



**BIENESTAR**  
SECRETARÍA DE BIENESTAR

**INDESOL**  
INSTITUTO NACIONAL DE  
DESARROLLO SOCIAL



CONTRALORÍA  
SOCIAL

**INFORME FINAL DE  
CONTRALORÍA SOCIAL 2020  
INSTITUTO VERACRUZANO DE LAS MUJERES  
R039**

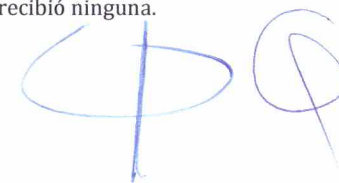
CPD

**ANEXO XI  
INFORME FINAL DE CONTRALORÍA SOCIAL 2020**

**a) Programa de Trabajo de Contraloría social**

Tipo de actividad	Actividad	Responsable	Unidad de medida	Meta programada	Período programado (dd/mm/aa)		Período real de ejecución (dd/mm/aa)		Meta alcanzada
					Fecha inicial	Fecha final	Fecha inicial	Fecha final	
<b>Planeación</b>	Designación de la persona enlace de Contraloría Social	Nombre de la Instancia Ejecutora	Oficio	1	21/09/2020	23/09/2020	30/09/2020	30/10/2020	1
	Selección de acciones a vigilar por la Contraloría Social	Nombre de la Instancia Ejecutora	Anexo II	1	22/10/2020	29/10/2020	17/11/2020	17/11/2020	1
	Elaboración del Programa Estatal de Trabajo de Contraloría (PETCS)	Nombre de la Instancia Ejecutora	Oficio	1	22/10/2020	29/10/2020	04/11/20	04/11/2020	1
<b>Promoción</b>	Capacitación a personas servidoras públicas que participarán en la ejecución de las acciones de la Contraloría Social	Nombre de la Instancia Ejecutora	Anexo IV	1	03/11/2020	31/12/2020	27/11/2020	27/11/2020	1
	Capacitación a las personas beneficiarias e integrantes de Comités de Contraloría Social	Nombre de la Instancia Ejecutora	Anexo IV	3	31/11/2020	31/12/2020	18/11/2020	18/11/2020	3
	Distribución de materiales de difusión para la integración de los Comités de Contraloría Social del Programa de Apoyo para Refugios	Nombre de la Instancia Ejecutora	Material de difusión	1	31/12/2020	31/12/2020	19/11/20	19/11/2020	1
	Distribución de material de capacitación de Contraloría Social del Programa de Apoyo para Refugios	Nombre de la Instancia Ejecutora	Material de capacitación	1	31/12/2020	31/12/2020	18/11/2020	18/11/2020	1
<b>Seguimiento</b> (Actividades establecidas por la SFP en el SICS)	Captura en el SICS del PETCS	Nombre de la Instancia Ejecutora	SICS	1	05/11/2020	05/11/2020	4/11/2020	4/11/2020	1
	Captura en el SICS de la distribución de los materiales de difusión realizada	Nombre de la Instancia Ejecutora	Material de difusión	1					
	Captura en el SICS de la distribución de los materiales de capacitación llevada a cabo	Nombre de la Instancia Ejecutora	Material de capacitación	1					
	Registro en el SICS de la información de Obras, Servicios y Apoyos programados y ejecutados con presupuesto federal autorizado	Nombre de la Instancia Ejecutora	Anexo III	3	05/11/2020	05/11/2020	24/11/2020	24/11/2020	3
	Captura en el SICS de los Comités de Contraloría Social constituidos	Nombre de la Instancia Ejecutora	Anexo III	3	31/12/2020	31/12/2020	20/12/2020	20/12/2020	3
	Captura de las reuniones realizadas con las personas beneficiarias del Programa	Nombre de la Instancia Ejecutora	Anexo IV	3	31/12/2020	31/12/2020	24/12/2020	24/12/2020	3
	Captura en el SICS de las Cédulas de Vigilancia con las respuestas de las personas integrantes del Comité	Nombre de la Instancia Ejecutora	Anexo V	0	31/12/2020	31/12/2020			0
	Captura en el SICS del Informe Anual de Actividades de los Comités de Contraloría Social	Nombre de la Instancia Ejecutora	Anexo VIII	1	31/12/2020	31/12/2020	29/12/2020	29/12/2020	1
Captura en el SICS de las denuncias captadas y canalizadas a las autoridades competentes	Nombre de la Instancia Ejecutora	Formato de quejas y denuncias	1	31/12/2020	31/12/2020			0	

Es importante mencionar que, en relación a las fechas del periodo programado y las fechas del periodo real de la ejecución, en algunos rubros presentan algunas diferenciaciones, ya que estuvieron sujetas a la capacitación virtual de INDESOL, la cual posterior a la primera capacitación otorgo plazos y se dio cumplimiento a las mismas, en relación a las metas alcanzadas solo presentó diferenciación en la captura en el SICS de las denuncias captadas y canalizada a las autoridades competencias reportándose en (0) ya que no se recibió ninguna.



**Servicios seleccionados para vigilar a través del proceso de Contraloría Social**

Número del Servicio	Nombre del Servicio	Duración del servicio		Monto del servicio		Personas beneficiadas					
		Programada	Ejecutada	Programado	Ejecutado	Programado			Ejecutado		
						Mujeres	Hombres	Total	Mujeres	Hombres	Total
I	Recursos Humanos	8 meses	8 meses	2,924,4447.00	2,924,4447.00	41	17	58	33	15	48
II	Operativo	8 meses	8 meses	563,327.00	398,502.46	41	17	58	33	15	48
III	Mantenimiento	8 meses	8 meses	65,000.00	81,979.79	41	17	58	33	15	48

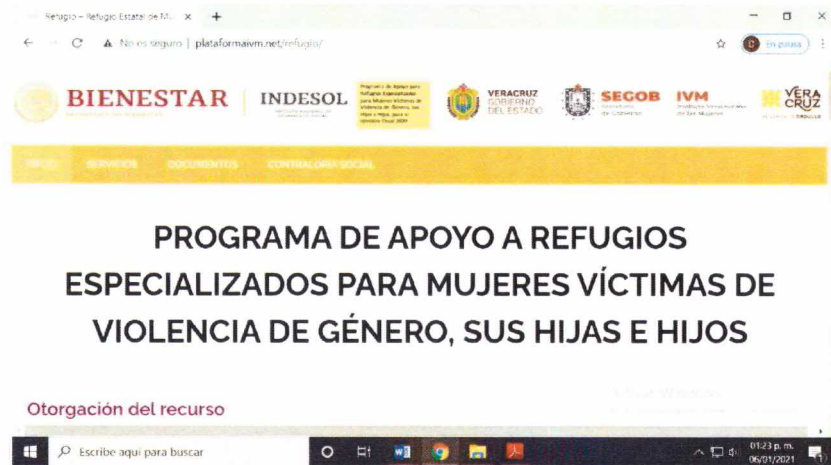
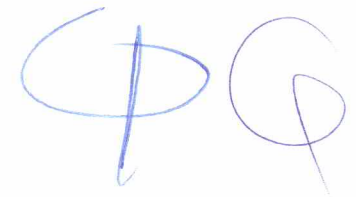
En relación a tabla anterior y de acuerdo a la programación de las personas que recibirían los servicios en el Refugio Estatal para mujeres en Situación de Violencia en el año 2020 se reportó un total de 58 personas, de los cuales 41 son mujeres y 17 hombres, sin embargo solo se atendieron a 48 personas de las cuales 33 son mujeres y 15 hombres, debido a que los servicios que se les proporcionan a las mujeres, sus hijas e hijos es de manera voluntaria y eso depende de que ingresen al Refugio.

Es importante mencionar que para que una usuaria ingrese al Refugio, se presenta a solicitar los servicios de Atención Profesional de Psicológica, Jurídica y Trabajo Social, al Instituto Veracruzano de las Mujeres, quien atiende a través del personal del Módulo de Atención a la Violencia, y quienes además reciben canalizaciones de otros Institutos Municipales, dependencias Gubernamentales, Asociaciones Civiles que atiendan a las Mujeres en Situación de Violencia.

**b) Difusión y promoción de la Contraloría Social del Programa de Apoyo para Refugios**

La difusión y promoción de Contraloría Social, fue a través de carteles los cuales fueron colocaron en diferentes áreas estrategias del Refugio Estatal de Mujeres en Situación de Violencia, trípticos los cuales fueron entregados a las personas beneficiarias, dicho material de difusión fue proporcionado por INDESOL, y dos de los carteles fueron elaborados por el IVM, también se elaboró un micrositio informativo para su consulta al público en general en el siguiente link <http://www.plataformaivm.net/refugio/>

Distribución de materiales de difusión de Contraloría Social del Programa de Apoyo para Refugios						
Instancia que produjo el material	Tipo de material	Tipo de difusión (virtual, impresa, digital)	Municipio	Localidad	Fecha	Cantidad
Instancia Normativa	Carteles	Impreso	Xalapa	Xalapa	19/11/2020	9
Instancia Normativa	Trípticos	Impreso	Xalapa	Xalapa	18/11/2020	3
Instancia Ejecutora	Carteles	Impreso	Xalapa	Xalapa	19/11/2020	6

**Evidencia fotográfica:**





**Evidencia fotográfica:**



**¿Qué es el Programa de Apoyo para Refugios Especializados para Mujeres Víctimas de Violencia de Género, sus Hijas e Hijos?**

Es un programa del Gobierno Federal que fortalece a los refugios como espacios temporales, multidisciplinarios y seguros para mujeres, sus hijas e hijos en situación de violencia de género.

**¿Qué es un Refugio?**

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

**¿Cuáles son los criterios de ingreso al refugio?**

Podrán ingresar las mujeres que vivan en situación de violencia extrema, y en su caso sus hijas e hijos, una vez sea debidamente evaluada su situación. El ingreso será con la referencia otorgada, así como la detección y ubicación de riesgo a través del Centro de Atención Específica.

**No se necesita hacer un trámite previo para poder acceder a los servicios del Refugio.**

**Los servicios se brindarán bajo los principios de igualdad y no discriminación.**

**¿Qué servicios ofrece el Programa de Apoyo para Refugios?**

Los servicios de un refugio de atención a mujeres víctimas de violencia, sus hijas e hijos, comprenden servicios especializados: atención psíquica, apoyo psicológico, servicio médico, trabajo social, programas recreativos, capacitación laboral, hospedaje, alimentación, vestido y calzado durante las 24 horas los 365 días del año, con personal profesional que debe asegurarse de que el ingreso, permanencia y egreso de las víctimas se procesen con absoluto respeto a su voluntad y dignidad.

**Los servicios son completamente gratuitos.**

**¿Cuál es el objetivo general del Programa de Apoyo para Refugios?**

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 sus Centros de Atención Específica.

**¿Cuál es la población usuaria del Programa de Apoyo para Refugios?**

Son las mujeres y en su caso sus hijas e hijos en situación de violencia familiar y de género que requieren el servicio de refugio.

**¿Cuál es el presupuesto en 2020 para el Programa de Apoyo para Refugios?**

El recurso asignado al programa es aproximadamente de 405 millones de pesos, y el presupuesto a vigilar por Contraloría Social una cantidad de 155 millones de pesos.



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

**¿Qué es la Contraloría Social?**  
Es la instrumentación y ejecución de las acciones de control social por el ciudadano, a través de la participación y organización de los ciudadanos beneficiarios de los programas de desarrollo social y bienestar, a fin de verificar el cumplimiento de los términos y condiciones establecidos en los instrumentos de planeación y presupuesto.

**¿Cómo puede participar en la Contraloría Social del Programa de Apoyo para Refugios?**  
Cualquier persona que se encuentre en el territorio de cobertura del Programa de Apoyo para Refugios puede participar en el Comité de Contraloría Social, que tiene como finalidad verificar que los recursos que se destinan lleguen a las personas que los necesitan.

**Formar parte de un Comité de Contraloría Social en el Programa de Apoyo para Refugios se permite:**  
- Vigilar que se destinen y ejecuten los recursos asignados de forma adecuada.  
- Controlar que los servicios y acciones que se ofrecen sean de calidad.  
- Vigilar el cumplimiento de los servicios ofrecidos por el Programa de Apoyo para Refugios.  
- Definir que el presupuesto de los servicios de refugio sea utilizado de manera adecuada.  
- Definir que los recursos asignados de los programas beneficiarios del Programa de Apoyo para Refugios se utilicen de manera adecuada.  
- Definir que los recursos asignados de los programas beneficiarios del Programa de Apoyo para Refugios se utilicen de manera adecuada.  
- Definir que los recursos asignados de los programas beneficiarios del Programa de Apoyo para Refugios se utilicen de manera adecuada.

**Para participar informarse en:**  
[www.gob.mx/bienestar](http://www.gob.mx/bienestar) **800 007 3700** [www.gob.mx/indesol](http://www.gob.mx/indesol)

Este programa es público, abierto a cualquier partido político. Queda prohibido el uso para fines electorales o de campaña electoral.  
[www.gob.mx/bienestar](http://www.gob.mx/bienestar) **800 007 3700** [www.gob.mx/indesol](http://www.gob.mx/indesol)

**¿Qué es la Contraloría Social?**

Es la supervisión y vigilancia de los recursos o acciones brindadas por el Gobierno a través de la participación y organización de las personas beneficiarias de los programas de desarrollo social y bienestar a fin de verificar el cumplimiento de los términos y condiciones establecidos en los instrumentos de planeación y presupuesto.

**¿Qué servicios vigila la Contraloría Social del Programa de Apoyo para Refugios?**

• Capacitación y atención emocional dirigida al personal de los Refugios y Centros de Atención Específica que brindan atención a las mujeres, sus hijas e hijos, víctimas de violencia.

• Programas de capacitación para el desarrollo del empoderamiento y autonomía de las mujeres, fomentando el fortalecimiento de conocimientos y habilidades para el autoempleo, la emprendeduría y la auto-gestión económica.

• Servicios de Operación, mantenimiento y equipamiento de los Refugios y Centros de Atención.

• Servicios de atención especializada a las mujeres víctimas de violencia de género y en su caso sus hijas e hijos.

**¿Cómo puede participar en la Contraloría Social del Programa de Apoyo para Refugios?**  
Si participa en una actividad o recibe algún apoyo del Programa puede ser parte de un Comité de Contraloría Social que supervisa y verifica que los recursos que se destinan lleguen a las personas que los necesitan.

**Para participar informarse en:**

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

Para más información consulte los Lineamientos de Operación del Programa de Apoyo para Refugios, mediante gubernación, detalle en el sitio [www.gob.mx/bienestar](http://www.gob.mx/bienestar) fecha: 02/03/2020

**Para más información y presentar denuncias o irregularidades:**

Instituto Nacional de Desarrollo Social (Indesol)  
Carretera Camino de México-Frontera Sur, Km. 42, Col. del Carmen, Alameda, Ciudad de México, CDMX, México, D.F. 06702  
Teléfono: 01 55 53 03 00 ext. 4883 y 4884  
info@indesol.gob.mx  
Correo electrónico: info@indesol.gob.mx

Secretaría de Bienestar (BENESTAR)  
Avda. de Revolución, Ciudad de México, CDMX, México, D.F. 06702  
Teléfono: 01 55 53 03 00 ext. 4883 y 4884  
info@bienestar.gob.mx  
Correo electrónico: info@bienestar.gob.mx

Órgano Interno de Control de la Secretaría de Bienestar  
Av. Pinar de los Ríos, Km. 16, Sección 1, Los Ángeles, Cuahuacán, CDMX, México, CDMX, México, D.F. 06702  
Teléfono: 01 55 53 03 00 ext. 4883 y 4884  
info@oic.bienestar.gob.mx  
Correo electrónico: oic@bienestar.gob.mx

Secretaría de la Función Pública (SFP)  
Edificio A, Llaneta de la Comisión SEARH, Insurgentes Sur, Ciudad de México, CDMX, México, D.F. 06702  
Teléfono: 01 55 53 03 00 ext. 4883 y 4884  
info@sfp.gob.mx  
Correo electrónico: info@sfp.gob.mx

Comisión de Atención Especializada a las Mujeres Víctimas de Violencia de Género y en su caso sus hijas e hijos  
Carretera Camino de México-Frontera Sur, Km. 42, Col. del Carmen, Alameda, Ciudad de México, CDMX, México, D.F. 06702  
Teléfono: 01 55 53 03 00 ext. 4883 y 4884  
info@caev.gob.mx  
Correo electrónico: info@caev.gob.mx

Comisión de Atención Especializada a las Mujeres Víctimas de Violencia de Género y en su caso sus hijas e hijos  
Carretera Camino de México-Frontera Sur, Km. 42, Col. del Carmen, Alameda, Ciudad de México, CDMX, México, D.F. 06702  
Teléfono: 01 55 53 03 00 ext. 4883 y 4884  
info@caev.gob.mx  
Correo electrónico: info@caev.gob.mx

Este programa es público, abierto a cualquier partido político. Queda prohibido el uso para fines electorales o de campaña electoral.  
[www.gob.mx/bienestar](http://www.gob.mx/bienestar) **800 007 3700** [www.gob.mx/indesol](http://www.gob.mx/indesol)




**CONTRALORÍA SOCIAL**

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

Handwritten signature or initials in blue ink.



**Evidencia fotográfica:**

**BIENESTAR INDESOL** 

**PROGRAMA DE APOYO PARA REFUGIOS ESPECIALIZADOS  
PARA MUJERES VÍCTIMAS DE VIOLENCIA DE GÉNERO, SUS HIJAS E HIJOS**

## QUEJAS Y DENUNCIAS

INSTANCIAS ENCARGADAS DE LA CAFTACIÓN

Si tú tienes conocimiento que algún servidor/a pública está incurriendo en actos indebidos en las actividades y servicios del refugio, podrás presentar una queja o denuncia ante las instituciones facultadas para conocer de posibles actos de corrupción.

