

PROGRAMA REFUGIO DE MUJERES VÍCTIMAS DE VIOLENCIA

I. Introducción

El propósito de la Evaluación Interna a los Programas sociales de la Delegación Azcapotzalco 2014, permitirá dar a conocer, si fueron satisfechos en su totalidad los lineamientos establecidos para el diseño y la operación del programa, así como el cumplimiento de metas establecidas, detectando los aciertos, fortalezas y limitaciones del mismo, para reorientar su objetivos, contenidos y acciones, lo anterior, con el propósito de potencializar los resultados.

II. Metodología de la evaluación Interna.

II.1 Descripción del Objeto de Evaluación.

El Programa Refugio de Mujeres Víctimas de Violencia, es un programa que refuerza la política social de la Delegación Azcapotzalco para garantizar y proteger el derecho de las mujeres a una vida libre de violencia, cumpliendo con lo que establece la Ley de Acceso de las Mujeres una Vida Libre de Violencia del Distrito Federal, y el Programa General de Igualdad de Oportunidades y No Discriminación Hacia Las Mujeres de la Ciudad de México.

Para el ejercicio fiscal 2014, se publicaron las reglas de operación del programa, el 30 de enero del mismo año en la Gaceta Oficial del Distrito Federal No.1788 bis. El 4 de julio del mismo año se publica en la Gaceta Oficial del Distrito Federal No.1893 la primera evaluación interna que servirá de referencia para esta segunda evaluación.

Actualmente el programa establece lo siguiente en sus objetivos:

Objetivo General:

Brindar un espacio seguro con servicios de apoyo a las mujeres y sus hijas e hijos, víctimas de violencia familiar que ponga en riesgo su integridad física, emocional y su vida.

Finalidad de brindar las condiciones básicas necesarias para impulsar su autonomía y continuar su proceso de atención especializada, hasta lograr vivir una vida libre de violencia, en condiciones mínimas de independencia para la toma de decisiones, su empoderamiento y el rescate de sus derechos.

Objetivos específicos:

Contribuir con servicios de calidad y calidez, apoyo social, psicológico, alojamiento temporal por tres meses ó más si está amenazada su integridad física y emocional, trabajo social, y asesoría jurídica, para que puedan acceder a una vida libre de violencia, el ingresos de sus hijas e hijos a los CENDIS de la Delegación o a la primaria más cercana, así como su reinserción social.

Por medio del Programa de Servicios, dando cumplimiento a la Ley de Desarrollo Social del Distrito Federal, artículo 1º, fracción II, promover, proteger y garantizar el cumplimiento de los derechos sociales universales de los habitantes del Distrito Federal en particular en materia de alimentación, salud, educación, vivienda trabajo e infraestructura social, a través de la disponibilidad, accesibilidad, no discriminación y con perspectiva de género.

II. 2 Área Encargada de la Evaluación.

Subdirección de Servicios Sociales

No.	Puesto	Género (Femenino Masculino)	Edad	Formación profesional	Funciones	Experiencia en monitoreo y evaluación.
1	J.U.D. de Servicios Comunitarios	M	42	Licenciatura en Derecho.	Proporcionar permanentemente a la población en condiciones vulnerables, actividades recreativas y servicios gratuitos que permitan elevar y mejorar su calidad de vida. Realizar un trabajo integral con otras dependencias del gobierno del Distrito Federal y áreas de la Delegación, para la ejecución permanente de los programas en beneficio de la población en condiciones vulnerables	NO

II. 3 Metodología de la Evaluación.

La metodología utilizada para la evaluación, es la metodología del marco lógico basada en un análisis y evaluación de diseño, ejecución del programa y evaluación de resultados, creando indicadores y medios de verificación a través de la matriz del marco lógico.

Diseño del Programa y evaluación de diseño	Antes del 31 de Enero de cada año. Fecha límite para la publicación de las reglas de operación.
Operación del Programa y evaluación de la operación	De acuerdo a lo establecido en las reglas de operación. Periodo en el que se desarrolla el programa, determinando si se cumple con los procesos, establecidos en las reglas de operación.
Evaluación de resultados	Al término de la operación del programa.

II. 4 Fuentes de Información.

Información de Gabinete.

Programa General de Desarrollo del Distrito Federal 2013-2018

Programa General de Igualdad de Oportunidades y No Discriminación Hacia Las Mujeres de la Ciudad de México.

Programa Sectorial de Desarrollo Social con Equidad e Inclusión 2013-2018

Ley de Acceso de las Mujeres a una Vida Libre de Violencia del Distrito Federal.

Ley de Desarrollo Social del Distrito Federal publicada en la Gaceta Oficial del Distrito Federal del 23 de mayo de 2000 cuya última reforma fue publicada en la Gaceta Oficial del Distrito Federal del 13 de septiembre de 2011

Reglamento de la Ley de Desarrollo Social del Distrito Federal publicada en la Gaceta Oficial del Distrito Federal del 1 de noviembre de 2006 cuya última reforma fue publicada en la Gaceta Oficial del Distrito Federal del 24 de marzo de 2009.

Reglas de Operación del Programa de Refugio de Mujeres Víctimas de Violencia.

Reglas de Operación del Programa Seguro Contra la Violencia Familiar 2014.

Reglas de Operación del Programa de Reinserción Social para Mujeres Víctimas de Violencia Familiar de la Ciudad de México 2014.

Información de Campo.

Las encuestas realizadas a las beneficiarias y los beneficiarios del programa Refugio de Mujeres Víctimas de Violencia Padrón de Beneficiarias.

