol.gob.mx

Mtro. José Luis Peralta Sandoval

Tel: 55 5554 0390 ext. 68164

genero.ref02@indesol.gob.mx

## **Procuraduría General de la República (PGR)**

Fiscalía Especializada para la Atención de Delitos Electorales (FEPADE)

Lada sin costo: 800 833 7233

fepadenet@pgr.gob.mx

## **Secretaría de la Función Pública (SFP)**

Denuncia Ciudadana de la Corrupción (SIDE):

<https://sidec.funcionpublica.gob.mx/#/>

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

**Vía telefónica:** En el interior de la República al 800 11 28 700 y en la Ciudad de México al 55 2000 2000.

**Presencial:** En el módulo 3 de la Secretaría de la Función Pública ubicado en Av. Insurgentes Sur 1735, PB, Guadalupe Inn, Álvaro Obregón, C. P. 01020, Ciudad de México.

**Vía chat:** Apps para dispositivos móviles *“Denuncia Ciudadana de la corrupción”*

**Vía correo electrónico:** [contraloriasocial@funcionpublica.gob.mx](mailto:contraloriasocial@funcionpublica.gob.mx)

Plataforma Ciudadanos Alertadores Internos y Externos de la Corrupción (para casos graves de corrupción o cuando se requiera de confidencialidad): <https://alertadores.funcionpublica.gob.mx/>

Para realizar el reporte de la denuncia se recomienda utilizar el siguiente formato, el cual podrás solicitar a la persona Enlace de Contraloría Social de la Instancia Ejecutora.



**BIENESTAR**

SECRETARÍA DE BIENESTAR

**INDESOL**

INSTITUTO NACIONAL DE  
DESARROLLO SOCIAL

Programa de Apoyo para Refugios Especializados para Mujeres Víctimas de  
Violencia de Género, sus Hijas e Hijos

## Quejas y Denuncias

<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>
Día	Mes	Año		

### Datos de identificación

Folio: \_\_\_\_\_ Estado denuncia: \_\_\_\_\_

Si la denuncia se presenta de manera anónima favor de escribir teléfono(s) y correo electrónico.

Nombre(s)	Apellido paterno	Apellido materno
<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>

Sexo:  H  M Edad:  Escolaridad: \_\_\_\_\_ Ocupación: \_\_\_\_\_

Teléfono(s): \_\_\_\_\_ Correo electrónico: \_\_\_\_\_

### Datos de la denuncia

¿Contra quién presentas tu denuncia?

Nombre completo: \_\_\_\_\_ Sexo:  H  M

Puesto: \_\_\_\_\_ Dependencia: \_\_\_\_\_

Programa al que pertenece: *Programa de Apoyo para Refugios Especializados para Mujeres Víctimas de  
Violencia de Género, sus Hijas e Hijos*

Señas particulares de la o el  
servidor público denunciado:

### Motivo de la denuncia

¿De qué obra, servicio o apoyo recibido surgió la denuncia? \_\_\_\_\_

Para **servicios** indique el motivo  
de la denuncia:

- Mala atención.
- Servicios deficientes.
- Abuso de autoridad.
- El servicio se condicionó.
- Otro: \_\_\_\_\_

Para **apoyos** indique el motivo  
de la denuncia:

- Entrega incompleta.
- Entrega en mal estado.
- No se realizó la entrega.
- La entrega de apoyos se condicionó.
- Otro: \_\_\_\_\_



Describe los hechos de la denuncia, incluyendo fecha, hora y lugar específicos:

¿Se adjuntan pruebas de la denuncia?  Sí  No

A continuación especifica las pruebas que presentas:

¿Cuentas con testigos de los hechos?  Sí  No

Nombre completo	Teléfono y correo electrónico

Sugerencias y comentarios adicionales:

**Datos de quien recibe la denuncia**

**Ciudadana(o) que promueve la denuncia**

Nombre: \_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

Cargo: \_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

Firma: \_\_\_\_\_

Firma: \_\_\_\_\_

Las quejas o denuncias que presentes en forma escrita deberán contener los siguientes datos:

- Datos de la persona que presenta la denuncia: correo electrónico y teléfono de contacto.
- Nombre de la persona funcionaria pública contra quien presentas tu denuncia.
- Dependencia y Programa (en este caso el nombre de la Instancia Ejecutora y señalar que es relativa al Programa de Apoyo para Refugios).
- Lugar donde ocurrieron los hechos (domicilio público de la Instancia Ejecutora)
- Descripción y motivo de denuncia.
- Indicar fecha en qué se presentó el problema.

