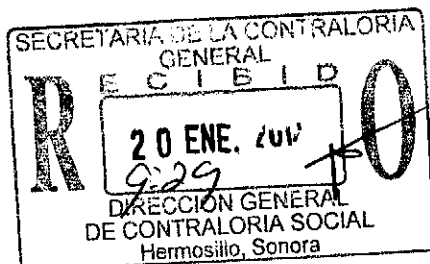


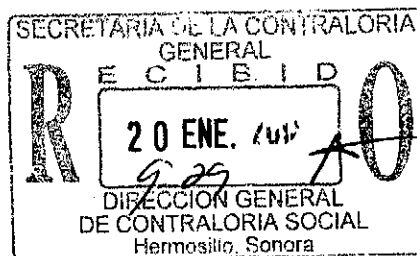
**ISM**  
Instituto  
Sonorense  
de la *Mujer*



Hermosillo, Sonora, a 12 de Enero del 2012  
ISM/DG /OF/002BIS/2012

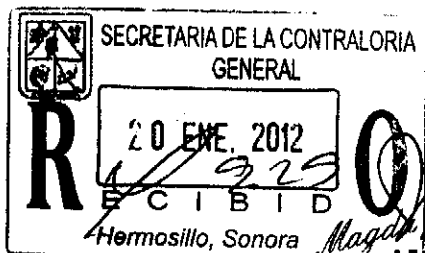
2012: "Año Por el Respeto de los Derechos y Cultura de los Pueblos Indígenas"

**C.P. ENRIQUE MENDIVIL MENDOZA**  
**DIRECTOR GENERAL DE LA CONTRALORÍA SOCIAL**  
**PRESENTE.-**



En respuesta a su solicitud, dirigida mediante oficio DGCS-2181/2011, anexo respuesta al informe Ejecutivo de la **Evaluación y Seguimiento Ciudadano al Servicio Público**, derivadas por los Inspectores Ciudadanos que participan en el programa de Evaluación a los Servidores Públicos, aplicada a este Instituto.

Sin otro asunto en particular, quedo a sus apreciables órdenes.



**ATENTAMENTE**  
**La Directora General**



SECRETARIA DE GOBIERNO  
INSTITUTO SONORENSE  
DE LA MUJER

**LIC. MA. ANTONIETA MERAZ CARRIZOZA**

Ccp.- Lic. Carlos Tapia Astiazaran. Secretario de la Contraloría General  
C. Martha L. Navarro Ruiz. Responsable de la Evaluación y Seguimiento Ciudadano al Servicio Público  
Lic. María del Carmen Martínez Estrada. Directora de Administración y Finanzas ISM  
Archivo.

★ ★ ★ ★ ★  
• UN NUEVO SONORA •

**ISM Instituto Sonorense de la Mujer** | Blvd. Paseo Río Sonora  
y Comonfort, Edificio Estatal, 3er. Nivel, Ala Norte | Tel. (662) 212.03.40  
y 212.79.14 | Hermosillo, Sonora, México. | www.ism.gob.mx

# SEGUIMIENTO DE RECOMENDACIONES Y SUGERENCIAS CIUDADANAS

## Para la Mejora del Servicio en el Instituto Sonorense de la Mujer

### *Usuarios del Servicio*

Observaciones y Recomendaciones	AVANCES		Fecha
	%	Acciones	
Mayor difusión de los servicios que proporciona el Instituto.	100	Se llevo a cabo la campaña con el nombre de "Cero tolerancia" con difusión en TV, radio, medios impresos y electrónicos. Se encuentra vigente la página WEB a cargo del ISM. Se cuenta con programa en Radio Sonora donde se transmite información sobre el ISM de manera semanal. Se distribuye material grafico de difusión sobre los servicios del ISM durante los talleres de capacitación, eventos, jornadas "tu Gobernador en tu colonia" etc., igualmente a partir del 25 de noviembre se realizó campaña de difusión a través de medios impresos y de radio sobre la "No violencia contra las mujeres y las niñas". A partir del mes de diciembre se inicia con un programa de transmisión de 300 spot mensuales en 32 sucursales de supermercados "Santa Fe" en diversas ciudades del estado.	Diciembre 2011
Que tengan enlace con los Ministerios Públicos para no tener que ir personalmente.	N/A	El decreto de creación del ISM tiene como objetivo la elaboración de Políticas Públicas a favor de las Mujeres así como prevención y atención de la violencia contra las Mujeres. Por lo tanto no contamos con personalidad Jurídica para litigar, sin embargo se da asesoría legal y se canaliza a las usuarias al Ministerio Publico, Defensoría de Oficio, Buffet de la Universidad de Sonora o Barra de Abogados dependiendo el caso a tratar, asimismo se informa el nombre del abogado que llevara su caso. Si se amerita también se da acompañamiento por parte del personal ISM a la instancia correspondiente.	Diciembre 2011
Volver a dar el apoyo económico para proyectos productivos.	N/A	El ISM actualmente no está facultado ni cuenta con apoyo económico.	Diciembre 2011

N/A= No aplica ¿POR QUÉ?  
SA = Sin Avance ¿POR QUÉ?