III. Evaluación del Diseño.

III. 1 Consistencia Normativa y Alineación con la Política Social del Distrito Federal.

En esta apartado se hace una valoración del apego en el diseño de las reglas de operación 2014 del programa, Refugio de Mujeres Víctimas de Violencia con los aspectos solicitados en los Lineamientos para la Elaboración de Reglas de Operación 2014, emitidos por el Consejo de Evaluación de Desarrollo Social del Distrito Federal.

Conforme a los lineamientos establecidos para el desarrollo de las reglas de operación estas deben de constar de una Introducción y once apartados:

- I. Dependencia o Entidad Responsable del Programa**
- II. Objetos y Alcances**
- III. Metas Físicas**
- IV. Programación Presupuestal**
- V. Requisitos y Procedimientos de Acceso**
- VI. Procedimientos de Instrumentación**
- VII. Procedimiento de Queja o Inconformidad Ciudadana**
- VIII. Mecanismos de Exigibilidad**
- IX. Mecanismos de Evaluación e Indicadores**
- X. Formas de Participación Social**
- XI. Articulación con Otros Programas**

Introducción.

La Introducción define el problema que se atiende, la violencia hacia las mujeres; se sugiere incluir, datos estadísticos de la violencia familiar, causas y efectos, y como, el programa busca impactar en el problema identificado. Define a la población potencial, a las mujeres víctimas de violencia familiar, define a la población objetivo, como las mujeres víctimas de violencia por su cónyuge/concubino/pareja.

I. Dependencia o Entidad Responsable del Programa

Se establece como entidad responsable a la Delegación Azcapotzalco a través de Dirección General de Desarrollo Social, Subdirección de Servicios Sociales y la Jefatura de Unidad Departamental de Centros de Asistencia Social.

II. Objetivos y Alcances

El Objetivo General Establece:

En base al objetivo general, solo puede medirse el número de usuarias que ingresa, pero no es medible su autonomía, independencia y empoderamiento en un corto plazo.

Los objetivos específicos son precisos y proporcionan la descripción de los servicios que se otorgan, y las acciones a realizar en el caso de que las mujeres acudan al refugio con hijas e hijos. Establecen de forma general los derechos sociales establecidos en el artículo 1 Frac. II de la Ley de Desarrollo Social para el Distrito Federal.

Alcances:

En los alcances se determina como principal trascendencia, garantizar apoyo social, jurídico, psicológico, médico, alojamiento temporal a las mujeres que han sufrido violencia familiar, así como su proyecto de vida.

III. Metas físicas.

Beneficiar a 30 mujeres con sus hijas e hijos, durante el ejercicio fiscal 2014

IV Programación Presupuestal.

Para este Programa se tienen destinados \$100,000.00 (Cien mil pesos 00/100 M.N.) para el 2014, Por una única vez en el ejercicio fiscal 2014. Este programa podrá sufrir modificaciones de acuerdo a lo autorizado en el presupuesto de egresos y el gasto autorizado por la Secretaría de Finanzas del Gobierno del Distrito Federal.

V. Requisitos y Procedimientos de Acceso.

Procedimiento de Acceso.

1. Sufrir violencia familiar extrema (física, psicológica, económica, patrimonial, sexual) 2. No contar con redes de apoyo familiar sólidas 3. El ingreso es por una sola ocasión o según el grado de violencia en una segunda ocasión como lo determine la institución canalizadora o receptora. La estancia máxima será por tres meses. 4. En caso de ser madre de familia, se aceptan mujeres con hijas e hijos (varones hasta los 12 años y mujeres hasta los 14 años) 5. Tienen acceso únicamente mujeres que sean canalizadas por: el Instituto de las Mujeres (INMUJERES), la Unidad de Atención y Prevención a la Violencia Intrafamiliar (UAPVIF), La Procuraduría General de Justicia (PGJ), Procuraduría General de la República (PGR), Secretaría de Salud, Asociaciones Civiles ONG's.

Se deben establecer criterios para los casos de excepción, en el supuesto de que existan.

Señalar criterios con los que se da prioridad a las beneficiarias en el supuesto de que las demandas sean mayores que los recursos.

Las reglas de operación deben incluir que estará visible la leyenda de que las y los servidores públicos no pueden solicitar o proceder de manera diferente a lo establecido en las reglas de operación.

VI. Procedimientos de Instrumentación.

Difusión.

Es importante determinar, en las reglas de operación, como serán difundidos los cambios que se generen en el programa, así como incluir, teléfonos, horarios y lugares, donde se puede solicitar la información sobre el programa, y las unidades administrativas responsables.

Registro.

Lo realiza la dependencia canalizadora, para lo cual previamente requisita el formato único con los datos de la mujer interesada, realiza evaluación psicológica, verifica que haya cupo con la responsable del refugio y la traslada. La mujer interesada ingresa por voluntad propia, una vez instalada en el refugio recibe atención integral en 4 ámbitos psicológicos, médicos, jurídicos y social. La trabajadora social del refugio realiza estudio socioeconómico y, en caso de que la persona requiera, se le brinda asesoría jurídica. El personal del refugio le da a conocer el reglamento del refugio y le asigna dormitorio.

