



Informe 2019:

Instituto para las Mujeres
Guanajuatenses

Contraloría Social en
Programas Sociales
Estatales

Introducción

La participación ciudadana en acciones de contraloría social en los proyectos, programas, obras, acciones, trámites y servicios a cargo de la Administración Pública Estatal es un compromiso alineado a la Agenda 2030 de la ONU y a los Objetivos del Desarrollo Sostenible que de ella emanan, de manera específica en el objetivo 16, Paz, Justicia e Instituciones Sólidas, y al objetivo 6.1.4 Fortalecer la gestión pública.

Asimismo la participación ciudadana se encuentra alineada con el Plan Nacional de Desarrollo, en el Eje General de Justicia y Estado de Derecho así como al Programa de Gobierno 2018-2024 en el Eje transversal del combate a la corrupción y mejora de la gestión pública, el fin gubernamental 6.1 Consolidar el buen gobierno y en la estrategia 3, Fortalecimiento de las acciones institucionales para la rendición de cuentas y gobierno abierto donde una de las acciones consiste en impulsar la participación de la población en la realización de acciones de contraloría social.

Con lo anterior, el Programa Estatal de Contraloría y Evaluación Social toma mayor relevancia al ser el instrumento a través del cual se establecen los proyectos que abonan a la promoción de la participación de las y los ciudadanos en la vigilancia, seguimiento y evaluación de las políticas públicas y, contribuye a fomentar la integridad y transparencia en el desempeño del servicio público, eliminando la opacidad, reduciendo los espacios para la corrupción e instrumentando mecanismos de rendición de cuentas y supervisión por parte de la sociedad.

Objetivo

Impulsar la participación de las beneficiarias y beneficiarios de los programas sociales estatales u otros (as) interesados (as), en la vigilancia, seguimiento y evaluación de dichos programas, a fin de implementar acciones de mejora, desde la perspectiva ciudadana.

Marco jurídico

La Secretaría de la Transparencia y Rendición de Cuentas tiene a su cargo el desempeño de las atribuciones y facultades en materia de Contraloría Social que le encomiendan ordenamientos legales aplicables en la materia tales como:

- ✓ Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos (Art. 6, 8, 9 y 26).
- ✓ Ley General de Desarrollo Social (Art. 1, 4, 10, 69, 70 y 71).
- ✓ Reglamento de La Ley General de Desarrollo Social (67, 69, 79).
- ✓ Acuerdo por el que se establecen los lineamientos para la promoción y operación de la Contraloría Social en los programas de desarrollo social.
- ✓ Ley de Desarrollo Social y Humano para el Estado y los Municipios de Guanajuato (Art. 9, 10 y 15).
- ✓ Lineamientos para la Promoción y Operación de la Contraloría Social en Programas Sociales Estatales.

Estrategia

- I. **Meta 2019:** Incorporar la contraloría social en el 100% de los programas sociales estatales que opera la instancia normativa.
- II. **Enlaces:** Lic. Bárbara Díaz Robledo y Lic. Víctor Eduardo Granados Silva.
- III. **Mecanismo:** Se identificaron los programas sociales estatales a través de la Ley del Presupuesto General de Egresos del Estado de Guanajuato del año Fiscal y con ello se inició el proceso.

Vinculación

- I. **Plan Sexenal de Trabajo de Contraloría Social (PSTCS):** Se procedió con la firma del plan sexenal de trabajo entre la Secretaría de la Transparencia y Rendición de Cuentas y el Instituto para las Mujeres Guanajuatenses.
- II. **Herramienta de registro y seguimiento:** Se estableció el sistema de contraloría social como medio oficial, para registrar y verificar el cumplimiento de las actividades de contraloría social acordadas.

