

REGLAS DE OPERACIÓN DEL DEPARTAMENTO DE FOMENTO A LOS VALORES

1. Introducción

Este departamento va encaminado a fortalecer la estrategia CONVIVIENDO CON LOS VALORES realizando una labor principalmente educativa a través de la coordinación de las acciones de los diferentes programas, los cuales han sido diseñados para fortalecer los valores universales y el desarrollo humano al interior de la familia y en la comunidad, a fin de contribuir en la prevención de riesgos y conductas antisociales en la población.

Las principales acciones son:

1. Jornada de Valores
2. En Familia jugamos DIFerente
3. Pláticas sobre Valores.
4. Prevención de Riesgos (en niños, adolescentes y adultos).
5. Prevención y atención del embarazo en adolescentes
6. Kermesse de los Valores
7. Viernes Contigo
8. Curso de Verano
9. Un día en mi panadería DIF
10. Consejos Infantiles
11. Taller de Orientación Prematrimonial.

Las acciones van dirigidas a los diferentes miembros de la comunidad (población abierta) como son: niños, jóvenes, padres de familia y maestros y se llevan a cabo en colonias y poblados del Municipio de Durango, así como en escuelas de nivel básico, y medio superior, en coordinación con diferentes dependencias municipales y estatales.

El Departamento de Fomento a los Valores, adscrito a la Subdirección de Desarrollo Familiar y Humano se sustenta en los lineamientos de operación de DIF Municipal con base en la Ley de asistencia social publicada en el Diario oficial de la federación el 7 de septiembre de 2004 y en el Estatuto orgánico del SNDIF. Artículo 32 publicado el 01 de junio de 1999 con modificaciones al 11 de marzo de 2002.

GLOSARIO:

- DIF: Desarrollo Integral de la Familia
- CURP: Clave Única de Registro de Población
- ONG: Organización no gubernamental
- SEED: Secretaría de Educación del Estado de Durango
- INMUDE: Instituto Municipal del Deporte
- Departamento de Fomento a los Valores: Al interior del documento se denominará como el departamento responsable.

2. Objetivos

2.1 Objetivo general

Promover acciones encaminadas a fortalecer los valores humanos universales en la familia y en la comunidad, como recurso de prevención de riesgos psicosociales entre la población, especialmente aquella en situación de vulnerabilidad a fin de generar en

SISTEMA DESCENTRALIZADO DIF PARA EL MUNICIPIO DURANGO
SUBDIRECCION DESARROLLO FAMILIAR Y HUMANO

los miembros de las comunidades atendidas, estilos de convivencia responsable, equitativa, respetuosa y solidaria.

2.2 Objetivos específicos

- Contribuir a una mejor y mayor participación entre niños, jóvenes, adultos y adultos mayores, a través de la realización de Jornadas de Valores, Viernes Contigo, Curso de Verano, Un día en mi panadería DIF y la Estrategia En Familia Jugamos DIFerente.
- Trabajar sobre la importancia de la prevención de los riesgos en los niños, las niñas y los jóvenes a través de talleres de habilidades de protección y autocuidado en escuelas primarias y secundarias principalmente, durante el ciclo escolar.
- Prevenir los riesgos derivados del embarazo y la maternidad en adolescentes fomentando una actitud responsable frente a su sexualidad a través de talleres y sesiones de asesoría individual.
- Promover el desarrollo integral de las mujeres y los hombres para una integración plena en su contexto a través de conferencias y talleres.
- Reforzar los valores en la familia y en la comunidad a través de una campaña permanente mediante la acción viernes Contigo con actividades recreativas, deportivas y culturales además de la promoción en medios de comunicación.
- Favorecer el papel formador de los padres de familia mediante la transmisión de valores, propiciando una actitud positiva ante la vida por medio de talleres y pláticas.
- Sensibilizar sobre la importancia de la solución pacífica de conflictos en la familia a través de sesiones de orientación y charlas informativas.
- Formación legal, moral y psicológica de los matrimonios a fin de fortalecer los cimientos familiares y prevenir riesgos psicosociales que deterioren el tejido social de nuestra entidad, mediante platica/taller de orientación prematrimonial.

