

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 2022

ÍNDICE

| | |
|--|-----------|
| <i>Introducción</i> | <i>1</i> |
| <i>I. Los aspectos que deben incluirse en el programa de trabajo a desarrollar entre la CONAVIM, Representaciones Federales y, en su caso, la Instancia Ejecutora, para promover la contraloría social en los programas federales.....</i> | <i>3</i> |
| Tareas de la Instancia Normativa..... | 3 |
| Tareas de las Instancias Ejecutoras..... | 4 |
| <i>II. Procedimiento y formatos para la constitución y registro de los Comités</i> | <i>5</i> |
| Caracterización de Obra, Servicios o Bienes que otorga el Programa de Apoyo para Refugios..... | 6 |
| Servicios a vigilar por los Comités de Contraloría Social | 7 |
| Constitución y Registro de los Comités de Contraloría Social | 12 |
| Características generales de los Comités de Contraloría Social | 13 |
| <i>III. Las actividades de difusión, de acuerdo con lo establecido en el lineamiento Décimo Tercero para la promoción y operación de la Contraloría Social en los programas federales de desarrollo social, así como el procedimiento para distribuir la información sobre las obras, apoyos o servicios que contemple el programa federal</i> | <i>16</i> |
| <i>IV. El procedimiento para la capacitación de las profesionistas responsables de realizar las actividades de promoción, así como de los Comités</i> | <i>18</i> |
| Actividades de capacitación de Instancias Ejecutoras | 18 |
| <i>V. Los formatos de informes que deberán llenar los Comités, así como los procedimientos para su distribución, recopilación y registro en el Sistema Informático de Contraloría Social</i> | <i>20</i> |
| <i>VI. Los mecanismos para la captación de quejas y denuncias, así como los medios institucionales para la atención e investigación de aquéllas relacionadas con la ejecución y aplicación de los programas federales</i> | <i>20</i> |
| <i>Procedente de las acciones de vigilancia y en caso de encontrarse irregularidades podrán presentarse quejas o denuncias a través de los siguientes mecanismos:.....</i> | <i>20</i> |

VII. *El procedimiento para la captura de información en el Sistema Informático de Contraloría Social de acuerdo con lo establecido en la Estrategia Marco.* 21

- Perfil de Instancia Normativa* 21
- Captura de documentos normativos*..... 21
- Captura de presupuesto a vigilar en el SICS* 22
- Perfil Instancia Ejecutora:*..... 22
- Programa Estatal de Trabajo de Contraloría Social (programa de trabajo de la ejecutora)*..... 22
- Apoyos a vigilar* 23

Objetivos de las capacitaciones de Contraloría Social 23

Metas de promoción para la conformación de Comités de Contraloría Social por cada Instancia Ejecutora 24

Mecanismos para la captación, investigación y atención de quejas y denuncias 26

Procedimiento para la investigación de quejas y denuncias relacionadas con la ejecución y aplicación de los recursos..... 26

Cierre de captura en el SICS para el ejercicio fiscal 2022..... 27

Informe final de Contraloría Social 2022 (Anexo IX) 27

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. El programa es operado por la Secretaría de Gobernación, por conducto de la Comisión Nacional para Prevenir y Erradicar la Violencia contra las Mujeres (CONAVIM) como Unidad Responsable que pretende favorecer la creación y fortalecimiento de los refugios como espacios seguros para mujeres víctimas de violencia, que les brinden condiciones adecuadas para su bienestar, desarrollo humano, el ejercicio de sus derechos, el empoderamiento y su plena inclusión social, mediante la atención integral y especializada de la violencia de género, que impide el ejercicio de los derechos humanos de las mujeres, limita su libertad y autonomía, su acceso a la igualdad de oportunidades y su participación en los procesos de desarrollo y toma de decisiones, lo que obstaculiza el desarrollo humano sustentable y el bienestar 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 Externos de Atención.

En materia de Contraloría Social, es importante considerar que el Programa de Apoyo para Refugios otorga subsidios a Refugios y Centros Externos de Atención operados a través de Entes Públicos y Organizaciones de la Sociedad Civil (OSC)², 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 11 de mayo de 2022, que a la letra señala lo siguiente:

“La Contraloría Social implica actividades de monitoreo y vigilancia sobre el cumplimiento de los objetivos y metas del Programa, así como de la correcta aplicación de los recursos públicos asignados.

Con la finalidad de fortalecer los mecanismos de participación ciudadana que contribuyan con la prevención y combate a la corrupción, las personas beneficiarias de programas federales de desarrollo social, de manera libre y voluntaria, podrán llevar a cabo actividades de contraloría social de manera individual o colectiva.

Se reconoce y fomenta la participación de las comunidades indígenas y afro mexicanas, a través de sus autoridades tradicionales, para llevar a cabo acciones de contraloría social en los programas que impactan en su territorio. Para registrar un Comité de Contraloría Social, se presentará un escrito libre ante la unidad responsable o entidad de la Administración

¹ Secretaría de Gobernación, Comisión Nacional para Prevenir y Erradicar la Violencia contra las Mujeres (CONAVIM), 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 2022, p. 4, Disponible en: http://www.dof.gob.mx/nota_detalle.php?codigo=5651708&fecha=11/05/2022#gsc.tab=0

² 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 2022, *op. cit.*

Pública Federal a cargo del Programa, donde como mínimo, se especificará el Programa a vigilar y la ubicación geográfica de las mismas (localidad y entidad federativa).