Se le informa que sus datos están protegidos de acuerdo a lo establecido en las Leyes de Transparencia y Acceso a la Información Pública, y de Protección de Datos Personales del Distrito Federal así como se cumple con el artículo 38 de la Ley de Desarrollo Social del Distrito Federal y que el formato lleva impresa la leyenda: "Este programa es de carácter público, no es patrocinado ni promovido por partido político alguno y sus recursos provienen de los impuestos que pagan todos los contribuyentes. Está prohibido el uso de este programa con fines políticos, electorales, de lucro y otros distintos a los establecidos. Quien haga uso indebido de los recursos de este programa en el Distrito Federal, será sancionado de acuerdo con la ley aplicable y ante la autoridad competente." Incluyendo la leyenda completa de lo que establece el artículo 9 de la Ley de Protección de Datos Personales para el Distrito Federal. La cita de los artículos a los que hace referencia este apartado, debe de incluirse textual en las reglas de operación.

Operación:

Se sugiere precisar los tiempos de cada actividad y gestión que se realiza para la ejecución del programa.

Supervisión y control:

Es necesario especificar cuáles son los instrumentos y procedimientos de supervisión del programa, así como el área responsable de la supervisión.

VII. Procedimiento de Queja o Inconformidad Ciudadana.

En las reglas de operación se define claramente cuál es el procedimiento de queja o inconformidad, la cual deberá presentarse por escrito dirigida al titular de la demarcación e ingresarla a través de la Coordinación del Centro de Servicios y Atención Ciudadana, en este punto es importante señalar el domicilio de la coordinación citada. La Coordinación del Centro de Servicios y Atención Ciudadana, a su vez, enviará el escrito a la Dirección General de Desarrollo Social, la cual analizará y determinará las acciones a implementar para subsanar o aclarar la queja y/o inconformidad. En este apartado, es necesario determinar claramente en las reglas de operación, los plazos de respuesta a la queja ciudadana de las personas beneficiarias.

VIII. Mecanismos de Exigibilidad.

En las reglas de operación se establece que los requisitos para acceder al programa estarán a la vista en la Subdirección de Servicios Sociales.

En este apartado es importante señalar que estarán a la vista los requisitos de los procedimientos para exigir el cumplimiento del programa. Especificando que la Contraloría General del Gobierno del Distrito Federal es el órgano competente para conocer las denuncias de violación e incumplimiento de derechos en materia de desarrollo social.

IX. Mecanismos de Evaluación e Indicadores.

Los mecanismos de evaluación determinados en las reglas de operación señalan que el programa Refugio de Mujeres Víctimas de Violencia de la Delegación Azcapotzalco en cumplimiento a lo señalado en los artículos 34 y 35 de la Ley de Desarrollo Social para el Distrito Federal, podrá hacer pública la información relativa al presupuesto ejercido para determinar el grado de cobertura del programa. Los indicadores cuantitativos del programa serán el número de beneficiadas y el porcentaje de cobertura, cuantitativa será la encuesta de opinión que llenarán las personas beneficiadas al momento de su egreso en el que anotarán como fue la atención brindada por parte del personal de la delegación, que tan importante fueron las terapias para su estabilidad, como le parece el programa, qué aspectos cambiaría y alguna observación. Se realizará un FODA para que de acuerdo a ello se lleve a cabo la evaluación interna que estará a cargo de la Subdirección de Servicios Sociales.

Es importante señalar, en este apartado, que la evaluación se realizará conforme a los Lineamientos emitidos por el Consejo de Evaluación de Desarrollo Social del Distrito Federal y que los resultados se entregaran conforme al artículo 42 de la Ley de Desarrollo del Distrito Federal.

X. Formas de Participación Social.

En las reglas de operación solo se limita la participación ciudadana en la difusión, sería relevante considerar la participación activa de la ciudadanía y organizaciones no gubernamentales que atienden a la violencia familiar, en otras etapas del programa, diseño, seguimiento, evaluación, lo que fortalecería la operación y el impacto del mismo.

XI. Articulación con Otros Programas Sociales.

El programa Refugio de Mujeres Víctimas de Violencia, no se articula con otros programas sociales. Forma parte de la política social que la Delegación Azcapotzalco implementa a través de la Dirección General de Desarrollo Social.

Evaluación del programa conforme a los doce principios de la política social establecidos en el Art. 4 de la Ley de Desarrollo Social del Distrito Federal.

Principios (Fuente: Artículo 4 Ley de Desarrollo Social del Distrito Federal)

Principio	Concepto	Observaciones
UNIVERSALIDAD	La política de desarrollo social está destinada para todos los habitantes de la ciudad y tiene por propósito el acceso de todos y todas al ejercicio de los derechos sociales, al uso y disfrute de los bienes urbanos y a una creciente calidad de vida para el conjunto de los habitantes.	En las reglas de operación el programa Refugio de Mujeres Víctimas de Violencia se establecen los requisitos de acceso al programa, sin discriminación alguna.
IGUALDAD	Constituye el objetivo principal del desarrollo social y se expresa en la mejora continua de la distribución de la riqueza, el ingreso y la propiedad, en el acceso al conjunto de los bienes públicos y al abatimiento de las grandes diferencias entre personas, familias, grupos sociales y ámbitos territoriales.	El programa contribuye al reconocimiento de los derechos de todas las mujeres a una vida libre de violencia.
EQUIDAD DE GÉNERO	La plena igualdad de derechos y oportunidades entre mujeres y	Este programa contribuye a una política de equidad de género que