### DIRECTORIO

<p><b>SECRETARÍA DE BIENESTAR</b></p> <p><i>Área de Atención Ciudadana</i> Teléfono: 55 5530 5500 Largo distancia al costo: 555 707 2300 Correo electrónico: <a href="mailto:atencionciudadana@bienestar.gob.mx">atencionciudadana@bienestar.gob.mx</a> Doméstico: Av. Paseo de la Reforma No. 51, Planta Baja, Colonia Tlalcahuacán, Alcaldía Cuauhtémoc, C.P. 06030, Ciudad de México. Página web: <a href="http://diput/bienestar.gob.mx/quejas/">http://diput/bienestar.gob.mx/quejas/</a> Atención por grabación de voz en: ciudadana@bienestar.gob.mx y 5555 5100</p> <p><i>Región de Atención al Ciudadano</i> Teléfono: 55 5520 5500 Extensión 51500, 51504, 51547 Largo distancia al costo: 555 714 5500 Doméstico: Av. Paseo de la Reforma número 156, piso 11, Colonia Juárez, Alcaldía Cuauhtémoc, C.P. 06600, CDMX. Correo electrónico: <a href="mailto:regionciudadana@bienestar.gob.mx">regionciudadana@bienestar.gob.mx</a></p> <p><i>Instancia Nacional de Transparencia Social</i> Doméstico: 2a. Cerrada de Belisario Domínguez No. 40, Col. Del Carmen Coyacacán, Alcaldía Coyacacán, C.P. 04100, Ciudad de México.</p>	<p><b>SECRETARÍA DE LA FUNCIÓN PÚBLICA</b></p> <p>Vía Telefónica: Ciudad de México 55 2800 2800 Correo Electrónico: <a href="mailto:atencionciudadana@funcionpublica.gob.mx">atencionciudadana@funcionpublica.gob.mx</a> Página Electrónica: <a href="http://www.funcionpublica.gob.mx">www.funcionpublica.gob.mx</a> Doméstico: Insurgentes Sur 1700, Colonia Guadalupe Inn, Alcaldía Álvaro Obregón, C.P. 91020 Ciudad de México</p> <p><i>Unidad Integral de Atención al Ciudadano (UICAD)</i> Vía Telefónica: 800 11 30 789 y Ciudad de México 55 2000 2000 Para discapacitados o las personas 800 05 05 1817 Largo distancia: 800 719 8821 y 656 716 5624 Vía electrónica: <a href="http://7000.funcionpublica.gob.mx/P/controlesocial@funcionpublica.gob.mx">http://7000.funcionpublica.gob.mx/P/controlesocial@funcionpublica.gob.mx</a> Vía correspondencia: Envíe su escrito a la Dirección General de Atención e Investigación de la Secretaría de la Función Pública en Av. Insurgentes Sur No. 1700, Plaz. 2do Nivel, Guadalupe Inn, Álvaro Obregón, C.P. 91020, Ciudad de México. Vía Presencial: En el módulo 3 de la Secretaría de la Función Pública ubicado en Av. Insurgentes Sur 1700, PB, Guadalupe Inn, Álvaro Obregón, C.P. 91020, Ciudad de México.</p> <p><i>Plataforma Ciudadana Alertas de Integridad y Excepciones de la Transparencia</i> Para conocer graves de corrupción que requieren atención: <a href="http://atencionciudadana.funcionpublica.gob.mx">http://atencionciudadana.funcionpublica.gob.mx</a></p> <p><i>Aplicación móvil "Reporta Ciudadano de la corrupción"</i> Google play, versión Android, App Store de Apple, y Windows Phone</p>
<p><b>INSTANCIAS ESTATALES</b></p> <p><i>Contraloría Estatal</i> Teléfono: 228 841 6000 extensión 2628 Para llamadas de larga distancia al costo: 228 712 8422 Correo electrónico: <a href="mailto:contraloria@veracruz.gob.mx">contraloria@veracruz.gob.mx</a> Av. Miguel Alemán Carretera 195, Col. Unidad Veracruzana, C.P. 91000, Xalapa-Enríquez, Ver.</p> <p><i>Instancia Veracruzana de las Mujeres</i> Unidad de Contraloría Estatal Teléfono: 228 817 1800, 228 817 8700 ext. 1204 Horario de atención: 9 a 18hrs, 10 a 18hrs Correo electrónico: <a href="mailto:ivm@veracruz.gob.mx">ivm@veracruz.gob.mx</a> Av. Adolfo Ruiz Cortines 1618, Francisco Ferrer Guardia, 91020 Xalapa-Enríquez, Ver.</p> <p>El Consejo de Contraloría, Sector del Refugio Especial para Mujeres en Situación de Vulnerabilidad.</p>	<p><b>Plataforma Nacional de Transparencia</b></p> <p>Medio para solicitar información sobre todo lo que hacen las instituciones públicas. <a href="https://www.plataformadetransparencia.org.mx/web/guest/inicio">https://www.plataformadetransparencia.org.mx/web/guest/inicio</a> TELINAI 800 835 43 24</p> <p><b>INDESOL</b></p> <p>Unidad de Enlace de Transparencia Segunda Cerrada de Belisario Domínguez #40, Col. Del Carmen Coyacacán, C.P. 04100 Alcaldía de Coyacacán, Ciudad de México Horario de 09:00 a 15:00 y de 16:00 a 18:00 hrs. <a href="http://www.indesol.gob.mx/indesol-transparencia/acceso-informacion.html">http://www.indesol.gob.mx/indesol-transparencia/acceso-informacion.html</a> Correo electrónico: <a href="mailto:enlace.transparencia@indesol.gob.mx">enlace.transparencia@indesol.gob.mx</a> refugios@indesol.gob.mx Teléfono: 55 55 54 03 9068137 y 68136 refugios@indesol.gob.mx Teléfono: 55 55 54 03 90 ext 68163 y 68164</p>

ESTE PROGRAMA ES PÚBLICO. AGRO A CUALQUIER PARTIDO POLÍTICO. QUEDA PROHIBIDO EL USO PARA FOMENTAR A LOS SERVIDORES EN EL PROGRAMA.

## ACCESO A LA INFORMACIÓN PÚBLICA




Es el derecho de toda persona de solicitar gratuitamente la información generada, administrada o en posesión de las autoridades públicas.

Si quieres saber: cómo solicitar la información al Gobierno Estatal para las Mujeres en Situación de Vulnerabilidad y los mecanismos de atención, visita <https://www.plataformadetransparencia.org.mx/web/guest/inicio> o llama al 800 835 43 24

### MECANISMOS

**Plataforma Nacional de Transparencia:**  
Medio para solicitar información sobre todo lo que hacen las instituciones públicas.  
<https://www.plataformadetransparencia.org.mx/web/guest/inicio>  
TELINAI 800 835 43 24

**Instituto Veracruzano de las Mujeres presencial y por mensajería:**

Unidad de Transparencia  
Av. Adolfo Ruiz Cortines 1618 Piso 2, Col. Francisco Ferrer Guardia,  
C.P. 91020 Xalapa-Enríquez, Ver.  
Horario de lunes a viernes de 9 a 14, 16 a 18 horas  
<http://www.ivermujeres.gob.mx/>  
Correo electrónico: [transparencia2017@gmail.com](mailto:transparencia2017@gmail.com)  
Redes sociales:  
 Instituto Veracruzano de las Mujeres.  
 @VeracruzVM.  
 veracruzivm

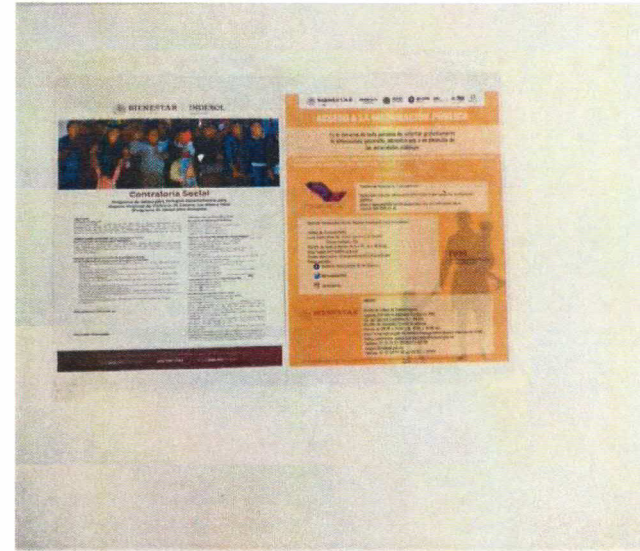
**INDESOL:**

Unidad de Enlace de Transparencia  
Segunda Cerrada de Belisario Domínguez #40,  
Col. Del Carmen Coyacacán, C.P. 04100  
Alcaldía de Coyacacán, Ciudad de México  
Horario de 09:00 a 15:00 y de 16:00 a 18:00 hrs.  
<http://www.indesol.gob.mx/indesol-transparencia/acceso-informacion.html>  
Correo electrónico: [enlace.transparencia@indesol.gob.mx](mailto:enlace.transparencia@indesol.gob.mx)  
refugios@indesol.gob.mx  
Teléfono: 55 55 54 03 9068137 y 68136  
refugios@indesol.gob.mx  
Teléfono: 55 55 54 03 90 ext 68163 y 68164

ESTE PROGRAMA ES PÚBLICO. AGRO A CUALQUIER PARTIDO POLÍTICO. QUEDA PROHIBIDO EL USO PARA FOMENTAR A LOS SERVIDORES EN EL PROGRAMA.



**Evidencia fotográfica:**



CP



### c) Capacitación

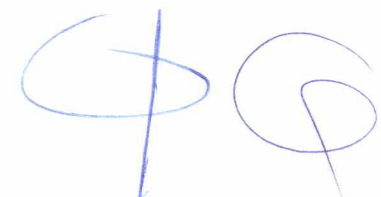
El Instituto Veracruzano de las Mujeres, a través del Enlace de Contraloría Social, les proporcionó capacitación presencia programada a las Usuaris integrantes del comité de Operación ,Recursos Humanos y Mantenimiento, así como a las personas beneficiarias del programa de Apoyo para los Refugios, de la siguiente manera: se les dio a conocer lo que es la Contraloría Social, sus atribuciones como parte del Comité, durante el periodo establecido por INDESOL, se les dio a conocer desde su inicio las tareas del comité con el objetivo principal de cumplir de manera oportuna, transparente y con apego a los establecido en los lineamiento vigentes cada una de ellas, y dando como un informe final, en el cual se vieron reflejadas cuatro reuniones por cada comité, y en donde se recibieron propuestas de mejora, para otorgar un mejor servicio dentro del Refugio Estatal para Mujeres en Situación de Violencia.

Así mismo la instancia Normativa cumplido con la consigna de capacitar a los Enlace de Contraloría Social de manera Virtual, dando inicio en su primera capacitación el 26 de octubre del presente año con una duración de 4 horas, en donde se conectaron 6 personas incluida el Enlace del Comité de Contraloría Social, en la temática de la capacitación dieron a conocer la metodología de trabajo, las características de los servicios a vigilar, requisitos para la integración de los comités, actividades en general, difusión y promoción de los servicios, los mecanismos de capacitación a los comités, etc., así mismo para fortalecer los conocimiento proporcionaron una guía de apoyo y todos los formatos necesarios y poder dar cumplimiento a esta consigna, la segunda capacitación la proporcionaron 27 de noviembre con una duración de 4 horas y media y con esto la instancia Normativa culmino con su consigna, en la temática de la segunda capacitación dieron a conocer el uso y el manejo del Sistema Informativo de Contraloría Social (SICS) administrado por la Secretaria de la Función Pública, así mismo aclararon todas y cada una de las dudas que se expresaron, es importante mencionar que existió una buena organización y disponibilidad en ambas capacitaciones.

Distribución de materiales de capacitación de Contraloría Social del Programa de Apoyo para Refugios					
Instancia que produjo el material	Tipo de material	Municipio	Localidad	Fecha	Cantidad
Instancia Normativa	Cuaderno de trabajo	Xalapa	Xalapa	23/11/2020	3
	Tripticos	Xalapa	Xalapa	18/11/2020	6
	Carteles	Xalapa	Xalapa	19/11/2020	6

Capacitaciones de Contraloría Social del Programa de Apoyo para Refugios impartidas							
Nombre de la capacitación	Municipio	Localidad	Fecha	Personas capacitadas			
				Personas servidoras públicas	Personas beneficiarias	Personas integrantes de Comités	Otros
Integración y capacitación del comité de Recursos Humanos	Xalapa	Xalapa	18/11/2020			1	
Integración y capacitación del Comité de Operación	Xalapa	Xalapa	18/11/2020			2	
Integración y capacitación del Comité de Mantenimiento	Xalapa	Xalapa	18/11/2020			3	

Evidencia fotográfica:





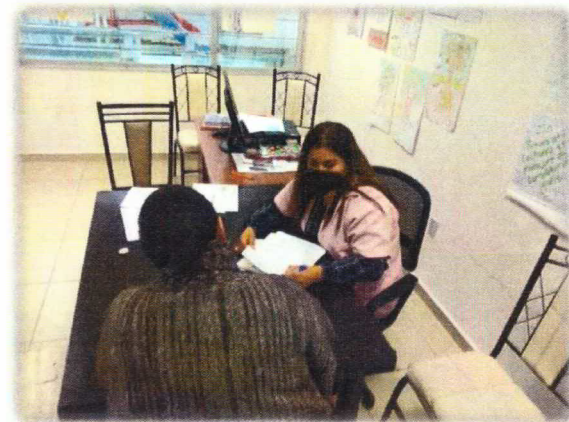
**d) Integración de Comités de Contraloría Social del Programa de Apoyo para Refugios**

Comités de Contraloría Social conformados							
Nombre del Comité	Clave del servicio	Monto del servicio	Municipio y localidad	Clave de Registro (SICS)	Fecha de constitución	Integrantes	
						M	H
Recursos Humanos	I	\$2,296,120.00	Xalapa	2020-020-U012-AY-30-087-0001-3/1	18/11/2020	1	
Operación	II	\$563,327.00	Xalapa	2020-020-U012-AY-30-087-0001-2/1	18/11/2020	2	
Mantenimiento	III	\$65,000.00	Xalapa	2020-020-u012-ay-30-087-0001-1/1	18/11/2020	3	
<b>Total de personas integrantes por sexo</b>						<b>6</b>	
<b>Total de personas integrantes</b>						<b>6</b>	

**I.- Comité de Recursos Humanos:** este comité fue conformado por una Usuaría la cual se encuentra en resguardo en el Refugio Estatal de Mujeres en Situación de Violencia, identificada como Mujer 1, el objetivo principal de este comité es vigilar que el ejercicio de los recursos públicos sean oportuno, transparente y con apego a lo establecido en los lineamientos vigentes, que este Refugio Estatal para Mujeres en Situación de Violencia cuente con capacidad en infraestructura y recursos humanos para brindar los siguientes servicios: 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 leguas, además que los servicios sean brindados de forma gratuita para las usuarias y en caso sus hijas e hijos.

Para poder dar cumplimiento a las tareas asignadas al comité se programaron 4 reuniones, en las cuales no se recibieron ninguna queja o denuncia, al contrario, hubo propuestas muy valiosas de la integrante identificada como Mujer 1, quien con su experiencia retroalimentó a la Enlace de Contraloría Social, se le permitiéndole a la integrante de comité con su puño y letra emitir cada una de las recomendaciones para el programa, es importante mencionar que en el periodo en el que operó el Programa de Apoyo para Refugios, fueron beneficiados 33 mujeres y 15 hombres haciendo un total de 48 personas, de las cuales se les Empoderó gracias al personal especializado que el programa contrato, dicho personal se mostró en todo momento muy empático y disponible ante las necesidades de las usuarias, hijas e hijos.

**Evidencia fotográfica:**







**BIENESTAR**  
MINISTERIO DE BIENESTAR

**INDESOL**  
INSTITUTO NACIONAL DE  
DESARROLLO SOCIAL

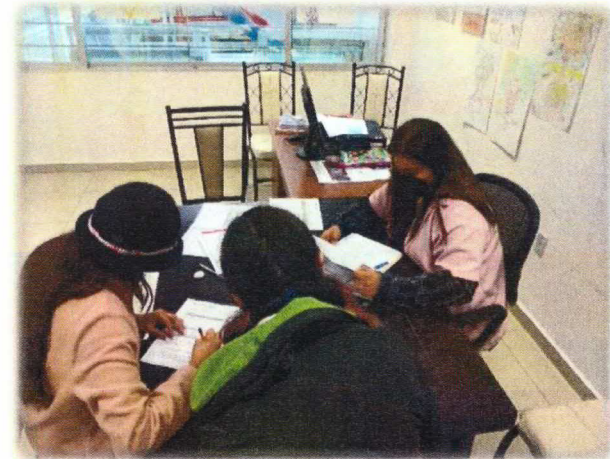
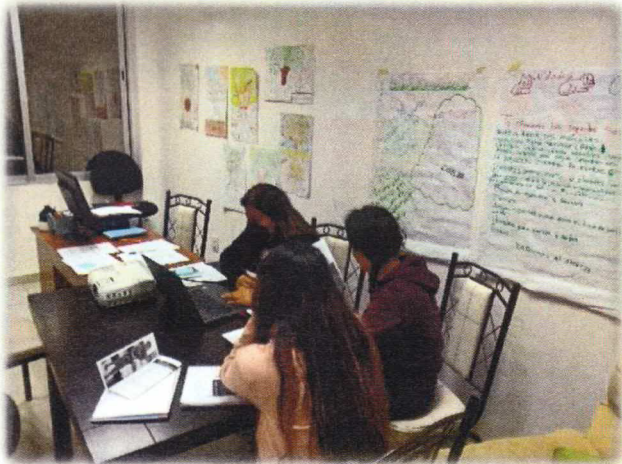


CONTRALORÍA  
SOCIAL

**II.- Comité de Operación:** este comité fue conformado por dos Usuarías las cuales se encuentra en resguardo en el Refugio Estatal de Mujeres en Situación de Violencia, identificada como Mujer 1 y Mujer 2, el objetivo principal de este comité es vigilar que el ejercicio de los recursos públicos sea oportuno, transparente y con apego a lo establecido en los lineamientos vigentes, que este Refugio Estatal para Mujeres en Situación de Violencia opere 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 mujeres, psicología para niñas, niños y adolescentes y en salud, que cuente con área de capacitación, ludoteca y áreas común (como cocina, comedor, sala, área recreativa), que se brinden servicios de alojamiento; alimentos, vestido y calzado; espacios habilitados para la atención y acompañamiento en trabajo social, psicología y área legal, y que los servicios sean brindados de forma gratuita para las usuarias y en su caso sus hijas e hijos.

Para poder dar cumplimiento a las tareas asignadas al comité se programaron 4 reuniones, en las cuales no se recibieron ninguna queja o denuncia, al contrario, hubo propuestas muy valiosas de la integrante identificada como Mujer 1, quien con su experiencia retroalimentó a la Enlace de Contraloría Social, se le permitiéndole a la integrante de comité con su puño y letra emitir cada una de las recomendaciones para el programa, es importante mencionar que en el periodo en el que operó el Programa de Apoyo para Refugios, fueron beneficiados 33 mujeres y 15 hombres haciendo un total de 48 personas, de las cuales se les proporcionaron todos y cada uno de los servicios de manera óptima y de calidad, a través del programa nos permitiendo atender cada una de las necesidades que presentaban las usuarias, hijas e hijos.

#### Evidencia fotográfica:



Handwritten signature in blue ink.



**BIENESTAR**

SECRETARÍA DE BIENESTAR

**INDESOL**

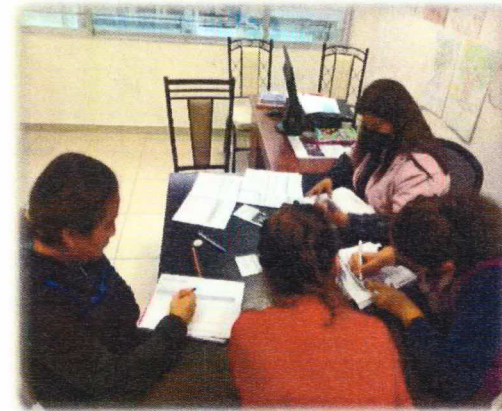
INSTITUTO NACIONAL DE DESARROLLO SOCIAL



CONTRALORÍA SOCIAL

**III.- Comité de Mantenimiento:** este comité fue conformado por tres Usuaris las cuales se encuentra en resguardo en el Refugio Estatal de Mujeres en Situación de Violencia, identificada como Mujer 1, Mujer 2 y Mujer 3, el objetivo principal de este comité es vigilar que el ejercicio de los recursos públicos sea oportuno, transparente y con apego a lo establecido en los lineamientos vigentes, que este Refugio Estatal para Mujeres en Situación de Violencia cuente al menos, con cuatro habitaciones designadas particularmente para el alojamiento de la población usuaria considerando el hecho de que, a cada familia, se le asigne 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 y que los servicios sean brindado de forma gratuita y en su caso sus hijas e hijos. Para poder dar cumplimiento a las tareas asignadas al comité se programaron 4 reuniones, en las cuales no se recibieron ninguna queja o denuncia, al contrario, hubo propuestas muy valiosas de la integrante identificada como Mujer 1, quien con su experiencia retroalimentó a la Enlace de Contraloría Social, se le permitiéndole a la integrante de comité con su puño y letra emitir cada una de las recomendaciones para el programa, es importante mencionar que en el periodo en el que operó el Programa de Apoyo para Refugios, fueron beneficiados 33 mujeres y 15 hombres haciendo un total de 48 personas, de las cuales por cada núcleo recibió una habitación y por lo consiguiente su privacidad. Es importante mencionar que en este comité se realizó un recorrido por el edificio para conocer la infraestructura y las condiciones en las que se encontraban.

**Evidencia fotográfica:**



**e) Minutas de los Comités**

Incluir en el siguiente cuadro el número de minutas derivadas de las reuniones llevadas a cabo por los Comités de Contraloría Social conformados.

Minutas de los Comités de Contraloría Social conformados		
Nombre del Comité	Cantidad de minutas emitidas	Temas de las minutas
I.- Recursos Humanos	4	Capacitación, seguimiento, necesidades, informe y cierre del comité.
II.- Operación	4	Capacitación, seguimiento, necesidades, informe y cierre del comité.
III.- Mantenimiento	4	Capacitación, seguimiento, necesidades, informe y cierre del comité.



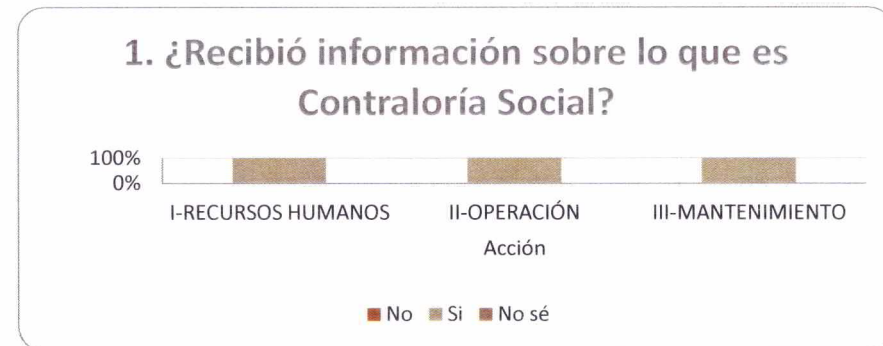
**f) Informes de Comités**

Incluir en el siguiente cuadro el número de informes elaborados por los Comités de Contraloría Social.

