



INFORME DE LA EVALUACIÓN INTERNA 2015 DE DISEÑO, COBERTURA, OPERACIÓN, RESULTADOS Y SATISFACCIÓN (INTEGRAL) DEL PROGRAMA SOCIAL SEGURO CONTRA LA VIOLENCIA FAMILIAR OPERADO EN 2014

México, D.F. junio de 2015



ÍNDICE

I.-Introducción

II.- Metodología de la Evaluación Interna 2015

II.1 Descripción del Objeto de la Evaluación

II.2 Área encargada de la Evaluación

II.3 Metodología de la Evaluación

II.4 Fuentes de Información

III.- Evaluación del Diseño del Programa

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

III.2 Árbol de Problema

III.3 Árbol de Objetivos y de Acciones

III.4 Resumen Narrativo

III.5 Matriz de Indicadores del Programa Social

III.6 Consistencia Interna del Programa Social (Lógica Vertical)

III.7 Análisis de Involucrados del Programa

III.8 Complementariedad y coincidencia con otros programas sociales

III.9 Objetivos de Corto, Mediano y Largo Plazo

IV.- Evaluación de Cobertura y Operación

IV.1 Cobertura del Programa Social

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

IV.3 Valoración de los Procesos del Programa Social

IV.4 Seguimiento del Padrón de Beneficiarios o Derechohabientes

IV.5 Mecanismos de Seguimiento de Indicadores

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

V.- Evaluación de Resultados y Satisfacción

V.1 Principales Resultados del Programa

V.2 Percepción de las personas beneficiarias o derechohabientes

V.3 FODA del Programa Social

VI.- Conclusiones y Recomendaciones

VI.1 Conclusiones de la Evaluación Interna

VI.2 Estrategias de Mejora

VI.3 Cronograma de Instrumentación

VII. Referencias Documentales

I.-Introducción

Conforme a los Lineamientos de la Evaluación Interna 2015 de los Programas Sociales del Distrito Federal operados en 2014, publicados en la Gaceta Oficial del Distrito Federal, Décima Octava Época, No. 48, del 11 de marzo de 2015, dentro del proceso incremental de evaluaciones internas iniciado en 2009-2010, se plantea avanzar “hacia la realización de una Evaluación Integral que incluye elementos de diseño, cobertura, operación, resultados y satisfacción, con énfasis en la construcción y seguimiento de un sistema de indicadores a través de la Metodología de Marco Lógico; metodología que de acuerdo a ILPES-CEPAL (2005) contempla el análisis del problema, análisis de los involucrados, jerarquía de objetivos y selección de una estrategia de implementación óptima”¹.

Con relación a lo anterior el propósito de la presente es evaluar si los recursos utilizados para la realización de programa (económico y atención especializada en trabajo social, jurídica y psicología) permite que las beneficiarias cuenten con un margen de independencia para toma de decisiones e inicio del proceso terapéutico; si la combinación de componentes es adecuada para las beneficiarias y si contribuyen al objetivo del programa. Cabe hacer mención que el manejo de la información no estadística del programa es de carácter confidencial ya que forma parte del Sistema de Datos Personales “Padrón de Beneficiarias del Seguro contra la Violencia Familiar”, con nivel de seguridad alto; adicionalmente la Ley de Acceso a las Mujeres a una Vida Libre de Violencia del Distrito Federal en el artículo 5° fracción X establece el derecho de las mujeres víctimas a la protección de su identidad y la de su familia, lo cual incide en el acceso a los expedientes e información electrónica por las personas evaluadoras.

El programa Seguro contra la Violencia Familiar, cuenta con dos evaluaciones internas previas que a continuación se señalan: a) “Evaluación Diagnóstica y Sistematización de Evaluaciones Anteriores” correspondiente a la gestión 2009-2012 realizada en 2013 y publicada en la Gaceta Oficial del Distrito Federal (GODF) No. 1636, Décima Séptima Época, el 28 de junio de 2013; b) “Evaluación de Diseño, Operación y Monitoreo”, de los programas sociales operados en 2013, publicada en la GODF No. 1889, Tomo II, Décima Séptima Época, el 30 de junio de 2014.

II.- Metodología de la Evaluación Interna 2015

II.1 Descripción del Objeto de la Evaluación

El programa Seguro Contra la Violencia Familiar se creó en 2008 por el Gobierno del Distrito Federal para atender a las mujeres que son víctimas de violencia familiar que ven en riesgo su integridad física y emocional e incluso su vida; 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;

¹ Consejo de Evaluación del Desarrollo Social del Distrito Federal. **Lineamientos para la Evaluación Interna 2015 de los Programas Sociales del Distrito Federal Operados en 2014**. Gaceta Oficial del Distrito Federal, 11 de marzo de 2015., p.56

así como mujeres víctimas de trata de personas, este último elemento incorporado en la presente administración.

El problema central que da origen a esta acción de gobierno es, por tanto, la violencia que sufren las mujeres, niñas y niños al interior del seno familiar, misma que es definida en la Ley de Asistencia y Prevención de la Violencia Familiar que establece en su artículo 3, fracción III como aquel acto de poder u omisión intencional, recurrente o cíclico dirigido a dominar, someter, controlar o agredir física, verbal, psicoemocional o sexualmente a cualquier miembro de la familia dentro o fuera del domicilio familiar, que tengan parentesco o lo hayan tenido por afinidad, civil; matrimonio, concubinato o mantengan una relación de hecho, y que tiene por efecto causar daño.

Este programa social se encuentra íntimamente alineado con lo que establece la Ley de Acceso de las Mujeres a una Vida Libre de Violencia en su articulado referente a los derechos de las mujeres víctimas de violencia, como es el caso a: ser tratadas con respeto a su integridad y el ejercicio pleno de sus derechos; contar con protección inmediata y efectiva por parte de las autoridades cuando se encuentre en riesgo su integridad física o psicológica, la libertad o seguridad de la víctima o de las víctimas indirectas; recibir información veraz y suficiente que les permita decidir sobre las opciones de atención.

Así como: contar con asesoría y representación jurídica gratuita y expedita; recibir información, atención y acompañamiento médico y psicológico y a la protección de su identidad y la de su familia, por mencionar algunos.

De igual forma responde a la capacitación y especialización del personal en materia de derechos humanos de las mujeres; la realización de campañas informativas sobre los tipos y modalidades de la violencia contra las mujeres, así como de las instituciones que atienden a las víctimas, como lo indica la legislación antes mencionada.

El Objetivo General del programa establecido en las Reglas de Operación 2014 es el siguiente: *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.*

Los objetivos específicos son:

- 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.
- Que las aseguradas cuenten con las herramientas del programa de Reinserción Social para Mujeres Víctimas de Violencia Familiar

- Que las mujeres víctimas de trata recuperen su autonomía en condiciones de igualdad y sin discriminación.
- 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.

Operado por la Dirección General de Igualdad y Diversidad a través de la Dirección de Atención y Prevención de la Violencia Familiar es un programa de apoyo social a través de transferencias monetarias mensuales por \$1,537.00 pesos hasta por 12 meses y acompañamiento (que puede ser en trabajo social, psicológico y/o legal). El programa busca adicionalmente, contribuir en el proceso de apoyo a las mujeres víctimas de trata de personas, en colaboración con el Sistema de Auxilio a Víctimas dependientes de la Subprocuraduría de Atención a Víctimas del Delito de la Procuraduría General de Justicia del Distrito Federal.

II.2 Área encargada de la Evaluación

La Dirección General de Igualdad y Diversidad Social, cuenta con la Coordinación de Planeación y Evaluación, que dentro de sus actividades tiene como uno de sus objetivos: Coordinar las evaluaciones internas de los programas sociales que se ejecutan en la Dirección General y dar seguimiento a sus indicadores de manera trimestral. Cabe hacer mención que si bien el personal de la DGIDS por sus propias funciones se encuentra interrelacionado, los integrantes de la Coordinación de Planeación y Evaluación no participan en la operación del programa social. La titular del área ha recibido capacitación en Metodología de Marco Lógico y creación de indicadores, a través de dos cursos impartidos por CEPAL-ILPES, organizado a través de CONEVAL en colaboración con la Coordinación General de Modernización Administrativa y el Consejo de Evaluación del Desarrollo Social. Adicionalmente fueron capacitados por el Instituto para el Desarrollo Técnico de las Haciendas Públicas y participaron en el Taller de Apoyo para la Realización de Evaluaciones Internas 2015, realizado por el Consejo de Evaluación del DF.

La Coordinación se encuentra compuesta por 8 personas, de los cuales 3 son mujeres y 5 hombres. En la presente evaluación participaron los siguientes:

Puesto	Género	Edad	Formación Profesional	Funciones	Experiencia en M&E (1)	Exclusivo M&E (2)
Coordinación de Planeación y Evaluación	Mujer	35	Licenciatura en Relaciones Internacionales	Coordinadora	5 años Evaluación Interna 2013, 2014, participación en Evaluación Interna 2012. Enlace con Promoeva y Proim.	Exclusivo

Personal de Apoyo	Mujer	43	Licenciatura en Diseño Gráfico	Estadística	3 años Participación en Evaluaciones Internas 2013 y 2014.	Exclusivo
Personal de Apoyo	Hombre	61	Licenciatura en Administración	Apoyo transparencia, rendición de cuentas e informes varios	5 años Participación en Evaluaciones Internas 2013 y 2014.	Exclusivo
Personal de Apoyo	Hombre	36	Licenciatura en Administración	Estadística	2 años Participación en Evaluaciones Internas 2013 y 2014.	Exclusivo
Personal de Apoyo	Hombre	25	Licenciatura en Economía	Evaluación	2 años Participación en Evaluaciones Internas 2013 y 2014.	Exclusivo

Notas: (1) Experiencia en Monitoreo y Evaluación (M&E) (número de años y trabajos realizados)

(2) Explicar si se dedican exclusivamente a las tareas de Monitoreo y Evaluación (M&E) del programa o si participan en la operación del mismo.

II.3 Metodología de la Evaluación

En la presente evaluación utilizaremos un enfoque metodológico cuantitativo; en congruencia con el Presupuesto Basado en Resultados, metodología empleada a nivel nacional y adoptada por el Gobierno del Distrito Federal, para la construcción de indicadores se seguirá la Metodología del Marco Lógico, ya que es “una herramienta para facilitar el proceso de conceptualización, diseño, ejecución y evaluación de proyectos. Su énfasis está centrado en la orientación por objetivos, la orientación hacia grupos beneficiarios y el facilitar la participación y la comunicación entre las partes interesadas. Puede utilizarse en todas las etapas del proyecto: En la identificación y valoración de actividades que encajen en el marco de los programas país, en la preparación del diseño de los proyectos de manera sistemática y lógica, en la valoración del diseño de los proyectos, en la implementación de los proyectos aprobados y en el Monitoreo, revisión y evaluación del progreso y desempeño de los proyectos”². Adicionalmente y para la última etapa de esta evaluación, utilizaremos la Matriz de Fortalezas, Oportunidades, Debilidades y Amenazas.

La ruta crítica utilizada para la realización de la presente evaluación comprende el periodo entre el 05 de enero con la solicitud a las áreas que operan el programa de sus resultados anuales, los

²Edgar Ortigón, *et al. Metodología del marco lógico para la planificación, el seguimiento y la evaluación de proyectos y programas*. Serie Manuales No. 42. ILPES-CEPAL, 2005, Santiago de Chile., p. 13.

meses de febrero, marzo y abril fueron utilizados para el análisis de la misma, considerando un reforzamiento de ésta a partir de la publicación de los Lineamientos de Evaluación Interna emitidos por Evalúa DF en marzo. Dentro de las actividades más importantes mencionamos la selección de la información de gabinete que se utilizó, así como el análisis y comparación de resultados y datos proporcionados por la operación del programa.

II.4 Fuentes de Información

Para la presente evaluación se utilizará información denominada de gabinete, ya que se considerarán la Encuesta Nacional sobre la Dinámica de las Relaciones en los Hogares, elaborada por el Instituto Nacional de Estadística, Geografía e Informática (2011); el Informe Estadístico sobre Violencia Familiar de las Instituciones que Integran el Consejo de Asistencia y Prevención de la Violencia Familiar en su 67ª Sesión Ordinaria, correspondiente al periodo Enero-Diciembre de 2014; Así como las diversas leyes y normatividades que en la materia existen en la Ciudad de México tales como la Ley de Asistencia y Prevención de la Violencia Familiar y la Ley de Acceso de las Mujeres a una Vida Libre de Violencia.

