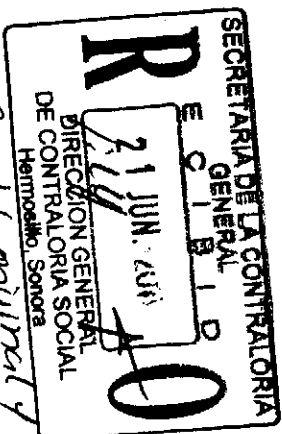


ACUSE

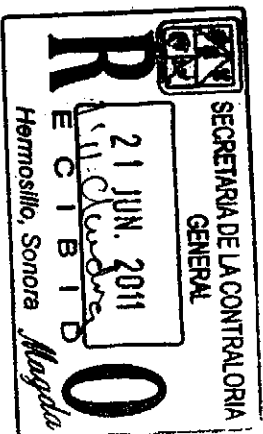


Recibi original y copia

Hermosillo, Sonora, a 20 de Junio del 2011

ISM/DG /OF/144/2011

2011: "Año de Eusebio Francisco Ximo"



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

En respuesta a su solicitud, dirigida mediante oficio DGCS-1141/2011, 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.

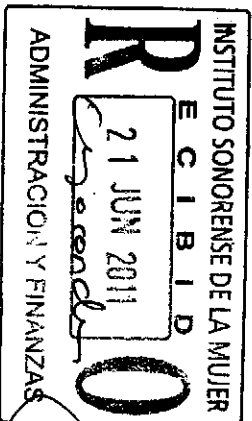
Sin otro asunto en particular, quedo a sus apreciables órdenes.

ATENTAMENTE
La Directora General



SECRETARIA DE GOBIERNO
INSTITUTO SONORENSE
DE LA MUJER

Ma. Antonieta Meraz Carrizosa
LIC. MA. ANTONIETA MERAZ CARRIZOSA
2011: "Año de la Transformación"



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	
Ampliar las instalaciones.	80	El día 01 de Junio de 2011 se firma contrato de nueva oficina ubicada en Calle Serna No. 71, Col. Las Palmas, con el fin de contar con mayor espacio para las oficinas del Instituto, lo que nos permitiría un reacomodo de las áreas de atención al público.	Junio 2011
Incluir en los servicios que presta el Instituto la Psicología Infantil.	100	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. Sin embargo el Programa de Apoyo a las Instancias de Mujeres en las Entidades Federativas para implementar y ejecutar programas de prevención de la violencia contra las mujeres (PAIMEF), ha desarrollado talleres bajo la metodología lúdica, dirigidos a niñas y niños de las comunidades rurales e indígenas de Sonora; con el objetivo de "Que las niñas y los niños participantes cuenten con un espacio de reflexión sobre la igualdad de sus capacidades y sus derechos, así como sobre la necesidad de prevenir la violencia de género desde la infancia".	Mayo 2011
Instalar un módulo de atención del Instituto en Obregón y en la Costa de Hermosillo.	50	Contamos con un módulo de Enlace en Cd. Obregón, Sonora ubicado en Sinaloa s/n entre Yaqui y Mayo, Col. Zona Norte a cargo de la Dirección de Programas Sociales de este Instituto. En la Costa de Hermosillo se trabaja en acciones conjuntas con el CIAVIM con el fin de atender a las mujeres de esa comunidad, tanto en el área de Trabajo Social, psicología y asesoría legal. En el año 2009 el Instituto Sonorense de la Mujer apoyo con el equipamiento para que las mujeres reciban atención en un lugar cómodo y con la calidad requerida.	Enero 2011
Más difusión de los servicios que proporciona el Instituto.	100	Se lleva a cabo el programa de radio "Nuestras Voces" a través de Radio Sonora, de manera continua durante todo el año, con programas semanales de treinta minutos. Se imparten capacitaciones sobre el manejo de lenguaje no sexista a los medios de comunicación en diversos municipios del estado. Asimismo 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.	Enero 2011

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

M. Antonieta Sique
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	
Instalaciones más amplias.	80	El día 01 de Junio de 2011 se firma contrato de nueva oficina ubicada en Calle Serna No. 71, Col. Las Palmas, con el fin de contar con mayor espacio para las oficinas del Instituto, lo que nos permitiría un reacomodo de las áreas de atención al público.	Junio 2011
Instalar salida de emergencia.	70	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.	Junio 2011
Contratar más personal.	100	En el 2011 el programa PAIMEF apoya el área de atención a usuarias con una unidad compuesta por una Psicóloga, Abogada y Trabajadora Social con el fin de dar apoyo y garantizar un mejor servicio proporcionado en las oficinas de Casa de Apoyo a la Mujer ubicada en José Ma. Ávila y Comonfort.	Mayo 2011
Proporcionar vehículo en los municipios.	N/A	El equipo asignado a los centros regionales, los cuales están compuesto por una psicóloga, abogada y tallerista laboran de lunes a jueves en las oficinas, el viernes acude el equipo completo a las localidades cercanas, se cubren gastos de combustible y/o gastos generados ya que por cuestiones presupuestales no es posible la adquisición de vehículos para cada centro.	Junio 2011
Darle publicidad a los servicios que ofrece este Instituto.	100	Se publican boletines de prensa con el fin de dar a conocer las diferentes actividades del Instituto y mantener a la ciudadanía informada de las acciones encaminadas a la prevención de la violencia contra las mujeres, de igual forma se entregan folletos con los diferentes servicios que proporciona el Instituto.	Enero 2011
Actualizar el equipo de cómputo.	100	Nos encontramos en proceso de adquisición de equipos de cómputo para subsanar las necesidades de las diferentes áreas a cargo de este Instituto.	Mayo 2011
Mejorar el ambiente de trabajo.	100	Se efectúan talleres de integración a lo largo del año, con el fin de mejorar el ambiente laboral así como concientizar sobre la importancia del trabajo en equipo y la responsabilidad que tenemos ante el usuario como servidores públicos.	Junio 2011

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

M. Antonette Snize
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	
Instalar salida de emergencia.	70	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.	Junio 2011
Colocar indicadores en los cubículos.		Se lleva a cabo reemplazo de indicadores en los cubículos, se encuentran en perfectas condiciones y cuenta con imagen institucional actualizada.	
Poner señalamiento de ruta de evacuación en la sala de espera de la casita de apoyo.	100	Se colocan señalamientos en sala de espera de la oficina Casa de Apoyo a la Mujer ubicada en José Ma. Ávila y Comonfort.	Junio 2011
Mayor difusión sobre los programas que ofrece este Instituto.	100	Se lleva a cabo el programa de radio "Nuestras Voces" a través de Radio Sonora, de manera continua durante todo el año, con programas semanales de treinta minutos. Se imparten capacitaciones sobre el manejo de lenguaje no sexista a los medios de comunicación en diversos municipios del estado. Asimismo 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.	Enero 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.	Junio 2011
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.	Junio 2011

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

M. Autueta Suije
RESPONSABLE