3. Lineamientos

3.1 Cobertura.

Las acciones del departamento responsable se llevan a cabo en las diferentes comunidades, tanto del área rural como urbana del municipio de Durango.

Las características de las localidades atendidas son variables, debido a que se atienden a toda la población.

La principal intervención se lleva a cabo en instituciones educativas, así como en organizaciones sociales que lo soliciten.

SISTEMA DESCENTRALIZADO DIF PARA EL MUNICIPIO DURANGO
SUBDIRECCION DESARROLLO FAMILIAR Y HUMANO

3.2 Población Objetivo.

Se presta atención a los siguientes grupos de edad, tanto de zona rural como urbana:

EDAD	GRUPO
4 a 5 años	Pre-escolar (grupo de 2o y 3er grado)
6 a 12 años	Primaria (grupos de 1º. a 6º. grado).
13 a 15 años	Secundaria (1º. a 3er. grado).
15 a 18 años	Preparatoria (1º. A 3er. grado).
11 a 21 años	Adolescentes embarazadas o madres jóvenes, en su mayoría con estudios incompletos (algunas de ellas participando en el taller de vitrales)
18 años en adelante	Padres de familia y maestros en instituciones educativas
Población abierta	Grupos de personas mayores de edad, en su mayoría madres de familia en colonias, así como parejas que desean formalizar su relación para dar un sustento legal a su familia.

Exclusiones.

- No podrán acceder al taller de vitrales las personas que no cumplan la edad establecida.
- Quedaran exentas de asistir a la plática/taller de orientación prematrimonial aquellas personas que sean extranjeras, mujeres embarazadas en alto riesgo, personas de la tercera edad o con alguna discapacidad, presentar alguna enfermedad discapacidad justificando con comprobante medico.

3.3 Beneficiarios

3.3.1 Requisitos para los beneficiarios.

- Las instituciones que requieran los servicios del departamento responsable deberán enviar un oficio de petición dirigido al Director General de DIF Municipal, especificando el tipo de apoyo, la fecha probable, el grupo al que va dirigido, lugar, responsable o contacto, así como un número de teléfono.
- Es deseable que la institución cuente con los recursos mínimos necesarios para ofrecer el servicio a la comunidad, los cuales varían de acuerdo al evento a desarrollar que pueden ser desde un salón con sillas y pizarrón, hasta el equipo de sonido y reproductor de apoyos de multimedia.
- La institución solicitante deberá encargarse de la promoción del evento para garantizar un mínimo de participantes, de acuerdo al evento a realizarse. Por ejemplo para talleres con padres de familia, se espera contar al menos con 15 personas en cada sesión.
- En el caso del programa de atención y prevención del embarazo en adolescentes las beneficiarias deberán entregar copia de los documentos oficiales como: CURP, acta de nacimiento de la beneficiaria y acta de nacimiento de su hijo, comprobante de domicilio, además de firmar una carta-compromiso de responsabilidad con el programa.

SISTEMA DESCENTRALIZADO DIF PARA EL MUNICIPIO DURANGO
SUBDIRECCION DESARROLLO FAMILIAR Y HUMANO

3.3.2 Procedimiento de Selección.

El procedimiento de selección se lleva a cabo de acuerdo a la naturaleza de cada programa:

