



**Evaluación de Procesos del Programa QC3189
Acciones para reducir las manifestaciones de
violencia en contra de niñas, adolescentes y
mujeres.**

**Instituto para las Mujeres Guanajuatenses
(IMUG)**

Informe Final

VICENTE DE JESÚS CELL REYES
Consultor en Planeación y Evaluación

Octubre, 2024

1. Resumen Ejecutivo.

El Programa Acciones para reducir las manifestaciones de violencia en contra de niñas, adolescentes y mujeres es administrado y operado por personal de la Dirección de Atención Integral a las Mujeres dependiente del Instituto para las mujeres Guanajuatenses, en el Estado de Guanajuato, quienes son las responsables de la operación del mismo.

En las Reglas de Operación para el Ejercicio Fiscal 2024 se señala que el Programa tiene por objetivo general, generar y ejecutar estrategias especializadas e interseccionales, con enfoque diferencial y perspectiva de género que favorezcan el acceso de las mujeres a una vida libre de violencia.

Asimismo, señala que son objetivos específicos del Programa: I. incidir en los procesos de interacción y formación estratégicos, para la deconstrucción de los procesos generadores de todo tipo de violencias y en todos los ámbitos en que se manifiestan, transformando los modelos genéricos y normativos para la promoción de una cultura de igualdad, respeto y paz; II. Reducir las manifestaciones de violencia, mediante la implementación de un mecanismo de atención que dote a las mujeres de herramientas integrales y especializadas de carácter interinstitucional para salvaguardar su integridad y permitir el acceso a la justicia; III. Actualizar el protocolo del Sistema Integral de Atención para las Mujeres Línea 075 e implementar los Mecanismos de comunicación telefónica y tecnologías de la información para la atención de mujeres en situación de violencia; IV. Brindar servicios de reeducación para mujeres y hombres que se reconozcan y estén sujetos a procesos jurídicos por violencia en contra de las mujeres o por razones de género; y V. Dar seguimiento y acompañamiento a los casos de violencia contra las mujeres.

Para cumplir con estos objetivos, el Programa oferta diferentes tipos de servicios a través de las siguientes modalidades:

- I. Modalidad Estrategias de prevención de todos los tipos y ámbitos de Violencia contra las Mujeres.
- II. Modalidad implementación del Modelo de Protección, Atención y Acompañamiento Integral a las Mujeres que viven Violencias en el Estado de Guanajuato.
- III. Modalidad Mecanismos de comunicación telefónica y tecnologías de la información para la atención de mujeres en situación de violencia.
- IV. Modalidad Procesos de reeducación a personas generadoras de violencia.

Con relación al presupuesto y metas previstas para este año 2024, se destinaron \$15,000,000.00 (quince millones de pesos) para cumplir las siguientes metas, establecidas para cada modalidad:

- Beneficiar a 12,000 personas por medio de estrategias de prevención primaria, secundaria y terciaria.
- Brindar atención integral especializada a 1,000 mujeres mediante la implementación del Modelo de Protección, Atención y Acompañamiento Integral a las Mujeres que Viven Violencias en el Estado de Guanajuato;
- Asesorar a 2,000 personas a través de la implementación de los mecanismos de comunicación telefónica y tecnologías de la información para la atención de mujeres en situación de violencia.
- Atender a 300 personas mediante servicios de reeducación a hombres y mujeres generadoras de violencia;

Para la obtención de información requerida en el desarrollo de la presente evaluación, se efectuó una revisión de documentación normativa y administrativa, así como el desarrollo de entrevistas con personal de la Dirección de Atención Integral a las Mujeres, en específico, con la Coordinación de Seguimiento al Sistema

Estatal para prevenir, atender, sancionar y erradicar la violencia contra las mujeres, como responsable de la operación del Programa.

Para lograr su propósito, el programa Acciones para reducir las manifestaciones de violencia en contra de niñas, adolescentes y mujeres, recibe solicitudes de servicio para cada una de sus modalidades por diversos medios, que van desde solicitudes a través de oficios de las instancias municipales, presentación de usuaria en las unidades de atención integral o en el IMUG; recepción de llamadas a través del SIAM 075 para asesoría y orientación jurídica y psicológica a mujeres en situación de violencia o bien, personas canalizadas por alguna instancia como lo son los juzgados o la Unidad de medidas cautelares.

Es así que la operación del Programa en el año 2024, se ha desarrollado sin mayores contratiempos, se ha operado eficientemente con el personal con que cuenta el programa y existe una coordinación adecuada con otras áreas del IMUG, con instancias municipales, otras dependencias del gobierno y con los juzgados o la Unidad de medidas cautelares del estado. Esto se refleja en el cumplimiento de las metas, ya que se observa que hay un gran avance en las mismas, sobre todo en la Modalidad I. Estrategias de prevención de todos los tipos y ámbitos de Violencia contra las Mujeres, que, al mes de julio, ya cumplió el 100% de sus metas y en la modalidad II y III, presentan un avance del 83% y 49% respectivamente¹.

Dentro de los hallazgos se detectaron dos procesos que tienen responsabilidad compartida con otras dependencias de la Administración Pública Estatal. Tal es el caso de la Contraloría Social y la de Evaluación y Monitoreo.

En el caso de Contraloría social, las actividades relacionadas con el tema es coordinada por la Secretaría de Transparencia y Rendición de Cuentas (STRC) quienes se encargan de establecer una muestra estadística , así como proporcionar

¹ Información tomada de la Cedula de Seguimiento de Procesos(P), Proyectos(Q), Indicadores y Entregables de Componente 2024. Del Programa QC3189 - Acciones para reducir las manifestaciones de violencia en contra de niñas, adolescentes y mujeres.

al IMUG la Cédula de Contraloría Social para su llenado por parte de los beneficiarios, en tanto que el IMUG se responsabiliza de realizar la selección de beneficiarios que contestarán la Cédula, y hacerla llegar a los beneficiarios para su llenado en tiempo y forma. Asimismo, el procesamiento de la información y la emisión de los reportes correspondiente recaen el ámbito de la STRC.

En cuanto a la planeación, se pudo observar que este proceso se realiza en el tiempo y forma establecidos, ya que los subprocesos que lo integran tienen plazos determinados y están normados por lineamientos específicos emitidos por la Secretaría de Finanzas, Administración e Inversión. En tanto que la elaboración de las reglas de operación se hace con base a los lineamientos establecidos por la Secretaría de Transparencia y Rendición de Cuentas del estado quien además proporciona el formato que se debe utilizar para su elaboración. Asimismo, para la realización de los subprocesos de planeación, el área responsable del Programa cuenta con la asesoría y acompañamiento del Área de Investigación y documentación del IMUG.

En cuanto a los principales problemas detectados en la normatividad, se encuentra que las ROP están elaborados bajo el formato emitido por la Secretaría de Transparencia y Rendición de Cuentas, las cuales contienen información suficiente del programa, pero aunque cuenta con un apartado de Procedimientos de acceso para cada una de las modalidades, éstos no documentan el flujo operativo ni las especificidades administrativas y operativas para cada uno de los tipos de servicios que ofrece el programa, además de que no es el alcance de las ROP.

Asimismo, derivado de la revisión y análisis de las Reglas de Operación 2024, se identificaron aspectos que pueden ser mejorados para contar con un documento más claro para el personal que participa en el programa, los cuales se presentan en el Anexo VI Propuesta de modificación a la normatividad, en el informe completo de esta evaluación.

Aunque para tres de las modalidades se cuente con documentos que contienen lineamientos para la operación y son la guía en las actividades que realiza el personal, no pueden considerarse como un Manual de Procedimientos donde se describan, no solo actividades y flujos, sino también, responsables, límites de acción y recursos involucrados.

Se cuenta con Manual de procedimientos para las Acciones de Prevención; para las Unidades de Atención Integral Mujeres y para el Sistema de Atención Integral para las Mujeres SIAM 075, sólo de tres de las modalidades del programa, sin embargo, estos manuales, están desactualizados (su última actualización fue en 2021) y no contienen el detalle de la operación actual, por eso no son utilizados por el personal de la Dirección. De hecho, al inicio de cada año, la Coordinación de Seguimiento, da un curso de inducción para que el personal conozca sus funciones, incluyendo personal de continuidad.

Los documentos con que cuenta el programa, que sirve de base para la realización de actividades son:

Modalidad I. Estrategias de Prevención para todos los tipos y ámbitos de Violencia contra las Mujeres, con un documento denominado “Estrategia de Prevención 2024”².

Modalidad II. Implementación del Modelo de Protección, Atención y Acompañamiento Integral a las Mujeres que viven Violencias en el Estado de Guanajuato, con un documento denominado: “Modelo de Protección, Atención y Acompañamiento Integral a las Mujeres que Viven Violencias en el Estado de Guanajuato”³.

² IMUG, Dirección de Atención Integral a las Mujeres. (2024) “Estrategia de Prevención 2024”

³ IMUG, (2023) “Modelo de Protección, Atención y Acompañamiento Integral a las Mujeres que Viven Violencias en el Estado de Guanajuato”

Modalidad IV. Procesos de reeducación a personas generadoras de violencia, con un documento denominado: “Modelo de Atención para Hombres Generadores de Violencia hacia las Mujeres del Estado de Guanajuato”⁴.

Por lo que se refiere al apoyo de la operación, el registro y seguimiento de las actividades que realiza el personal del programa, en las diferentes modalidades, lo hacen en hojas de Excel que comparten a través de la aplicación de Google drive, con el fin de que todos los participantes de cada modalidad manejen la misma información, de igual manera, de estos registros en Excel, se obtiene la información para los reportes solicitados del programa. El uso de esta aplicación ha facilitado el registro de las actividades que lleva a cabo el personal.

Cabe resaltar que, con base a la información proporcionada y las entrevistas realizadas al personal de la Coordinación de Seguimiento al Sistema Estatal para prevenir, atender, sancionar y erradicar la violencia contra las mujeres, se pudo observar que los procesos se articulan adecuadamente, lo que permite que los resultados operativos, en general, se consideren satisfactorios, aunque, la operación en su conjunto no se encuentra debidamente documentada lo que da por resultado un 92% de grado de consolidación del programa. Esto se debe a que han alcanzado un alto grado de estandarización y eficiencia en la operación del Programa la cual se apoya en los documentos normativos que guían su operación. También cuenta con mecanismo de mejora de procesos a partir de la información que se genera en las actividades de Contraloría social y de la Evaluación y Monitoreo.

Para lograr una mayor consolidación como Programa, se requiere contar con un Manual de Procedimientos del Programa en el que se describa a un mayor detalle cada uno de los procesos involucrados en la operación del programa y sirva como

⁴ IMUG, “Modelo de Atención para Hombres Generadores de Violencia hacia las Mujeres del Estado de Guanajuato”

guía para los ejecutores del programa, y con esto, avanzar en un proceso de calidad y mejora continua.

Por otra parte, no se detectaron cuellos de botella, y de comentarios externados por la responsable del programa, los procesos se desarrollan en tiempo y forma con eficiencia en el uso de sus recursos.

De lo anteriormente expuesto, se hacen las siguientes recomendaciones a nivel Programa:

- Elaborar un documento donde se describan claramente los procesos involucrados en la operación del programa, y para cada proceso se cuente con su respectivo procedimiento donde se incluya la normatividad que regula cada proceso, la descripción de sus actividades, los responsables de su ejecución, los formatos o registros que se generan en cada uno, los sistemas o aplicaciones que soportan la operación y la relación con las áreas con las que interactúan.
- Diseñar e implementar un sistema informático conformado por módulos que permita dar seguimiento a las actividades involucradas en los procesos, y facilite la obtención de información referente a los casos de violencia recibidos, si éstos ya fueron cerrados, si se les dio acompañamiento, de qué tipo, si se realizaron vinculaciones, si las personas generadoras de violencia cumplen con sus sesiones de reeducación, entre otras cosas, sobre todo en las modalidades de atención a las usuarias que se presentan o llaman para solicitar orientación o acompañamiento; y registrar las acciones de prevención.

2. Índice.

Contenido

1. RESUMEN EJECUTIVO.....	2
2. ÍNDICE.....	9
3. INTRODUCCIÓN.....	10
4. DESCRIPCIÓN DEL PROGRAMA EJERCICIO FISCAL 2024	11
5. DISEÑO METODOLÓGICO Y ESTRATEGIA DEL TRABAJO DE CAMPO.....	16
6. DESCRIPCIÓN Y ANÁLISIS DE LOS PROCESOS DEL PROGRAMA	28
7. HALLAZGOS.	83
8. RECOMENDACIONES Y CONCLUSIONES.	93
9. ANEXOS:	96
I. Ficha técnica de identificación del Programa.....	96
II. Ficha de identificación y equivalencia de procesos.	100
III. Flujoograma del Programa.....	105
IV. Grado de Consolidación Operativa.....	106
V. Límites, articulación, insumos y recursos, productos y sistema de información de los procesos.....	112
VI. Propuesta de modificación a la normatividad.	130
VII. Análisis FODA del Programa.....	132
VIII. Recomendaciones del programa.....	135
IX. Trabajo de campo realizado.	137
X. Instrumentos de recolección de información de la Evaluación del Programa.....	138
XI. Ficha técnica con los datos generales de la instancia evaluadora y el costo de la evaluación.....	141
XII. Difusión de los resultados de la evaluación.....	142
XIII. Base de Recomendaciones.....	149

3. Introducción.

La presente evaluación tiene como objetivo general realizar un análisis sistemático de la gestión operativa del **Programa Acciones para reducir las manifestaciones de violencia en contra de niñas, adolescentes y mujeres (QC3189)** del Instituto para las Mujeres Guanajuatenses (IMUG), que permita saber si los procesos operativos del programa cumplen con lo necesario para el logro de las metas y objetivos del programa, así como, hacer recomendaciones que permita a los operadores del programa la instrumentación de mejoras.

Como objetivos específicos de la evaluación⁵ se encuentran los siguientes:

1. Describir la gestión operativa del programa mediante sus procesos, en los distintos niveles de desagregación geográfica donde se lleva a cabo.
2. Identificar y analizar los problemas o limitantes, tanto normativos como operativos, que obstaculizan la gestión del programa, así como las fortalezas y buenas prácticas que mejoran la capacidad de gestión del mismo.
3. Analizar si la gestión y la articulación de los procesos contribuyen al logro del objetivo del programa.
4. Elaborar recomendaciones generales y específicas que se puedan implementar en el programa, tanto a nivel normativo como operativo.

El Programa Acciones para reducir las manifestaciones de violencia en contra de niñas, adolescentes y mujeres, es administrado y operado por personal de la Dirección de Atención Integral a las Mujeres dependiente del Instituto para las mujeres Guanajuatenses, en el Estado de Guanajuato, quienes son las responsables de la operación del mismo.

⁵ Retomado de los Términos de Referencia para la Evaluación en materia de Procesos y Resultados de los Programas Sociales Estatales, págs. 3 y 4 elaborado por la SDSH, sin considerar los objetivos referidos a Resultados.

4. Descripción del Programa Ejercicio Fiscal 2024⁶

Contexto

En el Estado de Guanajuato, y en seguimiento a la solicitud de Alerta de Violencia de Género contra las Mujeres, particularmente por los delitos de feminicidio y desaparición de niñas, adolescentes y mujeres, se tiene la obligación constitucional de garantizar los derechos humanos de las mujeres, brindar la máxima protección, el acceso a la justicia, y de esta manera propiciar las condiciones para que las mujeres accedan a una vida libre de violencia.

De acuerdo a la Encuesta Nacional sobre la dinámica de las relaciones de los hogares (ENDIREH 2021) señala que, para el estado de Guanajuato, el 68.1 por ciento de las mujeres de 15 años y más, refirieron haber tenido algún incidente de violencia a lo largo de su vida. Cifra que se ubica 2 puntos porcentuales por debajo de la media nacional que se ostenta en 70.1 por ciento. Si bien, dicho porcentaje se encuentra por debajo de la media, también se puede apreciar que existe un repunte para el 2021 en comparación con el año 2016, pues el porcentaje de mujeres que refirieron haber experimentado algún tipo de violencia pasó de 63.2 por ciento a 68.1 por ciento. En la entidad, según la misma fuente, uno de los ámbitos que registra la mayor prevalencia de violencia es la que acontece dentro del contexto comunitario, donde se reporta que el 43.5 por ciento de las mujeres de 15 años y más dijeron haber experimentado con mayor frecuencia algún tipo de violencia; con un incremento de 5.7 puntos porcentuales, a pesar de representar un incremento significativo, el estado de Guanajuato se ubica en 2.1 puntos porcentuales debajo de la media nacional. Respecto al ámbito de pareja, las mujeres de la entidad de 15 años y más, manifestaron que el 39.2 por ciento han sido violentadas por su pareja,

⁶ La ficha técnica con los datos del Programa se presenta en el “Anexo I “Ficha técnica de identificación”.

a lo largo de la relación, sin embargo, se presenta una disminución de 1.4 puntos porcentuales respecto a los hechos de violencia que refieren durante los últimos 12 meses, pasando de 23.7 por ciento en el 2016 a 22.3 por ciento para el 2021.

De conformidad con los registros a octubre del 2023 del Secretariado Ejecutivo del Sistema Nacional de Seguridad Pública, respecto a los delitos referidos en la solicitud de Declaratoria, se evidencia un incremento en los niveles de feminicidio desde el año 2015 a octubre 2023 en Guanajuato, de los cuales en el contexto municipal existen indicadores alarmantes. Se observa en cuanto a los registros que, se reportaron 34 casos en el año 2021 frente a 14 que se presentaron en el año 2016, y 12 en el año de 2017, evidenciando un crecimiento al doble de carpetas para el caso del primer año en comparación y superando el doble de carpetas para el 2021.

De este modo, dentro de los municipios que se encuentran en el estado de Guanajuato con más incidencia en casos de desapariciones solo de mujeres, se encuentran: León con 8 mujeres, Celaya con 6 mujeres e Irapuato con 5 mujeres⁷.

Guanajuato cuenta con un Sistema Integral de Atención para las Mujeres SIAM línea 075 donde trabajan de manera transversal en un mismo espacio, personal certificado de la Secretaría de Salud del Estado de Guanajuato, de la Fiscalía General de Justicia del Estado de Guanajuato, de la Secretaría de Seguridad Pública del Estado de Guanajuato y del Instituto para las Mujeres Guanajuatenses, que por medio de una línea telefónica ofrecen asesoría y orientación jurídica y psicológica a mujeres en situación de violencia, identificando casos de urgencia dando respuesta de forma inmediata, generando una intervención de las autoridades correspondientes

El personal que integra el Sistema Integral de Atención para las Mujeres SIAM línea 075 tiene como función orientar a las mujeres en diversas necesidades brindando

⁷ Texto tomado de las Reglas de Operación 2024 del Programa Acciones para reducir las manifestaciones de violencia en contra de niñas, adolescentes y mujeres.

información sobre la línea y los programas de instancias estatales que otorgan atención psicológica, intervención en crisis, contención emocional, búsqueda y aprovechamiento de redes de apoyo, acompañamiento en la toma de decisiones; atención jurídica ofreciendo la denuncia anónima, la orientación sobre derechos humanos de las mujeres, alternativas legales, asistencia en casos de urgencia, medidas de protección, requerimientos y procedimientos para el acceso a la justicia, canalizaciones a las diferentes dependencias gubernamentales y a recursos institucionales para su empoderamiento emocional y económico⁸.

Objetivos del Programa

En las Reglas de Operación para el Ejercicio Fiscal 2024 se señala que el Programa tiene por objetivo generar y ejecutar estrategias especializadas e interseccionales, con enfoque diferencial y perspectiva de género que favorezcan el acceso de las mujeres a una vida libre de violencia.

Son objetivos específicos del Programa: I. Incidir en los procesos de interacción y formación estratégicos, para la deconstrucción de los procesos generadores de todo tipo de violencias y en todos los ámbitos en que se manifiestan, transformando los modelos genéricos y normativos para la promoción de una cultura de igualdad, respeto y paz; II. Reducir las manifestaciones de violencia, mediante la implementación de un mecanismo de atención que dote a las mujeres de herramientas integrales y especializadas de carácter interinstitucional para salvaguardar su integridad y permitir el acceso a la justicia; III. Actualizar el protocolo del Sistema Integral de Atención para las Mujeres Línea 075 e implementar los Mecanismos de comunicación telefónica y tecnologías de la información para la atención de mujeres en situación de violencia; IV. Brindar servicios de reeducación para mujeres y hombres que se reconozcan y estén sujetos a procesos jurídicos por

⁸ Instituto para las mujeres guanajuatenses, “Modelo de Protección, Atención y Acompañamiento Integral a las Mujeres que Viven Violencias en el Estado de Guanajuato”, 2023.

violencia en contra de las mujeres o por razones de género; y V. Dar seguimiento y acompañamiento a los casos de violencia contra las mujeres.

Población potencial, población objetivo y población atendida

En las Reglas de Operación citadas anteriormente, se señala que la población potencial del Programa son mujeres y hombres de 9 años y más, que residan en el estado de Guanajuato.

La población objetivo la constituyen: mujeres y hombres de 9 años y más, que habitan en el estado de Guanajuato interesados en participar en acciones de Prevención; mujeres de 18 años y más que residen en el estado de Guanajuato y que se encuentran en situación de violencia que, por condiciones de alta vulnerabilidad, no cuentan con recursos para transitar a un estado de autonomía económica; mujeres y hombres de 9 años y más que habitan en el estado de Guanajuato y tienen acceso a mecanismos de comunicación telefónica y de la información dirigidos a personas en situación de violencia; y hombres y mujeres generadoras de violencia contra las mujeres de 20 años y más.

La población beneficiada directamente por el programa, es de un total de 15 mil mujeres y hombres, desagregados de la siguiente manera: 11 mil 700 personas de 9 años y más, que habitan en el estado de Guanajuato que participan en acciones de Prevención a través de procesos de enseñanza aprendizaje con base en el Modelo de Prevención Primaria, Secundaria y Terciaria de Violencias contra las Mujeres; II. 1 mil mujeres de 18 años y más víctimas de violencia que se les proporcionará a través del Modelo de Protección, Atención y Acompañamiento Integral a las Mujeres que viven Violencias en el Estado de Guanajuato; III. 2 mil personas de 9 años y más, que habitan en el estado de Guanajuato, Mecanismo de comunicación telefónica y tecnologías de la información para la atención de mujeres

en situación de violencia; y IV. 300 personas de 18 años y más que habitan en el estado de Guanajuato atendidas a través de servicios de reeducación.

Cobertura geográfica

En todo el estado de Guanajuato. Este Programa se podrá aplicar preferentemente en zonas de atención prioritaria.

5. Diseño metodológico y estrategia del trabajo de campo.

Diseño metodológico

Este apartado se describe la metodología para llevar a cabo la **Evaluación de Procesos**.

Evaluación de Procesos

Para el análisis cualitativo de los diversos elementos que conforman la operación del programa se considera el contexto social, cultural, político e institucional en que opera.

Para ello se llevará a cabo un trabajo de gabinete consistente en la revisión de los manuales de operación y otra documentación específica sobre la operación del programa que sea proporcionada al equipo evaluador.

Cabe mencionar que el **análisis de procesos** es, por sus características, de **tipo cualitativo**, ya que el análisis y argumentación de los aspectos de mejora no descansan en una métrica estándar, sino en el análisis de la interacción entre los distintos elementos que componen la unidad de análisis, es decir, de la apreciación del funcionamiento y efectividad de las acciones implementadas por los operadores del programa para alcanzar los objetivos del mismo.

Cabe mencionar que el **análisis de gabinete** de los elementos del proceso de operación del programa, a través de la revisión de la documentación enviada por el programa y la información disponible en la página electrónica de la Secretaría de Desarrollo Social y Humano, en la sección de Evaluación y monitoreo de los PSE,

se complementa con las entrevistas que se realicen a los servidores públicos operadores de dichos programas, como se describe en el apartado “Estrategia del trabajo de campo”, que se presenta posteriormente en este documento.

En este apartado se describe el diseño metodológico para llevar a cabo la descripción a profundidad del desarrollo de cada proceso del programa.

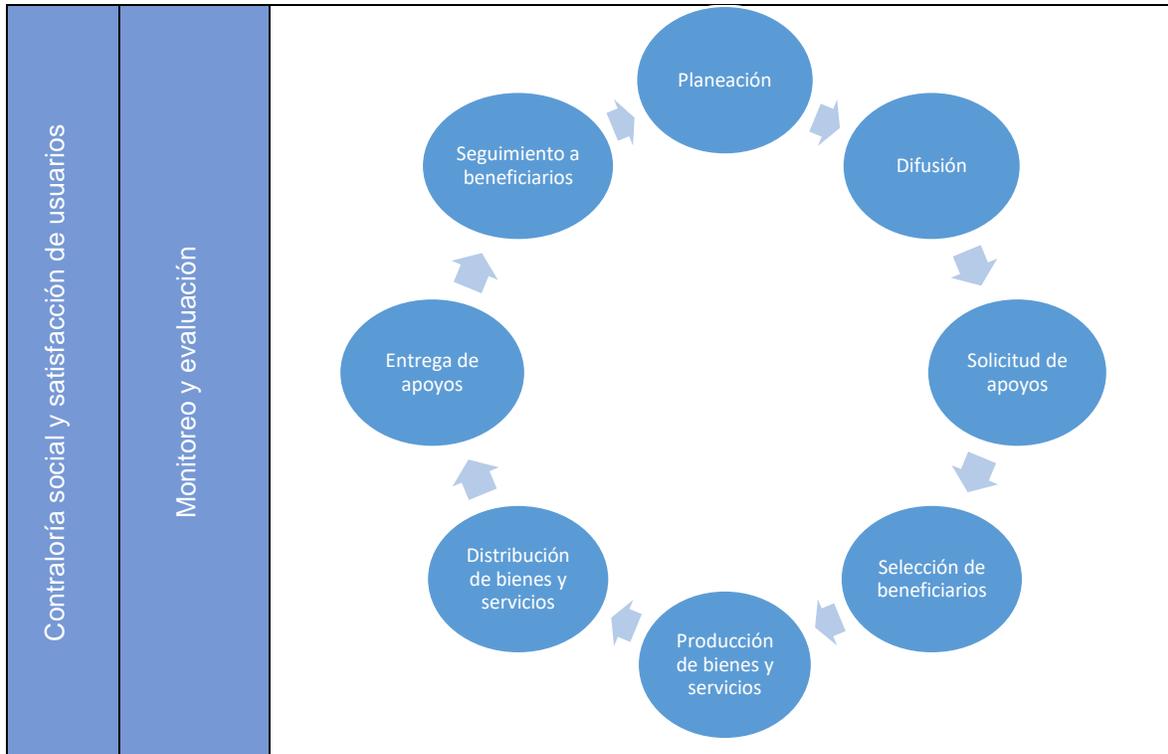
El primer elemento que conforma la metodología es la **identificación de los procesos clave** que se realizan como parte del programa. Esta identificación se realiza mediante un análisis de gabinete. Para ello, se revisan las reglas de operación y lineamientos con los que cuenta el programa.

La identificación de los procesos clave comprenderá la elaboración por parte del consultor de:

- Diagramas de Flujo del proceso general del programa para cumplir con los bienes y/o los servicios (es decir los Componentes del programa) de cada uno de los programas sociales en cuestión.

La descripción y análisis de los procesos tomando como base el “Modelo General de Procesos”, se presenta a continuación.

Modelo General de Procesos



Breve descripción de los elementos del “Modelo General de Procesos”.

