



**BIENESTAR**

SECRETARÍA DE BIENESTAR

**INDESOL**

INSTITUTO NACIONAL DE  
DESARROLLO SOCIAL



CONTRALORÍA  
**SOCIAL** 2021

**Cuaderno  
de Trabajo**

Programa de Apoyo a las Instancias  
de Mujeres en las Entidades Federativas  
(PAIMEF)



# Contenido

Presentación .....	4
¿Qué es la Contraloría Social? .....	5
Actividades del Comité de Contraloría Social .....	9
Identificación y planeación .....	9
Vigilancia .....	12
Quejas y Denuncias .....	13
Evaluación .....	18
Glosario de términos y definiciones.....	19

# Presentación

Bienvenida/o a la Contraloría Social

Recibe nuestra más sincera felicitación por haber aceptado ser integrante del Comité de Contraloría Social del PAIMEF, que es un programa orientado a la prevención y atención de las violencias contra las mujeres. Tu participación es muy importante para supervisar y vigilar las acciones y los servicios que recibes de la Instancia de Mujeres de tu Entidad Federativa (IMEF) con apoyo del Programa de Apoyo a las Instancias de Mujeres en las Entidades Federativas, PAIMEF.

En este sentido, el contenido del presente cuaderno de trabajo te será de mucha utilidad para realizar las actividades de Contraloría Social; es por ello, que el primer tema a tratar es la “Contraloría Social”, abarcando su definición, las características de las personas participantes, así como los beneficios que se logran con su aplicación.

Posteriormente, en el tema “Actividades del Comité de Contraloría Social” se describe de manera sencilla y práctica, las acciones que realizarás como integrante del Comité para llevar a cabo la supervisión y vigilancia de las acciones y servicios brindados por la IMEF con apoyo del PAIMEF.

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

Esta guía es un complemento de la capacitación sobre el PAIMEF y la Contraloría Social, te recomendamos que realices todas las actividades de este documento y consultes las dudas que tengas al respecto con la persona responsable de la Contraloría Social de la IMEF. Además, los ejercicios que se presentan tienen como finalidad facilitarte el manejo de los instrumentos que utilizarás para desempeñar tus funciones.

## ¿Qué es la Contraloría Social?

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

La Contraloría Social forma parte de una relación de corresponsabilidad entre las personas beneficiarias y el personal del gobierno (servidoras y servidores públicos) responsable del Programa Federal.

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

- Las Instancias Ejecutoras
- Las personas beneficiarias

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

Las personas beneficiarias son quienes reciben de un programa federal apoyo en dinero o especie; servicios como salud, educación o capacitación; u obras que se realizan en la comunidad, como pueden ser un alumbrado público, drenaje, escuelas o pavimentación, entre otros.

En tu caso, al ser persona beneficiaria de una acción implementada por la IMEF con apoyo del PAIMEF, te has integrado al Comité de Contraloría Social para supervisar y vigilar que los apoyos y servicios se proporcionen gratuitamente, con transparencia, oportunidad y calidad.

La representación federal en el Estado y quienes ejecutan los recursos públicos del PAIMEF tienen la obligación de proporcionar a las personas beneficiarias, la información referente a las reglas de operación del programa en forma clara, completa, oportuna y veraz.

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

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



Programa de Apoyo a las Instancias de Mujeres  
en las Entidades Federativas (PAIMEF)

**Ficha Informativa de Apoyos y Servicios**

Nombre de la IMEF	Clave del Comité	Municipio y localidad

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

**El tipo de beneficio a recibir es:**

- Obra     
 Servicios de prevención     
 Servicios de orientación y atención     
 Apoyo

Nombre de la obra,  
servicio o apoyo:

Descripción de la obra,  
servicio o apoyo:

**La obra, servicio o apoyo le será proporcionado por:**

① Instancia de mujeres (Nombre de la IMEF)	② Organización de la Sociedad Civil (Nombre)
③ Instancia Municipal de Mujeres (Nombre)	④ Otro (Especifique)

**El personal del funcionariado público responsable de estas actividades es:**

Nombre completo	Teléfono

\_\_\_\_\_  
Nombre, firma y correo electrónico de la  
persona Enlace de Contraloría Social de la  
IMEF

\_\_\_\_\_  
Nombre y firma de la persona integrante  
del Comité que recibe la ficha

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

Sello de la IMEF: \_\_\_\_\_

Fecha: \_\_\_\_\_

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

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

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

Si deseas conocer más acerca del PAIMEF, y como este brinda recurso federal a la IMEF, solicita al Enlace de Contraloría Social la información que requieres.