1. Jornada de Valores
 - Escuelas de nivel preescolar, primaria y secundaria del municipio de Durango que se hayan destacado por la implementación y seguimiento de los programas del departamento responsable.
 - Comunidades comprometidas y con alta participación social, tanto del área rural como urbana.
2. En Familia jugamos DIFerente
 - Familias del Municipio de Durango que muestran interés en participar llevando a cabo en ocasiones vinculación con otras instancias.
 - Dependencias gubernamentales y asociaciones civiles.
3. Pláticas sobre Valores.
 - Instituciones gubernamentales y ONG que así lo solicitan, coadyuvando con ello a la formación y enriquecimiento del ser humano.
 - Personas que tengan la disposición para dedicar el tiempo a procesos formativos.
4. Prevención de Riesgos (en niños, adolescentes y adultos).
 - Instituciones y dependencias del municipio de Durango que presenten situaciones de alerta relacionadas con los valores, desarrollo humano y familiar, a fin de intervenir en el plano de la prevención.
5. Prevención y atención del Embarazo en Adolescentes
 - Tener una edad entre 11 y 21 años.
 - Estar embarazada o ser madre de familia.
 - Vivir en una comunidad urbano-marginada.
6. Kermesse de los Valores
 - Escuelas de nivel preescolar, primaria y secundaria del municipio de Durango que se hayan destacado por la implementación y seguimiento de los programas del departamento responsable.
 - Comunidades comprometidas y con alta participación social, tanto del área rural como urbana.
7. Viernes Contigo
 - Tener una edad de 4 a 15 años
 - Que padre o tutor se haga responsable de entregar y recoger al menor
 - Llevar lonche y ropa cómoda
8. Curso de Verano
 - Tener una edad entre 4 y 15 años
 - Que padre o tutor se haga responsable de entregar y recoger al menor
 - Llevar lonche y ropa cómoda
 - Asistir diariamente al curso con una duración de 2 semanas

SISTEMA DESCENTRALIZADO DIF PARA EL MUNICIPIO DURANGO
SUBDIRECCION DESARROLLO FAMILIAR Y HUMANO

9. Un día en mi panadería DIF

- Menores en edad preescolar
- Acompañados de maestras
- Permiso previo de los padres

10. Consejos Infantiles

- Menores de entre 6 y 17 años
- Que adquieran el compromiso de representar a su comunidad estudiantes y difundir los derechos de los niños.
- Que sean dinámicos, participativos, facilidad de palabra y buen nivel académico.

11. Taller de Orientación Prematrimonial.

- Que tengan interés en legalizar su relación al civil.
- Sacar cita previa vía telefónica o de manera personal.
- Entregar en copias: Acta de nacimiento y una identificación oficial con fotografía, en caso de ser menores de edad los padres deben de acompañar a los interesados para hacer valido el compromiso y presentar una identificación oficial con fotografía.
- Asistir ambos a una plática-taller con duración de 4 horas por única ocasión.
- Los extranjeros deberán presentar acta apostillada y pasaporte vigente.

Además de cumplir con lo anterior, es importante tomar en cuenta los siguientes criterios para la selección:

- La ubicación
- La necesidad que se va a atender
- Fecha (se deberá verificar en la agenda la disponibilidad del equipo de facilitadores del departamento responsable).
- Recursos (se deberá verificar la disponibilidad de transporte para el traslado del personal).

3.4 Características de los apoyos.

Los apoyos que ofrece el departamento responsable son principalmente bienes intangibles como servicios educativos a través de sesiones de contenidos de valores y temática de Desarrollo Humano, las cuales varían en duración y pueden ser desde media hora hasta talleres de 10 sesiones con duración de 1:30 hrs. por sesión.

También los beneficiarios podrán acceder a servicios de asesoría jurídica y psicológica, a través de la canalización al área que se requiera.

3.5 Derechos, obligaciones y sanciones.

Facultades y compromisos del beneficiario final:

1. Cumplir con el 90% de asistencia.
2. Asistir puntualmente a cada sesión.
3. Participar activamente.
4. Las participantes del programa de prevención y atención del embarazo en adolescentes tienen derecho a asesoría jurídica, psicológica, tramite de seguro popular

SISTEMA DESCENTRALIZADO DIF PARA EL MUNICIPIO DURANGO
SUBDIRECCION DESARROLLO FAMILIAR Y HUMANO

5. Las beneficiarias del programa de prevención y atención del embarazo en adolescentes que participen en el taller de vitrales deberán cumplir con una asistencia diaria y con un horario y se les brindará apoyo económico de 40 pesos diarios.