Adicionalmente se consideran los informes de avance programático presupuestales de la Secretaría de Desarrollo Social (2014), el padrón de beneficiarias del programa Seguro contra la Violencia Familiar (2014), información estadística que genera el área operativa; datos estadísticos en materia de atención en las Unidades de Atención y Prevención de la Violencia Familiar; el Programa General de Desarrollo del Distrito Federal 2013-2018, el Programa Sectorial de Desarrollo Social con Equidad e Inclusión, el Programa Institucional de la Dirección General; además de las evaluaciones internas al programa social realizadas en años anteriores, correspondientes a la operación de éste en el periodo 2009-2012 y el año 2013; la Matriz de Indicadores del programa y las Reglas de Operación 2014.

En cuanto a las fuentes de información de campo se realizó un censo, en un diseño muestral no probabilístico, ya que la población total beneficiaria asciende a 2,158 mujeres; considerando que de esta forma se podrían obtener datos que aportaran mayor precisión de información ya que si bien las beneficiarias cumplen requisitos similares, los eventos que rodean a cada una de ellas son específicos.

III.- Evaluación del Diseño del Programa

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

En este apartado realizaremos la valoración del apego en el diseño de las Reglas de Operación 2014 del programa Social Seguro contra la Violencia Familiar, con los aspectos solicitados en los Lineamientos para la Elaboración de Reglas de Operación 2014 emitidos por el Evalúa DF, publicados en la Gaceta Oficial del Distrito Federal No. 1724, el 31 de octubre de 2013. Además analizaremos el apego del diseño del programa Seguro contra la Violencia Familiar, mediante sus

Reglas de Operación 2014, a las leyes y reglamentos aplicables, incluidas la Ley de Desarrollo Social para el Distrito Federal y la Ley de Presupuesto y Gasto Eficiente.

Examinaremos la contribución del programa social a garantizar los doce principios de la Política Social establecidos en el artículo 4 de la Ley de Desarrollo Social para el Distrito Federal; así como los derechos sociales a los que se contribuye a garantizar a través del programa Seguro contra la Violencia.

Finalmente presentaremos un cuadro de análisis enunciando y justificando la alineación y contribución del programa social con el Programa General de Desarrollo del Distrito Federal 2013-2018, el Programa Sectorial de Desarrollo Social con Equidad e Inclusión e institucional.

III.1.1 Valoración del Apego del Diseño de las RO a los Lineamientos

El objetivo de establecer criterios homogéneos para la elaboración y publicación de reglas de Operación de los programas sociales del Gobierno de la Ciudad de México es apoyar que las dependencias, órganos desconcentrados, delegaciones y entidades de la Administración Pública del Distrito Federal den cumplimiento a las obligaciones establecidas en la Ley de Desarrollo Social para el Distrito Federal (LDSDF) y su Reglamento, además de la Ley de Presupuesto y Gasto Eficiente, en cuanto a la elaboración y publicación de las Reglas de Operación de los programas sociales que tienen a su cargo, y con ello asegurar la transparencia, eficacia, eficiencia y no discrecionalidad en el uso y otorgamiento de apoyos, subsidios, servicios y ayudas a la población beneficiaria de los programas sociales.

A continuación se presenta el cuadro de valoración:

Ficha de Valoración del Diseño de los Programas Sociales del Distrito Federal 2014a través de sus Reglas de Operación

I. CARACTERÍSTICAS GENERALES DEL PROGRAMA SOCIAL	
Nombre del Programa	Seguro Contra la Violencia Familiar
Entidad Responsable	Dirección General de Igualdad y Diversidad Social de la Secretaría de Desarrollo Social

II. VALORACIÓN DEL APEGO DE LAS REGLAS DE OPERACIÓN 2014 DEL PROGRAMA SOCIAL CON LOS LINEAMIENTOS DE EVALUACIÓN DF				
Apartados de las Reglas de Operación 2014	No.	Aspectos a Desarrollar de Acuerdo con los Lineamientos para la Elaboración de las Reglas de Operación 2014 (Evalúa DF)	Nivel de Integración de la Información ³	Comentarios
Introducción (Diagnóstico)	1	Definición del problema que se atiende y su magnitud.	3	Se encuentra bien dimensionado a nivel de la Ciudad de México
	2	La manera en que el programa busca incidir en el problema identificado.	3	Es correctamente especificado
	3	La definición de la población potencial, población objetivo, población beneficiaria y población atendida, expresada de manera descriptiva y con cifras que se deriven como parte del diagnóstico.	2	La población objetivo debería encontrarse vinculada a las atenciones de mujeres víctimas de las Unidades de Atención y Prevención de la Violencia Familiar, para una correcta dimensión de la población a la que se encuentra en términos generales dirigido el programa; de esta manera la población beneficiaria y atendida tendría mejor correspondencia con el propósito del programa.
I. Dependencia o Entidad Responsable del Programa	4	Establecimiento de la dependencia, órgano desconcentrado, Delegación o entidad que es directamente responsable de la ejecución del programa. ⁴	3	Se encuentra bien definida.
	5	Se incluye la o las unidades administrativas involucradas en la operación del programa y, si fuere el caso, las unidades de apoyo técnico operativo que	3	Se encuentra bien definida.

³(3) Satisfactorio, (2) Parcialmente satisfactorio, (1) Insatisfactorio, (0) No se integró. Para mayor referencia de la ponderación consultar el apartado de Metodología del documento "Análisis del Diseño de los Programas Sociales del Distrito Federal, a través de sus Reglas de Operación 2014"

⁴ En los casos en que distintas dependencias, órganos desconcentrados, Delegaciones o entidades ejecuten de manera conjunta un mismo Programa Social, se debe especificar que:

- El Programa cuenta con una ejecución coordinada, señalando las entidades y/o dependencias que están involucradas y el tipo de acuerdo de colaboración o coordinación realizado.

- Las responsabilidades y actividades de cada una de las unidades administrativas involucradas en la operación del Programa, por entidad y/o dependencia.

En los casos en que distintas dependencias, órganos desconcentrados, Delegaciones o entidades ejecuten de manera independiente un mismo Programa Social, se debe indicar:

- El nombre de las entidades o dependencias involucradas, así como el de sus unidades administrativas responsables de la operación del Programa.

- Las etapas en las que interviene cada entidad o dependencia y que no hay duplicidad de Programas.

En los dos casos anteriores sólo una de las instituciones involucradas debe publicar las Reglas de Operación del Programa Social de que se trate, debiéndose especificar a quién corresponde en el acuerdo de coordinación o colaboración que establezcan entre ellas.

			participan en la instrumentación del mismo.		
II. Objetivos y Alcances	Objetivo General	6	Es concreto y medible.	3	Concreto y medible.
		7	Define lo que se busca alcanzar con el programa y en qué medida.	2	Define lo que se busca alcanzar, aunque la medida concreta se encuentra definida en otros apartados.
		8	Indica el tipo de beneficios que va a otorgar.	3	Se encuentra definido.
		9	Establece la población objetivo a quien va dirigido (incluyendo la cantidad): grupo social, edad, género, pertenencia étnica, entre otras.	2	En el objetivo general no aparece la cantidad.
	Objetivos Específicos	10	Señalan el conjunto de las acciones diversas que se aplicarán para alcanzar el objetivo general.	2	Falta especificar más el aspecto económico del apoyo.
		11	Son establecidos en correspondencia con el tipo o tipos de programas en cuestión: de servicios, operación de infraestructura social, subsidios o transferencias.	2	El apartado de servicios se encuentra bien definido, no así el de transferencias.
		12	Señalan el o los derechos sociales que buscan garantizarse con el programa.	2	No con claridad.
		13	Especifican las estrategias y mecanismos previstos para fomentar la equidad social y de género (o estrategias para lograr igualdad en la diversidad).	3	Este programa se encuentra especializado en mujeres víctimas de violencia familiar, y con los componentes del mismo se encuentra enfocado a la equidad social de género e igualdad.
	Alcances	14	Plasman la trascendencia y repercusión del programa.	3	A través de las estrategias.
		15	Se establece el tipo de programa (programas de transferencias monetarias o materiales, de prestación de servicios, de construcción, mejoramiento u operación de la infraestructura social, y de otorgamiento de subsidios directos o indirectos), o si es resultado de la combinación de algunas de las actividades que caracterizan a los cuatro tipos de programa: si además de otorgar transferencias monetarias, adicionalmente presta algún servicio, entre otros.	3	Se encuentra bien definido.
III. Metas Físicas	16	Se plasman las metas físicas que se esperan alcanzar para el ejercicio fiscal 2014. Éstas representan un factor de mejora del programa, tienen coherencia con los objetivos, son cuantificables, medibles, verificables y su alcance es posible.	3	Cumple con todas las especificaciones.	
	17	Se define la meta de cobertura de la población que se planea atender en el ejercicio 2014.	2	No en términos de porcentaje.	
	18	Si el programa no está en condiciones de alcanzar la universalidad, se sigue lo dispuesto en el artículo 27 de la Ley de Desarrollo Social para el Distrito Federal y artículo 47 de su Reglamento, de modo que se incluya la delimitación del ámbito socio espacial en el que dicho programa se aplica a todos los habitantes del territorio que reúnan las características del programa específico.	2	Pudiera especificarse de mejor forma, aunque se infiere este cumplimiento acorde a lo redactado.	
IV. Programación Presupuestal	19	Se Integra el monto total del presupuesto autorizado para el ejercicio fiscal	3	Cumple satisfactoriamente con lo	

		2014, expresado en unidades monetarias. ⁵		estipulado.	
	20	Se cuenta con el monto unitario por derechohabiente(s) y la frecuencia de ministración o periodicidad de los beneficios.	3	Cumple satisfactoriamente con lo estipulado.	
V. Requisitos y Procedimientos de Acceso	Requisitos de acceso	21	Se precisa con claridad cuáles son los requerimientos a cumplir para ser derechohabientes y/o personas beneficiarias del programa. Tales requerimientos son acordes con el tipo de población objetivo: menores de edad, personas con discapacidad, adultos mayores, mujeres embarazadas, analfabetas, indígenas, entre otros.	3	Cumple satisfactoriamente con lo estipulado.
		22	Se indica toda la documentación a presentar, la forma y los tiempos en que debe realizarse la solicitud de acceso. Se precisan las áreas técnico-operativas y, en su caso, los responsables a los que deba dirigirse el o la solicitante, el lugar y horarios de atención.	2	Al ser un programa que atiende a mujeres víctimas de violencia es en el procedimiento de acceso en donde se determina la documentación.
		23	Se indica claramente la forma en que se accede al programa: a demanda (o a solicitud de la persona derechohabiente o beneficiaria), mediante convocatoria pública (se debe publicar en la Gaceta Oficial del Distrito Federal, en el Sistema de Información del Desarrollo Social y en al menos dos periódicos), etcétera.	3	Se presenta una relación de entes públicos como instancias canalizadoras a través de las cuales se realiza la candidatura de las posibles beneficiarias.
	Procedimientos de Acceso	24	Quedan establecidos los criterios con base en los cuales la institución incluye a los derechohabientes y/o personas beneficiarias, y las áreas responsables u órganos (comités, consejos, etc.) de la inclusión. Los criterios son transparentes, equitativos y no discrecionales. Se señala que los requisitos, forma de acceso y criterios de selección establecidos por el programa son públicos, además de precisar los lugares en que están colocados dentro de las áreas de atención del programa (¿son lugares visibles?).	2	No señala claramente que los requisitos, forma de acceso y criterios de selección establecidos por el programa son públicos, además de precisar los lugares en que están colocados dentro de las áreas de atención del programa.
		25	Son explícito los criterios y procedimientos de acceso para situaciones de excepción: poblaciones en situación de calle, abandono, sujetas a asistencia social, entre otras.	2	Los criterios de acceso se basan en la canalización de otras instancias que consideran que las mujeres cumplen con los requisitos de acceso y cuentan con un expediente que las valida.
		26	Si las solicitudes son mayores a los recursos disponibles. Se hacen explícitos los criterios con los que se da prioridad en la inclusión de las personas beneficiarias.	2	Por el tipo de beneficiarias los criterios de ingreso son muy específicos, aunque puede realizarse una redacción que aclare de mejor forma esto.