La Secretaría de la Función Pública asistirá y orientará a la Unidad Responsable del Programa a través de la cuenta: contraloriasocial@funcionpublica.gob.mx salvaguardando la protección de datos personales de las mujeres en situación de violencia integrantes de los comités de Contraloría Social.

Las instancias ejecutoras gestionarán el registro de Contraloría Social en un plazo no mayor a 15 días hábiles, y, junto con la unidad responsable, brindarán la información pública necesaria para llevar a cabo sus actividades, así como asesoría, capacitación, y orientación sobre los medios para presentar quejas y denuncias.

Las instancias ejecutoras y la Unidad Responsable deberá sujetarse a los lineamientos vigentes emitidos por la Secretaría de la Función Pública y a los documentos normativos validados por la misma. La Secretaría de la Función Pública en el ámbito de sus atribuciones dará seguimiento a los procedimientos anteriormente descritos, asesorará y resolverá cualquier duda o situación imprevista para garantizar el derecho de las personas beneficiarias a llevar a cabo actividades de Contraloría Social en los programas federales de desarrollo social."

FICHA TÉCNICA PROGRAMA DE APOYO PARA REFUGIOS 2022

| | |
|--------------------------------------|---|
| 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, mediante Refugios especializados y Centros Externos de Atención, a mujeres víctimas de violencia de género, y en su caso, sus Hijas e Hijos. |
| 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 Externos de Atención, 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 Externos de Atención apoyados por el Programa. |
| Presupuesto Autorizado | \$420,203, 440.00 (Cuatrocientos cinco millones, tres mil setecientos sesenta y un pesos 00/100 M.N.) |
| Presupuesto a Vigilar | \$135, 388,287.00 (Ciento treinta y cinco millones, trecientos ochenta y ocho mil, doscientos ochenta y siete pesos 00/100 M.N.) |
| Cobertura del Programa | Nacional La atención prioritaria del programa considerará zonas de población mayoritariamente indígena y afrodescendiente, zonas con alto o muy alto grado de marginación o zonas con altos índices de violencia, así como aquellas regiones de atención que determine la instancia ejecutora, de conformidad con los anteriores supuestos. |

| | |
|--|--|
| 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 Externos de Atención que apoya el Programa. |
| Instancia Normativa | Comisión Nacional para Prevenir y Erradicar la Violencia contra las Mujeres (CONAVIM) |
| 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 2022. |

Fuente: CONAVIM, 2022

I. Los aspectos que deben incluirse en el programa de trabajo a desarrollar entre la CONAVIM, Representaciones Federales y, en su caso, la Instancia Ejecutora, para promover la contraloría social en los programas federales

La CONAVIM proporcionará a las Instancias Ejecutoras el Esquema, la Guía Operativa y el Programa Anual de Trabajo de Contraloría Social validados mediante oficio o correo electrónico.

La CONAVIM en conjunto con cada de las Instancias Ejecutoras acordarán el programa de trabajo (Programa Estatal de Trabajo de Contraloría Social) a desarrollar para promover la contraloría social en el Programa, estableciendo las actividades a desarrollar por cada una de las partes y siguiendo la planeación establecida en el Programa Anual de Trabajo de Contraloría Social.

Tareas de la Instancia Normativa

Para efectos de esta responsabilidad, la CONAVIM-Programa de Apoyo para Refugios fungirá como Instancia Normativa ³:

1. Solicitar a las Instancias Ejecutoras la designación de la persona Enlace de Contraloría Social del Programa de Apoyo para Refugios 2022.
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), Guía Operativa de Contraloría Social y anexos, Esquema de Contraloría Social 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

³ Enlace de Contraloría Social ante la Función Pública, Lic. Erika Gómez Lucas, Subdirectora de Estudio en Materia de Derechos Humanos de las Mujeres CONAVIM.

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 y enviar a las Instancias Ejecutoras.
7. Solicitar a las personas Enlaces de Contraloría Social de las Instancias Ejecutoras la entrega de los PETCS⁴ (Anexo I) 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 y enviarlo a las Instancias Ejecutoras, Anexo II.
9. Solicitar a las Instancias Ejecutoras el Anexo II para visto bueno y validación, y vigilar su 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 las bitácoras de difusión y capacitación.
11. Realizar capacitaciones y brindar asesorías en la materia, dirigidas a las personas Enlaces de Contraloría Social de manera presencial, vía telefónica, o virtuales.
12. Monitorear en el SICS el avance de los PETCS.
13. Solicitar a las Instancias Ejecutoras los documentos de sistematización de carácter cuantitativo y cualitativo generados a partir de la implementación del mecanismo de Contraloría Social.
14. Analizar los resultados finales del proceso de Contraloría Social y proponer mejoras para la operación.

Tareas de las Instancias Ejecutoras

Las Instancias Ejecutoras serán las encargadas de designar a las personas enlaces de Contraloría Social del Programa de Apoyo para Refugios, para el ejercicio fiscal 2022 en sus respectivos Refugios y Centros Externos de Atención, 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.

⁴ 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.

