

---

# GUÍA OPERATIVA DE CONTRALORÍA SOCIAL

---

PROGRAMA DE APOYO PARA REFUGIOS  
ESPECIALIZADOS PARA MUJERES VÍCTIMAS  
DE VIOLENCIA DE GÉNERO, SUS HIJAS E HIJOS  
EJERCICIO FISCAL 2023



**GOBERNACIÓN**  
SECRETARÍA DE GOBERNACIÓN

**CONAVIM**  
COMISIÓN NACIONAL PARA PREVENIR  
Y ERRADICAR LA VIOLENCIA  
CONTRA LAS MUJERES



**CONTRALORÍA**  
SOCIAL

**GUÍA OPERATIVA DE CONTRALORÍA SOCIAL  
PROGRAMA DE APOYO PARA REFUGIOS ESPECIALIZADOS PARA MUJERES  
VÍCTIMAS DE VIOLENCIA DE GÉNERO, SUS HIJAS E HIJOS  
EJERCICIO FISCAL 2023**

**I. Los aspectos que deben incluirse en el programa de trabajo a desarrollar entre la Instancia Normativa, Oficinas de Representación Federal y, en su caso, la Instancia Ejecutora, para promover la contraloría social en los programas federales**

La Comisión Nacional para Prevenir y Erradicar la Violencia contra las Mujeres (CONAVIM) Instancia Normativa proporcionará a las Instancias Ejecutoras el Esquema, la Guía Operativa y el Programa Anual de Trabajo de Contraloría Social validados mediante oficio o correo electrónico.

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

**Tareas de la Instancia Normativa:**

Para efectos de esta responsabilidad, la CONAVIM-Programa de Apoyo para Refugios fungirá como Instancia Normativa<sup>1</sup>:

1. Solicitar a las Instancias Ejecutoras la designación de la persona Enlace de Contraloría Social del Programa de Apoyo para Refugios 2023.
2. Generar usuarios de acceso al SICS y enviar los datos a través de “Cartas Responsivas” dirigidas a las Instancias Ejecutoras.
3. Elaborar el Programa Anual de Trabajo de Contraloría Social (PATCS), Guía Operativa de Contraloría Social y anexos, Esquema de Contraloría Social y enviarlo a las Instancias Ejecutoras para su conocimiento.
4. Incorporar en el SICS los correspondientes documentos normativos, tales como: oficio de envío de documentos dirigido a la Coordinación General de Ciudadanización y Defensa de Víctimas de la Corrupción de la SFP, área encargada de la operación del mecanismo; Esquema de Contraloría Social; Guía Operativa con sus respectivos anexos; y el PATCS.
5. Captura en el SICS del presupuesto total a vigilar por las Instancias Ejecutoras.
6. Diseñar el Programa de Trabajo de Contraloría Social y enviar a las Instancias Ejecutoras.
7. Solicitar a las personas Enlaces de Contraloría Social de las Instancias Ejecutoras la entrega de los PETCS<sup>2</sup> (Anexo I) para visto bueno, y posterior a su validación, su respectiva captura en el SICS.

---

<sup>1</sup> Enlace de Contraloría Social ante la Función Pública, Lic. Erika Gómez Lucas, Subdirectora de Estudio en Materia de Derechos Humanos de las Mujeres CONAVIM.

<sup>2</sup> Para efectos de esta responsabilidad el programa que elaborará cada Instancia Ejecutora llevará por nombre “Programa de Trabajo de Contraloría Social” el cual contendrá información correspondiente a las actividades de promoción de Contraloría Social, con base en las características de cada programa, las personas responsables del mecanismo de Contraloría Social, las metas programadas y finales, acorde a las unidades de medida, así como a la calendarización de cada actividad.



8. Diseñar el Formato para la selección de servicios a vigilar por la Contraloría Social y enviarlo a las Instancias Ejecutoras, Anexo II,
9. Solicitar a las Instancias Ejecutoras el Anexo II para visto bueno y validación, y vigilar su captura en el SICS.
10. Diseñar el material de difusión y capacitación de Contraloría Social y enviarlo a las Instancias Ejecutoras, así como incluirlo en las bitácoras de difusión y capacitación.
11. Realizar capacitaciones y brindar asesorías en la materia, dirigidas a las personas Enlaces de Contraloría Social de manera presencial, vía telefónica, o virtuales.
12. Monitorear en el SICS el avance de los PETCS.
13. Solicitar a las Instancias Ejecutoras los documentos de sistematización de carácter cuantitativo y cualitativo generados a partir de la implementación del mecanismo de Contraloría Social.
14. Analizar los resultados finales del proceso de Contraloría Social y proponer mejoras para la operación.