⁵ En el caso de que distintas dependencias, órganos desconcentrados, delegaciones o entidades ejecuten de manera conjunta un mismo Programa Social, deberán especificarse las responsabilidades presupuestarias a cargo de cada entidad, de acuerdo a las actividades particulares que desarrollan.
En caso en que distintas dependencias, órganos desconcentrados, delegaciones o entidades ejecuten de manera independiente un mismo programa deberá indicarse la desagregación de los recursos que cada dependencia erogará.

		27	Se indican las formas como el o la solicitante pueden conocer el estado de su trámite, y su aceptación o no al programa (carteles, listado de las personas aceptadas, publicación en páginas electrónicas, entre otros). O en su caso conocer los motivos para la negativa de acceso al programa.	1	No se encuentra claramente establecido en este apartado.	
		28	Se señala que en ningún caso, las y los servidores públicos podrán solicitar o proceder de manera diferente a lo establecido en las Reglas de Operación.	3	Se encuentra correctamente señalado	
	Requisitos de Permanencia (causas de baja)	29	Queda claro cuáles son los requerimientos a cumplir para permanecer en el programa. Éstos son acordes con los objetivos del programa.	3	Se encuentra correctamente señalado.	
		30	Se indicar toda la documentación a presentar, la forma y los tiempos en que debe realizarse, precisando las áreas técnico-operativas y, en su caso, los responsables a los que debe dirigirse el o la solicitante, el lugar y horarios de atención.	2	El área técnico operativa no se encuentra claramente señalado en este apartado, y cabe recordar que no hay una postulación directa de la solicitante, puesto que lo realizan instancias canalizadoras.	
	VI. Procedimientos de Instrumentación	Difusión	31	Se describe la forma como el programa se da a conocer a la población, así como los cambios, en su caso, de que sea objeto el mismo. Queda claro a través de qué medios se ejecuta (a través de medios electrónicos, redes sociales, convocatoria pública, entre otras). Si el programa se difunde por medio de acciones en territorio, se dan dar a conocer las formas y lugares en los que se realizará la entrega de volantes, trípticos, posters o boletines informativos, ya sea en juntas informativas, reuniones con vecinos, o comités de representación ciudadana, entre otras.	3	Se encuentra correctamente señalado.
			32	Se incluyen los teléfonos, horarios y lugares donde se puede solicitar la información sobre el programa, así como las unidades administrativas responsables de las mismas.	3	Se encuentra correctamente señalado.
Registro		33	Es posible observar los mecanismos, procedimientos, lugares, horarios de atención, y periodos de registro de las y los solicitantes.	2	Por el tipo de beneficiarias el programa tiene ciertas excepciones en la publicidad del mismo, en atención a la Ley de Acceso de las Mujeres a una Vida Libre de Violencia, aunado al procedimiento mismo de éste, tal como se refiere en apartados anteriores.	
		34	Quedan definidas las unidades administrativas responsables del registro e inclusión de los derechohabientes y/o personas beneficiarias.	3	Se encuentra correctamente señalado.	
		35	Se indica que la institución entregará a los y las solicitantes un comprobante de haber completado su registro al programa.	3	Se encuentra correctamente señalado.	
		36	Se observa que los datos personales de los derechohabientes y/o personas beneficiarias del programa Social, y la demás información generada y administrada, se registrará por lo establecido en las Leyes de Transparencia y	3	Se encuentra correctamente señalado.	

		Acceso a la Información Pública, y de Protección de Datos Personales del Distrito Federal. Además de señalar que de acuerdo al artículo 38 de la Ley de Desarrollo Social del Distrito Federal, todos los formatos deben llevar impresa la siguiente 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".		
		37 Se especifica que los formatos y los trámites a realizar son gratuitos, o en su caso, se desglosan los costos que tiene que cubrir el solicitante.	3	Se encuentra correctamente señalado.
	Operación	38 Se indican todas las actividades, acciones y gestiones que se realizarán para entregar al derechohabiente o persona beneficiaria el servicio o la transferencia, garantizando su atención completa.	3	Se encuentra correctamente señalado.
		39 Se precisan las unidades administrativas responsables de la implementación, y los tiempos en que cada una será realizada.	3	Se encuentra correctamente señalado.
	Supervisión y Control	40 Quedan claras las actividades y procedimientos de supervisión y control de cada una de las actividades del programa, se indican los instrumentos a utilizar, indicadores, sistemas de información, informes (mensuales, trimestrales, semestrales o anuales), encuestas, entre otras.	2	No especifica la periodicidad.
		41 Se presentan las unidades administrativas responsables.	3	Se encuentra correctamente señalado.
VII. Procedimiento de Queja o Inconformidad Ciudadana		42 Queda definido cuáles son los procesos para interponer las quejas (éstos son ágiles y expeditos), se hace explícito la forma en cómo usarlos.	3	Se encuentra correctamente señalado.
		43 Están definidas las áreas de recepción y atención de las quejas, las y los servidores públicos responsables de su atención y seguimiento, los procesos para conocer las resoluciones, los plazos de respuesta y en caso de inconformidad, los recursos legales y administrativos con que cuentan los y las derechohabientes y las personas beneficiarias.	3	Se encuentra correctamente señalado.
		44 Se señalan los medios con que cuenta la dependencia para interponer las quejas (escritos, buzones, módulos de atención, vía telefónica, encuestas, etc.) y los lugares en los que están colocados.	2	Solo cuenta con el señalamiento de dónde pueden interponerse.
		45 Queda precisado que en caso de que la dependencia o entidad responsable del programa no resuelva la queja, los derechohabientes o personas beneficiarias puede interponer la queja ante la Procuraduría Social y/o la Contraloría Interna de la Dependencia o Entidad de que se trate.	3	Se encuentra correctamente señalado.
VIII. Mecanismos de Exigibilidad		46 Se señalan los lugares donde las dependencias y/o entidades tienen a la vista del público los requisitos, derechos, obligaciones, procedimientos y plazos para que las personas beneficiarias y/o derechohabientes puedan acceder al	3	Se encuentra correctamente señalado.

		disfrute de los beneficios de cada programa.		
	47	Quedan definidos los procedimientos (que deben ser ágiles y efectivos) para que se pueda exigir a la autoridad responsable el cumplimiento del servicio o prestación.	3	Se encuentra correctamente señalado.
	48	Se señalan los casos en que se podrá exigir los derechos por incumplimiento o por violación de los mismos, lo que puede ocurrir en al menos los siguientes casos: a) Cuando una o un solicitante cumpla con los requisitos y criterios de selección para acceder a determinado derecho (garantizado por un programa) y exija a la autoridad administrativa ser derechohabiente del mismo. b) Cuando la persona derechohabiente de un programa exija a la autoridad que se cumpla con dicho derecho de manera integral en tiempo y forma, como lo establece el programa. c) Cuando no se pueda satisfacer toda la demanda de incorporación a un programa por restricción presupuestal, y éstas exijan que las incorporaciones sean claras, transparentes, equitativas, sin favoritismos, ni discriminación.	1	No se encuentra especificado correctamente.
	49	Se manifiesta 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.	2	De forma indirecta.
IX. Mecanismos de Evaluación e Indicadores	50	Se menciona la unidad técnico-operativa responsable de llevar a cabo la evaluación interna del programa.	1	No específicamente.
	51	Quedan definidos los tiempos en los que se llevan a cabo los diferentes procesos de la evaluación, tomando en cuenta que el artículo 42 de la Ley de Desarrollo Social del Distrito Federal en donde se señala que los resultados de las evaluaciones internas serán publicados y entregados en un plazo no mayor a seis meses después de finalizado el ejercicio fiscal.	3	Se encuentra correctamente señalado.
	52	Se indican las fuentes de información de gabinete (referencias académicas, estadísticas y documentales especializadas en la problemática que busca resolver el programa social; así como la información generada por el propio programa) y, en su caso, de campo (instrumentos aplicados a beneficiarios y operadores del programa, tales como: encuestas, entrevistas, grupos focales, cédulas, etcétera; además de precisar si se realizará un censo o muestreo) que se emplearán para la evaluación.	3	Se encuentra correctamente señalado.
	53	Al construir los indicadores y establecer los mecanismos de evaluación se incluye metodología e instrumentos de evaluación cuantitativa y/o cualitativa, de acuerdo a las necesidades y características del programa.	2	No cumple con todas las especificidades.
	54	Se indica que la Evaluación Interna se realizará en apego a lo establecido en los Lineamientos emitidos por el Consejo de Evaluación del Desarrollo Social del Distrito Federal y que los resultados se entregarán a las instancias que establece el artículo 42 en mención.	3	Se encuentra correctamente señalado.

	55	Existen indicadores de cumplimiento de metas asociadas a los objetivos, además de señalar el tipo de indicador al que se refiere (eficacia, eficiencia, calidad o economía, entre otros), se incluye la descripción narrativa, fórmula de cálculo, unidad de medida y medios de verificación, que permitan establecer la utilidad de los indicadores de acuerdo a la planeación de la evaluación y a la facilidad para su monitoreo y seguimiento.	2	No cumplen con todas las especificidades.
X. Formas de Participación Social	56	Se indica la forma como participan las y los ciudadanos, de manera individual y/o colectiva; a través de algún órgano de representación como Consejos, Comités Vecinales, Comités de seguimiento de Administración, de Supervisión, de control, entre otros.	3	Se encuentra correctamente señalado.
	57	Se señalar cuál es la modalidad de participación social: información, consulta, decisión, asociación, deliberación, entre otras.	3	Se encuentra correctamente señalado.
XI. Articulación con otros Programas Sociales	58	Se establece el nombre del programa o programas con los cuales se articula, así como el de la o las dependencias o entidades responsables de los mismos.	2	No contempla en todos los casos el nombre de la dependencia responsable.
	59	Quedan definidas las acciones en las que se complementan, coordinan y colaboran, además de indicar las etapas del programa en las que están comprometidas cada una de ellas.	2	No de manera clara.
Valoración cualitativa general de las Reglas de Operación		Las Reglas de Operación presentadas cumplen con los lineamientos establecidos para su formulación; no obstante lo anterior se encontraron áreas de oportunidad en la redacción de las mismas para presentar de manera más clara la información solicitada.		