- **Planeación** (planeación estratégica, programación y presupuestación): Proceso en el cual se determinan los objetivos de la MIR con sus indicadores, las metas en tiempos establecidos para dichos indicadores y los recursos financieros y humanos necesarios para el logro de los objetivos del programa.
- **Difusión del programa**: Proceso sistemático e institucionalizado de información sobre las principales características del programa, sus beneficios y requisitos de inscripción, dirigido hacia un público determinado.
- **Solicitud de apoyos**: Conjunto de acciones, instrumentos y mecanismos que ejecutan los operadores del programa con el objetivo registrar y/o sistematizar la información de las solicitudes de apoyo de los posibles beneficiarios.

- Selección de beneficiarios: Proceso realizado por los operadores de los programas para seleccionar a los beneficiarios y obtener finalmente el padrón actualizado y validado.
- Producción de bienes o servicios: Herramientas, acciones y mecanismos a través de los cuales se obtienen los bienes y servicios que serán entregados a los beneficiarios del programa.
- Distribución de apoyos: Proceso a través del cual se envía el apoyo del punto de origen (en donde se obtuvo dicho bien o servicio) al punto de destino final (en donde se encuentra el beneficiario del programa).
- Entrega de apoyos: Conjunto de instrumentos, mecanismos y acciones por los cuales los beneficiarios o afiliados reciben los diferentes servicios o tipos de apoyo.
- Seguimiento a beneficiarios y monitoreo de apoyos: Acciones y mecanismos mediante los cuales el programa comprueba que los apoyos entregados a los beneficiarios son utilizados y funcionan de acuerdo al objetivo planteado.
- Contraloría social y satisfacción de usuarios: Proceso a través del cual los beneficiarios pueden realizar las quejas o denuncias que tengan del programa.
- Evaluación y monitoreo: Proceso a través del cual el programa implementa ejercicios sistemáticos de evaluación de sus procesos o resultados, así como el monitoreo en el avance de sus indicadores, metas, etcétera.

En la descripción y análisis se considerará las siguientes preguntas y criterios clave:

1. Descripción detallada de las actividades, los componentes y los actores que integran el desarrollo del proceso.
2. Determinar los límites del proceso y su articulación con otros.
3. Insumos y recursos: determinar si los insumos y los recursos disponibles son suficientes y adecuados para el funcionamiento del proceso.

- a. Tiempo: ¿el tiempo en que se realiza el proceso es el adecuado y acorde a lo planificado?
 - b. Personal: ¿el personal es suficiente, tiene el perfil y cuenta con la capacitación para realizar sus funciones?
 - c. Recursos financieros: ¿los recursos financieros son suficientes para la operación del proceso?
 - d. Infraestructura: ¿se cuenta con la infraestructura o capacidad instalada suficiente para llevar a cabo el proceso?
4. Productos: ¿los productos del proceso sirven de insumo para ejecutar el proceso subsecuente?
5. Sistemas de información: ¿Los sistemas de información en las distintas etapas del Programa funcionan como una fuente de información para los sistemas de monitoreo a nivel central y para los ejecutores? Adicionalmente se deberá incluir un análisis detallado en el Anexo V. “Límites, articulación, insumos y recursos, productos y sistemas de información de los procesos”, en cual se presente la información de forma más detallada.)
6. Coordinación: ¿la coordinación entre los actores, órdenes de gobierno o dependencias involucradas es adecuada para la implementación del proceso?
7. Evaluar la pertinencia del proceso en el contexto y condiciones en que se desarrolla.
8. Identificar las características relacionadas con la importancia estratégica del proceso.
9. La existencia de mecanismos para conocer la satisfacción de los beneficiarios respecto de los bienes y servicios que ofrece el programa.

Además, se analizará el grado de consolidación operativa del Programa, considerando elementos como:

- 1) si existen documentos que normen los procesos;
- 2) si son del conocimiento de todos los operadores los procesos que están documentados;

- 3) si los procesos están estandarizados, es decir son utilizados por todas las instancias ejecutoras;
- 4) si se cuenta con un sistema de monitoreo e indicadores de gestión que retroalimenten los procesos operativos que desarrollan los operadores;
- 5) si se cuenta con mecanismos para la implementación sistemática de mejoras. Se considera que existe un mayor grado de consolidación operativa cuando existen todos los elementos y disminuirá gradualmente conforme haga falta uno o más de ellos hasta el menor grado de consolidación que es cuando no existe ninguno de los elementos (para este tema se debe considerar un rango de valoración de 1-5, siendo 1 el valor más bajo y 5 el valor más alto en términos del grado de consolidación operativa y se tiene que desarrollar la metodología empleada para la valoración de cada uno de los elementos considerando el contexto de operación del programa.

Estrategia de Trabajo de Campo

En la experiencia del equipo consultor, las **Evaluaciones de Procesos** han considerado un trabajo de campo, consistente en la realización de entrevistas a profundidad con el personal responsable de la operación del programa, con la finalidad de obtener elementos para el análisis que, en muchas ocasiones, no se encuentran suficientemente documentadas o plasmadas en algún documento normativo, y que es la experiencia del personal lo que determina las actividades realizadas a lo largo del proceso, que solamente se encuentra documentado a nivel general, en reglas de operación o lineamientos, ya que no siempre existen manuales de operación que de forma explícita detallen la manera en que se opera un programa. Por ello, la realización de un trabajo de campo es indispensable para el logro de una evaluación de procesos.

Muestra propuesta

Debido a que este es un programa centralizado en su operación, el cual no se apoya con unidades territoriales en las regiones o municipios del estado, no se realiza ninguna muestra analítica para las entrevistas, ya que se entrevista prácticamente

todas las personas que operan este programa en la **unidad operativa central (y única)** y sus diversas áreas que operan el programa en cuestión. Por lo anterior, la muestra analítica para la realización de entrevistas queda definida como sigue.

Muestra analítica de unidades territoriales del programa

Dependencia o Entidad	Clave Programática	Nombre del Programa	Cargos y Unidades territoriales a ser entrevistadas
Instituto para las Mujeres Guanajuatenses (IMUG)	QC3189	Acciones para reducir las Manifestaciones de violencia en contra de niñas, adolescentes y mujeres	1 Coordinadora de Seguimiento al Sistema Estatal para Prevenir, Atender, Sancionar y Erradicar la Violencia contra las Mujeres 1 Supervisor del Modelo de Reeducción.

Instrumentos de recolección de información a aplicar

Guía para la entrevista a operadores del programa para la Evaluación de Procesos

Para la evaluación de procesos del programa se aplica el siguiente instrumento a los directivos y operadores del mismo, mediante trabajo de campo (entrevistas a profundidad que se realizarán de manera presencial y por medios remotos, si es el caso), por lo cual para dar respuesta al instrumento en cuestión podrán participar tantas personas como sea necesario, a fin de cubrir todos los temas establecidos en el instrumento que a continuación se muestra. Las preguntas aplicadas en las distintas entrevistas a profundidad son las siguientes (cabe mencionar que estas preguntas complementan la información proporcionada por el programa previamente, y que es revisada antes de realizar la entrevista).

- ¿El programa cuenta con aplicaciones informáticas o sistemas institucionales para el seguimiento de los diferentes elementos del proceso operativo

descrito en la sección anterior denominada “Identificación del proceso general”? Evaluador, profundice sobre los siguientes aspectos:

- Descripción de la aplicación informática o sistema en caso de existir un sistema único en el que se integran todos los procesos del programa o existen diferentes sistemas o aplicaciones en cada proceso.
 - Mecanismos para la verificación o validación de la información capturada.
 - Periodicidad y fechas límites para la actualización de los valores de las variables por parte de los operadores de los diferentes procesos.
 - Generación de reportes para información al personal involucrado en el proceso operativo correspondiente y para la dirección del programa.
 - Están integradas en un solo sistema.
 - ¿Cómo se emite la convocatoria y de qué manera está disponible para la población objetivo?
 - ¿Cómo y dónde la población objetivo para presentar sus solicitudes? ¿Cuál es su accesibilidad? Evaluador, profundice sobre los siguientes aspectos:
 - Presentación de solicitudes impresas, en medios magnéticos y/o en línea
 - Formatos definidos.
 - ¿Qué medios existen para la recepción de las solicitudes y cómo se sistematizan estas solicitudes? Evaluador, profundice sobre los siguientes aspectos:
 - Registro de la información de las solicitudes mediante sistemas operativos diseñados a la medida, sistemas adaptados y/o utilización de archivos electrónicos (Excel, SPSS, otros).
 - ¿Se incorpora a los registros administrativos las características de los solicitantes (variables socioeconómicas en el caso de personas físicas y
-

específicas en el caso de personas morales)? ¿En qué base de datos o sistema se encuentra esta información?

- ¿Cuáles son los procedimientos para dar trámite a las solicitudes de apoyo? Evaluador, indague sobre los siguientes aspectos:
 - Medios físicos o informáticos para el manejo de la información.
 - ¿Qué mecanismos existen para la selección de beneficiarios y/o proyectos? Evaluador, profundice sobre los siguientes aspectos:
 - Criterios de elegibilidad claramente especificados, sin ambigüedad en su redacción.
 - Criterios estandarizados, por lo que pueden ser utilizados por distintas instancias ejecutoras.
 - ¿Cómo se lleva a cabo la sistematización de los resultados de la selección de beneficiarios y/o proyectos?
 - ¿Qué mecanismos existen para la difusión pública de los resultados de la selección de beneficiarios y/o proyectos?
 - ¿Cuál es la instancia de la dependencia a la que pertenece el programa que verifique el procedimiento de selección de beneficiarios y/o proyectos, incluido comités en caso de estar considerado en el documento normativo?
 - ¿Qué medidas que se toman para la correcta focalización de los recursos, es decir, que los beneficiarios pertenecen a la población objetivo, descrita en el documento normativo del programa?
 - ¿Qué procedimientos existen para otorgar los apoyos a los beneficiarios (personas o proyectos seleccionados)? Evaluador, profundice sobre los siguientes aspectos:
 - Está documentado el procedimiento de entrega de los apoyos.
 - Son estandarizados, sistematizados, se difunden públicamente y se apegan al documento normativo del programa.
-

- ¿Se cuenta con un mecanismo que existe para verificar el procedimiento de entrega de apoyos a beneficiarios? En caso de existir, ¿en qué consiste este mecanismo? Evaluador, profundice sobre los siguientes aspectos:
 - Permiten identificar si los apoyos a entregar son acordes a lo establecido en los documentos normativos o la estrategia operativa del programa.
 - ¿Existen mecanismos documentados para dar seguimiento a la entrega de apoyos (bienes, servicios, obras, otros) que estén estandarizados y sistematizados? En caso de existir, ¿en qué consisten?
 - ¿Qué dificultades enfrenta la unidad administrativa que opera el programa para la entrega de apoyos a los beneficiarios, o para la transferencia de recursos a las instancias ejecutoras?
 - ¿El programa identifica las transferencias (capítulo 4000), gastos de operación (capítulo 2000 y 3000), gastos de personal (capítulo 1000) y gasto en inversión (capítulo 5000) que genera por beneficiario (costo unitario del apoyo por beneficiario)?
 - ¿Cuáles son las fuentes de financiamiento para la operación del programa y qué proporción representa cada una?
 - ¿Cuentan con mecanismos de transparencia y rendición de cuentas, que sean públicos y estén actualizados? Evaluador, profundice sobre los siguientes aspectos:
 - La normatividad y documentación sobre la operación del programa y el presupuesto se encuentra disponible en alguna página electrónica.
 - Los resultados principales del programa son difundidos en alguna página electrónica de manera accesible.
 - Se cuenta con un teléfono o correo electrónico disponible en algún documento o página electrónica para informar y orientar tanto al beneficiario, así como para hacer alguna denuncia.
-

- ¿Qué procedimientos existen para recibir y dar trámite a las solicitudes de acceso a la información pública? Evaluador, profundice sobre los siguientes aspectos:
 - El procedimiento es acorde a lo establecido en la normatividad aplicable.
 - Casos de solicitudes de información.
- ¿Qué mecanismos existen para promover la participación social en el seguimiento de los apoyos u obras mediante contralorías sociales u otro tipo de participación?

Cronograma de actividades

Las actividades de campo, se circunscriben a la realización de entrevistas a profundidad realizadas de forma presencial y a través de medios remotos de comunicación (videollamadas o conversaciones telefónicas), las cuales se describen en el siguiente esquema.

Actividad	Junio			Julio			AGOSTO			
Concertación de fechas para realizar las entrevistas, encuestas y/o grupos focales de los centros o unidades territoriales seleccionados en la muestra										
Realización de entrevistas a profundidad con los servidores públicos responsables de la operación del programa.										
Generación de reportes internos con los resultados de las entrevistas a profundidad.										
Solicitud y recepción de información adicional a partir de las entrevistas a profundidad con responsables del programa.										

Agenda del trabajo de campo

En el **Anexo IX. Trabajo de campo realizado** se presenta el listado completo de personas entrevistadas para esta evaluación.

6. Descripción y análisis de los procesos del Programa

En este apartado se presenta una descripción a profundidad del desarrollo de cada proceso que se lleva a cabo en el programa, utilizando tanto la información recabada mediante entrevistas como en gabinete.

La descripción y análisis de los procesos se realiza tomando como base el “Modelo General de Procesos”, sin embargo, existen actividades que no necesariamente encajan en el Modelo General de Procesos. Estas diferencias se pueden apreciar en el **Anexo II. Ficha de identificación y equivalencia de procesos**.

Como complemento de la identificación de los procesos y de algunas actividades relevantes que se realizan durante la aplicación del Programa se elaboró un flujograma general donde se identifican las principales actividades asociadas a cada uno de los procesos identificados para el programa y su asociación con el Modelo General de Procesos, el cual se presenta en el **Anexo III. Flujograma del Programa**, del presente documento.

6.1. Planeación

Las actividades de planeación permiten orientar la operación del programa hacia el logro de sus objetivos y de las metas institucionales, así como hacia el seguimiento y medición de los resultados, mantenido su alineación con los objetivos y metas planteados en el Plan Estatal de Desarrollo del Estado de Guanajuato 2040, en particular la línea estratégica “1.1. Bienestar social” con el objetivo 1.1.4. Asegurar el derecho de las mujeres a una vida libre de violencia”, así como con Programa de Gobierno 2018-2024, en la estrategia 2.6.2 “Fortalecimiento del acceso a los servicios de salud mental y apoyo psicológico”, en su línea de acción: “Implementar esquemas innovadores para atender de manera oportuna a mujeres afectadas por violencia familiar, sexual y de género”.

Como parte de este proceso se identificaron cuatro subprocesos que son desarrollados por la Secretaría de Finanzas, Inversión y Administración (**SFIA**) y por el Área de Investigación y Documentación y la Dirección de Atención Integral a las Mujeres, del Instituto para las mujeres Guanajuatenses (**IMUG**).

- a) Programación y presupuestación.
- b) Establecimiento de metas.
- c) Elaboración/Actualización de la Matriz de Indicadores de Resultados.
- d) Elaboración/Actualización de las Reglas de Operación.

Los tres primeros subprocesos se refieren a cuestiones de planeación a nivel macro, es decir, están inmersos en la temática relativa a la planeación del programa por lo que se analizan como una unidad, mientras que el cuarto se refiere a las disposiciones que precisan la forma de operar del programa.

1. Actividades, componentes y actores que integran el desarrollo del proceso de Planeación.

El subproceso de programación y presupuestación comprende las actividades de programación, elaboración e integración del Anteproyecto de Presupuesto del Programa. La planeación del programa la realiza el Área de Investigación y Documentación del IMUG, con la participación de la Dirección de Atención Integral a las mujeres, en específico, la Coordinación de Seguimiento al sistema estatal para prevenir, atender, sancionar y erradicar la violencia contra las mujeres (**Coordinación de Seguimiento**). Este proceso inicia cuando la Secretaría de Finanzas, Inversión y Administración (**SFIA**) del Estado de Guanajuato solicita al IMUG la integración de un anteproyecto de presupuesto para el ejercicio fiscal del próximo año.

El anteproyecto de presupuesto se empieza a trabajar desde mediados de año, en el mes de junio, todo el personal de la Área de Investigación y Documentación participa, además del personal de la Dirección de Atención

Integral a las Mujeres, por lo que finalmente se sube al Sistema de Evaluación del Desempeño (**SED**). La SFIA valida la información registrada en el SED y puede emitir comentarios para que en el IMUG sean solventados por la Dirección de Atención Integral a las Mujeres, personal de Área de Investigación y Documentación es el encargado de coordinar este esfuerzo.

Una vez que se tiene el anteproyecto, se pasa a autorización por parte de la Dirección General, y posteriormente se envía a la Dirección de Atención Integral a las Mujeres, en específico a la Coordinación de Seguimiento y demás áreas involucradas en manejo financiero y administrativo de recursos para su seguimiento.

Las metas a cumplir con el recurso de inversión QC 3189 Programa Acciones para Reducir las Manifestaciones de Violencia en contra de Niñas, Adolescentes y Mujeres se definen en los siguientes términos y que serán apoyados durante el ciclo financiero:

- Beneficiar a 11,700 personas por medio de estrategias de prevención primaria, secundaria y terciaria.
- Brindar atención integral especializada a 1,000 mujeres mediante la implementación del Modelo de Protección, Atención y Acompañamiento Integral a las Mujeres que Viven Violencias en el Estado de Guanajuato;
- Asesorar a 2,000 personas a través de la implementación de los mecanismos de comunicación telefónica y tecnologías de la información para la atención de mujeres en situación de violencia;
- Atender a 300 personas mediante servicios de reeducación a hombres y mujeres generadoras de violencia.

Para la determinación de las metas en 2024 se tomó en consideración, el recurso que se les dio el año pasado, y a partir de ahí van viendo si requieren más recursos para aumentar las metas.

El presupuesto autorizado que para este 2024 quedó establecido en \$15,000,000.00 (Quince millones de pesos) y estuvo destinado al cumplimiento de las metas.

En cuanto a la actualización de la Matriz de Indicadores de Resultados (**MIR**), la realiza el Área de Investigación y Documentación con lo cual finalmente quedan establecidas las metas operativas del próximo ciclo, así como los indicadores de gestión del Programa.

Por lo que refiere al subproceso de Elaboración/Actualización de las Reglas de Operación (**ROP**), se desarrollan y estructuran con una propuesta de estructuración que emite la Secretaría de Transparencia y Rendición de Cuentas (**STRC**) del gobierno del estado. Tanto la Área de Investigación y Documentación como la Coordinación de Asuntos Jurídicos y Armonización legislativa dependientes de la Dirección General del IMUG, dan acompañamiento a la Dirección de Atención Integral a las Mujeres.

Una vez revisadas y validadas por la STRC, las ROP se publican en el Periódico Oficial del Gobierno del Estado de Guanajuato a más tardar el 31 de diciembre del año inmediato anterior en que operará el programa.

2. Límites del proceso y su articulación con otros.

Los subprocesos que forman parte de la planeación se desarrollan entre el mes de julio-agosto al mes de diciembre previos al ejercicio fiscal que corresponda e inicia cuando la Secretaría de Finanzas, Inversión y Administración (**SFIA**) del Estado de Guanajuato solicita al IMUG la integración de un anteproyecto de presupuesto para el ejercicio fiscal del próximo año.

Termina con la autorización y publicación del presupuesto en el Periódico Oficial del Gobierno del Estado de Guanajuato a más tardar el 31 de diciembre del año inmediato anterior en que operará el Programa.

3. Insumos y recursos

a) Tiempo

Los subprocesos de planeación (Programación y presupuestación, Establecimiento de metas y Elaboración/Actualización de la MIR), así como el de Elaboración/Actualización de las Reglas de Operación, tienen estipulados los periodos en que deben realizarse, en la normatividad estatal en la materia. En conjunto se desarrollan entre el mes de junio y el mes de diciembre.

Se considera que el tiempo en el que se ejecutan los subprocesos de la planeación estratégica, es acorde con la normatividad vigente en la materia y es adecuado para el desarrollo de cada uno de ellos.

b) Personal

Con base a la información obtenida en las entrevistas, se observó que el personal que participa en los subprocesos identificados en la Planeación del Programa Acciones para reducir las manifestaciones de violencia en contra de niñas, adolescentes y mujeres, es suficiente, tiene el perfil y cuenta con la capacitación para realizar sus funciones.

La responsable del Programa, que es la Coordinadora de seguimiento, viene trabajando en este programa desde hace años lo que se traduce en experiencia para la realización de las actividades de planeación estratégica del programa, además de que se cuenta con el apoyo del área de Investigación y Documentación, para la realización del anteproyecto de presupuesto y definición de metas.

También se cuenta con la participación y apoyo de la Coordinación de Asuntos Jurídicos y Armonización legislativa en lo referente a la revisión de la Reglas de Operación.

c) Recursos Financieros

El proceso de Planeación estratégica del Programa Acciones para Reducir las Manifestaciones de Violencia en contra de Niñas, Adolescentes y Mujeres, no cuenta con una partida presupuestal específica para su desarrollo, los recursos financieros que utiliza este proceso provienen del presupuesto asignado al IMUG y de forma particular a la Dirección Integral a las Mujeres y de las demás áreas que lo apoyan.

d) Infraestructura

La Dirección Integral a las Mujeres cuenta con oficinas para la operación del Programa Acciones para Reducir las Manifestaciones de Violencia en contra de Niñas, Adolescentes y Mujeres, en las instalaciones del IMUG, donde tienen asignadas áreas específicas para realizar cada una de las funciones asignadas al personal.

4. Productos

Los productos generados en el proceso de Planeación son:

- Presupuesto autorizado para el Programa Acciones para Reducir las Manifestaciones de Violencia en contra de Niñas, Adolescentes y Mujeres.
 - Metas del Programa. Para 2024 las metas fueron:
 - Beneficiar a 11,700 personas por medio de estrategias de prevención primaria, secundaria y terciaria.
 - Brindar atención integral especializada a 1,000 mujeres mediante la implementación del Modelo de Protección, Atención y Acompañamiento Integral a las Mujeres que Viven Violencias en el Estado de Guanajuato;
 - Asesorar a 2,000 personas a través de la implementación de los mecanismos de comunicación telefónica y tecnologías de la
-

información para la atención de mujeres en situación de violencia;

- Atender a 300 personas mediante servicios de reeducación a hombres y mujeres generadoras de violencia
- Modificación y Actualización de la MIR del Programa Acciones para Reducir las Manifestaciones de Violencia en contra de Niñas, Adolescentes y Mujeres.
- Reglas de Operación para el siguiente ejercicio fiscal.

Las metas permiten determinar el número de nuevos beneficiarios a incluir en el programa, en tanto que las ROP delimitan los aspectos generales para la operación del Programa.

5. Sistemas de Información

El sistema de información utilizado en el proceso de planeación para el registro de metas del Programa y avance de los indicadores de la MIR es el Sistema de Evaluación del Desempeño (SED) que funciona como un repositorio y fuente de información para el monitoreo a nivel central sobre el cumplimiento de las metas del Programa y verificación de avances en los indicadores de la MIR. Este sistema es una plataforma informática a la que el IMUG tiene acceso vía internet.

6. Coordinación

Tras el análisis de la información obtenida a través de las entrevistas realizadas, se considera que la coordinación entre los actores involucrados en el proceso de Planeación Estratégica es adecuada para la implementación del proceso.

Esto es así porque los subprocesos de la Planeación Estratégica se rigen con base en instrumentos normativos que indican las actividades que deben

realizarse, quiénes las desarrollan; el periodo de ejecución de dichas actividades, así como los productos esperados.

7. Evaluación de la Pertinencia

El proceso de Planeación se considera pertinente, ya que las actividades y productos permiten el logro de las metas del Programa Acciones para Reducir las Manifestaciones de Violencia en contra de Niñas, Adolescentes y Mujeres, en el año fiscal.

8. Identificación de las características relacionadas con la importancia estratégica del proceso.

El proceso de Planeación tiene una gran importancia estratégica para el desarrollo y ejecución de los procesos siguientes que conforman el Programa Acciones para Reducir las Manifestaciones de Violencia en contra de Niñas, Adolescentes y Mujeres, ya que en este proceso se elaboran las directrices de las acciones que realizarán los actores involucrados en el programa, de la Dirección de Atención Integral a las Mujeres, para el logro de los objetivos del programa.

Los productos generados en el proceso de Planeación son los insumos básicos para que los demás procesos inicien sus actividades.

9. Mecanismos para conocer la satisfacción de los beneficiarios respecto de los bienes y servicios que ofrece el programa.

En el proceso de Planeación no se considera la opinión de los beneficiarios, es por ello que el proceso no cuenta con mecanismos para conocer la satisfacción de los mismos.

6.2 Difusión del programa

El proceso de Difusión del Programa se da para las modalidades del programa a través de diferentes acciones como se describe a continuación:

1. Actividades, componentes y actores que integran el desarrollo del proceso de Difusión del Programa.

En cuanto a acciones prevención, tienen una Estrategia de Prevención, que es un documento elaborado por personal del IMUG, cuyo objetivo es: “Implementar la Estrategia de Prevención de la Violencia contra las Mujeres, en sus diferentes tipos y ámbitos con enfoque de interculturalidad e interseccionalidad, por medio de acciones encaminadas a la reducción de los factores de riesgo respecto a la ocurrencia de violencias contra las mujeres, en cualquiera de sus tipos y ámbitos. Proporcionando herramientas por medio de intervenciones multisectoriales y procesos de enseñanza-aprendizaje, que transformen las condiciones de desigualdad de mujeres y hombres, con impacto en el fortalecimiento de los derechos, la igualdad, la no discriminación, la comunicación y la convivencia pacífica, promoviendo cambios positivos en los paradigmas sociales para mitigar factores de riesgo y potenciar factores protectores, dentro de la complejidad que tienen las violencias de género contra las mujeres”⁹.

Este documento se presenta en la reunión que se realiza cada año con las instancias municipales. La dirección del instituto se reúne con las 46 instancias municipales y se les da a conocer la estrategia de prevención, así como el proceso de solicitud de los temas.

La Coordinación de Vinculación y Articulación Institucional del IMUG es el área que organiza la realización de la reunión con las instancias municipales.

Durante el ejercicio fiscal llegan solicitudes a través de correo u oficio por parte de instituciones públicas, privadas y asociaciones civiles, para poder beneficiar a la población con los temas de prevención, por lo que les es

⁹ IMUG, Dirección de Atención Integral a las Mujeres; “Estrategia de Prevención 2024”

compartida la Estrategia de Prevención a través de correo electrónico y a su vez se dan a conocer los lineamientos para realizar la solicitud de las acciones de prevención.

En cuanto a la Modalidad Implementación del Modelo de Protección, Atención y Acompañamiento Integral a las Mujeres que viven Violencias en el Estado de Guanajuato, se ponen a disposición las Reglas de Operación en la página oficial del Instituto para las Mujeres Guanajuatenses en la liga <https://imug.guanajuato.gob.mx/> donde contiene la población objetivo, el procedimiento de acceso además de dar a conocer a las unidades de atención integral y los servicios que se ofrecen desde las áreas de trabajo social, psicología y jurídica. Otro mecanismo de difusión son las redes sociales oficiales donde se difunden los mecanismos de difusión de manera virtual a través de videos, infografías y/o publicaciones informativas.

Respecto a la Modalidad Mecanismos de comunicación telefónica y tecnologías de la información para la atención de mujeres en situación de violencia, se cuenta con una campaña permanente de difusión al Sistema Integral de Atención para las Mujeres, dicho sistema cuenta con la línea telefónica y Tecnologías de la Información, entre los cuales se encuentra la difusión de líneas de What's App para mujeres y hombres y el correo electrónico contáctanos.

Y por último, para la Modalidad Procesos de reeducación a personas generadoras de violencia, la difusión se hace a través del oficio dirigido a inicio de cada año, a las diferentes Unidades de Medidas Cautelares (UMECAS), pertenecientes a la Fiscalía General del Estado, y a los Juzgados de lo Familiar, como en el caso del municipio de Dolores Hidalgo, las cuales son instituciones que están facultadas para investigar, perseguir y sancionar los actos de violencia contra las mujeres, razón por la cual no se realiza labor

de difusión abierta sino se comunica a dichas instancias, esto con la finalidad de que acudan personas en suspensión condicional del proceso.

