



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

**Guía Operativa de
Contraloría Social del Programa
de Apoyo para Refugios 2020**



ÍNDICE

Introducción.....	1
Contraloría Social del Programa de Apoyo para Refugios 2020	3
1. Metodología de estimación del recurso a vigilar por Contraloría Social	3
2. Caracterización de Obra, Servicios o Bienes que otorga el Programa de Apoyo para Refugios.....	4
3. Servicios a vigilar por los Comités de Contraloría Social	6
4. Tareas de la Instancia Normativa	10
4.1 Designación de la persona Enlace para Contraloría Social de las Instancias Ejecutoras y asignación de claves de acceso al SICS	11
4.2 Capacitación y asesoría	11
4.3 Actividades de difusión y promoción	12
4.4 Captura de documentos normativos y presupuesto a vigilar en el SICS	12
5. Tareas de las Instancias Ejecutoras	13
5.1 Programa de Trabajo de Contraloría Social (PETCS)	13
5.2 Selección de los servicios a vigilar por la Contraloría Social	14
5.3 Captura en el SICS del presupuesto a vigilar por servicios.....	15
5.4 Actividades de difusión y promoción	15
5.5 Actividades de capacitación	16
5.6 Constitución y Registro de los Comités de Contraloría Social.....	18
5.7 Características generales de los Comités de Contraloría Social	19
6. Encuestas de Satisfacción	25
7. Mecanismos para la captación, investigación y atención de quejas y denuncias	25
8. Procedimiento para la investigación de quejas y denuncias relacionadas con la ejecución y aplicación de los recursos.....	25
8.1 Recepción de quejas y denuncias por parte de los Comités	25
8.2 Instancias encargadas de la captación de quejas y denuncias.....	26
9. Cierre de captura en el SICS para el ejercicio fiscal 2020	27
10. Informe final de Contraloría Social 2020 (Anexo XI)	27
11. Consideraciones finales.....	28



Introducción

El Programa de Apoyo para Refugios Especializados para Mujeres Víctimas de Violencia de Género, sus Hijas e Hijos, en adelante Programa de Apoyo para Refugios, es una respuesta específica del Gobierno Federal para el fortalecimiento de los refugios como espacios temporales, multidisciplinarios y seguros para mujeres, sus hijas e hijos en situación de violencia por razones de género. Este nuevo Programa Presupuestario (PP) Federal U-012 está a cargo de la Secretaría de Bienestar (BIENESTAR), a través del Instituto Nacional de Desarrollo Social (INDESOL), órgano administrativo desconcentrado de BIENESTAR, que tiene entre sus objetivos contribuir a la erradicación de las causas y todas las manifestaciones de violencia contra las mujeres, y fomentar una cultura de respeto a la equidad de género y a la inclusión social.¹

Este Programa tiene como objetivo brindar protección y atención integral y especializada a mujeres, y en su caso, sus hijas e hijos víctimas de violencia de género, mediante Refugios Especializados y sus Centros de Atención Externa.

En materia de Contraloría Social, es importante considerar que, conforme a lo establecido en la Ley General de Desarrollo Social y a los Lineamientos para la Promoción y Operación de la Contraloría Social en los programas federales de desarrollo social (DOF 28 oct 2016)², el Programa de Apoyo para Refugios otorga subsidios a Refugios y Centros de Atención Externa operados a través de Entes Públicos y Organizaciones de la Sociedad Civil (OSC)³, quienes consideran en sus Proyectos Anuales acciones específicas orientadas a garantizar la atención especializada de la violencia contra las mujeres y en su caso sus hijas e hijos, por lo que impulsará la aplicación de la Contraloría Social, con base en la normatividad correspondiente, así como en el numeral 8.3 de los Lineamientos de Operación vigentes del Programa, publicados en el Diario Oficial de la Federación el 07 de abril de 2020, que a la letra señala lo siguiente:

“Se promoverá la participación de las personas beneficiarias del Programa, así como de organizaciones de la sociedad civil o ciudadanía interesada en monitorear el Programa. Lo anterior será a través de la integración, operación y vinculación para el seguimiento, supervisión y vigilancia del cumplimiento de las metas y acciones comprometidas en el Programa, así como de la correcta aplicación de los recursos públicos asignados al mismo.

El Programa se sujetará a los Lineamientos vigentes emitidos por la Secretaría de la Función Pública para promover las acciones necesarias que permitan la efectividad de la vigilancia ciudadana, bajo los esquemas validados por dicha Secretaría”.

¹ LINEAMIENTOS de Operación del Programa de Apoyo para Refugios Especializados para Mujeres Víctimas de Violencia de Género, sus Hijas e Hijos, para el ejercicio fiscal 2020, p. 2, Disponible en: https://dof.gob.mx/nota_detalle.php?codigo=5591242&fecha=07/04/2020

² ACUERDO por el que se establecen los lineamientos para la promoción y operación de la Contraloría Social en los programas federales de desarrollo social (DOF 28 octubre 2016). (s.d). Disponible en: https://www.gob.mx/cms/uploads/attachment/file/159454/2016_10_28_MAT_sfp_Lineamientos_CS.pdf

³ Entes Públicos: Instancia de gobierno estatal o municipal con atribuciones para operar refugios para mujeres víctimas de violencia, Disponible en: LINEAMIENTOS de Operación del Programa de Apoyo para Refugios Especializados para Mujeres Víctimas de Violencia de Género, sus Hijas e Hijos, para el ejercicio fiscal 2020, *op. cit.*, p. 19.

**FICHA TÉCNICA PROGRAMA DE APOYO PARA REFUGIOS 2020**

Nombre del Programa	Programa de Apoyo para Refugios Especializados para Mujeres Víctimas de Violencia de Género, sus Hijas e Hijos
Objetivo General del Programa	Brindar protección y atención integral y especializada a mujeres, y en su caso, sus hijas e hijos, mediante Refugios Especializados para Mujeres Víctimas de Violencia de Género, y en su caso, sus Hijas e Hijos y sus Centros de Atención Externa.
Objetivos Específico	<ul style="list-style-type: none"> • Apoyar la operación de Refugios Especializados para Mujeres Víctimas de Violencia de Género, y en su caso sus Hijas e Hijos y sus Centros de Atención Externa, que atiendan a mujeres en situación de violencia familiar y por razones de género. • Dar seguimiento a la operación de Refugios Especializados para Mujeres Víctimas de Violencia de Género, en su caso sus Hijas e Hijos y sus Centros de Atención Externa apoyados por el Programa.
Presupuesto Autorizado	\$405,003, 761.00 (Cuatrocientos cinco millones, tres mil setecientos sesenta y un pesos 00/100 M.N)
Presupuesto a Vigilar	\$135,034,335.01
Cobertura del Programa	28 entidades federativas
Población Objetivo del Programa	<ul style="list-style-type: none"> • Refugios Especializados para Mujeres Víctimas de Violencia de Género, y en su caso sus Hijas e Hijos. • Las mujeres en situación de violencia, que requieran atención especializada y de un lugar donde puedan resguardarse para proteger su integridad, su vida y la de sus hijas e hijos, pueden acceder a los servicios gratuitos, especializados y confidenciales que se brindan en los Refugios Especializados para Mujeres Víctimas de Violencia de Género, sus Hijas e Hijos y sus Centros de Atención Externa que apoya el Programa.
Instancia Normativa	Instituto Nacional de Desarrollo Social (INDESOL)
Instancias Ejecutoras/ Operativas	Entes Públicos y Organizaciones de la Sociedad Civil (OSC) que reciben recursos del Programa de Apoyo para Refugios, para operar sus Proyectos Anuales durante el ejercicio fiscal 2020.



Contraloría Social del Programa de Apoyo para Refugios 2020

Las estrategias de difusión, capacitación y asesoría, así como de seguimiento a la promoción y operación de la Contraloría social, además de la captura de información en el Sistema Informático de Contraloría Social (SICS) quedará a cargo de los Entes Públicos y OSC, en tanto que son las instancias operadoras de los Proyectos Anuales, y receptoras del recurso del Programa de Apoyo para Refugios, conforme a lo previsto en el Esquema de Contraloría Social 2020. Por tanto, a fin de dar cabal cumplimiento al sentido social de las acciones de Contraloría, los Entes Públicos y las OSC fungirán como Instancias Ejecutoras para efectos de esta responsabilidad, y de acuerdo a los términos propios establecidos en los lineamientos de promoción y operación de la Contraloría Social en los programas federales de desarrollo social de la Secretaría de la Función Pública.

Asimismo, para efectos de esta responsabilidad, el INDESOL desempeñará la función de Instancia Normativa y tendrá dentro de sus competencias las siguientes funciones:

- Coordinar las acciones de Contraloría Social en el marco del Programa de Apoyo para Refugios.
- Capacitar al personal designado como Enlaces de Contraloría Social de las Instancias Ejecutoras para el desempeño de las actividades mencionadas anteriormente.
- Capturar en el SICS la información correspondiente al Programa de Apoyo para Refugios e incluir los documentos normativos validados por la Secretaría de la Función Pública (SFP).
- Crear usuarios y contraseñas de las personas designadas como Enlaces de Contraloría Social de las Instancias Ejecutoras para el acceso al SICS.
- Monitorear los registros capturados en el SICS por las Instancias Ejecutoras.

1. Metodología de estimación del recurso a vigilar por Contraloría Social

Para calcular el porcentaje del presupuesto a vigilar con base en el presupuesto autorizado para el año fiscal 2020, se presentan las siguientes consideraciones:

RECURSO VIGILADO POR CONTRALORÍA SOCIAL CONFORME AL PRESUPUESTO AUTORIZADO EN 2020	
PRESUPUESTO 2020	
Total del presupuesto autorizado al Programa de Apoyo para Refugios	\$405,003,761.00
Recurso asignado a las Instancias Ejecutoras para el cumplimiento de los Proyectos Anuales ⁴	\$357,335,541.78
DEDUCCIONES DE OPERACIÓN DEL PROGRAMA DE APOYO PARA REFUGIOS⁵	
Gastos de operación (5.27%)	\$21,343,698.20
Apoyo transversal para el desarrollo de conocimientos y habilidades de las Instancias Ejecutoras (1%)	\$4,050,037.61
DEDUCCIONES DE RECURSO OPERATIVO NO DIRIGIDO A LA POBLACIÓN BENEFICIARIA DIRECTA	
Presupuesto de servicios no pertinentes a vigilar	\$19,749,704.25
Total de presupuesto de servicios dirigidos a personas beneficiarias finales⁶	\$337,585,837.53
Recurso a vigilar por el mecanismo de Contraloría Social (40%)	\$135,034,335.01

Recurso a vigilar por Contraloría Social 2020

Fuente: Elaboración propia de la Instancia Normativa con información del Programa de Apoyo para Refugios 2020.

⁴La estimación del recurso a vigilar se realizó con base en los recursos asignados a las Instancias Ejecutoras para el cumplimiento de los Proyectos Anuales, tomando en cuenta los Proyectos Anuales aprobados en el primer periodo de la presentación de proyectos y documentación respectiva.