III.1.2 Apego del diseño del programa Seguro contra la Violencia, mediante sus Reglas de Operación 2014, a las leyes y reglamentos aplicables

Norma	Artículo	Contenido del Artículo	Apego de las RO 2014 Seguro vs Violencia
Ley de Desarrollo Social del Distrito Federal	7	Está prohibida toda práctica discriminatoria en el otorgamiento de subsidios y beneficios que se otorguen como parte de los programas sociales.	En el apartado V. Requisitos y Procedimiento de Acceso; VI Procedimiento de Instrumentación (sub apartado de Operación) y VIII. Mecanismos de Exigibilidad; se establecen los requisitos para el acceso y su tendencia a la universalidad; adicionalmente se protege la identidad de las beneficiarias y sus familias para evitar una discriminación por ser víctimas de violencia familiar o trata.
	8	Toda persona tiene derecho a beneficiarse de las políticas y programas de desarrollo social, siempre que cumpla con la normativa aplicable	Establecido en el apartado VIII. Mecanismos de Exigibilidad.
	36	Los datos personales de los participantes o beneficiarios de los programas de desarrollo social y la demás información generada y administrada de los mismos, se registrará por lo estipulado en la Ley de	Establecido en VI Procedimiento de Instrumentación (sub apartado de

	Transparencia y Acceso a la Información Pública del Distrito Federal	Operación).
38	<p>En los subsidios y beneficios de tipo material y económico que se otorguen, con objeto de los programas sociales específicos implementados por el Gobierno del Distrito Federal y las Delegaciones, deberán llevar impreso la siguiente leyenda:</p> <p>“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</p>	Establecido en VI Procedimiento de Instrumentación (sub apartado de Registro).
39	<p>La sociedad podrá participar activamente en la planeación, programación, implementación y evaluación de los programas y acciones de Desarrollo Social, de acuerdo a lo establecido por la ley y la Ley de Participación Ciudadana del Distrito Federal.</p> <p>Las organizaciones civiles y sociales, las instituciones académicas, las organizaciones empresariales y todas aquellas cuyos objetivos se comprendan en el concepto de Desarrollo Social, podrán participar con el Gobierno en la ejecución de políticas de Desarrollo Social, sin perjuicio de las obligaciones que la ley impone a la Administración, así como generar iniciativas de proyectos y programas que serán presentadas a la Secretaría.</p>	Se realiza a través del Consejo de Asistencia y Prevención de la Violencia Familiar como se encuentra estipulado en X. Formas de Participación Social.
42	<p>Las evaluaciones constituyen procesos de aplicación de un método sistemático que permite conocer, explicar y valorar al menos, el diseño, la operación, los resultados y el impacto de la política y programas de Desarrollo Social. Las evaluaciones deberán detectar sus aciertos y fortalezas, identificar sus problemas y en su caso, formular las observaciones y recomendaciones para su reorientación y fortalecimiento.</p> <p>La evaluación será interna y externa.</p> <p>La evaluación interna es la que deben efectuar anualmente y conforme a los lineamientos que emita el Consejo de Evaluación, las Dependencias, Órganos Desconcentrados, Delegaciones y Entidades de la Administración Pública del Distrito Federal que ejecuten programas sociales.</p>	Establecido en el apartado XI Mecanismos de Evaluación e Indicadores.
44	La denuncia ciudadana es la facultad individual y colectiva que poseen las personas, de recurrir ante el órgano competente a interponer toda queja o denuncia derivada por actos administrativos de gobierno que atenten en contra de los sujetos beneficiarios de esta ley;	Establecido en los apartados VII Procedimiento de Queja e Inconformidad Ciudadana y VIII Mecanismos de Exigibilidad.
45	La Contraloría General del Gobierno del Distrito Federal es el órgano competente para conocer de las quejas y denuncias ciudadanas en materia de desarrollo social, y las resoluciones que emita en favor o en contra se realizará en los términos y con los requisitos que establece la normativa aplicable	Establecido en los apartados VII Procedimiento de Queja e Inconformidad Ciudadana y VIII Mecanismos de Exigibilidad.
46	La interposición de las quejas y denuncias obligan a la autoridad competente a responder por escrito de conformidad con la normativa aplicable	Establecido en los apartados VII Procedimiento de Queja e Inconformidad Ciudadana y VIII Mecanismos de Exigibilidad.

Reglamento de la Ley de Desarrollo Social	5	El principio de igualdad y no discriminación regirá como política pública en todas las acciones, medidas y estrategias de la Administración Pública del Distrito Federal en materia de desarrollo social.	En el apartado V. Requisitos y Procedimiento de Acceso; VI Procedimiento de Instrumentación (sub apartado de Operación) y VIII. Mecanismos de Exigibilidad; se establecen los requisitos para el acceso y su tendencia a la universalidad; adicionalmente se protege la identidad de las beneficiarias y sus familias para evitar una discriminación por ser víctimas de violencia familiar o trata.
	50	Las dependencias y entidades de la Administración Pública del Distrito Federal que tengan a su cargo programas destinados al desarrollo social, deberán establecer anualmente los lineamientos y mecanismos de operación en los que se incluirán, al menos: I. La dependencia o entidad responsable del programa; II. Los objetivos y alcances; III. Sus metas físicas; IV. Su programación presupuestal; V. Los requisitos y procedimientos de acceso; VI. Los procedimientos de instrumentación; VII. El procedimiento de queja o inconformidad ciudadana; VIII. Los mecanismos de exigibilidad; IX. Los mecanismos de evaluación y los indicadores; X. Las formas de participación social; XI. La articulación con otros programas sociales; En caso de que alguno de los programas no sufra modificaciones en sus lineamientos y mecanismos, deberá hacerse pública esta circunstancia. Cuando el acceso a los programas sociales sea mediante convocatoria pública las Dependencias, Órganos Desconcentrados, Delegaciones y Entidades de la Administración deberán publicarlas en la Gaceta Oficial, en el Sistema y, al menos, en periódicos de mayor circulación en el DF. Dichas convocatorias deberán incluir una síntesis de los lineamientos y mecanismos de operación del programa respectivo.	Se cumplen con todos los apartados y no amerita Convocatoria.
	51	Las Dependencias, Órganos Desconcentrados, Delegaciones y Entidades de la Administración deberán publicar en la Gaceta Oficial, a más tardar el 31 de enero de cada año, las reglas de operación de los programas sociales que tengan a su cargo a fin de que cualquier persona pueda conocerlas. En el caso de programas cuya operación no coincida con el ejercicio fiscal, deberán publicarse antes de que se inicien las actividades del mismo o la entrega de subsidios, ayudas, apoyos o servicios a los beneficiarios.	Se realizó en tiempo y forma como se observa en la GODF No. 1788 del 30 de enero de 2014.
	65	Con base en los indicadores y metodología de evaluación, establecidos en los programas de desarrollo social, las Entidades, Dependencias y Órganos Desconcentrados de la Administración Pública del Distrito Federal, responsables de su ejecución, deberán llevar a cabo a final de cada año una evaluación interna.	Establecido en el apartado IX Mecanismos de Evaluación e Indicadores.

	71	Cualquier persona podrá interponer ante la Contraloría General del Gobierno del Distrito Federal queja cuando considere que se excluye, incumple o contraviene por parte de servidores públicos, las disposiciones previstas en la Ley, el Reglamento y los programas.	Establecido en los apartados VII Procedimiento de Queja e Inconformidad Ciudadana y VIII Mecanismos de Exigibilidad.
	72	Además de lo dispuesto en el artículo 45 de la Ley, los ciudadanos podrán presentar quejas por considerarse indebidamente excluidos de los programas sociales o por incumplimiento de la garantía de acceso a los programas ante la Procuraduría Social del Distrito Federal o bien registrar su queja a través del Servicio Público de Localización Telefónica, LOCATEL, quien deberá turnarla a la Procuraduría Social para su debida investigación y en su caso a la instancia correspondiente	Establecido en los apartados VII Procedimiento de Queja e Inconformidad Ciudadana y VIII Mecanismos de Exigibilidad.
	73	Conforme a la normatividad aplicable la Dependencia, Entidad u Órgano Desconcentrado de la Administración Pública del Distrito Federal responsable del programa respectivo, deberá responder por escrito a la persona física o moral que interponga la queja dando cuenta del estado en que se encuentra el seguimiento de la misma	Establecido en los apartados VII Procedimiento de Queja e Inconformidad Ciudadana y VIII Mecanismos de Exigibilidad.
Ley de Presupuesto y Gasto Eficiente del Distrito Federal	97	Los subsidios, donativos, apoyos y ayudas deberán sujetarse a criterios de solidaridad social, equidad de género, transparencia, accesibilidad, objetividad, corresponsabilidad y temporalidad. A fin de asegurar la transparencia, eficacia, eficiencia y no discrecionalidad en el uso y otorgamiento de subsidios, apoyos y ayudas a la población, se deberán sustentar en reglas de operación, las cuales deberán: I. Identificar con claridad, transparencia y objetividad a la población objetivo, por grupo, género y Delegación;	Establecidos en III Metas Físicas y IV Programación presupuestal.
		III. Señalar los montos por beneficiario o el porcentaje del costo del proyecto o acción a subsidiar o apoyar;	Se encuentra debidamente señalado en el apartado IV Programación Presupuestal.
		IV. Señalar con claridad los requisitos para el acceso a los beneficios del programa, así como los procedimientos para verificación deberán ser objetivos, transparentes, no discrecionales y equitativos;	Establecido en V Requisitos y Procedimientos de Acceso.
		V. Señalar la temporalidad, así como las circunstancias bajo las cuales se procederá a la suspensión de los beneficios;	Establecido en V Requisitos y Procedimientos de Acceso.
		VIII. Procurar que el procedimiento para el acceso y cumplimiento de los requisitos por parte de la población beneficiaria, no le representen a ésta una elevada dificultad y costo en su cumplimiento, cuidando en todo momento, la objetividad, confiabilidad y veracidad de la información;	Establecido en V Requisitos y Procedimientos de Acceso y VI Procedimientos de Instrumentación.
		IX. Procurar que el procedimiento y mecanismo para el otorgamiento de los beneficios sea el medio más eficaz y eficiente y, de ser posible, permita que otras acciones puedan ser canalizadas a través de éste;	Establecido en V Requisitos y Procedimientos de Acceso y VI Procedimientos de Instrumentación.
		XI. Especificar los indicadores que permitan la evaluación del cumplimiento de sus objetivos, su desempeño e impacto en la población beneficiaria, así como el costo administrativo de su operación.	Establecido en el apartado IX Mecanismos de Evaluación e Indicadores.
Ley de Asistencia y Prevención de la Violencia	17	Corresponde a la Secretaría de Educación, Salud y Desarrollo Social, además de las funciones que en materia de asistencia social tiene asignadas, las siguientes: V. Aplicar acciones y programas de protección social a los receptores de violencia familiar.	El programa es sí se encuentra dirigido a víctimas de violencia familiar.

Familiar			
Ley de Acceso de las Mujeres a una Vida Libre de Violencia del Distrito Federal	17	La Secretaría de Desarrollo Social deberá: II. Realizar programas dirigidos a las mujeres en mayores condiciones de vulnerabilidad, que tiendan a fortalecer el ejercicio de su ciudadanía, su desarrollo integral y su empoderamiento;	El programa es sí se encuentra dirigido a víctimas de violencia familiar y queda reforzado en el apartado II Objetivos y Alcances.

III.1.3 Contribución del Programa Seguro contra la Violencia Familiar a garantizar los doce principios de la Política Social

Principios de la Política de Desarrollo Social	Nivel de Cumplimiento	Observaciones
Universalidad	Satisfactorio	El programa tiende a la universalidad previo cumplimiento de los requisitos.
Igualdad	Satisfactorio	El programa busca la igualdad de las mujeres a través del abatimiento de las diferencias entre personas y familias, a través de una vida libre de violencia familiar.
Equidad de Género	Satisfactorio	A través del programa se fomenta la equidad de género por medio de la búsqueda de 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 como se presenta en las víctimas de violencia familiar.
Equidad Social	Satisfactorio	Se contribuye a la superación de la desigualdad, exclusión o subordinación social basada en roles de género.
Justicia Distributiva	Satisfactorio	Las mujeres son un grupo poblacional prioritario y en situación de vulnerabilidad como se establece en el Diagnóstico y el Programa de Derechos Humanos del Distrito Federal y el Programa General de Desarrollo del Distrito Federal 2013-2018.
Diversidad	Satisfactorio	El programa se encuentra dirigido exclusivamente a mujeres víctimas de violencia familiar, sin importar edad, género u orientación sexual.
Integralidad	Satisfactorio	El programa forma parte de una política pública orientada a disminuir y atender la violencia familiar, pues se complementa con otros programas sociales, dependencias y servicios tales como las UAPVIF, la PGJDF, Inmujeres DF, DIF-DF entre otros.
Territorialidad	Satisfactorio	Una de las instancias canalizadoras son las Unidades de Atención y Prevención de la Violencia Familiar, de las cuales existen 16 (una por demarcación administrativa), adicionalmente las beneficiarias provienen de toda la Ciudad.
Exigibilidad	Satisfactorio	Cuenta con mecanismos de exigibilidad claramente establecidos en las Reglas de Operación del programa, adicionalmente al enfocarse a mujeres víctimas de violencia, contribuye al ejercicio de sus derechos y a la exigibilidad de los mismos, en particular de una

		vida libre de violencia familiar.
Participación	Satisfactorio	A través del Consejo de Asistencia y Prevención de la Violencia Familiar.
Transparencia	Satisfactorio	La transparencia y rendición de cuentas, así como la protección de datos personales se encuentra establecida en las Reglas de Operación, como en los procedimientos de operación del mismo.
Efectividad	Satisfactorio	El programa utiliza al máximo los recursos disponibles y ejerce además un control adecuado para que las beneficiarias cumplan cabalmente con todos los requisitos establecidos.