	hombres, la eliminación de toda forma de desigualdad, exclusión o subordinación basada en los roles de género y una nueva relación de convivencia social entre mujeres y hombres desprovista de relaciones de dominación, estigmatización, y sexismo.	fomenta el derecho a una vida libre de violencia de las mujeres.
EQUIDAD SOCIAL	Superación de toda forma de desigualdad, exclusión o subordinación social basada en roles de género, edad, características físicas, pertenencia étnica, preferencia sexual, origen nacional, práctica religiosa o cualquier otra.	El programa atiende a mujeres que son víctimas de violencia familiar por diferentes factores sociales y culturales.
JUSTICIA DISTRIBUTIVA	Obligación de la autoridad a aplicar de manera equitativa los programas sociales, priorizando las necesidades de los grupos en condiciones de pobreza, exclusión y desigualdad social.	El programa abarca sin discriminación alguna a todas las mujeres víctimas de violencia familiar.
DIVERSIDAD	Reconocimiento de la condición pluricultural del Distrito Federal y de la extraordinaria diversidad social de la ciudad que presupone el reto de construir la igualdad social en el marco de la diferencia de sexos, cultural, de edades, de capacidades, de ámbitos territoriales, de formas de organización y participación ciudadana, de preferencias y de necesidades.	Contribuye al reconocimiento y ejercicio de un derecho en las mujeres.
INTEGRALIDAD	Articulación y complementariedad entre cada una de las políticas y programas sociales para el logro de una planeación y ejecución multidimensional que atiendan el conjunto de derechos y necesidades de los ciudadanos.	El programa de Refugio de Mujeres Víctimas de Violencia como una política social de la Delegación Azcapotzalco, se alinea con la política social del gobierno del Distrito Federal: Programa General de Desarrollo, Programa General de Igualdad de Oportunidades y no Discriminación Hacia las Mujeres de la Ciudad de México.
TERRITORIALIDAD	Planeación y ejecución de la política social desde un enfoque socio-espacial en el que en el ámbito territorial confluyen, se articulan y complementan las diferentes políticas y programas y donde se incorpora la gestión del territorio como componente del desarrollo social y de la articulación de éste con las políticas de desarrollo urbano.	Mujeres víctimas de violencia familiar.
EXIGIBILIDAD	Derecho de los habitantes a que, a través de un conjunto de normas y procedimientos, los derechos sociales sean progresivamente exigibles en el	Las reglas de operación mencionan los mecanismos de Exigibilidad, sin embargo es importante precisar los puntos

	marco de las diferentes políticas y programas y de la disposición presupuestal con que se cuente.	señalados en el apartado de la Evaluación de Diseño de este documento.
PARTICIPACIÓN	Derecho de las personas, comunidades y organizaciones para participar en el diseño, seguimiento, aplicación y evaluación de los programas sociales, en el ámbito de los órganos y procedimientos establecidos para ello;	En las reglas de operación se llama a la participación de las y los ciudadanos a través de los Comités Vecinales, consejos de Salud, a la difusión del programa.
TRANSPARENCIA	La información surgida en todas las etapas del ciclo de las políticas de desarrollo social será pública con las salvedades que establece la normatividad en materia de acceso a la información y con pleno respeto a la privacidad de los datos personales y a la prohibición del uso político-partidista, confesional o comercial de la información.	El programa cumple con la normatividad establecida para el uso y manejo de Datos Personales y acceso a la información. Ley de Protección de Datos Personales para el Distrito Federal. Ley de Desarrollo Social para el Distrito Federal. Ley de Transparencia y Acceso a la Información Pública del Distrito Federal.
EFFECTIVIDAD	Obligación de la autoridad de ejecutar los programas sociales de manera austera, con el menor costo administrativo, la mayor celeridad, los mejores resultados e impacto, y con una actitud republicana de vocación de servicio, respeto y reconocimiento de los derechos que profundice el proceso de construcción de ciudadanía de todos los habitantes	El programa se ajustó al presupuesto establecido

Derechos sociales garantizados por el programa.

El programa de Refugio para Mujeres Víctimas de Violencia garantiza los derechos sociales de asistencia y protección a la familia al atender el problema de violencia familiar y el derecho a una vida libre de violencia. También el derecho a la salud, al salvaguardar la salud emocional y física de las personas.

Alineación de los Programas Sociales con la Política Social del Distrito Federal.

Programa General de Desarrollo del Distrito Federal 2013-2018	Contribución del Programa Refugio de Mujeres Víctimas de Violencia.
Eje 1. Equidad e Inclusión Social para el Desarrollo Humano	
Área de Oportunidad 5 Violencia Persisten diversos tipos y modalidades de violencia hacia las personas, especialmente en función de su origen étnico, condición jurídica, social o económica, migratoria, de salud, de edad, discapacidad, sexo, orientación o preferencia sexual, estado civil, nacionalidad, apariencia física, forma de pensar o situación de calle, entre otras.	Población Objetivo del programa, mujeres víctimas de violencia familiar
Objetivo 2 Atender de manera expedita, diligente y con calidad y calidez a las víctimas de cualquier tipo o modalidad de violencia.	El Programa reconoce los factores sociales, culturales y efectos de la violencia familiar desarrollando un modelo de atención con calidad y calidez.
META 1 Fortalecer modelos integrales para la atención	Atención integral a mujeres víctimas de violencia familiar

específica de mujeres, personas mayores, niñas y niños, indígenas, jóvenes, personas en situación de calle y la población LGBTTTI que sean víctimas de violencia. LÍNEAS.	
Líneas de acción. Fortalecer la coordinación interinstitucional para optimizar la atención a las víctimas de la violencia.	El programa recibe mujeres canalizadas por distintas instituciones.