Metodología para la Definición de la Muestra

1. En apego al artículo 35 de los Lineamientos para la Promoción y Operación de la Contraloría Social en los Programas Sociales Estatales, se estableció la muestra válida con un nivel de confianza del 95% y un 5% de margen de error a través del siguiente modelo estadístico:

$$\text{Tamaño de la muestra} = \frac{N * (\alpha_c * 0,5)^2}{1 + (e^2 * (N - 1))} =$$

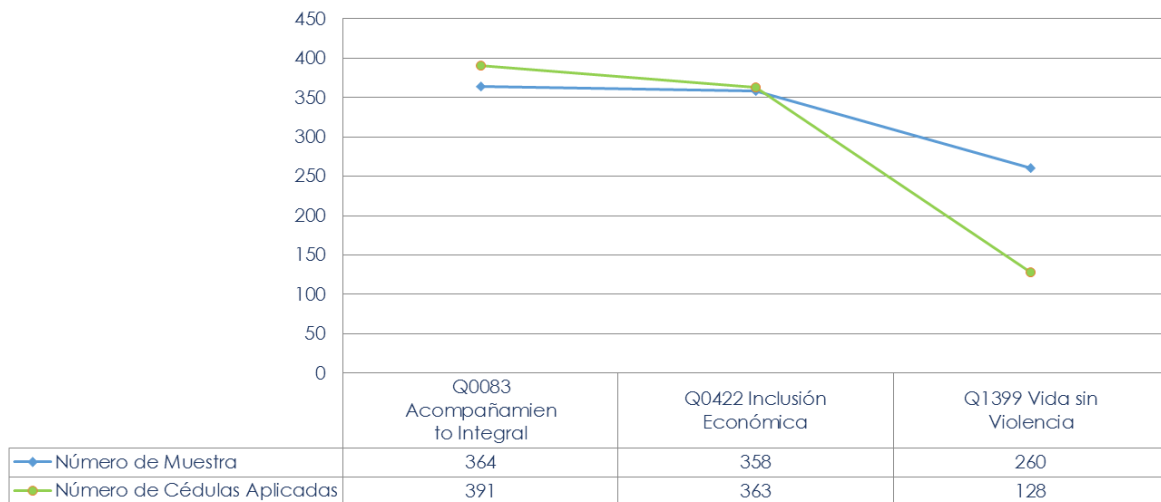
Dónde:

α_c = Valor del nivel de confianza (varianza)

e = Margen de error

N = Tamaño Población (universo)

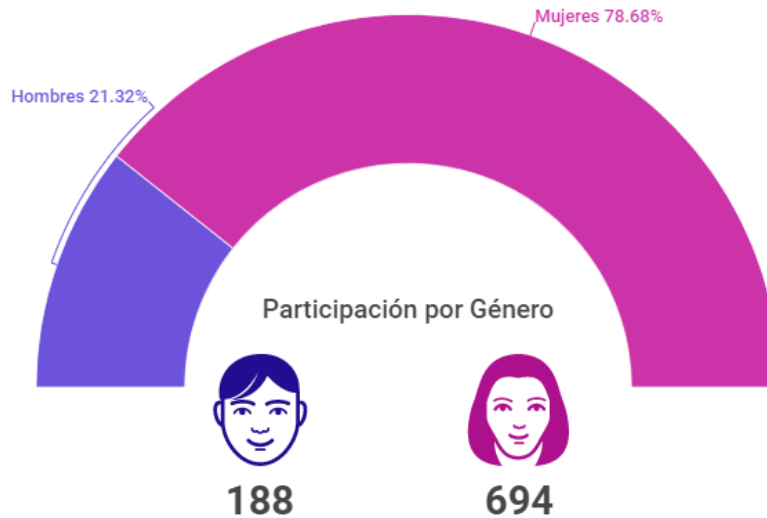
Nivel de cumplimiento:



Acciones realizadas

Durante 2019 se realizaron actividades de contraloría social en los 3 programas sociales estatales definidos en la Ley de Presupuesto General de Egresos del Estado de Guanajuato para el Ejercicio Fiscal de 2019, esto representó el 100%.