2. Límites del proceso y su articulación con otros.

Para la Modalidad I. Estrategias de Prevención, Inicia a partir de la convocatoria que se hace para que las instancias municipales asistan a la reunión anual para dar a conocer la estrategia de prevención y concluye con la realización de la reunión y la asistencia de las instancias municipales.

En cuanto a la Modalidad II. Implementación del Modelo, inicia con la publicación de las Reglas de Operación del programa en la página oficial del Instituto para las Mujeres Guanajuatenses en la liga <https://imug.guanajuato.gob.mx/> y concluye con el conocimiento de las características del programa por parte de la población que accedió a las ROP's o a través de las redes sociales oficiales.

Respecto a la Modalidad III. Mecanismos de comunicación, inicia con la puesta en marcha de la campaña permanente de difusión al Sistema Integral de Atención para las Mujeres y termina con el conocimiento de las líneas de What's App para mujeres y hombres y el correo electrónico contáctanos.

Y, por último, para la Modalidad IV. Procesos de reeducación, inicia con la elaboración del oficio dirigido a las diferentes Unidades de Medidas Cautelares (UMECAS), perteneciente a la fiscalía general del Estado, y a los Juzgados de lo Familiar, como en el caso del municipio de Dolores Hidalgo y termina con el envío y recepción del oficio por parte de las UMECAS/Juzgados de lo Familiar.

3. Insumos y recursos

a) Tiempo

Para la Modalidad I. Estrategias de Prevención, la reunión con las instancias municipales y la Dirección del IMUG, para dar a la conocer la

Estrategia de Prevención, se realiza anualmente, regularmente en el mes de enero para que puedan realizar el proceso de solicitud de acciones preventivas durante todo el año.

En cuanto a la Modalidad Implementación del Modelo, la publicación de las ROP se realiza a más tardar el 31 de diciembre del año inmediato anterior al nuevo ejercicio fiscal.

Respecto a la Modalidad Mecanismos de comunicación, la campaña de difusión es permanente.

Para la Modalidad Procesos de reeducación, el oficio para las UMECAS/ Juzgados de lo Familiar, se envía a inicios de cada año.

b) Personal

En este proceso participa el personal de la Dirección de Atención Integral a las Mujeres. A partir de la información obtenida en las entrevistas, es posible afirmar que el personal que participa en este proceso tiene el perfil y cuenta con la capacitación para realizar sus funciones.

c) Recursos Financieros

El proceso de Difusión, no cuenta con una partida presupuestal específica para su desarrollo, los recursos financieros que utiliza este proceso provienen del presupuesto asignado al IMUG y de forma particular a la Dirección de Atención Integral a las Mujeres.

e) Infraestructura

La Dirección de Atención Integral a las Mujeres cuenta con oficinas para la operación del Programa Acciones para Reducir las Manifestaciones de

Violencia en contra de Niñas, Adolescentes y Mujeres en las instalaciones del IMUG, donde tienen asignadas áreas específicas para realizar cada una de las funciones asignadas al personal.

4. Productos

Los productos generados en el proceso son:

- La realización de la reunión con las instancias municipales para dar a conocer la Estrategia de Prevención. A partir de esta reunión, las instancias municipales conocen los temas de la Estrategia de Prevención que pueden solicitar y el proceso para solicitarlas.
- La publicación de las ROP con las características y forma de acceso al programa.
- Difusión de líneas de What's App para mujeres y hombres y el correo electrónico contáctanos.
- Oficio dirigido a inicio de cada año a las diferentes Unidades de Medidas Cautelares (UMECAS), perteneciente a la fiscalía general del Estado, y a los Juzgados de lo Familiar como en el caso del municipio de Dolores Hidalgo.

5. Sistemas de Información

Para las reuniones con las instancias municipales, no se utiliza algún sistema de Información. Para las otras modalidades se utiliza el portal del IMUG y redes sociales oficiales.

6. Coordinación

Tras el análisis de la información obtenida a través de las entrevistas realizadas, se considera que la coordinación entre el personal de la Dirección

de Atención Integral a las Mujeres y las áreas que la apoyan, es adecuada para la implementación del proceso.

7. Evaluación de la Pertinencia

El proceso de Difusión del Programa se considera pertinente, ya que las actividades y productos permiten la realización de las diferentes modalidades y con ello, el logro de las metas del Programa Acciones para reducir las manifestaciones de violencia en contra de niñas, adolescentes y mujeres en el año fiscal.

8. Identificación de las características relacionadas con la importancia estratégica del proceso.

El proceso de Difusión del Programa tiene una gran importancia estratégica para el desarrollo y ejecución de los procesos siguientes que conforman la operación del programa.

El producto generado en el proceso de Difusión, es el insumo necesario para que las instancias municipales, la población en general y las UMECAS/Juzgados de lo Familiar, se enteren de las características del programa y, si así lo deciden, solicitar los servicios.

9. Mecanismos para conocer la satisfacción de los beneficiarios respecto de los bienes y servicios que ofrece el programa.

En el proceso de Difusión del Programa no se considera la opinión de los beneficiarios, es por ello que el proceso no cuenta con mecanismos para conocer la satisfacción de los mismos.

6.3 Solicitud de servicios

El proceso de Solicitud de Servicios del Programa Acciones para reducir las manifestaciones de violencia en contra de niñas, adolescentes y mujeres, considera

diferentes actividades según la modalidad de que se trate, desde la solicitud para conocer acciones preventivas, solicitud de atención a mujeres víctimas de violencia, ya sea presencial o vía telefónica o aquellas provenientes de autoridades judiciales, según la modalidad de que se trate.

1. Actividades, componentes y actores que integran el desarrollo del proceso de Solicitud de Apoyo.

Para la modalidad I. Estrategias de Prevención, la instancia municipal solicitante, manda un oficio al IMUG dirigido a la Dirección del Instituto, vía correo electrónico o presentando oficio de solicitud en las oficinas del IMUG, que contiene lo siguiente:

- Institución, Instancia solicitante o denominación del centro laboral que solicita.
- Persona de contacto o enlace para el desarrollo de las acciones,
- Número telefónico y/o correo electrónico de contacto,
- Tema contenido en la Estrategia de Prevención, que solicita, y
- Fechas, horarios, población objetivo y número de personas beneficiarias (La población participante deberá ser mayor de 9 años de edad).

La Coordinación de Seguimiento, verifica si tiene fecha y hora disponible y, si no es así, ella propone una fecha a la instancia municipal, se dispone de los días miércoles para agendar dichas actividades, con una participación mínima de 40 personas por intervención en modalidad virtual y 30 en modalidad presencial. En caso de solicitar otra fecha, se deberá consultar la disponibilidad de agenda; Una vez concertada la fecha y hora, elabora oficio de contestación a la instancia municipal.

En la Modalidad II. Implementación del Modelo de Protección, Atención y Acompañamiento integral a las Mujeres que viven violencias en el estado de

Guanajuato (**Implementación del Modelo**), La solicitud se da cuando las mujeres víctimas de violencia por razones de género, se presentan en el IMUG, en las oficinas de la Coordinación de Seguimiento o solicita el apoyo a alguna unidad de atención integral. El profesional en trabajo social realiza entrevista de primer contacto a las mujeres que se presentan, realiza estudio sociodemográfico de la usuaria, analiza motivo de presentación, informa a la usuaria sobre los tipos y modalidades de violencia, y registra datos generales de la persona en su control de Excel (drive): Nombre, Edad, Domicilio, Teléfono, CURP, RFC, otros. Orienta a mujer y hace propuesta de intervención integral a la usuaria.

En la Modalidad III. Mecanismos de Comunicación Telefónica y Tecnologías de la Información para la Atención de Mujeres en Situación de Violencia (**Mecanismos de Comunicación**), la solicitud del servicio se realiza a través de llamar a la línea telefónica SIAM 075; A través de otras instancias que canalizan hacia el IMUG (911 y 089). Las personas que responden la llamada, trabajan desde el C5 y siguen un protocolo, como líneas que debe seguir para ayudar a la persona, los operadores son personal certificado que saben cómo atender a una mujer en situación de violencia. Son seis abogados, ellos reciben la llamada, siguen su protocolo, registran datos de la persona y motivo de la llamada y asignan folio.

En la Modalidad IV. Servicios de Reeducción a hombres y mujeres generadoras de violencia (**Servicios de Reeducción**), la Coordinación de Salud de la Dirección de Atención Integral a las Mujeres, recibe por correo electrónico oficio de canalización del usuario por parte del Juzgado o de la Unidad de medidas cautelares, también se puede recibir oficio en las oficinas del IMUG. Establece contacto con el usuario para realizar una entrevista que puede ser presencial o virtual, si la entrevista es virtual, para recabar la información, envía al usuario link para que acceda al formulario de Google con la información requerida y al

recibirla contestada, el supervisor del modelo de reeducación, la imprime y la integra con las de las entrevistas realizadas de manera presencial.

Registra en control propio de Excel (drive) todos los datos del usuario recabados en la entrevista e informa a autoridad del registro del usuario.

2. Límites del proceso y su articulación con otros.

Para la Modalidad I. Estrategias de Prevención, inicia cuando la instancia municipal, manda un oficio al IMUG dirigido a la Dirección del Instituto solicitando acciones de prevención, vía correo electrónico o presentando oficio de solicitud en las oficinas del IMUG. Y termina con el oficio de contestación a la instancia municipal en donde viene fecha y hora para realizar la acción de prevención solicitada.

Para la Modalidad II. Implementación del Modelo, Inicia cuando las mujeres víctimas de violencia por razones de género, se presentan en el IMUG solicitando el servicio de orientación y apoyo y termina cuando el profesional de trabajo social hace propuesta de intervención integral a la usuaria.

Para la Modalidad III. Mecanismos de Comunicación, inicia cuando se recibe llamada en la línea telefónica SIAM 075 o a través de otras instancias que canalizan hacia el IMUG (911 y 089) y termina con la asignación de folio una vez atendida la llamada.

Para la Modalidad IV. Servicios de Reeducación, este proceso inicia con la recepción por correo electrónico o de manera física, del oficio de canalización del usuario por parte de Juzgado o de la Unidad de medidas cautelares y termina con el registro en control propio de Excel (drive) todos los datos del usuario recabados en la entrevista.

3. Insumos y recursos

a) Tiempo

Para la modalidad I. Estrategias de Prevención, la solicitud deberá hacerse al menos con 5 días de anticipación al día de la realización del servicio.

Para la Modalidad III. Mecanismos de Comunicación, reciben las solicitudes través de las llamadas al Sistema de Atención Integral para las Mujeres SIAM 075 las 24 horas y los 365 días del año para recibir orientación o asesoría en las áreas jurídica y psicológica.

Para las otras modalidades de este programa, no hay un tiempo o plazo para la recepción de las solicitudes.

b) Personal

Para la Modalidad I. Estrategias de Prevención, la recepción de solicitudes está a cargo del personal de la Coordinación de Seguimiento.

Para la Modalidad II. Implementación del Modelo, el profesional de trabajo social, que pertenece a la Coordinación de Seguimiento, es el que realiza la entrevista de primer contacto cuando recibe a la usuaria.

Para la Modalidad III. Mecanismos de Comunicación, el personal que recibe la solicitud de apoyo vía telefónica, son los abogados que dependen de la Coordinación de Seguimiento y que operan desde el C5.

Para la Modalidad IV. Servicios de Reeducción, los oficios los recibe el supervisor del modelo de reeducación, que depende de la Coordinación de Salud, de la Dirección de Atención Integral a las mujeres.

Es así que el personal de la Dirección de Atención Integral a las mujeres que recibe las solicitudes de servicio, tiene el perfil y cuenta con la capacitación para realizar sus funciones. Derivado de las entrevistas realizadas, consideran que el personal es poco, aunque a la fecha han logrado atender todas las solicitudes de servicio.

c) Recursos Financieros

Los recursos provienen del asignado al IMUG y de forma particular a la Dirección de Atención Integral a las mujeres.

f) Infraestructura

Para las actividades de recepción de solicitudes, la Dirección de Atención Integral a las mujeres cuenta con oficinas para la operación del Programa en las instalaciones del IMUG, donde tienen asignadas áreas específicas para realizar cada una de las funciones asignadas al personal. El personal que atiende las llamas, físicamente las recibe desde el C5.

4. Productos

Como productos del proceso se tiene: para la modalidad I. Estrategias de prevención, acción de prevención agendada y oficio de contestación a la instancia municipal.

Para la modalidad II. Implementación del Modelo, propuesta de intervención integral a la usuaria.

Para la Modalidad III. Mecanismos de Comunicación registro de datos de la persona y motivo de la llamada y asignación de folio.

Para la Modalidad IV. Servicios de reeducación, registro en control propio de Excel (drive) todos los datos del usuario recabados en la entrevista.

5. Sistemas de Información

Los registros de las solicitudes se realizan en controles propios de Excel (drive).

Se cuenta con un drive para registro de actividades de cada uno de los componentes del programa.

6. Coordinación

Derivado de la entrevista realizada, se pudo observar que existe coordinación entre el personal del Programa y las instancias municipales, en el caso de las acciones de prevención, y en las demás modalidades no se observa coordinación, por el tipo de actividades que se realizan.

7. Evaluación de la Pertinencia

El proceso de registro de Solicitud de Servicio del Programa se considera pertinente, ya que es el medio mediante el cual se pone a disposición de los usuarios los medios de acceso a los apoyos que ofrece el programa.

8. Identificación de las características relacionadas con la importancia estratégica del proceso.

El proceso de registro de Solicitudes de Servicio es fundamental y tiene una gran importancia estratégica para el desarrollo y ejecución de los procesos siguientes que conforman el Programa Acciones para reducir las manifestaciones de violencia en contra de niñas, adolescentes y mujeres.

9. Mecanismos para conocer la satisfacción de los beneficiarios respecto de los bienes y servicios que ofrece el programa.

En este proceso de registro de Solicitudes de Servicio no se considera la opinión de los beneficiarios.

Selección de Beneficiarios

En este programa no se da este proceso ya que, por su naturaleza, las solicitudes se atienden sin pasar por un proceso de selección.

6.4 Distribución de Servicios (Apoyos)

El proceso de distribución de los servicios permite establecer las acciones necesarias para que en su momento sean entregados los servicios a los beneficiarios del programa, según la modalidad de que se trate.

1. Actividades, componentes y actores que integran el desarrollo del proceso de Distribución de Servicios.

Modalidad I. Estrategias de prevención, se agenda la acción de prevención en el control de Excel (drive correspondiente) y sube la solicitud recibida. En esa agenda, se apuntan las acciones de prevención que ya están confirmadas y el lugar y tema que se dará y, en ese momento, se deja en blanco el espacio de las personas que van a ir como responsables a realizar la acción de prevención. Establece contacto con la instancia solicitante para ver logística en cuanto a espacios disponibles, número de personas convocadas, si cuentan con equipo para realizar la acción. Uno o dos días antes de la acción de prevención, define junto con la supervisora de prevención, personal de la Coordinación de Seguimiento, que realizará la acción de prevención y lo registra en el control de Excel(drive).

Notifica en grupo de chat, qué personas realizarán la acción de prevención solicitada. El día de la acción de prevención, el personal designado, elabora Oficio de comisión y Oficio de gasolina, si es el caso, los cuales deben contar con la autorización de la Coordinadora de Seguimiento, y se trasladan al lugar en donde se realizará la acción de prevención, en el vehículo asignado.

Modalidad II. Implementación del Modelo, con base a la propuesta de intervención que se plantea a la usuaria, ella decide si la acepta o no. Si dice que sí, pues se le da la continuidad ya sea que realice una vinculación externa a otra dependencia o interna al área jurídica o de psicología.

Modalidad IV. Servicios de reeducación, Integra a usuario a grupo presencial o virtual, de sesiones que deberá tomar del Modelo de Atención para Hombres Generadores de Violencia hacia las Mujeres del Estado de Guanajuato, depende de municipio en que esté, abre su expediente, requisita formatos correspondientes (Entrevista, Pruebas periciales, Consentimiento,

Carta compromiso) y los integra a expediente, genera carnet de citas para registrar sesiones a las que acude y entrega a usuario.

2. Límites del proceso y su articulación con otros.

Modalidad I. Estrategias de prevención, el proceso inicia cuando se agenda la acción de prevención en el control de Excel (drive) y termina cuando el personal designado, se traslada al lugar en donde se realizará la acción de prevención.

Modalidad II. Implementación del Modelo, inicia con la propuesta de intervención que se plantea a la usuaria, y termina con una vinculación externa a otra dependencia o interna al área jurídica o de psicología.

Modalidad IV. Servicios de reeducación, inicia con la integración del usuario a grupo presencial o virtual, para recibir sesiones con base al Modelo de Atención para Hombres Generadores de Violencia hacia las Mujeres del Estado de Guanajuato, y termina con la integración de expedientes y entrega de carnet de citas.

3. Insumos y recursos

a) Tiempo

No existe un tiempo establecido para la realización de las actividades comprendidas en este proceso para las diferentes modalidades del programa.

b) Personal

En este proceso participan principalmente personal de la Dirección de Atención Integral a las Mujeres, específicamente de la Coordinación de Seguimiento y de la Coordinación de Salud.

El personal tiene el perfil y cuenta con la capacitación para realizar sus funciones.

c) Recursos Financieros

El proceso de distribución de apoyos del Programa Acciones para reducir las manifestaciones de violencia en contra de niñas, adolescentes y mujeres no cuenta con una partida presupuestal específica para su desarrollo, los recursos financieros que utiliza este proceso provienen del presupuesto asignado al IMUG y de forma particular a la Dirección de Atención Integral a las Mujeres.

d) Infraestructura

Para las actividades de este proceso, la Dirección de Atención Integral a las Mujeres.

cuenta con oficinas para la operación del Programa Acciones para reducir las manifestaciones de violencia en contra de niñas, adolescentes y mujeres en las instalaciones del IMUG, donde tienen asignadas áreas específicas para realizar cada una de las funciones asignadas al personal.

4. Productos

Como productos del proceso de distribución de servicios se tienen los siguientes productos:

- Modalidad I. Estrategias de prevención, acciones de prevención agendadas con personal asignado para llevarlas a cabo.
- Modalidad II. Implementación del Modelo, vinculación externa a otra dependencia o interna al área jurídica o de psicología, a la usuaria.
- Modalidad IV. Servicios de reeducación, integración del usuario a grupo presencial o virtual, para recibir sesiones con base al Modelo de Atención para Hombres Generadores de Violencia hacia las Mujeres

del Estado de Guanajuato, integración de expedientes y entrega de carnet de citas.

5. Sistemas de Información

Los registros de las actividades de este proceso, se realizan en controles propios de Excel (drive).

6. Coordinación

Derivado de la entrevista realizada, se pudo observar que existe coordinación entre el personal del Programa y las instancias municipales, en el caso de las acciones de prevención, y en las demás modalidades existe coordinación entre el personal de la Coordinación de Seguimiento.

7. Evaluación de la Pertinencia

El proceso de distribución se considera pertinente y forma parte de la cadena crítica que conduce al logro de los objetivos del programa, ya que como parte del mismo se dan las condiciones para la entrega de los servicios.

8. Identificación de las características relacionadas con la importancia estratégica del proceso.

El proceso de distribución es fundamental, ya que es el camino para otorgar los servicios del programa, y de esta forma contribuir al logro de la metas y objetivos del Programa.

9. Mecanismos para conocer la satisfacción de los beneficiarios respecto de los bienes y servicios que ofrece el programa.

En este proceso de distribución de servicios, no se cuenta con algún mecanismo para considerar la opinión de los beneficiarios.

6.5 Otorgamiento de Servicios

Como parte del proceso de Entrega de servicios se desarrollan las actividades relacionadas con la realización de las acciones de prevención de todo tipo de violencia contra las mujeres, la atención de víctimas de violencia y la reeducación a hombres y mujeres generadores de violencia.

1. Actividades, componentes y actores que integran el desarrollo del subproceso de Otorgamiento de Servicios.

Modalidad I. Estrategias de prevención, las acciones de prevención son la meta más elevada del programa, se trata de prevenir lo que es la violencia contra las mujeres. Son acciones de prevención a través de procesos de enseñanza aprendizaje, como talleres, conferencias, pláticas y jornadas lúdicas para informar, sensibilizar y desnaturalizar la violencia en contra de mujeres, niñas y adolescentes. Se basan en la Estrategia de Prevención que trae temas específicos para prevenir la violencia contra las mujeres como lo son: tipos de violencia, derechos de las mujeres, violencia digital; violencia laboral, entre otros. Son diferentes temas que ya están establecidos, cada uno con su objetivo y tienen el material que les sirve de apoyo para desarrollar esas actividades por parte del equipo multidisciplinario que se asigne (formados por una trabajadora social, un psicólogo y un abogado), son presentaciones y cartas técnicas que traen la información que se va a abordar en cada tema.

Trabajan con niños desde 9 años y con adultos, también trabajan en escuelas, en comunidades, con algunas empresas privadas que solicitan la intervención.

Manejan una agenda porque las acciones de prevención las realizan las cinco unidades de atención con que cuenta el programa. Determinan un día a la semana que son los miércoles, cuando los equipos multidisciplinarios salen a las prevenciones y los otros días son para las atenciones. Las acciones de prevención pueden ser en modalidad presencial o virtual. La virtual se realiza

desde las oficinas del IMUG y las presenciales, se llevan a cabo en donde acuerden con las instancias municipales.

Al finalizar la acción de prevención, se llenan las listas de asistencia con datos de las personas que asistieron. Se aplica a los asistentes un pre y post test en caso de talleres y se solicita a los asistentes que respondan una encuesta de satisfacción de servicios (excepción de niñas y niños).

Al terminar la acción de prevención, el personal designado regresa con documentos generados en la misma (lista de asistencia, pre y post test), y requisita formato con resultado de la acción de prevención con la siguiente información:

- Tema que se dio
- No. De personas que asistieron
- Hombres/mujeres que asistieron
- Edad de los participantes
- Nombre y firma de quiénes impartieron la acción
- Oficio de Solicitud y Oficio de respuesta

La Supervisora de prevenciones, revisa que los documentos estén correctos y firma el formato con resultado de la acción de prevención, integra paquete con documentos generados en la acción de prevención, y registra resultado en control propio de Excel (Drive): Fecha de la acción de prevención; nombre de las personas que impartieron la acción de prevención; tema que se dio; lugar en donde se llevó a cabo; número de personas que asistieron; hombres/mujeres que asistieron; y edad de los participantes.

Modalidad II. Implementación del Modelo, con base a la propuesta de intervención planteada y aceptada por la usuaria y, dependiendo del motivo de presentación de la usuaria, el profesional en trabajo social, determina si se realiza una vinculación externa o interna. Si se trata de vinculación

externa, realiza gestiones para su realización y si se trata de vinculación interna al área de psicología o al área jurídica, la canaliza ahí mismo al área jurídica o psicológica.

Si se canaliza al área de psicología, el profesional en psicología, escucha motivo de consulta expuesto por la usuaria y diagnostica el problema para hacer una propuesta de intervención. Requisita formato de psicología, con el resultado de la consulta y pregunta a la usuaria si acepta la propuesta de intervención, y, en caso de aceptación, recaba firma en Consentimiento informado e inicia intervención. Registra en control propio de Excel (drive) resultados de entrevista/ intervención: tipo de violencia identificada; ámbito en que se generó la violencia; Si se requiere terapia o si se canaliza a otra dependencia.

Cuando se canaliza al área jurídica, el profesional del área, escucha planteamiento del problema y analiza información. Según sea el caso, asesora sobre alternativas y elabora propuesta de intervención, si la usuaria la acepta, recaba firma en Consentimiento informado e inicia intervención. Registra en control propio de Excel (drive) resultados de entrevista/ intervención: Si ya tenía un proceso civil o penal iniciado; si va a iniciar proceso derivado de la atención; si requiere acompañamientos para la acción a realizar o si se elabora oficio de vinculación a otra área o dependencia.

Al concluir la atención, integra en expediente formatos generados durante el proceso y archiva.

Modalidad III. Mecanismos de Comunicación, en esta modalidad se proporciona orientación a la usuaria que realizó llamada a través del 075, si el caso lo requiere, solicita apoyo a policía municipal y registra situación en control propio de Excel, para su posterior seguimiento. Cuentan también con un numero de WhatsApp, que surgió durante la pandemia, donde las mujeres también se pueden comunicar vía mensaje y también pueden pedir

orientación respecto a dónde pueden ir a presentar una denuncia, iniciar un proceso civil para pensión alimenticia, orientación sobre custodias, divorcios, entre otros.

Dependiendo de la situación, canaliza a la usuaria a un área de la Coordinación de Seguimiento, ya sea a la de psicología o a la jurídica y registra en control propio de Excel. Imprime folios de las llamadas atendidas para contar con evidencia.

Modalidad IV. Servicios de reeducación, el proceso de otorgamiento de servicios, consiste en la impartición de sesiones a las que tienen que acudir las personas que fueron canalizadas por la autoridad judicial, sobre todo hombres, aunque también pueden ser mujeres generadoras de violencia. Estas sesiones son impartidas por dos psicólogos que están adscritos a la Coordinación de Salud, de la Dirección de Atención Integral a las mujeres. Para la impartición de las sesiones, se cuenta con el Modelo de Atención para Hombres Generadores de Violencia hacia las Mujeres del Estado de Guanajuato, que, dentro de uno de sus componentes, Atención Reeducativa, contiene los temas que se deben tratar en cada sesión. Los usuarios tienen que tomar las 16 sesiones que se contemplan en el modelo, se puede iniciar en cualquier número de sesión, dependiendo del grupo que esté abierto al momento de su incorporación, pero tiene que completar todas las sesiones. Se pueden impartir las sesiones de manera presencial o virtual.

Actualmente, en cuatro municipios del estado, imparten las sesiones de manera presencial, para lo cual, previamente se hace la gestión de los espacios con los municipios. Para la impartición de las sesiones de manera virtual, tiene establecidos dos días a la semana (martes y viernes). Para cada sesión, presencial o virtual, se lleva una lista de asistencia. Cada sesión tomada por el usuario, se registra en su control propio de Excel (drive).

Al terminar las sesiones, se hace un informe de las acciones que se atendieron, de cuantas personas, desagregado por edades, por sexo, (porque en los servicios de reeducación también abarca mujeres generadoras, aunque son pocas), y registra el cumplimiento en su control propio de Excel

2. Límites del proceso y su articulación con otros.

Modalidad I. Estrategias de prevención, el proceso inicia con la realización de las acciones de prevención agendadas en la instancia solicitante y termina con el llenado del formato con resultado de la acción de prevención y su registro en el control propio de Excel.

Modalidad II. Implementación del Modelo, inicia con la vinculación interna o externa de la usuaria para la atención a su problema y termina con la integración de su expediente con los documentos generados durante el proceso.

Modalidad III. Mecanismos de Comunicación, inicia con la orientación que se da a la usuaria que realiza la llamada y termina con la vinculación interna de la usuaria, a un área de la Coordinación de Seguimiento, o a una dependencia externa al IMUG.

Modalidad IV. Servicios de reeducación, inicia con la impartición de sesiones a las que tienen que acudir las personas que fueron canalizadas por la autoridad judicial y termina con el registro del cumplimiento de todas las sesiones en el registro propio de Excel y la elaboración del informe de las acciones que se atendieron

3. Insumos y recursos

a) Tiempo

Las acciones se realizan periódicamente, durante la vigencia del programa. No existen tiempos establecidos por la naturaleza de las actividades.

b) Personal

El personal que realiza las actividades de cada una de las modalidades, está adscrito a la Coordinación de Seguimiento, con excepción de los dos psicólogos responsables de impartir las sesiones en la Modalidad IV. Servicios de reeducación, y que pertenecen a la Coordinación de Salud de la misma Dirección de Atención Integral a las Mujeres.