III.1.4 Derechos Sociales que se contribuye a garantizar a través del programa social Seguro contra la Violencia Familiar 2014

Normativa	Derechos Sociales	Justificación
Reglamento de la Ley de Desarrollo Social del Distrito Federal	Promoción de la Equidad	El programa social al fomentar el empoderamiento de las mujeres a través de una independencia económica mínima y de los servicios de atención psicológica, jurídica o de trabajo social, contribuye directamente a la promoción de la equidad social y de género, ya que a través de estas acciones, fomenta la superación de todas las formas de desigualdad con base en el género y la plena igualdad de derechos y oportunidades entre ellos.
	Protección Social	A través de la protección a la víctima y la asistencia a la familia.

III.1.5 Alineación del programa social al Programa General de Desarrollo del Distrito Federal, Programa Sectorial de Desarrollo con Social con Equidad e Inclusión

El Programa Social Seguro contra la Violencia Familiar se alinea con el Programa General de Desarrollo del Distrito Federal 2013-2018 de la siguiente forma:

EJE

Eje 1. Equidad e Inclusión Social para el Desarrollo Humano.

ÁREA DE OPORTUNIDAD

5 Violencia.

OBJETIVO

Objetivo 3: Hacer efectiva la exigibilidad de los derechos de las víctimas de violencia, bajo los principios de igualdad y no discriminación, en los ámbitos civil, familiar y penal, entre otros.

META

Meta 1: Fortalecer los procedimientos y mecanismos para la exigibilidad de los derechos de las víctimas de violencia, particularmente en el derecho al acceso a la justicia y a la reparación del daño.

LÍNEAS DE ACCIÓN

LA 1.- Fortalecer la coordinación interinstitucional para optimizar las acciones de acceso a la justicia en materia de violencia.

LA 2.- Aumentar y mejorar las medidas para la protección, acompañamiento, representación jurídica y, en su caso, reparación del daño dirigidas hacia las víctimas de violencia.

ALINEACIÓN PROGRAMÁTICA CON EL PROGRAMA SECTORIAL “DESARROLLO SOCIAL CON EQUIDAD E INCLUSIÓN”

Alineación	Área de Oportunidad	Objetivo	Meta Sectorial	Política Pública
Programa Sectorial de Desarrollo Social con Equidad e Inclusión	Violencia	Hacer efectiva la exigibilidad de los derechos de las víctimas de violencia, bajo los principios de igualdad y no discriminación, en los ámbitos civil, familiar y penal, entre otros.	Fortalecer los procedimientos y mecanismos de acceso a la justicia y reparación del daño para las personas víctimas de violencia, a través de actividades institucionales, programas sociales y difusión de la normatividad vigente, que coadyuven a la exigibilidad de los derechos de las víctimas.	La Secretaría de Desarrollo Social, la PGJDF, el DIF-DF, COPRED, INMUJERES DF, INJUVE, en coordinación con los órganos político administrativos fortalecerán las acciones de protección, acompañamiento y representación jurídica, a las víctimas de violencia, conforme a sus atribuciones.

III.2 Árbol de Problema

El fenómeno de la violencia y, en particular aquella que sufren las mujeres y los menores de edad es un problema que en los últimos años ha adquirido mayor importancia en los ámbitos nacional e internacional; como muestra de ello, cabe resaltar la aprobación, en 1993, de la Declaración sobre la Eliminación de la Violencia contra la Mujer por la Organización de las Naciones Unidas (ONU). La violencia familiar es la expresión más cotidiana de la violencia contra las mujeres en su ciclo de vida, es el reflejo de relaciones de desigualdad social y aunque tiene un origen multifactorial, su raíz más profunda proviene de las relaciones de subordinación, los roles sociales, la distribución del poder, la educación, la cultura, el acceso a la justicia e incluso las posturas político-religiosas dominantes en nuestra sociedad.

La Ley de Acceso de las Mujeres a una Vida Libre de Violencia en su artículo 7° establece las modalidades de violencia, entre ellas la violencia familiar como *aquella que puede ocurrir dentro o*

fuera del domicilio de la víctima, cometido por parte de la persona agresora con la que tenga o haya tenido parentesco por consanguinidad o por afinidad, derivada de concubinato, matrimonio, o sociedad de convivencia.

La violencia no se reduce únicamente a los golpes, sino que comprende toda una gama de actos psicológicos, físicos y sexualmente coercitivos, así como la explotación y el abuso económico practicados contra las mujeres por su pareja, todo esto sin el consentimiento de la mujer. (La Ley de Acceso antes referida en el artículo 6°, establece los tipos de violencias como psicoemocional, física, patrimonial, económica, sexual, contra los derechos reproductivos y feminicida).

Las siguientes cifras son presentadas por ONU Mujeres⁶ respecto de la violencia contra las mujeres y las niñas, nos permitirán una imagen sobre la situación mundial de lo que se considera una pandemia y a continuación se transcriben:

- *Según una revisión de las estadísticas disponibles en 2013, a nivel global un 35 por ciento de mujeres ha sufrido violencia física y/o sexual en el contexto de relaciones de pareja o violencia sexual fuera de relaciones de pareja. Sin embargo, algunos estudios nacionales de violencia muestran que hasta un 70 por ciento de mujeres sufre violencia física y/o sexual a lo largo de su vida, a manos de una pareja.*
- *Se estima que en prácticamente la mitad de los casos de mujeres asesinadas en 2012 el autor de la agresión fue un familiar o un compañero sentimental.*
- *En la mayoría de ocasiones, los casos de violencia contra las mujeres no se denuncian. Por ejemplo, un estudio basado en entrevistas realizadas a 42,000 mujeres de los 28 Estados Miembros de la Unión Europea reveló que sólo el 14 por ciento de las mujeres había denunciado a la policía el incidente más grave de violencia sufrido a manos de un compañero sentimental.*
- *A escala mundial, más de 700 millones de mujeres que viven actualmente se casaron siendo niñas (con menos de 18 años de edad). Más de una de cada tres —aproximadamente 250 millones de niñas— se casaron con menos de 15 años. A menudo, las niñas casadas no saben cómo negociar efectivamente unas relaciones sexuales más seguras, colocándolas en una situación de vulnerabilidad ante las infecciones transmitidas sexualmente, incluido el VIH, además del embarazo precoz. El hecho de que las niñas no sean lo suficientemente maduras físicamente para dar a luz pone en peligro tanto a las madres como a sus bebés. Por otra parte, las niñas pobres tienen una probabilidad 2.5 veces mayor de casarse en su infancia que las que pertenecen al quintil más rico.*
- *Entre las niñas que se han casado alguna vez, los compañeros sentimentales actuales y/o anteriores son los autores de violencia física más denunciados habitualmente en todos los países en los que se dispone de datos. (sic).*

En México, la Encuesta de la Dinámica de las Relaciones en los Hogares (ENDIREH), realizada por INEGI en 2011, señala cuatro tipos de violencia al interior del hogar. Para el caso del Distrito Federal se reporta que un millón 794 mil 853 mujeres mayores de 15 años víctimas de violencia en su última relación de pareja en el Distrito Federal conforme a la Encuesta Nacional sobre la

⁶ ONU Mujeres. *Hechos y cifras: Acabar con la violencia contra mujeres y niñas. Una pandemia que se presenta en diversas formas.* Recuperado el 01 de junio de 2015, de <http://www.unwomen.org/es/what-we-do/ending-violence-against-women/facts-and-figures>

Dinámica de las Relaciones en los Hogares 2011 (ENDIREH 2011); el 46.42% de las mujeres capitalinas encuestadas que reportaron incidencia de violencia son víctimas de violencia económica, la cual las afecta a través de limitaciones encaminadas a controlar el ingreso de sus percepciones por parte del agresor.

El 25.64% de las mujeres del Distrito Federal encuestadas que reportaron incidencia de violencia manifiestan que sufren violencia física, que se refiere a acciones u omisiones que causan daño, atentan la integridad física y pone en riesgo su vida, así como la de sus hijas e hijos.

En el Distrito Federal el 13.28% de las mujeres encuestadas declaró haber sufrido violencia sexual en algún momento de su relación con su cónyuge o pareja. Ésta se refiere al uso de la fuerza física para tener relaciones sin consentimiento o el hecho de obligar a la mujer a realizar cosas que no le gustan.

Los dos últimos puntos implican actos de violencia que ponen en riesgo la integridad física y emocional de la mujer. Por tanto, se consideran extremos y pueden ir desde los casos en que el cónyuge o pareja la golpea, hasta las agresiones con armas, comprendiendo también las consecuencias graves producto de esta violencia.

Este tipo de violencia extrema tiene efectos devastadores en las mujeres y demás receptores, y son de largo efecto, y los costos que como fenómeno global tiene para la sociedad son muy elevados tanto si los evaluamos en términos económicos, como si se consideran en términos del sufrimiento y los daños emocionales que produce para todos los implicados como baja autoestima, inseguridad, temor a vivir, entre otros.

Adicionalmente se cuenta con los datos de atención de primera vez de mujeres víctimas de violencia familiar en las Unidades de Atención y Prevención de la Violencia Familiar, que en 2014 ascendieron a 8,270 de las cuales el 62.7 por ciento se encuentra en edades de 21 a 40 años.

Las causas que originan la violencia familiar contra las mujeres y los menores de edad son diversas e incluyen como principales dimensiones las asociadas con factores culturales, económicos e institucionales.

Para el año de creación del programa social, no existía algún otro programa comparable en la Ciudad, que fomentara la atención de mujeres víctimas de violencia extrema, que integró en uno solo dos de los aspectos más significativos para ello, romper la dependencia económica y la atención especializada.

En la figura 1 se presenta el árbol de efectos, para una mejor representación del orden y gravedad de las consecuencias del problema; en la figura 2 se plasma el árbol de causas, para ejemplificar gráficamente algunos orígenes del problema que se atiende y finalmente en la figura 3, se presenta el árbol de problemas, como el resumen de la situación analizada.