### **Tareas de las Instancias Ejecutoras**

Las Instancias Ejecutoras serán las encargadas de designar a las personas enlaces de Contraloría Social del Programa de Apoyo para Refugios, para el ejercicio fiscal 2023 en sus respectivos Refugios y Centros Externos de Atención, las cuales tendrán la responsabilidad de realizar las siguientes actividades:

1. Elaborar el *Programa de Trabajo de Contraloría Social, PETCS (Anexo I)* que implementará la Instancia Ejecutora considerando lo establecido en el PATCS, y de la misma manera, incorporar el documento previamente validado por la Instancia Normativa en el SICS, según los plazos establecidos en el presente documento.
2. Notificar si existe un cambio de persona enlace de Contraloría social.
3. Difundir la Contraloría Social en los servicios brindados en el marco del Programa de Apoyo para Refugios.
4. Convocar y promover la participación de las personas beneficiarias, a fin de seleccionar a las personas integrantes de los Comités de Contraloría Social.
5. Organizar la constitución y registro de Comités de Contraloría Social.
6. Verificar que las personas integrantes de los Comités de Contraloría Social, sean beneficiarias, de no ser así, se elegirá a una nueva integrante a través de una nueva solicitud de registro.
7. Proporcionar capacitaciones y asesorías dirigidas al funcionariado público, personas beneficiarias, e integrantes de los Comités.
8. Facilitar asesoría e información a las personas integrantes de los Comités de Contraloría Social sobre la operación del Programa de Apoyo para Refugios, los servicios que brinda; y en su caso, sobre el llenado del escrito libre; o bien, el llenado del Anexo V Registro de Comité de Contraloría Social 2023.
9. Llevar a cabo reuniones con las personas beneficiarias del Programa de Apoyo para Refugios, donde participen las personas integrantes de los Comités, a fin de promover la realización de actividades de Contraloría Social que faciliten la expresión de sus necesidades, opiniones, quejas/denuncias y peticiones relacionadas con el Programa de Apoyo para Refugios.
10. Recopilar los documentos derivados de la constitución de Comités de Contraloría Social.

11. Elaborar y capturar en el SICS los datos correspondientes al *Formato para selección de servicios a vigilar por la Contraloría Social (Anexo II)*, el cual será previamente validado por la Instancia Normativa. De tal manera que, de haber cambios en los montos derivados de Convenios Modificatorios que se lleven a cabo, la Instancia Ejecutora será la responsable de realizar dichos ajustes en el SICS, previa solicitud de modificación enviada a la Instancia Normativa.
12. Promover material de difusión y capacitación, considerando las especificaciones emitidas por la Instancia Normativa.
13. Responder las observaciones emitidas por la Instancia Normativa respecto al avance de los servicios comprometidos a vigilar, las cuales se realizarán de manera trimestral y serán notificadas vía correo electrónico.
14. En el caso de realizar convenios de colaboración con Órganos Estatales de Control, organizaciones civiles, o instituciones académicas, se deberá notificar previamente a la Instancias Normativa.

## **II. El procedimiento y formatos para la constitución y registro de los Comités**

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

De acuerdo con la operación de los rubros y sus respectivos conceptos autorizados en los Lineamientos del Programa de Apoyo para Refugios, se identifican dos rubros que no son factibles a vigilar por las personas beneficiarias y para conformar comités de CS: Seguridad (equipo y servicios que garantizan la protección y seguridad de las personas y del inmueble que ocupa el Refugio y Centro Externo de Atención), y servicios y asesorías (contratación de servicios complementarios externos para la operación del refugio)<sup>3</sup>.

Un mismo Comité podrá realizar actividades de contraloría social respecto de varios programas y en este supuesto, el Comité deberá ser constituido y registrado respecto de cada programa.