6. Verificar que las personas integrantes de los Comités de Contraloría Social, sean beneficiarias, 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 V Registro de Comité de Contraloría Social 2022.
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.
11. Elaborar y capturar en el SICS los datos correspondientes al *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, previa solicitud de modificación enviada a la Instancia Normativa.
12. Promover material de difusión y capacitación, considerando las especificaciones emitidas por la Instancia Normativa.
13. Responder las observaciones emitidas por la Instancia Normativa respecto al avance de los servicios comprometidos a vigilar, las cuales se realizarán de manera trimestral y serán notificadas vía correo electrónico.
14. En el caso de realizar convenios de colaboración con Órganos Estatales de Control, organizaciones civiles, o instituciones académicas, se deberá notificar previamente a la Instancias Normativa.

II. Procedimiento y formatos para la constitución y registro de los Comités

Se constituirán Comités en las localidades en las que se ejecute el programa atendiendo las características operativas del Programa.

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 Externo de Atención, 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 Externos de Atención. 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, la Instancia Normativa brindará la asesoría pertinente para conformar dichos Comités de Contraloría Social.

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

La diversidad operativa 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 (Enero 2022), se define obra, servicio y apoyo de la siguiente manera:

- **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 en la mejora de los servicios brindados a la población usuaria de los refugios y Centros Externos de Atención. 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, en el marco del Programa de Apoyo para Refugios los rubros que se incluyen en esta definición son: mantenimiento y equipamiento.

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. Los Rubros de servicios de atención especializada son: Recursos Humanos e Inserción laboral.

Servicios dirigidos al equipo de profesionistas: En el Marco del Programa de Apoyo para Refugios, en el rubro de Profesionalización se brindan los servicios dirigidos al personal de las áreas especializadas del refugio y Centro Externo de Atención para afianzar y

robustecer sus conocimientos, capacidades, habilidades, herramientas y destrezas, a fin de asegurar una atención especializada en el abordaje de las problemáticas específicas de las mujeres, niñas, niños y adolescentes atendidas en el refugio. Asimismo, se incluye el Programa de Contención Emocional que está orientado a fomentar y facilitar el autocuidado emocional de cada una de las personas que conforman el equipo de profesionales que trabajan de manera directa con las mujeres, sus hijas e hijos en el Refugio y Centro Externo de Atención.

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, los cuales se incluyen en el rubro de Operación.

Cabe señalar que las mujeres que ingresan no necesitan hacer trámites previos para poder acceder a los servicios del refugio, ya que estos servicios se brindan a las mujeres que vivan en situación de violencia extrema, y en su caso sus hijas e hijos, una vez sea debidamente valorada su situación. El ingreso es con la referencia otorgada, así como la detección y valoración de riesgo a través del Centro Externo de Atención.

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, Anexo 5 y Guía Técnica y Operativa) | | |
|---|---|---|
| Servicios (Rubros) | Descripción | Ejemplos para Constitución de Comités |
| 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 |

| | | |
|-----------------------------|---|--|
| | | <p>instituciones a cargo de la educación para las personas adultas y otras instancias académicas correspondientes.</p> <ol style="list-style-type: none"> 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 profesional 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. |
| <p>Operación</p> | <p>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, gasolinas vinculada 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.</p> | <p>Considerando la confidencialidad de las mujeres usuarias, se propone vigilar lo siguiente:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Gastos de operación: mencionados anteriormente. 2. 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. |
| <p>Mantenimiento</p> | <p>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;</p> | <p>Considerando la confidencialidad de las mujeres usuarias, se propone vigilar lo siguiente:</p> <ol style="list-style-type: none"> 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: |

| | | |
|-----------------------------|---|---|
| | mobiliario, equipo y áreas de capacitación; pintura; plomería; sistema eléctrico. | dirección, administración, áreas productivas: talleres y otras acciones. |
| 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. | <ol style="list-style-type: none"> Mantenimiento del inmueble y del mobiliario del Refugio. Adquisición del mobiliario para el alojamiento, electrodomésticos, inserción laboral, vehículos, mobiliario de áreas recreativas y/o deportivas, mobiliario general. |
| 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. | <p>Considerando la confidencialidad de las mujeres usuarias, se propone vigilar lo siguiente:</p> <ol style="list-style-type: none"> Servicios establecidos en el Programa de Inserción Laboral como: la adquisición de materiales y consumibles para cada una de las actividades. Prestación de servicios de capacitación del Programa de inserción laboral. |
| 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. | <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 con el plan de trabajo y en los tiempos establecidos. Que el Programa de Profesionalización esté elaborado con el objetivo de brindar una actualización de las/ los profesionistas que laboran en el Refugio 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 . |
| 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. | <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 que brindan atención a las mujeres, sus hijas e hijos en el refugio. Que las personas profesionales que brinden dichos servicios cuenten con conocimientos, acreditación y experiencia laboral en materia de la contención emocional requerida. |