*M. Antonieta Nizc*  
**RESPONSABLE**

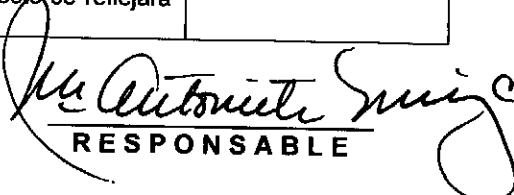
# SEGUIMIENTO DE RECOMENDACIONES Y SUGERENCIAS CIUDADANAS

## Para la Mejora del Servicio en el Instituto Sonorense de la Mujer

### *Servidores Públicos*

Observaciones y Recomendaciones	AVANCES		Fecha
	%	Acciones	
Instalar puerta de Emergencia.	80	Se efectuó contrato con la empresa Asesorías, Sistemas y Equipos de Seguridad con el Objetivo de desarrollar, implementar y operar un Programa Interno de Protección Civil para cada una de las oficinas de este Instituto con el fin de dar cumplimiento a la Ley No. 161 de Protección Civil para el Estado de Sonora; de ser necesario se trabajara en las adecuaciones de acuerdo al dictamen que se emita, igualmente se llevaran a cabo capacitaciones al personal las cuales consiste en prevención y combate de incendios, primeros auxilios, evacuación, búsqueda y rescate.	Diciembre 2011
Adecuar la rampa de entrada.	80	Se remplazará el material antiderrapante.	
Mejor distribución de los espacios.	80	Se está llevando a cabo la adecuación de los espacios de acuerdo a las posibilidades presupuestales.	
Más flexibilidad y amabilidad entre compañeras.	100	Se impartió taller de "Trabajo en Equipo" el día 16 de diciembre de 2011. Asimismo el Instituto imparte talleres de sensibilización y género a todo el personal, así como la impartición de temas propios del área de Programas Sociales del ISM.	
Otorgar Recursos para la difusión y dar a conocer los servicios.	100	Se llevo a cabo la campaña con el nombre de "Cero tolerancia" con difusión en TV, radio, medios impresos y electrónicos. Se encuentra vigente la página WEB a cargo del ISM. Se cuenta con programa en Radio Sonora donde se transmite información sobre el ISM de manera semanal. Se distribuye material grafico de difusión sobre los servicios del ISM durante los talleres de capacitación, eventos, jornadas "tu Gobernador en tu colonia" etc., igualmente a partir del 25 de noviembre se realizó campaña de difusión a través de medios impresos y de radio sobre la "No violencia contra las mujeres y las niñas". A partir del mes de diciembre se inicia con un programa de transmisión de 300 spot mensuales en 32 sucursales de supermercados "Santa Fe" en diversas ciudades del estado.	Diciembre 2011
Mayor privacidad.	80	Las adecuaciones de espacio proporcionaran mayor privacidad.	
Mejor actitud de la Abogada Xochitl Sánchez Leyva para el personal a su cargo, pues ella es encargada del área de derecho.	100	La Dirección General después de conocer la presente evaluación, convocó de inmediato a reunión de trabajo a la Lic. Xochitl Sánchez, a quién exhortó a poner su máximo empeño y dedicación asimismo a todo el personal del área de Derechos para que se realice un mejor trabajo en equipo y en consecuencia esto se reflejará en el servicio otorgado a las mujeres que acuden al ISM.	Diciembre 2011

N/A= No aplica ¿POR QUÉ?  
SA = Sin Avance ¿POR QUÉ?

  
RESPONSABLE

# SEGUIMIENTO DE RECOMENDACIONES Y SUGERENCIAS CIUDADANAS

## Para la Mejora del Servicio en el Instituto Sonorense de la Mujer

### *Inspectores Ciudadanos*

Observaciones y Recomendaciones	AVANCES		Fecha
	%	Acciones	
Dar la suficiente difusión en los medios populares de los servicios que proporciona este Instituto.	100	Se llevó a cabo la campaña con el nombre de "Cero tolerancia" con difusión en TV, radio, medios impresos y electrónicos. Se encuentra vigente la página WEB a cargo del ISM. Se cuenta con programa en Radio Sonora donde se transmite información sobre el ISM de manera semanal. Se distribuye material gráfico de difusión sobre los servicios del ISM durante los talleres de capacitación, eventos, jornadas "tu Gobernador en tu colonia" etc., igualmente a partir del 25 de noviembre se realizó campaña de difusión a través de medios impresos y de radio sobre la "No violencia contra las mujeres y las niñas". A partir del mes de diciembre se inicia con un programa de transmisión de 300 spot mensuales en 32 sucursales de supermercados "Santa Fe" en diversas ciudades del estado.	Diciembre 2011
Colocar indicadores en los lugares que hacen falta.	100	Se lleva a cabo reemplazo de indicadores en los cubículos, se encuentran en perfectas condiciones y cuenta con imagen institucional actualizada.	Enero 2012
Instalar salidas de emergencia.	80	Se efectuó contrato con la empresa Asesorías, Sistemas y Equipos de Seguridad con el Objetivo de desarrollar, implementar y operar un Programa Interno de Protección Civil para cada una de las oficinas de este Instituto con el fin de dar cumplimiento a la Ley No. 161 de Protección Civil para el Estado de Sonora; de ser necesario se trabajara en las adecuaciones de acuerdo al dictamen que se emita, igualmente se llevaran a cabo capacitaciones al personal las cuales consiste en prevención y combate de incendios, primeros auxilios, evacuación, búsqueda y rescate.	Diciembre 2011
Verificar la portación diaria de gafetes por parte del Servidor Público.	100	Se envió memorándum a todo el personal, informando que, La Contraloría Social nos exige portar el gafete para mejor desempeño de nuestra Institución. De igual manera por motivos de seguridad es obligatorio portar gafete de la Institución dentro y fuera de las instalaciones en horario laboral.	Enero 2012
Dar a conocer el resultado de la evaluación en un lugar visible.	100	Se presentan tablas de resultados en los periódicos murales de las oficinas del Centro de Gobierno así como en la Casa de Apoyo a la Mujer ubicada en José Ma. Ávila y Comonfort.	Enero 2012

N/A= No aplica ¿POR QUÉ?  
SA = Sin Avance ¿POR QUÉ?

*Ma Antonieta Ruiz*  
**RESPONSABLE**