Para la constitución y registro de los Comités, la Instancia Ejecutora organizará una reunión al inicio de la ejecución del programa (puede ser presencial o virtual), en la cual estén presentes las personas beneficiarias; tomando en cuenta la confidencialidad de los datos de las usuarias y garantizar la secrecía del inmueble. En dicha reunión las personas beneficiarias del Programa acordarán la constitución del Comité.

En la reunión de constitución y registro de los Comités, deberán estar presentes las personas beneficiarias y las personas representantes de las Instancias Ejecutoras. Corresponderá a la Instancia Ejecutora la responsabilidad de convocar a las personas beneficiarias para la constitución de los Comités; para ello, podrán utilizar los materiales de difusión como trípticos y/o carteles. Asimismo, deberán promover la conformación de estos durante la reunión informativa sobre la operación del Programa de Apoyo para Refugios, con pleno respeto a las formas de organización interna existentes y las

---

<sup>3</sup> Se prioriza la vigilancia de servicios que beneficien de manera directa a las usuarias del Programa de Apoyo para Refugios y los servicios otorgados al equipo de profesionistas que deriven en mejorar la calidad de los servicios y atención brindados a las usuarias de los Refugios y sus CEA. Sin embargo, si las beneficiarias deciden conformar comités para vigilar dichos servicios, la Instancia Normativa brindará la asesoría pertinente para conformar dichos Comités de Contraloría Social.

garantías de igualdad de género, seguridad y confidencialidad. Cabe resaltar, que la participación de las personas beneficiarias en las actividades de operación de contraloría social deberá ser libre y voluntaria.

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

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

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

Los Comités de Contraloría Social tendrán vigencia durante el ejercicio fiscal en curso, es decir, de la fecha de constitución al 31 de diciembre de 2023. Sin embargo, la vigencia de cada uno estará relacionada con la duración de los servicios del Proyecto Anual que la Instancia Ejecutora seleccionó para vigilar. En este sentido, se considera que, debido a la naturaleza y duración de los servicios de los Proyectos Anuales habrá Comités con

duración de un día, una semana, un mes, 3 meses o el ejercicio fiscal completo.

El número mínimo para la integración de un Comité será de una persona. Por lo que, para la conformación de Comités, éste podrá ser integrado por una persona en una sola ocasión, con el respectivo llenado de los anexos correspondientes.

Para el Registro, las personas integrantes del Comité entregarán a la Instancia Ejecutora un escrito libre para solicitar el registro del propio Comité. El escrito deberá contener el nombre del programa federal de que se trate, el ejercicio fiscal respectivo, la representación y domicilio público donde se constituye el Comité<sup>4</sup>, así como los mecanismos e instrumentos que utilizará para el ejercicio de sus actividades. Para apoyar en esta actividad, la Instancia Ejecutora proporcionará al Comité el formato Acta de Constitución del Comité de Contraloría Social (Anexo V)<sup>5</sup> que podrá ser considerado por el Comité como escrito libre. El acta de constitución contiene los elementos solicitados por el escrito libre y SICS: nombre, fecha de constitución, clave de registro (este dato lo genera el sistema hasta que se registre), apoyo obra o servicio, funciones que realizan las personas integrantes del comité, calle, número, colonia, código postal del proyecto que vigilan (domicilio público o fiscal), nombre y cargo de las/os profesionistas que emite la constancia de registro.

Es responsabilidad de la Instancia Ejecutora tomar nota de la solicitud y, en su caso verificar que las personas integrantes del Comité tengan la calidad de beneficiarias. En el caso de que alguna de las integrantes no tenga el carácter de beneficiaria, la Instancia Ejecutora deberá informarlo inmediatamente al Comité, a efecto de que éste realice las aclaraciones conducentes o se elija al nuevo integrante debiendo formular un nuevo escrito de solicitud de registro.

La Instancia Ejecutora asesorará al Comité para la elaboración del escrito libre y le proporcionará la información sobre la operación del programa federal, así como la relacionada con el ejercicio de sus actividades.