## Actividades del Comité de Contraloría Social

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

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

### Identificación y planeación

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

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

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

Integrantes del Comité de Contraloría Social		
Nombre completo	Teléfono	Correo Electrónico

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

Tipo de beneficio	Ejemplos del tipo de beneficio a vigilar	Periodicidad
<b>Obra</b>	Vehículos para el traslado de usuarias, unidades móviles de atención externa, mobiliario, equipo de cómputo, adecuación y acondicionamiento de las instalaciones, y renta de inmuebles para protección y alojamiento.	El levantamiento de informes y/o Encuestas de Satisfacción se realizarán al término de cada acción.
<b>Servicios</b>	<p><b>De atención</b></p> <p><b>a.</b> Servicios de orientación y/o atención: Centros de Justicia para Mujeres (CJM), Centros de atención externa, Módulos de atención, Módulos de orientación, Ventanillas de información, Líneas telefónicas, Unidades de prevención itinerantes, Unidades de atención itinerantes, Unidades móviles de atención, Unidades móviles de prevención y Brigadas.</p> <p><b>b.</b> Servicios de protección y alojamiento: Refugios, Casas y cuartos de emergencia, Casas y cuartos de tránsito, así como Albergues.</p> <p><b>De orientación</b></p> <p><b>a.</b> Difusión, promoción, orientación, formación y sensibilización acerca de las violencias contra las mujeres dirigida a grupos específicos de la población a través de ciclos de cine debate, talleres, pláticas, ferias, entre otras.</p> <p><b>b.</b> Capacitación, formación, actualización y profesionalización para desarrollar capacidades, habilidades y competencias conceptuales, metodológicas y operativas de actores que coadyuvan con las IMEF en la atención y prevención de las violencias contra las mujeres, tales como: instituciones académicas y de procuración de justicia.</p>	El levantamiento de informes y/o Encuestas de Satisfacción se realizarán al término de cada acción.
<b>Apoyo</b>	Alimentos y productos de limpieza y aseo personal. <sup>1</sup>	Cada vez que se reciban apoyos.

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

<sup>1</sup> Los apoyos en mención son los considerados en la Guía Técnica Operativa del PAIMEF 2021, como parte de los gastos autorizados para la aplicación de los recursos federales en las Entidades Federativas.

## Vigilancia

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

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

Llevar a cabo esta supervisión contribuye a mejorar la ejecución de los programas federales y en específico del PAIMEF.

## Quejas o Denuncias

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

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

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

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

Lada sin costo: 800 714 83 40

<https://www.gob.mx/bienestar>

[organo.interno@bienestar.gob.mx](mailto:organo.interno@bienestar.gob.mx)

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

Lada sin costo: 800 718 8621 o 01 800 718 8624

[contactopaimef@indesol.gob.mx](mailto:contactopaimef@indesol.gob.mx)

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

Fiscalía Especializada para la Atención de Delitos Electorales (FEPADE)

Lada sin costo: 800 833 7233

[fepadenet@pgr.gob.mx](mailto:fepadenet@pgr.gob.mx)

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

Sistema Integral de Denuncias Ciudadanas (SIDECE)

Teléfono: 55 2000 2000

Lada sin costo: 800 11 28 700

[contraloriasocial@funcionpublica.gob.mx](mailto:contraloriasocial@funcionpublica.gob.mx)

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

Aplicación móvil de la Secretaría de la Función Pública “Denuncia la corrupción”: Google Play versión Android, App Store de Apple y Windows Phone

- **Órgano Estatal de Control**

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



## Programa de Apoyo a las Instancias de Mujeres en las Entidades Federativas (PAIMEF)

### Formato de Quejas y Denuncias 2021

Estado: \_\_\_\_\_

Fecha en que fue turnada: \_\_\_\_\_

Nombre de la instancia a la que fue turnada: \_\_\_\_\_

Nombre del Comité que manifiesta la

irregularidad, queja y/o denuncia: \_\_\_\_\_

Fecha de recepción

Día

Mes

Año

#### Datos de identificación

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

Nombre(s)	Apellido paterno	Apellido materno

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

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

#### Datos de la denuncia

¿Contra quién presentas tu denuncia?

