



Evaluación de Procesos de QC3128 Refugio para mujeres sus hijas e hijos en situación de violencia

Instituto para las Mujeres Guanajuatenses
Informe Final

VICENTE DE JESÚS CELL REYES
Consultor en Planeación y Evaluación

Octubre, 2024

XII. Difusión de los resultados de la evaluación

Anexo 1. Descripción de la evaluación		
1.1 Tipo de evaluación realizada:	Evaluación de Procesos	
1.2 Nombre de la evaluación:	Evaluación de Procesos del Programa Refugio para mujeres sus hijas e hijos en situación de violencia (QC3128) del Instituto para las Mujeres Guanajuatenses (IMUG)	
1.3 Fecha de inicio de la evaluación (dd/mm/aaaa):	07/06/2024	
1.4 Fecha de término de la evaluación (dd/mm/aaaa):	04/10/2024	
1.5 Nombre de la persona responsable de darle seguimiento a la evaluación y nombre de la unidad administrativa a la que pertenece:	Clave Unidad Responsable:	
	Unidad Responsable:	Dirección General de Planeación, Articulación y Evaluación de la Política Social. Secretaría del Nuevo Comienzo
	Nombre de la persona:	Lic. Pedro Damián González Vázquez
1.6 Objetivo general de la evaluación:	Realizar un análisis de la gestión operativa del Programa que permita valorar si dicha gestión cumple con lo necesario para el logro de las metas y objetivo del programa, así como, hacer recomendaciones que permita a los operadores del programa la instrumentación de mejoras.	
1.7 Objetivos específicos de la evaluación:	<p>a. Describir la gestión operativa del programa mediante sus procesos.</p> <p>b. Analizar los problemas o limitantes, tanto normativos como operativos, que obstaculizan la implementación del programa, así como las fortalezas y buenas prácticas que mejoran la capacidad de gestión de este.</p> <p>c. Analizar si la gestión y la articulación de los procesos contribuyen al logro del objetivo del programa.</p> <p>d. Elaborar recomendaciones generales y específicas que mejoren la operación del programa.</p>	
1.8 Metodología utilizada en la evaluación		
Instrumentos de recolección de información:	<input type="checkbox"/> Cuestionarios	
	<input checked="" type="checkbox"/> Entrevistas	
	<input type="checkbox"/> Formatos	
	<input checked="" type="checkbox"/> Otros; especifique: Requerimiento de información documental	
Metodología CONEVAL		

Descripción de las técnicas y modelos utilizados:	Entrevistas con operadores del programa en la unidad central. Para la realización de la entrevista al coordinador del programa y sus principales colaboradores se utilizó una guía para obtener la respuesta de las personas entrevistadas.
---	---

Anexo 2. Principales Hallazgos de la Evaluación	
2.1 Describir los hallazgos más relevantes de la evaluación:	
<p>El programa cuenta con las Reglas de Operación (ROP) como documento normativo que regula la operación de este. Sin embargo, puesto que las ROP en realidad solamente describen en general los objetivos del Programa, su población objetivo y sobre todo los requisitos para su ingreso, no describe el proceso operativo del Programa.</p> <p>Con base a la información proporcionada y las entrevistas realizadas al personal del Refugio se pudo observar que los procesos se articulan adecuadamente, lo que permite que los resultados operativos sean satisfactorios, aunque, la operación en su conjunto no se encuentra debidamente documentada. Es relevante señalar que el personal muestra un gran compromiso en la atención de las mujeres y sus dependientes, y lleva a cabo las labores necesarias para la operación del Refugio, sin embargo, se juzga necesario ampliar al personal actualmente existente debido a que el Refugio opera las 24 horas por los 365 días del año, lo cual genera una sobre carga de trabajo durante la semana laboral y también durante los fines de semana, ya que el personal tiene que hacer guardias los fines de semana, sobre todo entre el personal profesional que atiende los aspectos educativos y psicológicos, ya que estamos hablando de que durante el año se tiene la meta de atender por periodos de 3 meses cada una de las 120 personas (mujeres con sus hijas e hijos), los cuales continúan con sus estudios dentro del Refugio y necesitan ser apoyados psicológicamente de forma permanente.</p> <p>Una buena práctica del Programa es que a las mujeres beneficiarias por el Programa, además de recibir alojamiento, alimentación, vestido y calzado en el Refugio por tres meses que está estipulada su estancia, durante este tiempo reciben atención integral y especializada, como es la atención psicológica para fortalecimiento emocional, asesoría jurídica para dar continuidad a alguna denuncia que haya presentado con anterioridad o que quiera presentar, pueden concluir sus estudios de educación básica al ser asistida para trabajar con las guías de estudio y certificación que ofrece el Instituto de Alfabetización y Educación Básica para Adultos (INAEBA), sus hijas e hijos pueden continuar con su educación básica dentro del Refugio, se pueden capacitar en talleres para su empoderamiento económico (inserción laboral) mediante cursos brindados por el Instituto Estatal de Capacitación (IECA), reciben atención médica preventiva y de primer nivel en el Refugio y de ser necesario es canalizada a una unidad médica de 2º y 3er nivel para recibir atención médica especializada. Todo esto contribuye a su formación y capacitación conforme a su Plan de Vida que aumenta sus capacidades para salir de la situación de violencia con mayor facilidad y en menor tiempo. Otra buena práctica del Programa es que, al finalizar el proceso de Otorgamiento de los servicios al egreso de la mujer beneficiaria, se presenta un Plan de Intervención para dicha beneficiaria, el cual contiene una serie de elementos a considerar que el propio Equipo Multidisciplinario establece para el seguimiento mensual de las mujeres y sus dependientes durante los 6 meses siguientes a su egreso.</p>	
2.2 Señalar cuáles son las principales Fortalezas, Oportunidades, Debilidades y Amenazas (FODA), de acuerdo con los temas del programa, estrategia o instituciones.	
2.2.1 Fortalezas:	1. Personal comprometido con el quehacer institucional