Las actividades que el comité puede desarrollar son:

- I. Solicitar la información pública relacionada con la operación del mismo;
- II. Vigilar que:
  - a) Se difunda información suficiente, veraz y oportuna sobre la operación del programa
  - b) El ejercicio de los recursos públicos para las obras, apoyos o servicios sea oportuno, transparente y con apego a lo establecido en las reglas de operación y, en su caso, en la normatividad aplicable.
  - c) Las personas beneficiarias del programa cumplan con los requisitos de acuerdo con la normatividad aplicable.
  - d) Se cumpla con los períodos de ejecución de las obras o de la entrega de los

---

<sup>4</sup> En apego a los lineamientos de operación del Programa de Apoyo para Refugios, en el cual se menciona que se deberá resguardar la confidencialidad de datos de las usuarias de Refugio y Centro Externo de Atención, así como la secrecía del inmueble de Refugio.

<sup>5</sup> En apego a la normatividad internacional y nacional aplicable, los Refugios y CEA rigen su operación bajo el principio de máxima protección de las usuarias víctimas de violencia de género, por lo que no se pueden incluir datos como CURP, RFC, nombre, dirección, fecha de nacimiento, teléfono y todos aquellos que de su combinación posibiliten la identificación directa o indirecta de las mujeres, los cuales son considerados datos sensibles a la victimización secundaria.

- apoyos o servicios.
- e) Exista documentación comprobatoria del ejercicio de los recursos públicos y de la entrega de las obras, apoyos o servicios.
  - f) El programa federal no se utilice con fines políticos, electorales, de lucro u otros distintos al objeto del programa federal.
  - g) El programa federal se ejecute en un marco de igualdad entre mujeres y hombres.
  - h) Las autoridades competentes den atención a las quejas y denuncias relacionadas con el programa federal.
- III. Registrar en los Informes de Comité de Contraloría Social los resultados de las actividades de contraloría social realizadas, así como dar seguimiento, en su caso, a los mismos;
- IV. Recibir y presentar las quejas y denuncias sobre la aplicación y ejecución del programa, recabar la información de las mismas y, en su caso, presentarlas junto con la información a la Instancia Ejecutora del programa federal, a efecto de que se tomen las medidas a que haya lugar, y
- V. Recibir las quejas y denuncias que puedan dar lugar al fincamiento de responsabilidades administrativas, civiles o penales relacionadas con los programas federales, así como turnarlas a las autoridades competentes para su atención.

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

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

En los casos señalados, el Comité designará de entre los beneficiarios del programa federal a la integrante sustituta y lo hará del conocimiento por escrito a la CONAVIM y, en su caso, a la Instancia Ejecutora, para que ésta verifique su calidad de beneficiaria y, de ser procedente, lo registre como miembro del Comité, debiendo capturar los cambios respectivos en el Sistema Informático de Contraloría Social y expedir la constancia de registro con la actualización correspondiente. Para este procedimiento se puede considerar el Acta de sustitución de un integrante del Comité (Anexo VI).

### **III. Las actividades de difusión, así como el procedimiento para distribuir la información sobre las obras, apoyos o servicios que contemple el programa federal**

Las actividades de difusión que se desarrollarán se realizarán a través del material de difusión y capacitación que contendrá las características generales de los servicios que contempla el Programa de Apoyo para Refugios, así como de la Contraloría Social. Estos serán proporcionados por la Instancia Normativa, sin caer en carácter limitativo, ya que las Instancias Ejecutoras pueden decidir generar sus propios materiales (sin que esto sea carácter obligatorio en ningún caso), se enviarán vía correo electrónico a la Instancia Normativa antes de su impresión y reproducción, con la finalidad de revisarlos y validarlos.

Una vez recibido dicho material, la IN contemplará un plazo no mayor a 10 días hábiles posteriores a su recepción para realizar observaciones<sup>6</sup>.

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

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

Las Instancias Ejecutoras deberán hacer del conocimiento a las personas beneficiarias e integrantes de los Comités, de manera completa y oportuna, la información que contemple las actividades de difusión y capacitación; ello, a través de trípticos, carteles, y/o cuadernos de trabajo.

Es importante mencionar que las Instancias Ejecutoras deberán llevar un control sobre la cantidad de materiales distribuidos, tanto los entregados por la Instancia Normativa como los elaborados por ellas mismas, ya que esta información se reportará en la bitácora de entrega de materiales de difusión y capacitación. Cabe señalar que, cuando el material haya sido distribuido en una misma localidad, pero en diferentes acciones o fechas, se deberá registrar la suma de la cantidad total del material distribuido en dicha localidad con la última fecha de distribución.