Informes de los Comités de Contraloría Social elaborados	
Nombre del Comité	Cantidad de informes emitidos
I.- de recursos humanos	1
II.- Operación	1
III.- Mantenimiento	1

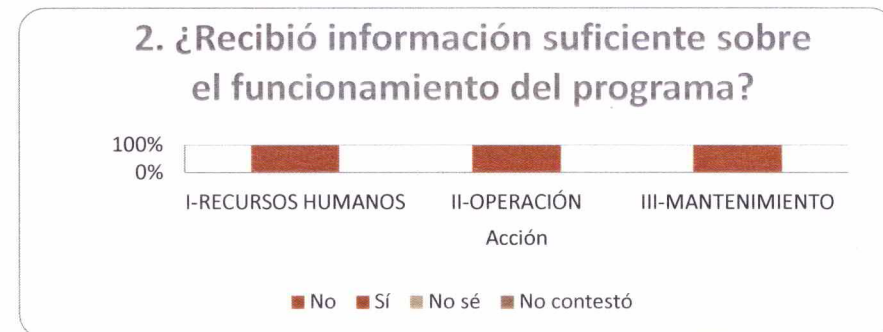
A continuación, se representa de manera gráfica el resultado del informe del Comité de Contraloría Social 2020, dichas preguntas fueron respondidas por las integrantes de los comités de Recursos Humanos, Operación y Mantenimiento, los cuales fueron conformados en fecha 18 de noviembre del 2020.

1. ¿Recibió información sobre lo que es Contraloría Social?				
Acción / Comité	No	Si	No sé	Sin respuesta
I-RECURSOS HUMANOS	0.0%	100.0%	0.0%	0.0%
II-OPERACIÓN	0.0%	100.0%	0.0%	0.0%
III-MANTENIMIENTO	0.0%	100.0%	0.0%	0.0%

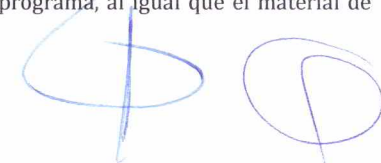


Considerando estos porcentajes se observa que el 100% recibió información sobre lo que es contraloría Social desde el momento que se conformaron los comités.

2. ¿Recibió información suficiente sobre el funcionamiento del programa?				
Acción	No	Sí	No sé	No contestó
I-RECURSOS HUMANOS	0.0%	100.0%	0.0%	0.0%
II-OPERACIÓN	0.0%	100.0%	0.0%	0.0%
III-MANTENIMIENTO	0.0%	100.0%	0.0%	0.0%



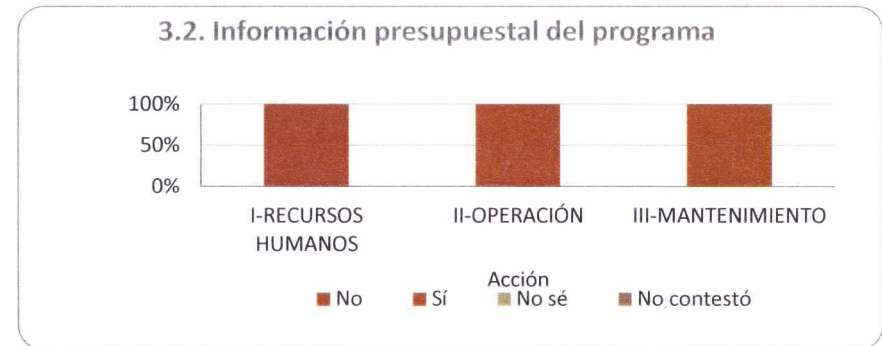
En esta grafica se observa que todas las integrantes de los comités, expresaron que recibieron información suficiente para el funcionamiento del programa, al igual que el material de difusión.



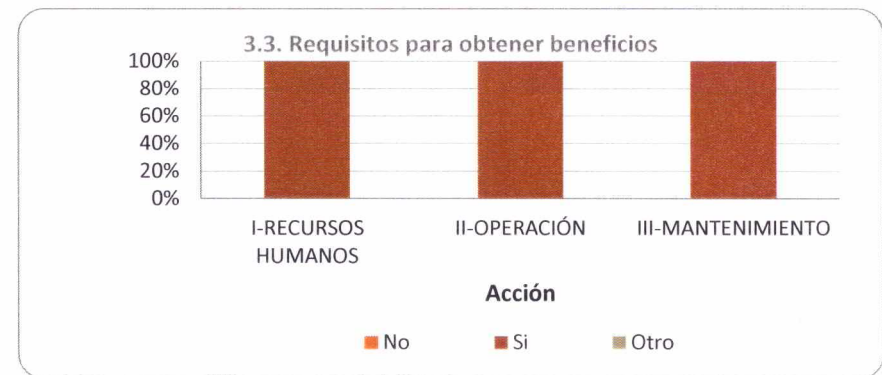
3.1 Objetivos del Programa				
Acción	No	Sí	No sé	No contestó
I-RECURSOS HUMANOS	0.0%	100.0%	0.0%	0.0%
II-OPERACIÓN	0.0%	100.0%	0.0%	0.0%
III-MANTENIMIENTO	0.0%	100.0%	0.0%	0.0%



3.2. Información presupuestal del programa				
Acción	No	Sí	No sé	No contestó
I-RECURSOS HUMANOS	0.0%	100.0%	0.0%	0.0%
II-OPERACIÓN	0.0%	100.0%	0.0%	0.0%
III-MANTENIMIENTO	0.0%	100.0%	0.0%	0.0%



3.3. Requisitos para obtener beneficios				
Acción	No	Sí	Otro	Sin respuesta
I-RECURSOS HUMANOS	0.0%	100.0%	0.0%	0.0%
II-OPERACIÓN	0.0%	100.0%	0.0%	0.0%
III-MANTENIMIENTO	0.0%	100.0%	0.0%	0.0%

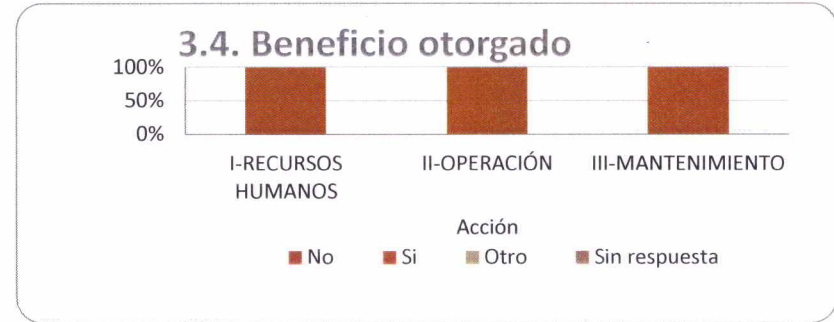


*(Handwritten blue scribbles)*





3.4. Beneficio otorgado				
Acción	No	Si	Otro	Sin respuesta
I-RECURSOS HUMANOS	0.0%	100.0%	0.0%	0.0%
II-OPERACIÓN	0.0%	100.0%	0.0%	0.0%
III-MANTENIMIENTO	0.0%	100.0%	0.0%	0.0%



3.5. Derechos y/u obligaciones de las personas beneficiarias				
Acción	No	Si	Otro	Sin respuesta
I-RECURSOS HUMANOS	0.0%	100.0%	0.0%	0.0%
II-OPERACIÓN	0.0%	100.0%	0.0%	0.0%
III-MANTENIMIENTO	0.0%	100.0%	0.0%	0.0%



3.6. Mecanismos/medios para presentar quejas y denuncias				
Acción	No	Si	Otro	Sin respuesta
I-RECURSOS HUMANOS	0.0%	100.0 %	0.0%	0.0%
II-OPERACIÓN	0.0%	100.0 %	0.0%	0.0%
III-MANTENIMIENTO	0.0%	100.0 %	0.0%	0.0%

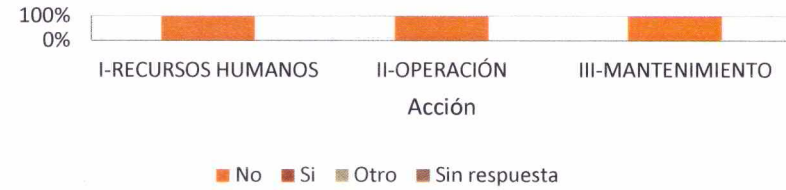


Ahora bien, en lo que concierne de las preguntas antes citada de la 3.1 a la 3.6, las usuarias respondieron al 100% que si se les fue proporcionada toda la información que relaciona al funcionamiento del comité de contraloría social, la cual serían las siguientes: el objetivo, información presupuestaria, requisitos para obtener el beneficio, beneficio otorgado, derechos y/u obligaciones de las personas beneficiarias y mecanismos/medios para presentar quejas/denuncias.

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

Acción	No	Si	Otro	Sin respuesta
I-RECURSOS HUMANOS	100.0%	0.0%	0.0%	0.0%
II-OPERACIÓN	100.0%	0.0%	0.0%	0.0%
III-MANTENIMIENTO	100.0%	0.0%	0.0%	0.0%

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

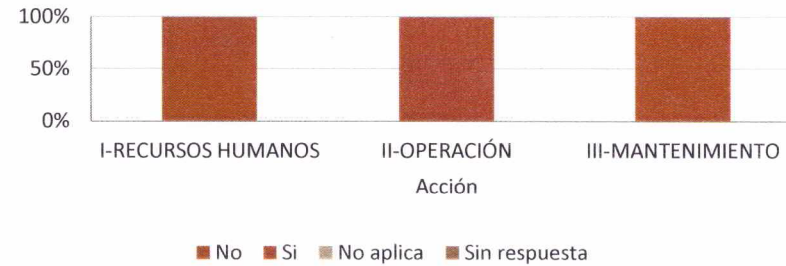


En relación a esta pregunta, las usuarias contestaron al 100% que no solicitaron información ya que las que se les proporcionó fue suficiente.

**5.1 ¿Le fue entregado completo el beneficio?**

Acción	No	Si	No aplica	Sin respuesta
I-RECURSOS HUMANOS	0.0%	100.0%	0.0%	0.0%
II-OPERACIÓN	0.0%	100.0%	0.0%	0.0%
III-MANTENIMIENTO	0.0%	100.0%	0.0%	0.0%

5.1 ¿Le fue entregado completo el beneficio?



Handwritten signature in blue ink.



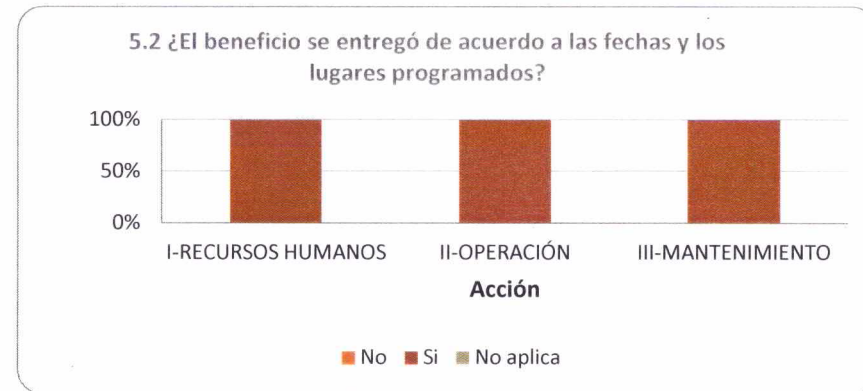


**BIENESTAR**  
SECRETARÍA DE BIENESTAR

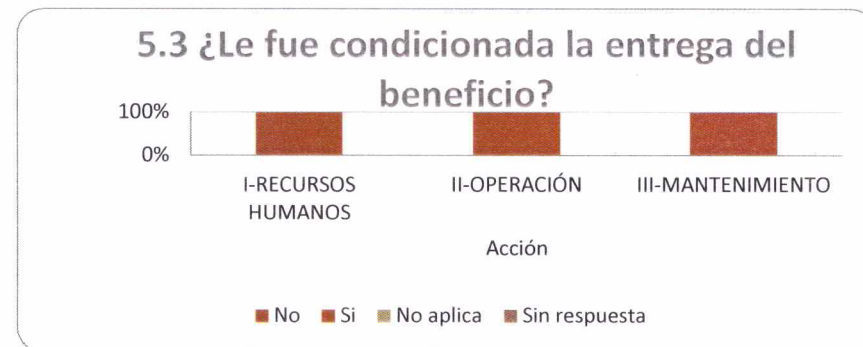
**INDESOL**  
INSTITUTO NACIONAL DE  
DESARROLLO SOCIAL



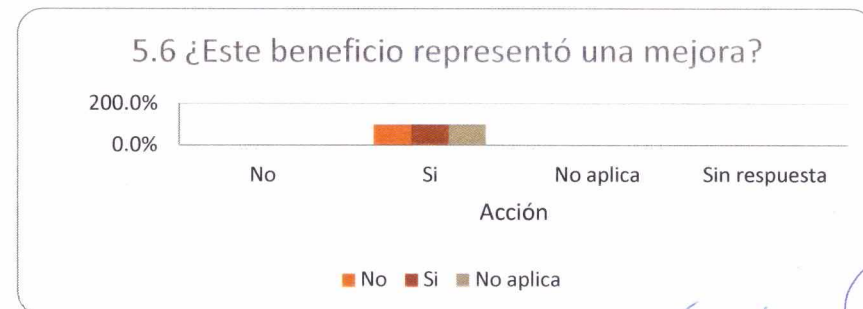
5.2 ¿El beneficio se entregó de acuerdo a las fechas y los lugares programados?				
Acción	No	Si	No aplica	Sin respuesta
I-RECURSOS HUMANOS	0.0%	100.0%	0.0%	0.0%
II-OPERACIÓN	0.0%	100.0%	0.0%	0.0%
III-MANTENIMIENTO	0.0%	100.0%	0.0%	0.0%



5.3 ¿Le fue condicionada la entrega del beneficio?				
Acción	No	Si	No aplica	Sin respuesta
I-RECURSOS HUMANOS	100.0%	0.0%	0.0%	0.0%
II-OPERACIÓN	100.0%	0.0%	0.0%	0.0%
III-MANTENIMIENTO	100.0%	0.0%	0.0%	0.0%



5.6 ¿Este beneficio representó una mejora?				
Acción	No	Si	No aplica	Sin respuesta
I-RECURSOS HUMANOS	0.0%	100.0%	0.0%	0.0%
II-OPERACIÓN	0.0%	100.0%	0.0%	0.0%
III-MANTENIMIENTO	0.0%	100.0%	0.0%	0.0%





**BIENESTAR**

SECRETARÍA DE BIENESTAR

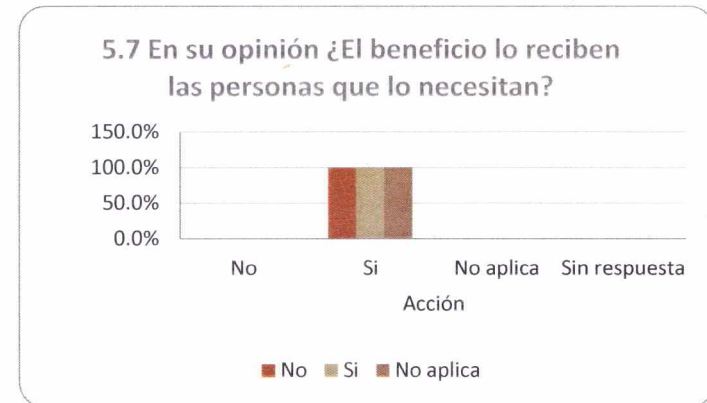
**INDESOL**

INSTITUTO NACIONAL DE DESARROLLO SOCIAL

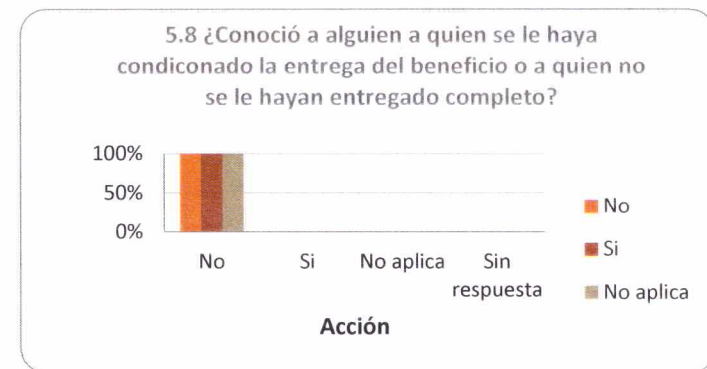


CONTRALORIA SOCIAL

5.7 En su opinión ¿El beneficio lo reciben las personas que lo necesitan?				
Acción	No	Si	No aplica	Sin respuesta
I-RECURSOS HUMANOS	0.0%	100.0%	0.0%	0.0%
II-OPERACIÓN	0.0%	100.0%	0.0%	0.0%
III-MANTENIMIENTO	0.0%	100.0%	0.0%	0.0%



5.8 ¿Conoció a alguien a quien se le haya condicionado la entrega del beneficio o a quien no se le hayan entregado completo?				
Acción	No	Si	No aplica	Sin respuesta
I-RECURSOS HUMANOS	100.0%	0.0%	0.0%	0.0%
II-OPERACIÓN	100.0%	0.0%	0.0%	0.0%
III-MANTENIMIENTO	100.0%	0.0%	0.0%	0.0%

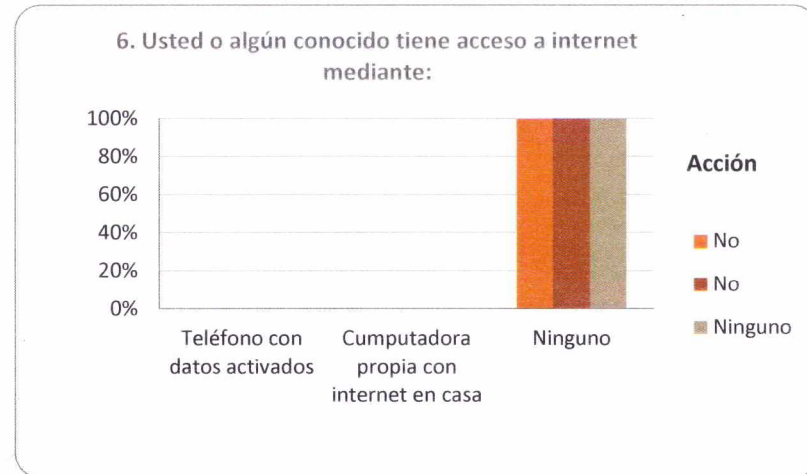


De acuerdo al resultado de las gráficas antes citadas, y de acuerdo a la experiencia de las usuarias con los beneficios obtenidos por el programa, respondieron de manera positiva que los apoyos se les fue entregado de manera completa y de acuerdo a las fecha y lugar programación, al igual que reconocieron que los beneficios las ayuda a mejorar de manera individual y familiar, y que se otorgan a las que más lo necesitan , y que los cuales en ningún momento se les fue condicionada la entrega del beneficio, y en relación a las preguntas 5.4 y 5.5 se omitieron ya que no corresponden a este rubro.