Programa General de Igualdad de Oportunidades y No Discriminación Hacia las Mujeres de la Ciudad de México.	Contribución del Programa Refugio de Mujeres Víctimas de Violencia.
Eje 2 Acceso a una Vida Libre de Violencia.	Reconocimiento de los derechos de las mujeres a una vida libre de violencia.
Objetivo 2 Impulsar y fortalecer programas y acciones coordinadas entre las dependencias del gobierno del distrito federal, para prevenir, atender, sancionar y erradicar todos los tipos y modalidades de violencia contra las mujeres.	El programa está enfocado en la atención a mujeres víctimas de violencia familiar.
Estrategia 2.2 Asegurar la atención integral y la reparación del daño a mujeres víctimas de violencia.	Trabaja con un modelo de atención integral otorgando servicios de trabajo social, y asesoría jurídica y psicológica.
Meta 2.2.3 Establecer un modelo integral para la atención a mujeres víctimas de violencia, aplicable a las instancias que brindan el servicio.	Modelo de atención con asesoría en trabajo social, jurídica psicológica.
Líneas de acción 2.2.4 Establecer planes y programas para la creación y operación de refugios, albergues y casas de emergencia para mujeres víctimas de violencia de conformidad con la Ley de Acceso de las Mujeres a una Vida Libre de Violencia del Distrito Federal, en cada delegación política.	Cumple con esta línea de acción desde el año 2009

Programa Sectorial de Desarrollo Social con Equidad e Inclusión	Contribución del Programa Refugio de Mujeres Víctimas de Violencia
Área de oportunidad 2 Violencia.	Atención a una de las modalidades de violencia: Violencia Familiar.
Objetivo 2 Atender de manera expedita, diligente y con calidad y calidez a las víctimas de cualquier tipo o modalidad de violencia.	El Programa reconoce los factores sociales, culturales y efectos de la violencia familiar desarrollando un modelo de atención con calidad y calidez.
Meta Sectorial Cuantificada Implementar los diferentes modelos de atención especializados a víctimas de violencia, en todos los entes públicos del Gobierno de la Ciudad de México, para brindar un servicio integral y demás acciones para su atención oportuna y eficaz en 2018.	Trabaja con un modelo de atención integral otorgando servicios de trabajo social, y asesoría jurídica y psicológica.
Línea de Acción Fortalecer la coordinación interinstitucional para optimizar la atención a las víctimas de la violencia.	El programa recibe mujeres canalizadas por distintas instituciones.

III. 4 Resumen Narrativo.

Nivel	Objetivo.
Fin	Acceso a una vida libre de violencia.
Propósito	Alojamiento temporal para su empoderamiento.
Componentes	Aceptación de mujeres canalizadas.
Actividades	Recibir canalizaciones por otras instituciones que atienden la violencia familiar.

III. 5 Matriz de Indicadores de Programa Social.

Nivel de objetivo	Objetivo	Indicador	Formula de calculo	Tipo de indicador	Unidad de medida	Medios de verificación	Unidad responsable de la medición
Fin	Acceso a una vida libre de violencia	Mujeres que presentan demandas o denuncias por violencia familiar.	Porcentaje de usuarias que dieron seguimiento a una demanda o denuncia por violencia familiar en el refugio. 0%	eficacia	Personas beneficiarias	Padrón de beneficiarias	Subdirección de servicios sociales
Propósito	Empoderamiento de las mujeres y rescate de sus derechos, con una atención integral por violencia familiar	Importancia de las terapias para la estabilidad de las mujeres.	Porcentaje de las mujeres que le parece bueno 50%	calidad	Personas beneficiarias.	encuesta	Subdirección de Servicios sociales
Componentes.	Alojamiento temporal	Percepción del programa por las usuarias.	Porcentaje de personas que le parece bueno. 50%	calidad	Personas beneficiarias	encuesta	Subdirección de servicios Sociales
Actividades	Recibir canalizaciones de otras dependencias que atienden la de violencia familiar.	Canalizaciones esperadas 30 mujeres víctimas de violencia familiar.	Porcentaje de personas canalizadas 6.66%	eficacia		Padrón de beneficiarias	Subdirección de servicios Sociales

III. 6 Consistencia Interna del Programa Social.

Nivel de objetivo	Objetivo	Indicador	Supuesto
Fin	Acceso a una vida libre de violencia.	Mujeres que presentan demandas o denuncias por violencia familiar.	Resistencia al cambio en los roles y estereotipos establecidos culturalmente de los actores involucrados.
Propósito	Empoderamiento de las mujeres y rescate de sus derechos, con una atención integral por violencia familiar.	Importancia de las terapias para la estabilidad de las mujeres.	Interrumpir su proceso emocional, económico y jurídico por distintos factores, sociales, culturales, económicos etc.
Componentes	Alojamiento temporal	Percepción del programa por las usuarias.	Que por factores culturales las mujeres no soliciten apoyo.

Actividad	Recibir canalizaciones de otras dependencias que atienden la de violencia familiar	Canalizaciones esperadas, 30 mujeres víctimas de violencia familiar.	Desconocimiento de sus derechos e instituciones de apoyo en atención a la violencia familiar
-----------	--	--	--

III. 7 Análisis de Involucrados.

Agente participante	Descripción	Intereses	Cómo es percibido el problema	Poder de influencia y mandato	Obstáculos a vencer
Beneficiarias y beneficiarios directos legítimos	Mujeres víctimas de violencia	Acudir a un espacio para su seguridad. Detener los actos de violencia.	Violencia familiar	Alto: Su participación puede incrementar la eficiencia y el impacto de los programas.	Factores culturales y mitos de la violencia familiar
Beneficiarios y beneficiarias directos legítimos	niñas y niños	Lugar seguro para su resguardo.	Violencia familiar	Muy bajo. Menores de edad	
Responsable del programa	Delegación Azcapotzalco	Cumplir con la política de desarrollo social establecida en un proyecto de gobierno.	La violencia familiar como la violación a un derecho, una vida libre de violencia.	Muy alto Diseño y ejecución del programa, ejecutor del gasto público.	Asignación de presupuesto.
Instituto de las Mujeres (INMUJERES), la Unidad de Atención y Prevención a la Violencia Intrafamiliar (UAPVIF), La Procuraduría General de Justicia (PGJ), Procuraduría General de la República (PGR), Secretaría de Salud, Asociaciones Civiles ONG's	Dependencias que canalizan a mujeres víctimas de violencia familiar.	Atención a mujeres víctimas de violencia	Estancia temporal para mujeres con o sin hijas e hijos, víctimas de violencia sin red apoyo.	Alto: Se requiere de su canalización para el ingreso de las personas.	