A continuación, escribe en la siguiente tabla los datos locales que consideres necesarios:

Dependencia	Teléfono	Correo electrónico
Ente Público		
Organización de la Sociedad Civil		

## Evaluación

Además de reportar quejas o denuncias, como integrante de Comité evaluarás la ejecución de los recursos mediante un informe de Comité que fue diseñado para ello, ya que al evaluar los servicios que recibes aportas recomendaciones que sirven para identificar y aplicar mejoras en la operación y calidad de los mismos. Recuerda que el buen funcionamiento de los programas federales es responsabilidad del gobierno y la ciudadanía, por eso es necesario evaluarlos.

A continuación, te proporcionamos un ejemplar del formato de informe:



**INFORME DEL COMITÉ DE CONTRALORÍA SOCIAL**

**Programa de Apoyo para Refugios Especializados para Mujeres Víctimas de Violencia de Género, sus Hijas e Hijos**  
**INFORMACIÓN DE IDENTIFICACIÓN PRE-LLENADA POR EL PROGRAMA**

Clave de registro del Comité de Contraloría Social:

Obra, apoyo o servicio vigilado:

De:  DÍA   MES   AÑO

Al:  DÍA   MES   AÑO

Fecha de llenado del Informe: Día   MES   AÑO

Clave de la Entidad Federativa:

Clave del Municipio o Alcaldía:

Clave de la Localidad:

**EL PRESENTE CUESTIONARIO DEBERÁ SER RESPONDIDO DIRECTAMENTE POR EL INTEGRANTE DEL COMITÉ DE CONTRALORÍA SOCIAL**

Instrucciones: En cada pregunta marque con una "X" la opción u opciones que correspondan a su opinión.

1.- ¿Recibió información sobre lo que es la Contraloría Social?

2.- ¿Recibió información suficiente sobre el funcionamiento del Programa?

3.- La información que recibió respecto al Programa fue: (Puede marcar una o más opciones)

	No	SI		No	SI
3.1.-	<input type="text"/>	<input type="text"/>	Objetivos del Programa	<input type="text"/>	<input type="text"/>
3.2.-	<input type="text"/>	<input type="text"/>	Información presupuestaria del Programa	<input type="text"/>	<input type="text"/>
3.3.-	<input type="text"/>	<input type="text"/>	Requisitos para obtener el beneficio	<input type="text"/>	<input type="text"/>
3.4.-	<input type="text"/>	<input type="text"/>	Beneficio otorgado	<input type="text"/>	<input type="text"/>
3.5.-	<input type="text"/>	<input type="text"/>	Derechos y/u obligaciones de las personas beneficiarias	<input type="text"/>	<input type="text"/>
3.6.-	<input type="text"/>	<input type="text"/>	Mecanismos/medios para presentar quejas/denuncias	<input type="text"/>	<input type="text"/>
3.7.-	<input type="text"/>	<input type="text"/>	Otro:	<input type="text"/>	<input type="text"/>

4.- ¿Ha solicitado información a las autoridades federales, estatales y municipales responsables de los programas de desarrollo social?

(Pase a la pregunta 5)

¿Por qué?

4.1.- ¿Qué tipo de información solicitó y por qué medio(s) (por ejemplo: directamente con la Instancia Normativa, a través del INAI<sup>1</sup>, etc.)?

4.2.- ¿Le proporcionaron la información que solicitó?

No  SI

0  1

Ande la razón:

**5.- Respecto al beneficio obtenido por el Programa, indique la opción que considere más adecuada:**

No.	Sí	No aplica	No
5.1.-	2	3	1
¿Le fue entregado completo el beneficio?			
5.2.-	2	3	1
¿El beneficio se entregó de acuerdo a las fechas y los lugares programados?			
5.3.-	2	3	1
¿Le fue condicionada la entrega del beneficio?			
5.4.-	2	3	1
En caso de que su Programa implique obra pública, ¿la pudo ver finalizada?			
5.5.-	2	3	1
¿La obra tuvo alguna dificultad o irregularidad observada?			
5.6.-	2	3	1
¿Este beneficio representó una mejora para su localidad, su familia o para Usted?			
5.7.-	2	3	1
En su opinión, ¿el beneficio lo reciben las personas que lo necesitan?			
5.8.-	2	3	1
¿Conoció a alguien a quien se le haya condicionado la entrega del beneficio o a quien no se lo hayan entregado completo?			