En la Coordinación de Seguimiento, el personal está dividido por modalidad, se cuenta con cinco unidades que son las que dan la atención directa y cada unidad está integrada por tres personas. En total 15 personas que se encargan de la atención y actividades de prevención en todo el estado.

En cuanto a la Modalidad II. Mecanismos de Comunicación, se cuenta con seis abogados que son los que están capacitados para la atención de las mujeres que realizan llamadas solicitando apoyo.

c) Recursos Financieros

Los recursos financieros que utiliza este proceso son parte de los recursos aprobados para el Programa Acciones para reducir las manifestaciones de violencia en contra de niñas, adolescentes y mujeres. Sin embargo, con base a las entrevistas realizadas, no hay recursos asignados al programa, para realizar la Modalidad IV. Servicios de reeducación, por eso, los psicólogos que realizan las acciones dependen de la Coordinación de Salud y no de la Coordinación de Seguimiento, ambas coordinaciones están adscritas a la Dirección de Atención Integral a las Mujeres, que es la instancia responsable de la ejecución del programa.

Aunque por ser una acción de prevención, se consideró en las ROP como parte de las modalidades de este programa.

d) Infraestructura

Para las actividades del proceso de Otorgamiento de servicios, la Dirección de Atención Integral a las Mujeres cuenta con oficinas para la operación del Programa Acciones para reducir las manifestaciones de violencia en contra de niñas, adolescentes y mujeres en las instalaciones del IMUG, donde tienen asignadas áreas específicas para realizar cada una de las funciones asignadas al personal.

4. Productos

Como producto del proceso de Otorgamiento de Servicios se tiene:

- Modalidad I. Estrategias de prevención, formato con resultado de la acción de prevención realizada.
- Modalidad II. Implementación del Modelo, expediente integrado de la usuaria, con los documentos generados durante el proceso.
- Modalidad III. Mecanismos de Comunicación, vinculación interna de la usuaria, a un área de la Coordinación de Seguimiento, o a una dependencia externa al IMUG.
- Modalidad IV. Servicios de reeducación, cumplimiento de asistencia a todas las sesiones, por parte del usuario; registro del cumplimiento en el control propio de Excel (Drive) y informe de las acciones que se atendieron.

5. Sistemas de Información

Los registros de las actividades de este proceso, se realizan en controles propios de Excel (drive).

6. Coordinación

Derivado de la entrevista realizada, se pudo observar que existe coordinación entre el personal del Programa y las instancias municipales, en el caso de las acciones de prevención, y en las demás modalidades existe coordinación entre el personal de la Coordinación de Seguimiento.

7. Evaluación de la Pertinencia

El proceso es pertinente y forma parte de la cadena crítica que conduce al logro de los objetivos del programa, ya que como parte del mismo se realiza la entrega de apoyos (servicios) hacia los beneficiarios/usuarios.

8. Identificación de las características relacionadas con la importancia estratégica del proceso.

El proceso de Otorgamiento de Servicios es fundamental, ya que permite entregar los apoyos (servicios) en las diferentes modalidades del programa.

9. Mecanismos para conocer la satisfacción de los beneficiarios respecto de los bienes y servicios que ofrece el programa.

En este proceso de Entrega de apoyos no se cuenta con algún mecanismo para considerar la opinión de los beneficiarios en relación al proceso de entrega de los apoyos.

6.6. Seguimiento a beneficiarios y monitoreo de apoyos

En el proceso de **Seguimiento a beneficiarios y monitoreo de apoyos** se da seguimiento a los usuarios que recibieron los apoyos del programa en las diferentes modalidades.

1. Actividades, componentes y actores que integran el desarrollo del proceso de Seguimiento a beneficiarios y monitoreo de apoyos.

Modalidad I. Estrategias de prevención, al finalizar las acciones de prevención se aplica una encuesta de satisfacción de servicios, con excepción de las niñas y niños, en caso de que hayan participado.

Modalidad II. Implementación del Modelo, da seguimiento a la propuesta de intervención realizada mediante llamadas de seguimiento o visitas a la usuaria.

Modalidad III. Mecanismos de Comunicación, si, derivado de la llamada, la usuaria acepta una vinculación a alguna de las áreas de la Coordinación de Seguimiento, para ser atendidas en las unidades de atención integral, se realiza un seguimiento después de la atención.

Modalidad IV. Servicios de reeducación, Se aplica una encuesta a una familiar mujer del usuario para ver si, después de asistir a las sesiones de reeducación, ha notado cambios en el comportamiento del usuario. Si la familiar manifiesta que no ha habido cambios favorables, En el oficio de cumplimiento que se hace para la autoridad judicial, se ponen esas observaciones.

2. Límites del proceso y su articulación con otros.

Modalidad I. Estrategias de prevención, inicia con la aplicación de la encuesta de satisfacción y termina con la generación de reportes de prevenciones realizadas con información del drive. Con base a las entrevistas realizadas, por falta de capacidad para su procesamiento, no analizan la información obtenida a través de la encuesta de satisfacción que proporcionaría retroalimentación para, en su caso, detectar áreas de oportunidad.

Modalidad II. Implementación del Modelo, inicia con las llamadas de seguimiento o visitas a la usuaria y termina con el registro de ese seguimiento en su control propio de Excel (drive).

Modalidad III. Mecanismos de Comunicación, inicia con las llamadas de seguimiento o visitas a la usuaria y termina con el registro de ese seguimiento en su control propio de Excel (drive).

Modalidad IV. Servicios de reeducación, inicia con la aplicación de la encuesta a una familiar del usuario y termina con informe de personas atendidas.

3. Insumos y recursos

a) Tiempo

El tiempo asociado al seguimiento de las acciones en la entrega de apoyos no está definido, ya que, por las características de las actividades de este programa, no se pueden establecer tiempos programados. El seguimiento se realiza una vez que se concluyen las acciones en las diferentes modalidades.

b) Personal

El personal que realiza las actividades de cada una de las modalidades, está adscrito a la Coordinación de Seguimiento, con excepción de los dos psicólogos responsables de impartir las sesiones en la Modalidad IV. Servicios de reeducación, y que pertenecen a la Coordinación de Salud, se puede decir que el personal es tiene el perfil y cuenta con la capacitación para realizar sus funciones.

c) Recursos Financieros

Las actividades que realiza el personal de la Dirección de Atención Integral a las Mujeres, su remuneración y gastos ya están considerados como parte de presupuesto del IMUG.

d) Infraestructura

Para las actividades del proceso de Seguimiento a beneficiarios y monitoreo de apoyos, la Dirección de Atención Integral a las Mujeres cuenta con oficinas para la operación del Programa Acciones para reducir las manifestaciones de violencia en contra de niñas, adolescentes y mujeres en las instalaciones del IMUG, donde tienen asignadas áreas específicas para realizar cada una de las funciones asignadas al personal.

4. Productos

Como producto del proceso de Seguimiento a beneficiarios y monitoreo de apoyos, se tiene, según sea el reporte efectuado:

- Modalidad I. Estrategias de prevención, Encuesta de satisfacción de servicios.
- Modalidad II. Implementación del Modelo, llamadas de seguimiento o visitas a la usuaria, realizadas.
- Modalidad III. Mecanismos de Comunicación, llamadas de seguimiento o visitas a la usuaria, realizadas.
- Modalidad IV. Servicios de reeducación, Encuesta a una familiar mujer del usuario y notificación de resultado a la autoridad.

5. Sistemas de Información

Los registros de las actividades de este proceso, se realizan en controles propios de Excel (drive).

6. Coordinación

Derivado de la entrevista realizada, se pudo observar que existe coordinación entre el personal del Programa y las instancias municipales, en el caso de las acciones de prevención, y en las demás modalidades existe coordinación entre el personal de la Coordinación de Seguimiento.

7. Evaluación de la Pertinencia

El proceso es pertinente y forma parte de la cadena crítica que conduce al logro de los objetivos del programa, ya que como parte del mismo se logrará seguimiento a las acciones realizadas en cada una de las modalidades.

8. Identificación de las características relacionadas con la importancia estratégica del proceso.

Este proceso es de importancia fundamental, ya que permite conocer el resultado de las acciones realizadas entre las usuarias/usuarios y verificar el logro del objetivo del programa.

9. Mecanismos para conocer la satisfacción de los beneficiarios respecto de los bienes y servicios que ofrece el programa.

En este proceso de seguimiento de beneficiarios y monitoreo de apoyos, solo en la Modalidad I. Estrategias de Prevención, se cuenta con un mecanismo para considerar la opinión de los beneficiarios en relación a la oportunidad y calidad del servicio recibido.

6.8 Contraloría social y satisfacción de los usuarios

Las ROP en su Art 37 que como parte de la operación del Programa señala que “La promoción, difusión y operación de la contraloría social del presente programa, se realizará de conformidad con los Lineamientos para la Promoción y Operación de la Contraloría Social en los Programas Sociales Estatales y demás normatividad aplicable en la materia”.

Hasta el momento no se han desarrollado procesos a través del cual el programa implementa acciones o desarrolla mecanismos para la promoción de una Contraloría social.

Como parte de este proceso, coordinado por la Secretaría de Transparencia y Rendición de Cuentas (STRC), se pone a disposición de una muestra de

beneficiarios del programa una Cédula de Contraloría Social que contiene preguntas relacionadas con la operación del programa, recomendaciones y sugerencias, así como una sección de Reporte Ciudadano. Una vez que los beneficiarios llenan esta cédula, ésta es analizada por la STRC la cual emite un “Informe, Contraloría Social en Programas Sociales Estatales”, IMUG a partir del cual se emite un Plan de mejora al cual se le da seguimiento por parte del IMUG y la STRC.

1. Actividades, componentes y actores que integran el desarrollo del proceso de Contraloría Social y satisfacción de los beneficiarios (usuarios).

El inicio de este proceso se da a partir de la emisión, por parte de la STRC de una muestra estadística sobre la cantidad de Cédulas que deberá aplicar el Programa a sus beneficiarios con el objeto de conocer la opinión que tiene los beneficiarios sobre la operación del Programa, en su caso, recuperar posibles recomendaciones y sugerencias acerca del mismo. También cuenta con una sección denominada “Reporte Ciudadano”, donde pueden expresar: solicitudes, quejas, denuncias y/o felicitaciones.

La muestra representativa estadísticamente señala la cantidad de beneficiarios que deberán llenar la Cédula. Por su lado la Dirección de Atención Integral a las Mujeres realiza la selección muestral, identificando a los beneficiarios que llenarán la Cédula.

La información obtenida de los beneficiarios es concentrada, procesada por la STRC la cual emite un “Informe, Contraloría Social en Programas Sociales Estatales”, IMUG, Acciones para reducir las manifestaciones de violencia en contra de Niñas, Adolescentes y Mujeres” el cual es entregado a IMUG. Dicho informe contiene, además de un reporte estadístico sobre cómo se contestó cada una de las preguntas contenidas en la Cédula, así como secciones específicas sobre:

- a) Aspectos destacables de la evaluación.
- b) Sugerencias de mejora
- c) Recomendaciones de mejora para el Programa.
- d) Servidores públicos destacados.

Del análisis que realiza IMUG, y como responsable la Dirección de Atención Integral a las Mujeres, se elabora un “Plan de mejora” donde se establecen compromisos para atender algunos señalamientos hechos por los beneficiarios, el cual de remite a la STRC para su seguimiento posterior.

2. Límites del proceso y su articulación con otros.

El inicio del proceso se da a partir de la emisión de la muestra estadística que emite Secretaría de Transparencia y Rendición de Cuentas (STRC) acerca de la cantidad de Beneficiarios que deberán llenar una Cédula de Contraloría Social, con lo que inicia el proceso de selección de beneficiarios por parte de la Dirección de Atención Integral a las Mujeres.

Como resultado, y una vez procesada la información, la STRC emite un “Informe, Contraloría Social en Programas Sociales Estatales”, IMUG Acciones para reducir las manifestaciones de violencia en contra de Niñas, Adolescentes y Mujeres” el cual es entregado a IMUG, para que, a través de la Dirección de Atención Integral a las Mujeres, se elabore un “Plan de mejora” el cual de remite a la STRC para su seguimiento posterior

3. Insumos y recursos

- a) Tiempo

Los tiempos quedan establecidos por la STRC la cual entrega la muestra estadística en el mes de abril.

Por lo que corresponde a la Dirección de Atención Integral a las Mujeres de IMUG, en cuanto recibe la muestra, procede a realizar de inmediato a

la selección de beneficiarios para el de llenado de la Cédula de Contraloría Social.

Por lo anterior, se estima que los beneficiarios están llenando la Cédula a más tardar en el mes de junio del año en curso.

b) Personal

Este proceso es supervisado por personal de la Dirección de Atención Integral a las Mujeres, la cual es la intermediaria entre la STRC y los beneficiarios, en tanto que el procesamiento y la emisión del Informe de Contraloría Social lo realiza personal de dicha Secretaría.

Es así que se puede establecer que, hasta el momento, el personal es suficiente, tiene el perfil y cuenta con la capacitación para realizar sus funciones.

c) Recursos Financieros

Las actividades que realiza el personal de la STRC y de la Dirección de Atención Integral a las Mujeres, su remuneración y gastos ya están considerados como parte de presupuesto de la propia STRC y de IMUG, de forma particular a la Dirección de Atención Integral a las Mujeres y de las demás áreas que lo apoyan.

d) Infraestructura

Para las actividades del proceso de Contraloría social y satisfacción de los usuarios, tanto la STRC como la Dirección de Atención Integral de las Mujeres en las instalaciones de IMUG, cuentan con oficinas, donde tienen asignadas áreas específicas para realizar cada una de las funciones asignadas al personal.

La infraestructura informática que se utiliza este proceso es el uso las aplicaciones informáticas de la STRC, en su caso la infraestructura de mensajería son parte de los recursos de IMUG.

4. Productos

Como resultado directo, la STRC emite un “Informe, Contraloría Social en Programas Sociales Estatales”, IMUG, Acciones para reducir las manifestaciones de violencia en contra de Niñas, Adolescentes y Mujeres” el cual es entregado a IMUG.

Por su lado, IMUG, a través de la Dirección de atención Integral a las Mujeres, elabora un “Plan de mejora” el cual de remite a la STRC para su seguimiento posterior

5. Sistemas de Información

Se utiliza la plataforma de la STRC para la captura de las Cédulas.

6. Coordinación

Desde el proceso de emisión y entrega de la muestra estadística a IMUG se establece una comunicación estrecha entre personal de la STRC y la Dirección de Atención Integral a las Mujeres para asegurar la difusión de la Cédula entre los beneficiarios seleccionados.

Por lo que se refiere a la emisión del “Informe, Contraloría Social en Programas Sociales Estatales”, IMUG, Acciones para reducir las manifestaciones de violencia en contra de Niñas, Adolescentes y Mujeres” que emite la STRC y es entregado a IMUG, se inicia un proceso de comunicación estrecha que involucra primero, la elaboración y entrega a la STRC de un “Plan de mejora” y a partir de este los reportes de seguimiento que va emitiendo IMUG para solventar los compromisos adquiridos.

7. Evaluación de la Pertinencia

El proceso es pertinente, es la parte central de un proceso de contraloría social y forma parte de la cadena crítica que conduce al logro de los objetivos del Programa en cuanto al compromiso social de un programa de esta naturaleza.

8. Identificación de las características relacionadas con la importancia estratégica del proceso.

Este proceso es de importancia para alcanzar las metas relacionadas con el compromiso de general generar y ejecutar estrategias especializadas e interseccionales, con enfoque diferencial y perspectiva de género que favorezcan el acceso de las mujeres a una vida libre de violencia.

9. Mecanismos para conocer la satisfacción de los beneficiarios respecto de los bienes y servicios que ofrece el programa.

La Cédula de Contraloría Social, además de contener preguntas sobre:

- Aspectos destacables de la evaluación,
- Sugerencias de mejora,
- Recomendaciones de mejora para el Programa,

cuenta con una sección denominada “Reporte Ciudadano”, donde pueden expresar: solicitudes, quejas, denuncias y/o felicitaciones

6.7 Evaluación y monitoreo

En relación al proceso de evaluación y monitoreo, el Art. 30 de las ROP señala que “Los procesos de monitoreo y procesos de evaluación, así como sus indicadores serán de conformidad a lo establecido en el Reglamento y en la Guía para la operación del monitoreo y evaluación de los programas sociales estatales”,

En relación a este tema, del Reglamento de la Ley de Desarrollo Social y Humano para el Estado y los Municipios de Guanajuato en Materia de Monitoreo y Evaluación de programas sociales y Estatales (Reglamento), establece en su Art. 7 que las

autoridades facultadas para la aplicación del Reglamento son: la Secretaría de Desarrollo Social y Humano (**SEDESHU**), la Dependencia y Entidades y, los Municipios, en tanto que en el Art. 11 establece que la Secretaría contará con las siguientes facultades: I. Coordinar la evaluación de la política de desarrollo social del Estado, así como el seguimiento de los programas sociales estatales y II. Coordinar el Sistema de Monitoreo de Programas Sociales.

Atendiendo dichas definiciones, las actividades relativas a la evaluación y monitoreo pueden verse como dos subprocesos: 1. Monitoreo y 2 Evaluación:

6.7.1 Monitoreo

Acorde a lo señalado en la Guía para la Operación del Monitoreo y Evaluación de los Programas sociales estatales, el monitoreo consiste en "el proceso continuo que usa la recolección sistemática de información, tal como indicadores, estudios, diagnósticos, etcétera, para orientar a los servidores públicos acerca de los avances en el logro de los objetivos de una intervención pública con respecto a los resultados esperados". Asimismo, se señala que "...los proyectos de inversión identificados en el Sistema de Evaluación del Desempeño (**SED**) con la letra Q agrupan todos los elementos necesarios para ejecutar aquellas acciones, obras e investigaciones que tienen una duración temporal, y que forman parte de los bienes y servicios que son entregados a la población..."

1. Actividades, componentes y actores que integran el desarrollo del subproceso de Monitoreo.

Acorde a la normatividad, este proceso cae bajo la responsabilidad de la SEDESHU y tiene con fuente de alimentación la información que el IMUG alimenta al SED.

Es así que la SEDESHU Revisa el cumplimiento de metas y avance físico-financiero para lo cual emite reportes mensuales. Asimismo, genera

“Reportes Trimestrales de Avance del Programa” los cuales se difunden vía el Sistema de Monitoreo y Evaluación (SIMEG).

2. Límites del proceso y su articulación con otros.

El inicio del subproceso se da a partir de la consulta por parte de la SEDESHU de la información acerca de cumplimiento de metas y avance físico-financiero que previamente ha registrado el IMUG en el SED.

Como final del subproceso tenemos, la generación del “Reporte Trimestrales de Avance del Programa” el IMUG Acciones para reducir las manifestaciones de violencia en contra de niñas, adolescentes y mujeres el cual se difunde vía el Sistema de Monitoreo y Evaluación (SIMEG).

3. Insumos y recursos

a) Tiempo

Siendo el insumo la información que registra el IMUG, el registro de la Información relativa al cumplimiento de metas y avance físico-financiero se realiza de forma continua.

Por lo que se refiere a la revisión de información registrada en el SED y emisión de Informes Mensuales, como su nombre lo indica son de periodicidad mensual.

En tanto que los “Reportes Trimestrales de Avance del Programa” los cuales se difunden vía el Sistema de Monitoreo y Evaluación (SIMEG), su periodicidad de emisión es trimestral.

b) Personal

Este subproceso es desarrollado por personal de la SEDESHU en su mayor parte, en tanto que la participación del personal del IMUG se limita a estar pendiente de la publicación de los informes trimestrales y en su caso, realizar aclaración en el momento que lo requiera la SEDESHU.

c) Recursos Financieros

Para las actividades que realiza el personal de la SEDESHU y del IMUG, su remuneración y gastos ya están considerados como parte de presupuesto de ambas dependencias.

d) Infraestructura

Para las actividades de monitoreo que realizan tanto la SEDESHU como en personal del IMUG se cuenta con oficinas, donde tienen asignadas áreas específicas para realizar cada una de las funciones asignadas al personal.

La infraestructura informática que se utiliza este proceso es el uso las aplicaciones informáticas de la SEDESHU, en su caso la infraestructura de acceso al SED.

4. Productos

Informes Mensuales el SED.

Reportes Trimestrales de Avance del Programa, los cuales se difunden vía el Sistema de Monitoreo y Evaluación (SIMEG).

5. Sistemas de Información

Sistema de Evaluación del Desempeño SED para la consulta de avance de metas y avance físico-financiero.

Sistema de Monitoreo y Evaluación (SIMEG) para la difusión de los Reportes Trimestrales de Avance del Programa.

6. Coordinación

Siendo el SED un sistema interinstitucional, la coordinación que se realiza entre la SEDESHU y el IMUG es transparente y se limita que el IMUG mantenga actualizada la información sobre metas y avance físico-financiero

actualizada y que la SEDESHU acceda periódicamente a la información registrada en el SED.

7. Evaluación de la Pertinencia

El subproceso Monitoreo es pertinente y fundamental ya que a través de su desarrollo se puede dar seguimiento al cumplimiento de metas y avance físico- financiero y por tanto identificar y anticipar cualquier posible desviación.

8. Identificación de las características relacionadas con la importancia estratégica del proceso.

Este proceso es de importancia para alcanzar las metas relacionadas con el compromiso de mejora la educación de calidad y los compromisos con la política social del Gobierno Estatal.

9. Mecanismos para conocer la satisfacción de los beneficiarios respecto de los bienes y servicios que ofrece el programa.

Este es un proceso interinstitucional donde no se tiene relación directa con los beneficiarios. En su caso se podría recibir algún comentario de parte de ellos una vez que los reportes trimestrales se encuentran disponibles para el público en la plataforma del SIMEG.

6.7.2 Evaluación

Acorde a lo señalado en la Guía para la Operación del Monitoreo y Evaluación de los Programas sociales estatales y en el marco del Presupuesto basado en Resultados (PbR), "...se concibe la evaluación como un proceso permanente y continuo de indagación y valoración de los PSE en cualquiera de sus fases. Se entenderá por evaluación al "análisis sistemático y objetivo de los PSE, cuya finalidad es determinar la pertinencia y el logro de sus objetivos y metas, así como su eficiencia, eficacia, calidad, resultados, impacto y sostenibilidad".

De la misma forma se señala que la SEDESHU será la responsable de coordinar los ejercicios de evaluación de programas sociales estatales las cuales se deberán realizar según la madurez y etapa del programa considerando los tipos de evaluación que se definen en el Reglamento.

Asimismo, se señala que, dependiendo del tipo de evaluación, los responsables deberán definir si será una evaluación interna o externa, así como el momento de la evaluación.¹⁰

1. Actividades, componentes y actores que integran el desarrollo del subproceso de Evaluación.

Acorde a la normatividad, este subproceso cae bajo la coordinación de la SEDESHU la cual se puede hacer bajo la modalidad externa o interna según lo determine.

Las actividades parten de la emisión del Plan Anual de Evaluación que emite la Secretaría de Desarrollo Social y Humano donde además define el tipo y mecanismo de evaluación. Para el caso de evaluación bajo la modalidad externa también se encarga de la contratación del evaluador externo.

Como parte de la evaluación, partir de información solicitada por el evaluador, el IMUG, a través de la Dirección de Atención Integral a las Mujeres proporciona información requerida por el evaluador, la cual puede ser de tipo cuantitativo o cualitativo.

Del Informe de Evaluación emitido por el evaluador y siguiendo las etapas definidas en el SIMEG la Dirección de Atención Integral a las Mujeres, puede emitir un Documento de Opinión y en su caso un Plan de Acción en relación a posibles mejoras al programa.

¹⁰ Como parte del ejercicio presupuestal 2021, se realizó una Evaluación en materia de Diagnóstico y Diseño de Programas Sociales Estatales para el Programa de Acciones para reducir las manifestaciones de Violencia en contra de Niñas, Adolescentes y Mujeres por parte de un evaluador externo.

Posteriormente, conforme al Plan de acción y según las etapas señaladas en el SIMEG se puede emitir uno o más: Reporte de avance, Informe de mejoras y Difusión de evidencia, según corresponda

2. Límites del proceso y su articulación con otros.

El inicio del subproceso se da a partir de la emisión del Plan Anual de Evaluación que emite la SEDESHU donde define el tipo y características de la evaluación. En la práctica se inicia con la definición o contratación del evaluador, según la modalidad establecida en el Plan.

Para el caso de información de metas, avance físico-financiero o información de diseño se recurre a información registrada en el SED u otras fuentes de información, siempre coordinados por personal de la Dirección de Atención Integral a las Mujeres del IMUG.

Como final del subproceso tenemos, la emisión del Informe de Evaluación, en su caso, la emisión de un Documento de Opinión y en su caso un Plan de Acción en relación a posibles mejoras al programa emitido por la Dirección de Atención Integral a las Mujeres del IMUG. Posteriormente, conforme al Plan de acción la emisión de uno o más: Reporte de avance, Informe de mejoras y Difusión de evidencia, según corresponda.

3. Insumos y recursos

a) Tiempo

Los tiempos quedan establecidos conforme a las fechas establecidas en el Plan Anual de Evaluación que emite la SEDESHU, en la práctica para el caso de evaluaciones externas, como la realizada en el 2021 en el programa de Acciones para reducir las manifestaciones de violencia en contra de niñas, adolescentes y mujeres la evaluación se desarrolla durante los meses de septiembre a diciembre.

b) Personal

Para el caso de la evaluación del programa realizada en el 2020, se desarrolló a través de un evaluador externo.

c) Recursos Financieros

Para el caso de la evaluación externa realizada en el 2020, los recursos para su elaboración son con cargo a los recursos del programa.

d) Infraestructura

Como parte de las condiciones de contratación del evaluador externos se menciona que la infraestructura que requiera el evaluador externo es responsabilidad total del evaluador. Por su lado el personal de la Dirección de Atención Integral a las Mujeres del IMUG su función se limita a proporcionar la información requerida por el evaluador en su caso haciendo uso de infraestructura física y plataformas de sistemas que usa.

4. Productos

- Informe de Evaluación por parte del evaluador
- Documento de Opinión y en su caso un Plan de Acción en relación a posibles mejoras al programa emitido por la Dirección de Atención Integral a las Mujeres del IMUG. Posteriormente la emisión de uno o más: Reporte de avance, Informe de mejoras y Difusión de evidencia, según corresponda.

5. Sistemas de Información

Sistema de Evaluación del Desempeño SED para la consulta de avance de metas y avance físico-financiero.

Sistemas propios del IMUG que apoyan la operación del Programa.

Sistema de Monitoreo y Evaluación (SIMEG) para la difusión de los Reportes Trimestrales de Avance del Programa.

6. Coordinación

Si bien la SEDESHU se responsabiliza de la definición del tipo y modalidad de la evaluación, así como la contratación del evaluador externo, el IMUG a través de la Dirección de Atención Integral a las Mujeres, es el responsable de proporcionar la información que requiera el evaluador.

7. Evaluación de la Pertinencia

El subproceso Evaluación es pertinente y fundamental ya que a través de su desarrollo se puede hacer la evaluación de un Programa de carácter social, vía la evaluación de diferentes aspectos.

8. Identificación de las características relacionadas con la importancia estratégica del proceso.

Este proceso es de importancia para alcanzar las metas relacionadas con el compromiso de mejora la educación de calidad y los compromisos con la política social del Gobierno Estatal.

9. Mecanismos para conocer la satisfacción de los beneficiarios respecto de los bienes y servicios que ofrece el programa.

Este es un proceso que dependiendo la modalidad que establezca la SEDESHU puede requerir contar o no con la opinión de los beneficiarios, dicha situación y la modalidad para recuperar información de los beneficiarios queda bajo responsabilidad del evaluador.