Sanciones:

1. El participante que exceda el 10% de inasistencias no tendrá derecho a constancia de participación.
2. El programa de atención y prevención del embarazo en adolescentes contempla que la beneficiaria que tenga mal comportamiento (conducta agresiva o deshonesto) causará baja del programa.

3.6 Participantes

3.6.1 Ejecutores: Las acciones se llevan a cabo a través del Departamento de Fomento a los Valores de la Subdirección de Desarrollo Familiar y Humano del DIF Municipal.

3.6.2 Instancia Normativa: Los programas de atención y prevención del embarazo en adolescentes, participación infantil, prevención de riesgos psicosociales, valores y desarrollo humano para mujeres y hombres, así como de atención a padres de familia cuentan con orientación y metodología proporcionada por DIF Estatal.

3.7 Coordinación Institucional.

Para la adecuada operación se mantiene vinculación con dependencias como: Depto. de Educación Básica de la SEED, INMUDE, DIF Estatal, Centro de Salud No. 2 de la Secretaría de Salud Pública, así como diferentes instituciones educativas, dependencias gubernamentales y asociaciones civiles.

4. Operación

4.1 Proceso (descripción general).

Se lleva a cabo a través de la metodología de cada programa, la cual se describe de manera cronológica a continuación:

Jornada de Valores

- La cual consta de la impartición de pláticas sobre temas como: valores humanos y desarrollo humano las cuales son acompañadas de algunas dinámicas según la edad de los participantes.
- El proceso de Jornada de Valores inicia con la llegada de la solicitud de parte de alguna institución, la cual en la mayoría de los casos es dirigida al titular de DIF Municipal, posteriormente turnada al departamento responsable y de ahí a la persona encargada del proceso.
- Una vez que se recibe la solicitud, el responsable de Jornada de Valores se pone en contacto con el solicitante para tomar todos los datos y necesidades de la institución y de los beneficiados. Este primer contacto por lo general se realiza por teléfono y, si se determina necesario, se agenda una reunión. En esta parte del proceso se utiliza la bitácora telefónica (**FOR FOMVAL 03**) y, en caso de visita, el formato de minuta de trabajo (**FORFOMVAL 06**).

SISTEMA DESCENTRALIZADO DIF PARA EL MUNICIPIO DURANGO
SUBDIRECCION DESARROLLO FAMILIAR Y HUMANO

- Una vez que se agenda la Jornada de Valores, se asignan los grupos a ser atendidos por parte del equipo de Fomento a los Valores.
En este paso del proceso se utiliza el formato de Asignación de grupo (**FOR FOMVAL 01**).
- Posteriormente cada responsable de grupo prepara sus materiales y apoyos, de acuerdo con la temática solicitada.
- Durante el desarrollo de la jornada de valores, el equipo de Fomento a los Valores es presentado por el responsable del proceso a la persona solicitante y posteriormente se procede a llevar a cabo las pláticas de manera simultánea.
Al finalizar la intervención cada responsable de grupo aplica la encuesta de satisfacción del servicio.
En esta parte del proceso se utilizan los formatos (**FOR FOMVAL 04**) y (**FOR FOMVAL 05**).

En Familia jugamos DIFerente.