FIGURA 1. ÁRBOL DE EFECTOS

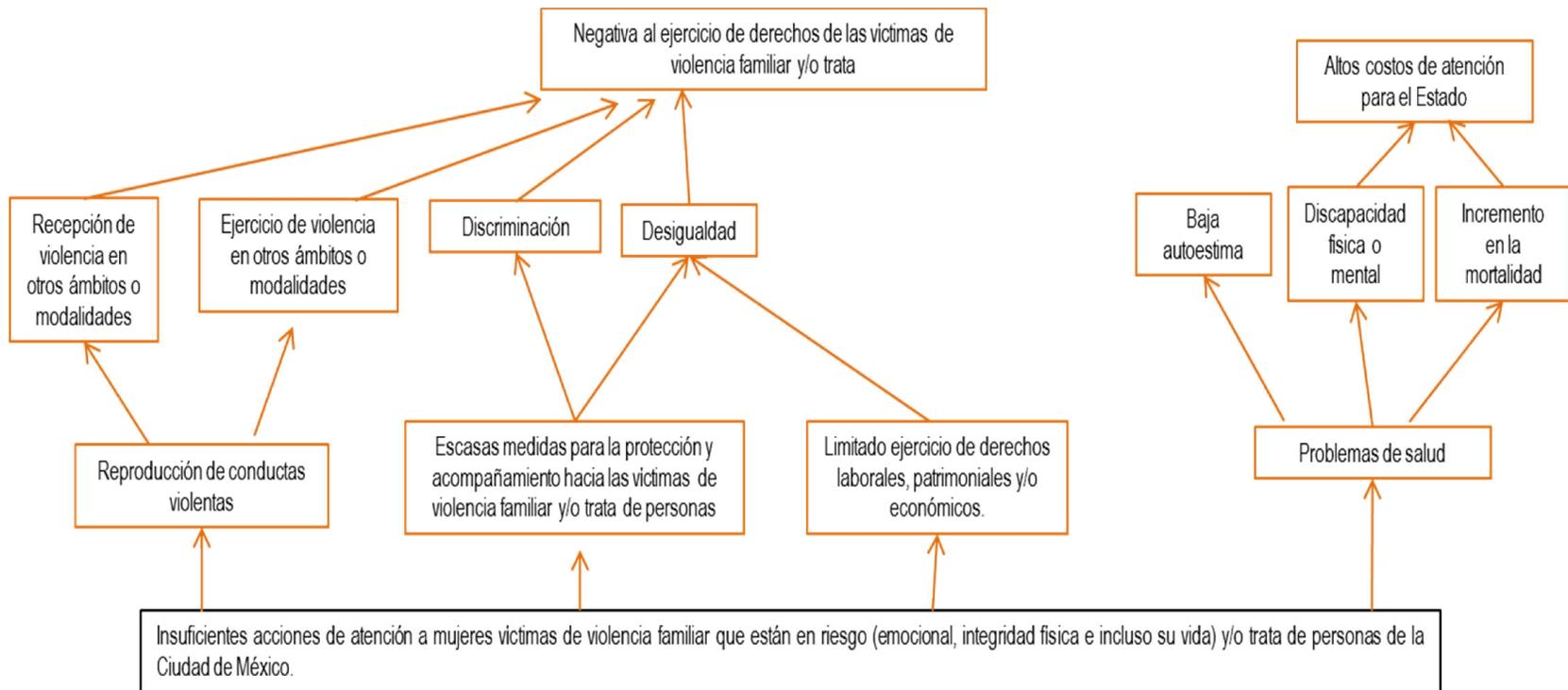


FIGURA 2. ÁRBOL DE CAUSAS

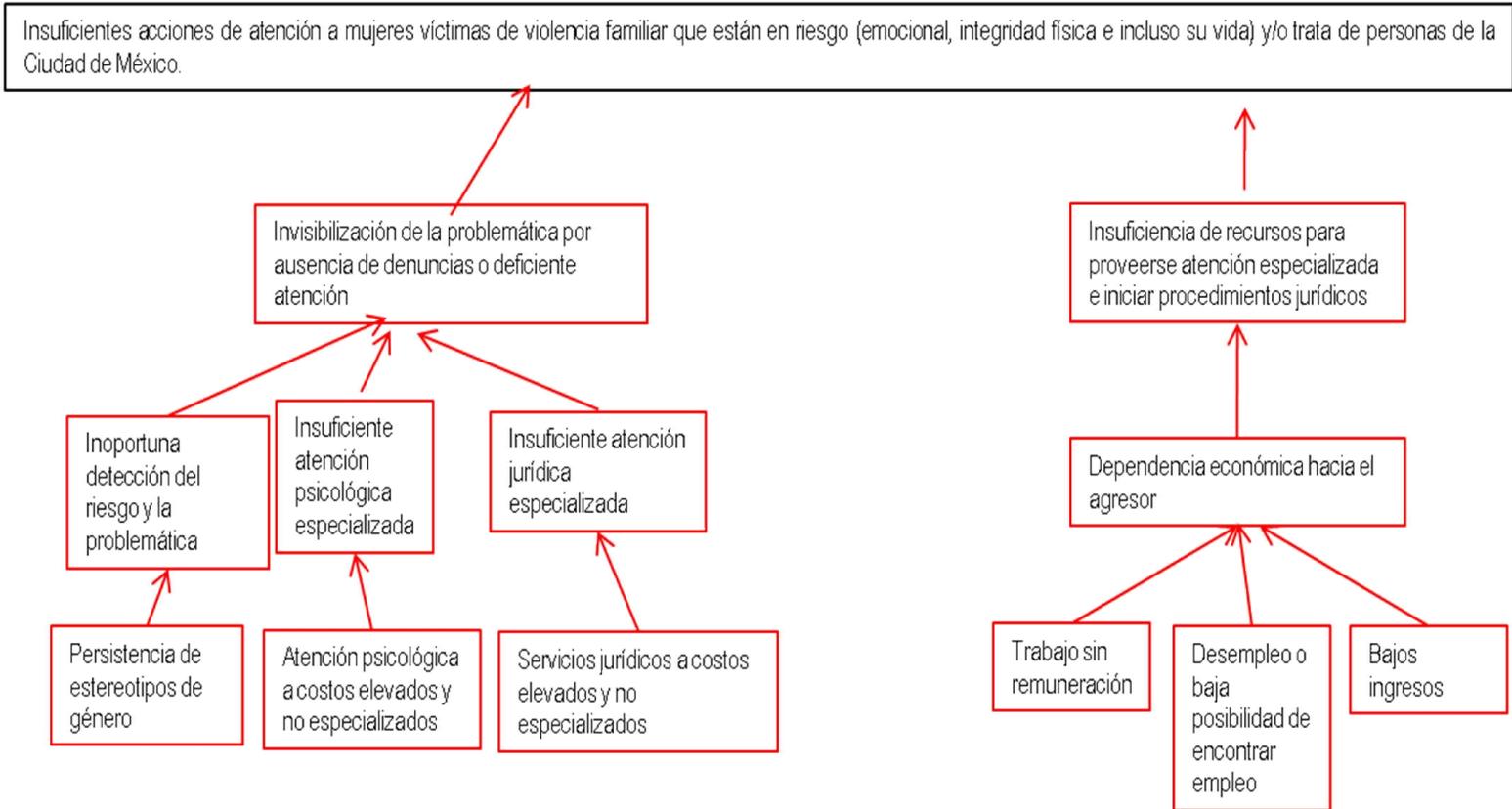
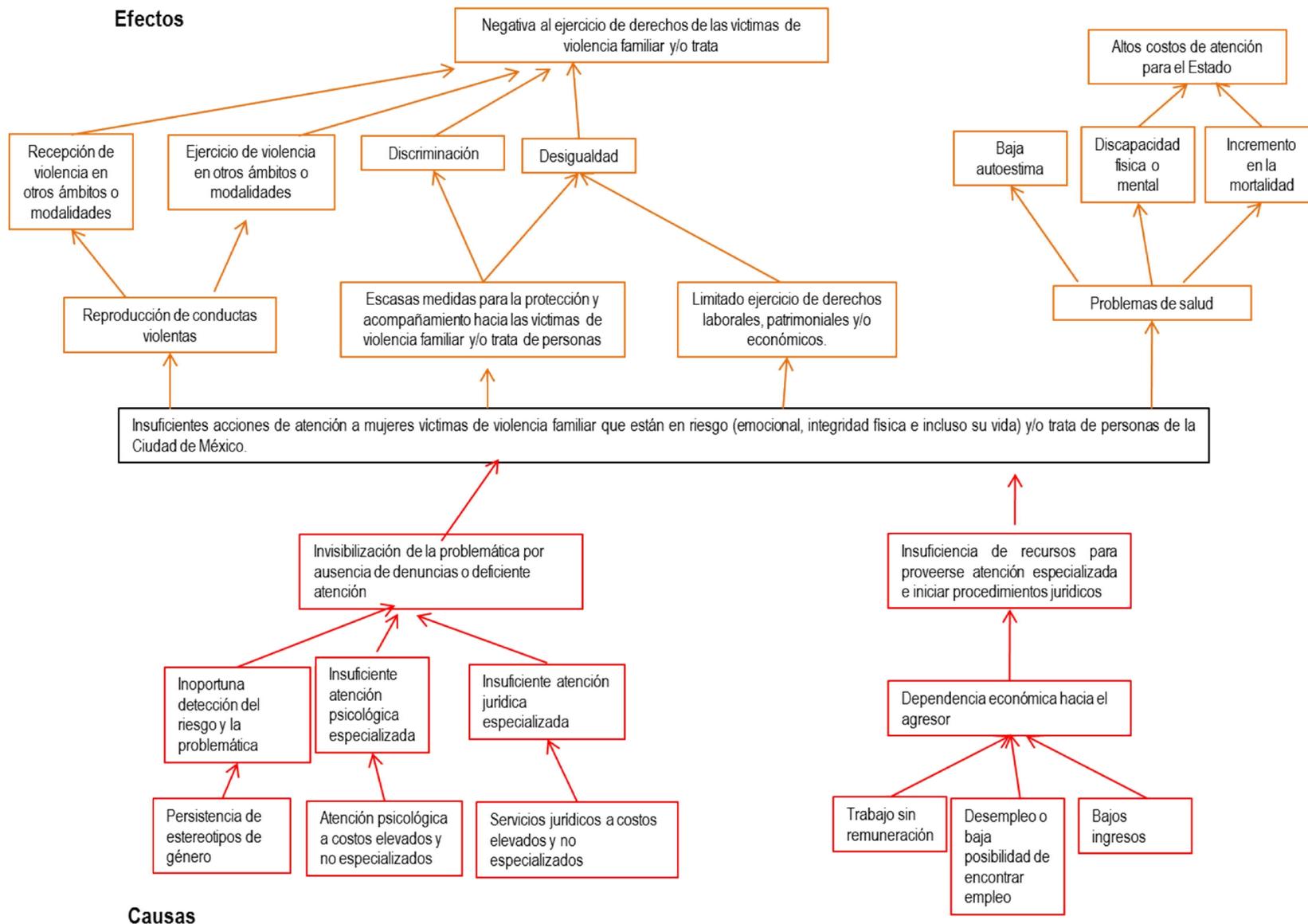


FIGURA 3. ÁRBOL DE PROBLEMAS

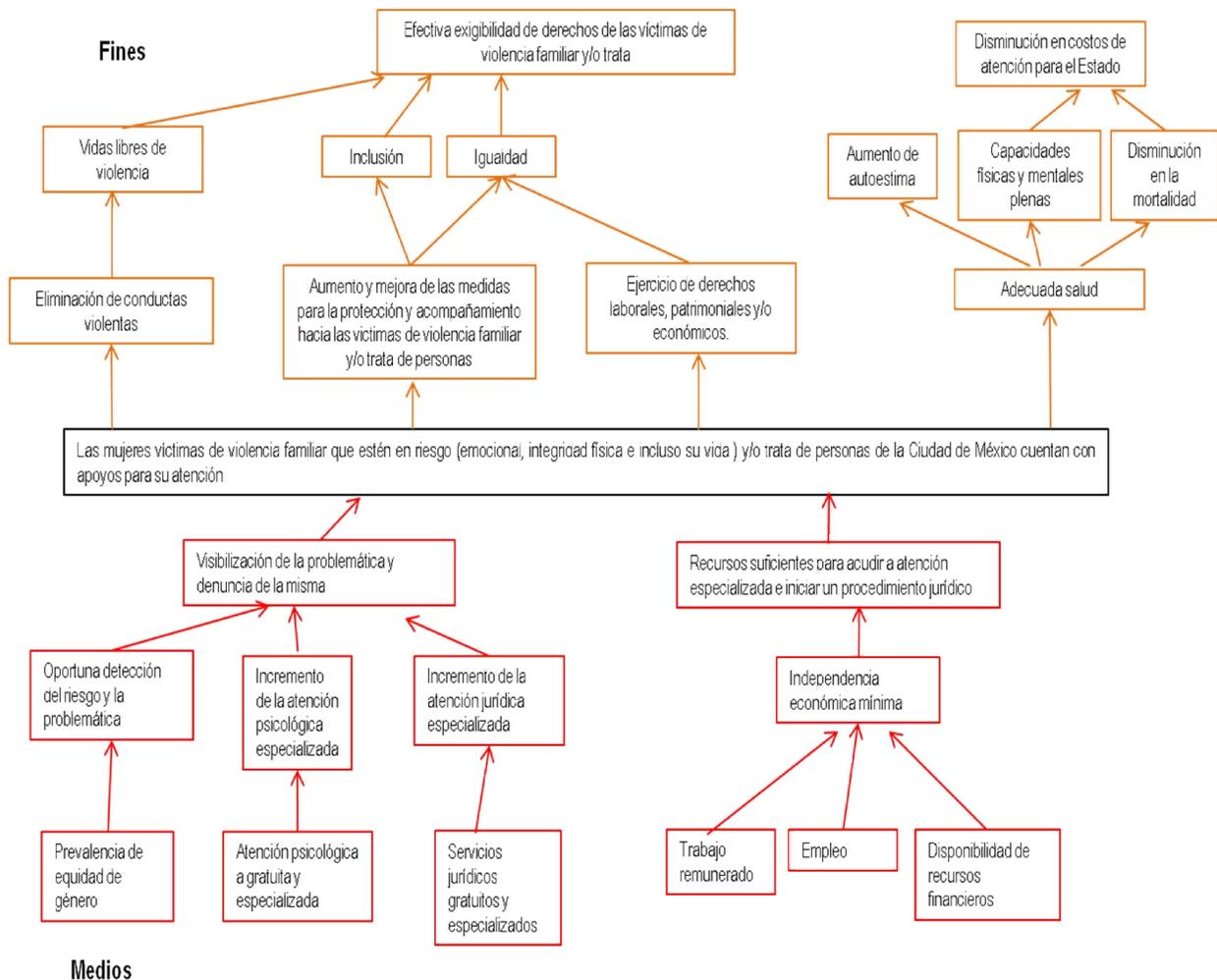


III.3 Árbol de Objetivos y de Acciones

Dentro del proceso de evaluación del diseño del programa, es importante contar con la perspectiva o situación deseada que quiere lograrse por lo cual se construye el Árbol de Objetivos que representa la situación imagen objetivo de la situación que se pretende lograr a través de la intervención pública, de esta manera en la figura 4 podemos ver que si existe una oportuna detección del riesgo y la problemática, con servicios de atención especializados en víctimas de violencia familiar con perspectiva de género la problemática se visibiliza, evitando la naturalización de la violencia y la perpetuación de estos ciclos.