Grado de Consolidación Operativa del Programa

El grado de consolidación de los procesos de un Programa se establece a partir de los siguientes elementos:

1) Si existen documentos que normen los procesos; 2) Si son del conocimiento de todos los operadores los procesos que están documentados; 3) Si los procesos están estandarizados, es decir son utilizados por todas las instancias ejecutoras; 4) Si se cuenta con un sistema de monitoreo e indicadores de gestión que retroalimenten los procesos operativos que desarrollan los operadores; 5) Si se cuenta con mecanismos para la implementación sistemática de mejoras.

Se considera que existe un mayor grado de consolidación operativa cuando existen todos los elementos y disminuirá gradualmente conforme haga falta uno o más de ellos hasta el menor grado de consolidación que es cuando no existe ninguno de los elementos. En el caso del Programa Acciones para Reducir las Manifestaciones de Violencia en contra de Niñas, Adolescentes y Mujeres, el programa cuenta con todos los elementos, sólo en lo correspondiente a los procesos documentados, se considera que cumple parcialmente, por la razón que se explica en el apartado de Procesos documentados y del conocimiento de los operadores.

1. Documentos que norman los procesos

Los procesos del programa Acciones para Reducir las Manifestaciones de Violencia en contra de Niñas, Adolescentes y Mujeres, se encuentran normados en las Reglas de Operación (ROP) 2024 donde se establecen los lineamientos generales que guían la operación del Programa y que son resultado de una actualización de las emitidas en años anteriores desde el año 2015 que fue la fecha en que inició la operación del Programa.

Las ROP, es un documento que contiene lineamientos generales de operación del programa, estableciendo metas y presupuestos para el año

correspondiente, aunque no tiene la especificidad suficiente para describir los mecanismos operativos que puedan guiar la operación del Programa.

El programa Acciones para Reducir las Manifestaciones de Violencia en contra de Niñas, Adolescentes y Mujeres, cuenta para su Modalidad I. Estrategias de Prevención para todos los tipos y ámbitos de Violencia contra las Mujeres, con un documento denominado “Estrategia de Prevención 2024”¹¹, que establece las acciones de prevención que brinda el IMUG a través de la Dirección de Atención Integral a las Mujeres. Dado que las acciones preventivas, pueden dirigirse y focalizarse hacia contextos y grupos poblacionales específicos, y de acuerdo a la temporalidad en que se implementan, respecto a la ocurrencia de violencias, adquieren un nivel y propósito distinto, el documento se organiza en las siguientes categorías: Prevención Primaria (queda comprendida en esta categoría la Prevención del Embarazo Adolescente); Prevención Secundaria y Prevención Terciaria. Para cada categoría se establecen los temas que se imparten en las acciones de prevención que solicitan las instancias municipales y que forman parte de la Estrategia de Prevención. Este documento es la guía para el trabajo que realizan los equipos multidisciplinarios y que constituyen uno de los apoyos que otorga el programa.

En cuanto a la Modalidad II. Implementación del Modelo de Protección, Atención y Acompañamiento Integral a las Mujeres que viven Violencias en el Estado de Guanajuato, se cuenta con el documento rector que apoya las actividades del personal asignado a esta modalidad. El documento “Modelo de Protección, Atención y Acompañamiento Integral a las Mujeres que Viven Violencias en el Estado de Guanajuato”¹², tiene como objetivo: Establecer y equiparar los procedimientos básicos o especializados de orientación,

¹¹ IMUG, Dirección de Atención Integral a las Mujeres. (2024) “Estrategia de Prevención 2024”

¹² IMUG, (2023) “Modelo de Protección, Atención y Acompañamiento Integral a las Mujeres que Viven Violencias en el Estado de Guanajuato”

atención, seguimiento, vinculación, protección y acompañamiento que el personal de servicio público debe proveer a mujeres, adolescentes y niñas víctimas de cualquier tipo y ámbito de violencia a través de servicios integrales, eficientes, confidenciales, con calidad y gratuitos, que permita acceder al goce de sus derechos desde un enfoque de género.

En cuanto a la Modalidad IV. Procesos de reeducación a personas generadoras de violencia, también se cuenta con un documento que guía las actividades del personal que realiza las actividades de esta modalidad y que es el “Modelo de Atención para Hombres Generadores de Violencia hacia las Mujeres del Estado de Guanajuato”¹³, en específico uno de los componentes de este Modelo que es el de Atención reeducativa, para “contribuir a la erradicación de la violencia hacia las mujeres en diferentes ámbitos, mediante la apertura de grupos de trabajo para hombres generadores de violencia de género”.

Por ser un programa de carácter estatal, su operación también se sujeta a: Lineamientos Generales de Gestión para Resultados para la Administración Pública del Estado de Guanajuato, para el ejercicio fiscal 2024; Ley de Desarrollo Social y Humano para el Estado y los Municipios de Guanajuato; Reglamento de la Ley de Desarrollo Social y Humano en Materia de Monitoreo y Evaluación; Guía para la Operación del Monitoreo y Evaluación de los programas sociales estatales; Reglamento Interior de la Secretaría de Transparencia y Rendición de Cuentas del Estado de Guanajuato.

2. Procesos documentados y del conocimiento de los operadores

Las personas involucradas en la operación del programa, en sus diferentes modalidades, tienen un conocimiento amplio sobre la operación general del programa y, en forma específica, de la operación de las modalidades de las

¹³ IMUG, “Modelo de Atención para Hombres Generadores de Violencia hacia las Mujeres del Estado de Guanajuato”

cuales son responsables, apoyándose en los diferentes documentos normativos mencionados.

Se cuenta con Manual de procedimientos para las Acciones de Prevención; para las Unidades de Atención Integral Mujeres y para el Sistema de Atención Integral para las Mujeres SIAM 075, sólo de tres de las modalidades del programa, sin embargo, estos manuales, están desactualizados (su última actualización fue en 2021) y no contienen el detalle de la operación actual, por eso no son utilizados por el personal de la Dirección. De hecho, al inicio de cada año, la Coordinación de Seguimiento, da un curso de inducción para que el personal conozca sus funciones, incluyendo personal de continuidad.

Aunque existe documentación diversa que apoya la operación, se recomienda actualizar los manuales actuales y desarrollar el Manual de Procedimientos para la cuarta modalidad, reeducación de personas generadoras de violencia e integrar todos los procedimientos integrados en un solo Manual.

El Manual concebido de esta forma podría servir como un repositorio de información sobre la operación del Programa y por tanto actuar como un mecanismo de referencia y socialización para cualquier persona involucrada en la operación del Programa. Adicionalmente, permite dilucidar posibles mejoras a los procesos, así como realizar comparaciones contra propuesta de soluciones y con esto el establecimiento de un proceso de mejora continua.

También es necesario destacar que la operación del Programa esta centralizada en la Dirección de Atención Integral a las Mujeres, por lo que los documentos que norman la operación del programa son del todo conocidos por todos sus integrantes.

3. Procesos estandarizados

Como ya se ha mencionado, la operación recae íntegramente en el ámbito de la Dirección de Atención Integral a las Mujeres por lo que podemos decir que las personas que participan en la operación del Programa, aunque realizan funciones diferentes, tiene una visión estandarizada de la operación del Programa y se coordinan y complementan en la realización de las mismas.

4. Sistema de monitoreo e indicadores de gestión

Acorde a la normatividad, este proceso cae bajo la responsabilidad de la SEDESHU y tiene con fuente de alimentación la información que el programa alimenta al SED y que provienen de los diferentes controles en Excel (drive) con que cuentan las modalidades del programa, para el registro de sus actividades.

Es así que la SEDESHU accede a la información registrada en el SED respecto del cumplimiento de metas y avance físico-financiero para lo cual emite reportes mensuales. Asimismo, genera “Reportes Trimestrales de Avance del Programa” los cuales se difunden vía el Sistema de Monitoreo y Evaluación (SIMEG).

5. Mecanismos para la implementación sistemática de mejoras

A partir de las actividades de contraloría social coordinada por la STRC y del “Informe de Contraloría Social, IMUG, emite un Plan de mejora al cual se le da seguimiento por parte del IMUG y la STRC.

A partir del Informe de Evaluación que coordinada la SEDESHU emitido por el evaluador, la Dirección de Atención Integral a las Mujeres puede emitir un Documento de Opinión y en su caso un Plan de Acción en relación a posibles

mejoras al Programa. Posteriormente como parte del seguimiento, se emiten: Reporte de avance, Informe de mejoras y Difusión de evidencia, según corresponda. Así en el año 2021, el Programa tuvo una “Evaluación en materia de Diagnóstico y Diseño de Programas Sociales Estatales”, de la cual se desprendieron Aspectos Susceptibles de Mejora para su atención.

Considerando todos los elementos descritos: 1) Si existen documentos que normen los procesos; 2) Si son del conocimiento de todos los operadores los procesos que están documentados; 3) Si los procesos están estandarizados, es decir son utilizados por todas las instancias ejecutoras; 4) Si se cuenta con un sistema de monitoreo e indicadores de gestión que retroalimenten los procesos operativos que desarrollan los operadores; 5) Si se cuenta con mecanismos para la implementación sistemática de mejoras, y con base a la puntuación otorgada a cada uno de los elementos a considerar, el programa obtuvo un total de 23 de 25 puntos por lo que el grado de consolidación del programa es de 92%.

Para lograr una mayor consolidación como Programa, se requiere que se elaboren manuales de procedimientos, o bien, que se describan a un mayor detalle las Reglas de Operación de tal manera que efectivamente sirvan como guía para los ejecutores del programa.

Ver Anexo IV. Grado de Consolidación Operativa

7. Hallazgos.

7.1 Hallazgos

El Programa, acorde a lo establecido en Art. 3 de las ROP 2024 tiene el propósito de “disminuir los factores de riesgo de la violencia contra las mujeres en el estado de Guanajuato mediante los servicios integrales especializados”.

Para lo anterior, en las ROP 2024 el Programa tiene las siguientes modalidades:

- I. Modalidad Estrategias de prevención de todos los tipos y ámbitos de Violencia contra las Mujeres.
- II. Modalidad Implementación del Modelo de Protección, Atención y Acompañamiento Integral a las Mujeres que viven Violencias en el Estado de Guanajuato.
- III. Mecanismos de comunicación telefónica y tecnologías de la información para la atención de mujeres en situación de violencia.
- IV. Modalidad Procesos de reeducación a personas generadoras de violencia

El programa tiene cobertura a nivel estatal y para lograr su propósito, el personal está dividido por modalidad. Para las dos primeras modalidades, se proporcionan los servicios a través de las unidades de Atención Integral que son equipos multidisciplinarios formados por una trabajadora social, un psicólogo y un abogado, actualmente cuenta con cinco unidades y cada unidad está integrada por tres personas. En total 15 personas que se encargan de la atención.

Respecto a la modalidad III. Se cuenta con seis abogados para atender las llamadas recibidas por el SIAM075 y que físicamente operar desde el C5.

En la cuarta modalidad, se cuenta con dos psicólogos que son las personas que dan las sesiones para la reeducación a personas generadoras de violencia.

Trabajan de forma coordinada con las instancias municipales, en cada municipio hay una instancia que atiende a las mujeres que tienen problemas de violencia, pero el problema es que algunas instancias no tienen equipos multidisciplinarios por lo que requieren que el personal del programa los apoye en la atención de esas usuarias.

En relación al Presupuesto, para el 2024 se asignaron \$12,000,000.00 (doce millones de pesos) al programa, sin embargo, en el mes de abril se publicó en el Periódico Oficial del estado de Guanajuato¹⁴, una modificación del presupuesto asignado al programa, quedando en \$15,000,000.00 (quince millones de pesos).

A la fecha, en cuanto a las metas establecidas para las diferentes modalidades, se cuenta con el siguiente avance:

Descripción	Unidad de Medida	Meta programada	Meta Alcanzada	%
Implementar Modelo Integral de prevención primaria, secundaria y terciaria de la violencia contra las mujeres en sus diferentes tipos y ámbitos con enfoque de interculturalidad e interseccionalidad.	Personas participantes en actividades formativas	12,000	14,138	100%
Operar el Sistema de Atención Integral para las Mujeres para orientar, asesorar y acompañar las mujeres víctimas de violencia a través de las tecnologías de la información y vía telefónica.	Personas asesoradas	2000	987	49%
Implementación del Modelo de Protección Atención y Acompañamiento Integral a las Mujeres que viven violencia en el Estado de Guanajuato.	Mujeres atendidas	1000	832	83%

Fuente: Cuadro elaborado con información proporcionada por la responsable del programa en la Dirección de Atención Integral a las Mujeres. No se dispone de información para la cuarta modalidad.

Como se observa, hay un gran avance en las metas, sobre todo en la Modalidad I. Estrategias de prevención de todos los tipos y ámbitos de Violencia contra las Mujeres.

¹⁴ Gobierno del estado de Guanajuato, (17 de abril, 2024). “Periódico Oficial del Gobierno del estado de Guanajuato”

En cuanto a la planeación, se pudo observar que este proceso se realiza en el tiempo y forma establecidos ya que los subprocesos que lo integran tienen plazos determinados y están normados por lineamientos específicos emitidos por la Secretaría de Finanzas, Administración e Inversión. En tanto que la elaboración de las reglas de operación se hace con base a los lineamientos establecidos por la Secretaría de Transparencia y Rendición de Cuentas del estado quien además proporciona el formato que se debe utilizar para su elaboración. Asimismo, para la realización de los subprocesos de planeación, el área responsable del Programa cuenta con la asesoría y acompañamiento del Área de Investigación y Documentación del IMUG.

Los procesos que se realizan para la entrega de los servicios que ofrece el programa, también son realizados en tiempo y forma. Para su realización, tres de las modalidades, cuentan con documentos normativos que guían su quehacer por lo que se considera que los procesos están estandarizados, dichos documentos son: “Estrategia de Prevención 2024”¹⁵, “Modelo de Protección, Atención y Acompañamiento Integral a las Mujeres que Viven Violencias en el Estado de Guanajuato”¹⁶ y “Modelo de Atención para Hombres Generadores de Violencia hacia las Mujeres del Estado de Guanajuato”¹⁷

Aunque existe documentación diversa que apoya la operación, y al inicio de cada año la Coordinación de Seguimiento, da un curso de inducción para que el personal conozca sus funciones, aunque sea personal de continuidad, se recomienda la actualización los manuales actuales y desarrollar el Manual de Procedimientos para la cuarta modalidad, reeducación de personas generadoras de violencia e integrar todos los procedimientos integrados en un solo Manual.

¹⁵ IMUG, Dirección de Atención Integral a las Mujeres. (2024) “Estrategia de Prevención 2024”

¹⁶ IMUG, (2023) “Modelo de Protección, Atención y Acompañamiento Integral a las Mujeres que Viven Violencias en el Estado de Guanajuato”

¹⁷ IMUG, “Modelo de Atención para Hombres Generadores de Violencia hacia las Mujeres del Estado de Guanajuato”

En cuanto al apoyo de sistemas o aplicaciones informáticas para la realización de sus actividades, no se cuenta con un sistema que permita registrar y dar seguimiento a las actividades realizadas, así como que sistematice la información para la generación de reportes. El personal con el fin de facilitar el registro de sus actividades, utiliza hojas de Excel para sus bases de datos que comparten a través de Google drive y que les facilita tener toda información para emitir reportes o resultados solicitados.

Dentro de los hallazgos resalta el hecho de que a pesar de que las ROP consideran el desarrollo de actividades relacionadas con el la Evaluación y Monitoreo, así como de Contraloría Social, la responsabilidad de su conducción recae en otras dependencias de la Administración Pública Estatal.

En el caso de Contraloría social, las actividades relacionadas con el tema son coordinada por la Secretaría de Transparencia y Rendición de Cuentas (STRC) quienes se encargan de establecer una muestra estadística, así como de proporcionar la Cédula de Contraloría Social al IMUG para su distribución y aplicación entre los usuarios del programa, así como la captura de la información obtenida. Asimismo, el procesamiento de la información y la emisión de los reportes correspondiente recaen el ámbito de la STRC.

Por lo que se refiere a las actividades relacionadas con la Evaluación y Monitoreo, la normatividad establece que la Secretaría de Desarrollo Social y Humano (SEDESHU) contará con las facultades para: I. Coordinar la evaluación de la política de desarrollo social del Estado, así como el seguimiento de los programas sociales estatales y II. Coordinar el Sistema de Monitoreo de Programas Sociales. Estas actividades las realiza el programa apegado a la normatividad.

Para la obtención de información requerida en el desarrollo de la presente evaluación, se efectuó una revisión de documentación normativa y administrativa, así como el desarrollo de entrevistas con personal de la Dirección de Atención Integral a las Mujeres, responsable de la operación del Programa, en específico con

la Coordinación de Seguimiento al Sistema Estatal para Prevenir, Atender, Sancionar y Erradicar la Violencia contra las Mujeres y la Coordinación de Salud.

Principales problemas detectados en la normatividad.

El programa cuenta con las Reglas de Operación (ROP) como documento normativo que regula la operación del mismo.

Las ROP están elaborados bajo el formato emitido por la Secretaría de Transparencia y Rendición de Cuentas y aunque contiene información suficiente del programa, y cuenta con un apartado de Procedimiento de acceso para cada modalidad, en éste se describe el proceso de manera muy general, lo que no permite identificar el flujo de la operación.

Derivado de la revisión y análisis de las Reglas de Operación, se identificaron aspectos que pueden ser mejorados para contar con un documento más claro para el personal que participa en el programa, entre los que destacan:

- Aunque en las ROP se contemplan las acciones a realizar en el Programa, éstas no están a un nivel de detalle que sirva como una guía para el personal que opera el programa.
- En cuanto a la Modalidad I. Estrategia de Prevención de todos los tipos y ámbitos de la Violencia contra las Mujeres, en las ROP no se contempla que para que las instancias municipales conozcan la Estrategia de prevención que ofrece el programa, se realiza una reunión de presentación al inicio de año, y ellas puedan contar con información que debe contener la solicitud que realicen ante la Dirección de Atención Integral a la Mujeres
- En los Anexos que contienen los flujogramas de cada una de las modalidades, no indica el área responsable de realizar las actividades descritas.

En el **Anexo VI. Propuesta de modificación a la Normatividad**, se detallan todos los aspectos detectados.

Identificación y descripción de las principales áreas de oportunidad, cuellos de botella y buenas prácticas.

Áreas de Oportunidad

Con base a la información proporcionada y las entrevistas realizadas al personal de la Dirección de Atención Integral a las Mujeres, se pudo observar que los procesos se articulan adecuadamente, lo que permite que los resultados operativos, en general, se consideren satisfactorios, aunque, la operación en su conjunto no se encuentra debidamente documentada.

Por lo anterior, y como parte de un proceso de calidad y mejora continua se recomienda contar con un Manual de Procedimientos actualizado para las tres modalidades que cuentan con un manual y la elaboración del Manual de Procedimientos para la cuarta modalidad, reeducación de personas generadoras de violencia e integrar todos los procedimientos integrados en un solo Manual, que pueda servir como un repositorio de información sobre la operación del Programa y por tanto actuar como un mecanismo de referencia y socialización para cualquier persona involucrada en la operación del Programa. Adicionalmente, permite dilucidar posibles mejoras a los procesos, así como realizar comparaciones contra propuesta de soluciones y con esto el establecimiento de un proceso de mejora continua.

Se identificó que los procesos involucrados en la operación del programa, no cuentan con aplicaciones informáticas que permitan el registro y sistematización de la información derivada de las actividades realizadas en cada modalidad.

En las cuatro modalidades del Programa utilizan un Excel que comparte el personal de cada modalidad, a través de la herramienta informática Google Drive.

Se recomienda de un sistema informático, conformado por módulos que permita dar seguimiento a las actividades involucradas en los procesos, y facilite la obtención de información referente a los casos de violencia recibidos, si se cerraron si se les dio acompañamiento, de qué tipo, si los hombres cumplen con sus sesiones de reeducación, entre otras cosas, sobre todo en las modalidades de atención a las usuarias que se presentan o llaman para solicitar orientación o acompañamiento. Este sistema también permitiría registrar las acciones de prevención y las acciones de reeducación de los hombres. A través de este sistema se podrían generar con mayor facilidad reportes con los resultados del trabajo realizado en cada modalidad que, además de proporcionar información de avances en el cumplimiento de metas, también serviría como retroalimentación para detectar áreas de oportunidad.

Por otro lado, se recomienda contar con un proceso de sistematización para la información obtenida a través de las encuestas de satisfacción que llenan los participantes en las acciones preventivas que se dan, a fin de contar con información que retroalimente a los ejecutores de esa modalidad. A la fecha, esa información no es utilizada por falta de capacidad para su procesamiento.

Cuellos de Botella

No se detectaron cuellos de botella, y de comentarios externados por la responsable del programa, los procesos se desarrollan en tiempo y forma.

Buenas prácticas

El Programa realiza las actividades inherentes a los procesos en tiempo y forma, con eficiencia en el uso de sus recursos.

Al inicio de cada año la Coordinación de Seguimiento, da un curso de inducción para que el personal conozca sus funciones, aunque sea personal de continuidad en el programa.

Se ha implementado el uso de herramientas informáticas como Google drive para el registro puntual de las actividades realizadas en cada modalidad.

Finalmente, es importante mencionar que el personal de la Dirección de Atención Integral a las Mujeres, trabaja de forma coordinada con otras áreas del IMUG y con las instancias municipales, además de tener buena coordinación con el C5.

7.2 Análisis de Fortalezas, Oportunidades, Debilidades y Amenazas

Fortalezas

1. Articulación de procesos operativos

Del análisis de los procesos se resalta la buena articulación que tienen los procesos involucrados en el programa Acciones para reducir las manifestaciones de violencia en contra de niñas, adolescentes y mujeres, en razón de que casi toda la operación recae en el personal de la Dirección de Atención Integral a las Mujeres que, aunado a la experiencia operativa con que cuenta el personal del programa, aportan soluciones prácticas para la realización de sus actividades, como la adopción y uso de herramientas informáticas, como Google drive.

2. Documentos de apoyo a la operación

El programa cuenta con documentos que sirven de base para la realización de las actividades en las diferentes modalidades.

Para la Modalidad I. Estrategias de Prevención para todos los tipos y ámbitos de Violencia contra las Mujeres, cuenta con un documento denominado

“Estrategia de Prevención 2024”, que establece las acciones de prevención que brinda el IMUG a través de la Dirección de Atención Integral a las Mujeres.

En cuanto a la Modalidad II. Implementación del Modelo de Protección, Atención y Acompañamiento Integral a las Mujeres que viven Violencias en el Estado de Guanajuato, se cuenta con el documento rector que apoya las actividades del personal asignado a esta modalidad, el documento “Modelo de Protección, Atención y Acompañamiento Integral a las Mujeres que Viven Violencias en el Estado de Guanajuato”.

En cuanto a la Modalidad IV. Procesos de reeducación a personas generadoras de violencia, también se cuenta con un documento que guía las actividades del personal que realiza las actividades de esta modalidad y que es el “Modelo de Atención para Hombres Generadores de Violencia hacia las Mujeres del Estado de Guanajuato”.

3. Coordinación entre actores involucrados

Se pudo observar con base a las entrevistas realizadas que existe una adecuada coordinación entre el personal de la Dirección de Atención Integral a las Mujeres y las instancias municipales, así como con el C5, para la realización de las actividades de las diferentes modalidades.

4. Utilización de herramientas informáticas

Se ha implementado el uso de herramientas informáticas como Google drive para el registro puntual de las actividades realizadas en cada modalidad.

Oportunidades

No se identificaron oportunidades

Debilidades

1. No se cuenta con un Manual de Procedimientos del programa

No se cuenta con un Manual de Procedimientos en donde estén integrados los procedimientos de las cuatro modalidades, ya que actualmente tienen manuales sólo tres modalidades, en donde se describan claramente los procesos involucrados en la operación del programa, la normatividad que regula cada proceso, la descripción de sus actividades, los responsables de su ejecución, los formatos o registros que se generan en cada uno, los sistemas o aplicaciones que soportan la operación y la relación con las áreas con las que interactúan.

2. No se cuenta con un sistema que apoye los procesos involucrados en el programa.

No se cuenta con un sistema que permita registrar y dar seguimiento a las actividades realizadas, así como que sistematice la información para la generación de reportes.

Amenazas

1. Que la demanda de servicios supere la capacidad del Programa.
2. Reducción del presupuesto asignado al programa.

Las Fortalezas, Oportunidades, Debilidades y Amenazas también se presentan en el **Anexo VII Análisis FODA del Programa.**

8. Recomendaciones y conclusiones.

Recomendaciones

En este apartado se presentan las recomendaciones que contribuirían a mejorar el proceso operativo del **Programa Acciones para reducir las manifestaciones de violencia en contra de niñas, adolescentes y mujeres** y, por lo tanto, el cumplimiento de sus objetivos. Las recomendaciones que aquí se presentan hacen referencia a los hallazgos de la evaluación, indicados en el capítulo anterior. **Ver Anexo VIII. Recomendaciones del Programa**, en el cual se presentan con detalle los siguientes elementos para cada recomendación:

- Breve análisis de la viabilidad de la implementación
- Principal(es) responsable(s) de la implementación
- Efectos potenciales esperados que puede implicar la implementación
- Comparación entre la situación actual y resultado que se espera obtener con su implementación
- Recursos e insumos necesarios para su implementación
- Medio de verificación
- Nivel de priorización
- Línea de acción estratégica

Recomendaciones a nivel Programa:

1. Elaborar un documento donde se describan claramente los procesos involucrados en la operación del programa, y para cada proceso se cuente con su respectivo procedimiento donde se incluya la normatividad que regula cada proceso, la descripción de sus actividades, los responsables de su ejecución, los

formatos o registros que se generan en cada uno, los sistemas o aplicaciones que soportan la operación y la relación con las áreas con las que interactúan.

2. Diseñar e implementar un sistema informático conformado por módulos que permita dar seguimiento a las actividades involucradas en los procesos, y facilite la obtención de información referente a los casos de violencia recibidos, si éstos ya fueron cerrados, si se les dio acompañamiento, de qué tipo, si se realizaron vinculaciones, si las personas generadoras de violencia cumplen con sus sesiones de reeducación, entre otras cosas, sobre todo en las modalidades de atención a las usuarias que se presentan o llaman para solicitar orientación o acompañamiento; y registrar las acciones de prevención.

Conclusiones

La operación del Programa en lo que va del año 2024 se ha desarrollado sin mayores contratiempos. A la fecha, registra un gran avance en sus metas e incluso para una de ellas referente a la modalidad I. Estrategias de Prevención para todos los tipos y ámbitos de Violencia contra las Mujeres, ya está cumplida y siguen realizando acciones de prevención.

Del análisis de los procesos se resalta la buena articulación que tienen los procesos involucrados en el Programa. Esto seguramente recae en el hecho de que el personal de la Dirección de Atención Integral a las Mujeres, cuenta con experiencia operativa lo que les permite establecer una comunicación cercana y con ello, el aportar soluciones prácticas para la realización de sus actividades, así como, el uso de herramientas informáticas (Google drive) para compartir información.

También cabe destacar que seguramente, parte del éxito en la operación del programa se debe a que el personal de la Dirección de Atención Integral a las Mujeres recibe apoyo y trabaja de forma coordinada con otras áreas del IMUG las

cuales les proporciona apoyo en materia jurídica, de finanzas y de coordinación con las instancias municipales.