Fuente: CONAVIM, 2022

(Lineamientos del Programa de Apoyo para Refugios, Anexo 5 y Guía Técnica y Operativa)

| | Servicios (Rubros) | Descripción | Ejemplos para Constitución de Comités |
|--|-------------------------|--|---|
| | Recursos Humanos | <p>Servicios profesionales de psicología, psicología infantil, trabajo social y jurídicos.</p> <p>Servicios de: recepción, 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 a las mujeres usuarias del Centro Extno de Atención. 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 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. |
| | Operación | <p>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.</p> | <p>Considerando la confidencialidad de las mujeres usuarias, se propone vigilar lo siguiente:</p> <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 Externo de Atención. 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 Externo de Atención. 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. 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 Externo de Atención. 6. Servicio de difusión e impresión: Impresión o reproducción de material de difusión como folletos, |

| | | |
|-----------------------------|--|---|
| | | <p>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 Externo de Atención.</p> |
| Mantenimiento | Acciones preventivas y correctivas que permitan continuar operando y conservar en buen estado físico de la infraestructura del Centro Externo de Atención 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"> 1. 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. 2. Mantenimiento del inmueble y del mobiliario del Centro Externo de Atención. 3. Adquisición del mobiliario para la operación, atención y administración del Centro Externo de Atención. |
| Equipamiento | Son todos los bienes muebles que se requieren para la operación, atención y administración del Centro Externo de Atención: audio, video y electrónicos; equipo de computo; Equipo de CCTV; mobiliario general; mobiliario y equipo de oficina. | |
| Profesionalización | Programa dirigido a todo el personal de las áreas especializadas del Centro Externo de Atención ,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"> 1. Vigilar que el Programa de Profesionalización sea realizado de acuerdo al plan de trabajo y en los tiempos establecidos. 2. Que el programa esté elaborado para la actualización de las profesionistas que laboran en el Centro Externo de Atención 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 . |
| 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 Centro Externo de Atención a través de terapia individual y grupal. | <p>Considerando la confidencialidad de las mujeres usuarias, se propone vigilar lo siguiente:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Procesos de Contención emocional dirigidos a profesionistas que brindas atención a las mujeres, sus hijas e hijos en el Centro Externo de Atención. 2. Que las personas profesionales que brinden dichos servicios cuenten con conocimientos, acreditación y experiencia laboral en materia de la contención emocional requerida. |

Fuente: CONAVIM, 2022.

Un mismo Comité podrá realizar actividades de contraloría social respecto de varios programas y en este supuesto, el Comité deberá ser constituido y registrado respecto de cada programa. Para la constitución y registro de los Comités, la Instancia Ejecutora organizará una reunión al inicio de la ejecución del programa (puede ser presencial o virtual), en la cual estén presentes las personas beneficiarias; tomando en cuenta la confidencialidad de los datos de las usuarias y garantizar la secrecía del inmueble. En dicha reunión las personas beneficiarias del programa federal acordarán la constitución del Comité.

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 estos 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 o más. 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 Externos de Atención que conformen Comités, manifestarán como domicilio particular el correspondiente al domicilio público (domicilio fiscal o el del Centro Externo de Atención) 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 V, 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 sus iniciales 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.

Elección de las personas integrantes del Comité de Contraloría Social

Derivado del tipo de beneficio que otorgan los programas federales, 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.

Características generales de los Comités de Contraloría Social

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 2022. 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.

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, el número mínimo para la integración de un Comité será de una persona, 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 de 1 persona, 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 1 persona, 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 1 persona, 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 1 persona, 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.

Registro de Comité de Contraloría Social

Para el registro las personas integrantes del Comité entregarán a la Instancia Ejecutora un escrito libre para solicitar el registro del propio Comité. El escrito deberá contener el nombre del programa federal de que se trate, el ejercicio fiscal respectivo, la representación y domicilio público donde se constituye el Comité⁵ así como los mecanismos e instrumentos que utilizará para el ejercicio de sus actividades. Para apoyar en esta actividad la Instancia Ejecutora proporcionará al Comité el formato anexo V de la presente Guía "Acta de Constitución del Comité de Contraloría Social"⁶ que podrá ser considerado por el Comité como escrito libre. El acta de constitución contiene los elementos solicitados por el escrito libre y SICS: nombre, fecha de constitución, clave de registro (este dato lo genera el sistema hasta que se registre), apoyo obra o servicio, funciones que realizan las personas integrantes del comité, calle, número, colonia, código postal del proyecto que vigilan (domicilio público o domicilio fiscal) nombre y cargo de las/los profesionistas que emite la constancia de registro.

Es responsabilidad de la Instancia Ejecutora tomar nota de la solicitud y, en su caso verificar que las personas integrantes del Comité tengan la calidad de beneficiarias. En el caso de que alguna de las integrantes no tenga el carácter de beneficiaria, la Instancia Ejecutora deberá informarlo inmediatamente al Comité, a efecto de que éste realice las

⁵ En apego a los lineamientos de operación del Programa de Apoyo para Refugios, en el cual se menciona que se deberá resguardar la confidencialidad de datos de las usuarias de Refugio y Centro Externo de Atención, así como la secrecía del inmueble de Refugio.

⁶ En apego a la normatividad internacional y nacional aplicable, los Refugios y CEA rigen su operación bajo el principio de máxima protección de las usuarias víctimas de violencia de género, por lo que no se pueden incluir datos como CURP, RFC, nombre, dirección, fecha de nacimiento, teléfono y todos aquellos que de su combinación posibiliten la identificación directa o indirecta de las mujeres, los cuales son considerados datos sensibles a la victimización secundaria.

aclaraciones conducentes o se elija a una nueva integrante debiendo formular un nuevo escrito de solicitud de registro. La Instancia Ejecutora asesorará al Comité para la elaboración del escrito libre y le proporcionará la información sobre la operación del programa federal, así como la relacionada con el ejercicio de sus actividades.