	<p>Cabe resaltar que el personal muestra un gran compromiso en la atención de las mujeres y sus dependientes, y lleva a cabo las labores necesarias para la operación del Refugio, sin embargo, se considera necesario ampliar al personal actualmente existente debido a que el Refugio opera las 24 horas los 365 días del año, lo cual genera una sobre carga de trabajo durante la semana laboral y también durante los fines de semana, ya que el personal tiene que hacer guardias los fines de semana, lo cual incrementa el desgaste labora al que se enfrenta el personal del Refugio.</p>
	<p>2. Remodelación y ampliación de las instalaciones del Refugio</p> <p>Aunque las instalaciones del Refugio son amplias y adecuadas para brindar alojamiento a las mujeres y sus dependientes que ingresan al mismo, la meta establecida es de 120 personas apoyadas para 2024, lo cual se considera bajo debido a que la población objetivo es considerablemente más alta, razón por la cual se elaboró un Proyecto Ejecutivo para la ampliación del Refugio, el cual es un componente de las ROP 2024, con lo cual se busca poder captar en el futuro un mayor número de mujeres que se encuentran en situación de violencia.</p>
	<p>3. Coordinación entre actores involucrados</p> <p>Se pudo observar con base a las entrevistas realizadas que existe una adecuada coordinación entre el personal del Refugio, quienes conforman equipos multidisciplinarios, y entre los directivos del Refugio y los directivos de las Instancias Canalizadoras, a fin de establecer los puntos para recoger a las personas en situación de violencia y cumplir con toda la documentación requerida.</p>
	<p>4. Atención integral y especializada</p> <p>Durante la estancia de tres meses en el Refugio, además de recibir alojamiento, alimentación, vestido y calzado, las mujeres y sus hijas e hijas, reciben atención psicológica para fortalecimiento emocional, reciben asesoría jurídica para dar continuidad a alguna denuncia que hayan presentado con o que quiera presentar, pueden concluir sus estudios de educación básica, sus hijas e hijos pueden continuar con su educación básica dentro del Refugio, se pueden capacitar en talleres para su empoderamiento económico (inserción laboral) y reciben atención médica preventiva y de primer nivel y de ser necesario son canalizada a una unidad médica de segundo o tercer nivel en el ISAPEG para recibir atención médica especializada.</p>
	<p>5. Encuesta de satisfacción de las mujeres asistidas</p> <p>Al finalizar el proceso de Otorgamiento de los servicios al egreso de la mujer beneficiaria, se presenta un Plan de Intervención para dicha beneficiaria, el cual contiene una serie de elementos a considerar que el propio Equipo Multidisciplinario establece para el seguimiento</p>