⁵ La suma del recurso asignado a las Instancias Ejecutoras para el cumplimiento de los Proyectos Anuales, más el recurso asignado para los Gastos de Operación (5.27%), más el 1% del recurso autorizado para el apoyo transversal para el desarrollo de conocimientos y habilidades de las Instancias Ejecutoras, más el recurso remanente del Programa de Apoyo para Refugios, da como resultado el monto total asignado por el Presupuesto de Egresos de la Federación. Esto es: \$357,335,541.78 + \$21,343,698.20 + \$4,050,037.61 + \$22,274,483.41 = \$405,003,761.00

⁶ Del presupuesto asignado a las Instancias Ejecutoras, se deduce el monto total de los servicios considerados no viables para su vigilancia; el resultado, es el presupuesto que puede ser considerado como el recurso que beneficia de forma directa a las personas. Esto es: \$357,335,541.78 - \$19,749,704.25 = \$337,585,837.53



DEDUCCIONES DEL PROMEDIO DE LOS RECURSOS DESTINADOS A LOS SERVICIOS QUE NO SON PERTINENTES DE VIGILAR DEBIDO A SU OPERACIÓN		
Servicios (Rubros)	Descripción	Monto Estimado
Seguridad	Es el equipo y los servicios que garanticen la protección y seguridad de las personas y del inmueble que ocupa el refugio.	\$ 15,112,078.25
Servicios y Asesorías	Se refiere a la contratación de servicios complementarios externos para la operación del refugio.	\$4,637,626.00
TOTAL DE DEDUCCIONES CORRESPONDIENTES A LAS LÍNEAS DE ACCIÓN		\$19,749,704.25

Deducción del costo de los servicios no pertinentes a ser vigilados

Fuente: Elaboración propia de la Instancia Normativa con información del Programa de Apoyo para Refugios 2020

En la operación del Programa de Apoyo para Refugios, se identifican dos rubros que no son factibles a vigilar por las personas beneficiarias: el primero se refiere al rubro de seguridad que es el equipo y servicios que garantizan la protección y seguridad de las personas y del inmueble que ocupa el Refugio y Centro de Atención Externa, el segundo rubro es el de servicios y asesorías el cual se refiere a la contratación de servicios complementarios externos para la operación del refugio. Dichos rubros no son factibles para conformar comités de Contraloría Social, debido a que se prioriza la vigilancia de servicios que beneficien de manera directa a las usuarias del Programa de Apoyo para Refugios y los servicios otorgados al equipo de profesionistas que deriven en mejorar la calidad de los servicios y atención brindados a las usuarias de los Refugios y sus Centros de Atención Externa. Por ello, aun cuando estos rubros forman parte del presupuesto asignado a cada Instancia Ejecutora, no se vigilarán en este mecanismo de Contraloría Social. Sin embargo, si las personas beneficiarias deciden conformar comités para vigilar dichos servicios, INDESOL brindará la asesoría pertinente para conformar dichos Comités de Contraloría Social.

Es importante considerar que como resultado de las respectivas deducciones, el presupuesto total asignado a las Instancias Ejecutoras es de \$337,585,837.53; asimismo, la estimación del recurso a vigilar se realizó con base en los recursos asignados a las Instancias Ejecutoras para el cumplimiento de los Proyectos Anuales, tomando en cuenta los Proyectos aprobados en el primer periodo de la presentación de proyectos y documentación respectiva, ello, debido a la mecánica operativa del Programa de Apoyo para Refugios Especializados para Mujeres Víctimas de Violencia de Género, sus Hijas e Hijos, lo que facilita la revisión y cumplimiento de este mecanismo de Contraloría Social. Si bien, se promocionará la creación de Comités de Contraloría Social en el total de Refugios y Centros de Atención Externa que hayan recibido recursos del Programa.

Derivado de lo anterior, el monto a vigilar por parte de los Comités de Contraloría Social para el ejercicio fiscal 2020, considerando el 40% del presupuesto total asignado a las Instancias Ejecutoras, será de \$135,034,335.01 (ciento treinta y cinco millones, treinta y cuatro mil, trescientos treinta y cinco pesos 01/100 m.n.).

2. Caracterización de Obra, Servicios o Bienes que otorga el Programa de Apoyo para Refugios

La diversidad operativa de los programas federales de desarrollo social (bienestar), así como de los programas, fondos y recursos federales, requieren plantear una clasificación con base en el tipo de beneficios que se otorgan, por ello de acuerdo a la Estrategia Marco de Contraloría Social emitida por la Secretaría de la Función Pública (noviembre 2017)⁷, se define obra, servicio y apoyo de la siguiente manera:

⁷ Estrategia Marco de Contraloría Social 2017. (s.d.) Disponible en: http://sitios.dif.gob.mx/contraloria_social/wp-content/archivos/S039_2018/MarcoNormativo/S039_EstrategiaMarco2017.pdf



- **Obra:** se refiere a aquellas que implican construcción, infraestructura, remodelación, equipamiento y/o diseño de inmuebles. El producto es un bien tangible que busca ofrecer mejores condiciones para el beneficio de la población.
- **Servicio:** son acciones puntuales como campañas, capacitaciones, eventos culturales, eventos deportivos, entre otros. El beneficio es inmediato.
- **Apoyo:** son aquellas que implican un bien material directo en cada beneficiaria, como pueden ser becas, recursos económicos o en especie.

En este sentido, los recursos que otorga el Programa de Apoyo para Refugios Especializados para Mujeres Víctimas de Violencia de Género, sus Hijas e Hijos a las Instancias Ejecutoras se traducen en: servicios de protección y atención integral especializada a mujeres víctimas de violencia de género, y en su caso, sus hijas e hijos; servicios otorgados al equipo de profesionistas que deriven la mejora de los servicios brindados a la población usuaria de los refugios y Centros de Atención Externa. Asimismo, se proporcionan beneficios en obra y apoyo.

Derivado de lo anterior, y para efectos de la Contraloría Social, se plantea la siguiente clasificación con base en el tipo de beneficio brindado en el marco del Programa de Apoyo para Refugios:

a) Obra

Implica las acciones preventivas y correctivas que permitan continuar operando y conservar en buen estado físico la infraestructura del refugio (del bien inmueble), priorizando los espacios destinados para la población usuaria. También refiere a (la adquisición) de los bienes muebles que se requieren para la operación, atención y administración del refugio.

- Rubros de Equipamiento y Mantenimiento.

b) Servicios

Servicios dirigidos a usuarias: 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.

- Rubros de servicios de atención especializada (Recursos Humanos) e Inserción laboral.

Servicios dirigidos al equipo de profesionistas: Son los servicios dirigidos al 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 esta 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 Centros de Atención Externa.

- Rubros de Profesionalización y Contención Emocional.

c) Apoyos

Se refiere a los gastos destinados al hospedaje y alimentación de la población beneficiaria de los refugios que se brindan con recursos del Programa de Apoyo para Refugios para otorgar estos servicios sustantivos.



- Rubro de Operación.

3. Servicios a vigilar por los Comités de Contraloría Social

SERVICIOS A VIGILAR POR LOS COMITÉS DE CONTRALORÍA SOCIAL EN LOS REFUGIOS (Lineamientos del Programa de Apoyo para Refugios, Anexos 5 y 6 y Guía Técnica y Operativa)			
Número de Servicio	Servicios (Rubros)	Descripción	Ejemplos para Constitución de Comités
I	Recursos Humanos	<p>Servicios profesionales de psicología, psicología infantil, trabajo social, jurídicos, enfermería, y servicios educativos (psicopedagogía y pedagogía).</p> <p>Servicios de conducción de vehículo, área de cocina, intendencia y traducción de lenguas.</p>	<p>Considerando la confidencialidad de las mujeres usuarias, se propone vigilar lo siguiente:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Psicología y psicología infantil: Brindar sesiones psicológicas individuales y grupales a las mujeres, así como a sus hijas e hijos. 2. Asesoría jurídica: Otorgar asesoría legal al ingreso y durante la permanencia de las mujeres en el refugio. 3. Atención de Trabajo Social: Realizar las gestiones, el acompañamiento, traslado y/o referencias que requiera cada mujer/familia, con base en sus necesidades específicas; con el sector salud, los servicios educativos, la inserción laboral, la probable ubicación u obtención de vivienda, la gestión de apoyos económicos externos y el seguimiento del caso al egreso del refugio; bajo un enfoque de derechos humanos y perspectiva de género. 4. Atención educativa: Gestionar permanentemente ante las autoridades competentes de la Secretaría de Educación Pública y/o cualquier otra instancia educativa estatal, la inserción y/o continuidad educativa de niñas, niños y adolescentes en edad escolar, una vez evaluada la situación de riesgo. Seguimiento permanente y promoción en el apoyo y reinscripción educativa acorde a la escolaridad de las usuarias en todos los niveles procedentes, así como considerar lo dispuesto por las instituciones a cargo de la educación para las personas adultas y otras instancias académicas correspondientes. 5. Servicio de Enfermería: Realizar actividades para la prevención de enfermedades y promoción de la salud, por una persona profesional del área de la salud y con base en un diagnóstico que permita visibilizar las necesidades específicas de la población usuaria del refugio en temas como: peso, talla, hábitos de higiene, hábitos alimenticios, salud sexual y reproductiva, entre otros 6. Conducción de vehículo: movilidad de las mujeres usuarias y en su caso sus hijas e hijos, de manera segura y confidencial, cuando se requiera alguna asistencia especializada o una diligencia, entre otras actividades fuera del refugio. 7. Intendencia: aseo de las áreas de atención, áreas comunes y áreas administrativa y supervisión de las acciones de limpieza de las habitaciones designadas a las mujeres, sus hijas e hijos usuarias del refugio. 8. Cocina: elaboración de los alimentos, conforme a la programación establecida en los menús elaborados y avalados por la persona profesionista en nutrición. 9. Traducción de lengua indígena: proporcionar asistencia para la interpretación de lenguas indígenas a mujeres y en su caso sus hijas e hijos; cerciorándose que entiende su