III. 8 Complementariedad o Coincidencia con Otros Programas Sociales.

Programa Social:	Reinserción Social para Mujeres Víctimas de Violencia Familiar de la Ciudad de México 2014.
Quien lo Opera:	La Secretaría de Desarrollo Social a través de la Dirección General de Igualdad y Diversidad Social por medio de la Dirección de Atención y Prevención de la Violencia Familiar.

Objetivo General	El Programa tiene como objetivo brindar a las mujeres y sus hijas e hijos, víctimas de violencia familiar que pone en riesgo su integridad física, emocional e incluso su vida, servicios de apoyo en materia de vivienda, capacitación para el empleo, salud, apoyo psicológico, transporte, recreación, orientación y representación legal, exención de pago de derechos, servicio de guardería y educación, con la finalidad de brindar las condiciones básicas necesarias para impulsar su autonomía y continuar su proceso de atención especializada, hasta lograr vivir una vida libre de violencia, en condiciones mínimas de independencia para la toma de decisiones, su empoderamiento y el rescate de sus derechos.
Bienes y/o servicios que otorga:	<p>Posibilitar el acceso a un apoyo económico para el pago del arrendamiento de una vivienda a las mujeres que egresen de los Refugios de la Ciudad de México y casa de emergencia que sean beneficiarias del Seguro contra la Violencia Familiar y que además se encuentren en una situación de desamparo social y sin redes sociales de apoyo, por lo que no cuentan con un espacio de pernocta que le ofrezca seguridad y dignidad, y coadyuve con el derecho a la vivienda.</p> <p>Permitir a las mujeres beneficiarias del Programa de Reinserción Social que así lo requieran, el acceso a cursos de capacitación para el empleo a través de la Secretaría del Trabajo y Fomento al Empleo o mediante convenios suscritos por la Dirección General de Igualdad y Diversidad Social con instituciones destinadas a ese fin, fomentando así el derecho al trabajo.</p> <p>Promover el acceso preferencial y gratuito o a bajo costo, a estancias o guarderías para las y los hijos de las mujeres víctimas de violencia.</p> <p>Gestionar ante las instituciones educativas del Gobierno Federal o del Gobierno del Distrito Federal el acceso de las mujeres para continúen y acrediten sus estudios, coadyuvando con el derecho a la educación.</p> <p>En general se busca que las beneficiarias cuenten con condiciones mínimas para una vida digna alejada de la violencia y contribuir con herramientas para su desarrollo personal a través de la educación, el empleo, la vivienda, entre otros.</p>
Complementariedad o coincidencia:	Coincidencia en asesoría psicológica y jurídica. Complementariedad al recibir el beneficio de sus servicios por ser egresada del refugio.
Justificación	Ambos Programas contribuyen al empoderamiento de las mujeres.

Programa Social:	Programa Seguro Contra la Violencia Familiar 2014
Quien lo Opera:	La Secretaría de Desarrollo Social a través de la Dirección General de Igualdad y Diversidad Social por medio de la Dirección de Atención y Prevención de la Violencia Familiar.
Objetivo General.	Apoyar emocional y económicamente a las mujeres que se encuentran en una situación de violencia familiar que pone en riesgo su integridad física, emocional e incluso su vida para que puedan contar con las condiciones básicas que les permitan iniciar una vida libre de violencia, así como a las mujeres en representación de sus hijas e hijos que sean víctimas de violencia extrema por parte de cualquier integrante de la familia.
Bienes y/o servicios que otorga:	<p>Ofrecer condiciones mínimas de independencia, incluido el aspecto económico, para la toma de decisiones, empoderamiento y rescate de sus derechos a través de orientación jurídica y de atención psicológica para la víctima directa e indirectas de violencia familiar.</p> <p>Que las aseguradas cuenten con las herramientas del Programa de Reinserción Social para Mujeres Víctimas de Violencia Familiar.</p> <p>Que las mujeres víctimas de trata recuperen su autonomía en condiciones de igualdad y sin discriminación.</p> <p>Contribuir en la erradicación de la trata de personas a partir de una cultura de no violencia contra las mujeres, niñas y adolescentes, sea por su situación de vulnerabilidad socioeconómica, su pertenencia étnica y/o su condición de género.</p>

Complementariedad o coincidencia:	Coincidencia en asesoría psicológica. Complementariedad al recibir el beneficio de sus servicios por ser egresada del refugio.
Justificación.	Ambos Programas contribuyen al empoderamiento de las mujeres.