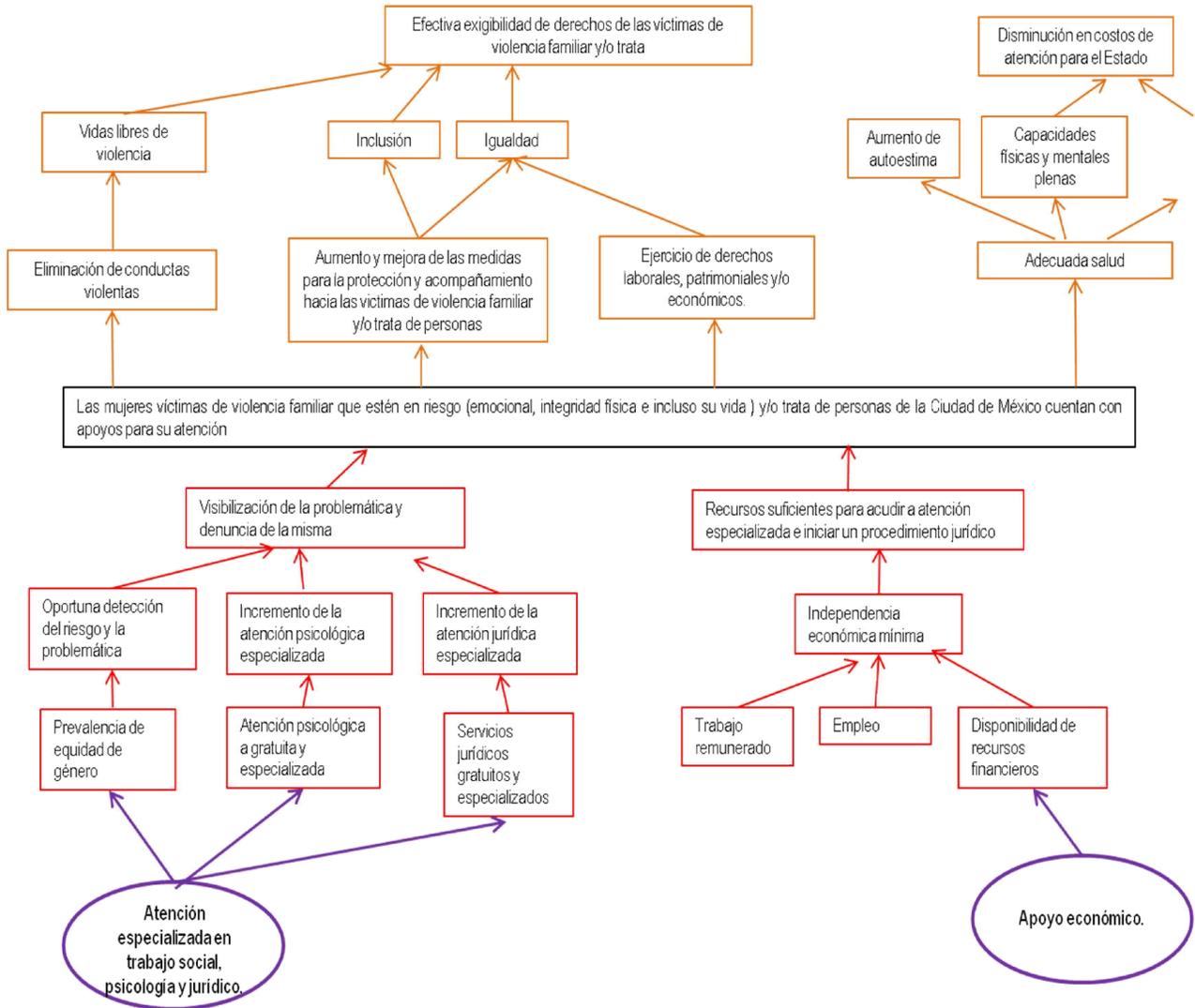
Así mismo la independencia económica aunque sea mínima favorece el ejercicio de los derechos de la mujer víctima de violencia, iniciando con la posibilidad de acudir a la atención especializada y conocer y realizar sus diversas opciones jurídicas o de preparación que ellas decidan. Todo ello enfocado a la efectiva exigibilidad de derechos de las mujeres víctimas de violencia familiar y/o trata.

FIGURA 4. ÁRBOL DE OBJETIVOS



En la figura 5 se presenta el árbol de acciones, en el cual señala que con objeto de que las mujeres víctimas de violencia familiar (que estén en riesgo emocional, integridad física e incluso su vida) y/o trata de personas de la Ciudad de México cuenten con apoyos para su atención, la Secretaría de Desarrollo Social a través de la Dirección General de Igualdad y Diversidad Social, establecerá un apoyo económico simultáneo de atención gratuita en trabajo social, psicología y jurídica especializada y gratuita; que contribuyan al ejercicio pleno de los derechos de esta población.

FIGURA 5. ÁRBOL DE ACCIONES



III.4 Resumen Narrativo

A nivel de Fin lo que se plantea en el objetivo responde a la pregunta ¿Cómo el programa contribuirá a solucionar un problema en desarrollo? o planteado de otra forma ¿a qué objetivo estratégico contribuye el programa?. Para ello habrá que recordar que en la alineación programática al Programa General de Desarrollo 2013-2018, responde al Eje 1, Área de Oportunidad 5, Objetivo 3, Hacer efectiva la exigibilidad de los derechos de las víctimas de violencia, bajo los principios de igualdad y no discriminación, en los ámbitos civil, familiar y penal, entre otros.

El Propósito responde a ¿Qué se espera lograr con el programa?; en este apartado, se refleja que lo planteado constituye una forma de asegurar que las mujeres víctimas de violencia familiar (que tengan riesgo emocional, o esté en riesgo su integridad física e incluso su vida) y/o trata, cuenten con la atención y recursos necesarios para su atención como una forma de lograr su empoderamiento y hacer exigibles sus derechos.

Consideramos que el resumen narrativo a continuación presentado cumple con la especificación metodológica solicitada.

RESÚMEN NARRATIVO DEL PROGRAMA SEGURO CONTRA LA VIOLENCIA FAMILIAR

Nivel	Objetivo
Fin	Contribuir al ejercicio de los derechos de las víctimas de violencia familiar en la Ciudad de México.
Propósito	Las mujeres víctimas de violencia familiar que estén en riesgo emocional, integridad física e incluso su vida y/o trata de personas de la Ciudad de México cuentan con apoyos para su atención.
Componentes	Apoyo económico entregado. Atenciones especializadas (trabajo social, jurídico y psicológico) realizadas.
Actividades	Recepción de solicitudes de canalización y validación de documentos para ingreso de beneficiarias. Entrega de tarjetas bancarias para el ejercicio de recursos económicos. Recepción de fichas de seguimiento de beneficiarias enviadas por las instancias canalizadoras.

III.5 Matriz de Indicadores del Programa Social

Tal como lo indica la Metodología de Marco Lógico, es necesario establecer indicadores de cumplimiento de las metas asociadas a los objetivos, es decir, medidas específicas cuantitativas y/o cualitativas a través de las cuales se verifique el grado de cumplimiento de las metas del programa Seguro contra la Violencia Familiar en un tiempo y espacio determinado.

La matriz incluye el resumen narrativo, a partir del cual se establecen los indicadores que permitirán el monitoreo y evaluación del programa social, indicando el tipo de indicador (eficacia,

eficiencia, calidad o economía), la descripción narrativa, fórmula de cálculo, unidad de medida, medios de verificación (fuentes de información).

MATRIZ DE INDICADORES DEL PROGRAMA SEGURO CONTRA LA VIOLENCIA FAMILIAR

Nivel de Objetivo		Objetivo	Indicador	Fórmula de Cálculo	Tipo de indicador	Unidad de Medida	Medios de Verificación	Unidad Responsable de la Medición
FIN		Contribuir al ejercicio de los derechos de las víctimas de violencia familiar en la Ciudad de México.	Porcentaje de mujeres víctimas de violencia familiar que adquirieron herramientas para el ejercicio de sus derechos.	$(\text{Número de mujeres beneficiarias del programa}) / (\text{Número de mujeres víctimas de violencia familiar atendidas en las UAPVIF}) * 100$	Eficacia	Porcentaje	Informe anual de la Secretaría de Desarrollo Social www.sds.df.gob.mx Sistema de Información del Desarrollo Social www.sideso.df.gob.mx	Dirección General de Igualdad y Diversidad Social
PROPÓSITO		Las mujeres víctimas de violencia familiar que estén en riesgo emocional, integridad física e incluso su vida y/o trata de personas de la Ciudad de México cuentan con apoyos para su atención.	Variación porcentual de mujeres beneficiarias del seguro contra la violencia.	$((\text{Número de mujeres beneficiarias del seguro contra la violencia en t}) / (\text{Número de Mujeres beneficiarias del seguro contra la violencia en t-1})) * 100$	Eficacia	Tasa de Variación	Informe anual de la Secretaría de Desarrollo Social www.sds.df.gob.mx Sistema de Información del Desarrollo Social www.sideso.df.gob.mx	Dirección General de Igualdad y Diversidad Social
COMPONENTES	Componente 1	Apoyo económico entregado.	Porcentaje de mujeres beneficiarias del apoyo económico.	$(\text{Número de mujeres beneficiarias} / \text{Número de mujeres programadas}) * 100$	Eficacia	Porcentaje	Evaluación Interna del Programa www.sideso.df.gob.mx	Dirección General de Igualdad y Diversidad Social
	Componente 2	Atenciones especializadas (trabajo social, jurídico y psicológico) realizadas.	Porcentaje de atenciones efectuadas en trabajo social.	$(\text{Número de citas realizadas en atenciones en trabajo social para mujeres beneficiarias}) / (\text{Número de citas realizadas en atenciones en trabajo social mujeres beneficiarias del programa}) * 100$	Eficacia	Porcentaje	Evaluación Interna del Programa www.sideso.df.gob.mx	Dirección General de Igualdad y Diversidad Social
			Porcentaje de atenciones efectuadas en servicios jurídicos.	$(\text{Número de citas realizadas en atenciones jurídicas para mujeres})$	Eficacia	Porcentaje	Evaluación Interna del Programa www.sideso.df.gob.mx	Dirección General de Igualdad y Diversidad Social

				beneficiarias)/(Número de citas programadas en atenciones jurídicas para mujeres beneficiarias del programa)*100				Diversidad Social
			Porcentaje de atenciones efectuadas en psicología.	(Número de citas realizadas en atención psicológica para mujeres beneficiarias)/(Número de citas programadas en atención psicológica para mujeres beneficiarias del programa)*100	Eficacia	Porcentaje	Evaluación Interna del Programa www.sideso.df.gob.mx	Dirección General de Igualdad y Diversidad Social
			Promedio de atenciones realizadas.	(Número de atenciones especializadas realizadas/Número de mujeres beneficiarias del programa)	Eficiencia	Promedio	Evaluación Interna del Programa www.sideso.df.gob.mx	Dirección General de Igualdad y Diversidad Social
ACTIVIDADES	Actividad 1.1	Recepción de solicitudes de canalización y validación de documentos para ingreso de beneficiarias.	Porcentaje de canalizaciones de ingreso efectivas.	(Número de mujeres beneficiarias) / (Número de mujeres candidatas canalizadas por las instancias competentes)*100	Eficacia	Porcentaje	Base de Datos del programa Seguro contra la Violencia Familiar	Dirección de Atención y Prevención de la Violencia Familiar
	Actividad 1.2	Entrega de tarjetas bancarias para el ejercicio de recursos económicos.	Porcentaje de mujeres seleccionadas para ingreso que acudieron por su tarjeta bancaria.	(Número de mujeres seleccionadas para ingreso que acudieron por su tarjeta bancaria/Número de mujeres seleccionadas para ingreso)*100	Eficacia	Porcentaje	Base de Datos del programa Seguro contra la Violencia Familiar	Dirección de Atención y Prevención de la Violencia Familiar
	Actividad 2.1	Recepción de fichas de seguimiento de beneficiarias enviadas por las instancias canalizadoras.	Promedio de beneficiarias que cuentan con sus fichas de seguimiento.	(Número de fichas de seguimiento recibidas/Número de mujeres beneficiarias)	Eficiencia	Promedio	Base de Datos del programa Seguro contra la Violencia Familiar	Dirección de Atención y Prevención de la Violencia Familiar