			lengua y variante lingüística, y asegurándose de respetar y comprender la cultura de las mujeres, sus hijas e hijos asistidos, a fin de comunicar con la mayor precisión las ideas que le son expresadas.
II	Operación	Gastos destinados para otorgar servicios sustantivos: Agua, alimentos, artículos de higiene personal, artículos de limpieza, artículos para bebés, atención médica, blancos, calzado, energía eléctrica, enseres domésticos, gas, gasolina vinculadas a usuarias, gestiones de usuarias, material didáctico y de apoyo a las áreas de atención, ropa, transporte vinculado a usuarias, uniformes y útiles escolares, viáticos vinculados a usuarias.	Considerando la confidencialidad de las mujeres usuarias, se propone vigilar lo siguiente: 4. Gastos de operación: mencionados anteriormente. 5. Brindar hospedaje, instalando a una familia (entendida por una mujer sola o una mujer en compañía de sus hijas e hijos) por habitación, proveer alimentación, vestido y calzado para toda la población usuaria, por el tiempo que permanezcan en el refugio, bajo condiciones de higiene, dignidad, privacidad y seguridad.
III	Mantenimiento	Acciones preventivas y correctivas que permitan continuar operando y conservar en buen estado físico de la infraestructura del refugio priorizando los espacios destinados para la población usuaria: Albañilería, resane y remodelación; cancelería, herrería y vidrios; carpintería; equipos de aire acondicionado; fumigación; impermeabilización; jardinería; mobiliario y electrodomésticos; mobiliario, equipo y áreas de capacitación; pintura; plomería; sistema eléctrico.	Considerando la confidencialidad de las mujeres usuarias, se propone vigilar lo siguiente: 1. Equipamiento y acondicionamiento de las instalaciones de las áreas de atención especializada: trabajo social, área jurídica, psicología para mujeres, psicología infantil, área de salud, pedagogía; áreas comunes: cocina, patio, sala, ludoteca, comedor, jardín, salón de multigrado, sala multiusos, área administrativa: dirección, administración, áreas productivas: talleres y otras acciones. 2. Mantenimiento del inmueble y del mobiliario del Refugio. 3. Adquisición del mobiliario para el alojamiento, electrodomesticos, inserción laboral, vehículos, mobiliario de áreas recreativas y/o deportivas, mobiliario general.
	Equipamiento	Son todos los bienes muebles que se requieren para la operación, atención y administración del refugio: audio, video y electrónicos; enseres industriales; equipo de computo; equipo de transporte; equipo electrodoméstico; equipo para inserción laboral; mobiliario de áreas recreativas y/o deportivas, mobiliario general; mobiliario y equipo médico.	
IV	Inserción Laboral	Es el conjunto organizado de todas aquellas acciones que tienen como objetivo promover el acceso de las mujeres al ámbito laboral, desarrollar capacidades y habilidades que coadyuven en su autonomía y empoderamiento económico para llevar a cabo su plan de vida e incidir en el fortalecimiento de su ámbito psicosocial y económico.	Considerando la confidencialidad de las mujeres usuarias, se propone vigilar lo siguiente: 1. Servicios establecidos en el Programa de Inserción Laboral como: la adquisición de materiales y consumibles para cada una de las actividades. 2. Prestación de servicios de capacitación del Programa de inserción laboral.
V	Profesionalización	Programa dirigido a todo el personal de las áreas especializadas del refugio, 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.	Considerando la confidencialidad de las mujeres usuarias, se propone vigilar lo siguiente: 1. Vigilar que el Programa de Profesionalización sea realizado de acuerdo al plan de trabajo y en los tiempos establecidos. 2. Que el Programa de Profesionalización esté elaborado con el objetivo de brindar una actualización de los/ las profesionistas que laboran en el Refugio y las áreas de atención. 3. Que las capacitaciones sean impartidas por personas facilitadoras que cuenten con formación profesional, conocimientos y experiencia comprobable en la materia



			correspondiente .
VI	Contención Emocional	Programa 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 a través de terapia individual y grupal.	Considerando la confidencialidad de las mujeres usuarias, se propone vigilar lo siguiente: <ol style="list-style-type: none"> 1. Procesos de Contención emocional dirigidos a profesionistas que brindan atención a las mujeres, sus hijas e hijos en el refugio. 2. Que las personas profesionales que brinden dichos servicios cuenten con conocimientos, acreditación y experiencia laboral en materia de la contención emocional requerida.

Servicios a vigilar por los comités de Contraloría Social en los Refugios.

Fuente: Elaboración propia de la Instancia Normativa con información del Programa de Apoyo para Refugios 2020

SERVICIOS A VIGILAR POR LOS COMITÉS DE CONTRALORÍA SOCIAL EN LOS CENTROS DE ATENCIÓN EXTERNA			
(Lineamientos del Programa de Apoyo para Refugios, Anexos 5 y 6 y Guía Técnica y Operativa)			
Número de Servicio	Servicios (Rubros)	Descripción	Ejemplos para Constitución de Comités
I	Recursos Humanos	Servicios profesionales de psicología, psicología infantil, trabajo social y jurídicos. Servicios de: recepción, intendencia y traducción de lenguas.	Considerando la confidencialidad de las mujeres usuarias, se propone vigilar lo siguiente: <ol style="list-style-type: none"> 1. Psicología y psicología infantil: Brindar sesiones psicológicas individuales y grupales a las mujeres, así como a sus hijas e hijos 2. Asesoría jurídica: Otorgar asesoría legal a las mujeres usuarias del Centro de Atención Externa. 3. Atención de Trabajo Social: Realizar las gestiones, el acompañamiento, traslado y/o referencias que requiera cada mujer/familia, con base en sus necesidades específicas; con el sector salud, los servicios educativos, la inserción laboral, la gestión de apoyos económicos externos y el seguimiento de caso al egreso del refugio; bajo un enfoque de derechos humanos y perspectiva de género. 4. Intendencia: aseo de las áreas de atención, áreas comunes y área administrativa. 5. Traducción de lengua indígena: proporcionar asistencia para la interpretación de lenguas indígenas a mujeres y en su caso sus hijas e hijos; cerciorándose que entienda su lengua y variante lingüística, y asegurándose de respetar y comprender la cultura de las mujeres, sus hijas e hijos asistidos, a fin de comunicar con la mayor precisión las ideas que le son expresadas.
II	Operación	Gastos destinados para otorgar servicios: Agua, alimentos, artículos de limpieza, energía eléctrica, gasolina vinculada a usuarias, gestiones de usuarias, material de apoyo lúdico, material de apoyo a las áreas de atención, mensajería y paquetería, servicios de difusión e impresión, transporte vinculado a usuarias y viáticos vinculados a usuarias.	Considerando la confidencialidad de las mujeres usuarias, se propone vigilar lo siguiente: <ol style="list-style-type: none"> 1. Gastos de operación: mencionados anteriormente. 2. Alimentos: Alimentos para mujeres, niñas, niños y adolescentes que están en el proceso de ingreso y valoración a refugio o proceso de referencia y contra referencia en el Centro de Atención Externa. 3. Gasolina vinculada a usuarias: Gasolina, lubricantes y aditivos para el uso de los vehículos para los traslados, canalizaciones propias derivados de la atención a la población usuaria del Centro de Atención Externa.



			<p>4. Gestiones de usuarias: Actas de nacimiento, de divorcio, cédulas de identidad, fotografías, copias, certificación de documentos; el pago de visas, pasaporte o documento que respalde la legal estancia de las mujeres, sus hijas e hijos, seguimiento a ex usuarias de refugio.</p> <p>5. Material de apoyo lúdico: Adquisición de insumos para ludoteca como: juegos de mesa, juguetes, cuentos, material audiovisual juegos didácticos, material e insumos para festividades conmemorativas. Vinculados al Modelo de Atención del Centro de Atención Externa.</p> <p>6. Servicio de difusión e impresión: Impresión o reproducción de material de difusión como folletos, carteles, poster, lonas, difusión en radio, internet, periódico, revistas.</p> <p>7. Transporte vinculado a usuarias: Servicio de transporte terrestre (boletos de autobús, taxi,), aéreo y/o marítimo, de las mujeres usuarias, niñas, niños y adolescente, que se encuentran en situación de violencia extrema y requieran ser canalizadas a otra entidad federativa y para casos de seguimiento a ex usuarias.</p> <p>8. Viáticos vinculados a usuarias: Hospedaje, alimentos, peajes, servicio de estacionamiento de las usuarias, niñas, niños y adolescentes, así como del personal de acompañamiento vinculado a expediente de usuarias del Centro de Atención Externa</p>
III	Mantenimiento	Acciones preventivas y correctivas que permitan continuar operando y conservar en buen estado físico de la infraestructura del Centro de Atención Externa priorizando los espacios destinados para la población usuaria: Albañilería, resane y remodelación; cancelería, herrería y vidrios; carpintería; equipos de transporte, equipo de aire acondicionado, fumigación, impermeabilización, jardinería, pintura, plomería, sistema contra incendios, sistema eléctrico.	<p>Considerando la confidencialidad de las mujeres usuarias, se propone vigilar lo siguiente:</p> <ol style="list-style-type: none"> Equipamiento y acondicionamiento de las instalaciones de las áreas de atención especializada: trabajo social, área jurídica, psicología para mujeres, psicología infantil; áreas comunes: patio, sala, ludoteca, comedor, jardín, salón de multigrado, sala multiusos, área administrativa: dirección, administración. Mantenimiento del inmueble y del mobiliario del Centro de Atención Externa. Adquisición del mobiliario para la operación, atención y administración del Centro de Atención Externa.
	Equipamiento	Son todos los bienes muebles que se requieren para la operación, atención y administración del Centro de Atención Externa: audio, video y electrónicos; equipo de computo; Equipo de CCTV; mobiliario general; mobiliario y equipo de oficina.	
V	Profesionalización	Programa dirigido a todo el personal de las áreas especializadas del 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.	<p>Considerando la confidencialidad de las mujeres usuarias, se propone vigilar lo siguiente:</p> <ol style="list-style-type: none"> Vigilar que el Programa de Profesionalización sea realizado de acuerdo al plan de trabajo y en los tiempos establecidos. Que el programa esté elaborado para la actualización de las profesionistas que laboran en el Centro de Atención Externa y las áreas de atención. Que las capacitaciones sean impartidas por personas facilitadoras que cuenten con formación profesional, conocimientos y experiencia comprobable en la materia correspondiente .
VI	Contención Emocional	Programa orientado a fomentar y facilitar el autocuidado emocional de cada una de las personas que conforman el equipo de profesionales que trabajan de manera	<p>Considerando la confidencialidad de las mujeres usuarias, se propone vigilar lo siguiente:</p> <ol style="list-style-type: none"> Procesos de Contención emocional dirigidos a profesionistas



	directa con las mujeres, sus hijas e hijos en el Centro de Atención Externa a través de terapia individual y grupal.	<p>que brindas atención a las mujeres, sus hijas e hijos en el Centro de Atención Externa.</p> <p>2. Que las personas profesionales que brinden dichos servicios cuenten con conocimientos, acreditación y experiencia laboral en materia de la contención emocional requerida.</p>
--	--	---

Servicios a vigilar por los comités de Contraloría Social en los Centros de Atención Externa

Fuente: Elaboración propia de la Instancia Normativa con información del Programa de Apoyo para Refugios 2020.