Las actividades que el comité puede desarrollar son:

- Solicitar a la Representación Federal o a las entidades federativas, municipios y alcaldías de la Ciudad de México que tengan a su cargo la ejecución del programa federal, la información pública relacionada con la operación del mismo.
- Vigilar que:
 - Se difunda información suficiente, veraz y oportuna sobre la operación del programa
 - El ejercicio de los recursos públicos para las obras, apoyos o servicios sea oportuno, transparente y con apego a lo establecido en los lineamientos de operación y, en su caso, en la normatividad aplicable.
 - Las personas beneficiarias del programa cumplan con los requisitos de acuerdo con la normatividad aplicable.
 - Se cumpla con los períodos de ejecución de las obras o de la entrega de los apoyos o servicios.
 - Exista documentación comprobatoria del ejercicio de los recursos públicos y de la entrega de las obras, apoyos o servicios.
 - El programa federal no se utilice con fines políticos, electorales, de lucro u otros distintos al objeto del programa federal.
 - El programa federal se ejecute en un marco de igualdad entre mujeres y hombres.
 - Las autoridades competentes den atención a las quejas y denuncias relacionadas con el programa federal.
- Registrar en los Informes de Comité de Contraloría Social los resultados de las actividades de contraloría social realizadas, así como dar seguimiento, en su caso, a los mismos.
- Recibir y presentar las quejas y denuncias sobre la aplicación y ejecución del programa, recabar la información de estas y, en su caso, presentarlas junto con la información a la Instancia Ejecutora del programa federal, a efecto de que se tomen las medidas a que haya lugar, y
- Recibir las quejas y denuncias que puedan dar lugar al fincamiento de responsabilidades administrativas, civiles o penales relacionadas con los programas federales, así como turnarlas a las autoridades competentes para su atención.

La Instancia ejecutora, de no existir objeción alguna, deberá registrar al Comité en el Sistema Informático de Contraloría Social y expedirá la constancia de su registro en un plazo no mayor a 15 días hábiles a partir de la constitución y la constancia de registro deberá ser entregada al comité.

La condición de integrante de un Comité se pierde por las siguientes causas: I. Muerte de la persona integrante; II. Separación voluntaria, mediante escrito dirigido a los miembros del Comité; III. Acuerdo del Comité tomado por mayoría de votos; IV. Acuerdo de la mayoría de las personas beneficiarias del programa federal de que se trate, y V. Pérdida del carácter de beneficiaria.

En los casos señalados, el Comité designará de entre las beneficiarias del programa federal a la integrante sustituta y lo hará del conocimiento por escrito a la CONAVIM y, en su caso, a la Instancia Ejecutora, para que ésta verifique su calidad de beneficiaria y, de

ser procedente, la registre como miembro del Comité, debiendo capturar los cambios respectivos en el Sistema Informático de Contraloría Social y expedir la constancia de registro con la actualización correspondiente. Para este procedimiento se puede considerar el (Anexo VI Acta de sustitución de un integrante del Comité)

III. Las actividades de difusión, de acuerdo con lo establecido en el lineamiento Décimo Tercero para la promoción y operación de la Contraloría Social en los programas federales de desarrollo social, así como el procedimiento para distribuir la información sobre las obras, apoyos o servicios que contemple el programa federal

Las actividades de difusión que se desarrollarán serán:

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 10 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 Externos de Atención 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.

Distribución 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 la bitácora de entrega de materiales de difusión y capacitación. 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.

La CONAVIM como Instancia Normativa realizará la difusión de la información relacionada con el Programa de Apoyo para Refugios y la Contraloría Social a través de los siguientes medios:

- Portal de Internet de la Instancia Normativa
- Entrega de material de difusión y capacitación, el cual será entregado de manera digital a las Instancias Ejecutoras.
- Notificaciones vía correo electrónico a las personas Enlaces de Contraloría Social de las Instancias Ejecutoras, con el fin de promover la difusión y fomentar la Contraloría Social; y con ello, impulsar la participación en el mecanismo.

Se proporcionará a los Comités de Contraloría Social la siguiente información:

- I. Características generales de la obra, apoyo o servicio que otorga el programa federal a las beneficiarias, tales como: tipo, monto, período de ejecución y fecha de entrega
- II. Requisitos para la entrega de apoyos o servicios
- III. Derechos y obligaciones de las personas beneficiarias
- IV. Población a la que va dirigida la obra, apoyo o servicio del programa federal
- V. Instancia Normativa, Instancia Ejecutora y órganos de control participantes en el programa federal, así como información para su contacto;
- VI. Medios institucionales para presentar quejas y denuncias
- VII. Procedimientos para realizar las actividades de contraloría social,
- VIII. Medidas para promover la equidad en la integración de los Comités de Contraloría Social.

Las Instancias Ejecutoras del Programa de Apoyo para Refugios, deberán proporcionar a los Comités, de manera completa y oportuna, la información de las actividades de difusión, a través de trípticos, volantes, folletos, carteles, cuadernos de trabajo a efecto de que realicen las actividades de contraloría social.