	<p>mensual de las mujeres y sus dependientes durante los 6 meses siguientes a su egreso.</p>
	<p>6. Entrega oportuna de información al sistema de monitoreo</p> <p>El Programa genera información de manera oportuna sobre sus beneficiarias, lo cual le permite mandar información sobre el avance de los indicadores de la Matriz de Marco Lógico que se carga mensualmente en el SED y también manda reportes trimestrales para el Sistema de Monitoreo y Evaluación (SIMEG).</p>
2.2.2 Oportunidades:	No se encontraron oportunidades.
2.2.3 Debilidades:	<p>1. No se cuenta con un documento con los procesos y procedimientos que describan con detalle la operación del Programa</p> <p>No cuenta con un documento de procesos y tampoco con los procedimientos que describan cada proceso, aun cuando el Programa cuenta con el documento elaborado por el IMUG denominado "Modelo de Atención. Refugio para Mujeres sus Hijos e Hijos en Situación de Violencia", en el cual se explica de forma general los pasos a seguir en la sección denominada "Fases del Modelo de Atención", pero sin ser un documento que describa con detalle las actividades que se realizan en cada proceso y quién las realiza y qué productos se generan en dicho proceso.</p>
	<p>2. No se puede establecer si todos los operadores del Refugio tienen conocimiento de los procesos.</p> <p>No es claro saber si todos los operadores del Programa tienen conocimiento de los procesos que están documentados, pues surge la interrogante de que cada persona del Refugio lo interprete de cierta manera, ya que no hay un documento que precise con detalle la operación del Programa que sirva de referencia contra el cual se pueda contrastar el conocimiento que tiene cada trabajador del Refugio de los procesos involucrados.</p>
2.2.4 Amenazas:	<p>1. Agotamiento del personal del Refugio</p> <p>El personal del Refugio muestra un gran compromiso en la atención de las mujeres y sus dependientes, y lleva a cabo las labores necesarias para la operación del Refugio las 24 horas de los 365 días del año, lo cual genera una sobre carga de trabajo debido a que el personal tiene que hacer guardias los fines de semana, ya que estamos hablando de que durante el año se tiene la meta de atender por periodos de 3 meses a las 120 personas que ingresan al Refugio.</p>

Anexo 3. Conclusiones y recomendaciones de la evaluación

3.1 Describir brevemente las conclusiones de la evaluación:

Una característica particular de este programa es que no hay propiamente una difusión del programa hacia la población abierta debido a que la población por su cuenta no puede solicitar el ingreso al Refugio, sino que son las dependencias e instituciones especializada en administración y procuración de justicia en temas de violencia hacia la mujer denominadas Instancias Canalizadoras las que solicitan el ingreso de las mujeres violentadas al Refugio.

Con base en la información proporcionada y las entrevistas realizadas al personal del Refugio se pudo observar que los procesos se articulan adecuadamente, lo que permite que los resultados operativos sean satisfactorios, aunque, la operación en su conjunto no se encuentra debidamente documentada. Es relevante señalar que el personal muestra un gran compromiso en la atención de las mujeres y sus dependientes, y lleva a cabo las labores necesarias para la operación del Refugio, sin embargo, se juzga necesario ampliar al personal actualmente existente debido a que el Refugio opera las 24 horas por los 365 días del año, lo cual genera una sobre carga de trabajo durante la semana laboral y también durante los fines de semana, ya que el personal tiene que hacer guardias los fines de semana, sobre todo entre el personal profesional que atiende los aspectos educativos y psicológicos.

Una buena práctica del Programa es que a las mujeres beneficiarias por el Programa reciben atención integral y especializada, como es la atención psicológica para fortalecimiento emocional, asesoría jurídica para dar continuidad a alguna denuncia que haya presentado con anterioridad o que quiera presentar, pueden concluir sus estudios de educación básica al ser asistida para trabajar con las guías de estudio y certificación que ofrece el Instituto de Alfabetización y Educación Básica para Adultos (INAEBA), sus hijas e hijos pueden continuar con su educación básica dentro del Refugio, se pueden capacitar en talleres para su empoderamiento económico (inserción laboral) mediante cursos brindados por el Instituto Estatal de Capacitación (IECA), reciben atención médica preventiva y de primer nivel en el Refugio y de ser necesario es canalizada a una unidad médica de segundo y tercer nivel para recibir atención médica especializada.