Es de resaltar, el apoyo documental con que se cuenta en la Dirección de Atención Integral a las Mujeres, para la realización de las actividades y que corresponden a los documentos: “Estrategia de Prevención 2024”¹⁸, “Modelo de Protección, Atención y Acompañamiento Integral a las Mujeres que Viven Violencias en el Estado de Guanajuato”¹⁹ y “Modelo de Atención para Hombres Generadores de Violencia hacia las Mujeres del Estado de Guanajuato”²⁰

¹⁸ IMUG, Dirección de Atención Integral a las Mujeres. (2024) “Estrategia de Prevención 2024”

¹⁹ IMUG, (2023) “Modelo de Protección, Atención y Acompañamiento Integral a las Mujeres que Viven Violencias en el Estado de Guanajuato”

²⁰ IMUG, “Modelo de Atención para Hombres Generadores de Violencia hacia las Mujeres del Estado de Guanajuato”

9. Anexos:

I. Ficha técnica de identificación del Programa

Tema	Variable	Datos
Datos Generales	Ramo	
	Institución	
	Entidad	Instituto para las Mujeres Guanajuatenses (IMUG)
	Unidad Responsable	Dirección de Atención Integral a las Mujeres
	Clave Presupuestal	QC3189
	Nombre del Programa	Acciones para Reducir las Manifestaciones de Violencia en contra de niñas, adolescentes y mujeres.
	Año de Inicio	2015
	Responsable titular del programa	Lic. Karla Beatriz Bernal Sánchez
	Teléfono de contacto	Tel 4737332903
	Correo electrónico de contacto	kabernal@guanajuato.gob.mx
Objetivos	Objetivo general del programa	Generar y ejecutar estrategias especializadas e interseccionales, con enfoque diferencial y perspectiva de género que favorezcan el acceso de las mujeres a una vida libre de violencia.
	Principal Normatividad	Ley Orgánica del Poder Ejecutivo para el Estado de Guanajuato. Reglamento Interior del Instituto para las Mujeres Guanajuatenses.
	Eje del Programa de Gobierno con el que está alineado	Desarrollo Humano y social
	Objetivo del Programa de Gobierno con el que está alineado	Alineado al Objetivo de Desarrollo Sostenible 5 “Lograr la igualdad entre los géneros y empoderar a todas las mujeres y las niñas y el Objetivo 8 “promover el crecimiento económico inclusivo y sostenible, el empleo y el trabajo decente para todos”.
	Tema del Programa de Gobierno con el que está alineado	Programa de Gobierno 2018-2024. Estrategia 2.6.2: Fortalecimiento del acceso a los servicios de salud mental y apoyo psicológico, el cual tiene entre sus líneas de acción: implementar esquemas innovadores para atender de manera oportuna a mujeres afectadas por violencia familiar, sexual y

		de género. Estrategia 2.7.4: Detección oportuna de las alteraciones conductuales, padecimientos mentales y riesgos psicosociales con énfasis en la infancia y adolescencia, tiene dentro de sus líneas de acción el: Mantener la detección oportuna de mujeres en situación de violencia familiar, sexual y de género.
	Programa (Sectorial, Especial o Institucional) con el que está alineado	Plan Estatal de Desarrollo 2040 se alinea a la Línea estratégica 1.1. Bienestar social. Agenda Transversal de Igualdad entre mujeres y hombres, cuyo objetivo transversal consiste en “Generar condiciones que garanticen la igualdad sustantiva entre mujeres y hombres para su desarrollo pleno”, de forma particular en lo concerniente a la Estrategia 2. Acceso de las mujeres a una vida libre de violencia.
	Objetivo (Sectorial, especial o institucional) con el que está alineado	Objetivo 1.1.4. Asegurar el derecho de las mujeres a una vida libre de violencia.
	Indicador (Sectorial, Especial o Institucional) con el que está alineado	No aplica
	Propósito del programa	Disminuir los factores de riesgo de la violencia contra las mujeres en el estado de Guanajuato mediante los servicios integrales especializados.
Población potencial	Definición	Mujeres y hombres de 9 años y más, que residan en el estado de Guanajuato.
	Unidad de medida	Persona
	Cuantificación	5 millones 175 mil 331 mujeres y hombres de 9 años y más.
Población objetivo	Definición	Las poblaciones objetivo del Programa son: I. 5 millones 175 mil 331 mujeres y hombres de 9 años y más, que habitan en el estado de Guanajuato interesados en participar en acciones de Prevención a través de procesos de enseñanza aprendizaje con base en el Modelo de Prevención Primaria Secundaria y Terciaria de Violencias contra las Mujeres; II. 1 millón 494 mil 230 mujeres de 18 años y más que residen en el estado de Guanajuato y que se encuentran en situación de violencia que, por condiciones de alta vulnerabilidad, no cuentan con recursos para transitar a un estado de autonomía económica; III. 5 millones 175 mil 331 mujeres y hombres de 9 años y más que habitan en el estado de Guanajuato y tienen acceso a mecanismos de comunicación telefónica y de la

		información dirigidos a personas en situación de violencia; y IV. 8 mil 361 hombres y mujeres generadoras de violencia contra las mujeres de 20 años y más.
	Unidad de medida	Mujeres y Hombres
	Cuantificación	La población objetivo por cada grupo son: I. 5 millones 175 mil 331 mujeres y hombres de 9 años y más; II. 1 millón 494 mil 230 mujeres de 18 años y más; III. 5 millones 175 mil 331 mujeres y hombres de 9 años y más; y IV. 8 mil 361 hombres y mujeres generadoras de violencia contra las mujeres de 20 años y más.
Población atendida	Definición	La población beneficiada directamente por el Programa son un total de 15 mil mujeres y hombres, desagregados de la siguiente manera: I. 11 mil 700 personas de 9 años y más, que habitan en el estado de Guanajuato que participan en acciones de Prevención a través de procesos de enseñanza aprendizaje con base en el Modelo de Prevención Primaria, Secundaria y Terciaria de Violencias contra las Mujeres; II. 1 mil mujeres de 18 años y más víctimas de violencia que se les proporcionara a través del Modelo de Protección, Atención y Acompañamiento Integral a las Mujeres que viven Violencias en el Estado de Guanajuato; III. 2 mil personas de 9 años y más, que habitan en el estado de Guanajuato, Mecanismo de comunicación telefónica y tecnologías de la información para la atención de mujeres en situación de violencia; y IV. 300 personas de 18 años y más que habitan en el estado de Guanajuato atendidas a través de servicios de reeducación.
	Unidad de medida	Mujeres y Hombres
	Cuantificación	La población beneficiada directamente, por cada grupo, son: I. 11 mil 700 personas de 9 años y más, que habitan en el estado de Guanajuato; II. 1 mil mujeres de 18 años y más víctimas de violencia; III. 2 mil personas de 9 años y más, que habitan en el estado de Guanajuato; y IV. 300 personas de 18 años y más que habitan en el estado de Guanajuato.

Presupuesto para el año evaluado	Presupuesto original (MDP)	12,000,000.00 pesos
	Presupuesto modificado (MDP)	15,000,000 pesos
	Presupuesto ejercido (MDP)	8,482,674.03 pesos al 9 de agosto 2024
Cobertura geográfica	Entidades Federativas en las que opera el programa	Todos los municipios del estado de Guanajuato
Focalización	Unidad territorial del programa	En todo el estado de Guanajuato, pero preferentemente en zonas de atención prioritaria.

II. Ficha de identificación y equivalencia de procesos.

Modelo general de procesos	Número de secuencia	Procesos del programa identificados por el evaluador para alcanzar el objetivo general generar y ejecutar estrategias especializadas e interseccionales, con enfoque diferencial y perspectiva de género que favorezcan el acceso de las mujeres a una vida libre de violencia.
<p>Planeación (planeación estratégica, programación y presupuestación): Proceso en el cual se determinan misión, visión, fin, objetivos y metas en tiempos establecidos, los indicadores de seguimiento verificables, los recursos financieros y humanos necesarios, y las principales actividades y métodos a seguir para el logro de los objetivos del programa.</p>	1.	<p>Planeación. Este proceso inicia cuando la Secretaría de Finanzas, Inversión y Administración solicita al IMUG la integración de un anteproyecto de presupuesto para el ejercicio fiscal del próximo año. La Coordinación de Seguimiento al Sistema Estatal para Prevenir, Atender, Sancionar y Erradicar la violencia contra las mujeres (Coordinación) del Instituto para las Mujeres Guanajuatenses (IMUG) establece las metas que están definidas en términos del número de personas atendidas en las diferentes modalidades del programa, y elabora el Anteproyecto para su autorización. Dentro de la Planeación, está la realización o actualización de la Matriz de Indicadores de Resultados (MIR) y la elaboración de las Reglas de Operación del siguiente año fiscal partiendo de las ROP del año anterior y con retroalimentación de las áreas participantes en el Programa.</p>
<p>Difusión del programa: Proceso sistemático e institucionalizado de información sobre las principales características del programa, sus beneficios y requisitos de inscripción, dirigido hacia un público determinado.</p>	2.	<p>Difusión del Programa. La difusión del programa se da para las modalidades del programa a través de diferentes acciones:</p> <p>Para la Modalidad I. Estrategias de Prevención para todos los tipos y ámbitos de Violencia contra las Mujeres (Estrategias de Prevención), a través de la realización de una reunión con instancias municipales para dar a conocer la estrategia de Prevención y el proceso a seguir.</p> <p>En cuanto a la Modalidad II. Implementación del Modelo de Protección, Atención y Acompañamiento Integral a las Mujeres que viven Violencias en el Estado de Guanajuato, se ponen a disposición las Reglas de Operación en la página oficial del Instituto para las Mujeres Guanajuatenses en liga https://imug.guanajuato.gob.mx/ donde contiene la población objetivo, el procedimiento de acceso además de dar a conocer a las unidades de atención integral y los servicios que se ofrecen desde las áreas de trabajo social, psicología y jurídica. Otro mecanismo de difusión son las redes sociales oficiales.</p> <p>Respecto a la Modalidad III. Mecanismos de comunicación telefónica y tecnologías de la información</p>

Modelo general de procesos	Número de secuencia	Procesos del programa identificados por el evaluador para alcanzar el objetivo general generar y ejecutar estrategias especializadas e interseccionales, con enfoque diferencial y perspectiva de género que favorezcan el acceso de las mujeres a una vida libre de violencia.
		<p>para la atención de mujeres en situación de violencia, se cuenta con una campaña permanente de difusión al Sistema Integral de Atención para las Mujeres.</p> <p>Para la Modalidad IV. Procesos de reeducación a personas generadoras de violencia, la difusión se hace a través de oficio dirigido a inicio de cada año a las diferentes Unidades de Medidas Cautelares (UMECAS), perteneciente a la fiscalía general del Estado, y a los Juzgados de lo Familiar, como en el caso del municipio de Dolores Hidalgo.</p>
<p>Solicitud de apoyos: Conjunto de acciones, instrumentos y mecanismos que ejecutan los operadores del programa con el objetivo registrar y/o sistematizar la información de las solicitudes de apoyo de los posibles beneficiarios.</p>	<p>3.</p>	<p>Solicitud de Servicio. Para la Modalidad I. Estrategias de Prevención, la solicitud se recibe de las instancias municipales a través de un oficio dirigido a la Dirección General del IMUG.</p> <p>Para la Modalidad II. Implementación del Modelo de Protección, Atención y Acompañamiento integral a las Mujeres que viven violencias en el estado de Guanajuato (Implementación del Modelo), la solicitud se da cuando las mujeres víctimas de violencia por razones de género, se presentan en el IMUG, en las oficinas de la Coordinación.</p> <p>Para la Modalidad III. Mecanismos de Comunicación Telefónica y Tecnologías de la Información para la Atención de Mujeres en Situación de Violencia (Mecanismos de Comunicación), la solicitud del apoyo se da cuando se recibe la llamada telefónica de una mujer en situación de violencia.</p> <p>Para la Modalidad IV. Servicios de Reeducación a hombres y mujeres generadoras de violencia (Servicios de reeducación) la solicitud proviene de un Juzgado o de la Unidad de medidas cautelares, que envía por correo electrónico oficio de canalización.</p>
<p>Selección de beneficiarios: Proceso realizado por los operadores de los programas para seleccionar a los beneficiarios y obtener finalmente el padrón actualizado y validado.</p>		<p>En este Programa no se da el Proceso de Selección de Beneficiarios.</p>
<p>Distribución de apoyos: Proceso a través del cual se envía el apoyo del punto de origen (en donde se obtuvo dicho bien o servicio) al punto de</p>	<p>4.</p>	<p>Distribución de servicios (Apoyos). Para la Modalidad I. Estrategias de Prevención, este proceso incluye las actividades de agendar la acción de prevención, establecer contacto con la instancia solicitante para ver aspectos de logística, definir junto</p>

Modelo general de procesos	Número de secuencia	Procesos del programa identificados por el evaluador para alcanzar el objetivo general generar y ejecutar estrategias especializadas e interseccionales, con enfoque diferencial y perspectiva de género que favorezcan el acceso de las mujeres a una vida libre de violencia.
destino final (en donde se encuentra el beneficiario del programa).		<p>con supervisora, personal que realizará la acción de prevención en la instancia municipal, hasta los trámites para el traslado del personal.</p> <p>Para la Modalidad II. Implementación del Modelo, incluye actividades a realizar una vez que la mujer acepta la propuesta de intervención para ser vinculada al área de psicología o al área jurídica.</p> <p>Para la Modalidad IV. Servicios de Reeducción, Las actividades de este proceso comprenden la integración del hombre al grupo de sesiones que recibirá y la generación de su carnet para control de asistencias.</p>
Entrega de apoyos: Conjunto de instrumentos, mecanismos y acciones por los cuales los beneficiarios o afiliados reciben los diferentes servicios o tipos de apoyo.	5.	<p>Otorgamiento de Servicios. Para la Modalidad Estrategias de Prevención, la instancia municipal recibe la acción de prevención (taller/ curso/conferencia).</p> <p>Para la Modalidad II. Implementación del Modelo, la entrega de apoyos se da en los ámbitos psicológico o jurídico a través de propuestas de intervención con base a la situación de la mujer víctima de la violencia.</p> <p>Para la Modalidad III. Mecanismos de Comunicación, la entrega de apoyos se da a través de la orientación psicológica o jurídica que se le da a la víctima de violencia o bien canalizar su caso para la atención de la policía, si es que lo amerita.</p> <p>Modalidad IV. Servicios de reeducación, la entrega de apoyos consiste en la impartición de sesiones presenciales o virtuales con base al modelo de atención con que cuenta el Modelo de Atención para Hombres Generadores de Violencia hacia las Mujeres del Estado de Guanajuato.</p>
Seguimiento a beneficiarios y monitoreo de apoyos: Acciones y mecanismos mediante los cuales el programa comprueba que los apoyos entregados a los beneficiarios son utilizados y funcionan de acuerdo al objetivo planteado.	6.	<p>Seguimiento a usuarios y monitoreo de apoyos. Las actividades de seguimiento corresponden de acuerdo a la modalidad a:</p> <p>Modalidad I. Estrategias de Prevención, a las personas que asistieron a la acción de prevención, sólo seguimiento a las acciones de prevención realizadas por el personal de la Coordinación.</p> <p>Modalidad II. Implementación del Modelo, en esta modalidad se realiza el seguimiento a través de llamadas de seguimiento o visitas a la mujer atendida.</p> <p>Modalidad III. Mecanismos de Comunicación, se da seguimiento a las llamadas atendidas, no propiamente a la beneficiaria.</p> <p>Modalidad IV. Servicios de reeducación, el seguimiento se da a través de la aplicación de una encuesta a una familiar mujer del usuario para conocer si las sesiones</p>

Modelo general de procesos	Número de secuencia	Procesos del programa identificados por el evaluador para alcanzar el objetivo general generar y ejecutar estrategias especializadas e interseccionales, con enfoque diferencial y perspectiva de género que favorezcan el acceso de las mujeres a una vida libre de violencia.
		a las que ha acudido, han ayudado en su comportamiento.
<p>Contraloría social y satisfacción de usuarios: Proceso a través del cual los beneficiarios pueden realizar las quejas o denuncias que tengan del programa.</p>	7.	<p>Contraloría social y satisfacción de los usuarios. Como parte de este proceso, coordinado por la Secretaría de Transparencia y Rendición de Cuentas (STRC), se pone a disposición de los beneficiarios, una Cédula de Contraloría Social que contiene preguntas relacionadas con la operación del programa, recomendaciones y sugerencias, así como una sección de Reporte Ciudadano. Una vez que los beneficiarios suministran la información, ésta es analizada por la STRC la cual emite un “Informe, Contraloría Social en Programas Sociales Estatales”, IMUG a partir del cual se emite un Plan de mejora al cual se le da seguimiento por parte de IMUG y la STRC.</p>
<p>Evaluación y monitoreo: Proceso a través del cual el programa implementa ejercicios sistemáticos de evaluación de sus procesos o resultados, así como el monitoreo en el avance de sus indicadores, metas, etcétera.</p>	8.	<p>Evaluación y Monitoreo. En el Reglamento de la Ley de Desarrollo Social y Humano para el Estado y los Municipios de Guanajuato en Materia de Monitoreo y Evaluación de programas sociales y Estatales (Reglamento), establece que la Secretaría de Desarrollo Social y Humano (SEDESHU) contará con las facultades para: I. Coordinar la evaluación de la política de desarrollo social del Estado, así como el seguimiento de los programas sociales estatales y II. Coordinar el Sistema de Monitoreo de Programas Sociales.</p>
	8.1	<p>Monitoreo. Acorde a la normatividad, este proceso cae bajo la responsabilidad de la SEDESHU y tiene con fuente de alimentación la información que el IMUG alimenta al SED.</p> <p>Es así que la SEDESHU Revisa el cumplimiento de metas y avance físico-financiero para lo cual emite reportes mensuales. Asimismo, genera “Reportes Trimestrales de Avance del Programa” los cuales se difunden vía el Sistema de Monitoreo y Evaluación (SIMEG).</p>
	8.2	<p>Evaluación. A partir del Plan Anual de Evaluación que emite la SEDESHU respecto del tipo y mecanismo de evaluación, y en su caso el evaluador, el IMUG, a través de la Coordinación proporciona información requerida por el evaluador. Del Informe de Evaluación emitido por el evaluador y siguiendo las etapas definidas en el SIMEG la Coordinación puede emitir un Documento de Opinión y en su caso un Plan de Acción en relación a posibles mejoras al programa. Posteriormente como parte del seguimiento, se emiten: Reporte de avance,</p>

Modelo general de procesos	Número de secuencia	Procesos del programa identificados por el evaluador para alcanzar el objetivo general generar y ejecutar estrategias especializadas e interseccionales, con enfoque diferencial y perspectiva de género que favorezcan el acceso de las mujeres a una vida libre de violencia.
		Informe de mejoras y Difusión de evidencia, según corresponda.

III. Flujograma del Programa

SE PRESENTA POR SEPARADO EN EL ARCHIVO EN PDF DENOMINADO:

Anexo III Acciones para Reducir las Manifestaciones de Violencia en contra de Niñas, Adolescentes y Mujeres.PDF

IV. Grado de Consolidación Operativa.

Criterio de valoración	Puntaje				Comentarios
	Sí	Parcial-mente	No	NA	
1) Si existen documentos que normen los procesos	5				<p>Los procesos del programa Acciones para Reducir las Manifestaciones de Violencia en contra de Niñas, Adolescentes y Mujeres, se encuentran normados en las Reglas de Operación (ROP) 2024 donde se establecen los lineamientos generales que guían la operación del Programa y que son resultado de una actualización de las emitidas en años anteriores desde el año 2015 que fue la fecha en que inició la operación del Programa.</p> <p>Las ROP, es un documento que contiene lineamientos generales de operación del programa, estableciendo metas y presupuestos para el año correspondiente, aunque no tiene la especificidad suficiente para describir los mecanismos operativos que puedan guiar la operación del Programa.</p> <p>El programa Acciones para Reducir las Manifestaciones de Violencia en contra de Niñas, Adolescentes y Mujeres, cuenta para su Modalidad I. Estrategias de Prevención para todos los tipos y ámbitos de Violencia contra las Mujeres, con un documento denominado “Estrategia de Prevención 2024”, que establece las acciones de prevención que brinda el IMUG a través de la Dirección de Atención Integral a las Mujeres. Este documento es la guía para el trabajo que realizan los equipos multidisciplinarios y que constituyen uno de los apoyos que otorga el programa.</p> <p>En cuanto a la Modalidad II. Implementación del Modelo de Protección, Atención y Acompañamiento Integral a las</p>

Criterio de valoración	Puntaje				Comentarios
	Sí	Parcial-mente	No	NA	
					<p>Mujeres que viven Violencias en el Estado de Guanajuato, se cuenta con el documento rector que apoya las actividades del personal asignado a esta modalidad. El documento "Modelo de Protección, Atención y Acompañamiento Integral a las Mujeres que Viven Violencias en el Estado de Guanajuato" , tiene como objetivo: Establecer y equiparar los procedimientos básicos o especializados de orientación, atención, seguimiento, vinculación, protección y acompañamiento que el personal de servicio público debe proveer a mujeres, adolescentes y niñas víctimas de cualquier tipo y ámbito de violencia a través de servicios integrales, eficientes, confidenciales, con calidad y gratuitos, que permita acceder al goce de sus derechos desde un enfoque de género.</p> <p>En cuanto a la Modalidad IV. Procesos de reeducación a personas generadoras de violencia, también se cuenta con un documento que guía las actividades del personal que realiza las actividades de esta modalidad y que es el "Modelo de Atención para Hombres Generadores de Violencia hacia las Mujeres del Estado de Guanajuato" , en específico uno de los componentes de este Modelo que es el de Atención reeducativa, para "contribuir a la erradicación de la violencia hacia las mujeres en diferentes ámbitos, mediante la apertura de grupos de trabajo para hombres generadores de violencia de género".</p> <p>Por ser un programa de carácter estatal, su operación también se sujeta a: Lineamientos Generales de Gestión para Resultados para la Administración Pública del Estado</p>

Criterio de valoración	Puntaje				Comentarios
	Sí	Parcial-mente	No	NA	
					de Guanajuato, para el ejercicio fiscal 2024; Ley de Desarrollo Social y Humano para el Estado y los Municipios de Guanajuato; Reglamento de la Ley de Desarrollo Social y Humano en Materia de Monitoreo y Evaluación; Guía para la Operación del Monitoreo y Evaluación de los programas sociales estatales; Reglamento Interior de la Secretaria de Transparencia y Rendición de Cuentas del Estado de Guanajuato.
2) Si son del conocimiento de todos los operadores los procesos que están documentados.		3			<p>Las personas involucradas en la operación del programa, en sus diferentes modalidades, tienen un conocimiento amplio sobre la operación general del programa y, en forma específica, de la operación de las modalidades de las cuales son responsables, apoyándose en los diferentes documentos normativos mencionados.</p> <p>Se cuenta con Manual de procedimientos para las Acciones de Prevención; para las Unidades de Atención Integral Mujeres y para el Sistema de Atención Integral para las Mujeres SIAM 075, sólo de tres de las modalidades del programa, sin embargo, estos manuales, están desactualizados (su última actualización fue en 2021) y no contienen el detalle de la operación actual, por eso no son utilizados por el personal de la Dirección. De hecho, al inicio de cada año, la Coordinación de Seguimiento, da un curso de inducción para que el personal conozca sus funciones, incluyendo personal de continuidad. Aunque existe documentación diversa que apoya la operación, se recomienda actualizar los manuales actuales y desarrollar el Manual de Procedimientos para la cuarta</p>

Criterio de valoración	Puntaje				Comentarios
	Sí	Parcial-mente	No	NA	
					<p>modalidad, reeducación de personas generadoras de violencia e integrar todos los procedimientos integrados en un solo Manual.</p> <p>El Manual concebido de esta forma podría servir como un repositorio de información sobre la operación del Programa y por tanto actuar como un mecanismo de referencia y socialización para cualquier persona involucrada en la operación del Programa. Adicionalmente, permite dilucidar posibles mejoras a los procesos, así como realizar comparaciones contra propuesta de soluciones y con esto el establecimiento de un proceso de mejora continua.</p> <p>También es necesario destacar que la operación del Programa esta centralizada en la Dirección de Atención Integral a las Mujeres, por lo que los documentos que norman la operación del programa son del todo conocidos por todos sus integrantes.</p>
3) Si los procesos están estandarizados, es decir son utilizados por todas las instancias ejecutoras	5				<p>Como ya se ha mencionado, la operación recae íntegramente en el ámbito de la Dirección de Atención Integral a las Mujeres por lo que podemos decir que las personas que participan en la operación del Programa, aunque realizan funciones diferentes, tiene una visión estandarizada de la operación del Programa y se coordinan y complementan en la realización de las mismas.</p>
4) Si se cuenta con un sistema de monitoreo e indicadores de gestión	5				<p>Acorde a la normatividad, este proceso cae bajo la responsabilidad de la SEDESHU y tiene con fuente de alimentación la información que el programa alimenta al SED y que provienen de los diferentes controles en Excel (drive) con que cuentan las modalidades del programa, para el registro de sus actividades.</p>

Criterio de valoración	Puntaje				Comentarios
	Sí	Parcialmente	No	NA	
					Es así que la SEDESHU accede a la información registrada en el SED respecto del cumplimiento de metas y avance físico-financiero para lo cual emite reportes mensuales. Asimismo, genera "Reportes Trimestrales de Avance del Programa" los cuales se difunden vía el Sistema de Monitoreo y Evaluación (SIMEG).
5) Si se cuenta con mecanismos para la implementación sistemática de mejoras	5				A partir de las actividades de contraloría social coordinada por la STRC y del "Informe de Contraloría Social, IMUG, emite un Plan de mejora al cual se le da seguimiento por parte del IMUG y la STRC. A partir del Informe de Evaluación que coordinada la SEDESHU emitido por el evaluador, la Dirección de Atención Integral a las Mujeres puede emitir un Documento de Opinión y en su caso un Plan de Acción en relación a posibles mejoras al Programa. Posteriormente como parte del seguimiento, se emiten: Reporte de avance, Informe de mejoras y Difusión de evidencia, según corresponda. Así en al año 2021, el Programa tuvo una "Evaluación en materia de Diagnóstico y Diseño de Programas Sociales Estatales", de la cual se desprendieron Aspectos Susceptibles de Mejora para su atención.
Grado de consolidación operativa	20	3			Total 23 de 25

Para determinar el grado de consolidación se dio un valor a cada criterio siendo:

- 5 si la respuesta es Sí
- 3 si la respuesta es Parcialmente
- 1 si la respuesta es No

La calificación máxima a alcanzar es de 25. Se Puede observar que la suma de los puntajes obtenidos por el programa es de 23, lo que representa un 92% de grado de consolidación.

Esto se debe a que han alcanzado un alto grado de estandarización y eficiencia en la operación del Programa la cual se apoya en los documentos normativos que guían su operación. También cuenta con mecanismo de mejora de procesos a partir de la información que se genera en las actividades de Contraloría social y de la Evaluación y Monitoreo.

Para lograr una mayor consolidación como Programa, se requiere contar con un Manual de Procedimientos del Programa en el que se describa a un mayor detalle cada uno de los procesos involucrados en la operación del programa y sirva como guía para los ejecutores del programa, y con esto, avanzar en un proceso de calidad y mejora continua.