Para la distribución de la información las Instancias Ejecutoras del programa federal, podrán auxiliarse del OEC, conforme a los instrumentos de coordinación correspondientes.

IV. El procedimiento para la capacitación de las profesionistas responsables de realizar las actividades de promoción, así como de los Comités

La CONAVIM deberá capacitar y asesorar a las y los profesionistas de las Instancias Ejecutoras. 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. Las Instancias Ejecutoras y las/los enlaces de Contraloría Social deberán registrar su participación en la capacitación y se solicitará material probatorio como evidencia de la misma.

Actividades de capacitación de Instancias Ejecutoras

Las Instancias Ejecutoras serán las responsables de capacitar al equipo de profesionistas, y 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 y bajo las siguientes consideraciones:

- Convocar a la capacitación de manera oficial. En caso de 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, hora y medio donde se realizará, ya que ésta no podrá realizarse en el refugio.
- Registro de asistencia a través del Anexo III de la presente Guía Operativa. Para el caso de las mujeres beneficiarias en donde se deba registrar un nombre deberán escribir únicamente sus iniciales seguidas de un número 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.
- 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 Externo de Atención, por el equipo de profesionistas o la persona designada Enlace de Contraloría Social.

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 deberán registrar en la bitácora de difusión y capacitación en el periodo indicado por la Instancia Normativa, así mismo se debe adjuntar como material probatorio, la lista de asistencia (Anexo III, minuta (Anexo IV) y la bitácora de capacitaciones correspondiente. De tal manera, que deberá quedar registrada en la bitácora al menos una capacitación de conformación de comité de Contraloría Social por comité constituido.

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 los siguientes mecanismos:

Vía telefónica:

| NOMBRE DE LA INSTANCIA NORMATIVA | TELÉFONO CON EXTENSIONES |
|--|--------------------------|
| Comisión Nacional para Prevenir y Erradicar la Violencia contra las Mujeres (CONAVIM)- Programa de Apoyo para Refugios Especializados para Mujeres Víctimas de Violencia de Género, sus Hijas e Hijos. | 55 5209 8800 ext. 19568 |

Vía correo electrónico:

| NOMBRE DE PERSONAL DE INSTANCIA NORMATIVA | CARGO | CORREO ELECTRÓNICO |
|--|--|--|
| Lic. Erika Gómez Lucas | Enlace de Contraloría Social ante la Secretaría de la Función Pública, Subdirectora de Estudio en Materia de Derechos Humanos de las Mujeres CONAVIM | egomezl@segob.gob.mx |
| Lic. Jazmín Camacho Bautista | Jefa de Departamento: Seguimiento al mecanismo de Contraloría Social | jcamacho@segob.gob.mx |
| Lic. Nancy Ruiz Ayuzo | Enlace: Seguimiento al mecanismo de Contraloría Social | nruiz@segob.gob.mx |
| Departamento encargado de dar seguimiento al mecanismo de Contraloría Social | | contraloria.ref@segob.gob.mx |

En este mismo sentido las Instancias Ejecutoras deberán asesor a las personas beneficiarias e integrantes de comité en el establecimiento de comités y llenado de formatos. En los carteles de difusión se deberá especificar la persona responsable del mecanismo de Contraloría Social del Refugio o Centro y el espacio donde pueden acercarse para más información.

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 IV), la cual será firmada por la Instancia Ejecutora, una persona integrante del Comité, y una persona beneficiaria. La Instancia Ejecutora capturará en el Sistema Informático de Contraloría Social la información contenida en las minutas.

V. Los formatos de informes que deberán llenar los Comités, así como los procedimientos para su distribución, recopilación y registro en el Sistema Informático de Contraloría Social

Una vez realizadas las actividades de vigilancia por el comité se realizará el Informe de Comité de Contraloría Social (Anexo VII de la presente Guía Operativa) el cual será respondido al finalizar el comité de contraloría. La Instancia Ejecutora deberá recopilar los informes en las reuniones de cierre de comité y registrarlos en el Sistema Informático de Contraloría Social, podrá auxiliarse de los OEC, conforme a los Instrumentos de Coordinación correspondientes.

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 VII)*, 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.

VI. Los mecanismos para la captación de quejas y denuncias, así como los medios institucionales para la atención e investigación de aquellas relacionadas con la ejecución y aplicación de los programas federales

Procedente de las acciones de vigilancia y en caso de encontrarse irregularidades podrán presentarse quejas o denuncias a través de los siguientes mecanismos:

| NOMBRE DE LA INSTANCIA | DATOS DE CONTACTO |
|---------------------------|--|
| Secretaría de Gobernación | <p>Unidad de Transparencia de la Secretaría de Gobernación</p> <p>Teléfono: 55 5128 0000 ext. 31371 Correo electrónico: unidad_transparencia@segob.gob.mx Domicilio: Abraham González 50, Planta Baja, Col. Juárez, Alcaldía Cuauhtémoc C.P.06600, Ciudad de México. Página Web: https://www.plataformadetransparencia.org.mx/web/guest/inicio Horario: 9:00 a 18:00 hrs. de lunes a viernes. Las denuncias serán atendidas en los plazos de término que dicha Ley señala.</p> <p>Órgano Interno de Control de la Secretaría de Gobernación</p> <p>Teléfono directo: 51280 000 Ext 31300</p> <p>Domicilio: Bahía de Santa Bárbara N° 193, Piso 1, 2 y 3. Col. Verónica Anzures, C.P.11300 Alcaldía Miguel Hidalgo, Ciudad de México.</p> |