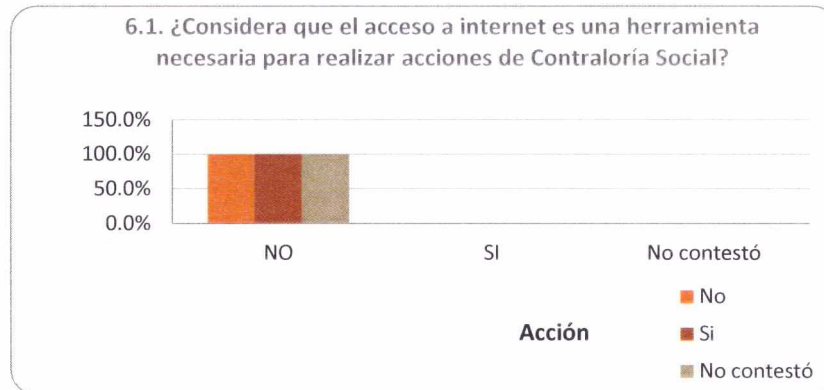




6. Usted o algún conocido tiene acceso a internet mediante:			
Acción	Teléfono con datos activados	Computadora propia con internet en casa	Ninguno
I-RECURSOS HUMANOS	0.0%	0.0%	100.0%
II-OPERACIÓN	0.0%	0.0%	100.0%
III-MANTENIMIENTO	0.0%	0.0%	100.0%

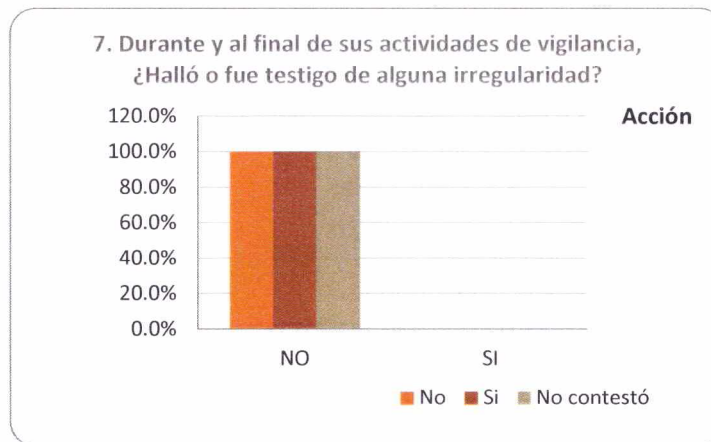


6.1. ¿Considera que el acceso a internet es una herramienta necesaria para realizar acciones de Contraloría Social?			
Acción	NO	SI	No contestó
I-RECURSOS HUMANOS	100.0%	0.0%	0.0%
II-OPERACIÓN	100.0%	0.0%	0.0%
III-MANTENIMIENTO	100.0%	0.0%	0.0%



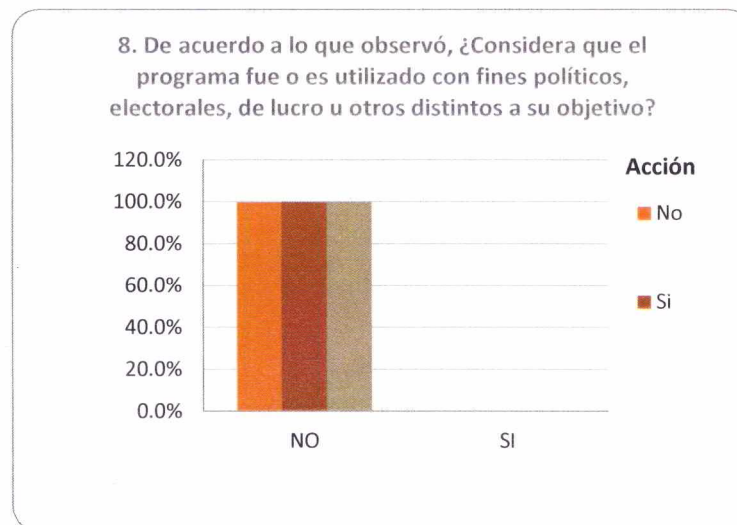
En el cuadro y grafico anterior sobre las preguntas 6 y 6.1 da como resultado, que las integrantes del comité respondieron que no tienen acceso de internet, y que tampoco lo consideran como una herramienta necesaria para para realizar acciones de Contraria Social, ya que consideraron que la persona enlace le proporcionó toda la información necesaria y que además ten caso de tener dudas tiene en acceso a obtener la información, además de que se encuentran en el espacio físico en donde se supervisa y vigila el recurso otorgado por el programa de Apoyo para Refugios Especializados para Mujeres Víctimas de Violencia de Género, sus Hijas e Hijos.

7. Durante y al final de sus actividades de vigilancia, ¿Halló o fue testigo de alguna irregularidad?			
Acción	NO	SI	No contestó
I-RECURSOS HUMANOS	100.0%	0.0%	0.0%
II-OPERACIÓN	100.0%	0.0%	0.0%
III-MANTENIMIENTO	100.0%	0.0%	0.0%



El resultado de este cuadro y grafico estadístico, fue negativo ya que en ningún momento se cometió alguna irregularidad con los beneficios otorgados.

8. De acuerdo a lo que observó, ¿Considera que el programa fue o es utilizado con fines políticos, electorales, de lucro u otros distintos a su objetivo?			
Acción	NO	SI	No contestó
I-RECURSOS HUMANOS	100.0%	0.0%	0.0%
II-OPERACIÓN	100.0%	0.0%	0.0%
III-MANTENIMIENTO	100.0%	0.0%	0.0%



Sobre la respuesta de la pregunta 8, las usuarias mencionaron de acuerdo a sus experiencias que en ningún momento fueron testigas de que los recursos fueran utilizados para fines políticos electorales, de lucro u otros distintos a su objetivo, ya que les consta que en todo momento son beneficiadas de acuerdo a su contexto y necesidades.





**BIENESTAR**

SECRETARÍA DE BIENESTAR

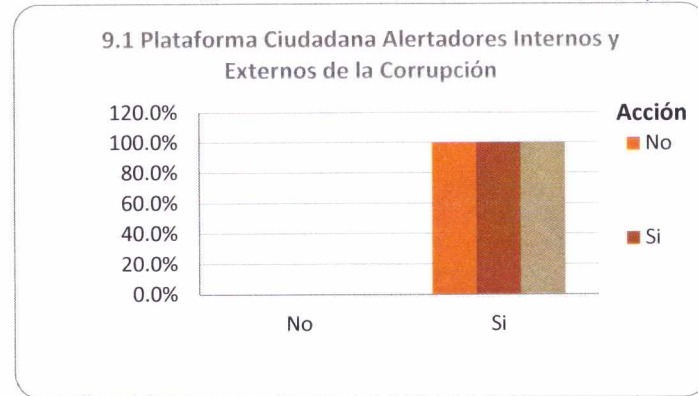
**INDESOL**

INSTITUTO NACIONAL DE DESARROLLO SOCIAL

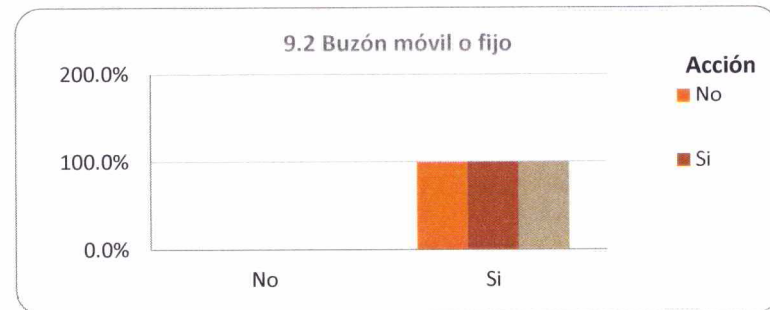


CONTRALORÍA SOCIAL

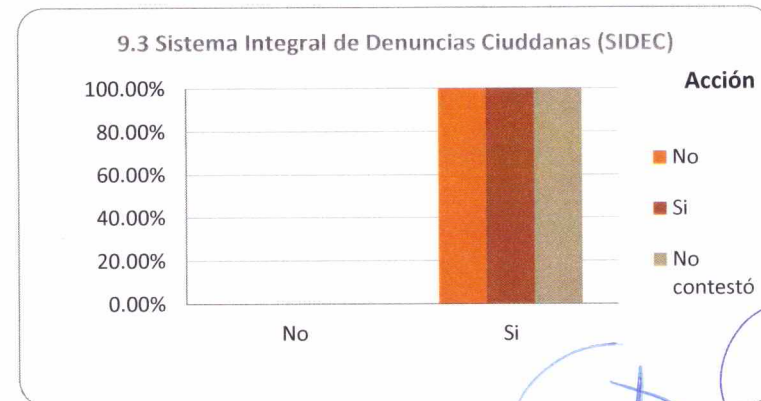
9.1 Plataforma Ciudadana Alertadores Internos y Externos de la Corrupción			
Acción	No	Si	No contestó
I-RECURSOS HUMANOS	0.0%	100.0%	0.0%
II-OPERACIÓN	0.0%	100.0%	0.0%
III-MANTENIMIENTO	0.0%	100.0%	0.0%



9.2 Buzón móvil o fijo			
Acción	No	Si	No contestó
I-RECURSOS HUMANOS	0.0%	100.0%	0.0%
II-OPERACIÓN	0.0%	100.0%	0.0%
III-MANTENIMIENTO	0.0%	100.0%	0.0%

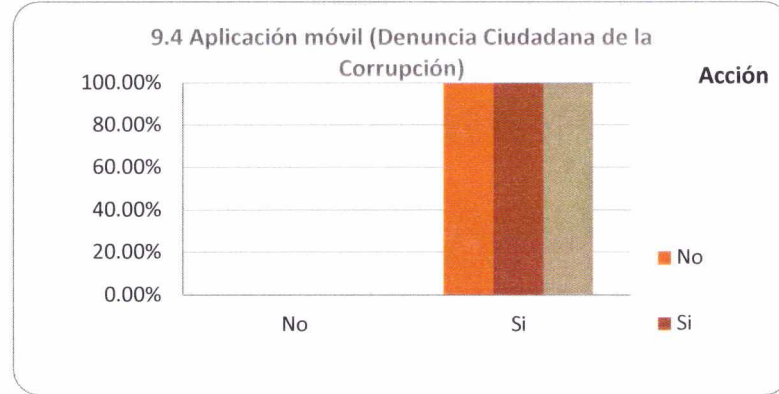


9.3 Sistema Integral de Denuncias Ciudadanas (SIDECC)			
Acción	No	Si	No contestó
I-RECURSOS HUMANOS	0.0%	100.0%	0.0%
II-OPERACIÓN	0.0%	100.0%	0.0%
III-MANTENIMIENTO	0.0%	100.0%	0.0%

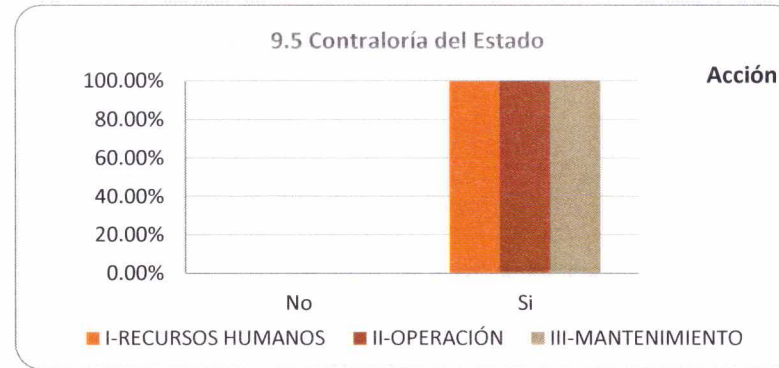




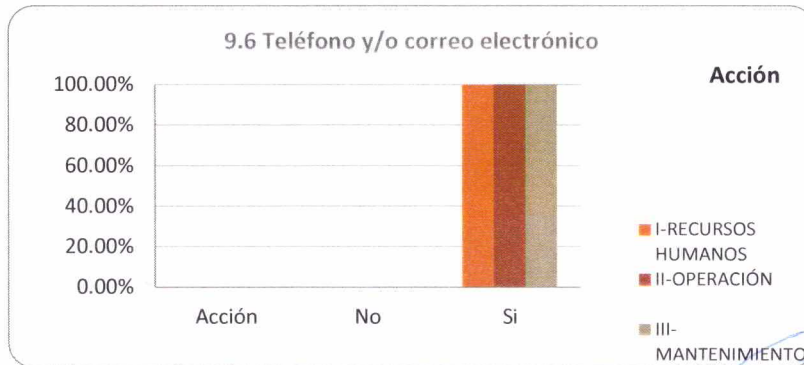
9.4 Aplicación móvil (Denuncia Ciudadana de la Corrupción)			
Acción	No	Si	No contestó
I-RECURSOS HUMANOS	0.0%	100.0%	0.0%
II-OPERACIÓN	0.0%	100.0%	0.0%
III-MANTENIMIENTO	0.0%	100.0%	0.0%



9.5 Contraloría del Estado			
Acción	No	Si	No contestó
I-RECURSOS HUMANOS	0.0%	100.0%	0.0%
II-OPERACIÓN	0.0%	100.0%	0.0%
III-MANTENIMIENTO	0.0%	100.0%	0.0%

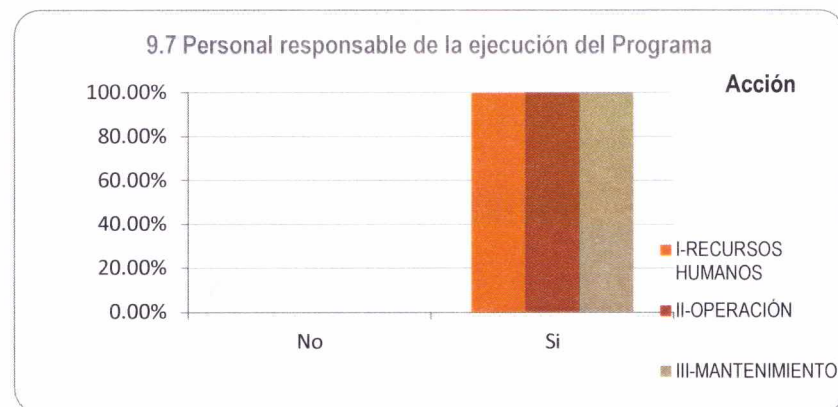


9.6 Teléfono y/o correo electrónico			
Acción	No	Si	No contestó
I-RECURSOS HUMANOS	0.0%	100.0%	0.0%
II-OPERACIÓN	0.0%	100.0%	0.0%
III-MANTENIMIENTO	0.0%	100.0%	0.0%



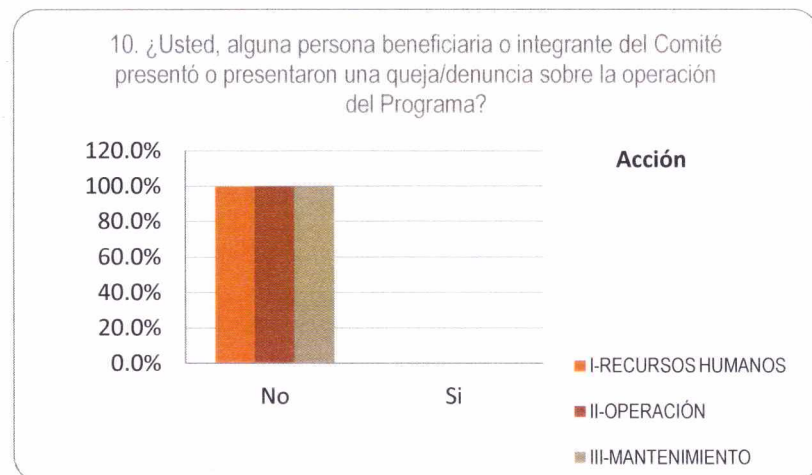


9.7 Personal responsable de la ejecución del Programa			
Acción	No	Si	No contestó
I-RECURSOS HUMANOS	0.0%	100.0%	
II-OPERACIÓN	0.0%	100.0%	0.0%
III-MANTENIMIENTO	0.0%	100.0%	0.0%

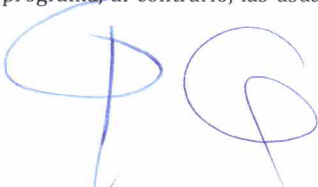


Con relación al resultado de las preguntas de la 9.1 a la 9.7, el resultado fue positivo al 100%, ya que a las usuarias en las capacitaciones se les dio a conocer los mecanismos en donde pudieran presentar una queja o denuncia, incluso se les proporcionaron en los lugares estratégicos del Refugio carteles y buzón de quejas con la información que a continuación se menciona: plataforma ciudadanos Alertadores Internos y Externos de la corrupción, Buzón móvil o fijo, Sistema Integral de Denuncias Ciudadanas (SIDECC), aplicación móvil (denuncia ciudadana de la corrupción), contraloría del estado, teléfono y/o correo electrónico, personal responsable de la ejecución del programa. También es importante mencionar que al egreso de cada usuaria esta información se le proporciona por escrito.

10. ¿Usted, alguna persona beneficiaria o integrante del Comité presentó o presentaron una queja/denuncia sobre la operación del Programa?			
Acción	No	Si	No contestó
I-RECURSOS HUMANOS	100.0%	0.0%	0
II-OPERACIÓN	100.0%	0.0%	0.0%
III-MANTENIMIENTO	100.0%	0.0%	0.0%

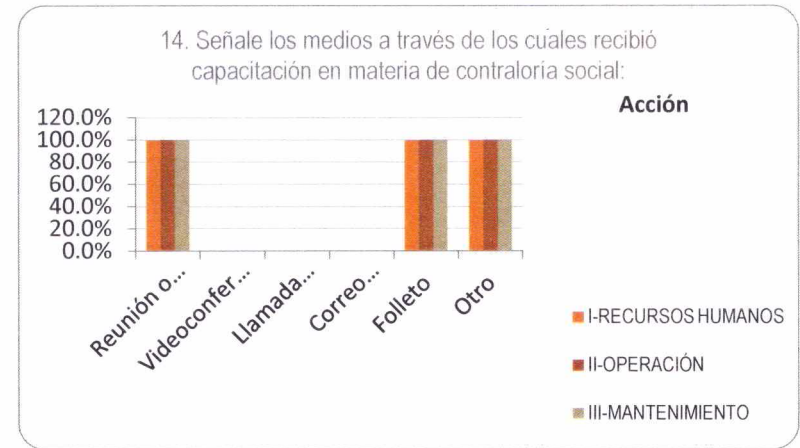


En el resultado de la respuesta antes citada, es importante mencionar que no se recibió ninguna queja o denuncia con relación a la operación del programa, al contrario, las usuarias expresaron el agradecimiento por el beneficio recibió y sus propuestas de mejoras.





14. Señale los medios a través de los cuales recibió capacitación en materia de contraloría social:						
Acción	Reunión o asamblea	Videoco nferenci a	Llamada telefónica	Correo electrónico	Folleto	Otro
I-RECURSOS HUMANOS	100.0%	0.0%	0	0.0%	100.0%	100.0%
II-OPERACIÓN	100.0%	0.0%	0.0%	0.0%	100.0%	100.0%
III-MANTENIMIENTO	100.0%	0.0%	0.0%	0.0%	100.0%	100.0%

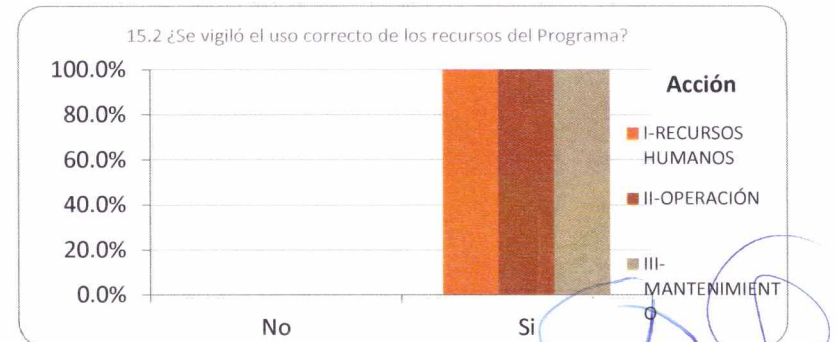


Los datos que arroja la gráfica anterior, respondieron las integrantes del comité, mencionan que las capacitaciones y reuniones, fueron de manera presencial y con el apoyo de folletería, la cual fue de mucha utilizada para comprender el objetivo principal de la integración de los comités. Cabe mencionar que en cada reunión programada se tomaban las medidas sanitarias por el COVID-19 tanto de la Enlace como de las Integrantes, para evitar algún contagio y perjudicar a la población en resguardo.