- El cual consta de temas como trabajo en equipo, comunicación familiar, tolerancia, solución de conflictos, colaboración, etc.
- Se lleva a cabo con el fin de abrir espacios para la convivencia familiar por medio del rescate de juegos tradicionales, priorizando la figura del adulto mayor a través de un circuito de 4 a 7 actividades lúdicas como brinca la cuerda, avión cargado, la soga, el balero, la quemada, el calabaceado y sillas musicales.
- En cada juego se tendrá un encargado y un auxiliar, quienes recibirán y darán instrucciones a dos equipos que competirán en los juegos antes mencionados, de manera que irán rotando de juego a fin de concluir la competencia.
- Para la realización de esta estrategia se realizan tareas como: Instalar los juegos y delimitar las bases, formación de equipos y asignación de monitores, Inicio de la competencia, desarrollo de la primera etapa con todos los equipos, desarrollo de la segunda etapa (eliminación para tener un equipo ganador general), término de actividades y entrega de puntuaciones.

Pláticas sobre Valores.

- Las cuales constan de temas como: valores humanos, autoestima, proyecto de vida, sexualidad responsable en adolescentes, educación de la sexualidad de los hijos, etc.
- Es un evento formativo que se lleva a cabo de manera presencial a un grupo de beneficiarios, tanto en instituciones gubernamentales como ONG.
- Entre las actividades a realizar se mencionan:
 - Entrevista de diagnóstico para conocer la necesidad de la institución y/o grupo al que se dirige la plática.
 - Calendarización de la intervención en grupo.
 - Registro de asistencia con sello y firma del director de la institución.
 - Desarrollo de la temática, teniendo como hilo conductor la promoción de los valores humanos.
 - Realización de una actividad vivencial de reforzamiento, así como el establecimiento de un propósito o acción de impacto en su entorno.
 - Cierre y establecimiento de nuevos ciclos formativos.

Prevención de Riesgos (en niños, adolescentes y adultos).

- El cual consta de temas como: autoestima, prevención de adicciones y de acoso escolar a través de la práctica de los valores universales y de desarrollo de habilidades sociales, etc.

SISTEMA DESCENTRALIZADO DIF PARA EL MUNICIPIO DURANGO
SUBDIRECCION DESARROLLO FAMILIAR Y HUMANO

- Es un evento formativo que se lleva a cabo a través de dos o más sesiones presenciales organizadas de manera secuencial en un grupo de beneficiarios, tanto en instituciones gubernamentales como ONG.
- Entre las actividades a realizar se mencionan:
 - Entrevista de diagnóstico para conocer la necesidad de la institución y/o grupo al que se dirige el taller o evento.
 - Calendarización de las intervenciones en grupo.
 - Desarrollo de la temática, teniendo como hilo conductor la prevención de riesgos psicosociales.
 - Registro de asistencia de cada sesión solicitando el sello y firma del director de la institución.
 - Cierre del evento y establecimiento de nuevos ciclos formativos.

Prevención y atención del embarazo en adolescentes

- El cual consta de temas como: salud sexual y reproductiva, desarrollo humano, proyecto de vida y capacitación para la vida y el trabajo, etc.
- Se lleva a cabo una capacitación laboral de 8 meses, en los Talleres de Capacitación Juvenil del DIF Municipal, específicamente en el Taller de Vitrales, en donde se brindan los conocimientos básicos de manejo de herramientas para trabajar en dicho taller para la elaboración de productos. Este tiene una duración de 20 horas semanales, consta de dos horarios de 9 a 12:30 hrs. Y de 12:30 a 13:00 hrs.
- Al ingresar al Taller, se entrega copia de los documentos oficiales antes mencionados (CURP, acta de nacimiento de la beneficiaria y acta de nacimiento de su hijo, comprobante de domicilio, además de firmar una carta-compromiso de responsabilidad con el programa).

Kermesse de los Valores

- La cual consta de actividades como: conferencias, rally familiar de los valores, verbena popular, la cual se realiza con el apoyo de diversas instancias así como de las sociedades de padres de familia y demás integrantes de la comunidad a través de puestos de alimentos y actividades recreativas.
- Este evento masivo comunitario se lleva a cabo con el fin de abrir un espacio para la convivencia entre los niños y sus padres en un ambiente de alegría.