4. Tareas de la Instancia Normativa

La Instancia Normativa (INDESOL) estará a cargo de las siguientes responsabilidades, mismas que serán realizadas por la persona designada como Enlace de la Contraloría Social del Programa de Apoyo para Refugios 2020 ante la SFP⁸:

1. Solicitar a las Instancias Ejecutoras la designación de la persona Enlace de Contraloría Social del Programa de Apoyo para Refugios 2020.
2. Generar usuarios de acceso al SICS y enviar los datos a través de “Cartas Responsivas” dirigidas a las Instancias Ejecutoras.
3. Elaborar el Programa Anual de Trabajo de Contraloría Social (PATCS) y enviarlo a las Instancias Ejecutoras para su conocimiento.
4. Incorporar en el SICS los correspondientes documentos normativos, tales como: oficio de envío de documentos dirigido a la Coordinación General de Ciudadanización y Defensa de Víctimas de la Corrupción de la SFP, área encargada de la operación del mecanismo; Esquema de Contraloría Social; Guía Operativa con sus respectivos anexos; y el PATCS.
5. Captura en el SICS del presupuesto total a vigilar por las Instancias Ejecutoras.
6. Diseñar el Programa de Trabajo de Contraloría Social, PETCS⁹ (Anexo I) y enviar a las Instancias Ejecutoras.
7. Solicitar a las personas Enlaces de Contraloría Social de las Instancias Ejecutoras la entrega de los PETCS para visto bueno, y posterior a su validación, su respectiva captura en el SICS.
8. Diseñar el Formato para la selección de servicios a vigilar por la Contraloría Social (Anexo II) y enviarlo a las Instancias Ejecutoras.
9. Solicitar a las Instancias Ejecutoras el Anexo II para visto bueno, y posterior a su validación, se vigilará su respectiva captura en el SICS.
10. Diseñar el material de difusión y capacitación de Contraloría Social y enviarlo a las Instancias Ejecutoras, así como incluirlo en el SICS.
11. Realizar capacitaciones y brindar asesorías en la materia, dirigidas a las personas Enlaces de Contraloría Social de manera presencial, vía telefónica, o virtuales; a través de las Tecnologías de Información y la Comunicación.
12. Monitorear en el SICS el avance de los PETCS, mediante una revisión de manera bimestral. En caso de realizar observaciones sobre la información capturada, éstas serán enviadas a la Instancia Ejecutora vía correo electrónico para su solventación.
13. Diseñar y enviar a las Instancias Ejecutoras los formatos de Encuestas de Satisfacción relacionados con la atención especializada y los servicios de protección y alojamiento que serán aplicados a la población beneficiaria, toda vez que, al evaluar la durabilidad de la acción y pertinencia dada la

⁸ Persona Enlace de Contraloría Social ante la SFP, Lic. María Antonia González del Castillo, Directora General Adjunta de Igualdad de Género del INDESOL.

⁹ Para efectos de esta responsabilidad el programa que elaborará cada Instancia Ejecutora llevará por nombre “Programa de Trabajo de Contraloría Social” el cual contendrá información correspondiente a las actividades de promoción de Contraloría Social, con base en las características de cada programa, las personas responsables del mecanismo de Contraloría Social, las metas programadas y finales, acorde a las unidades de medida, así como a la calendarización de cada actividad.



situación de violencia de las usuarias, sugiera que no es posible la conformación de un Comité de Contraloría Social.

14. Solicitar a las Instancias Ejecutoras las Encuestas de Satisfacción aplicadas, así como los documentos de sistematización de carácter cuantitativo y cualitativo generados, según lo descrito en la fracción 13 de este numeral.
15. Analizar los resultados finales del proceso de Contraloría Social y proponer mejoras para la operación.

4.1 Designación de la persona Enlace para Contraloría Social de las Instancias Ejecutoras y asignación de claves de acceso al SICS

Se solicitará a las Instancias Ejecutoras el oficio de designación de la persona Enlace de Contraloría Social 2020; los datos que deberá contener dicho documento son los siguientes:

- Nombre completo de la persona designada enlace
- Cargo
- CURP
- RFC con homoclave
- Correo electrónico
- Teléfono con extensión
- Nombre y cargo de la persona inmediata superior

Una vez que la Instancia Normativa reciba la “Carta Responsiva” firmada por la persona designada como Enlace de Contraloría Social de la Instancias Ejecutora, enviará vía correo electrónico los siguientes documentos normativos, mismos que estarán disponibles en el SICS:

- Esquema de Contraloría Social del Programa de Apoyo para Refugios.
- Guía Operativa de la Contraloría Social del Programa de Apoyo para Refugios, con sus respectivos Anexos.
- Programa Anual de Trabajo de Contraloría Social (PATCS).

4.2 Capacitación y asesoría

La Instancia Normativa llevará a cabo al menos una capacitación dirigida a las personas enlaces de Contraloría Social en materia del marco normativo, Guía Operativa de Contraloría Social con sus respectivos anexos, y el manejo del SICS. Dichas capacitaciones se llevarán a cabo de manera presencial o virtual según se convenga con antelación.

Con la finalidad de brindar asesorías sobre las acciones de promoción y operación de la Contraloría Social, así como el envío de notificaciones descritas en este documento, la Instancia Normativa cuenta con las vías de comunicación siguientes:

Vía telefónica:

NOMBRE DE LA INSTANCIA NORMATIVA	TELÉFONO CON EXTENSIONES	LADA SIN COSTO
Instituto Nacional de Desarrollo Social (INDESOL). Programa de Apoyo para Refugios Especializados para Mujeres Víctimas de Violencia de Género, sus Hijas e Hijos.	55 5554 0390 extensiones 68163 y 68164	800 718 8621



Vía correo electrónico:

NOMBRE DE PERSONAL DE INDESOL	CARGO	CORREO ELECTRÓNICO
Lic. María Antonia González del Castillo	Enlace de Contraloría Social ante la SFP	antonia.gonzalezc@indesol.gob.mx
Lic. Jazmin Camacho Bautista	Enlace: Seguimiento al mecanismo de Contraloría Social	genero.ref03@indesol.gob.mx
Lic. Luis Peralta Sandoval	Enlace: Seguimiento al mecanismo de Contraloría Social	genero.ref02@indesol.gob.mx

4.3 Actividades de difusión y promoción

Con el objetivo de cumplir y atender la disposición de difundir información completa y oportuna sobre el Programa de Apoyo para Refugios, la Instancia Normativa estará encargada de la elaboración del Plan de Difusión, con base en las características operativas y presupuesto asignado al Programa, de esta manera, contendrá por lo menos la siguiente información:

1. Características generales del apoyo o servicio que otorga el Programa de Apoyo para Refugios a la población beneficiaria como: tipo, monto, periodo de ejecución y fecha de entrega.
2. Servicios que se ofrecen en los Refugios y Centros de Atención Externa.
3. Población a la que se orienta el apoyo o servicio del Programa de Apoyo para Refugios.
4. Derechos y obligaciones de las personas beneficiarias.
5. Instancia Normativa e Instancias ejecutoras en materia de contraloría social del Programa de Apoyo para Refugios y órganos de control participantes, así como información y datos de contacto.
6. Medios institucionales para presentar quejas y denuncias.
7. Procedimientos para realizar actividades en materia de Contraloría Social.
8. Medidas para promover la participación de las mujeres en la integración de los Comités de Contraloría Social.

La Instancia Normativa será la encargada de enviar a las Instancias Ejecutoras el material de difusión y capacitación de Contraloría Social, y, hará uso de su página electrónica <https://www.gob.mx/indesol> para dar a conocer a las personas beneficiarias y población en general los servicios que brindan los Refugios y Centros de Atención Externa, a través del Programa de Apoyo para Refugios, en el marco de la Contraloría Social.

4.4 Captura de documentos normativos y presupuesto a vigilar en el SICS

La Instancia Normativa será la encargada de incluir en el sistema los documentos normativos correspondientes a la Contraloría Social, una vez validados por la SFP, como:

- Esquema de Contraloría Social del Programa de Apoyo para Refugios.
- Guía Operativa de la Contraloría Social del Programa de Apoyo para Refugios, con sus respectivos Anexos.
- Programa Anual de Trabajo de Contraloría Social (PATCS).

Asimismo, se encargará de capturar el monto total a vigilar por Instancia Ejecutora, según lo establecido en el numeral 1. *Metodología de estimación del recurso a vigilar por Contraloría Social*, de este documento. De tal manera que, las Instancias Ejecutoras serán las encargadas de capturar el presupuesto de los servicios comprometidos, así como los cambios de montos derivados de Convenios Modificatorios.



5. Tareas de las Instancias Ejecutoras

Las Instancias Ejecutoras Estatales serán las encargadas de designar a las personas enlaces de Contraloría Social del Programa de Apoyo para Refugios, para el ejercicio fiscal 2020 en sus respectivos Refugios y Centros de Atención Externa, las cuales tendrán la responsabilidad de realizar las siguientes actividades:

1. Elaborar el *Programa de Trabajo de Contraloría Social, PETCS (Anexo I)* que implementará la Instancia Ejecutora considerando lo establecido en el PATCS, y de la misma manera, incorporar el documento previamente validado por la Instancia Normativa en el SICS, según los plazos establecidos en el presente documento.
2. Notificar si existe un cambio de persona enlace de Contraloría social.
3. Difundir la Contraloría Social en los servicios brindados en el marco del Programa de Apoyo para Refugios.
4. Convocar y promover la participación de las personas beneficiarias, a fin de seleccionar a las personas integrantes de los Comités de Contraloría Social.
5. Organizar la constitución y registro de Comités de Contraloría Social.
6. Verificar que las personas integrantes de los Comités de Contraloría Social, puedan llevar a cabo las actividades de vigilancia en tiempo y forma, de no ser así, se elegirá a una nueva integrante a través de una nueva solicitud de registro.
7. Proporcionar capacitaciones y asesorías dirigidas al funcionariado público, personas beneficiarias, e integrantes de los Comités.
8. Facilitar asesoría e información a las personas integrantes de los Comités de Contraloría Social sobre la operación del Programa de Apoyo para Refugios, los servicios que brinda; y en su caso, sobre el llenado del escrito libre; o bien, el llenado del Anexo VI Registro de Comité de Contraloría Social 2020.
9. Llevar a cabo reuniones con las personas beneficiarias del Programa de Apoyo para Refugios, donde participen las personas integrantes de los Comités, a fin de promover la realización de actividades de Contraloría Social que faciliten la expresión de sus necesidades, opiniones, quejas/denuncias y peticiones relacionadas con el Programa de Apoyo para Refugios.
10. Recopilar los documentos derivados de la constitución de Comités de Contraloría Social, como: formatos de registro de Comités, minutas de reuniones, listas de asistencia, e informes de quejas y denuncias, materiales de difusión y capacitación, entre otros, los cuales serán incluidos en el SICS según los plazos establecidos en el presente documento.
11. Crear un micrositio en su página web institucional, cuando se cuente con ésta, donde se publicarán las versiones públicas de los documentos referidos en el numeral 8.
12. Elaborar y capturar en el SICS el *Formato para selección de servicios a vigilar por la Contraloría Social (Anexo II)*, el cual será previamente validado por la Instancia Normativa. De tal manera que, de haber cambios en los montos derivados de Convenios Modificatorios que se lleven a cabo, la Instancia Ejecutora será la responsable de realizar dichos ajustes en el SICS.
13. Promover material de difusión y capacitación, considerando las especificaciones emitidas por la Instancia Normativa e incorporarlo en el SICS.
14. Responder las observaciones emitidas por la Instancia Normativa respecto al avance de los servicios comprometidos a vigilar, las cuales se realizarán de manera bimestral y serán notificadas vía correo electrónico.
15. Realizar las Encuestas de Satisfacción según lo previsto en materia de contraloría social.
16. Sistematizar los datos obtenidos de las Encuestas de Satisfacción, a fin de incluirlas en el Informe final de carácter cuantitativo y cualitativo.

5.1 Programa de Trabajo de Contraloría Social (PETCS)

El PETCS deberá ser elaborado por cada Instancia Ejecutora, para lo cual se utilizará el Anexo I de la presente Guía Operativa, y se alineará a lo establecido por la Instancia Normativa en el PATCS. Es importante considerar



que las actividades incluidas en dicho Anexo se encuentran establecidas por la SFP, por tanto, no deberán ser modificadas, eliminadas, o incluir nuevos rubros.