15.1 ¿Verificó el cumplimiento de la entrega del beneficio?			
Acción	No	Si	No contestó
I-RECURSOS HUMANOS	0.0%	100.0%	0
II-OPERACIÓN	0.0%	100.0%	0.0%
III-MANTENIMIENTO	0.0%	100.0%	0.0%



15.2 ¿Se vigiló el uso correcto de los recursos del Programa?			
Acción	No	Si	No contestó
I-RECURSOS HUMANOS	0.0%	100.0%	0
II-OPERACIÓN	0.0%	100.0%	0.0%
III-MANTENIMIENTO	0.0%	100.0%	0.0%







**BIENESTAR**  
SECRETARÍA DE BIENESTAR

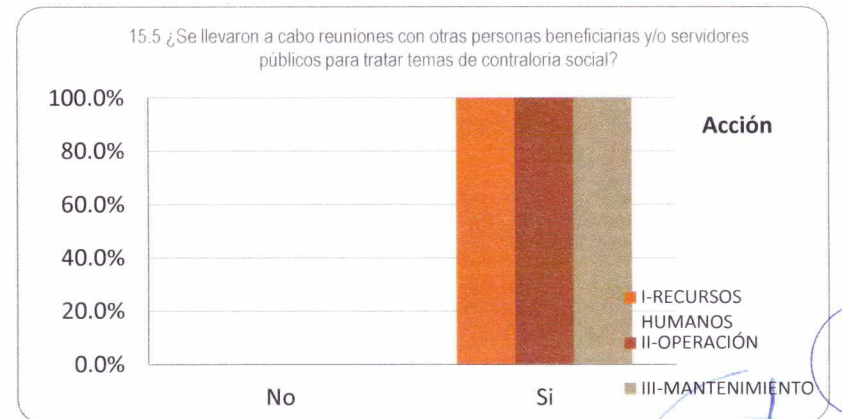
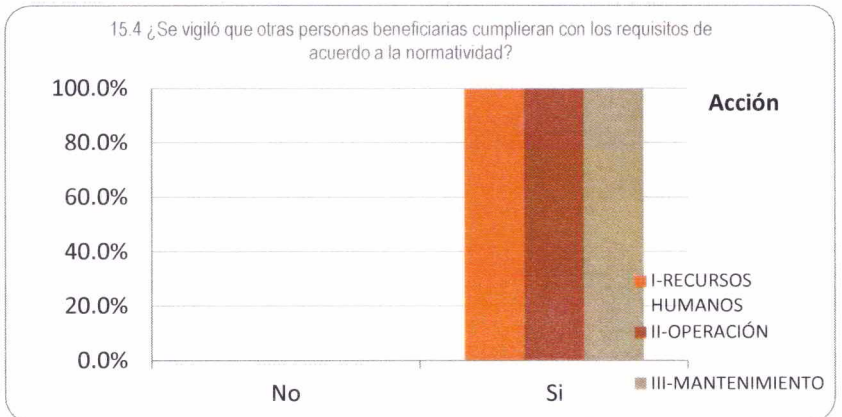
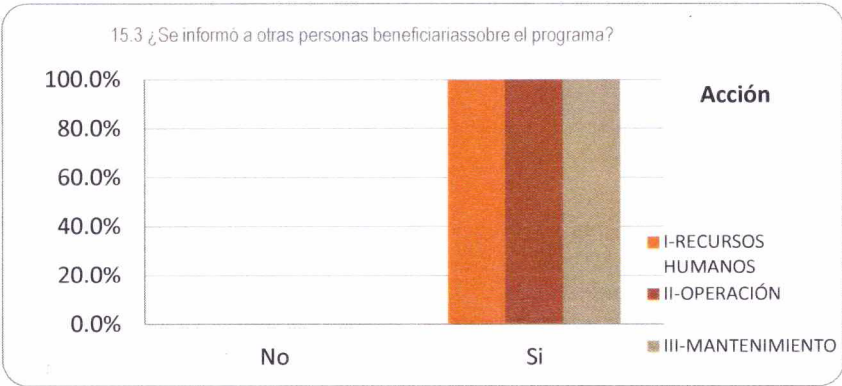
**INDESOL**  
INSTITUTO NACIONAL DE  
DESARROLLO SOCIAL



15.3 ¿Se informó a otras personas beneficiarias sobre el programa?			
Acción	No	Si	No contestó
I-RECURSOS HUMANOS	0.0%	100.0%	0
II-OPERACIÓN	0.0%	100.0%	0.0%
III-MANTENIMIENTO	0.0%	100.0%	0.0%

15.4 ¿Se vigiló que otras personas beneficiarias cumplieran con los requisitos de acuerdo a la normatividad?			
Acción	No	Si	No contestó
I-RECURSOS HUMANOS	0.0%	100.0%	0
II-OPERACIÓN	0.0%	100.0%	0.0%
III-MANTENIMIENTO	0.0%	100.0%	0.0%

15.5 ¿Se llevaron a cabo reuniones con otras personas beneficiarias y/o servidores públicos para tratar temas de contraloría social?			
Acción	No	Si	No contestó
I-RECURSOS HUMANOS	0.0%	100.0%	0
II-OPERACIÓN	0.0%	100.0%	0.0%
III-MANTENIMIENTO	0.0%	100.0%	0.0%





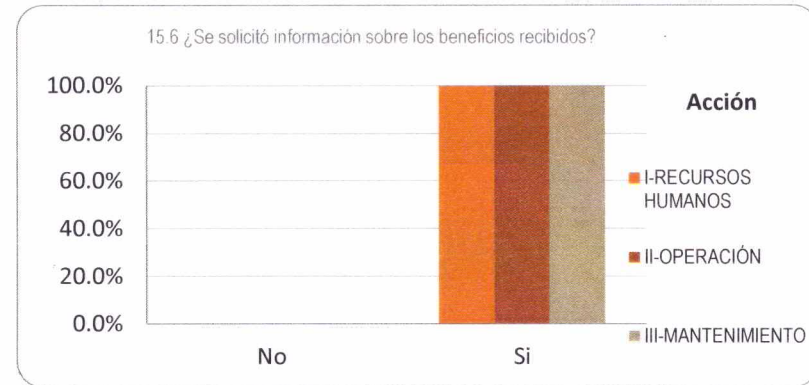
**BIENESTAR**  
SECRETARÍA DE BIENESTAR

**INDESOL**  
INSTITUTO NACIONAL DE  
DESARROLLO SOCIAL

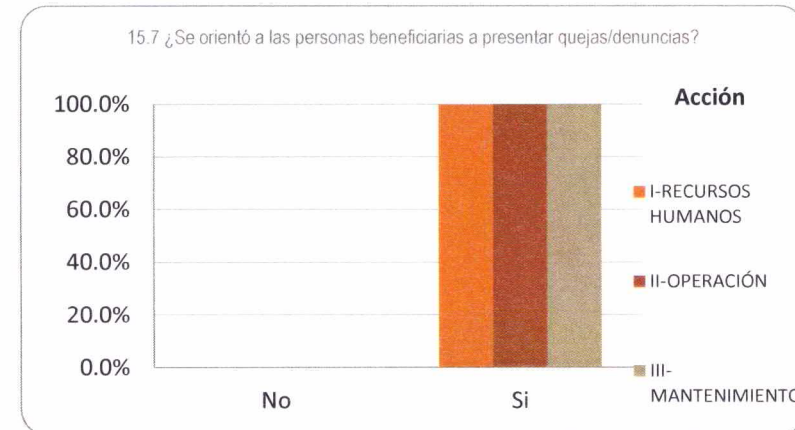


CONTRALORÍA  
SOCIAL

15.6 ¿Se solicitó información sobre los beneficios recibidos?			
Acción	No	Si	No contestó
I-RECURSOS HUMANOS	0.0%	100.0%	0
II-OPERACIÓN	0.0%	100.0%	0.0%
III-MANTENIMIENTO	0.0%	100.0%	0.0%



15.7 ¿Se orientó a las personas beneficiarias a presentar quejas/denuncias?			
Acción	No	Si	No contestó
I-RECURSOS HUMANOS	0.0%	100.0%	0
II-OPERACIÓN	0.0%	100.0%	0.0%
III-MANTENIMIENTO	0.0%	100.0%	0.0%



15.8 ¿Se externaron dudas e iniciativas a las personas responsables del programa?			
Acción	No	Si	No contestó
I-RECURSOS HUMANOS	0.0%	100.0%	0
II-OPERACIÓN	0.0%	100.0%	0.0%
III-MANTENIMIENTO	0.0%	100.0%	0.0%







**BIENESTAR**  
SECRETARÍA DE BIENESTAR

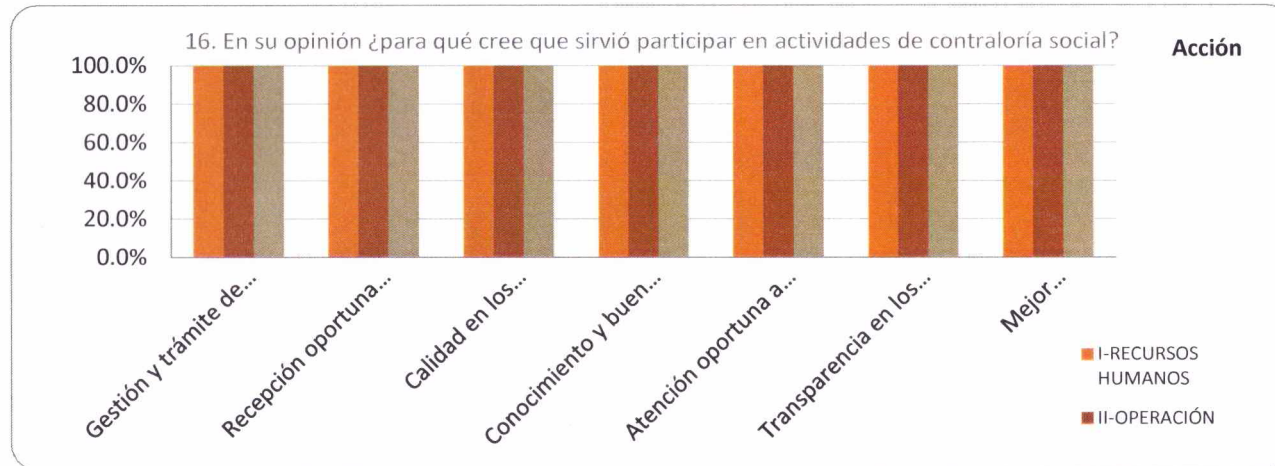
**INDESOL**  
INSTITUTO NACIONAL DE  
DESARROLLO SOCIAL



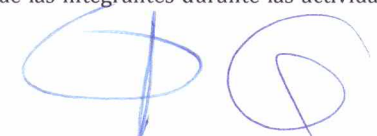
**CONTRALORÍA  
SOCIAL**

Con relación a las respuestas de las preguntas de la 15.1 a la 15.8, las integrantes de los comités respondieron al 100% que sí, ya que participaron en las siguientes actividades: la verificación del cumplimiento de la entrega del beneficio, vigilancia del uso correcto de los recursos ya que de acuerdo a su experiencia les consta que se les es entregado, información a toda la población sobre los beneficios del programa, se vigiló que otras personas cumplieran con los requisitos establecidos, se llevaron a cabo reuniones con las personas beneficiarias y/o servidores públicos para tratar temas de Contraloría Social, solicitaron información sobre los beneficios recibidos, se les oriento a las personas beneficiarias a presentar denuncia/quejas, y externaron dudas a las personas responsables del programa.

16. En su opinión ¿para qué cree que sirvió participar en actividades de contraloría social?									
Acción	Gestión y trámite de los beneficios del programa	Recepción oportuna de los beneficios del programa	Calidad en los beneficios del Programa	Conocimiento y buen ejercicio de los derechos /las obligaciones de las personas beneficiarias del programa	Atención oportuna a quejas/de nuncias	Transparencia en los recursos del Programa	Mejor funcionamiento del Programa	En realidad, no sirve para nada	Otro
<b>I-RECURSOS HUMANOS</b>	100.0%	100.0%	100.0%	100.0%	100.0%	100.0%	100.0%	0.0%	0
<b>II-OPERACIÓN</b>	100.0%	100.0%	100.0%	100.0%	100.0%	100.0%	100.0%	0.0%	0.0%
<b>III-MANTENIMIENTO</b>	100.0%	100.0%	100.0%	100.0%	100.0%	100.0%	100.0%	0.0%	0.0%

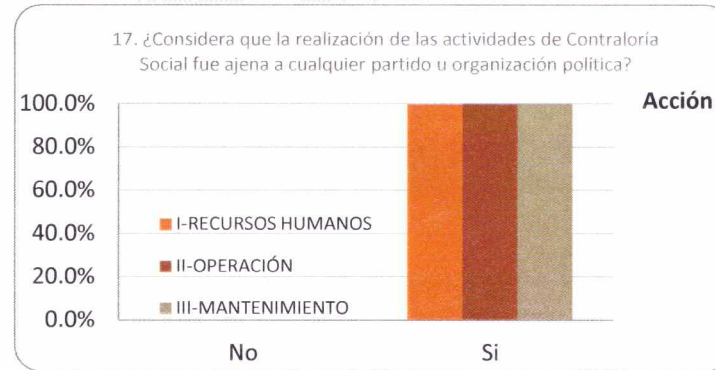


Con resultado a la pregunta anterior y de acuerdo a la estadística citada, las integrantes de comité identificaron de manera positiva en beneficio y funcionamiento en la participación de las actividades de Contraloría Social, y las cuales son las siguientes: gestión y tramites, recepción oportuna, calidad de los beneficios, conocimiento y buen ejercicio de los derechos/las obligaciones de las personas beneficiarias, transparencia en los recursos y el mejor funcionamiento del programa. Es importante resaltar que las integrantes durante las actividades del Contraloría Social se vieron muy optimistas por su participación.



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

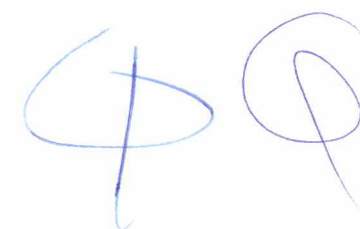
Acción	No	Si	No contestó
I-RECURSOS HUMANOS	0.0%	100.0%	0
II-OPERACIÓN	0.0%	100.0%	0.0%
III-MANTENIMIENTO	0.0%	100.0%	0.0%



En el resultado de la pregunta 17, las integrantes consideraron que las actividades de Contraloría Social, son ajenas a cualquier partido u organización política.

**18. Según su experiencia ¿Cuál de los siguientes aspectos son susceptibles de mejora en el proceso de la Contraloría Social?**

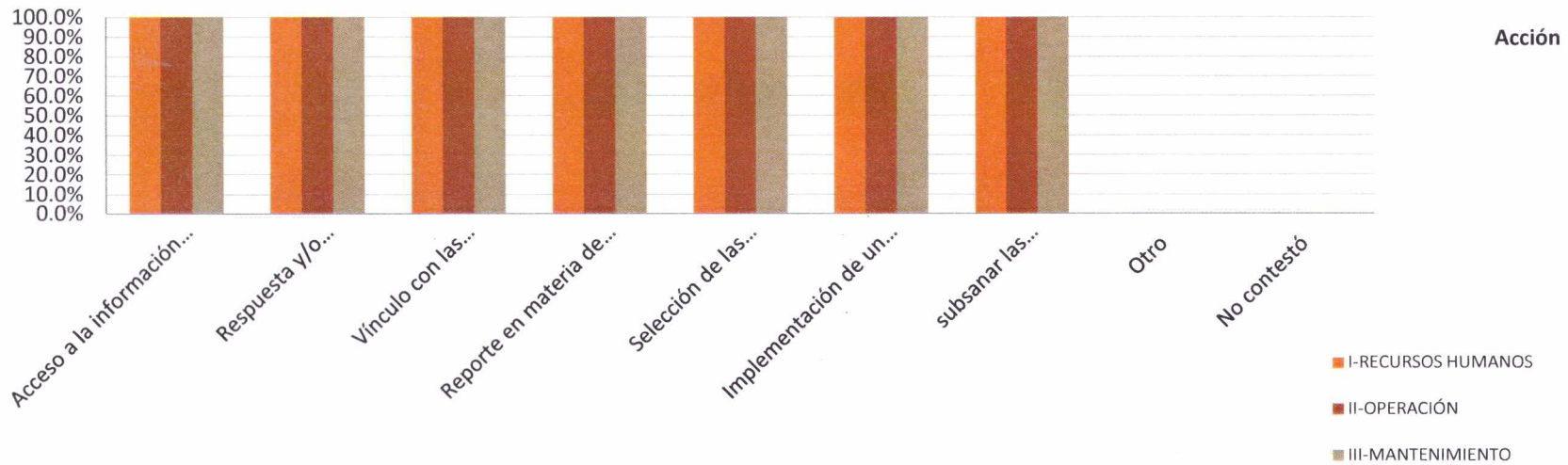
Acción	Acceso a la información en tiempo y forma	Respuesta y/o seguimiento a quejas/denuncias	Vínculo con las personas responsables del Programa	Reporte en materia de la Contraloría Social	Selección de las personas beneficiarias que integran el Comité	Implementación de un mecanismo de participación ciudadana que contribuya a la transparencia y rendición de cuentas del Programa	subsanan las irregularidades detectadas en el programa	Otro	No contestó
I-RECURSOS HUMANOS	100.0%	100.0%	100.0%	100.0%	100.0%	100.0%	100.0%	0.0%	0.0%
II-OPERACIÓN	100.0%	100.0%	100.0%	100.0%	100.0%	100.0%	100.0%	0.0%	0.0%
III-MANTENIMIENTO	100.0%	100.0%	100.0%	100.0%	100.0%	100.0%	100.0%	0.0%	0.0%







18. Según su experiencia ¿Cuál de los siguientes aspectos son susceptibles de mejora en el proceso de la Contraloría Social?

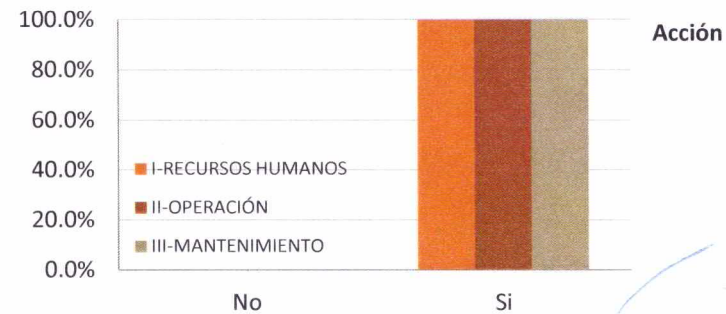


De acuerdo a los datos aportados en la gráfica anterior, refirieron que los 7 puntos son importantes, ya que es una forma de conocer los beneficios del programa de Apoyo para Refugios Especializados para Mujeres Víctimas de Violencia de Género, sus Hijas e Hijos, por cual consideraron susceptible los siguientes puntos: acceso a la información en tiempo y forma, respuesta y/o seguimiento a quejas/denuncias, vínculo con las personas responsables de este programa, reporte en material de contraloría social ( por ejemplo, este informe), selección de las personas beneficiadas que integran el comité, implementación de un mecanismo de participación ciudadana que contribuya a la transparencia y rendición de cuentas del programa, y subsanar las irregularidades detectadas en el programa.

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

Acción	No	Si	No contestó
I-RECURSOS HUMANOS	0.0%	100.0%	0
II-OPERACIÓN	0.0%	100.0%	0.0%
III-MANTENIMIENTO	0.0%	100.0%	0.0%

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

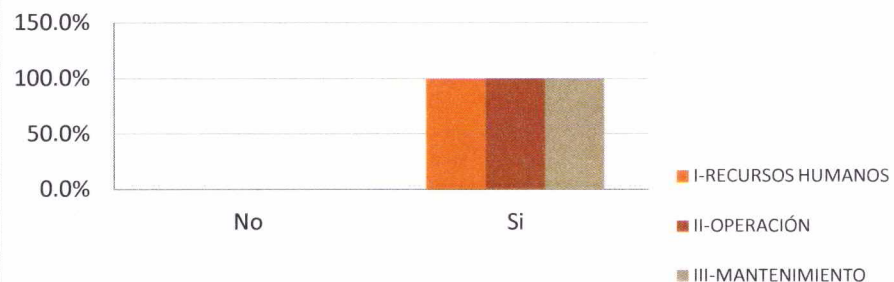


Con relación al resultado de la gráfica citada, las integrantes de los comités contestaron al 100 % que, si recomendarían participar en las acciones de Contraloría Social, ya que consideran que sea una forma de conocer los apoyos asignados del gobierno federal.