Otra buena práctica del Programa es que, al finalizar el proceso de Otorgamiento de los servicios al egreso de la mujer beneficiaria, se presenta un Plan de Intervención para dicha beneficiaria, el cual contiene una serie de elementos a considerar que el propio Equipo Multidisciplinario establece para el seguimiento mensual de las mujeres y sus dependientes durante los 6 meses siguientes a su egreso. En cuanto al grado de consolidación operativa este es de 84% debido a que no cuenta con un Manual de Procesos y tampoco con los Procedimientos que describan cada proceso, aun cuando el programa cuenta con el documento denominado "Modelo de Atención. Refugio para Mujeres sus Hijas e Hijos en Situación de Violencia" elaborado por el IMUG, en el cual se explica de forma muy general los pasos a seguir en la sección denominada "Fases del Modelo de Atención", pero sin ser un documento riguroso con las características con las que debe contar un Manual de Procesos y sus respectivos Procedimientos.

3.2 Describir las recomendaciones de acuerdo a su relevancia:

1.	Elaborar un documento donde se describan los procesos involucrados en la operación del programa, y para cada proceso se elabore su procedimiento, el cual implica la descripción detallada de las actividades que se llevan a cabo dentro del proceso, los responsables de cada actividad, los formatos o registros que se generan en cada una, los sistemas o aplicaciones que soportan la operación del proceso y la relación con las áreas con las que interactúan (de quién reciben y a quién entregan algún elemento a lo largo del proceso).
----	--

2.	Diseñar e implemente un programa de capacitación para que el personal del Refugio para que conozca los procesos y procedimientos del Programa ya que se tenga el documento donde se describan.
3.	Preparar un informe en el cual se reporten con precisión las cargas de trabajo del personal del Refugio para determinar con información documentada si se están laborando algunos de ellos más de 40 horas a la semana por lo que sea necesario solicitar un aumento en la plantilla de profesionistas.

Anexo 4. Datos de la Instancia evaluadora	
4.1 Nombre del coordinador de la evaluación:	Vicente de Jesús Cell Reyes
4.2 Cargo:	Coordinador
4.3 Institución a la que pertenece:	Consultor Independiente (Persona Física)
4.4 Principales colaboradores:	María del Rocío García Avilés
4.5 Correo electrónico del coordinador de la evaluación:	vicentecell@yahoo.com.mx
4.6 Teléfono:	55 21 29 06 66

Anexo 5. Identificación del programa	
5.1 Nombre del programa evaluado:	Refugio para mujeres sus hijas e hijos en situación de violencia
5.2 Siglas:	No aplica
5.3 Ente público coordinador del programa:	Instituto para las Mujeres Guanajuatenses (IMUG)
5.4 Poder público al que pertenece el programa:	<input checked="" type="checkbox"/> Poder Ejecutivo
	<input type="checkbox"/> Poder Legislativo
	<input type="checkbox"/> Poder Judicial
	<input type="checkbox"/> Ente Autónomo
5.5 Ámbito gubernamental al que pertenece el programa:	<input type="checkbox"/> Federal
	<input checked="" type="checkbox"/> Estatal
	<input type="checkbox"/> Local
5.6 Nombre de la unidad administrativa y del titular a cargo del programa:	
5.6.1 Nombre de la unidad administrativa a cargo del programa:	Coordinadora del Refugio
5.6.2 Nombre del titular de la unidad administrativa a cargo del programa (nombre completo, correo electrónico y teléfono con clave lada):	Sandra Galván Cervantes imug@guanajuato.gob.mx 473 733 55 23

Anexo 6. Datos de contratación de la evaluación	
6.1 Tipo de contratación:	6.1.1 Adjudicación Directa ()
	6.1.2 Invitación a tres (X)
	6.1.3 Licitación Pública Nacional ()
	6.1.4 Licitación Pública Internacional ()
	6.1.5 Otro: (Señalar) ()
6.2 Unidad administrativa responsable de contratar la evaluación:	Dirección General de Planeación, Articulación y Evaluación de la Política Social. SEDESHU
6.3 Costo total de la evaluación:	\$42,649.73 sin IVA
6.4 Fuente de Financiamiento:	Recursos fiscales

Anexo 7. Difusión de la evaluación	
7.1 Difusión en internet de la evaluación:	http://desarrollosocial.guanajuato.gob.mx/monitoreo-y-evaluacion/
7.2 Difusión en internet del formato:	http://desarrollosocial.guanajuato.gob.mx/monitoreo-y-evaluacion/