PROCESO (Pasos a seguir por el beneficiario)

Área:	El beneficiario deberá presentar su solicitud mediante oficio en la oficina del Director General.
Fechas límite de presentación de solicitud:	La solicitud deberá presentarse al menos con una semana de anticipación para proceder a su valoración y calendarización.
Plazo máximo de resolución:	El departamento responsable notificará al beneficiario la resolución mediante vía telefónica o a través de oficio en un plazo de 7 días hábiles.

SISTEMA DESCENTRALIZADO DIF PARA EL MUNICIPIO DURANGO
SUBDIRECCION DESARROLLO FAMILIAR Y HUMANO

Viernes Contigo

- Consiste en recibir a los participantes de padre o tutor quien deberá registrarlo para ser partícipe de la estrategia.
- Se integra equipos por edades y grados de escolar.
- Se asignan de 2 a 3 monitores por grupo asiéndose responsable de la integridad física y emocional del menor.
- Se trabajan por rol de actividades mismas que se van rotando cada 45 min.
- Se deja un espacio de 30 min para consumir el refrigerio.
- Tiempo abierto para hidratación.
- Entrega del menor a una persona adulta responsable del menor.

Curso de Verano

- Consiste en recibir a los participantes de padre o tutor quien deberá registrarlo para ser partícipe de la estrategia.
- Se integra equipos por edades y grados de escolar.
- Se asignan de 2 a 3 monitores por grupo asiéndose responsable de la integridad física y emocional del menor.
- Se trabajan por rol de actividades mismas que se van rotando cada 45 min.
- Se deja un espacio de 30 min para consumir el refrigerio.
- Tiempo abierto para hidratación.
- Entrega del menor a una persona adulta responsable del menor.
- La duración de esta estrategia es de dos semanas las cuales se busca que el participante sea constante en asistencia, pues cada día se programan diversas actividades recreativas, deportivas, culturales así como visitas guiadas, etc.
- Al cierre del Curso de Verano, se invita que participen padres de familia con sus hijos.

Un día en mi panadería DIF

- Niños en edad preescolar acuden acompañados por maestras y madres de familia a DIF Municipal específicamente al área de talleres protegidos.
- Pasan al taller de Panadería DIF, en donde se les explica las reglas de higiene y seguridad, al mismo tiempo se les facilita de un cubre boca, mandil y gel antibacterial.
- El maestro de panadería explica el procedimiento para la elaboración del pan.
- Los niños participan en el proceso de elaboración del pan con apoyo de equipo de panadería DIF.
- Posteriormente, se pasa al área de cocción para que los niños observen dicho proceso.
- Mientras se espera el tiempo de cocción del pan elaborado, se realiza un recorrido al resto de los talleres de DIF Municipal (carpintería, cantera, piñatas, vitromosaico y al corredor artesanal) con el fin de que los niños conozcan las diversos oficios que se imparten en DIF.
- Finalmente, se regresa al taller de panadería para que los niños conozcan el resultado del proceso de elaboración del pan, proporcionándole uno a cada niño, agradeciendo así su participación y visita.

SISTEMA DESCENTRALIZADO DIF PARA EL MUNICIPIO DURANGO
SUBDIRECCION DESARROLLO FAMILIAR Y HUMANO

Consejos Infantiles

- Los Consejos Infantiles se integran por 15 miembros en edades de 6 a 17 años quienes representan al municipio de Durango en la Red Mexicana de la Ciudades Amigas de la Niñez.
- Se hace el enlace directamente en diversas Instituciones educativas y/o asociaciones civiles, en donde los directivos proponen a los miembros de dicho consejo, en función de su participación y nivel académico.
- Se hace una reunión con los padres de familia para solicitar su autorización para que sus hijos pertenezcan a dichos consejos.
- Se llenan formatos de inscripción de cada uno de los miembros de los consejos, anexando una fotografía tamaño infantil.
- Posteriormente se hace una calendarización para visitar a cada uno de los consejos para capacitar a los niños sobre los derechos los niños y así lograr que los participantes sean multiplicadores de dichas enseñanzas.
- Participar en diversos eventos en donde representen a la población infantil del municipio.