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

Acción	No	Si	No contestó
I-RECURSOS HUMANOS	0.0%	100.0%	0
II-OPERACIÓN	0.0%	100.0%	0.0%
III-MANTENIMIENTO	0.0%	100.0%	0.0%

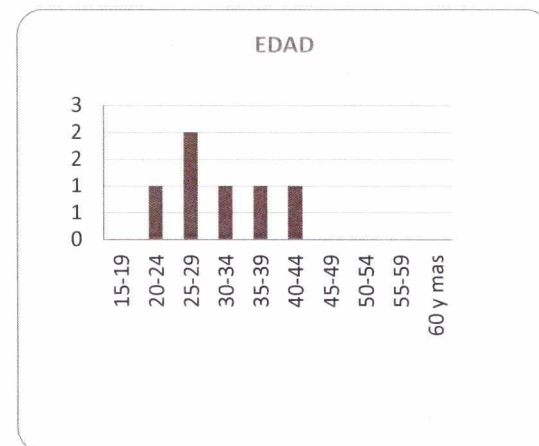
**20. ¿Participaría en acciones de transparencia y rendición de cuentas para dar certeza a la sociedad sobre el uso y operación de los programas sociales y recursos públicos, a fin de evitar que los mismos sean utilizados con fines político-electorales?**



Y, por último, de acuerdo al resultado de la pregunta anterior, la estadística representa que las integrantes del comité respondieron que, si participaron en acciones de transparencia y erradicación de cuentas para dar certeza a la sociedad sobre el uso y operación de los programas sociales y recursos políticos, a fin de evitar que los mismos sean utilizados con fines políticos- electorales, incluso comentaron que con su participación se verificarían que los recursos sean aplicados de forma correcta.

**g) Encuestas de satisfacción de usuarias sobre los servicios de atención especializada de las violencias contra las mujeres**

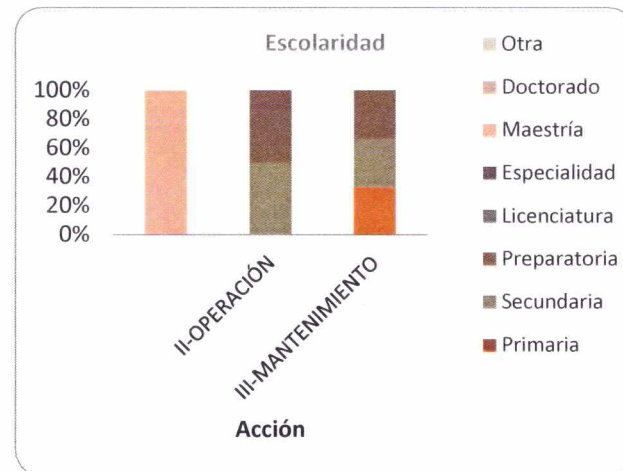
Escolaridad										
Acción	15-19	20-24	25-29	30-34	35-39	40-44	45-49	50-54	55-59	60 y mas
<b>TOTAL</b>	<b>0</b>	<b>1</b>	<b>2</b>	<b>1</b>	<b>1</b>	<b>1</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>



De acuerdo a la representación de esta gráfica, expresa que de las mujeres beneficiadas y que además participaron en las encuentra de satisfacción, quiere decir que, de las seis, una de ellas permanece en el rango de los 20 años 24 años, dos de ellas están en el rango de los 25 a 29 años, otra está en el rango de 30 a 39 años y la última pertenece en el rango de los 40 a 44 años, lo cual quiere decir que todas son mayores de edad.

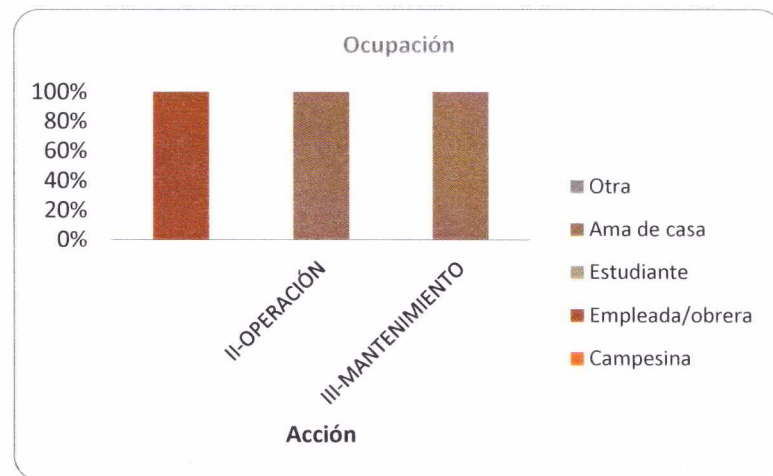


Escolaridad										
Acción	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
I-RECURSOS HUMANOS	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	100.0%	0.0%	0.0%	0.0%
II-OPERACIÓN	0.0%	0.0%	50.0%	50.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%
III-MANTENIMIENTO	33.3%	0.0%	33.3%	33.3%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%

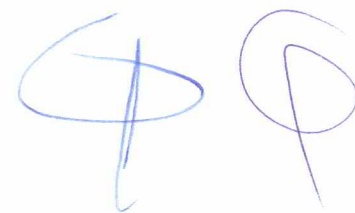


En esta representación de la estadística citada se observa que, de las seis integrantes de los comités, una de ellas tiene maestría, dos tienen preparatoria, dos de secundaria y una de ellas es semianalfabeta, es importante mencionar participaron en el llenado de los documentos de Contraloría Social por decisión propia.

Ocupación						
Acción	1	2	3	4	5	6
I-RECURSOS HUMANOS	0.0%	100.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%
II-OPERACIÓN	0.0%	0.0%	0.0%	100.0%	0.0%	0.0%
III-MANTENIMIENTO	0.0%	0.0%	0.0%	100.0%	0.0%	0.0%

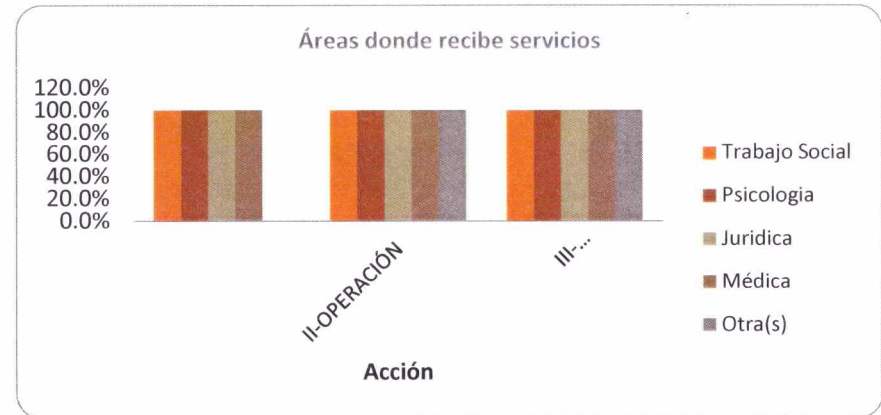


En esta representación de la estadística citada se observa que, de las seis integrantes de los comités, una de ellas cuenta con un trabajo y cinco son amas de casa, eso indica que posiblemente este tema de Contraloría Social fue nuevo para ellas.



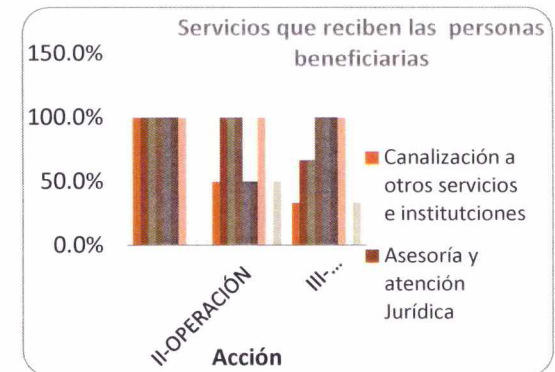


Señale de qué área(s) recibe servicios						
Acción	1	2	3	4	5	6
I-RECURSOS HUMANOS	100.0%	100.0%	100.0%	100.0%	0.0%	0.0%
II-OPERACIÓN	100.0%	100.0%	100.0%	100.0%	100.0%	0.0%
III-MANTENIMIENTO	100.0%	100.0%	100.0%	100.0%	100.0%	0.0%



Analizando esta estadística y cuadro representativo, quiere decir que de las personas beneficiarias todas recibieron al 100%, incluso señalaron en el rubro de otros el área Educativa, ya que durante su estancia reciben esa atención.

Señale el(los) servicio(s) que recibe										
Acción	1	2	1	2	3	4	5	6	7	8
I-RECURSOS HUMANOS	100.0%	100.0%	100.0%	100.0%	100.0%	100.0%	100.0%	0.0%	0.0%	0.0%
II-OPERACIÓN	50.0%	100.0%	100.0%	100.0%	50.0%	50.0%	100.0%	0.0%	50.0%	0.0%
III-MANTENIMIENTO	33.3%	66.7%	66.7%	100.0%	100.0%	100.0%	100.0%	0.0%	33.3%	0.0%

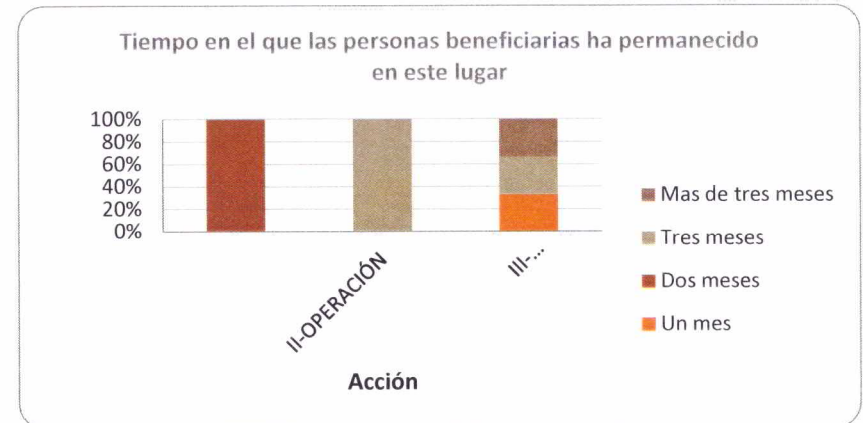


De acuerdo a la representación de esta gráfica y cuadro numérico, se interpreta que de las seis integrantes del comité una de ellas no recibió representación legal ya que decidió no denuncia, dos de ellas no fue necesario canalizarlas a otros servicios institucionales, y una de ellas no acepto la capacitación para el trabajo ya que no es de su interés. Es importante mencionar que cuando una usuaria no acepta alguno de los servicios con los que cuenta el Refugio Estatal para Mujeres en Situación de Violencia, firma un documento de renuncia de los servicios, para trámites administrativos y respaldo institucional.



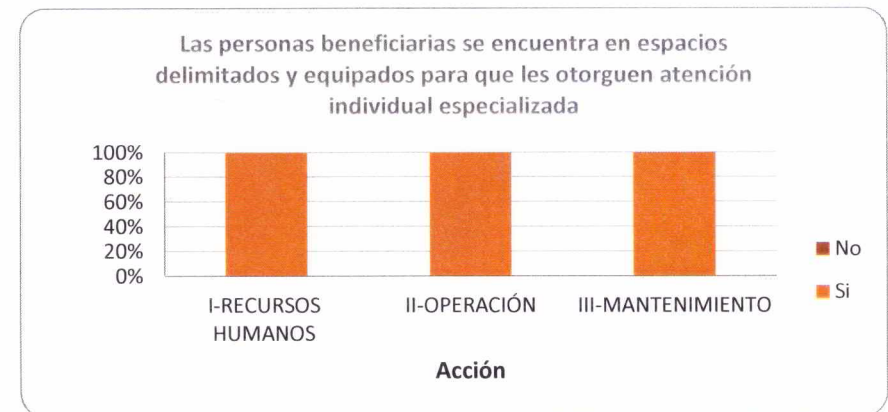


Tiempo en el que las personas beneficiarias ha permanecido en este lugar						
Acción	1	2	3	4	5	6
I-RECURSOS HUMANOS	0.0%	100.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%
II-OPERACIÓN	0.0%	0.0%	100.0%	0.0%	0.0%	0.0%
III-MANTENIMIENTO	33.3%	0.0%	33.3%	33.3%	0.0%	0.0%



En el resultado de esta gráfica, nos informa que, de las seis personas beneficiarias, una de ellas tiene un mes, otra tiene dos meses, tres de ellas tienen tres meses lo cual significa que están próximas a salir, y otra de ellas ya tiene más de tres meses, posiblemente porque su situación presente alguna complicación y por lo tanto requiera d más tiempo de resguardo.

Las personas beneficiarias se encuentran en espacios delimitados y equipados para que les otorguen atención individual especializada						
Acción	1	2	3	4	5	6
I-RECURSOS HUMANOS	100.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%
II-OPERACIÓN	100.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%
III-MANTENIMIENTO	100.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%



En esta grafica se interpreta que las personas beneficiadas respondieron de manera positiva, que este Refugio Estatal para Mujeres en Situación de Violencia, cuenta los espacios delimitados y equipados para proporcionarles una atención de calidad.



**BIENESTAR**

SECRETARÍA DE BIENESTAR

**INDESOL**

INSTITUTO NACIONAL DE DESARROLLO SOCIAL



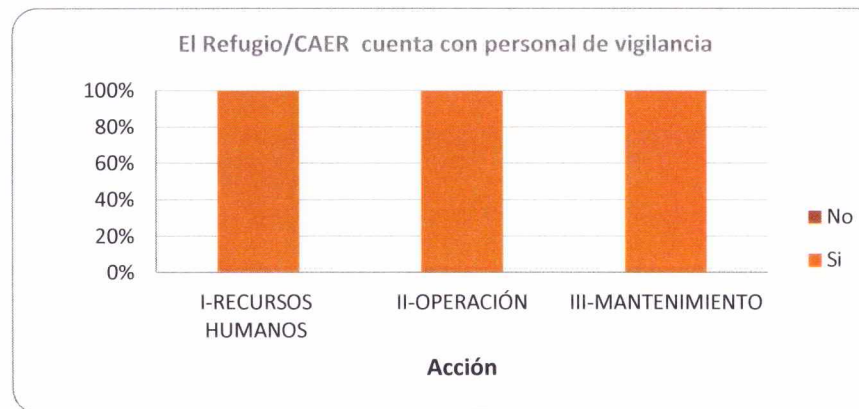
CONTRALORÍA SOCIAL

Se garantiza la secrecía del inmueble			
Acción	1	2	3
I-RECURSOS HUMANOS	100.0%	0.0%	0.0%
II-OPERACIÓN	100.0%	0.0%	0.0%
III-MANTENIMIENTO	100.0%	0.0%	0.0%



De acuerdo al resultado de lo pregunta antes citada, se observa que las personas beneficiarias respondieron de manera positiva que durante su proceso se les garantiza la secrecía del inmueble, también es importante mencionar que el personal de atención firma un documento de aviso de privacidad donde tiene la obligación de guarda la secrecía de lo contrario tendrá repercusiones legales.

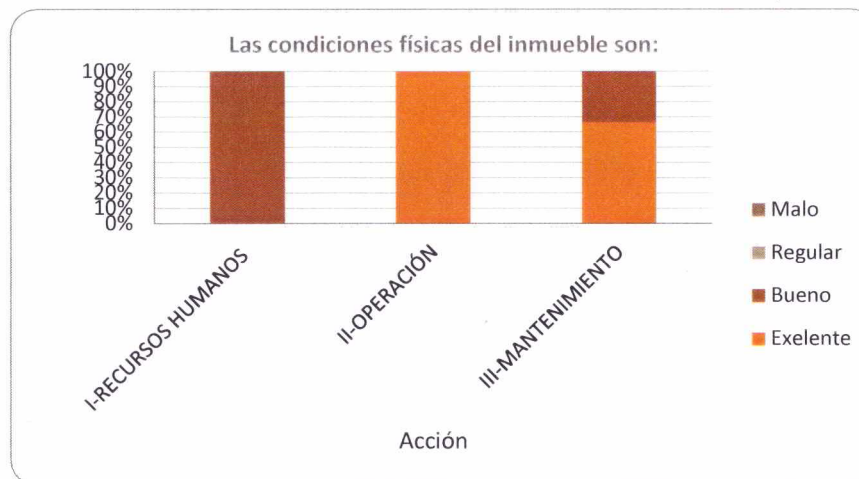
El Refugio/CAER cuenta con personal de vigilancia			
Acción	1	2	3
I-RECURSOS HUMANOS	100.0%	0.0%	0.0%
II-OPERACIÓN	100.0%	0.0%	0.0%
III-MANTENIMIENTO	100.0%	0.0%	0.0%



En el resultado de esta gráfica, nos dice que la persona beneficiaria nos informa que el Refugio Estatal para Mujeres en Situación de Violencia, cuenta con personal de Vigilancia las 2 4 horas los 365 días del año, por lo que eso les da seguridad.

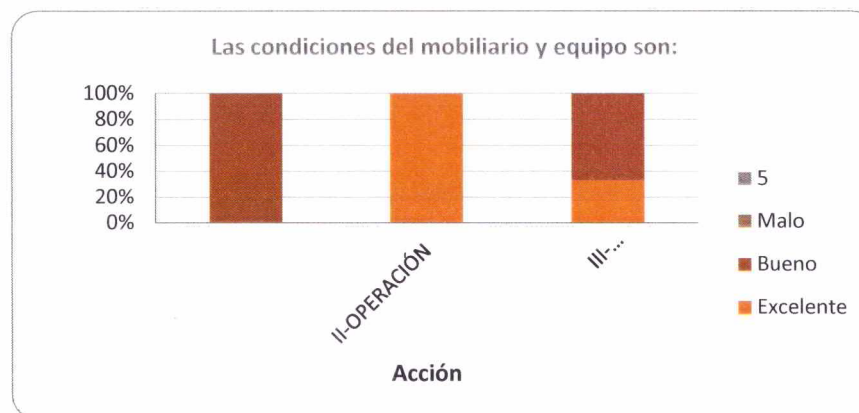


Las condiciones físicas del inmueble son:					
Acción	1	2	3	4	5
I-RECURSOS HUMANOS	0.0%	100.0%	0.0%	0.0%	0.0%
II-OPERACIÓN	100.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%
III-MANTENIMIENTO	66.7%	33.3%	0.0%	0.0%	0.0%

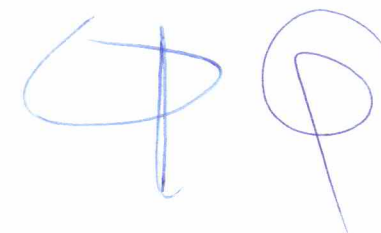


Con relación a la representación de la gráfica anterior, nos dice que, de las seis personas beneficiarias, cuatro de ellas nos dice que las condiciones físicas del inmueble con excelente y dos de ellas que son buenas, con el comentario adicional de que el edificio requiere de mantenimiento en general, pintura y atención en la humedad.

Las condiciones del mobiliario y equipo son:					
Acción	1	2	3	4	5
I-RECURSOS HUMANOS	0.0%	100.0%	0.0%	0.0%	0.0%
II-OPERACIÓN	100.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%
III-MANTENIMIENTO	33.3%	66.7%	0.0%	0.0%	0.0%

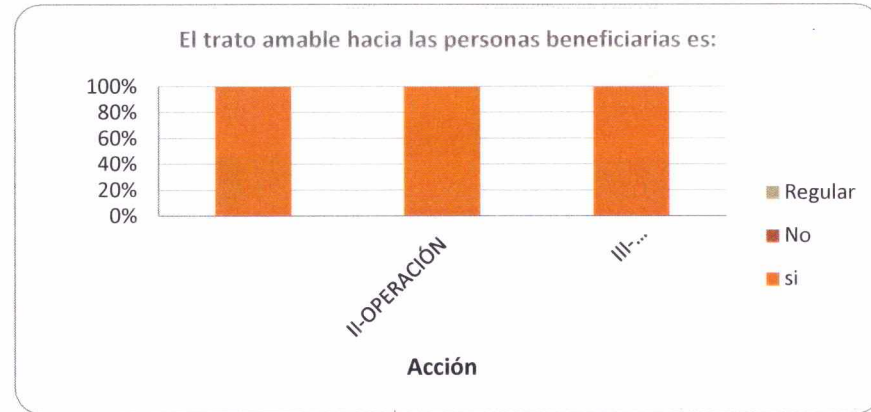


Con relación a la representación de la gráfica anterior, nos dice que, de las seis personas beneficiarias, cuatro de ellas nos dice que el mobiliario y el equipo con el equipo inmueble es excelente, y dos de ellas que son buenas, con el comentario adicional de que hace mucho frío en el edificio y hacen falta calentadores.