El PETCS contendrá información correspondiente a:

- Actividades de promoción de Contraloría Social (planeación, promoción y seguimiento.)
- Las instancias responsables de cada una de ellas (Instancia Normativa e Instancia Ejecutora)
- La unidad de medida.
- Las metas (programada y final) con base en las unidades de medida.
- Calendarización de cada actividad (programada: inicial y final, y real: inicial y final).

Una vez finalizado el PETCS, deberá ser remitido a la Instancia Normativa vía correo electrónico en formato Word para su respectiva revisión y validación en un plazo no mayor a 5 días hábiles posteriores a la fecha en que se realizó la capacitación descrita en el presente documento (*Tareas de la Instancia Normativa*). Una vez recibido el documento, la Instancia Normativa contará con un plazo no mayor a 5 días hábiles posteriores a su recepción, para emitir observaciones o adecuaciones, las cuales serán enviadas por el mismo medio. Dichas observaciones deberán ser solventadas por la Instancia Ejecutora en un plazo no mayor a 5 días hábiles posteriores a su recepción; para ello, deberán remitir a la Instancia Normativa vía correo electrónico la versión final firmada por la persona designada como Enlace de la Contraloría Social y la persona que tenga a su cargo el Proyecto Anual del Programa de Apoyo para Refugios para el presente ejercicio fiscal. En caso de ser la misma persona ambas figuras, la segunda firma corresponderá a la persona responsable inmediata superior. Una vez validado y enviado a la Instancia Normativa, se procederá a su respectiva captura en el SICS.

5.2 Selección de los servicios a vigilar por la Contraloría Social

Respecto a los criterios a considerar para la selección de los servicios a vigilar en el marco del Programa de Apoyo para Refugios, parte de la premisa de que cada Instancia Ejecutora está comprometida a vigilar los servicios brindados a través de la conformación de Comités de Contraloría Social, considerando criterios como los siguientes:

- **Presupuestal:** Seleccionar servicios que involucren como mínimo el 45% respecto al total del presupuesto a vigilar, conforme a lo establecido por la Instancia Normativa¹⁰.
- **Cobertura:** Seleccionar servicios que impacten de forma sustantiva a las personas beneficiarias.
- **Durabilidad:** Seleccionar servicios que se ejecuten en un período largo de tiempo, a fin de garantizar la vigilancia del Comité de Contraloría Social de manera prolongada en la aplicación de los recursos del Programa.
- **Pertinencia:** Debido a la condición de las usuarias y al tiempo en que se ofrecen los servicios en el Refugio se recomienda elegir este criterio, ya que permite la conformación de comités para la vigilancia de los servicios de atención especializada. Asimismo, se deberá considerar la seguridad, la condición particular y la procuración de bienestar de las usuarias.

Una vez establecido y validado por la Instancia Normativa el Anexo I (PETCS), se procederá al llenado del Anexo II "*Formato para selección de servicios a vigilar por la Contraloría Social*", el cual tiene como principal objetivo, describir los servicios donde se enfocará la constitución y trabajo de los Comités de Contraloría social, así como identificar el monto y servicio que será vigilado.

¹⁰ Se tomará en cuenta lo establecido en el numeral 1. *Metodología de estimación de los montos a vigilar por Contraloría Social*, del presente documento.



5.3 Captura en el SICS del presupuesto a vigilar por servicios

Una vez que la Instancia Normativa capture en el SICS el monto total a vigilar por Instancia Ejecutora, según lo establecido en el numeral 1. *Metodología de estimación del recurso a vigilar por Contraloría Social*, de este documento, la Instancia Ejecutora capturará el presupuesto correspondiente a cada uno de los servicios comprometidos (Anexo II) en el módulo de “Apoyos” del Sistema.

5.4 Actividades de difusión y promoción

La Instancia Normativa será la encargada de enviar a las Instancias Ejecutoras el material de difusión y capacitación que contendrá las características generales de los servicios que contempla el Programa de Apoyo para Refugios, así como los aspectos generales de la Contraloría Social que realiza el Programa. Las Instancias Ejecutoras deberán hacer del conocimiento a las personas beneficiarias e integrantes de los Comités, de manera completa y oportuna, la información que contemple las actividades de difusión y capacitación; ello, a través de trípticos, carteles, y/o cuadernos de trabajo.

El envío de materiales de difusión y capacitación que realizará la Instancia Normativa no es de carácter limitativo, ya que las Instancias Ejecutoras pueden diseñar y producir sus propios materiales, sin que esto sea de carácter obligatorio en ningún caso. Por lo que, si la Instancia Ejecutora decide generar materiales propios, éstos deberán enviarse vía correo electrónico a la Instancia Normativa antes de su impresión y reproducción, con la finalidad de revisarlos y validarlos. Una vez recibido dicho material, la Instancia Normativa contemplará un plazo no mayor a 5 días hábiles posteriores a su recepción para realizar observaciones.

En este sentido, se recomienda que se incluya como mínimo la siguiente información:

- Población a la que se dirige el programa, apoyo o servicios que se brindan
- Derechos y obligaciones de las personas beneficiarias.
- Nombre de la Instancia Normativa e Instancia Ejecutora, así como sus respectivas vías de comunicación (telefónica y electrónica).
- Medios institucionales para presentar quejas y denuncias.
- Procedimientos para realizar actividades de Contraloría Social.
- Números de emergencia.

Para las Instancias Ejecutoras que cuenten con página electrónica, se hace la recomendación de abrir un espacio específico para difundir la información en materia de Contraloría Social realizada por el Programa, la cual contenga como mínimo la siguiente información:

- Información general sobre Contraloría Social.
- Información general sobre los servicios que se brindan en los Refugios, Centros de Atención Externa y números de emergencia.
- Mecanismo para poder acceder a los apoyos y servicios derivados de la operación del Programa de Apoyo para Refugios.
- Tipo de apoyos y servicios dirigidos a mujeres en situación de violencia, y en su caso sus hijas e hijos en el marco del Programa de Apoyo para Refugios.
- Formas y requisitos de participación en acciones de Contraloría Social.
- Material de difusión entregado por la Instancia Normativa.

5.4.1 Captura en el SICS del material de difusión y capacitación

Es importante mencionar que las Instancias Ejecutoras deberán llevar un control sobre la cantidad de materiales distribuidos, tanto los entregados por la Instancia Normativa como los elaborados por ellas mismas, ya que esta información se reportará en el SICS en el periodo establecido en el PETCS 2020. Cabe señalar que,



cuando el material haya sido distribuido en una misma localidad, pero en diferentes acciones o fechas, se deberá registrar la suma de la cantidad total del material distribuido en dicha localidad con la última fecha de distribución.

5.5 Actividades de capacitación

Las Instancias Ejecutoras serán las responsables de capacitar al equipo de profesionistas, personas beneficiarias del Programa, e integrantes de los Comités en temas de Contraloría Social. La capacitación puede ser realizada por ellas mismas o con apoyo de los Gobiernos Estatales, Municipales, Órganos Estatales de Control o Instituciones Académicas, bajo las siguientes consideraciones:

- Convocar a la capacitación de manera oficial. En caso que la Instancia Ejecutora haya acordado apoyo con los Gobiernos Municipales, Contralorías Estatales, o instituciones académicas, dicha convocatoria especificará quién será responsable de la impartición de la capacitación, así como el lugar, fecha y hora donde se realizará, ya que ésta no podrá realizarse en el refugio.
- Registro de asistencia a través del [Anexo IV](#) de la presente Guía Operativa. Para el caso de las mujeres beneficiarias se deberá escribir “Mujer 1” “Mujer 2” “Mujer 3” y así sucesivamente, con la finalidad de proteger sus datos personales.
- Proporcionar la capacitación y asesoría sobre las funciones a realizar y la promoción de la Contraloría Social.
- Registrar el avance de la capacitación impartida en el SICS conforme a lo establecido en el PETCS 2020.
- En el caso de las capacitaciones a las mujeres beneficiarias, y a los comités de Contraloría Social, conformado por las usuarias, se deberán realizar dentro de las instalaciones del refugio o Centro de Atención Externa, por el equipo de profesionistas o la persona designada Enlace de Contraloría Social.

5.5.1 Capacitaciones dirigidas al equipo de profesionistas

- Establecer los períodos en que se deberá realizar la capacitación relacionada con el PETCS.
- Elaborar el plan de capacitación, donde se incluirá el desarrollo de los siguientes elementos:
 - Definición de la población objetivo: personal a quien va dirigida la capacitación, considerando lo siguiente:
 - Perfil de las personas a capacitar: escolaridad, cargo o rol de intervención dentro de la Contraloría Social.
 - Número de personas.
 - Disponibilidad de tiempo.
 - Nivel de conocimientos.
 - Lugar donde se efectuará la capacitación.
 - Pertinencia de la capacitación de acuerdo con el tiempo, considerando el horario más oportuno o la ocasión más propicia.
- Establecer el objetivo de la capacitación.
- Seleccionar de acuerdo con el perfil, los módulos de capacitación según el Cuadro de este numeral.
- Elección de los métodos de capacitación, considerando la tecnología disponible.
- Definición de los recursos necesarios para la implementación de la capacitación como: recursos audiovisuales, equipos o herramientas necesarias, materiales, manuales, etc.
- Registro de asistencia a través del Anexo IV de la presente Guía Operativa.
- Proporcionar la capacitación y asesoría sobre las funciones a realizar y la promoción de la Contraloría Social.
- Registrar el avance de la capacitación impartida en el SICS conforme a lo establecido en el PETCS 2020.



Módulos de Capacitación, Fuente: Estrategia Marco de Secretaría de la Función Pública.

Disponible en:

http://sitios.dif.gob.mx/contraloria_social/wp-content/archivos/S039_2018/MarcoNormativo/S039_EstrategiaMarco2017.pdf

5.5.2 Capacitaciones dirigidas a las personas beneficiarias e integrantes de los Comités

Se deberán establecer los períodos en los que se realizarán las capacitaciones por parte de la Instancia Ejecutora, para ello se deberá:

- Elaborar el plan de capacitación, donde se incluirá:
 - Definición de la población objetivo: personal que será capacitado con las siguientes consideraciones:
 - Perfil: escolaridad, cargo o rol de intervención dentro de la Contraloría Social.
 - Número de personas.
 - Disponibilidad de tiempo.
 - Nivel de conocimientos.
 - Lugar donde se efectuará la capacitación.
 - Pertinencia de la capacitación de acuerdo al tiempo, horarios y ocasión propicia.
- Establecer el objetivo de la capacitación.
- Seleccionar los módulos de capacitación.
- Elección y definición de los recursos necesarios de capacitación donde se considerará el uso de la tecnología disponible, como: medios audiovisuales, equipos o herramientas necesarias, materiales, manuales, etc.
- Se deberá entregar a las personas integrantes de Comité de Contraloría Social los siguientes materiales al momento de iniciar la capacitación: ficha informativa que corresponde al Programa de Apoyo para Refugios, materiales de difusión proporcionados por la Instancia Normativa o si es el caso los producidos por la Instancia Ejecutora.
- Finalmente, se deberá registrar la asistencia de las personas beneficiarias e integrantes del Comité a la capacitación a través del formato del Anexo IV de la presente Guía Operativa.