| | |
|---|---|
| <p>Secretaría de la Función Pública</p> | <p>Sistema Integral de Denuncias Ciudadanas (SIDE): https://sidec.funcionpublica.gob.mx/#/ Vía telefónica: En el interior de la república 800 11 28 700 y en la Ciudad de México 55 2000 2000 Vía correspondencia: 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 en Av. Insurgentes Sur 1735, PB, Guadalupe Inn, Álvaro Obregón, Código Postal 01020, Ciudad de México. Aplicación móvil “Denuncia Ciudadana de la corrupción”</p> |
| <p>Comisión Nacional para Prevenir y Erradicar la Violencia contra las Mujeres (CONAVIM)</p> | <p>CONAVIM Domicilio: 5to. piso Calle, C. Dr. José María Vertiz 852, Narvarte Poniente, Benito Juárez, 03020 Ciudad de México, CDMX Teléfono: 55 5209 8800 ext. 19568 Vía electrónica: refugios.conavim@segob.gob.mx, contraloria.ref@segob.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 Gobernación.</p> |

VII. El procedimiento para la captura de información en el Sistema Informático de Contraloría Social de acuerdo con lo establecido en la Estrategia Marco.

Perfil de Instancia Normativa

Captura de documentos normativos

La Instancia Normativa será la encargada de incluir en el sistema los documentos normativos correspondientes a la Contraloría Social, una vez validados por Función Pública, 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).

Estructura Operativa

La instancia normativa se encargará de dar de alta a las Instancias Ejecutoras, a través de la designación de enlace de Contraloría Social, la cual se realizará mediante oficio de designación de enlace de Contraloría Social 2022; este deberá ser enviado en un plazo no mayor a 10 días hábiles posteriores a la recepción del correo de solicitud. 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
- Mencionar si es enlace de seguimiento (misma que el ejercicio fiscal anterior)

Captura de presupuesto a vigilar en el SICS

Asimismo, se encargará de capturar el monto total a vigilar por Instancia Ejecutora, según lo establecido en el apartado “*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, previa solicitud de modificación enviada por la Instancia Ejecutora.

Informes

La CONAVIM capturará las preguntas adicionales en el formato de Informe de Comité de Contraloría Social, dichas preguntas pueden ser comentarios generales sobre el mecanismo.

Perfil Instancia Ejecutora:

Programa Estatal de Trabajo de Contraloría Social (programa de trabajo de la ejecutora)

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 autorizadas por Función Pública, 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 10 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 10 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.

Posteriormente, se emitirá la “Carta Responsiva” para la captura del SICS, la cual tendrá el usuario y contraseña y será enviada a cada enlace designada/o por las Instancia Ejecutora, la cual deberá ser firmada por la persona Enlace y se enviará vía correo electrónico a la Instancia Normativa.

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.

Apoyos a vigilar

Una vez que la Instancia Normativa capture en el SICS el monto total a vigilar por Instancia Ejecutora, según lo establecido en el apartado *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.

Comités de Contraloría Social

Se deberán registrar en un plazo no mayor a 15 días hábiles posteriores a la constitución

Reuniones

Registro de las minutas en un plazo no mayor a 10 días hábiles posterior a la reunión

Informes de Comité de Contraloría Social.

Registro de los informes en un plazo no mayor a 10 días hábiles posterior a la recopilación del Informe

Objetivos de las capacitaciones de Contraloría Social

La promoción e implementación de la Contraloría Social se realizará con apoyo de las Instancias Ejecutoras (Refugios y Centros Externos de Atención).

El objetivo de las capacitaciones es proporcionar las herramientas necesarias para el cumplimiento de los servicios comprometidos a vigilar por el mecanismo de Contraloría Social, entre los cuales se enuncian:

- Capacitaciones de manera presencial o virtual dirigidas a las personas Enlaces de

Contraloría Social, con la finalidad de presentar temas relacionados con aspectos normativos y captura de información en el sistema informático administrado por Función Pública.

- Normatividad y objetivos de la Contraloría Social.
- Esquema de Contraloría Social del Programa de Apoyo para Refugios.
- Funciones de la Instancia Normativa e Instancias Ejecutoras enmarcadas en la Guía Operativa, tales como: difusión, capacitación, definición de montos a vigilar y número de comités a conformar, e identificación de servicios a vigilar del Programa de Apoyo para Refugios.
- Llenado de Anexos de la Guía Operativa
- Captura de documentos normativos y operativos del mecanismo, en el Sistema Informático de Contraloría Social (SICS) administrado por Función Pública.
- Elaborar y distribuir a las Instancias Ejecutoras el material de capacitación necesario con la finalidad de fortalecer la información proporcionada a las personas integrantes de los Comités.
- Brindar asesorías presenciales o a distancia a las personas Enlaces de Contraloría Social, a través de correo electrónico, vía telefónica, y videoconferencia.