Nombre (s): \_\_\_\_\_ Sexo:  H  M

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

Programa al que pertenece: *Programa de Apoyo a las Instancias de Mujeres en las Entidades Federativas (PAIMEF)*

Señas particulares de la o el servidor público denunciado:

#### Motivo de la denuncia

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

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

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

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

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

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

¿Se adjuntan pruebas de la denuncia?  Sí  No

Descripción de pruebas:

¿Cuenta con testigos de los hechos?  Sí  No

De ser posible describa sus datos

Nombre completo	Teléfono

Sugerencias y comentarios adicionales:

**Datos de quien recibe la denuncia**

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

\_\_\_\_\_

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

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

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

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

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

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

- Datos de la persona que presenta la denuncia: nombre, domicilio, Estado, municipio y localidad.
- Nombre de la persona funcionaria pública contra quien presentas tu denuncia.
- Dependencia y Programa (en este caso el nombre de la IMEF y señalar que es relativa al PAIMEF).
- Dirección donde ocurrieron los hechos.
- Descripción y motivo de denuncia.
- Indicar fecha en qué se presentó el problema.

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

Dependencia	Teléfono	Correo electrónico
Instancia de Mujeres de tu Entidad Federativa		
Representación del Órgano Interno de Control de la Secretaría de Bienestar en tu Estado		
Órgano Estatal de Control		

## Evaluación

Además de reportar quejas o denuncias, como integrante de Comité evaluarás la ejecución de los recursos mediante un informe de Comité que fue diseñado para ello (Anexo 8), ya que al evaluar los servicios que recibes aportas recomendaciones que sirven para identificar y aplicar mejoras en la operación y calidad de los mismos. Recuerda que el buen funcionamiento de los programas federales es responsabilidad del gobierno y la ciudadanía, por eso es necesario evaluarlos.

De ser posible practica el llenado de los informes con los formatos que se encuentran a continuación atendiendo al instructivo. Si tienes dudas, pregunta a la persona Enlace de Contraloría Social de la IMEF.

Los informes que elabore el Comité deberán ser entregados a la persona Enlace de Contraloría Social de la IMEF o a la persona responsable del PAIMEF con quien tenga contacto el Comité de Contraloría Social.

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

El PAIMEF y la IMEF te invitan a llevar a cabo tus actividades como integrante del Comité de Contraloría Social con entusiasmo y compromiso.

# Glosario de términos y definiciones

**Comité de Contraloría Social.** Forma de organización social constituida por las personas beneficiarias del PAIMEF, para el seguimiento, supervisión y vigilancia de la ejecución del programa, del cumplimiento de las metas y acciones comprometidas, así como de la correcta aplicación de los recursos asignados al mismo.

**Esquema de Contraloría Social.** Documento en el que se establece la estrategia conforme a la cual se realizarán las actividades de promoción de Contraloría Social, de acuerdo a las características de cada programa federal de desarrollo social.

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

**IMEF.** Instancias de Mujeres en las Entidades Federativas, que pueden ser institutos, secretarías, consejos u oficinas que, en los estados y en la Ciudad de México, y son las responsables de realizar acciones para prevenir y atender las violencias contra las mujeres a través de sus Programas Anuales apoyados por el PAIMEF.

**Instancia ejecutora.** Dependencia encargada del ejercicio de los recursos federales y a la que se le otorga la responsabilidad de operar la ejecución del programa federal, en el ámbito de las entidades federativas, por ejemplo, IMEF.

**Instancia normativa.** Dependencia de la Administración Pública Federal que tiene a su cargo el programa de desarrollo social, por ejemplo, el PAIMEF, y es responsable directa de la promoción de la Contraloría Social.

**PAIMEF.** Programa de Apoyo a las Instancias de Mujeres en las Entidades Federativas.

**Reglas de Operación del PAIMEF.** Documento normativo que rige la operación del PAIMEF y que se publican anualmente en el Diario Oficial de la Federación

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

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

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