5.5.3 Captura en el SICS de las capacitaciones realizadas

Las capacitaciones dirigidas al equipo de profesionistas, personas beneficiarias e integrantes de los Comités son obligatorias, y deberán impartirse en los lugares donde se brinden los servicios a vigilar. En este sentido, se deberá registrar en el SICS las capacitaciones realizadas en un plazo no mayor a 10 días hábiles posteriores a su realización, debiendo adjuntar la lista de asistencia (Anexo IV) y minuta (Anexo V) correspondiente. De tal manera, que deberá quedar registrada en el Sistema al menos una capacitación por Comité constituido.



5.6 Constitución y Registro de los Comités de Contraloría Social

En la reunión de constitución y registro de los Comités, deberán estar presentes las personas beneficiarias y las personas representantes de las Instancias Ejecutoras. Corresponderá a la Instancia Ejecutora la responsabilidad de convocar a las personas beneficiarias para la constitución de los Comités; para ello, podrán utilizar los materiales de difusión como trípticos y/o carteles. Asimismo, deberán promover la conformación de los mismos durante la reunión informativa sobre la operación del Programa de Apoyo para Refugios, con pleno respeto a las formas de organización interna existentes y las garantías de igualdad de género, seguridad y confidencialidad. Cabe resaltar, que la participación de las personas beneficiarias en las actividades de operación de contraloría social deberá ser libre y voluntaria.

Las Instancias Ejecutoras deberán informar a las personas beneficiarias del Programa de Apoyo para Refugios lo siguiente:

- Se proporcionará información sobre la operación del Programa de Apoyo para Refugios y lo relacionado con el ejercicio de sus actividades.
- El número de integrantes del Comité, será el que decida la Asamblea. En este sentido, es importante considerar que, en aquellos servicios a vigilar donde las mujeres beneficiarias reciben servicios de atención especializada, el número mínimo para la integración de un Comité será de una persona.
- Quienes integren el Comité de Contraloría Social, deberán ser personas beneficiarias directas de los servicios brindados por el Programa de Apoyo para Refugios.
- Las personas integrantes de los Comités de Contraloría Social deberán tener 15 años de edad o más, y de preferencia saber leer y escribir. En este sentido, si la edad de la población beneficiaria es menor a la planteada, los Comités de Contraloría Social podrán contar con personas observadoras/acompañantes mayores de edad como: profesionistas, madres, o personas tutoras de familia.
- En todos los anexos en donde se tenga que registrar un lugar o domicilio, las usuarias beneficiarias de los servicios de atención especializada en Refugios y Centros de Atención Externa que conformen Comités, manifestarán como domicilio particular el correspondiente al domicilio público de la Instancia Ejecutora, con la finalidad de garantizar la secrecía de la ubicación del inmueble de refugio.
- Con la finalidad de constituir un Comité de Contraloría Social a través de la elección por mayoría de votos de las personas integrantes; y además de ello formalizar su constitución, la Instancia Ejecutora brindará apoyo y orientación a las personas beneficiarias para el llenado del Anexo VI, elaboración del correspondiente escrito libre. En este sentido, se expedirá la Constancia de Registro del Comité, la cual podrá realizarse en la misma reunión, en caso de no existir alguna objeción.

Derivado de la protección de datos personales de mujeres en situación de violencia que atiende el programa, y con fundamento en el oficio UE/1750/2017 que hace referencia al carácter de confidencialidad de las usuarias beneficiarias, se recomienda que, al ser ellas integrantes de un Comité de Contraloría Social, sean registradas con el término “Mujer” seguido de un número consecutivo; por tanto, bajo ninguna circunstancia deberá de haber mención de su nombre, y en caso de generar material fotográfico, éste será tomado por la espalda de la usuaria, cuidando que la imagen no denote algún rasgo específico de su identidad.

5.6.1 Elección de las personas integrantes del Comité de Contraloría Social

Derivado del tipo de beneficio que otorgan los programas federales de desarrollo social y bienestar, así como los programas, fondos o recursos federales se deberán identificar los siguientes casos, a fin de considerar a las personas beneficiarias con las que se llevarán a cabo las actividades:

- Las personas beneficiarias que tienen contacto presencial con la Instancia Ejecutora y entre sí;
- Las personas beneficiarias que tienen contacto entre sí, pero no con la Instancia



- Ejecutora; y
- Las personas beneficiarias que tienen contacto con la Instancia Ejecutora pero no entre ellas.

5.6.2 Sustitución de una persona integrante de un Comité de Contraloría Social

En el caso de que exista alguna modificación o sustitución, las personas integrantes del Comité con apoyo de la Instancia Ejecutora, deberán llenar lo correspondiente al Anexo VII, y, de la misma manera, deberá ir anexa al Registro de Comité (Anexo VI), a fin de realizar las correspondientes modificaciones en el SICS.

Respecto a la calidad de persona integrante de un Comité, ésta se pierde por las siguientes circunstancias:

- Muerte de la persona integrante.
- No tener el carácter de persona beneficiaria del Programa.
- Separación voluntaria, mediante escrito libre dirigido a las personas integrantes del Comité.
- Acuerdo del Comité tomado por mayoría de votos.
- Acuerdo de la mayoría de las personas beneficiarias del Programa de Apoyo para Refugios.
- Pérdida del carácter de persona beneficiaria.

Ante tales casos, el Comité designará de entre las personas beneficiarias del Programa de Apoyo para Refugios a la persona integrante sustituta a través de un escrito libre dirigido a la Instancia Ejecutora, la cual verificará las características de la persona sustituta; por lo que, de resultar procedente, será asentada en el Anexo VII como nueva persona integrante del Comité. Una vez que la Instancia Ejecutora realice la correspondiente captura en el SICS, se expedirá la constancia de registro con la actualización correspondiente.

5.7 Características generales de los Comités de Contraloría Social

5.7.1 Vigencia de los Comités

Los Comités de Contraloría Social tendrán vigencia durante el ejercicio fiscal en curso, es decir, de la fecha de constitución al 31 de diciembre de 2020. Sin embargo, la vigencia de cada uno estará relacionada con la duración de los servicios del Proyecto Anual que la Instancia Ejecutora seleccionó para vigilar. En este sentido, se considera que, debido a la naturaleza y duración de los servicios de los Proyectos Anuales habrá Comités con duración de un día, una semana, un mes, 3 meses o el ejercicio fiscal completo.

5.7.2 Tareas del Comité

- Solicitar a la Instancia Ejecutora información pública relacionada con la operación del Programa de Apoyo para Refugios.
- Vigilar lo siguiente:
 - Que la información difundida sea suficiente, veraz y oportuna sobre la operación del Programa de Apoyo para Refugios.
 - Que el ejercicio de los recursos públicos para los apoyos o servicios sea oportuno, transparente y con apego a lo establecido en los lineamientos vigentes, y, en su caso, en la normatividad aplicable.
 - Que las personas beneficiarias del Programa de Apoyo para Refugios cumplan con los requisitos de acuerdo a la normatividad aplicable.
 - Que se cumpla con los períodos de ejecución de la entrega de los apoyos o servicios.
 - Que exista documentación probatoria del ejercicio de los recursos públicos y de la entrega de apoyos o servicios.
 - Que el Programa de Apoyo para Refugios no se utilice con fines políticos, electorales, de lucro u otros distintos al objeto del mismo.
 - Que el Programa de Apoyo para Refugios se aplique bajo los criterios de igualdad y no



discriminación.

- Que las autoridades competentes den atención a las quejas y denuncias relacionadas con el Programa de Apoyo para Refugios.
- Registrar en los informes los resultados de las actividades de Contraloría Social realizados, así como dar seguimiento, en su caso, a los mismos.
- Recibir las quejas y denuncias sobre la aplicación y ejecución del Programa, recabar la información de las mismas y, presentarlas junto con la información recopilada a la Instancia Ejecutora, con el objetivo de que se tomen las medidas necesarias.
- Recibir las quejas y denuncias que puedan dar lugar al fincamiento de responsabilidades administrativas, civiles o penales relacionadas con el Programa, así como turnarlas a las autoridades competentes para su atención.

Es necesario mencionar que los Comités de Contraloría Social podrán remitir información que consideren pertinente a la Coordinación de Vinculación con Organizaciones Sociales y Civiles a través del correo electrónico institucional de la Contraloría Social contraloriasocial@funcionpublica.gob.mx o vía telefónica al 55 2000 3000 ext. 3185.

5.7.3 Número de personas integrantes de los Comités

Comités para la vigilancia a servicios de Recursos Humanos (Atención especializada): Debido a las características particulares de las usuarias, el número mínimo para la integración de un Comité será de una persona. Por lo que, para la conformación de Comités éste, podrá ser integrado por una persona en una sola ocasión, con el respectivo llenado de los anexos correspondientes.

Comités para la vigilancia a servicios de Operación: Debido a la mecánica del programa, se deberá constituir con al menos dos personas beneficiarias, sin tener un máximo establecido, para lo cual, se deberán realizar por lo menos dos reuniones, las cuales serán adicionales a las organizadas para constituir los Comités y para la entrega-recepción de los apoyos.

Comités para la vigilancia de servicios de Mantenimiento y Equipamiento: Dado que los servicios de mantenimiento y equipamiento se realizan en periodos largos se deberá constituir con mínimo 3 personas, sin tener un máximo establecido, para lo cual, se deberán realizar por lo menos 2 reuniones, las cuales serán adicionales a las organizadas para constituir los comités, y para la entrega-recepción de apoyos o servicios. Se sugiere que una de las reuniones se realice al finalizar la obra o a la entrega del equipamiento.

Comités para la vigilancia de servicios de Inserción Laboral: Debido a que los comités vigilarán los servicios establecidos en el Programa de Inserción Laboral, el número mínimo para la integración de un comité será de 3 personas, sin tener máximo establecido, para lo cual, se deberá de realizar por lo menos dos reuniones; al inicio de la capacitación y al final de la misma, las cuales serán adicionales a las organizadas para constituir los comités.

Comités para la vigilancia de servicios de Contención Emocional: Debido a que los comités vigilarán los servicios establecidos en el Programa de Contención Emocional, el número mínimo para la integración de un comité será de 3 personas, sin tener máximo establecido, para lo cual, se deberá de realizar por lo menos dos reuniones; al inicio de la contención y al final de esta, las cuales serán adicionales a las organizadas para constituir los comités.

Comités para la vigilancia de Servicios de Profesionalización: Debido a que los comités vigilarán los servicios establecidos en el Programa de Profesionalización, el número mínimo para la integración de un comité será de 2 personas, sin tener máximo establecido, para lo cual, se deberá de realizar por lo menos dos reuniones; al inicio de la capacitación y al final de esta, las cuales serán adicionales a las organizadas para constituir los comités.



5.7.4 Asesoría a Comités

Con la finalidad de brindar asesoría a los Comités, es necesario considerar lo siguiente al realizar la programación de asesorías:

- Fechas de entrega de los apoyos o inicio de los servicios de atención.
- Etapas y fechas establecidas en el PETCS para promover las actividades de Contraloría Social.