En los programas en los que se realizaron actividades de contraloría social que consistieron en la aplicación de cédulas de evaluación, se contó con la participación de 882 personas, de los cuales 694 son mujeres y 188 son hombres.



Programas Sociales Participantes:

- Q0083 Acompañamiento Integral
- Q0422 Inclusión Económica
- Q1399 Vida sin Violencia

Resultados Obtenidos por Programa:

Descripción de programa evaluado: Q0083 Acompañamiento Integral.

Objetivo del programa

Que las mujeres y niñas ejerzan su derecho a una vida libre de violencia en una sociedad equitativa que promueva, proteja y fomente los derechos humanos; a través de servicios integrales y multidisciplinarios a mujeres, niñas, niños y adolescentes víctimas directas e indirectas de violencia.

Características del apoyo

1. Servicios de orientación telefónica a través del Sistema Integral de Atención a la Mujer, SIAM línea 075 y,
2. Servicios de atención multidisciplinaria y especializada a mujeres sus hijas e hijos víctimas de violencia directa e indirecta, moderada o extrema través de Unidades de Acompañamiento Integral.

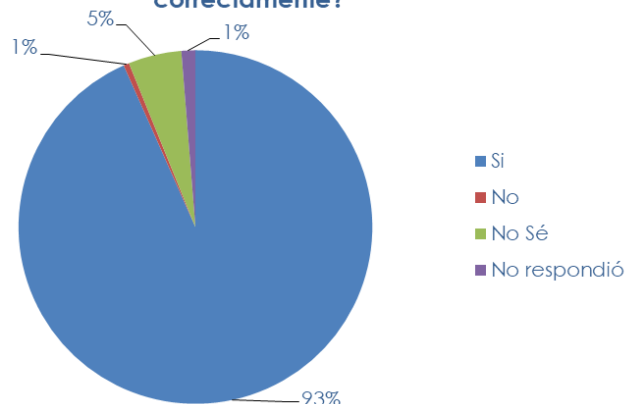
Justificación de la evaluación al programa

Conocer si el objetivo del programa se está cumpliendo, además de identificar las condiciones en las que se brinda el servicio y saber si existen cobros indebidos o condicionantes para brindar la atención necesaria, eso a través de la opinión de las y los ciudadanos que reciben el apoyo.

Aspectos destacables de la evaluación:

- El 93% de las y los participantes opinó que el programa está funcionando de la forma adecuada.
- El 7% mencionó sugerencias de mejora y las recomendaciones derivan de los comentarios vertidos en este rubro principalmente.

¿Considera que el programa ha funcionado correctamente?



Resultados de la evaluación

Como resultado de la aplicación de las cédulas de evaluación, en las preguntas relativas a la contraloría social se muestra que 377 beneficiarias (os) manifiestan conocer el objetivo o propósito del programa, lo que representa el 96% del total de las personas entrevistadas; el 58% señala que se le informó la fecha o fechas para la entrega del bien o servicio y, el 74% manifiesta conocer dónde puede presentar una queja o denuncia para reportar alguna irregularidad en el programa. Por lo anterior se considera necesario reforzar los temas durante la capacitación

Cédulas Aplicadas a Beneficiarios	Si	No	No Sé	No respondió	Total
¿Conoce el objetivo o propósito del programa?	377	8	4	2	391
¿Conoce sus derechos u obligaciones como beneficiaria o beneficiario del programa?	338	27	23	3	391
¿Conoce las características de los beneficios o apoyos que otorga el programa?	345	32	13	1	391
¿Conoce los requisitos para ser beneficiaria o beneficiario del programa?	294	63	30	4	391
¿Tuvo que pagar indebidamente para recibir su apoyo?	0	382	8	1	391
¿Los responsables del programa la/lo atendieron de forma amable y respetuosa?	379	7	3	2	391
¿Se le informó la fecha o fechas para la entrega del bien o servicio?	227	130	29	5	391
¿El bien o servicio fue entregado de acuerdo a la fecha programada?	290	30	66	5	391
¿El bien o servicio que recibió tiene las características que señala el programa?	327	13	46	5	391
¿Sabe dónde puede presentar una queja o denuncia para reportar alguna irregularidad en el programa?	291	55	44	1	391
¿El bien o servicio que recibe ha generado que este en una mejor situación?	335	18	34	4	391
¿Considera que el programa ha funcionado correctamente?	365	2	19	5	391
¿Considera de utilidad la información que recibió?	385	1	0	5	391
¿Requiere que el programa le asesore, capacite o le brinde algún taller?	137	239	0	15	391