III. 9 Objetivos de Corto, Mediano y Largo Plazo del Programa.

Efectos /Plazos	En el problema o derecho social atendido	Sociales y Culturales	Económicos	Políticos
Corto plazo	Implementar acciones afirmativas para el ejercicio pleno del derecho de las mujeres a una vida libre de violencia.	Erradicar la violencia hacia las mujeres por roles y estereotipos sociales.	Disminución en los costos que genera la atención de la violencia familiar. Participación plena de las mujeres en el ámbito laboral.	Reforzar las Políticas públicas con enfoque de género y derechos humanos.
Mediano y Largo plazo	Empoderamiento de las mujeres.	Mejora en la salud, física y emocional de las víctimas de violencia familiar		

IV. Evaluación de Cobertura y Operación.

IV. 1 Cobertura del Programa Social.

En el diseño de las reglas de operación se precisa una población potencial por sexo. Y solo se define a la población objetivo por la violación a un derecho (una vida libre de violencia), la población beneficiaria se calcula por el número de personas que se espera atender, 30 mujeres con o sin hijas e hijos y el presupuesto asignado \$100,000.00 (Cien Mil pesos 00/100 M.N), quedando la cobertura más precisa de acuerdo al presupuesto, ya que se establecen 30 mujeres víctimas de violencia familiar, sin embargo no se tiene y no se puede calcular el número de hijas e hijos de las personas que ingresen al refugio, según sea el caso.

IV. 2 Congruencia de la Operación del Programa con su Diseño.

Valorar si cada uno de los apartados que se establecieron en las reglas de operación, fue ejecutado de forma idónea.

Cabe hacer mención que todos las actividades se evaluaron conforme lo establecen las reglas de operación para el desempeño 2014, las sugerencias para mejorar su diseño ya están establecidas en el apartado correspondiente.

Apartado	Nivel de Cumplimiento	Justificación
I. Dependencia o Entidad Responsable del Programa	Satisfactorio	La Subdirección de Servicios Sociales y la Jefatura de Unidad Departamental de Centros de Asistencia Social.
II. Objetivos y Alcances	Satisfactorio	
III. Metas Físicas	Insatisfactorio	Las metas físicas establecidas no se cumplieron.
IV. Programación Presupuestal	satisfactorio	
V. Requisitos y Procedimientos de Acceso	satisfactorio	El acceso se realizó conforme a lo establecido en las reglas de operación, y en el apartado, de evaluación de diseño, se establecieron sugerencias para su mejora y cumplimiento.
VI. Procedimientos de Instrumentación	satisfactorio	El desarrollo del programa se realizó conforme al procedimiento establecido.
VII. Procedimiento de Queja o Inconformidad Ciudadana	satisfactorio	El programa llevo a su término sin queja registrada.
VIII. Mecanismos de Exigibilidad	satisfactorio	Conforme a lo establecido.
IX. Mecanismos de Evaluación e Indicadores	Parcialmente satisfactorio	Contestar la encuesta depende de la voluntad de la usuaria.
X. Formas de Participación Social	Parcialmente satisfactorio	Valorarse la forma de difusión y con qué instituciones de canalización
XI. Articulación con Otros Programas Sociales		No se articula con otros programas

IV. 3 Valoración de los Procesos del Programa.

La Subdirección de Servicios Sociales y la Jefatura de Unidad de Centros de Asistencia cumplieron con los lineamientos establecidos en las Reglas de Operación 2014.

El inmueble cumple con las normas establecidas, para que las instituciones y asociaciones civiles, puedan canalizar a mujeres que se encuentran en situación de violencia, para su atención y temporal permanencia en donde se brinda la atención a las mujeres para que dispongan de los medios necesarios que les permitan poner fin a la situación en la que se encuentran como consecuencia de la violencia; Es importante reforzar la difusión con asociaciones civiles para la canalización de usuarias.

IV. 4 Seguimiento del padrón de beneficiarios.

El área encargada de conformar el padrón de beneficiarios es el personal del Refugio de Mujeres Víctimas de Violencia. En este apartado se sugiere una constante capacitación para el personal que elabora el padrón, para la sistematización, procesamiento y control de los padrones de personas beneficiarias, convirtiéndose así en una herramienta útil, para la administración pública, y cumplir con lo establecido en el artículo 34 de la Ley de Desarrollo Social del Distrito Federal y el Art. 58 de su Reglamento.

IV. 5 Mecanismo de Seguimiento de Indicadores.

Los indicadores establecidos en la matriz del marco lógico, son los suficientes para reflejar los resultados del programa, se establecieron indicadores de eficacia para medir el cumplimiento de los objetivos: fin y actividades, así como indicadores para medir atributos de los bienes o servicios ofrecidos: propósito y componentes.

Los documentos establecidos como medios de verificación y fuente de información, para la medición de los indicadores, como se establecen en las reglas de operación, son las encuestas realizadas a las personas beneficiarias, y el padrón de registro de las mismas.

IV.6 Avances en las Recomendaciones de la evaluación Interna 2014.

En la evaluación interna de los Programas de Desarrollo Social, de la Delegación Azcapotzalco para el ejercicio fiscal 2013, respecto al programa Refugio para Mujeres Víctimas de Violencia, se hace mención de la necesidad de ampliar la plantilla del personal para la mejorar la calidad de la atención a las mujeres víctimas de violencia, sin embargo se hace la aclaración que deberá contemplarse para el ejercicio fiscal 2015, por estar ya publicadas las reglas de operación del ejercicio fiscal 2014, y que no contemplan las recomendaciones de la evaluación al ejercicio fiscal 2013 toda vez que fueron elaboradas y publicadas posteriormente.

V. Evaluación de Resultados y Satisfacción.

V.1. Principales Resultados del Programa.