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

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

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

- I. Características generales de la obra, apoyo o servicio que otorga el programa federal a los beneficiarios, tales como: tipo, monto, período de ejecución y fecha de entrega
- II. Requisitos para la entrega de apoyos o servicios

---

<sup>6</sup> Se solicitará a la Instancia Normativa el mínimo de información para contemplar la elaboración propia de los materiales por el correo electrónico de CS.

- III. Derechos y obligaciones de los beneficiarios
- IV. Población a la que va dirigida la obra, apoyo o servicio del programa federal
- V. Instancia Normativa, Instancia Ejecutora y órganos de control participantes en el programa federal, así como información para su contacto;
- VI. Medios institucionales para presentar quejas y denuncias
- VII. Procedimientos para realizar las actividades de contraloría social,
- VIII. Medidas para promover la equidad en la integración de los Comités de Contraloría Social.

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

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

#### **IV. El procedimiento para la capacitación y asesoría de los servidores públicos responsables de realizar las actividades de promoción, así como de los Comités**

La Instancia Normativa deberá capacitar y asesorar a las y los Enlaces de Contraloría Social de las Instancias Ejecutoras (llevará a cabo al menos una capacitación dirigida a las/os Enlaces de CS en materia de marco normativo, Guía Operativa de CS con sus respectivos Anexos, y el manejo del SICS). Las capacitaciones se realizarán mediante plataformas de videoconferencias, se enviará la liga de acceso con anticipación. Las Instancias Ejecutoras y las/os Enlaces de Contraloría Social deberán registrar su participación en la capacitación y se solicitará material probatorio como evidencia de esta.

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

- Convocar a la capacitación de manera oficial. En caso de que la Instancia Ejecutora haya acordado apoyo con los Gobiernos Municipales, Contralorías Estatales, o instituciones académicas, dicha convocatoria especificará quién será responsable de la impartición de la capacitación, así como el lugar, fecha, hora y medio donde se realizará, ya que ésta no podrá realizarse en el refugio.
- Registro de asistencia a través del Anexo III de la presente Guía Operativa. Para el caso de las mujeres beneficiarias en donde se deba registrar un nombre deberán escribir únicamente sus iniciales seguidas de un número y así sucesivamente, con la finalidad de proteger sus datos personales.
- Proporcionar la capacitación y asesoría sobre las funciones a realizar y la promoción de la Contraloría Social.

- En el caso de las capacitaciones a las mujeres beneficiarias, y a los comités de Contraloría Social, conformado por las usuarias, se deberán realizar dentro de las instalaciones del refugio o Centro Externo de Atención, por el equipo de profesionistas o la persona designada Enlace de Contraloría Social.

Las capacitaciones dirigidas al equipo de profesionistas, personas beneficiarias e integrantes de los Comités son obligatorias, y deberán impartirse en los lugares donde se brinden los servicios a vigilar. En este sentido, se deberán registrar en la bitácora de difusión y capacitación en el periodo indicado por la Instancia Normativa, así mismo se debe adjuntar como material probatorio, la lista de asistencia (Anexo III), minuta (Anexo IV) y la bitácora de capacitaciones correspondiente. De tal manera, que deberá quedar registrada en la bitácora al menos una capacitación de conformación de comité de Contraloría Social por comité constituido.

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

- Departamento encargado de dar seguimiento al mecanismo de Contraloría Social: [contraloria.ref@segob.gob.mx](mailto:contraloria.ref@segob.gob.mx)
- Las Instancias Ejecutoras cuentan con el Anexo X en caso de requerir asesoría y capacitación sobre y durante el proceso de Contraloría Social en tema (s) específico (s).

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

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

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

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

Una vez realizadas las actividades de vigilancia por el comité se realizará el Informe de Comité de Contraloría Social (Anexo VII), el cual será respondido al finalizar el comité de contraloría durante el ejercicio fiscal 2023. La Instancia Ejecutora deberá recopilar los

informes en las reuniones de cierre de comité y registrarlos en el Sistema Informático de Contraloría Social, podrá auxiliarse de los OEC, conforme a los Instrumentos de Coordinación correspondientes.