” La información es buena porque es necesario cambiar para que la mujer ya no sufra de violencia, buenos ejemplos y buena actitud al responder dudas o preguntas.

Beneficiaria del municipio de Acámbaro.

Sugerencias de mejora hechas por las y los ciudadanos:

Al hacer una revisión de lo que las y los ciudadanos mejorarían del programa, se agruparon de la siguiente forma:

- ✓ Incrementar el número de conferencias para ampliar la información.
- ✓ Ampliar la difusión del programa para que el beneficio llegue a mayor número de personas.
- ✓ Contar con espacios adecuados para la atención.
- ✓ Beneficiar a las mujeres independientemente sí trabajan o no.
- ✓ Agilizar el servicio.
- ✓ Apoyar también a los hombres con este tipo de programas.

Servidoras y servidores públicos destacados (as):

Las y los ciudadanas (os) reconocen cuando reciben una atención de excelencia y en este apartado se presentan los nombres de quienes han dejado una imagen positiva en ellas (os), esto con el fin de que puedan ser reconocidas (os) por su buena labor:

- ✓ Fabiola Guzmán Mondragón.
- ✓ Ana Belén García Arriaga.
- ✓ Ana Isela Leija García, Kimberli Guadalupe Vela, Cristian.
- ✓ Estefanía Pantoja Hernández.
- ✓ José Pérez Martínez y Sonia Franco Martínez.
- ✓ Liliana Torres, Alejandra Torres, Jesica Gaytán, Pamela Diez de Sollano, Isela Leiva.
- ✓ Laura Cristina Pantoja Quintero, Berenice Delgado Arias.
- ✓ Alejandra Soledad Torres Palacios.
- ✓ Santa Villafaña.
- ✓ Moisés Martínez Rodríguez.

Recomendaciones de mejora para el Programa 2019

1.- Analizar las sugerencias hechas por las y los ciudadanos e identificar las acciones que puedan ser implementadas que permitan mejorar la experiencia de las y los beneficiarios al recibir el apoyo y, remitir a la STRC el plan de mejora a través del sistema de contraloría social.

Estatus de las Recomendaciones de mejora 2018

Se atendieron las recomendaciones derivadas del ejercicio 2018, logrando aumentar la cantidad de mujeres atendidas en los talleres, así como ampliar la duración y brindar una atención integral a las beneficiarias.

Descripción de programa evaluado: Q0422 Inclusión Económica.

Objetivo del programa

Impulsar la autonomía de las mujeres a través de su inclusión económica en conjunto con su pleno desarrollo personal, fomentando las condiciones que posibiliten la no discriminación, la equidad y la igualdad de oportunidades, mediante acciones acordes a las condiciones y necesidades particulares de las mujeres para lograr su inclusión social, educativa y financiera.

Características del apoyo

El Programa oferta los siguientes tipos de apoyos que abarcan tres ejes:

- I. **Inclusión social.** Otorgamiento de apoyos de tipo económico a mujeres en situación de alta vulnerabilidad o violencia de género que les permita mejorar sus condiciones económicas de vida y/o el acceso a una vida libre de violencia. El apoyo es equivalente a \$11,833.56 (once mil ochocientos treinta y tres pesos 56/100 M.N). Se entregará en parcialidades o en una sola exhibición;
- II. **Inclusión educativa.** Cursos de capacitación y formación para que las mujeres adquieran habilidades técnicas, administrativas y/o de desarrollo personal, fomentando el emprendedurismo y su incorporación al mercado laboral global y digitalizado; y
- III. **Inclusión financiera.** Otorgamiento de financiamientos (con tres opciones de participación: 5 mil, 10 mil o 15 mil pesos) a mujeres, para fomentar el fortalecimiento de proyectos productivos y de servicios e incrementar su participación en el mercado laboral en condiciones de igualdad y no discriminación, que les permita generar e incrementar sus ingresos económicos.