V. Límites, articulación, insumos y recursos, productos y sistema de información de los procesos.

Proceso: 1. Planeación		
Dimensión del proceso		Actividad o actividades del proceso
Límites	Inicio	Recepción Lineamientos emitidos por la Secretaría de Finanzas, Inversión y Administración donde solicita el Anteproyecto de Presupuesto. Establecimiento de metas del programa, Elaboración o actualización de la MIR y Elaboración de las ROP
	Fin	Presupuesto autorizado MIR registrada en el SED ROP que incluye metas programadas, presupuesto autorizado y Matriz de Indicadores de Resultados (MIR)
¿Los insumos y recursos son suficientes y adecuados?	Tiempo	En los tiempos establecidos en la normatividad, previo al inicio del año fiscal de operación, entre los meses de a septiembre a diciembre.
	Personal	Personal de la Dirección de Atención Integral a las Mujeres con apoyo de la Coordinación de Investigación y Documentación.
	Recursos financieros	Proviene del presupuesto asignado al IMUG y de forma particular a la Dirección Integral a las Mujeres y de las demás áreas que lo apoyan.
	Infraestructura	Propia del IMUG
	Otros	
Productos	Productos del Proceso	Presupuesto Autorizado y Metas del Programa MIR y ROP
	¿Sirven de insumo para el proceso siguiente?	Las metas permiten determinar el número de nuevos beneficiarios a incluir en el programa, en tanto que las ROP delimitan los aspectos generales para la operación del Programa.
Sistemas de información	Sistema(s) empleado	Sistema de Evaluación del Desempeño
	Tipo de información recolectada	Se recolecta información sobre el resultado de los indicadores de la MIR

	¿Sirve de información para el monitoreo?	Sí. La información de los indicadores sirve para monitorear el cumplimiento de los indicadores y las metas del programa.
	¿Es adecuada la coordinación entre actores para la ejecución del proceso?	Sí
	¿El proceso es pertinente para el cumplimiento de los objetivos?	Sí

Proceso: 2. Difusión del Programa		
Dimensión del proceso		Actividad o actividades del proceso
Límites	Inicio	<p>Para la Modalidad I. Estrategias de Prevención, A partir de la convocatoria que se hace para que las instancias municipales para reunión para dar a conocer la estrategia de prevención.</p> <p>En cuanto a la Modalidad II. Implementación del Modelo, inicia con la publicación de las Reglas de Operación del programa en la página oficial del Instituto para las Mujeres Guanajuatenses en liga https://imug.guanajuato.gob.mx/.</p> <p>Respecto a la Modalidad III. Mecanismos de comunicación, inicia con la puesta en marcha de la campaña permanente de difusión al Sistema Integral de Atención para las Mujeres.</p> <p>Para la Modalidad IV. Procesos de reeducación, inicia con la elaboración del oficio dirigido a las diferentes Unidades de Medidas Cautelares (UMECAS), perteneciente a la fiscalía general del Estado, y a los Juzgados de lo Familiar, como en el caso del municipio de Dolores Hidalgo.</p>
	Fin	<p>Para la Modalidad I. Estrategias de Prevención, Realización de la reunión con la asistencia de las instancias municipales.</p> <p>En cuanto a la Modalidad II. Implementación del Modelo, concluye con el conocimiento de las características del programa por parte de la población que accedió a las ROP's o a través de las redes sociales.</p> <p>Respecto a la Modalidad III. Mecanismos de comunicación, termina con el conocimiento de las líneas de What's App para mujeres y hombres y el correo electrónico contáctanos.</p> <p>Para la Modalidad IV. Procesos de reeducación, termina con el envío y recepción del oficio por parte de las UMECAS/Juzgados de lo Familiar.</p>
¿Los insumos y recursos son suficientes y adecuados?	Tiempo	<p>Para la Modalidad I. Estrategias de Prevención, la reunión con las instancias municipales y la Dirección del IMUG, para dar a la conocer la Estrategia de Prevención, se realiza anualmente, regularmente en el mes de enero para que puedan realizar el proceso de solicitud de acciones preventivas durante todo el año.</p> <p>En cuanto a la Modalidad Implementación del Modelo, la publicación de las ROP se realiza a mas tardar el 31 de diciembre del año inmediato anterior al nuevo ejercicio fiscal.</p>

Proceso: 2. Difusión del Programa		
Dimensión del proceso		Actividad o actividades del proceso
		Respecto a la Modalidad Mecanismos de comunicación, la campaña de difusión es permanente. Para la Modalidad Procesos de reeducación, el oficio para las UMECAS/ Juzgados de lo Familiar, se envía a inicios de cada año.
	Personal	Personal de la Dirección de Atención Integral a las Mujeres.
	Recursos financieros	Proviene del presupuesto asignado al IMUG y de forma particular a la Dirección de Atención Integral a las Mujeres.
	Infraestructura	Propia del IMUG.
	Otros	
Productos	Productos del Proceso	<ul style="list-style-type: none"> •La realización de la reunión con las instancias municipales para dar a conocer la Estrategia de Prevención. A partir de esta reunión, las instancias municipales conocen los temas de la Estrategia de Prevención que pueden solicitar y el proceso para solicitarlas. •La publicación de las ROP con las características y forma de acceso al programa. •Difusión de líneas de What's App para mujeres y hombres y el correo electrónico contáctanos. •Oficio dirigido a inicio de cada año a las diferentes Unidades de Medidas Cautelares (UMECAS), perteneciente a la fiscalía general del Estado, y a los Juzgados de lo Familiar como en el caso del municipio de Dolores Hidalgo.
	¿Sirven de insumo para el proceso siguiente?	El producto generado en el proceso de Difusión, es el insumo necesario para que las instancias municipales, la población en general y las UMECAS/Juzgados de lo Familiar, se enteren de las características del programa y, si así lo deciden, solicitar los servicios.
Sistemas de información	Sistema(s) empleado	Para las reuniones con las instancias municipales, no se utiliza algún sistema de Información. Para las otras modalidades se utiliza el portal del IMUG y redes sociales oficiales.
	Tipo de información recolectada	
	¿Sirve de información para el monitoreo?	

Proceso: 2. Difusión del Programa	
Dimensión del proceso	Actividad o actividades del proceso
¿Es adecuada la coordinación entre actores para la ejecución del proceso?	Sí
¿El proceso es pertinente para el cumplimiento de los objetivos?	Sí

Proceso: 3. Solicitud de Servicio		
Dimensión del proceso		Actividad o actividades del proceso
Límites	Inicio	<p>Modalidad I. Estrategias de Prevención, cuando la instancia municipal, manda un oficio al IMUG solicitando la realización de acción de prevención.</p> <p>Modalidad II. Implementación del Modelo, Inicia cuando las mujeres víctimas de violencia por razones de género, se presentan en el IMUG solicitando apoyo.</p> <p>Modalidad III. Mecanismos de Comunicación, cuando se recibe llamada en la línea telefónica SIAM 075.</p> <p>Para la Modalidad IV. Servicios de Reeducción, inicia con la recepción por correo electrónico o de manera física, del oficio de canalización del usuario por parte de Juzgado o de la Unidad de medidas cautelares.</p>
	Fin	<p>Modalidad I. Estrategias de Prevención, con el oficio de contestación a la instancia municipal en donde viene fecha y hora para realizar la acción de prevención solicitada.</p> <p>Modalidad II. Implementación del Modelo, cuando el profesional de trabajo social hace propuesta de intervención integral a la usuaria.</p> <p>Modalidad III. Mecanismos de Comunicación, termina con la asignación de folio una vez atendida la llamada.</p> <p>Modalidad IV. Servicios de Reeducción, termina con el registro en control propio de Excel (drive) todos los datos del usuario recabados en la entrevista.</p>
¿Los insumos y recursos son suficientes y adecuados?	Tiempo	<p>Modalidad I. Estrategias de Prevención, la solicitud deberá hacerse al menos con diez días hábiles de anticipación al día de la realización del servicio.</p> <p>Modalidad III. Mecanismos de Comunicación, reciben las solicitudes las 24 horas todos los días de la semana.</p>
	Personal	Personal de la Dirección de Atención Integral a las mujeres.
	Recursos financieros	Proviene del asignado al IMUG y de forma particular a la Dirección de Atención Integral a las mujeres.
	Infraestructura	Propia del IMUG

Proceso: 3. Solicitud de Servicio		
Dimensión del proceso		Actividad o actividades del proceso
	Otros	
Productos	Productos del Proceso	Modalidad II. Implementación del Modelo, propuesta de intervención integral a la usuaria. Modalidad III. Mecanismos de Comunicación registro de datos de la persona y motivo de la llamada y asignación de folio. Modalidad IV. Servicios de reeducación, registro en control propio de Excel (drive) todos los datos del usuario recabados en la entrevista.
	¿Sirven de insumo para el proceso siguiente?	Sí, son el insumo sobre el cual trabaja el siguiente proceso de distribución de apoyos.
Sistemas de información	Sistema(s) empleado	Los registros de las solicitudes se realizan en controles propios de Excel (drive).
	Tipo de información recolectada	Datos de las solicitudes recibidas.
	¿Sirve de información para el monitoreo?	Para seguimiento operativo.
¿Es adecuada la coordinación entre actores para la ejecución del proceso?		Sí
¿El proceso es pertinente para el cumplimiento de los objetivos?		Sí

Proceso: 4. Distribución de Servicios (Apoyos)		
Dimensión del proceso		Actividad o actividades del proceso
Límites	Inicio	<p>Modalidad I. Estrategias de prevención, inicia cuando se agenda la acción de prevención en el control de Excel (drive).</p> <p>Modalidad II. Implementación del Modelo, inicia con la propuesta de intervención que se plantea a la usuaria.</p> <p>Modalidad IV. Servicios de reeducación, inicia con la integración del usuario a grupo presencial o virtual, para recibir sesiones con base al Modelo de Atención para Hombres Generadores de Violencia hacia las Mujeres del Estado de Guanajuato.</p>
	Fin	<p>Modalidad I. Estrategias de prevención, cuando el personal designado, se traslada al lugar en donde se realizará la acción de prevención.</p> <p>Modalidad II. Implementación del Modelo, termina con una vinculación externa a otra dependencia o interna al área jurídica o de psicología.</p> <p>Modalidad IV. Servicios de reeducación, termina con la integración de expedientes y entrega de carnet de citas.</p>
¿Los insumos y recursos son suficientes y adecuados?	Tiempo	No existe un tiempo establecido para la realización de las actividades comprendidas en este proceso para las diferentes modalidades del programa.
	Personal	Personal de la Dirección de Atención Integral a las Mujeres.
	Recursos financieros	Proviene del asignado al IMUG y de forma particular a la Dirección de Atención Integral a las mujeres.
	Infraestructura	Propia del IMUG
	Otros	
Productos	Productos del Proceso	<p>Modalidad I. Estrategias de prevención, acciones de prevención agendadas con personal asignado para llevarlas a cabo.</p> <p>Modalidad II. Implementación del Modelo, vinculación externa a otra dependencia o interna al área jurídica o de psicología, a la usuaria.</p> <p>Modalidad IV. Servicios de reeducación, integración del usuario a grupo presencial o</p>

Proceso: 4. Distribución de Servicios (Apoyos)		
Dimensión del proceso		Actividad o actividades del proceso
		virtual, para recibir sesiones con base al Modelo de Atención para Hombres Generadores de Violencia hacia las Mujeres del Estado de Guanajuato, integración de expedientes y entrega de carnet de citas.
	¿Sirven de insumo para el proceso siguiente?	Sí, sirven de insumo para continuar con el proceso de Entrega de Apoyos.
Sistemas de información	Sistema(s) empleado	Los registros de las actividades de este proceso, se realizan en controles propios de Excel (drive).
	Tipo de información recolectada	Datos propios de cada modalidad.
	¿Sirve de información para el monitoreo?	Para seguimiento operativo.
¿Es adecuada la coordinación entre actores para la ejecución del proceso?		Sí
¿El proceso es pertinente para el cumplimiento de los objetivos?		Sí

Proceso: 5. Otorgamiento de Servicios		
Dimensión del proceso		Actividad o actividades del proceso
Límites	Inicio	<p>Modalidad I. Estrategias de prevención, inicia con la realización de las acciones de prevención agendadas en la instancia solicitante.</p> <p>Modalidad II. Implementación del Modelo, inicia con la vinculación interna o externa de la usuaria para la atención a su problema.</p> <p>Modalidad III. Mecanismos de Comunicación, inicia con la orientación que se da a la usuaria que realiza la llamada.</p> <p>Modalidad IV. Servicios de reeducación, inicia con la impartición de sesiones a las que tienen que acudir las personas que fueron canalizadas por la autoridad judicial.</p>
	Fin	<p>Modalidad I. Estrategias de prevención, termina con el llenado del formato con resultado de la acción de prevención y su registro en el control propio de Excel.</p> <p>Modalidad II. Implementación del Modelo, termina con la integración de su expediente con los documentos generados durante el proceso.</p> <p>Modalidad III. Mecanismos de Comunicación, termina con la vinculación interna de la usuaria, a un área de la Coordinación de Seguimiento, o a una dependencia externa al IMUG.</p> <p>Modalidad IV. Servicios de reeducación, termina con el registro del cumplimiento de todas las sesiones en el registro propio de Excel y la elaboración del informe de las acciones que se atendieron.</p>
¿Los insumos y recursos son suficientes y adecuados?	Tiempo	Periódicamente durante la vigencia del programa.
	Personal	Personal de la Dirección de Atención Integral a las Mujeres.
	Recursos financieros	Proviene del asignado al IMUG y de forma particular a la Dirección de Atención Integral a las mujeres.
	Infraestructura	Propia del IMUG
	Otros	
Productos	Productos del Proceso	Modalidad I. Estrategias de prevención, formato con resultado de la acción de prevención realizada.

Proceso: 5. Otorgamiento de Servicios		
Dimensión del proceso		Actividad o actividades del proceso
		<p>Modalidad II. Implementación del Modelo, expediente integrado de la usuaria, con los documentos generados durante el proceso.</p> <p>Modalidad III. Mecanismos de Comunicación, vinculación interna de la usuaria, a un área de la Coordinación de Seguimiento, o a una dependencia externa al IMUG.</p> <p>Modalidad IV. Servicios de reeducación, cumplimiento de asistencia a todas las sesiones, por parte del usuario; registro del cumplimiento en el control propio de Excel (Drive) y informe de las acciones que se atendieron.</p>
	¿Sirven de insumo para el proceso siguiente?	Sí, sirven para el seguimiento a las acciones.
Sistemas de información	Sistema(s) empleado	Los registros de las actividades de este proceso, se realizan en controles propios de Excel (drive).
	Tipo de información recolectada	Registro de las acciones realizadas en cada modalidad.
	¿Sirve de información para el monitoreo?	Para seguimiento operativo.
¿Es adecuada la coordinación entre actores para la ejecución del proceso?		Sí
¿El proceso es pertinente para el cumplimiento de los objetivos?		Sí

Proceso: 6. Seguimiento a beneficiarios y monitoreo de apoyos		
Dimensión del proceso		Actividad o actividades del proceso
Límites	Inicio	<p>Modalidad I. Estrategias de prevención, inicia con la aplicación de la encuesta de satisfacción.</p> <p>Modalidad II. Implementación del Modelo, inicia con las llamadas de seguimiento o visitas a la usuaria.</p> <p>Modalidad III. Mecanismos de Comunicación, inicia con las llamadas de seguimiento o visitas a la usuaria.</p> <p>Modalidad IV. Servicios de reeducación, inicia con la aplicación de la encuesta a una familiar del usuario.</p>
	Fin	<p>Modalidad I. Estrategias de prevención, termina con termina con la generación de reportes de prevenciones realizadas con información del drive...</p> <p>Modalidad II. Implementación del Modelo, termina con el registro de ese seguimiento en su control propio de Excel (drive).</p> <p>Modalidad III. Mecanismos de Comunicación, termina con el registro de ese seguimiento en su control propio de Excel (drive).</p> <p>Modalidad IV. Servicios de reeducación, termina con informe de personas atendidas.</p>
¿Los insumos y recursos son suficientes y adecuados?	Tiempo	El seguimiento se realiza una vez que se concluyen las acciones en las diferentes modalidades.
	Personal	Personal de la Dirección de Atención Integral a las Mujeres.
	Recursos financieros	Proviene del asignado al IMUG y de forma particular a la Dirección de Atención Integral a las mujeres.
	Infraestructura	Propia del IMUG.
	Otros	
Productos	Productos del Proceso	<p>Modalidad I. Estrategias de prevención, Encuesta de satisfacción de servicios.</p> <p>Modalidad II. Implementación del Modelo, llamadas de seguimiento o visitas a la usuaria, realizadas.</p> <p>Modalidad III. Mecanismos de Comunicación, llamadas de seguimiento o visitas a la usuaria, realizadas.</p>

Proceso: 6. Seguimiento a beneficiarios y monitoreo de apoyos		
Dimensión del proceso		Actividad o actividades del proceso
		Modalidad IV. Servicios de reeducación, Encuesta a una familiar mujer del usuario y notificación de resultado a la autoridad.
	¿Sirven de insumo para el proceso siguiente?	Sí
Sistemas de información	Sistema(s) empleado	Los registros de las actividades de este proceso, se realizan en controles propios de Excel (drive).
	Tipo de información recolectada	Información de las acciones de seguimiento para cada modalidad.
	¿Sirve de información para el monitoreo?	Para seguimiento operativo.
¿Es adecuada la coordinación entre actores para la ejecución del proceso?		Sí
¿El proceso es pertinente para el cumplimiento de los objetivos?		Sí

Proceso: 7. Contraloría social y satisfacción de los usuarios		
Dimensión del proceso		Actividad o actividades del proceso
Límites	Inicio	Emisión de la muestra estadística por la STRC acerca de la cantidad de beneficiarios que deberán llenar una Cédula de Contraloría Social.
	Fin	STRC emite un Informe de Contraloría Social que se entrega a IMUG, para que, a través de la Dirección de Atención Integral a las Mujeres, elabore un "Plan de mejora" el cual de remite a la STRC para su seguimiento.
¿Los insumos y recursos son suficientes y adecuados?	Tiempo	La STRC entrega la muestra en el mes de abril. Los beneficiarios están llenando la Cédula a más tardar en el mes de julio del año en curso.
	Personal	Personal de STRC elabora la muestra estadística y en su momento elabora el informe de Contraloría social. Personal del IMUG, elabore un "Plan de mejora" el cual de remite a la STRC para su seguimiento.
	Recursos financieros	Las actividades que realiza el personal de la STRC y de IMUG, su remuneración y gastos ya están considerados como parte de su presupuesto.
	Infraestructura	Propia de STRC y IMUG.
	Otros	
Productos	Productos del Proceso	"Plan de mejora" elaborado partir del Informe de Contraloría Social el cual de remite a la STRC para su seguimiento.
	¿Sirven de insumo para el proceso siguiente?	En un proceso terminal, sin embargo, el Plan de mejora que realiza el IMUG, puede servir como insumo para una propuesta de mejora en la operación del Programa.
Sistemas de información	Sistema(s) empleado	Plataforma de la STRC para captura de la Cédula de Contraloría Social.
	Tipo de información recolectada	Opinión de los beneficiarios respecto de la operación del programa, así como recomendaciones y sugerencias de mejora para el Programa.
	¿Sirve de información para el monitoreo?	Hasta el presente momento es el único mecanismo formar para recibir retroalimentación de los beneficiarios.

Proceso: 7. Contraloría social y satisfacción de los usuarios	
Dimensión del proceso	Actividad o actividades del proceso
¿Es adecuada la coordinación entre actores para la ejecución del proceso?	Sí
¿El proceso es pertinente para el cumplimiento de los objetivos?	Sí

Proceso: 8. Evaluación y monitoreo		
Subproceso 8.1 Monitoreo		
Dimensión del proceso		Actividad o actividades del proceso
Límites	Inicio	A partir de la consulta que hace la SEDESHU de información acerca del cumplimiento de metas y avance físico-financiero que previamente ha registrado el IMUG en el SED.
	Fin	Generación del “Reporte Trimestrales de Avance del Programa” IMUG . Acciones para reducir las manifestaciones de violencia en contra de niñas, adolescentes y mujeres, el cual se difunde vía el SIMEG.
¿Los insumos y recursos son suficientes y adecuados?	Tiempo	Proceso continuo, las dependencias registran su avance de metas y físico financiero en el SED y la STRC lo consulta emite reportes Trimestrales.
	Personal	Personal de STRC desarrolla la consulta y emite los Informes trimestrales.
	Recursos financieros	Las actividades que realiza el personal de la STRC, su remuneración y gastos ya están considerados como parte de su presupuesto.
	Infraestructura	Propia de STRC.
	Otros	
Productos	Productos del Proceso	“Reporte Trimestrales de Avance del Programa” IMUG Acciones para reducir las manifestaciones de violencia en contra de niñas, adolescentes y mujeres.
	¿Sirven de insumo para el proceso siguiente?	En un proceso terminal, que sirve como retroalimentación al IMUG, Dirección de Atención Integral a las Mujeres.
Sistemas de información	Sistema(s) empleado	Sistema de Evaluación del Desempeño (SED).
	Tipo de información recolectada	Avance de metas y avances físico financieros del Programa.
	¿Sirve de información para el monitoreo?	Esta actividad es el núcleo central de las actividades e Monitoreo.
¿Es adecuada la coordinación entre actores para la ejecución del proceso?		Sí
¿El proceso es pertinente para el cumplimiento de los objetivos?		Sí

Proceso: 8. Evaluación y monitoreo		
Subproceso: 8.2 Evaluación		
Dimensión del proceso		Actividad o actividades del proceso
Límites	Inicio	A partir de la emisión del Plan Anual de Evaluación emitido por la SEDESHU donde define tipo y características de la evaluación. En la práctica se inicia con la definición o contratación de un evaluador.
	Fin	Emisión del Informe de Evaluación, en su caso, elaboración d Documento de Opinión y Plan de Acción en relación a posibles mejoras, posteriormente: Reporte de avance, Informe de mejoras y Difusión de evidencia.
¿Los insumos y recursos son suficientes y adecuados?	Tiempo	Los procesos de evaluación normalmente se desarrollan entre los meses de septiembre y diciembre.
	Personal	La evaluación normalmente es encargada a un evaluador Externo. Personal del IMUG es responsable de proporcionar la información solicitada por el evaluador.
	Recursos financieros	La evaluación externa es con cargo a los recursos del Programa.
	Infraestructura	El evaluador externo es responsable de contar con infraestructura propia para el desarrollo de la evaluación. En cuanto al IMUG, al proporcionar información utiliza su propia infraestructura.
	Otros	
Productos	Productos del Proceso	Informe de Evaluación. Plan de Acción en relación a posibles mejoras. Posteriormente la emisión de uno o más: Reporte de avance, Informe de mejoras y Difusión de evidencia, según corresponda.
	¿Sirven de insumo para el proceso siguiente?	En un proceso terminal, que sirve como retroalimentación al IMUG, Dirección de Atención Integral a las Mujeres. , para la implementación de posibles mejoras.
Sistemas de información	Sistema(s) empleado	Según la demanda de información del evaluador
	Tipo de información recolectada	Información operativa, avance de metas y avances físico financieros del Programa.

	¿Sirve de información para el monitoreo?	La evaluación es un mecanismo fundamental que da una visión imparcial de la operación del Programa y partir del cual se pueden establecer líneas de mejora.
¿Es adecuada la coordinación entre actores para la ejecución del proceso?		Sí
¿El proceso es pertinente para el cumplimiento de los objetivos?		Sí

VI. Propuesta de modificación a la normatividad.

Tipo de normatividad	Dice:	Problema generado (causas y consecuencias):	Se recomienda decir:	Efecto esperado de aplicar la recomendación de cambio	Restricciones prácticas que puedan existir para su implementación
ROP		Aunque en las ROP se contemplan las acciones a realizar en el Programa, éstas no están a un nivel de detalle que sirva como una guía para el personal que opera el programa.	Ampliar un poco más el detalle de las actividades del apartado de Procedimiento de Acceso a fin de que sirva de guía para los usuarios y para el personal del programa.	Mayor Claridad en las ROP.	La demora que conlleva la formulación y aprobación de cualquier ordenamiento reglamentario.
		En cuanto a la Modalidad I. Estrategia de Prevención de todos los tipos y ámbitos de la Violencia contra las Mujeres, en las ROP se omite que para que las instancias municipales conozcan la Estrategia de prevención que ofrece el programa, se realiza una reunión de presentación al inicio de año, y ellas puedan contar con información que debe contener la solicitud que realicen ante la Dirección de Atención Integral a la Mujeres	Indicar en las ROP la manera en que las instancias municipales pueden conocer las acciones de la Estrategia de Prevención	Mayor claridad en las ROP.	La demora que conlleva la formulación y aprobación de cualquier ordenamiento
ANEXOS	Se presentan los Flujogramas de las diferentes Modalidades del Programa	En los Anexos que contienen los flujogramas de cada una de las modalidades, no indica el área responsable de	Indicar en los flujogramas de las ROP, los responsables de las actividades	Mayor claridad en las ROP.	La demora que conlleva la formulación y aprobación de cualquier ordenamiento

Tipo de normatividad	Dice:	Problema generado (causas y consecuencias):	Se recomienda decir:	Efecto esperado de aplicar la recomendación de cambio	Restricciones prácticas que puedan existir para su implementación
		realizar las actividades descritas.	plasmadas en los mismos.		

VII. Análisis FODA del Programa.

Fortalezas

1. Articulación de procesos operativos

Del análisis de los procesos se resalta la buena articulación que tienen los procesos involucrados en el programa Acciones para reducir las manifestaciones de violencia en contra de niñas, adolescentes y mujeres, en razón de que casi toda la operación recae en el personal de la Dirección de Atención Integral a las Mujeres que, aunado a la experiencia operativa con que cuenta el personal del programa, aportan soluciones prácticas para la realización de sus actividades, como la adopción y uso de herramientas informáticas, como Google drive.

2. Documentos de apoyo a la operación

El programa cuenta con documentos que sirven de base para la realización de las actividades en las diferentes modalidades.

Para la Modalidad I. Estrategias de Prevención para todos los tipos y ámbitos de Violencia contra las Mujeres, cuenta con un documento denominado “Estrategia de Prevención 2024” , que establece las acciones de prevención que brinda el IMUG a través de la Dirección de Atención Integral a las Mujeres.

En cuanto a la Modalidad II. Implementación del Modelo de Protección, Atención y Acompañamiento Integral a las Mujeres que viven Violencias en el Estado de Guanajuato, se cuenta con el documento rector que apoya las actividades del personal asignado a esta modalidad, el documento “Modelo de Protección, Atención y Acompañamiento Integral a las Mujeres que Viven Violencias en el Estado de Guanajuato”.

En cuanto a la Modalidad IV. Procesos de reeducación a personas generadoras de violencia, también se cuenta con un documento que guía las actividades del personal que realiza las actividades de esta modalidad y que es el “Modelo de Atención para Hombres Generadores de Violencia hacia las Mujeres del Estado de Guanajuato”.

3. Coordinación entre actores involucrados

Se pudo observar con base a las entrevistas realizadas que existe una adecuada coordinación entre el personal de la Dirección de Atención Integral a las Mujeres y las instancias municipales, así como con el C5, para la realización de las actividades de las diferentes modalidades.

4. Utilización de herramientas informáticas

Se ha implementado el uso de herramientas informáticas como Google drive para el registro puntual de las actividades realizadas en cada modalidad.

Oportunidades

No se identificaron oportunidades

Debilidades

1. No se cuenta con un Manual de Procedimientos del programa

No se cuenta con un Manual de Procedimientos en donde estén integrados los procedimientos de las cuatro modalidades, ya que actualmente tienen manuales sólo tres modalidades, en donde se describan claramente los procesos involucrados en la operación del programa, la normatividad que regula cada proceso, la descripción de sus actividades, los responsables de

su ejecución, los formatos o registros que se generan en cada uno, los sistemas o aplicaciones que soportan la operación y la relación con las áreas con las que interactúan.

2. No se cuenta con un Sistema Informático para el registro y seguimiento de las actividades

No se cuenta con un sistema informático, para el registro y seguimiento de las diferentes actividades que se realizan en el programa. Este sistema facilitaría la generación de reportes tanto operativos como para toma de decisiones.