**6.- Usted o algún conocido tiene acceso a internet mediante:**

1	2	3
Teléfono con datos activados	Computadora propia con internet en casa	Ninguno

**6.1.- ¿Considera que el acceso a internet es una herramienta necesaria para realizar acciones de Contraloría Social?**

1	2	3
Sí, ¿por qué?		
0		
No, ¿por qué?		

**7.- Durante y al final de sus actividades de vigilancia, ¿halló o fue testigo de alguna irregularidad?**

0	1
No	Sí
Especifique cuál:	

**8.- De acuerdo a lo que observó, ¿considera que el Programa fue o es utilizado con fines políticos, electorales, de lucro u otros distintos a su objetivo?**

0	1
No	Sí, ¿por qué?

**9.- ¿Cuál o cuáles de los siguientes mecanismos de atención a quejas/denuncias conoce?**

No.	Sí
9.1.-	1
Plataforma Ciudadanos Alertadores Internos y Externos de la Corrupción	
9.2.-	1
Buzón móvil o fijo	
9.3.-	1
Sistema Integral de Denuncias Ciudadanas (SIDEC)	
9.4.-	1
Aplicación móvil (Denuncia Ciudadana de la Corrupción)	
9.5.-	1
Contraloría del Estado	
9.6.-	1
Teléfono y/o correo electrónico	
9.7.-	1
Personal responsable de la ejecución del Programa	

**INFORME DEL COMITÉ DE CONTRALORÍA SOCIAL**

10.- ¿Usted, alguna persona beneficiaria o integrante del Comité presentó, o presentaron una queja/denuncia sobre la operación del Programa?

0 No (Pase a la pregunta 13)

1 Si

10.1.- Señale el mecanismo o los mecanismos utilizados para presentar la queja/la denuncia y ante qué instancia fue. (Puede marcar una o más opciones, según sea el caso)

1 Plataforma Ciudadanos Alertadores Internos y Externos de la Corrupción

2 Buzón móvil o fijo

3 Sistema Integral de Denuncias Ciudadanas (SIDE)

4 Aplicación móvil (Denuncia Ciudadana de la Corrupción)

5 Contraloría del Estado

6 Teléfono y/o correo electrónico

7 Personal responsable de la ejecución del Programa

¿Ante qué instancia fue presentada? .....

10.2.- ¿Cuál o cuáles fue o fueron los motivos de su queja/denuncia? (Puede marcar una o más opciones)

1 Falta de difusión de la información sobre el Programa

2 El ejercicio de los recursos públicos no se realiza de forma transparente y conforme las reglas de operación y/o normatividad aplicable

3 Las personas beneficiarias del Programa no cumplen con los requisitos de acuerdo a la normatividad

4 No se cumple con los periodos de ejecución de las obras o de la entrega de los apoyos o servicios

5 No existe documentación comprobatoria del ejercicio de los recursos públicos y de la entrega de las obras, apoyos o servicios

6 Otro: .....

11.- ¿Cuál es su opinión sobre el mecanismo o los mecanismos que utilizó para presentar su queja/denuncia?

.....

.....

.....

.....

.....

12.- Describa brevemente los resultados sobre su experiencia tras presentar su queja/denuncia.

.....

.....

.....

.....

.....

13.- ¿Existió equidad de género<sup>2</sup> en la integración del Comité?

1 No  2 Sí  3 No aplica

14.- Señale los medios a través de los cuáles recibió capacitación en materia de contraloría social: (Puede marcar una o más opciones)

- 1 Reunión o asamblea  4 Correo electrónico
- 2 Videoconferencia  5 Folleto
- 3 Llamada telefónica  6 Otro: .....

15.- ¿Qué actividades realizó el Comité de Contraloría Social?