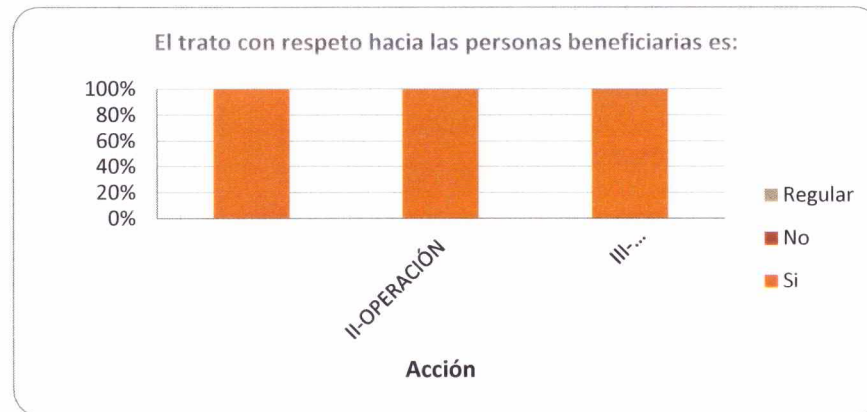


Me trataron con amabilidad				
Acción	1	2	3	4
I-RECURSOS HUMANOS	100.0%	0.0%	0.0%	0.0%
II-OPERACIÓN	100.0%	0.0%	0.0%	0.0%
III-MANTENIMIENTO	100.0%	0.0%	0.0%	0.0%



En el resultado de esta pregunta, la representación gráfica nos muestra que las personas beneficiarias respondieron de manera positiva, que el trato que se le da en este Refugio Estatal para Mujeres en Situación de Violencia es amable.

Me trataron con respeto				
Acción	1	2	3	4
I-RECURSOS HUMANOS	50.0%	0.0%	0.0%	0.0%
II-OPERACIÓN	200.0%	0.0%	0.0%	0.0%
III-MANTENIMIENTO	100.0%	0.0%	0.0%	0.0%



En relación a la gráfica anterior las personas beneficiarias, nos responden de manera positiva que el trato que se les proporciona en este Refugio es con respecto.





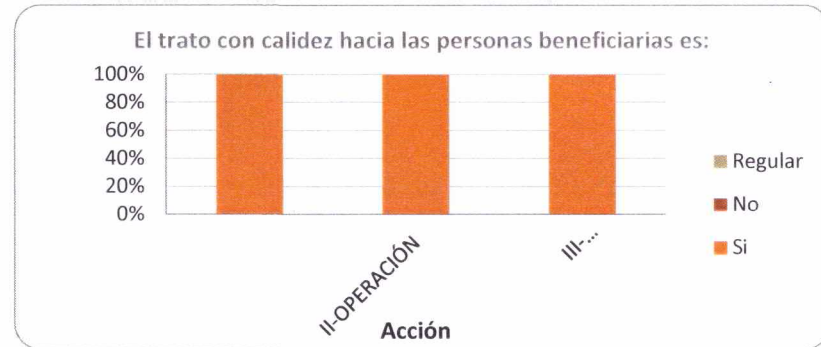
**BIENESTAR**  
SECRETARÍA DE BIENESTAR

**INDESOL**  
INSTITUTO NACIONAL DE  
DESARROLLO SOCIAL



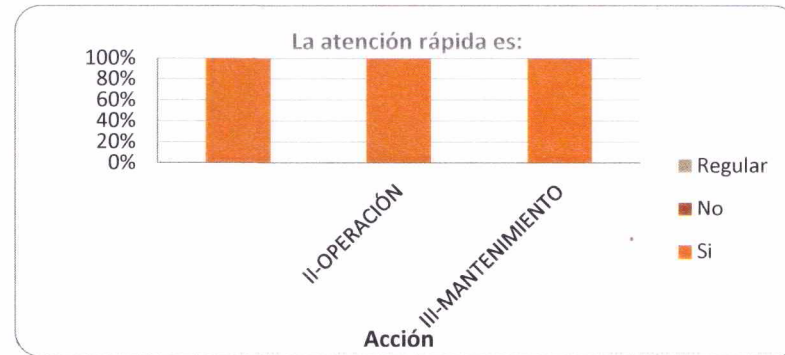
CONTRALORÍA  
SOCIAL

Me trataron con calidez				
Acción	1	2	3	4
I-RECURSOS HUMANOS	50.0%	0.0%	0.0%	0.0%
II-OPERACIÓN	200.0%	0.0%	0.0%	0.0%
III-MANTENIMIENTO	100.0%	0.0%	0.0%	0.0%



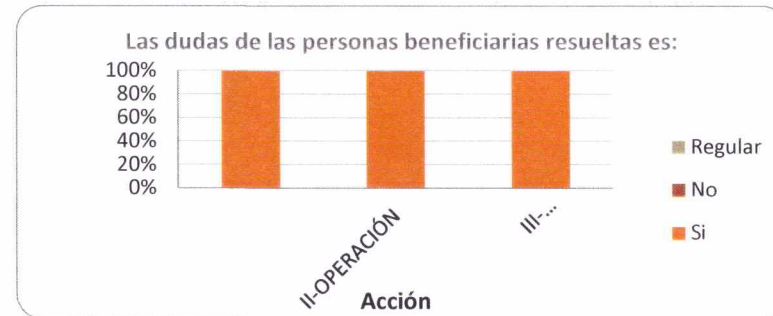
De acuerdo al resultado de la respuesta anterior las personas beneficiarias, respondieron de manera positiva que se les proporciona un trato con calidez durante su estancia.

Me atendieron rápido				
Acción	1	2	3	4
I-RECURSOS HUMANOS	100.0%	0.0%	0.0%	0.0%
II-OPERACIÓN	100.0%	0.0%	0.0%	0.0%
III-MANTENIMIENTO	100.0%	0.0%	0.0%	0.0%



Con relación a la gráfica anterior, se observa que las personas beneficiadas respondieron de manera positiva que la atención que se les proporciona dentro del Refugio es rápida.

Mis dudas fueron resueltas				
Acción	1	2	3	4
I-RECURSOS HUMANOS	100.0%	0.0%	0.0%	0.0%
II-OPERACIÓN	100.0%	0.0%	0.0%	0.0%
III-MANTENIMIENTO	100.0%	0.0%	0.0%	0.0%



En esta gráfica, las personas beneficiarias respondieron también de manera positiva que durante su estancia sus dudas han sido atendidas y resueltas.



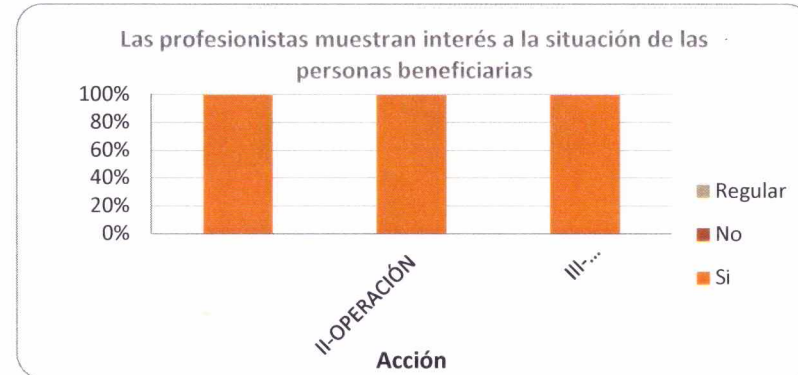
**BIENESTAR**  
SECRETARÍA DE BIENESTAR

**INDESOL**  
INSTITUTO NACIONAL DE  
DESARROLLO SOCIAL



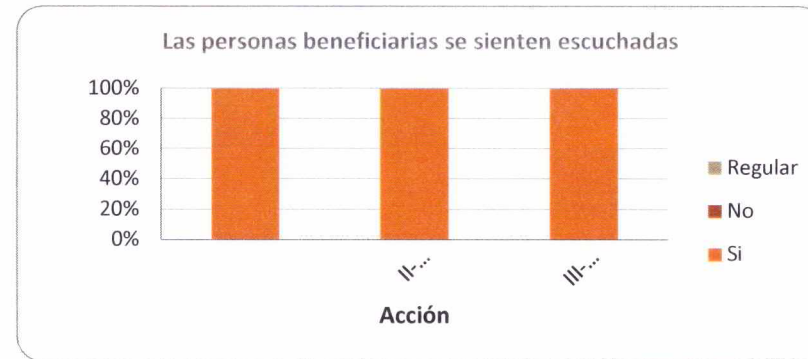
CONTRALORÍA  
SOCIAL

Mostraron interés en mi situación				
Acción	1	2	3	4
I-RECURSOS HUMANOS	100.0%	0.0%	0.0%	0.0%
II-OPERACIÓN	100.0%	0.0%	0.0%	0.0%
III-MANTENIMIENTO	100.0%	0.0%	0.0%	0.0%



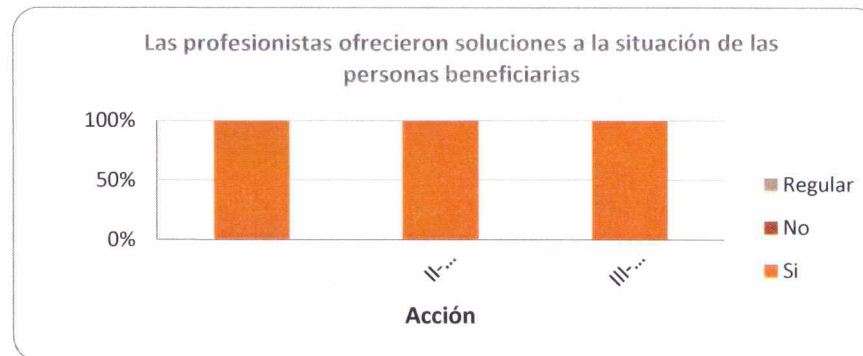
Sobre esta respuesta, la gráfica representa de manera positiva que las personas beneficiarias, han sido atendidas con interés y empatía por parte del personal de atención.

Me sentí escuchada				
Acción	1	2	3	4
I-RECURSOS HUMANOS	100.0%	0.0%	0.0%	0.0%
II-OPERACIÓN	100.0%	0.0%	0.0%	0.0%
III-MANTENIMIENTO	100.0%	0.0%	0.0%	0.0%



También en esta gráfica, se representa de manera positiva que las personas beneficiarias fueron escuchadas durante su proceso de atención.

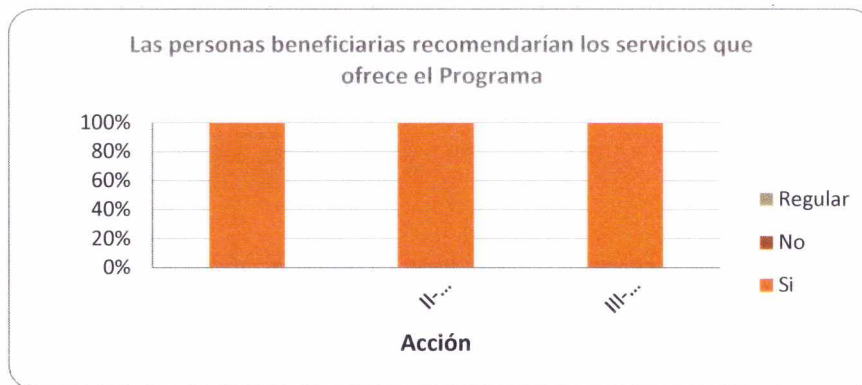
Me ofrecieron soluciones				
Acción	1	2	3	4
I-RECURSOS HUMANOS	100.0%	0.0%	0.0%	0.0%
II-OPERACIÓN	100.0%	0.0%	0.0%	0.0%
III-MANTENIMIENTO	100.0%	0.0%	0.0%	0.0%



En esta grafica representativa, y de acuerdo a l resultado positivo, las profesionistas ofrecieron soluciones a la situación de las personas beneficiarias durante su proceso.



Recomendaría estos servicios				
Acción	1	2	3	4
I-RECURSOS HUMANOS	100.0%	0.0%	0.0%	0.0%
II-OPERACIÓN	100.0%	0.0%	0.0%	0.0%
III-MANTENIMIENTO	100.0%	0.0%	0.0%	0.0%



Y, por último, en relación a última representación gráfica, las personas beneficiarias mencionan que si recomendarían los servicios que ofrece el programa, además es importante mencionar que a través de este programa se ven beneficiadas las usuarias, hijas e hijos, y es una fortaleza para este Refugio Estatal para Mujeres en Situación de Violencia. En conclusión, sobre las encuestas de satisfacción aplicadas se observó que las respuestas fueron positivas en todos los servicios que se les proporciona, e incluso se emitieron los comentarios para la mejora y consideraciones del programa.

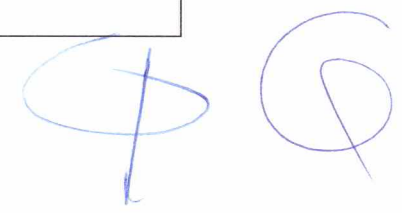
#### h) Conclusiones del proceso de Contraloría Social

FORTALEZAS
<ul style="list-style-type: none"> <li>Disposición y asesoría por parte de INDESOL para el establecimiento de la Contraloría Social.</li> <li>Monitoreo permanente por parte de INDESOL al Instituto Veracruzano de las Mujeres para las actividades de Contraloría Social.</li> <li>Proporción oportuna de INDESOL al Instituto Veracruzano de las Mujeres, de materia de difusión y cuaderno de trabajo, para dar cumplimiento a las fechas establecidas.</li> </ul>

DEBILIDADES
<ul style="list-style-type: none"> <li>Que la integración de los comités no se dio desde el inicio en el que comenzó a operar el programa de apoyo a refugios.</li> <li>Falta de programación de más actividades por falta de tiempo y por medidas sanitarias por COVID-19.</li> </ul>

OPORTUNIDADES
<ul style="list-style-type: none"> <li>Participación y entusiasmo por parte de las personas beneficiarias en el proceso de Contraloría Social.</li> <li>Apoyo permanente durante su periodo de la capacitación de Contraloría Social por parte de INDESOL al personal del Instituto Veracruzano de las Mujeres.</li> <li>Orientación en materia de registro de información en el SICS por parte del personal de INDESOL, y la proporción de una guía de apoyo.</li> </ul>

AMENAZAS
<ul style="list-style-type: none"> <li>Término del periodo de apoyo al Refugio Estatal para Mujeres en Situación de Violencia, teniendo en resguardo usuarias, sus hijas e hijos.</li> <li>Falta de recursos para que las usuarias cuando egresan puedan promover su autonomía económica.</li> </ul>



### i) Propuestas de Mejora

Gracias a la participación de Contraloría Social se considerará que fue muy productiva tanto como para el Enlace de Contraloría Social y las personas beneficiarias, durante el periodo de vigencia se logró Supervisar y Vigilar el cumplimiento de los servicios y acciones comprometidas por el programa, las cuales son de gran ayuda para las mujeres, sus hijas e hijos que se encuentran en resguardo.

Por lo anterior y con el fin de Garantizar y Salvaguardar los Derechos Humanos de las Mujeres, este Refugio Estatal para Mujeres en Situación de Violencia, durante el resguardo de las Usuarías, sus hijas e hijos, el personal de atención especializada del área de Psicológica, Jurídica, Trabajo Social y Educativa, participan durante su proceso con atención individual y talleres de capacitación sobre el empoderamiento de las mujeres, y con esto lograr adquirir en las usuarias confianza, fuerza y recursos personales para enfrentarse en las condiciones de desigualdad en las que estaban inmersas, lo cual permite que las mujeres logren cambiar su posición tanto en el ámbito familiar, social y económico.

Sin embargo, durante las reuniones del Comité de Operación, se sugirió una partida presupuestal para el siguiente ejercicio: que sea considerado en el egreso de las usuarias sus hijas e hijos y no cuenten con redes de apoyo, se les sea autorizado un recurso y/o donativo, para poder **promover su autonomía económica**, a través de un pequeño negocio de acuerdo a su proyecto de vida, en el cual le sea sustentable y le genere un recurso económico para su sustento. Al igual un recurso para la habilitación de un departamento y/o cuarto que cubra las necesidades básicas de la usuaria sus hijas e hijos de acuerdo a su estilo de vida, como son los con enseres domésticos, despensa y todo lo necesario para su independencia.

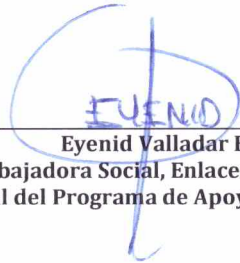
Es importante mencionar en este punto que cuando las usuarias deciden salir del ciclo de violencia, la mayoría de ellas no cuentan con redes de apoyo y que además presentaban limitaciones con el agresor y una de ellas era su dependencia económica, por lo que durante la permanencia dentro del refugio se les brinda la capacitación para el trabajo y la elaboración de un pequeño negocio, sin embargo, este Refugio no cuenta una partida presupuestal para posibilitar su emprendimiento.

En las reuniones con el Comité de Mantenimiento, las integrantes realizaron un recorrido por las instalaciones del edificio y sugirieron que es de suma importancia, que se le de mantenimiento a las habitaciones ya que presentan humedad y eso hace que el edificio se sienta muy frío, al igual que sea considerada la compra de unos calentadores y la reparación de los desperfectos que presenta el edificio.

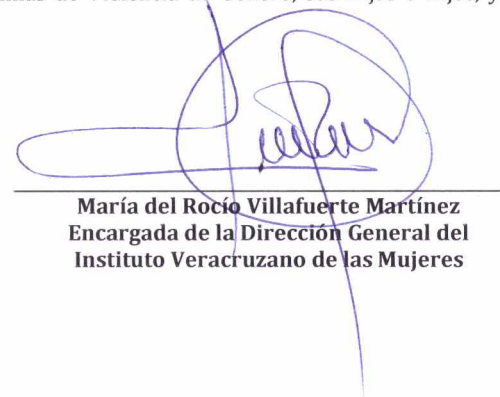
De acuerdo al resultado de las reuniones del Comité de Recursos Humanos, de la integrante sugirió lo siguiente: que haciendo un análisis de la plantilla del personal con el que cuenta el programa, recomienda que la contratación de la Nutrióloga sea igual que el personal de atención, a efecto del seguimiento de la aplicación del menú, su evaluación respectiva y la efectividad del menú con las usuarias, sus hijas e hijos.

También se sugiere que se considere otra enfermera en la contratación, ya que las dos que están contratadas por el programa no cubren todos los turnos y en especial el domingo nocturno, y sobre el personal de intendencia que sea considerada otra persona más ya que el edificio es muy grande para solo un personal.

En cumplimiento a la consigna que se me fue otorgada, sugiero tomar en consideración todas y cada una de las propuestas elaboradas por cada una de las usuarias, y esperando poder contar nuevamente con el Programa de Apoyo para Refugio Especializado para las Mujeres Víctimas de Violencia de Género, sus Hijas e Hijos, ya que fortalece el trabajo integral y especializado del Refugio Estatal de Mujeres en Situación de Violencia.



**Eyenid Valladar Bravo**  
Trabajadora Social, Enlace de Contraloría  
Social del Programa de Apoyo para Refugios



**María del Rocío Villafuerte Martínez**  
Encargada de la Dirección General del  
Instituto Veracruzano de las Mujeres





**BIENESTAR**  
SECRETARÍA DE BIENESTAR

**INDESOL**  
INSTITUTO NACIONAL DE  
DESARROLLO SOCIAL



**INFORME FINAL DE  
CONTRALORÍA SOCIAL 2020  
INSTITUTO VERACRUZANO DE LAS MUJERES  
R039**

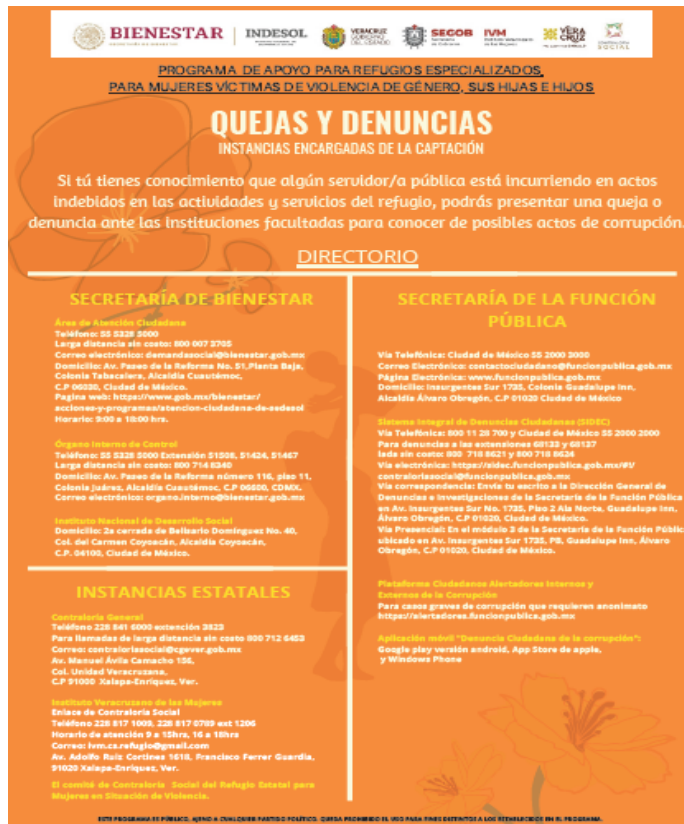
# Evidencia del Material de difusión (cartel y tríptico)







# Evidencia del Material de difusión (cartel y tríptico)



**PROGRAMA DE APOYO PARA REFUGIOS ESPECIALIZADOS  
PARA MUJERES VÍCTIMAS DE VIOLENCIA DE GÉNERO, SUS HIJAS E HIJOS**

## QUEJAS Y DENUNCIAS

INSTANCIAS ENCARGADAS DE LA CAPTACIÓN

Si tú tienes conocimiento que algún servidor/a pública está incurriendo en actos indebidos en las actividades y servicios del refugio, podrás presentar una queja o denuncia ante las Instituciones facultadas para conocer de posibles actos de corrupción.