La responsabilidad de recopilar, resguardar y capturar en el SICS dichos documentos estará a cargo de la Instancia Ejecutora en un plazo no mayor a 10 días hábiles posteriores a la sesión del comité, de manera que en el SICS se reflejará un informe por Comité.

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

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

- Denuncia Ciudadana de la Corrupción (SIDEDEC):  
<https://sidec.funcionpublica.gob.mx/#!>
  - Vía correspondencia: Dirección General de Denuncias e Investigaciones de la Secretaría de la Función Pública en Av. Insurgentes Sur No. 1735, Piso 2 Ala Norte, Guadalupe Inn, Álvaro Obregón, CP 01020, Ciudad de México.
  - Vía telefónica: En el interior de la República al 800 11 28 700 y en la Ciudad de México 55 2000 2000.
  - Presencial: En el módulo 3 de la SFP en Av. Insurgentes Sur No. 1735, PB, Guadalupe Inn, Álvaro Obregón, CP 01020, Ciudad de México.
  - Aplicación (App) “Denuncia Ciudadana de la Corrupción”
  
- Órgano Interno de Control de la Secretaría de Gobernación:
  - Domicilio: Bahía de Santa Bárbara N° 193, Piso 1, 2 y 3, Col. Verónica Anzures, C.P. 11300, Alcaldía Miguel Hidalgo, Ciudad de México.
  - Teléfono directo: (55) 5128 0000 Ext. 31300
  
- Unidad de Transparencia de la Secretaría de Gobernación:
  - Domicilio: Abraham González 50, Planta Baja, Col. Juárez, Alcaldía Cuauhtémoc, C.P. 06600, Ciudad de México.
  - Teléfono: (55) 5128 0000 Ext. 31371
  - Correo electrónico: [unidad\\_transparencia@segob.gob.mx](mailto:unidad_transparencia@segob.gob.mx)
  - Página Web: <https://www.plataformadetransparencia.org.mx/web/guest/inicio>
  - Horario: 09:00 – 18:00 hrs. de lunes a viernes.
  - Las denuncias serán atendidas en los plazos de término que dicha Ley señala.
  
- Comisión Nacional para Prevenir y Erradicar la Violencia contra las Mujeres (CONAVIM):
  - Domicilio: 5to. Piso, Calle C. Dr. José Ma. Vertiz 852, Narvarte Poniente, Benito Juárez, 03020, Ciudad de México, CDMX.
  - Teléfono: (55) 5209 8800 Ext. 19568
  - Vía electrónica: [refugios.conavim@segob.gob.mx](mailto:refugios.conavim@segob.gob.mx), [contraloria.ref@segob.gob.mx](mailto:contraloria.ref@segob.gob.mx)

- o Las quejas y denuncias podrán realizarse por escrito mediante el anexo VIII, y/o vía telefónica o cualquier otro medio electrónico de comunicación y/o mediante comparecencia ante las oficinas que ocupa el OIC en la Secretaría de Gobernación

La CONAVIM y las Instancias Ejecutoras darán a conocer los mecanismos de captación y atención de quejas y denuncias y orientarán en su presentación.

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

### **1. Perfil Instancia Normativa:**

- **Documentos normativos** (esquema, guía operativa y PATCS) y oficio de solicitud de validación
- **Estructura operativa** (Dar de alta ejecutoras)
- **Presupuesto**
- **Informes** (Plantilla de preguntas)

### **2. Perfil Instancia Ejecutora:**

- **Programa Estatal de Trabajo de Contraloría Social (programa de trabajo de la ejecutora)**
- **Apoyos a vigilar**
- **Comités de Contraloría Social** – Se deberán registrar en un plazo no mayor a 15 días hábiles posteriores a la constitución
- **Reuniones** – Registro de las minutas en un plazo no mayor a 10 días hábiles posterior a la reunión
- **Informes** – Registro de los informes en un plazo no mayor a 10 días hábiles posterior a la recopilación del Informe.

### **Consideraciones:**

Las Instancias Ejecutoras deberán realizar al cierre de la captura de información en el SICS del ejercicio fiscal 2022, un Informe Final de Contraloría Social sobre las actividades vigiladas, mismas que tendrán tanto carácter cualitativo y cuantitativo respecto a los resultados obtenidos a través del Anexo IX de la presente Guía Operativa.

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