Para concretar una asesoría efectiva durante las visitas de seguimiento, ésta deberá realizarse en los tiempos y espacios donde se brinden los servicios, de tal manera que se deberán establecer las siguientes tareas:

- **Observar:** prestar atención a las acciones de Contraloría Social que realizan las personas beneficiarias y, realizar las anotaciones correspondientes.
- **Orientar:** guiar a las personas integrantes de los Comités de manera técnica y práctica para la generación de conclusiones a partir de lo observado. Brindarles acompañamiento, a fin de generar entendimiento y apropiación sobre las acciones a realizar en materia de Contraloría Social.
- **Retroalimentar:** reunirse con las personas beneficiarias para platicar y conjuntar sus experiencias, comentarios y observaciones sobre las acciones de Contraloría Social realizadas, a fin de identificar los avances alcanzados o dificultades presentadas que permitan emitir recomendaciones.

5.7.5 Vigilancia de los Comités

La vigilancia de los Comités dependerá de los servicios en torno a los que se hayan constituido.

Servicios/ Rubros	Vigilancia de los Comités en el marco del Programa de Apoyo para Refugios REFUGIOS
I Recursos humanos (Atención especializada)	<ul style="list-style-type: none"> • Que cuenten con capacidad en infraestructura y recursos humanos para brindar los servicios en el Refugio: -Servicios profesionales en materia jurídica, psicología, psicología infantil, trabajo social, enfermería, y servicios educativos (psicopedagogía y pedagogía). Servicios de conducción de vehículo, área de cocina, intendencia y traducción de lenguas. • Que los servicios sean brindados de forma gratuita para las usuarias y en su caso sus hijas e hijos.
II Operación	<ul style="list-style-type: none"> • Que los Refugios, operen los 365 días del año, durante las 24 horas del día. • Que cuenten con espacios delimitados y debidamente equipados para otorgar atención individual especializada: en el área jurídica, trabajo social, psicología para mujeres, psicología para niñas, niños y adolescentes y en salud. • Que cuentan con área de capacitación, ludoteca y áreas comunes (como cocina, comedor, sala, área recreativa). • Que brinden servicios de alojamiento; alimentación; vestido y calzado; espacios habilitados para la atención y acompañamiento en trabajo social, psicología y área legal. • Que los servicios sean brindados de forma gratuita para las usuarias y en su caso sus hijas e hijos.
III Mantenimiento y Equipamiento	<ul style="list-style-type: none"> • Cuenten al menos, con cuatro habitaciones designadas particularmente para el alojamiento de la población usuaria, considerando el hecho de que, a cada familia, se le designe una habitación de manera exclusiva y, en el caso de mujeres que acudan solas, se procure su privacidad. • Que el uso de los bienes adquiridos por la Instancia Ejecutora sea dirigido a favor de las personas beneficiarias. • Que los servicios sean brindados de forma gratuita para las usuarias y en su caso sus hijas e hijos.
IV Inserción Laboral	<ul style="list-style-type: none"> • Que cuenten con programas de capacitación para el desarrollo del empoderamiento y autonomía de las mujeres, fomentando el fortalecimiento de conocimientos y habilidades para el auto empleo, la inserción laboral y la auto gestión económica. • Que los servicios sean brindados de forma gratuita para las usuarias y en su caso sus hijas e hijos.



V Profesionalización	<ul style="list-style-type: none"> • Que el Programa de Profesionalización este dirigido a todo el personal de las áreas especializadas del refugio, 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. • Que el Programa este basado en un diagnóstico de necesidades de capacitación y de actualización de las profesionistas que laboran en el refugio. • Que se cumpla con el Programa de profesionalización. • Que se consideren las estrategias y medidas que aseguren la progresividad y actualización en los contenidos de las capacitaciones impartidas tendientes a garantizar la generación y fortalecimiento de capacidades y especialización en las áreas de trabajo. • Que los servicios sean brindados de forma gratuita.
VI Contención Emocional	<ul style="list-style-type: none"> • Que el Programa este 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. • Que se brinden sesiones en la modalidad individual y/o grupal • Que los servicios sean brindados de forma gratuita.

Vigilancia de los Comités por servicios en Refugios.
Fuente: Elaboración propia de la Instancia Normativa

Servicios/ Rubros	Vigilancia de los Comités en el marco del Programa de Apoyo para Refugios CENTROS DE ATENCIÓN EXTERNA
I Recursos humanos (Atención especializada)	<ul style="list-style-type: none"> • Que cuenten con capacidad en infraestructura y recursos humanos para brindar los servicios en el Centro de Atención Externa: <ul style="list-style-type: none"> - Servicios profesionales en materia jurídica, psicología, psicología infantil, trabajo social. Servicios de, intendencia, recepción y traducción de lenguas. • Que los servicios sean brindados de forma gratuita para las usuarias y en su caso sus hijas e hijos.
II Operación	<ul style="list-style-type: none"> • Que coordinen la referencia para el ingreso de las mujeres usuarias y en su caso, sus hijas e hijos que requieran servicios de refugio. • Que cuenten con espacios delimitados y debidamente equipados para otorgar atención individual especializada: en el área jurídica, trabajo social, psicología para mujeres, psicología para niñas, niños y adolescentes. • Que los servicios de operación cuenten con elementos como: artículos de limpieza, energía eléctrica, gasolina vinculada a usuarias, gestiones de usuarias, material de apoyo lúdico, material de apoyo a las áreas de atención, mensajería y paquetería, servicios de difusión e impresión, transporte vinculado a usuarias y viáticos vinculados a usuarias. • Que los servicios sean brindados de forma gratuita para las usuarias y en su caso sus hijas e hijos.
III Mantenimiento y Equipamiento	<ul style="list-style-type: none"> • Que el uso de los bienes adquiridos por la Instancia Ejecutora sea dirigido a favor de las personas beneficiarias. • Que cuenten con espacios delimitados y debidamente equipados para otorgar atención individual especializada: en el área jurídica, trabajo social, psicología para mujeres, psicología para niñas, niños y adolescentes. • Que los servicios sean brindados de forma gratuita para las usuarias y en su caso sus hijas e hijos.
V Profesionalización	<ul style="list-style-type: none"> • Que el Programa de Profesionalización esté dirigido al personal de las áreas especializadas del 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. • Que se cumpla con el Programa de profesionalización, acorde a su calendarización • Que se consideren las estrategias y medidas que aseguren la progresividad y actualización en los contenidos de las capacitaciones impartidas tendientes a garantizar la generación y fortalecimiento de capacidades y especialización en las áreas de trabajo. • Que los servicios sean brindados de forma gratuita.



<p>VI Contención Emocional</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Que el Programa este 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 Centro de Atención Externa. • Que se brinden sesiones en la modalidad individual y/o grupal • Que los servicios sean brindados de forma gratuita.
---	---

Vigilancia de los Comités por servicios en Centros de Atención Externa
Fuente: Elaboración propia de la Instancia Normativa

5.7.6 Reuniones con las personas beneficiarias

La Instancia Ejecutora realizará reuniones con las personas beneficiarias del Programa, a las que asistirán personas integrantes de los Comités, a fin de promover la participación en las actividades de Contraloría Social e invitarlas a expresar sus necesidades, opiniones, quejas/ denuncias y sugerencias relacionadas con el Programa.

La periodicidad de dichas reuniones se determinará en función de las características y necesidades operativas de la ejecución del Programa de Apoyo para Refugios, así como de los servicios a vigilar por parte de la Instancia Ejecutora. Por lo que, al término de las reuniones, se deberá levantar una minuta (Anexo V), la cual será firmada por la Instancia Ejecutora, una persona integrante del Comité, y una persona beneficiaria.

5.7.7 Informes

Con el objetivo de recopilar información sobre las actividades de Contraloría Social, se realizará un informe acerca de la planeación y procedimientos sobre los apoyos y servicios brindados. También se considerará la percepción que se tiene sobre los servicios y el trato del equipo de profesionistas. Dicho informe será entregado en la sesión de evaluación de las actividades de Contraloría Social de manera física o digital según las circunstancias lo ameriten.

En el *Informe de Comité de Contraloría Social (Anexo VIII)*, las personas integrantes del Comité expresarán los resultados de las actividades de Contraloría Social realizadas. La responsabilidad de recopilar, resguardar y capturar en el SICS dichos documentos estará a cargo de la Instancia Ejecutora en un plazo no mayor a 10 días hábiles posteriores a la sesión del comité, de manera que en el SICS se reflejará un informe por Comité.

5.7.8 Metas de promoción para la conformación de Comités de Contraloría Social por cada Instancia Ejecutora

De acuerdo con lo establecido en la Estrategia Marco¹¹ emitida por la SFP, la cual determina la cantidad de Comités a conformar dependiendo del presupuesto a vigilar, las Instancias Ejecutoras considerarán el monto total asignado a su proyecto, con las respectivas deducciones, y de éste se tomará el 40% a ser vigilado, y, en su caso, se tomará en cuenta las reorientaciones en sus Convenios Modificatorios.

Por tanto, derivado de las deducciones especificadas en el punto 1. *Metodología de estimación de los montos a vigilar por Contraloría Social* del presente documento, el Programa de Apoyo para Refugios tiene como meta: promover la conformación de 120 Comités de Contraloría Social para el presente ejercicio fiscal 2020.

En este sentido, la Instancia Normativa establecerá el número mínimo de Comités, conformados de acuerdo con el 40% a vigilar del monto asignado, tanto en los Refugios como en los Centros de Atención Externa según el siguiente tabulador:

¹¹ ACUERDO por el que se establecen los lineamientos para la promoción y operación de la Contraloría Social en los programas federales de desarrollo social (DOF 28 octubre 2016). (s.d). Disponible en: https://www.gob.mx/cms/uploads/attachment/file/159454/2016_10_28_MAT_sfp_Lineamientos_CS.pdf



TABULADOR DE COMITÉS A CONSTITUIR POR LAS INSTANCIAS EJECUTORAS DE ACUERDO AL MONTO A VIGILAR	
Monto asignado a Vigilar	Número de Comités a constituir
Entre 70,000 y 399,999	1
Entre 400,000 y 699,999	2
De 700,000 a más	3

Tabulador de número de Comités a constituir por monto asignado a vigilar.
Fuente: Elaboración propia de la Instancia Normativa

En este sentido, aún cuando la asignación de número de Comités a vigilar se estableció con base en el *Tabulador de Comités a constituir por las Instancias Ejecutoras Estatales de acuerdo al monto a vigilar*, no es limitativa. De tal manera, que la suma del monto de las acciones donde se conformen los Comités, sea el total del monto a vigilar señalado por la Instancia Normativa. Cabe mencionar que es decisión de las Instancias Ejecutoras definir en que rubros/servicios se conformarán los comités.

5.7.9 Nomenclatura de los servicios seleccionados a vigilar y su registro en el SICS

El nombre que será registrado en el módulo de “Apoyo” del SICS deberá corresponder con la siguiente nomenclatura:

- Refugio o Centro de Atención Externa, Inicial del Refugio o Centro de Atención Externa
- Abreviatura del estado
- Servicios a vigilar y número romano (Servicio a vigilar-número romano)
- Número de comité consecutivo correspondiente (número arábigo)
- Descripción breve del servicio

Ejemplo:

Nombre del servicio	Nombre asentado en el Anexo II
I Recursos humanos	REFUGIO NUEVA ESPERANZA: REFUGIO. RNE. OAX. RECURSOS HUMANOS-I, COMITÉ 1: Servicios de atención especializada para mujeres víctimas de violencia de género y en su caso sus hijas e hijos.