Justificación de la evaluación al programa

Conocer si el objetivo del programa se está cumpliendo, además de identificar las condiciones en las que se brinda el servicio y saber si existen cobros indebidos o condicionantes para brindar la atención necesaria, eso a través de la opinión de las ciudadanas que reciben el apoyo.

Resultados de la evaluación

Este programa fue evaluado por el proyecto “Contraloras con Valor”, y los resultados de la aplicación de las cédulas de evaluación, en las preguntas relativas a la contraloría social muestran que 346 beneficiarias manifiestan conocer el objetivo o propósito del programa, lo que representa el 95% del total de las personas entrevistadas; el 91% señala conocer sus derechos u obligaciones como beneficiaria o beneficiario del programa y, el 68% manifiesta saber dónde puede presentar una queja o denuncia para reportar alguna irregularidad en el programa. Por lo anterior es necesario reforzar los temas de la capacitación, así como informar si hay un pago de alguna contraprestación

Cédulas Aplicadas a Beneficiarios	Si	No	No Sé	No respondió	Total
¿Conoce el objetivo o propósito del programa?	346	14	3	0	363
¿Conoce sus derechos u obligaciones como beneficiaria o beneficiario del programa?	329	22	12	0	363
¿Conoce las características de los beneficios o apoyos que otorga el programa?	338	15	10	0	363
¿Conoce los requisitos para ser beneficiaria o beneficiario del programa?	333	19	10	1	363
¿Tuvo que pagar indebidamente para recibir su apoyo?	10	351	1	1	363
¿Los responsables del programa la/lo atendieron de forma amable y respetuosa?	360	2	1	0	363
¿Se le informó la fecha o fechas para la entrega del bien o servicio?	346	15	2	0	363
¿El bien o servicio fue entregado de acuerdo a la fecha programada?	341	15	5	2	363
¿El bien o servicio que recibió tiene las características que señala el programa?	341	14	6	2	363
¿Sabe dónde puede presentar una queja o denuncia para reportar alguna irregularidad en el programa?	246	94	23	0	363
¿El bien o servicio que recibe ha generado que este en una mejor situación?	354	3	6	0	363
¿Considera que el programa ha funcionado correctamente?	354	2	4	3	363
¿Considera de utilidad la información que recibió?	363	0	0	0	363
¿Requiere que el programa le asesore, capacite o le brinde algún taller?	154	209	0	0	363

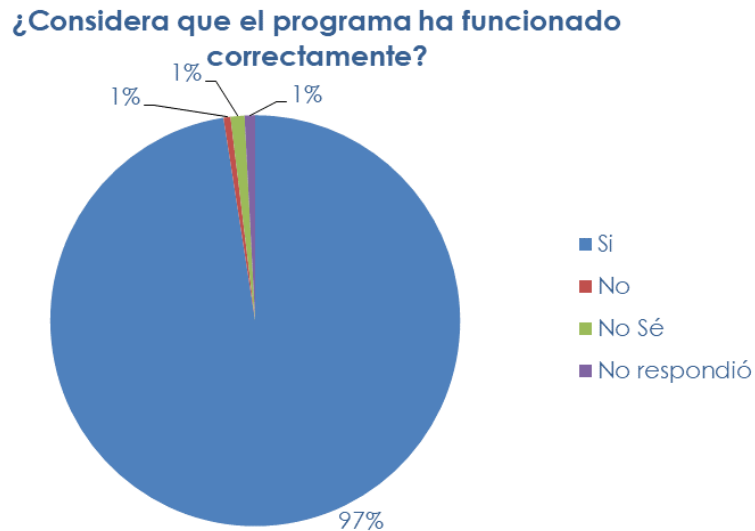


Nos explicó muy bien y nos mostró muy bien como realizarlo y con lo aprendido puedo emplearme o auto emplearme.