	No	Sí	
15.1.-	<input type="checkbox"/> 0	<input type="checkbox"/> 1	¿Se verificó el cumplimiento de la entrega del beneficio?
15.2.-	<input type="checkbox"/> 0	<input type="checkbox"/> 1	¿Se vigiló el uso correcto de los recursos del Programa?
15.3.-	<input type="checkbox"/> 0	<input type="checkbox"/> 1	¿Se informó a otras personas beneficiarias sobre el Programa?
15.4.-	<input type="checkbox"/> 0	<input type="checkbox"/> 1	¿Se vigiló qué otras personas beneficiarias del Programa cumplieran con los requisitos de acuerdo a la normatividad?
15.5.-	<input type="checkbox"/> 0	<input type="checkbox"/> 1	¿Se llevaron a cabo reuniones con otras personas beneficiarias y/o servidores públicos para tratar temas de Contraloría Social?
15.6.-	<input type="checkbox"/> 0	<input type="checkbox"/> 1	¿Se solicitó información sobre los beneficios recibidos?
15.7.-	<input type="checkbox"/> 0	<input type="checkbox"/> 1	¿Se orientó a las personas beneficiarias a presentar quejas/denuncias?
15.8.-	<input type="checkbox"/> 0	<input type="checkbox"/> 1	¿Se externaron dudas e iniciativas a las personas responsables del Programa?

15.9.- Comentarios adicionales: .....

16.- En su experiencia, ¿para qué cree que sirvió participar en actividades de Contraloría Social? (Puede marcar una o más opciones)

- 1 Gestión y trámite de los beneficios del Programa  6 Transparencia en los recursos del Programa
- 2 Recepción oportuna de los beneficios del Programa  7 Mejor funcionamiento del Programa
- 3 Calidad en los beneficios del Programa  8 En realidad, no sirve para nada
- 4 Conocimiento y buen ejercicio de los derechos/las obligaciones de las personas beneficiarias del Programa  9 Otro: .....

## INFORME DEL COMITÉ DE CONTRALORÍA SOCIAL

5 Atención oportuna a quejas/denuncias

17.- ¿Considera que la realización de las actividades de Contraloría Social fue ajena a cualquier partido u organización política?

0

No

1

Sí

18.- Según su experiencia, ¿cuál de los siguientes aspectos son susceptibles de mejora en el proceso de la Contraloría Social? (Puede marcar una o más opciones)

1 Acceso a la información en tiempo y forma

6

Implementación de un mecanismo de participación ciudadana que contribuya a la transparencia y rendición de cuentas del Programa

2 Respuesta y/o seguimiento a quejas/denuncias

3 Vínculo con las personas responsables del Programa

7

Subsanar las irregularidades detectadas en el Programa

4

Reporte en materia de Contraloría Social (por ejemplo, este informe)

8

Otro:

5 Selección de las personas beneficiarias que integran el Comité

19.- ¿Recomendaría participar en acciones de Contraloría Social en algún otro programa gubernamental?

0 Sí, ¿por qué?

0 No, ¿por qué?

20.- ¿Participaría en acciones de transparencia y rendición de cuentas para dar certeza a la sociedad sobre el uso y operación de los programas sociales y recursos públicos, a fin de evitar que los mismos sean utilizados con fines político-electorales?

0 Sí, ¿por qué?

0 No, ¿por qué?

<sup>1</sup>Instituto Nacional de Transparencia, Acceso a la Información y Protección de Datos Personales.

<sup>2</sup>Según el Manual Metodológico sobre Igualdad de Género publicado por la Organización de las Naciones Unidas para la Educación, la Ciencia y la Cultura (UNESCO), la equidad de género se define como la imparcialidad en el trato que reciben mujeres y hombres de acuerdo con sus necesidades respectivas, ya sea con un trato igualitario o con uno diferenciado pero que se considera equivalente en lo que se refiere a los derechos, los beneficios, las obligaciones y las posibilidades. En el ámbito del desarrollo, un objetivo de equidad de género a menudo requiere incorporar medidas encaminadas a compensar las desventajas históricas y sociales que arrastran las mujeres.