Ejemplo de nomenclatura inscrita en el [Anexo II](#) y en el SICS
Fuente: Elaboración propia de la Instancia Normativa

5.7.10 Nomenclatura de los Comités constituidos y su registro en el SICS

El nombre que se le dé a cada Comité deberá corresponder con la siguiente nomenclatura:

- Refugio o Centro de Atención Externa
- Iniciales de los Refugios o Centros de Atención Externa
- Abreviatura del estado
- Servicio a vigilar con número romano
- Clave del estado ([Anexo XII](#)).



Nombre y número del servicio a vigilar	Nombre del registro en el SICS
I. RECURSOS HUMANOS II. OPERACIÓN III. MANTENIMIENTO Y EQUIPAMIENTO IV. INSERCIÓN LABORAL V. PROFESIONALIZACIÓN VI. CONTENCIÓN EMOCIONAL	REFUGIO RNE/OAX/I/20

Ejemplo de nomenclatura a capturar en el SICS en el apartado “nombre de registro”
 Fuente: Elaboración propia de la Instancia Normativa

6. Encuestas de Satisfacción

El levantamiento de las Encuestas de Satisfacción (Anexo IX) se realizará cuando al ser evaluados los servicios a vigilar en relación con su pertinencia, considerando la situación de violencia en la que se encuentran las usuarias, se sugiera que no es factible la conformación de un Comité; por tanto, dichas Encuestas no representan la constitución de Comités de Contraloría Social comprometidos a vigilar. Es importante considerar, que las Encuestas de Satisfacción no se capturan en el SICS; por tanto, la Instancia Ejecutora es la responsable de resguardar los documentos, realizar la sistematización de resultados y análisis que les permita conocer la percepción de la población beneficiada sobre los servicios brindados, y, enviarlos a la Instancia Normativa en formato digital al cierre del mecanismo, junto con los demás documentos que acrediten la totalidad de constitución de Comités para el presente ejercicio fiscal.

7. Mecanismos para la captación, investigación y atención de quejas y denuncias

En caso de presentarse alguna denuncia, la Instancia Ejecutora deberá recibirla y turnarla a la Contraloría Interna del Programa de Apoyo para Refugios, o bien, a la Contraloría Estatal; de acuerdo con la gravedad que se manifieste.

Se deberán registrar por separado las irregularidades detectadas, quejas y/o denuncias presentadas por cualquier medio, por parte de las Contralorías Sociales. La información registrada se compartirá con la Coordinación de Vinculación de manera mensual y deberá contener la siguiente información: nombre del comité o del grupo de Contraloría Social que manifiesta irregularidad o que presenta una queja y/o denuncia; nombre del Programa Federal, hecho manifestado, fecha de recepción y seguimiento, es decir, a quien se le turnó, número de folio, funcionaria/o pública/o responsable de dar atención y seguimiento. La información recibida será revisada junto con los Órganos Internos de Control correspondientes para fortalecer la atención a quejas y denuncias.

8. Procedimiento para la investigación de quejas y denuncias relacionadas con la ejecución y aplicación de los recursos

Las personas beneficiarias o interesadas tienen derecho a solicitar información relacionada con el Programa y sus Lineamientos de Operación, vía el correo electrónico: refugios@indesol.gob.mx, o al teléfono 55 5554 0390, extensiones 68163 y 68164, dicha solicitud deberá ser contestada en un plazo máximo de 5 días hábiles.

Tienen derecho también, a presentar denuncias en contra del personal del servicio público de la Secretaría de Bienestar-INDESOL, por el incumplimiento en la ejecución, operación o entrega de apoyos, ante las instancias correspondientes.

8.1 Recepción de quejas y denuncias por parte de los Comités

La Instancia Normativa publicará en su página electrónica los datos de contacto de las instancias competentes



para conocer y resolver lo conducente en materia de quejas y denuncias relacionadas con la operación del Programa de Apoyo para Refugios. También, se incluirán dichos datos en otros medios de difusión, como: carteles y/o trípticos.

El Comité de Contraloría Social será el encargado de recopilar la información relacionada con las quejas y denuncias que presenten las personas beneficiarias del Programa de Apoyo para Refugios; posteriormente, las entregará a la autoridad competente y se encargará de monitorear su resultado para hacerlo del conocimiento de la persona que la presentó. Es importante señalar que el Comité de Contraloría Social no está facultado para investigar ni resolver las quejas y denuncias que le presenten las personas beneficiarias.

8.2 Instancias encargadas de la captación de quejas y denuncias

NOMBRE DE LA INSTANCIA	DATOS DE CONTACTO
Secretaría de Bienestar (BIENESTAR)	<p>Área de Atención Ciudadana</p> <p>Teléfono: 55 5328 5000 Lada distancia sin costo: 800 007 3705 Correo electrónico: demandasocial@bienestar.gob.mx Domicilio: Avenida Paseo de la Reforma número 51, Planta baja, Colonia Tabacalera, Alcaldía Cuauhtémoc, Código Postal 06030, Ciudad de México. Página Web https://www.gob.mx/bienestar/acciones-y-programas/atencion-ciudadana-de-sedesol Horario: 9:00 a 18:00 hrs.</p> <p>Órgano Interno de Control BIENESTAR</p> <p>Teléfono: 55 5328 5000, Ext. 51508, 51424, 51467 Larga distancia sin costo: 800 714 8340 Correo electrónico: organo.interno@bienestar.gob.mx Domicilio: Domicilio: Avenida Paseo de la Reforma No. 116, Piso 11, Colonia Juárez, Alcaldía Cuauhtémoc, C.P. 06600, Ciudad de México.</p>
Secretaría de la Función Pública	<p>Sistema Integral de Denuncias Ciudadanas (SIDECE)</p> <p>Vía telefónica: 800 11 28 700 y Ciudad de México 55 2000 2000 Para denuncias a las extensiones 68133 y 68137 Lada sin costo: 800 718 8621 y 800 718 8624 Vía electrónica: https://sidece.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, Código Postal 01020, Ciudad de México Vía presencial: En el módulo 3 de la Secretaría de la Función Pública ubicado en Av. Insurgentes Sur 1735, PB, Guadalupe Inn, Álvaro Obregón, Código Postal 01020, Ciudad de México. Vía correo electrónico: contraloriasocial@funcionpublica.gob.mx</p> <p>Plataforma Ciudadanos Alertadores Internos y Externos de la Corrupción</p> <p>Para casos graves de corrupción que requieren anonimato https://alertadores.funcionpublica.gob.mx/ Aplicación móvil "Denuncia Ciudadana de la corrupción": Google Play versión Android, App Store de Apple y Windows Phone</p> <p>Secretaría de la Función Pública</p> <p>Vía telefónica: Ciudad de México 55 2000 3000 Correo electrónico: contactociudadano@funcionpublica.gob.mx, Página Electrónica: www.funcionpublica.gob.mx, Domicilio: Insurgentes Sur 1735, colonia Guadalupe Inn, Alcaldía Álvaro Obregón, código postal 01020, Ciudad de México.</p>
Instituto Nacional de Desarrollo Social (INDESOL)	<p>Instituto Nacional de Desarrollo Social INDESOL</p> <p>Domicilio: 2a Cerrada de Belisario Domínguez No. 40, Col. del Carmen Coyoacán, Alcaldía Coyoacán, Código Postal 04100, Ciudad de México.</p>



Teléfono: 55 5554 0390 ext. 68163 y 68164.

Vía electrónica: refugios@indesol.gob.mx

Las denuncias podrán realizarse por escrito y/o vía telefónica o cualquier otro medio electrónico de comunicación y/o mediante comparecencia ante las oficinas que ocupa el Órgano Interno de Control en la Secretaría de Bienestar .

Instancias Encargadas de la Captación de Quejas y Denuncias.

Fuente: Elaboración propia de la Instancia Normativa

9. Cierre de captura en el SICS para el ejercicio fiscal 2020

El cierre de la captura en el SICS será informado a la Instancia Normativa por la SFP, a través de comunicación oficial de manera anticipada, por tanto, se notificará vía correo electrónico a las Instancias Ejecutoras, a fin de iniciar el cierre de las acciones realizadas durante el ejercicio fiscal 2020.

10. Informe final de Contraloría Social 2020 (Anexo XI)

Las Instancias Ejecutoras deberán realizar al cierre de la captura de información en el SICS del ejercicio fiscal 2020, un Informe Final de Contraloría Social sobre las actividades vigiladas, mismas que tendrán tanto carácter cualitativo y cuantitativo respecto a los resultados obtenidos a través del Anexo XI de la presente Guía Operativa. En este sentido, es importante considerar que se debe mantener el formato original, respetando los cuadros de llenado, utilizados, numerales y demás información requerida.

El informe final será enviado vía correo electrónico en formato Word a la Instancia Normativa para su revisión correspondiente, una vez validado y solventadas las observaciones, será enviado de nuevo a la Instancia Normativa con las firmas de la persona Enlace de la Instancia Ejecutora y la persona que tenga a su cargo el Proyecto Anual apoyado por el Programa de Apoyo para Refugios.

El informe final (Anexo XI) deberá incluir lo siguiente:

1. **PETCS:** Será realizado con base en el PETCS inicial en el que se estableció la periodicidad estimada para la revisión de los servicios a vigilar. Para el Informe Final se deberá incluir la fecha real de ejecución y las metas alcanzadas, en el caso de existir una variación en las fechas de programación y ejecución se deberán explicar brevemente las razones por las cuales las fechas fueron modificadas.
2. **Servicios seleccionados para vigilar a través del proceso de Contraloría Social:** Enunciar de manera breve los servicios que fueron considerados para motivos de contraloría social.
3. **Difusión y promoción de la Contraloría Social del Programa de Apoyo para Refugios:** se tendrá que especificar el tipo de difusión que se llevó a cabo (virtual-redes sociales, impreso-entregado en mano a las personas beneficiadas, digital-visto a través de presentaciones). Cabe señalar, que cuando la difusión sea de manera virtual la cantidad será "uno", independientemente de los impactos que de ella se generen. Asimismo, se deberá realizar una narrativa de las actividades realizadas para la difusión de la Contraloría Social, a partir de los materiales entregados. Si la difusión se realizó de manera virtual en redes sociales, página Web institucional, entre otros medios electrónicos, será necesario tomar una captura de pantalla donde se observe la fecha de publicación, y, de la misma manera, redactar una descripción de los impactos generados con base en las publicaciones realizadas.
4. **Capacitación**
5. **Integración de Comités de Contraloría Social del Programa de Apoyo para Refugios.**
6. **Minutas de Comités**
7. **Informes de Comités**
8. **Encuestas de Satisfacción**
9. **Conclusiones del proceso de Contraloría Social**



11. Consideraciones finales

La Instancia Normativa establecerá la fecha en que deberá enviarse el Informe Final (Anexo XI), y será dado a conocer vía correo electrónico a las Instancias Ejecutoras. Asimismo, serán enviadas las precisiones para la organización de los documentos a enviar por correo electrónico con la finalidad de facilitar la identificación y revisión de los archivos.

La Instancia normativa concentrará la información proporcionada por las Instancias Ejecutoras con la finalidad de integrar un documento sobre de la implementación de los mecanismos de Contraloría Social a nivel nacional realizados en el marco del Programa de Apoyo para Refugios, en el ejercicio fiscal 2020.