Amenazas

1. Que la demanda de servicios supere la capacidad del Programa.
2. Reducción del presupuesto asignado al programa.

VIII. Recomendaciones del programa.

A) Consolidación

Proceso	Situación actual (hallazgo o problema detectado)	Recomendación	Principales responsables de la implementación	Recursos e insumos necesarios para su implementación	Breve análisis de viabilidad de la implementación	Efectos potenciales esperados	Medio de verificación	Nivel de priorización (Alto, Medio, o Bajo) *
Todos los procesos.	Se cuenta, con manuales de procedimientos para tres modalidades del programa, pero están desactualizados, por lo que no sirven de apoyo en la realización de funciones por parte del personal. Para la cuarta modalidad, de reeducación de personas generadoras de violencia, no se cuenta con manual de procedimientos.	Elaborar un documento donde se describan claramente los procesos involucrados en la operación del programa, y para cada proceso se cuente con su respectivo procedimiento donde se incluya la normatividad que regula cada proceso, la descripción de sus actividades, los responsables de su ejecución, los formatos o registros que se generan en cada uno, los sistemas o aplicaciones que soportan la operación y la relación con las áreas con las que interactúan	Personal adscrito a la Coordinación de Seguimiento al Sistema Estatal para Prevenir, Atender, Sancionar y Erradicar la Violencia contra las Mujeres del IMUG	Este Documento puede ser elaborado por el personal adscrito a la Coordinación de Seguimiento al Sistema Estatal para Prevenir, Atender, Sancionar y Erradicar la Violencia contra las Mujeres, con apoyo del Área de Investigación y documentación del IMUG	La elaboración del Documento de Procedimientos es viable, dada la experiencia operativa que tiene el personal de la Dirección de Atención Integral a las Mujeres.	Contribuirá sustancialmente al logro de los objetivos del Programa y a un uso más eficiente de los recursos disponibles.	Documento de Procedimientos del Programa.	Alto.

Proceso	Situación actual (hallazgo o problema detectado)	Recomendación	Principales responsables de la implementación	Recursos e insumos necesarios para su implementación	Breve análisis de viabilidad de la implementación	Efectos potenciales esperados	Medio de verificación	Nivel de priorización (Alto, Medio, o Bajo) *
Todos los procesos	No se cuenta con un sistema informático, para el registro y seguimiento de las diferentes actividades que se realizan en el programa. Este sistema facilitaría la generación de reportes tanto operativos como para toma de decisiones.	Diseñar e implementar un sistema informático conformado por módulos que permita dar seguimiento a las actividades involucradas en los procesos, y facilite la obtención de información referente a los casos de violencia recibidos, si éstos ya fueron cerrados, si se les dio acompañamiento, de qué tipo, si se realizaron vinculaciones, si las personas generadoras de violencia cumplen con sus sesiones de reeducación, entre otras cosas, sobre todo en las modalidades de atención a las usuarias que se presentan o llaman para solicitar orientación o acompañamiento; y registrar las acciones de prevención.	Personal adscrito a la Coordinación de Seguimiento al Sistema Estatal para Prevenir, Atender, Sancionar y Erradicar la Violencia contra las Mujeres del IMUG, con apoyo del área de Informática del IMUG.	Este sistema puede ser desarrollado mediante la contratación de una empresa especializada.	El desarrollo de este sistema se considera viable, sobre todo por los beneficios que se obtendrán con su implantación, sólo se tiene que analizar el costo de su desarrollo y obtener los recursos.	Contar con información sistematizada que permita dar seguimiento a las actividades que se realizan en cada modalidad del programa, y generación de reportes oportunos y confiables.	Pruebas y operación sistema a fin de que cumpla con todas las funcionalidades requeridas.	Alto.

IX. Trabajo de campo realizado.

Entidad/ Institución	Localidad/ Municipio/ Dirección o Área	Fecha	Entrevistador	Entrevistado (puesto)	Instrumento empleado	Duración de la entrevista	Observaciones
Instituto para las Mujeres Guanajuatenses (IMUG)	Coordinación de Seguimiento al Sistema Estatal para Prevenir, Atender, Sancionar y Erradicar la Violencia contra las Mujeres.	25 de junio 2024	Consultor María del Rocío García Avilés	Coordinadora Seguimiento al Sistema Estatal para Prevenir, Atender, Sancionar y Erradicar la Violencia contra las Mujeres. Lic. Ofelia Baeza V. Supervisor del Modelo de Reeducación Saúl Alejandro Luna Cortés	Entrevista a través de Videoconferencia empleando la Guía para evaluación del apartado de procesos	75 minutos	Durante la entrevista se obtuvo un conocimiento general de los procesos del programa.
Instituto para las Mujeres Guanajuatenses (IMUG)	Coordinación de Seguimiento al Sistema Estatal para Prevenir, Atender, Sancionar y Erradicar la Violencia contra las Mujeres.	9 de agosto de 2024	Consultor María del Rocío García Avilés	Coordinadora Seguimiento al Sistema Estatal para Prevenir, Atender, Sancionar y Erradicar la Violencia contra las Mujeres. Lic. Ofelia Baeza V.	Entrevista a través de Videoconferencia empleando la Guía para evaluación del apartado de procesos	30 minutos	Se profundizó en las algunas particularidades de los procesos del programa.

X. Instrumentos de recolección de información de la Evaluación del Programa

Para la evaluación de procesos del programa se aplicó el siguiente instrumento a los directivos y operadores del programa mediante trabajo de campo (entrevistas a profundidad que se realizaron por medios remotos (videoconferencia y llamadas telefónicas), por lo cual para dar respuesta al instrumento en cuestión se convocaron a tantas personas como fue necesario, a fin de cubrir todos los temas establecidos en el instrumento que a continuación se muestra. Cabe mencionar que estas preguntas complementan la información proporcionada por el programa previamente.

- ¿El programa cuenta con aplicaciones informáticas o sistemas institucionales para el seguimiento de los diferentes elementos del proceso operativo?
 - Descripción de la aplicación informática o sistema en caso de existir un sistema único en el que se integran todos los procesos del programa o existen diferentes sistemas o aplicaciones en cada proceso.
 - Mecanismos para la verificación o validación de la información capturada.
 - Periodicidad y fechas límites para la actualización de los valores de las variables por parte de los operadores de los diferentes procesos.
 - Generación de reportes para información al personal involucrado en el proceso operativo correspondiente y para la dirección del programa.
 - ¿Están integradas en un solo sistema?
 - ¿Cómo se emite la convocatoria y de qué manera está disponible para la población objetivo?
-

- ¿Cómo y dónde la población objetivo para presentar sus solicitudes? ¿Cuál es su accesibilidad?
 - Presentación de solicitudes impresas, en medios magnéticos y/o en línea
 - Formatos definidos.
 - ¿Qué medios existen para la recepción de las solicitudes y cómo se sistematizan estas solicitudes?
 - Registro de la información de las solicitudes mediante sistemas operativos diseñados a la medida, sistemas adaptados y/o utilización de archivos electrónicos (Excel, SPSS, otros).
 - ¿Se incorpora a los registros administrativos las características de los solicitantes (variables socioeconómicas en el caso de personas físicas y específicas en el caso de personas morales)? ¿En qué base de datos o sistema se encuentra esta información?
 - ¿Cuáles son los procedimientos para dar trámite a las solicitudes de apoyo?
 - Medios físicos o informáticos para el manejo de la información.
 - ¿Qué mecanismos existen para la selección de beneficiarios y/o proyectos?
 - Criterios de elegibilidad claramente especificados, sin ambigüedad en su redacción.
 - Criterios estandarizados, por lo que pueden ser utilizados por distintas instancias ejecutoras.
 - ¿Cómo se lleva a cabo la sistematización de los resultados de la selección de beneficiarios?
 - ¿Qué mecanismos existen para la difusión pública de los resultados de la selección de beneficiarios?
 - ¿Cuál es la instancia de la dependencia a la que pertenece el programa que verifique el procedimiento de selección de beneficiarios, incluido comités en caso de estar considerado en el documento normativo?
-

- ¿Qué medidas que se toman para la correcta focalización de los recursos, es decir, que los beneficiarios pertenecen a la población objetivo, descrita en el documento normativo del programa?
 - ¿Qué procedimientos existen para otorgar los apoyos a los beneficiarios (personas o proyectos seleccionados)?
 - Está documentado el procedimiento de entrega de los apoyos.
 - Son estandarizados, sistematizados, se difunden públicamente y se apegan al documento normativo del programa.
 - ¿Se cuenta con un mecanismo que existe para verificar el procedimiento de entrega de apoyos a beneficiarios? En caso de existir, ¿en qué consiste este mecanismo?
 - Permiten identificar si los apoyos a entregar son acordes a lo establecido en los documentos normativos o la estrategia operativa del programa.
 - ¿Existen mecanismos documentados para dar seguimiento a la entrega de apoyos (bienes, servicios, obras, otros) que estén estandarizados y sistematizados? En caso de existir, ¿en qué consisten?
 - ¿Qué dificultades enfrenta la unidad administrativa que opera el programa para la entrega de apoyos a los beneficiarios, o para la transferencia de recursos a las instancias ejecutoras?
 - ¿Cuentan con mecanismos de transparencia y rendición de cuentas, que sean públicos y estén actualizados?
 - La normatividad y documentación sobre la operación del programa y el presupuesto se encuentra disponible en alguna página electrónica.
 - Los resultados principales del programa son difundidos en alguna página electrónica de manera accesible.
 - Se cuenta con un teléfono o correo electrónico disponible en algún documento o página electrónica para informar y orientar tanto al beneficiario, así como para hacer alguna denuncia.
-

- ¿Qué procedimientos existen para recibir y dar trámite a las solicitudes de acceso a la información pública?
 - El procedimiento es acorde a lo establecido en la normatividad aplicable.
 - Casos de solicitudes de información.
- ¿Qué mecanismos existen para promover la participación social en el seguimiento de los apoyos u obras mediante contralorías sociales u otro tipo de participación?

XI. Ficha técnica con los datos generales de la instancia evaluadora y el costo de la evaluación.

Concepto	Descripción
Nombre de la instancia evaluadora:	Vicente de Jesús Cell Reyes (Persona Física)
Nombre del coordinador de la evaluación:	Vicente de Jesús Cell Reyes
Nombres de los principales colaboradores:	María del Rocío García Avilés
Nombre de la unidad administrativa responsable de dar seguimiento a la evaluación:	Dirección General de Planeación, Articulación y Evaluación de la Política Social. SEDESHU
Nombre del titular de la unidad administrativa responsable de dar seguimiento a la evaluación:	Lic. Pedro Damián González Vázquez
Forma de contratación de la instancia evaluadora:	Invitación a cuando menos a tres invitados
Costo total de la evaluación:	\$42,649.73 sin IVA
Fuente de financiamiento:	Recursos fiscales

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 Acciones para Reducir las Manifestaciones de Violencia en contra de niñas, adolescentes y mujeres (QC3189) 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 sistemático de la gestión operativa del Programa que permita saber si dicha gestión cumple con lo necesario para el logro de las metas y objetivos del programa.	
1.7 Objetivos específicos de la evaluación:	<ol style="list-style-type: none"> 1. Describir la gestión operativa del programa mediante sus procesos, en los distintos niveles de desagregación geográfica donde se lleva a cabo. 2. Identificar y analizar los problemas o limitantes, tanto normativos como operativos, que obstaculizan la gestión del programa, así como las fortalezas y buenas prácticas que mejoran la capacidad de gestión del mismo. 3. Analizar si la gestión y la articulación de los procesos contribuyen al logro del objetivo del programa. 4. Elaborar recomendaciones generales y específicas que se puedan implementar en el programa, tanto a nivel normativo como operativo. 	
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
<p>2.1 Describir los hallazgos más relevantes de la evaluación:</p> <p>El programa tiene cobertura a nivel estatal y para lograr su propósito, el personal está dividido por modalidad. Para las dos primeras modalidades, se proporcionan los servicios a través de las unidades de Atención Integral que son equipos multidisciplinarios formados por una trabajadora social, un psicólogo y un abogado, actualmente cuenta con cinco unidades y cada unidad está integrada por tres personas. En total 15 personas que se encargan de la atención.</p> <p>Respecto a la modalidad III. Se cuenta con seis abogados para atender las llamadas recibidas por el SIAM075 y que físicamente operan desde el C5.</p> <p>En la cuarta modalidad, se cuenta con dos psicólogos que son las personas que dan las sesiones para la reeducación a personas generadoras de violencia.</p> <p>Trabajan de forma coordinada con las instancias municipales, en cada municipio hay una instancia que atiende a las mujeres que tienen problemas de violencia, pero el problema es que algunas instancias no tienen equipos multidisciplinarios por lo que requieren que el personal del programa los apoye en la atención de esas usuarias.</p> <p>En relación al Presupuesto, para el 2024 se asignaron \$12,000,000.00 (doce millones de pesos) al programa, sin embargo, en el mes de abril se publicó en el Periódico Oficial del estado de Guanajuato, una modificación del presupuesto asignado al programa, quedando en \$15,000,000.00 (quince millones de pesos).</p> <p>A la fecha, en cuanto a las metas establecidas para las diferentes modalidades, hay un gran avance en las metas, sobre todo en la Modalidad I. Estrategias de prevención de todos los tipos y ámbitos de Violencia contra las Mujeres.</p> <p>En cuanto a la planeación, se pudo observar que este proceso se realiza en el tiempo y forma establecidos ya que los subprocesos que lo integran tienen plazos determinados y están normados por lineamientos específicos emitidos por la Secretaría de Finanzas, Administración e Inversión. En tanto que la elaboración de las reglas de operación se hace con base a los lineamientos establecidos por la Secretaría de Transparencia y Rendición de Cuentas del estado quien además proporciona el formato que se debe utilizar para su elaboración. Asimismo, para la realización de los subprocesos de planeación, el área responsable del Programa cuenta con la asesoría y acompañamiento del Área de Investigación y Documentación del IMUG.</p> <p>Los procesos que se realizan para la entrega de los servicios que ofrece el programa, también son realizados en tiempo y forma. Para su realización, tres de las modalidades, cuentan con documentos normativos que guían su quehacer por lo que se considera que los procesos están estandarizados, dichos documentos son: “Estrategia de Prevención 2024”, “Modelo de Protección, Atención y Acompañamiento Integral a las Mujeres que Viven Violencias en el Estado de Guanajuato” y “Modelo de Atención para Hombres Generadores de Violencia hacia las Mujeres del Estado de Guanajuato” Aunque existe documentación diversa que apoya la operación, y al inicio de cada año la Coordinación de Seguimiento, da un curso de inducción para que el personal conozca sus funciones, aunque sea personal de continuidad, se recomienda la actualización los manuales actuales y desarrollar el Manual</p>

de Procedimientos para la cuarta modalidad, reeducación de personas generadoras de violencia e integrar todos los procedimientos integrados en un solo Manual.

En cuanto al apoyo de sistemas o aplicaciones informáticas para la realización de sus actividades, no se cuenta con un sistema que permita registrar y dar seguimiento a las actividades realizadas, así como que sistematice la información para la generación de reportes. El personal con el fin de facilitar el registro de sus actividades utiliza hojas de Excel para sus bases de datos que comparten a través de Google drive y que les facilita tener toda información para emitir reportes o resultados solicitados.

Dentro de los hallazgos resalta el hecho de que a pesar de que las ROP consideran el desarrollo de actividades relacionadas con la Evaluación y Monitoreo, así como de Contraloría Social, la responsabilidad de su conducción recae en otras dependencias de la Administración Pública Estatal.

En el caso de Contraloría social, las actividades relacionadas con el tema son coordinada por la Secretaría de Transparencia y Rendición de Cuentas (STRC) quienes se encargan de establecer una muestra estadística, así como de proporcionar la Cédula de Contraloría Social al IMUG para su distribución y aplicación entre los usuarios del programa, así como la captura de la información obtenida. Asimismo, el procesamiento de la información y la emisión de los reportes correspondiente recaen el ámbito de la STRC.

Por lo que se refiere a las actividades relacionadas con la Evaluación y Monitoreo, la normatividad establece que la Secretaría de Desarrollo Social y Humano (SEDESHU) contará con las facultades para: I. Coordinar la evaluación de la política de desarrollo social del Estado, así como el seguimiento de los programas sociales estatales y II. Coordinar el Sistema de Monitoreo de Programas Sociales. Estas actividades las realiza el programa apegado a la normatividad.

Para la obtención de información requerida en el desarrollo de la presente evaluación, se efectuó una revisión de documentación normativa y administrativa, así como el desarrollo de entrevistas con personal de la Dirección de Atención Integral a las Mujeres, responsable de la operación del Programa, en específico con la Coordinación de Seguimiento al Sistema Estatal para Prevenir, Atender, Sancionar y Erradicar la Violencia contra las Mujeres y la Coordinación de Salud.

No se detectaron cuellos de botella, y de comentarios externados por la responsable del programa, los procesos se desarrollan en tiempo y forma.

2.2 Señalar cuáles son las principales Fortalezas, Oportunidades, Debilidades y Amenazas (FODA), de acuerdo con los temas del programa, estrategia o instituciones.

<p>2.2.1 Fortalezas:</p>	<p>1. Articulación de procesos operativos</p> <p>Del análisis de los procesos se resalta la buena articulación que tienen los procesos involucrados en el programa Acciones para reducir las manifestaciones de violencia en contra de niñas, adolescentes y mujeres, en razón de que casi toda la operación recae en el personal de la Dirección de Atención Integral a las Mujeres que, aunado a la experiencia operativa con que cuenta el personal del programa, aportan soluciones prácticas para la realización de sus actividades, como la adopción y uso de herramientas informáticas, como Google drive.</p>
	<p>2. Documentos de apoyo a la operación</p> <p>El programa cuenta con documentos que sirven de base para la realización de las actividades en las diferentes modalidades.</p> <p>Para la Modalidad I. Estrategias de Prevención para todos los tipos y ámbitos de Violencia contra las Mujeres, cuenta con un documento denominado "Estrategia de Prevención 2024", que establece las</p>

	<p>acciones de prevención que brinda el IMUG a través de la Dirección de Atención Integral a las Mujeres.</p> <p>En cuanto a la Modalidad II. Implementación del Modelo de Protección, Atención y Acompañamiento Integral a las Mujeres que viven Violencias en el Estado de Guanajuato, se cuenta con el documento rector que apoya las actividades del personal asignado a esta modalidad, el documento “Modelo de Protección, Atención y Acompañamiento Integral a las Mujeres que Viven Violencias en el Estado de Guanajuato”.</p> <p>En cuanto a la Modalidad IV. Procesos de reeducación a personas generadoras de violencia, también se cuenta con un documento que guía las actividades del personal que realiza las actividades de esta modalidad y que es el “Modelo de Atención para Hombres Generadores de Violencia hacia las Mujeres del Estado de Guanajuato”.</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 de la Dirección de Atención Integral a las Mujeres y las instancias municipales, así como con el C5, para la realización de las actividades de las diferentes modalidades.</p>
	<p>4. Utilización de herramientas informáticas</p> <p>Se ha implementado el uso de herramientas informáticas como Google drive para el registro puntual de las actividades realizadas en cada modalidad.</p>
2.2.2 Oportunidades:	No se encontraron oportunidades.
2.2.3 Debilidades:	No se cuenta con un Manual de Procedimientos en donde estén integrados los procedimientos de las cuatro modalidades, ya que actualmente tienen manuales sólo tres modalidades, en donde se describan claramente los procesos involucrados en la operación del programa, la normatividad que regula cada proceso, la descripción de sus actividades, los responsables de su ejecución, los formatos o registros que se generan en cada uno, los sistemas o aplicaciones que soportan la operación y la relación con las áreas con las que interactúan.
	<p>2. No se cuenta con un sistema que apoye los procesos involucrados en el programa.</p> <p>No se cuenta con un sistema que permita registrar y dar seguimiento a las actividades realizadas, así como que sistematice la información para la generación de reportes.</p>

programa2.2.4 Amenazas:	<ol style="list-style-type: none"> 1. Que la demanda de servicios supere la capacidad del Programa. 2. Reducción del presupuesto asignado al programa.
-------------------------	--

Anexo 3. Conclusiones y recomendaciones de la evaluación	
3.1 Describir brevemente las conclusiones de la evaluación:	
<p>La operación del Programa en lo que va del año 2024 se ha desarrollado sin mayores contratiempos. A la fecha, registra un gran avance en sus metas e incluso para una de ellas referente a la modalidad I. Estrategias de Prevención para todos los tipos y ámbitos de Violencia contra las Mujeres, ya está cumplida y siguen realizando acciones de prevención.</p> <p>Del análisis de los procesos se resalta la buena articulación que tienen los procesos involucrados en el Programa. Esto seguramente recae en el hecho de que el personal de la Dirección de Atención Integral a las Mujeres cuenta con experiencia operativa lo que les permite establecer una comunicación cercana y con ello, el aportar soluciones prácticas para la realización de sus actividades, así como, el uso de herramientas informáticas (Google drive) para compartir información.</p> <p>También cabe destacar que seguramente, parte del éxito en la operación del programa se debe a que el personal de la Dirección de Atención Integral a las Mujeres recibe apoyo y trabaja de forma coordinada con otras áreas del IMUG las cuales les proporciona apoyo en materia jurídica, de finanzas y de coordinación con las instancias municipales.</p> <p>Es de resaltar, el apoyo documental con que se cuenta en la Dirección de Atención Integral a las Mujeres, para la realización de las actividades y que corresponden a los documentos: “Estrategia de Prevención 2024”, “Modelo de Protección, Atención y Acompañamiento Integral a las Mujeres que Viven Violencias en el Estado de Guanajuato” y “Modelo de Atención para Hombres Generadores de Violencia hacia las Mujeres del Estado de Guanajuato”</p>	
3.2 Describir las recomendaciones de acuerdo a su relevancia:	
1.	Elaborar un documento donde se describan claramente los procesos involucrados en la operación del programa, y para cada proceso se cuente con su respectivo procedimiento donde se incluya la normatividad que regula cada proceso, la descripción de sus actividades, los responsables de su ejecución, los formatos o registros que se generan en cada uno, los sistemas o aplicaciones que soportan la operación y la relación con las áreas con las que interactúan
2.	Diseñar e implementar un sistema informático conformado por módulos que permita dar seguimiento a las actividades involucradas en los procesos, y facilite la obtención de información referente a los casos de violencia recibidos, si éstos ya fueron cerrados, si se les dio acompañamiento, de qué tipo, si se realizaron vinculaciones, si las personas generadoras de violencia cumplen con sus sesiones de reeducación, entre otras cosas, sobre todo en las modalidades de atención a las usuarias que se presentan o llaman para solicitar orientación o acompañamiento; y registrar las acciones de prevención.

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 23 27 24 37

Anexo 5. Identificación del programa	
5.1 Nombre del programa evaluado:	Acciones para Reducir las Manifestaciones de Violencia en contra de niñas, adolescentes y mujeres.
5.2 Siglas:	
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:	Coordinación de Seguimiento al Sistema Estatal para Prevenir, Atender, Sancionar y Erradicar la Violencia contra las Mujeres
5.6.2 Nombre del titular de la unidad administrativa a cargo del programa (nombre completo, correo electrónico y teléfono con clave lada):	Ofelia Baeza Villa imug@guanajuato.gob.mx 4737332900

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
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/

XIII. Base de Recomendaciones.

1. Integración de la base de recomendaciones															
Programa Social Estatal	Clave de programa Social Estatal	Dependencia o entidad	Siglas de la Dependencia o Entidad	Clave de la Unidad Responsable	Nombre de la Unidad Responsable	Responsable del programa	Año de la Evaluación	Institución Evaluadora	Momento de la evaluación	Tipo de Evaluación	Apartado	Rubro	Contenido de la recomendación	Documento fuente	
Acciones para reducir las manifestaciones de violencia en contra de niñas, adolescentes y mujeres	QC3189	Instituto para las Mujeres Guanajuatenses	IMUG		Coordinación de Seguimiento al Sistema Estatal para Prevenir, Atender, Sancionar y Erradicar la Violencia contra las Mujeres	Ofelia Baeza Villa	2024	Vicente de Jesús Cell Reyes (consultor independiente)		Evaluación de Procesos	7. Hallazgos	7.1 Hallazgos	Elaborar un documento donde se describan claramente los procesos involucrados en la operación del programa, y para cada proceso se cuente con su respectivo procedimiento donde se incluya la normatividad que regula cada proceso, la descripción de sus actividades, los responsables de su ejecución, los formatos o registros que se generan en cada uno, los sistemas o aplicaciones que soportan la operación y la relación con las áreas con las que interactúan.	Evaluación de Procesos del Programa Acciones para reducir las manifestaciones de violencia en contra de niñas, adolescentes y mujeres	
Acciones para reducir las manifestaciones de violencia en contra de niñas,	QC3189	Instituto para las Mujeres Guanajuatenses	IMUG		Coordinación de Seguimiento al Sistema Estatal para Prevenir, Atender, Sancionar y Erradicar la Violencia contra las Mujeres	Ofelia Baeza Villa	2024	Vicente de Jesús Cell Reyes (consultor independiente)		Evaluación de Procesos	7. Hallazgos	7.1 Hallazgos	Diseñar e implementar un sistema informático conformado por módulos que permita dar seguimiento a las actividades involucradas en los procesos, y facilite la obtención de información referente a los casos de violencia recibidos, si éstos ya fueron cerrados, si se les dio acompañamiento, de qué tipo, si se realizaron vinculaciones, si las personas generadoras de violencia cumplen con sus sesiones de reeducación, entre otras cosas, sobre todo en las modalidades de atención	Evaluación de Procesos del Programa Acciones para reducir las manifestaciones de violencia en contra de	

1. Integración de la base de recomendaciones

<i>Programa Social Estatal</i>	<i>Clave de programa Social Estatal</i>	<i>Dependencia o entidad</i>	<i>Siglas de la Dependencia o Entidad</i>	<i>Clave de la Unidad Responsable</i>	<i>Nombre de la Unidad Responsable</i>	<i>Responsable del programa</i>	<i>Año de la Evaluación</i>	<i>Institución Evaluadora</i>	<i>Momento de la evaluación</i>	<i>Tipo de Evaluación</i>	<i>Apartado</i>	<i>Rubro</i>	<i>Contenido de la recomendación</i>	<i>Documento fuente</i>
adolescentes y mujeres													a las usuarias que se presentan o llaman para solicitar orientación o acompañamiento; y registrar las acciones de prevención.	niñas, adolescentes y mujeres



VICENTE DE JESÚS CELL REYES
Consultor en Planeación y Evaluación

Cédula. - Formato de Entrega de evaluación conforme a Términos de Referencia en cumplimiento con los mismos.

Fecha 4 de octubre de 2024.

Hora: 13:00 hrs.

Lugar. - Dirección General de Planeación,
Articulación y Evaluación de la Política Social,
Centro de Gobierno, Irapuato, Gto.

El presente documento se emite como constancia del cumplimiento en tiempo y forma según los términos de Referencia correspondientes a la evaluación de Procesos al programa Q03189 Acciones para reducir las manifestaciones de violencia en contra de niñas, adolescentes y mujeres del CONTRATO-DGA-DSEDESHU-DA-/047/2024. Firmado el pasado 7 de junio de 2024 por el consultor independiente Vicente de Jesús Cell Reyes.

Se extiende el presente documento sin que el mismo exento de responsabilidades administrativas presentes y futuras que en su caso procedan.

Nombre y cargo del consultor

Mtro. Vicente de Jesús Cell Reyes.
Consultor independiente.

**Nombre y cargo del responsable del seguimiento
de la evaluación por parte de la SDSH**

C.P. Pedro Romero Martínez.
Articulador y Evaluador.

Dirección de Monitoreo y Evaluación.

Testigo 1: Mtra. Beatriz Castillo Rojas
Investigadora en procesos

Testigo 2: Blanca Ivonne Velázquez Segura.
Apoyo operativo seguimiento a proyectos.
Dirección de Monitoreo y Evaluación.