Beneficiaria de Irapuato.

Aspectos destacables de la evaluación:

- El 97% de las participantes opinó que el programa está funcionando de la forma adecuada.
- El 17% mencionó sugerencias de mejora y las recomendaciones derivan de los comentarios vertidos en este rubro principalmente.



Sugerencias de mejora hechas por las ciudadanas:

Al hacer una revisión de lo que las ciudadanas mejorarían del programa, se agruparon de la siguiente forma:

- ✓ Incrementar el número de clases o ampliarlas para recibir más información.
- ✓ Impartir el siguiente módulo del taller ya que lo que se aprende es de gran beneficio.
- ✓ Ampliar la difusión del programa para que el beneficio llegue a mayor número de personas.
- ✓ Distribuir los materiales desde el inicio del taller y que sea de manera gratuita.
- ✓ Brindar el apoyo en comunidades rurales.

Servidoras y servidores públicos destacadas (os):

Las ciudadanas reconocen cuando reciben una atención de excelencia y en este apartado se presentan los nombres de quienes han dejado una imagen positiva en ellas, esto con el fin de que pueda ser reconocidas (os) por su buena labor:

- ✓ José Tierrafria.
- ✓ Germán Ortega.
- ✓ Bertha Noriega.
- ✓ Salvador Rodríguez Román.
- ✓ Uriel García.
- ✓ Ana Gabriela Aguiñaga Almaguer.
- ✓ Fernando Calvillo.
- ✓ Martina Moreno Servín.
- ✓ Alejandro Romero.
- ✓ Oscar Estrada.
- ✓ María Reyna Martínez Casas.
- ✓ José Bernardo Ortega Juárez.
- ✓ Areli Herrera.
- ✓ Beatriz Hernández.
- ✓ Paola Barrón.
- ✓ José Sánchez.
- ✓ José Pérez Martínez y Sonia Franco Martínez.
- ✓ Gerardo García.
- ✓ Carina, Moisés y la trabajadora social.
- ✓ Lucila Martínez.
- ✓ Al presidente municipal (Lalo Maldonado).

Recomendaciones de mejora para el Programa 2019

Analizar las sugerencias hechas por las ciudadanas e identificar las acciones que puedan ser implementadas que permitan mejorar la experiencia de las beneficiarias al recibir el apoyo y, remitir a la STRC el plan de mejora a través del sistema de contraloría social.

Estatus de las Recomendaciones de mejora 2018

Se atendieron las recomendaciones derivadas del ejercicio 2018, logrando seguir apoyando a las mujeres con el programa, en colaboración con otras dependencias no obstante que la modalidad Apoyo Económico en Especie ya no formó parte del programa Inclusión Económica para el ejercicio 2019. Asimismo se realizó la difusión del programa a través de la página web de la Secretaría de Desarrollo Económico Sustentable.

Descripción de programa evaluado: Q1399 Vida sin Violencia.

Objetivo del programa

Implementar acciones que atiendan las problemáticas sociales que impactan la vida de las mujeres en todos los ámbitos a fin de contribuir en la construcción de relaciones de igualdad entre mujeres y hombres que favorezcan el ejercicio pleno de los derechos humanos de las mujeres y el acceso a una vida libre de violencia, enfatizando la participación de los hombres desde el enfoque de las masculinidades.

Características del apoyo

Los tipos de apoyo contenidos en el Programa abarcan tres modalidades:

- I. De la violencia y del embarazo en adolescentes desde el enfoque de las masculinidades;
- II. Brindar servicios de reeducación con el Programa de Reeducación;
- III. Brindar servicios de reeducación con el Modelo de Atención.