Se detectaron las inconsistencias en el diseño y operación del programa, lo que permite y orienta para un rediseño en las reglas de operación. No se cumplieron las metas físicas. Sin embargo cabe señalar que el cumplimiento de las mismas, depende de la canalización de otras instituciones que atiende violencia familiar, y que las mujeres no tengan una red de apoyo segura. De estos resultados de debe destacar que se atendieron a dos mujeres con hijas e hijos, haciendo un total de 7 personas, lo que significa que se benefició a una de las poblaciones más vulnerables como lo es niñez, atendiendo a un derecho específico, una vida libre de violencia.

Es importante reorientar la participación social en el diseño y operación del programa lo cual permitirá fortalecer el programa y garantizar su permanencia, así como potencializar sus resultados.

La difusión con diferentes instituciones que atienden el problema de violencia familiar es un factor importante para potencializar los resultados

V. 3 FODA del Programa Social.

Matriz FODA

OBJETIVO GENERAL	FORTALEZAS	DEBILIDADES
Alojamiento temporal a mujeres víctimas de violencia familiar	F1-Autoridad Comprometida con la atención de la violencia familiar. F2-Instalaciones destinadas al servicio	D1-Personal para tres turnos de psicología, médica y jurídica.

	de refugio para mujeres víctimas de violencia.	
OPORTUNIDADES	POTENCIALIDADES	DESAFIOS
Crecimiento de las instituciones no gubernamentales para la atención de la violencia familiar.	Elaborar un directorio con todas las instituciones que atienden violencia y los servicios que ofrecen para una atención integral.	Establecer convenios de colaboración con otras instituciones gubernamentales y no gubernamentales para incrementar el personal de asesoría psicológica, médica y jurídica.
AMENAZAS	RIESGOS	LIMITACIONES
A1- Pocas canalizaciones de otras instituciones.	Incrementar la difusión con las distintas instituciones que atiende el problema de violencia familiar.	

VI CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

VI. 1 Conclusiones de la Evaluación Interna.

V. 2 Estrategias de Mejora.

Elemento de la Matriz FODA	Estrategia de Mejora	Etapas de Implementación	Efecto
Elaborar un directorio con todas las instituciones que atienden a la violencia familiar con los servicios que ofrecen, para una atención integral.	Directorio para manejo del personal del refugio y así complementar los servicios de acuerdo a las necesidades de las usuarias..	Diseño del Programa	Potencializar la atención integral, con diferentes actividades.
Incrementar la difusión con las distintas instituciones que atiende el problema de violencia familiar.	Visitas programadas a las instituciones para la presentación del programa.	Diseño del programa	Fomentar las canalizaciones
Establecer convenios de colaboración con otras instituciones gubernamentales y no gubernamentales para incrementar el personal de asesoría psicológica, médica y jurídica	Convenios de colaboración interinstitucional.	En la operación del programa. Etapa de procedimiento de instrumentación.	Cubrir los tres turnos del refugio con personal de psicología, trabajo social, médico y jurídico.

VI. 3 Cronograma de Instrumentación.

Estrategia de Mejora	Plazo	Áreas de Instrumentación	Áreas de Seguimiento
Directorio para manejo del personal del refugio y así complementar los servicios de acuerdo a las necesidades de las usuarias.	Largo	Subdirección de Servicios Sociales	Jefatura de Unidad Departamental de Centros de Asistencia Social.
Visitas programadas a las instituciones para la presentación del programa.	Mediano	Jefatura de Unidad Departamental de Centros de Asistencia.	Subdirección de Servicios Sociales
Convenios de colaboración interinstitucional	Mediano	Dirección General de Desarrollo Social.	Subdirección de servicios sociales

VII. Referencias Documentales.

Programa General de Desarrollo del Distrito Federal 2013-2018

Programa General de Igualdad de Oportunidades y No Discriminación Hacia Las Mujeres de la Ciudad de México.

Programa Sectorial de Desarrollo Social con Equidad e Inclusión 2013-2018

Ley de Desarrollo Social del Distrito Federal publicada en la Gaceta Oficial del Distrito Federal del 23 de mayo de 2000 cuya última reforma fue publicada en la Gaceta Oficial del Distrito Federal del 13 de septiembre de 2011.

Reglamento de la Ley de Desarrollo Social del Distrito Federal publicada en la Gaceta Oficial del Distrito Federal del 1 de noviembre de 2006 cuya última reforma fue publicada en la Gaceta Oficial del Distrito Federal del 24 de marzo de 2009.

Reglas de Operación del Programa de Refugio de Mujeres Víctimas de Violencia.

Reglas de Operación del Programa Seguro Contra la Violencia Familiar 2014.

Reglas de Operación del Programa de Reinserción Social para Mujeres Víctimas de Violencia Familiar de la Ciudad de México 2014

Encuesta del Programa aplicada a las personas beneficiarias
Padrón de Beneficiarias.

Bibliografía

Glosario de los Principales Términos Sobre Evaluación y Gestión Basada en Resultados, Organización para la Cooperación y el Desarrollo Económicos (OCDE). 2002

Evaluación e Indicadores de Desempeño de Programas Públicos, *Francisco López Herrera, Universidad Nacional Autónoma de México, Mayo 18, 2015*

Manual Formulación, Evaluación y Monitoreo de Proyectos Sociales, Ernesto Cohen, Rodrigo Martínez División de Desarrollo Social, CEPAL.

“Este programa es de carácter público, no es patrocinado ni promovido por partido político alguno y sus recursos provienen de los impuestos que pagan todos los contribuyentes. Está prohibido el uso de este programa con fines políticos, electorales, de lucro y otros distintos a los establecidos”.

Quien haga uso indebido de los recursos de este programa en el Distrito Federal, será sancionado de acuerdo con la Ley aplicable y ante la autoridad competente”.