Platicas prematrimoniales

- La pareja deberá registrar su asistencia y entregar papelería previamente requisitada.
- Se da inicio al taller en donde se abarcan temas: morales, legales, familiares, sociales, sexuales, entre otros mediante dinámicas grupales y de pareja.
- Al término del taller se hace entrega de la constancia prematrimonial, requisito solicitado en el registro civil.

5 Auditoría, control y seguimiento

Los recursos que el H. Ayuntamiento otorga para la operación de los diferentes programas, serán revisados por la Contraloría Municipal, así como de manera interna.

Como resultado de las acciones de auditoría que se lleven a cabo, la instancia de control mantendrá un seguimiento interno que permita emitir informes de las revisiones efectuadas, dando principal importancia a la atención en tiempo y forma de las anomalías detectadas hasta su total solventación.

6 Evaluación

11.1 Interna.

Se lleva a cabo a través del monitoreo de los indicadores, los cuales se registran mensualmente a través del Sistema de Indicadores localizado en la página web de DIF Municipal y pueden ser consultados para su revisión y seguimiento.

11.2 Externa.

Se realiza por parte de la Contraloría Municipal.

12. Transparencia

El programa, su difusión y lo referente a Contraloría Social está sujeto a las disposiciones en la Ley de Transparencia y Acceso a la Información del Estado de Durango.

7.1 Difusión

Llevar a cabo vinculación con diferentes dependencias, dando a conocer la estrategia que se lleva a cabo, informando los beneficios, temáticas y población a la que van dirigidos para abrir nuevos espacios.

Promoción

Dar a conocer los diferentes programas a través de la difusión en medios masivos de comunicación, como las redes sociales, programas de televisión y prensa.

Entrevistas con los directivos de las escuelas, instancias gubernamentales y ONG, así como del sector privado sobre las temáticas que se abordan.

Repartir manuales, dípticos y trípticos a las comunidades de la zona urbana y rural dando a conocer los diferentes programas.

Indicadores:

Indicadores de eficacia

- De permanencia: $N^{\circ} \text{ Permanencia} * 100 / \text{Total de participantes}$
- De percepción de calidad:
 - Beneficiarios satisfechos con el programa $* 100 / \text{Total encuestados}$
 - Beneficiarios que tomarían otra Temática del Programa $* 100 / \text{Total Encuestados}$
 - Beneficiarios que Recomendarían la Temática Impartida $* 100 / \text{Total Encuestados}$

Se aplica una encuesta de retroalimentación para medir la satisfacción del usuario.

Se aplica una encuesta o entrevista para medir el impacto en la población. En el caso de la intervención con alumnos de primaria, secundaria y preparatoria el instrumento será aplicado a los maestros de grupo y contará con indicadores que permitan verificar si se ha logrado el beneficio esperado en la población.

La aplicación del instrumento se realiza a una muestra representativa de la población, iniciando con una escuela como grupo piloto y posteriormente se incrementa el tamaño de la población a lo largo del ciclo escolar.

7.2 Contraloría social

Las acciones del departamento responsable se dan a conocer a través de la elaboración de reseñas, las cuales se difunden a la ciudadanía por medio principalmente de prensa y redes sociales a través del área de Comunicación Social de DIF Municipal.

13. Quejas y denuncias.

En caso de que exista alguna inconformidad derivada de la operación o ejecución de alguno de los programas del Depto. de Fomento a los Valores, los interesados y la ciudadanía en general podrán presentar sus quejas a través de buzón, correo electrónico, telefónicamente o en las oficinas de la Contraloría Municipal quien, una vez de haber tomado nota para su seguimiento, turnará el caso al Sistema para el Desarrollo Integral de la Familia del Municipio de Durango de conformidad con el Artículo 48 de la Ley de Responsabilidades de los Servidores Públicos del Estado y los Municipios.