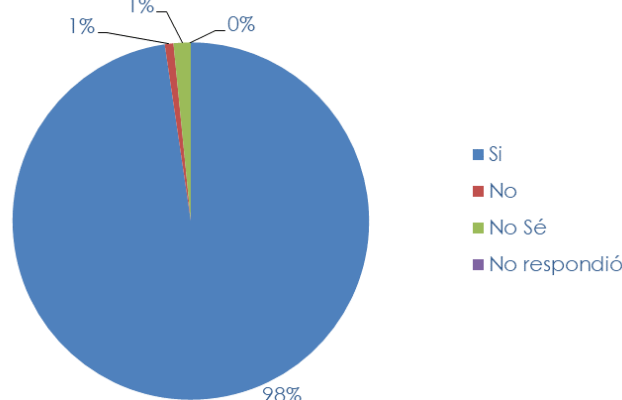
Justificación de la evaluación al programa

Conocer si el objetivo del programa se está cumpliendo, además de identificar las condiciones en las que se brinda el servicio y saber si existen cobros indebidos o condicionantes para brindar la atención necesaria, eso a través de la opinión de los ciudadanos que reciben el apoyo.

Aspectos destacables de la evaluación:

- El 98% de los y las participantes opinó que el programa está funcionando de la forma adecuada.
- El 16% mencionó sugerencias de mejora y las recomendaciones derivan de los comentarios vertidos en este rubro principalmente.

¿Considera que el programa ha funcionado correctamente?



Resultados de la evaluación

Como resultado de la aplicación de las cédulas de evaluación, en las preguntas relativas a la contraloría social se muestra que 126 beneficiarios y beneficiarias manifiestan conocer el objetivo o propósito del programa, lo que representa el 98% del total de las personas entrevistadas; el 81% señala conocer los requisitos para ser beneficiaria o beneficiario del programa y, el 66% manifiesta conocer dónde puede presentar una queja o denuncia para reportar alguna irregularidad en el programa. Por lo anterior es necesario reforzar los temas de la capacitación.

Cédulas Aplicadas a Beneficiarios	Si	No	No Sé	No respondió	Total
¿Conoce el objetivo o propósito del programa?	126	0	2	0	128
¿Conoce sus derechos u obligaciones como beneficiaria o beneficiario del programa?	119	6	3	0	128
¿Conoce las características de los beneficios o apoyos que otorga el programa?	115	7	6	0	128
¿Conoce los requisitos para ser beneficiaria o beneficiario del programa?	104	15	9	0	128
¿Tuvo que pagar indebidamente para recibir su apoyo?	1	127	0	0	128
¿Los responsables del programa la/lo atendieron de forma amable y respetuosa?	127	1	0	0	128
¿Se le informó la fecha o fechas para la entrega del bien o servicio?	120	6	2	0	128
¿El bien o servicio fue entregado de acuerdo a la fecha programada?	119	2	7	0	128
¿El bien o servicio que recibió tiene las características que señala el programa?	122	1	5	0	128
¿Sabe dónde puede presentar una queja o denuncia para reportar alguna irregularidad en el programa?	84	28	16	0	128
¿El bien o servicio que recibe ha generado que este en una mejor situación?	120	3	5	0	128
¿Considera que el programa ha funcionado correctamente?	125	1	2	0	128
¿Considera de utilidad la información que recibió?	126	2	0	0	128
¿Requiere que el programa le asesore, capacite o le brinde algún taller?	31	97	0	0	128



Porque me ayuda a vivir mejor con mi familia y estoy empezando a sentirme bien y contento (estoy cambiando).

Beneficiario de Irapuato.