Las Instancias Ejecutoras, llevarán a cabo capacitaciones y asesorías con la finalidad de difundir la información correspondiente a la Contraloría Social; a través de lo siguiente:

- Capacitaciones dirigidas al equipo de profesionistas, con la finalidad de dar a conocer los servicios considerados en el Programa de Trabajo de Contraloría Social (PETCS), así como lo correspondiente a la conformación de Comités.
- Capacitaciones a personas beneficiarias de los servicios brindados por las Instancias Ejecutoras con recurso del Programa de Apoyo para Refugios, con la finalidad de dar a conocer la información de los servicios que brinda el programa, así como lo relacionado con la Contraloría Social.
- Capacitaciones y asesorías dirigidas a las personas integrantes de los Comités de Contraloría Social, a fin de hacer de su conocimiento las actividades que realizarán en las acciones que serán vigiladas, así como el llenado de formatos.

En este sentido, se proporcionará el material de capacitación brindado por la Instancia Normativa; o bien, podrán diseñar o producir material propio para tal fin, con el propósito de contar con herramientas alternativas para el desarrollo de las capacitaciones brindadas.

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

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 modificaciones en sus Convenios Modificatorios.

En el marco de la Operación del Programa de Apoyo para Refugios, ejercicio fiscal 2022, aún no se cuenta con la proyección del recurso a vigilar por el mecanismo de Contraloría Social, debido a que el proceso de encuentra en firma de convenio de los proyectos que

se presentan en el primer periodo de recepción, por lo que no contamos con un estimado del recurso total por asignar para este ejercicio fiscal. Sin embargo, se coloca el monto a vigilar del ejercicio fiscal 2021 como referencia: \$ 143,524,969.00 (Ciento cuarenta y tres millones, quinientos veinticuatro mil novecientos sesenta y nueve pesos 00/100 M.N.) y 80 comités a conformar por el mecanismo de Contraloría Social del Programa de Apoyo para Refugios 2022.

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 Externo de Atención según el siguiente tabulador.

TABULADOR DE COMITÉS

| TABULADOR DE COMITÉS A CONSTITUIR POR LAS INSTANCIAS EJECUTORAS DE ACUERDO CON EL MONTO A VIGILAR | |
|---|--------------------------------|
| Monto asignado a Vigilar | Número de Comités a constituir |
| Entre \$ 150,000 y \$999,999 | 1 |
| Entre \$1,000,000 a mas | 2 |

Fuente: Instancia Normativa, 2022

En este sentido, aun 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 con el 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 qué rubros/servicios se conformarán los comités.

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:

- **R** (Refugio) o **C** (Centro Externo de Atención) y últimos 3 dígitos de su folio de proyecto
- Nombre del Servicio a vigilar
- Número de comité consecutivo correspondiente (número arábigo)

NOMENCLATURA DEL APOYO

Ejemplo: **REFUGIO NUEVA ESPERANZA CON FOLIO DE PROYECTO R-2022/001**

| Nombre del servicio | Nombre asentado en el Anexo II |
|---------------------|--------------------------------|
| Recursos Humanos | R001 Recursos Humanos 1 |

Fuente: Instancia Normativa, 2022.

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:

- **R** (Refugio) o **C** (Centro Externo de Atención), y últimos 3 dígitos del folio de proyecto
- Nombre del Servicio a vigilar
- **Comité** y número de comité consecutivo correspondiente (número arábigo)

NOMENCLATURA DE COMITÉ

Ejemplo:

| Nombre del servicio a vigilar | Nombre del registro en el SICS (anexos III y VI) |
|--|--|
| RECURSOS HUMANOS OPERACIÓN MANTENIMIENTO Y EQUIPAMIENTO INSERCIÓN LABORAL PROFESIONALIZACIÓN CONTENCIÓN EMOCIONAL | <p style="text-align: center;">R001 Recursos Humanos Comité 1</p> |

Fuente: Instancia Normativa, 2022.

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 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.

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, por escrito y/o vía telefónica, en términos de las disposiciones jurídicas en materia de transparencia a través de la Unidad de Transparencia de la Secretaría de Gobernación, al teléfono: 55 5128 0000. Extensión 31371, o correo electrónico: unidad_transparencia@segob.gob.mx, domicilio en Abraham González 50, Planta Baja, Col. Juárez, Alcaldía Cuauhtémoc C.P.06600, Ciudad de México, en un horario de atención de 09:00 a las 18:00 horas de lunes a viernes. En la Página Web: <https://www.plataformadetransparencia.org.mx/web/guest/inicio> Las denuncias serán atendidas en los plazos de término que dicha Ley señala.

Cierre de captura en el SICS para el ejercicio fiscal 2022

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 2022.

Informe final de Contraloría Social 2022 (Anexo IX)

Las Instancias Ejecutoras deberán realizar al cierre de la captura de información en el SICS del ejercicio fiscal 2022, 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 IX 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 IX) 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. **Capacitaciones realizadas y material probatorio**
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**
10. **Contribución del mecanismo de Contraloría Social al Programa**

11. Propuestas de mejora

Consideraciones finales

La Instancia Normativa establecerá la fecha en que deberá enviarse el Informe Final (Anexo IX), 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 2022.