### DIRECTORIO

<p><b>SECRETARÍA DE BIENESTAR</b></p> <p>Atención Ciudadana Ciudadana Teléfono: 55 5329 5000 Larga distancia sin costo: 800 007 3705 Correo electrónico: <a href="mailto:denunciasociedad@bienestar.gob.mx">denunciasociedad@bienestar.gob.mx</a> Dirección: Av. Paseo de la Reforma No. 51, Pinar del Bajío, Colonia Tabacalera, Alcaldía Cuauhtémoc, C.P. 06500, Ciudad de México. Página web: <a href="https://www.gob.mx/bienestar/acceso-y-programas/accion-ciudadana-de-estado">https://www.gob.mx/bienestar/acceso-y-programas/accion-ciudadana-de-estado</a> Horario: 9:00 a 18:00 hrs.</p> <p><b>Órgano Interno de Control</b> Teléfono: 55 5329 5000 Extensión 51508, 51424, 51467 Larga distancia sin costo: 800 714 5240 Dirección: Av. Paseo de la Reforma número 116, piso 11, Colonia Juárez, Alcaldía Cuauhtémoc, C.P. 06500, CDMX. Correo electrónico: <a href="mailto:organo.interno@bienestar.gob.mx">organo.interno@bienestar.gob.mx</a></p> <p><b>Instituto Nacional de Desarrollo Social</b> Dirección: 2a Cerrada de Belisario Domínguez No. 40, Col. del Carmen Coyoacán, Alcaldía Coyoacán, C.P. 04100, Ciudad de México.</p>	<p><b>SECRETARÍA DE LA FUNCIÓN PÚBLICA</b></p> <p>Vía Telefónica: Ciudad de México 55 2000 3000 Correo Electrónico: <a href="mailto:contactocidadadano@funcionpublica.gob.mx">contactocidadadano@funcionpublica.gob.mx</a> Página Electrónica: <a href="http://www.funcionpublica.gob.mx">www.funcionpublica.gob.mx</a> Dirección: Insurgentes Sur 1705, Colonia Guadalupe Inn, Alcaldía Álvaro Obregón, C.P. 01020 Ciudad de México</p> <p><b>Unidad de Enlace de Transparencia Ciudadana (UETC)</b> Vía Telefónica: 800 51 28 700 y Ciudad de México 55 2000 2000 Para denuncias a los extensiones 68122 y 68127 Línea sin costo: 800 718 8621 y 800 718 8624 Vía electrónica: <a href="mailto:quejas@funcionpublica.gob.mx">quejas@funcionpublica.gob.mx</a> <a href="mailto:contraloriaocial@funcionpublica.gob.mx">contraloriaocial@funcionpublica.gob.mx</a> Vía correspondencia: Envíe tu escrito a la Dirección General de Denuncias e Investigaciones de la Secretaría de la Función Pública en Av. Insurgentes Sur No. 1705, Piso 2 Ala Norte, Guadalupe Inn, Álvaro Obregón, C.P. 01020, Ciudad de México. Vía Presencial: En el módulo 2 de la Secretaría de la Función Pública ubicado en Av. Insurgentes Sur 1705, PS. Guadalupe Inn, Álvaro Obregón, C.P. 01020, Ciudad de México.</p> <p><b>Plataforma Ciudadana Alertadores Internos y Encuesta de la Corrupción</b> Para casos graves de corrupción que requieren anonimato <a href="https://alertadores.funcionpublica.gob.mx">https://alertadores.funcionpublica.gob.mx</a></p> <p><b>Aplicación móvil "Denuncia Ciudadana de la Corrupción"</b> Google play versión android, App Store de apple, y Windows Phone</p>
<p><b>INSTANCIAS ESTATALES</b></p> <p><b>Contraloría Social</b> Teléfono 228 841 6000 extensión 8822 Para llamadas de larga distancia sin costo 800 712 6482 Correo: <a href="mailto:contraloriaocial@cver.gob.mx">contraloriaocial@cver.gob.mx</a> Av. Manuel Ávila Camacho 196, Col. Unidad Veracruzana, C.P. 91000 Xalapa-Enríquez, Ver.</p> <p><b>Instituto Veracruzano de las Mujeres</b> Enlace de Contraloría Social Teléfono 228 817 1008, 228 817 0722 ext 1206 Horario de atención 9 a 18hrs, 16 a 18hrs Correo: <a href="mailto:ivm.cs.refugio@gmail.com">ivm.cs.refugio@gmail.com</a> Av. Adolfo Ruiz Cortines 1618, Francisco Ferrer Guardia, 91003 Xalapa-Enríquez, Ver.</p> <p>El Comité de Contraloría Social del Refugio Estatal para Mujeres en Situación de Violencia</p>	

ESTE PROGRAMA ES PÚBLICO, QUIERO A CUALQUIER PARTIDO POLÍTICO, QUIERO PROMOVER EL USO PARA FAVOR DESTINAR A LOS RETRIBUCIONES EN EL PROGRAMA.



## ACCESO A LA INFORMACIÓN PÚBLICA

Es el derecho de toda persona de solicitar gratuitamente la información generada, administrada o en posesión de las autoridades públicas.

Si quieres conocer información relacionada al Refugio Estatal para las Mujeres en Situación de Violencia y sus lineamientos de operación, podrás recurrir a los siguientes:

### MECANISMOS

**Plataforma Nacional de Transparencia:**  
Medio para solicitar información sobre todo lo que hacen las instituciones públicas.  
<https://www.plataformadetransparencia.org.mx/web/guest/inicio>  
TELINA 800 835 43 24

**Instituto Veracruzano de las Mujeres presencial y por mensajería:**

**Unidad de Transparencia**  
Av. Adolfo Ruiz Cortines 1618 Piso 2, Col. Francisco Ferrer Guardia, C.P. 91020 Xalapa-Enríquez, Ver.  
Horario de lunes a viernes de 9 a 14, 16 a 18 horas  
<http://www.vermujeres.gob.mx/>  
Correo electrónico: [stransparencia2017@gmail.com](mailto:stransparencia2017@gmail.com)

**Redes sociales:**  
 Instituto Veracruzano de las Mujeres:  
 @VeracruzVM:  
 veracruzvm

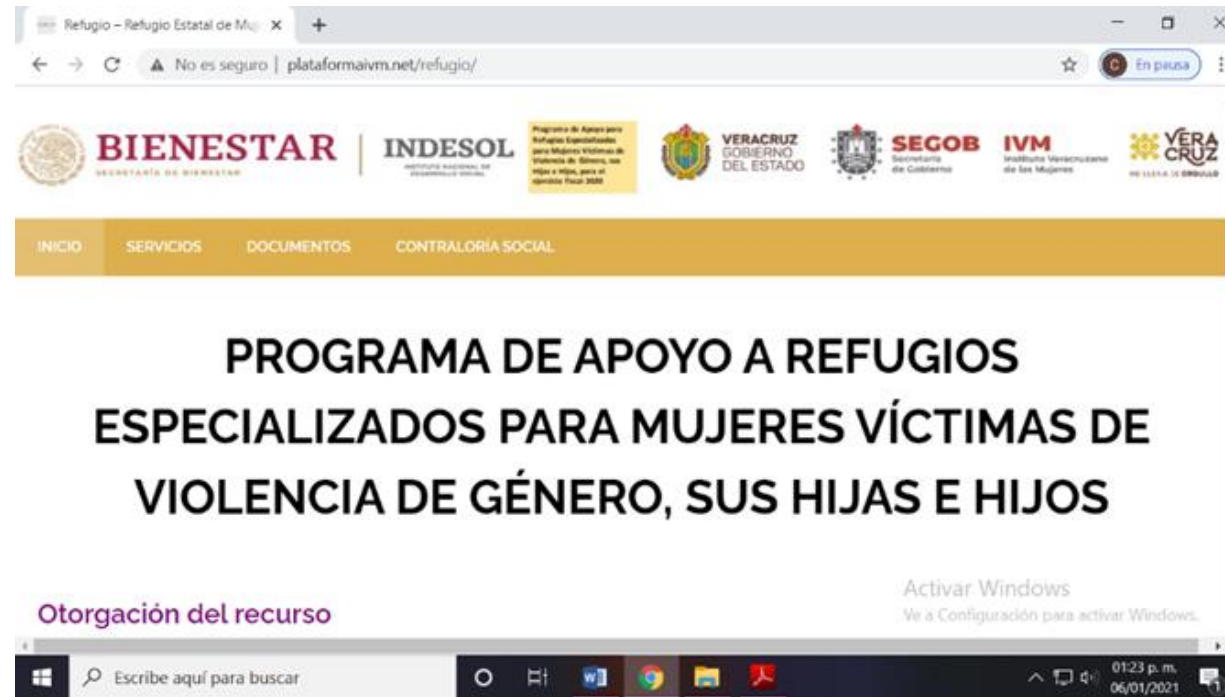
**INDESOL:**

**Unidad de Enlace de Transparencia**  
Segunda Cerrada de Belisario Domínguez #40, Col. Del Carmen Coyoacán, C.P. 04100 Alcaldía de Coyoacán, Ciudad de México  
Horario de 09:00 a 15:00 y de 16:00 a 18:00 hrs.  
<http://www.indesol.gob.mx/indesol-transparencia/acceso-informacion.html>  
Correo electrónico: [enlace.transparencia@indesol.gob.mx](mailto:enlace.transparencia@indesol.gob.mx)  
Teléfono: 55 55 54 03 9068137 y 68136  
[refugios@indesol.gob.mx](mailto:refugios@indesol.gob.mx)  
Teléfono: 55 55 54 03 90 ext 68163 y 68164

ESTE PROGRAMA ES PÚBLICO, QUIERO A CUALQUIER PARTIDO POLÍTICO, QUIERO PROMOVER EL USO PARA FAVOR DESTINAR A LOS RETRIBUCIONES EN EL PROGRAMA.



Micrositio informativo link <http://www.plataformaivm.net/refugio/>

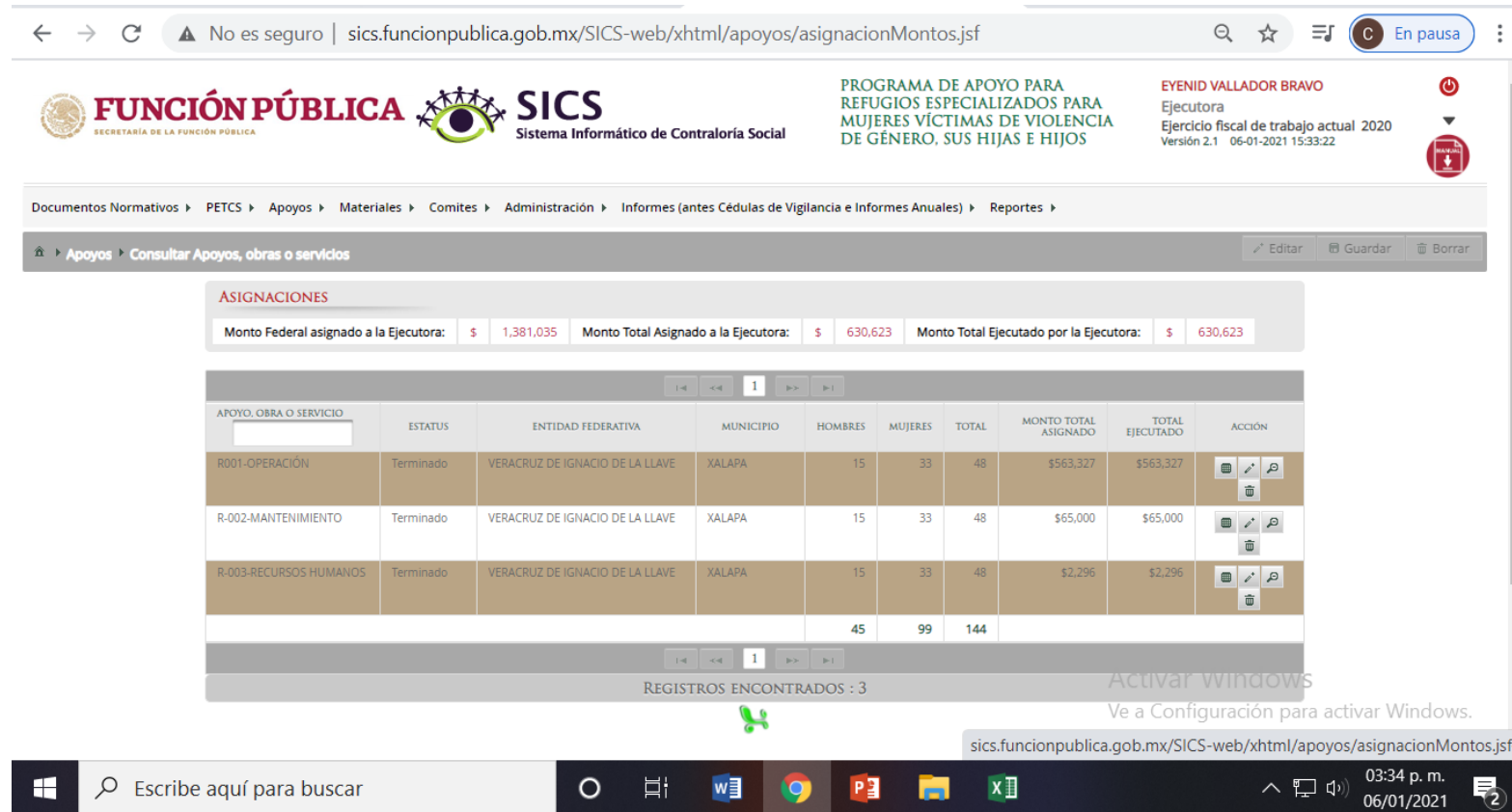




# Evidencia del material de capacitación



# Captura de pantalla del registro de apoyos en el SICS









The screenshot shows a web browser window displaying the SICS (Sistema Informático de Contraloría Social) interface. The browser address bar shows the URL: `sics.funcionpublica.gob.mx/SICS-web/xhtml/apoyos/asignacionMontos.jsf`. The page header includes the logos for **FUNCIÓN PÚBLICA** and **SICS**, along with the program name: **PROGRAMA DE APOYO PARA REFUGIOS ESPECIALIZADOS PARA MUJERES VÍCTIMAS DE VIOLENCIA DE GÉNERO, SUS HIJAS E HIJOS**. The user is identified as **EYENID VALLADOR BRAVO**, Ejecutora, with the fiscal year **Ejercicio fiscal de trabajo actual 2020** and version **Versión 2.1 06-01-2021 15:33:22**.

The main content area displays a navigation menu and a summary of assignments:

**ASIGNACIONES**

Monto Federal asignado a la Ejecutora: \$ 1,381,035    Monto Total Asignado a la Ejecutora: \$ 630,623    Monto Total Ejecutado por la Ejecutora: \$ 630,623

APOYO, OBRA O SERVICIO	ESTATUS	ENTIDAD FEDERATIVA	MUNICIPIO	HOMBRES	MUJERES	TOTAL	MONTO TOTAL ASIGNADO	TOTAL EJECUTADO	Acción
R001-OPERACIÓN	Terminado	VERACRUZ DE IGNACIO DE LA LLAVE	XALAPA	15	33	48	\$563,327	\$563,327	 
R-002-MANTENIMIENTO	Terminado	VERACRUZ DE IGNACIO DE LA LLAVE	XALAPA	15	33	48	\$65,000	\$65,000	 
R-003-RECURSOS HUMANOS	Terminado	VERACRUZ DE IGNACIO DE LA LLAVE	XALAPA	15	33	48	\$2,296	\$2,296	 
				45	99	144			

REGISTROS ENCONTRADOS : 3

The Windows taskbar at the bottom shows the search bar with the text "Escribe aquí para buscar", several application icons (Word, Chrome, PowerPoint, File Explorer, Excel), and the system tray with the time **03:34 p. m.** and date **06/01/2021**.



# Captura de pantalla del registro de informes capturados

[←](#) [→](#) [↻](#) No es seguro | sics.funcionpublica.gob.mx/SICS-web/xhtml/comites/reuniones/comitesLista.jsf

























**SICS**  
 Sistema Informático de Contraloría Social

PROGRAMA DE APOYO PARA REFUGIOS ESPECIALIZADOS PARA MUJERES VÍCTIMAS DE VIOLENCIA DE GÉNERO, SUS HIJAS E HIJOS

**EYENID VALLADOR BRAVO**  
 Ejecutora  
 Ejercicio fiscal de trabajo actual 2020  
 Versión 2.1 06-01-2021 15:33:22

[Documentos Normativos](#) ▶ [PETCS](#) ▶ [Apoyos](#) ▶ [Materiales](#) ▶ [Comites](#) ▶ [Administración](#) ▶ [Informes \(antes Cédulas de Vigilancia e Informes Anuales\)](#) ▶ [Reportes](#) ▶

**REUNIONES REGISTRADAS** Agregar Nueva Reunión

NÚMERO DE REUNIÓN	LUGAR DE REUNIÓN	FECHA DE REUNIÓN	MOTIVO DE REUNIÓN	NUM. DE ACUERDOS	NUM. DE ASISTENTES	NUM. DE COMITÉS	ACCIONES
12	Refugio Estatal para Mujeres en Situación de Violencia	29/12/2020	ORIENTAR EN EL LLENADO DE INFORMES (ANTES CÉDULAS)	1	3	1	   
11	Refugio Estatal para Mujeres en Situación de Violencia	29/12/2020	ORIENTAR EN EL LLENADO DE INFORMES (ANTES CÉDULAS)	1	2	1	   
10	Refugio Estatal para Mujeres en Situación de Violencia	29/12/2020	ORIENTAR EN EL LLENADO DE INFORMES (ANTES CÉDULAS)	1	1	1	   
9	Refugio Estatal de Mujeres en Situación de Violencia	18/11/2020	CONSTITUIR COMITÉS DE CONTRALORÍA SOCIAL	1	1	1	   
8	Refugio Estatal de Mujeres en Situación de Violencia	18/11/2020	CONSTITUIR COMITÉS DE CONTRALORÍA SOCIAL	1	3	1	   
7	Refugio Estatal de Mujeres en Situación de Violencia	18/11/2020	CONSTITUIR COMITÉS DE CONTRALORÍA SOCIAL	1	2	1	   
6	Refugio Estatal de Mujeres en Situación de Violencia	23/12/2020	HACER RECOMENDACIONES PARA LAS ACTIVIDADES DE VIGILANCIA	1	1	1	   
5	Refugio Estatal de Mujeres en Situación de Violencia	23/12/2020	HACER RECOMENDACIONES PARA LAS ACTIVIDADES DE VIGILANCIA	1	3	1	   
4	Refugio Estatal de Mujeres en Situación de Violencia	23/12/2020	HACER RECOMENDACIONES PARA LAS ACTIVIDADES DE VIGILANCIA	1	2	1	   
3	Refugio Estatal para Mujeres en Situación de Violencia	19/11/2020	DARLE SEGUIMIENTO A LOS ASUNTOS ACORDADOS CON LOS BENEFICIARIOS	1	1	1	   
2	Refugio Estatal para Mujeres en Situación de Violencia	19/11/2020	DARLE SEGUIMIENTO A LOS ASUNTOS ACORDADOS CON LOS BENEFICIARIOS	1			   
1	Refugio Estatal para Mujeres en Situación de Violencia	19/11/2020	DARLE SEGUIMIENTO A LOS ASUNTOS ACORDADOS CON LOS BENEFICIARIOS	1			   

Windows taskbar: Escribe aquí para buscar | 03:37 p. m. | 06/01/2021