Sugerencias de mejora hechas por las y los ciudadanos:

Al hacer una revisión de lo que los ciudadanos y las ciudadanas mejorarían del programa, se agruparon de la siguiente forma:

- ✓ Incrementar el número de sesiones y manejar diferentes horarios para poder acudir.
- ✓ Brindar el apoyo a más personas y tomar en cuenta a las comunidades rurales.
- ✓ Ampliar la difusión del programa para que el beneficio llegue a mayor número de personas.
- ✓ Puntualidad por parte de los asistentes.

Servidoras y servidores públicos (as) destacadas (os):

Los ciudadanos y ciudadanas reconocen cuando reciben una atención de excelencia y en este apartado se presentan los nombres de quienes han dejado una imagen positiva en ellos (as), esto con el fin de que puedan ser reconocidas (os) por su buena labor:

- | | |
|--------------------------------------|---------------------------------|
| ✓ Baudelio Alejandro Ruíz Malanche. | ✓ Ángel Abraham Santana Pérez. |
| ✓ Francisco Javier Cervantes Torres. | ✓ Leonardo Urquieta. |
| ✓ Ricardo Lozano. | ✓ Saúl Alejandro Luna Cortés |
| ✓ Daniel Ulises Mata. | ✓ Juan Carlos Gutiérrez Molina. |
| | ✓ Brian Reynoso. |
| | ✓ José Juan Landeros. |

Recomendaciones de mejora para el Programa 2019

1.- Analizar las sugerencias hechas por los ciudadanos e identificar las acciones que puedan ser implementadas que permitan mejorar la experiencia de los beneficiarios al recibir el apoyo y, remitir a la STRC el plan de mejora a través del sistema de contraloría social.

2.- Establecer una estrategia que garantice el cumplimiento del 100% de la meta establecida para la aplicación de cédulas de evaluación.

Estatus de la Recomendaciones de mejora 2018

Se atendieron las recomendaciones derivadas del ejercicio 2018, logrando crear las estrategias para la prevención de la violencia contra las mujeres,

adolescentes y niñas, las cuales fueron plasmadas en el Programa Institucional de Trabajo 2019 y este fue publicado en la página del IMUG, asimismo se estableció una oferta institucional de temas de interés de la población, que se impartieron en diferentes modalidades tales como: conferencias, talleres, cine debate y rally, para lograr un mejor impacto y, se generaron infografías con temas relacionados a la violencia de género, las cuales fueron difundidas por diversas plataformas digitales del Instituto para las Mujeres Guanajuatenses.

Conclusiones y Sugerencias para Crear Plan de Mejora	
Difusión	<ul style="list-style-type: none"> -Material de difusión: - Se entregaron 1600 trípticos a la dependencia. - Se recomienda capturar en medios electrónicos establecidos el registro de los trípticos entregados a la ciudadanía. - Es importante que las y los ciudadanos conozcan las acciones que se implementan para atender las sugerencias que ellos hicieron durante la evaluación social por lo que es importante que se comparta esta información a través de la página oficial de la dependencia.
Capacitación	<ul style="list-style-type: none"> - Durante el 2020, será necesario que se continúe documentando las sesiones de capacitación en las que se comparte a las y los beneficiarios la información del programa y de contraloría social. - Se han destacado personas servidoras públicas por su eficiente desempeño a cargo de las actividades dentro del programa, por lo que se sugiere reconocer a las (os) mismas (os).
Programa	<p>Honestidad: Se están brindando los beneficios de los programas, de acuerdo a sus reglas de operación, esto de acuerdo a las respuestas del 96% de las y los beneficiarios, sin embargo, es importante generar un plan de acción que favorezca la entrega oportuna de los servicios y apoyos.</p> <p>Desarrollo de la comunidad: El 92% de los comentarios vertidos por las y los beneficiarios indican que los apoyos recibidos les han permitido mejorar su calidad de vida.</p> <p>Cumplimiento de la meta: Se logró implementar la contraloría social en el 100% de los programas establecidos en la Ley, sin embargo, en uno de los programas sociales se logró el 49% de la aplicación de cédulas por lo que se requiere dar cabal cumplimiento a este rubro.</p>