FIRMAS

Nombre y firma de la persona servidora pública que recibe este Informe

Nombre y firma de la persona integrante del Comité de Contraloría Social que entrega este Informe

MECANISMOS DE ATENCIÓN A QUEJAS Y DENUNCIAS

VÍA CORRESPONDENCIA

Envía tu escrito a la Dirección General de Denuncias e Investigaciones de la Secretaría de la Función Pública, ubicada en Av. Insurgentes Sur No. 1735, Piso 2 e, Ciudad de México, Álvaro Obregón, C.P. 01020, Ciudad de México.

VÍA TELEFÓNICA

Interior de la República 800 11 28 700 y Ciudad de México 2000 2000

DE MANERA PRESENCIAL

En el módulo 3 de la Secretaría de la Función Pública, ubicado en Av. Insurgentes Sur 1735, Planta Baja, Guadalupe Inn, Álvaro Obregón, Código Postal 01020, Ciudad de México.

VÍA CORREO ELECTRÓNICO

contraloriaasocial@funcionpublica.gob.mx

EN LA WEB

Plataforma Ciudadanos, Alertadores Internos y Externos de la Corrupción para casos graves de corrupción o cuando se requiera de confidencialidad <https://alertadores.funcionpublica.gob.mx/>

Denuncia Ciudadana de la Corrupción (SIDECC): <https://sidecc.funcionpublica.gob.mx/#/>

\*Solo aplicará lo referente a la contraloría social, establecido en el artículo 69, 70 y 71 Ley General De Desarrollo Social en el supuesto, que el Instituto Nacional de la Economía Social cuente con asignación presupuestaria en el capítulo 4000 (subsido).

De ser posible practica el llenado de los informes con los formatos que se encuentran en este cuaderno de trabajo, atendiendo al instructivo. Si tienes dudas, pregunta a la persona Enlace de Contraloría Social de la Instancia Ejecutora.

Los informes que elabore el Comité deberán ser entregados a la persona Enlace de Contraloría Social de la Instancia Ejecutora o a la persona responsable del Programa de Apoyo para refugios con quien tenga contacto el Comité de Contraloría Social.

Recuerda llenar el informe según corresponda y entregarlo en las fechas programadas por la persona Enlace de Contraloría Social de la Instancia Ejecutora.

El Programa de Apoyo para Refugios y la Instancia Ejecutora te invitan a llevar a cabo tus actividades como integrante del Comité de Contraloría Social con entusiasmo y compromiso.

# Glosario de términos y definiciones

**Comité de Contraloría Social.** Forma de organización social constituida por las personas beneficiarias del Programa de Apoyo para Refugios, para el seguimiento, supervisión y vigilancia de la ejecución del programa, del cumplimiento de los servicios comprometidos, así como de la correcta aplicación de los recursos asignados al mismo.

**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 de cada programa federal de desarrollo social y bienestar.

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

**Refugio.** Es el espacio temporal multidisciplinario y seguro para mujeres, sus Hijas e hijos en situación de violencia familiar o sexual, que les facilita la recuperación de su autonomía y definir su plan de vida libre de violencia. El Refugio ofrece servicios de protección y atención especializada con un enfoque sistémico, integral y con perspectiva de género.

**Instancia ejecutora.** Dependencia o instancia encargada del ejercicio de los recursos federales y a la que se le otorga la responsabilidad de operar la ejecución del programa federal; por ejemplo, los Entes Públicos y Organizaciones de la Sociedad Civil.

**Instancia normativa.** Dependencia de la Administración Pública Federal que tiene a su cargo el programa de desarrollo social y bienestar, por ejemplo, el INDESOL a cargo del Programa de Apoyo para Refugios y responsable directo de la promoción de la Contraloría Social.

**Programa de Apoyo para Refugios.** Programa de Apoyo para Refugios Especializados para Mujeres Víctimas de Violencia de Género, sus Hijas e Hijos.

**Lineamientos de Operación del Programa de Apoyo para Refugios.** Documento normativo que rige la operación del Programa de Apoyo para Refugios en 2020, publicados el 07 de abril de 2020 en el Diario Oficial de la Federación.

Este Programa es público, ajeno a cualquier partido político.  
Queda prohibido el uso para fines distintos al desarrollo social.

[www.gob.mx/bienestar](http://www.gob.mx/bienestar)

[www.gob.mx/indesol](http://www.gob.mx/indesol)