III.6 Consistencia Interna del Programa Social (Lógica Vertical)

Parte fundamental de la evaluación del diseño del programa parte de evaluar la consistencia y lógica interna del programa bajo las siguientes consideraciones:

- La argumentación lógica muestra que el programa constituye una respuesta adecuada al problema previamente definido.
- Los objetivos planteados y las estrategias (medios y acciones) utilizados o a utilizar permiten incidir efectivamente en la solución del problema.
- Los resultados esperados al final de la ejecución del programa están claramente vinculados a los problemas y necesidades identificados en el diagnóstico.
- Existe coherencia entre los objetivos, estrategias y metas del programa.

A través de la Metodología de Marco Lógico, que hemos utilizado en la presente evaluación, es posible verificar la lógica vertical del programa, a través de relaciones de causalidad entre los distintos niveles de objetivos de la Matriz de Marco Lógico (figura 6) y su vinculación con los posibles factores externos (supuestos), que pueden afectar los resultados del proyecto (figura 7).

FIGURA 6 LÓGICA VERTICAL DE OBJETIVOS

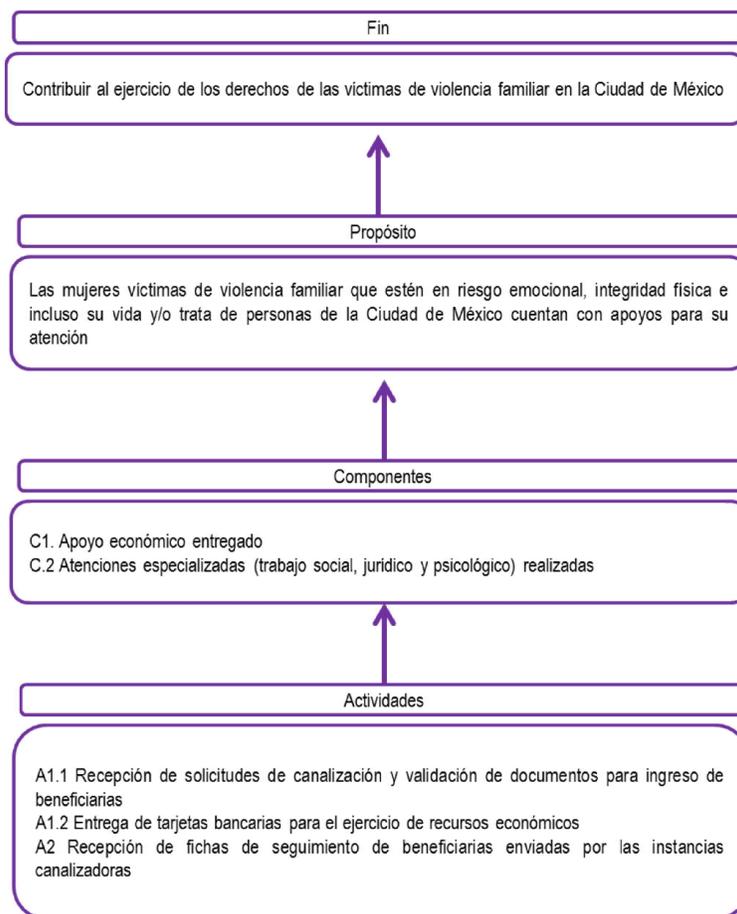


FIGURA 7. LÓGICA VERTICAL CON SUPUESTOS

Nivel de Objetivo	Objetivo	I	MV	Supuestos
Fin	Contribuir al ejercicio de los derechos de las víctimas de violencia familiar en la Ciudad de México.			
Propósito	Las mujeres víctimas de violencia familiar que estén en riesgo emocional, integridad física e incluso su vida y/o trata de personas de la Ciudad de México cuentan con apoyos para su atención.			Las mujeres víctimas utilizan los servicios para vivir una vida sin violencia familiar y ejercer libremente sus derechos.
Componentes	C1. Apoyo económico entregado. C.2 Atenciones especializadas (trabajo social, jurídico y psicológico) realizadas.			C1. Existen recursos fiscales suficientes para dispersar el apoyo económico. C.2 Las mujeres beneficiarias acuden mensualmente a los servicios de atención especializados.
Actividades	A1.1 Recepción de solicitudes de canalización y validación de documentos para ingreso de beneficiarias. A1.2 Entrega de tarjetas bancarias para el ejercicio de recursos económicos. A2 Recepción de fichas de seguimiento de beneficiarias enviadas por las instancias canalizadoras.			A1.1 Las instancias canalizadoras envían solicitudes de mujeres que cumplen con el perfil. A2 Las instancias canalizadoras envían puntualmente los seguimientos para validar la permanencia de las beneficiarias.



Retomando lo ilustrado en las figuras 6 y 7, se demuestra que el programa tiene coherencia y pertinencia en los niveles de objetivos planteados. Al nivel de actividades con la recepción de solicitudes de canalización y validación de documentos para ingreso de beneficiarias, la entrega de tarjetas bancarias para el ejercicio de recursos económicos y la recepción de fichas de seguimiento de beneficiarias enviadas por las instancias canalizadoras permite la entrega del apoyo económico

y la realización de las atenciones especializadas; considerando que las instancias canalizadoras enviaron solicitudes para incorporar mujeres que cubran al cien por ciento los requisitos establecidos en las Reglas de Operación y que envían los seguimientos para determinar la permanencia de las mismas.

A nivel de componentes con la entrega del apoyo económico y las atenciones especializadas se cumple el que las mujeres víctimas de violencia familiar (con el perfil señalado anteriormente) y/o trata cuenten con apoyos para su atención, ya que el recurso económico facilita acudir a sus servicios de atención especializados y éstos de manera combinada, coadyuvan al empoderamiento de las mujeres, contribuyendo al ejercicio de sus derechos en condiciones de igualdad y equidad, llevando vidas libres de violencia.

III.7 Análisis de Involucrados del Programa

El análisis de involucrados es un proceso de recopilación y análisis sistemático de información cualitativa de quienes deben de ser tomados en cuenta al elaborar y poner en práctica una política o programa. Es al mismo tiempo, un instrumento que contribuye a sistematizar y analizar la información sobre la oposición o apoyo, que puede provocar la intervención de las autoridades gubernamentales u otras organizaciones sociales, así como la población a la implementación de un proyecto, en este caso programa social.

“La metodología (de) marco lógico contempla como factor importante la participación de los principales involucrados desde el inicio del proceso, por lo tanto identificar los grupos y organizaciones que pudieran estar directa o indirectamente relacionados con el problema y analizar su dinámicas y reacciones frente al avance del proyecto, permitirá darle mayor objetividad al proceso de planificación y concitar acuerdos entre involucrados, al considerar diversos puntos de vista y fomentar un sentido de pertenencia por parte de los beneficiarios”⁷.

El propósito de esta técnica es⁸:

- a) Identificar a los actores e involucrados en una política o proyecto;
- b) Definir sus intereses y percepciones de los problemas específicos sobre los cuales se intenta intervenir;
- c) Identificar los recursos que cada grupo aporta en relación al problema;
- d) Identificar las responsabilidades institucionales que cada grupo tiene;
- e) Identificar el interés que cada grupo tiene en el proyecto;
- f) Identificar los conflictos que cada grupo de actores tendría con respecto al proyecto; y
- g) Concluir sobre las posibilidades de viabilidad del proyecto que se sustente en la consecución de acuerdos y en la satisfacción de los intereses de los involucrados.

⁷Edgar Ortegón, *Op. Cit.* p. 70

⁸Evalúa DF. *Taller de Apoyo para la Elaboración de Evaluaciones Internas 2015*. Sesión 5. México, Distrito Federal Análisis de Involucrados. Taller Metodología Sesión 5.

ANÁLISIS DE INVOLUCRADOS DEL PROGRAMA SEGURO CONTRA LA VIOLENCIA FAMILIAR 2014

Agente/ Participante	Descripción	Intereses	Cómo es percibido el programa	Poder de influencia y mandato	Obstáculo de Vencer
Beneficiarias	Mujeres víctimas de violencia familiar de alto riesgo y víctimas de trata de la Ciudad de México.	Contar con apoyo emocional y económico para lograr una independencia y empoderamiento.	Acciones y acompañamiento para poder iniciar una vida libre de violencia familiar. Las mujeres víctimas de trata recuperen su autonomía en condiciones de igualdad y sin discriminación.	Alto: Existe un alto porcentaje de mujeres víctimas de violencia familiar, cuentan con la "Ley de Asistencia y Prevención de la Violencia Familiar en el Distrito Federal", "Ley de Acceso de las Mujeres a una Vida Libre de Violencia en el Distrito Federal" y sus respectivos reglamentos.	Dependencia económica y emocional hacia el agresor Negativa a denunciar.
Familia de las beneficiarias	Hijos y otros familiares de mujeres víctimas de violencia familiar.	Las mujeres puedan ejercer una vida libre de violencia familiar y con calidad.		Bajo o medio: Representan el soporte familiar y pueden contribuir de una forma directa o indirecta a una vida libre de violencia.	Débil tejido familiar o deteriorado.
Promotor	Gobierno del Distrito Federal.	Fortalecer el sistema de prevención y atención de mujeres víctimas de violencia familiar en la Ciudad de México. Fortalecer el sistema de prevención, atención y asistencia a las mujeres víctimas de trata en el Distrito Federal.	Una estrategia que brinda las condiciones necesarias y elementos para que las mujeres víctimas de violencia y/o trata inicien una vida libre de violencia.	Muy Alto: Es el rector de Política Social del Distrito.	La construcción cultural de roles que integran la identidad genérica de hombres y mujeres induce a las relaciones asimétricas en cuanto al acceso a los derechos y oportunidades, en el caso de las mujeres generando desigualdad e inequidad.
Responsable del Programa	Secretaría de Desarrollo Social.	Ofrecer condiciones mínimas de independencia, para la toma de decisiones, empoderamiento y rescate de sus derechos a través de orientación jurídica y de atención psicológica para la víctima de violencia familiar y/o de trata.	A través del programa Seguro contra la Violencia Familiar, se busca que las mujeres víctimas de violencia familiar y de trata inicien una vida libre de violencia a través de la independencia económica y emocional	Alto: Es el responsable de garantizar que los servicios sean entregados a las beneficiarias del programa.	
DGIDS	Dirección General de Igualdad y Diversidad Social.				
UAPVIF	Unidad de Atención y Prevención de la Violencia Familiar				
Otros Participantes	-OSC que atiendan la problemática de Violencia Familiar. -Instancias canalizadoras (entes públicos del GDF). -Centros que integran el Sistema de Auxilio a Víctimas dependientes de la Subprocuraduría de Atención a Víctimas del Delito de la PGJ-DF.	Brindar atención especializada y seguimiento a las mujeres víctimas de violencia familiar y/o de trata de personas	Elemento de apoyo y de seguimiento para las mujeres víctimas de violencia familiar o de trata de personas	Alto: Son las unidades que tienen el primer acercamiento con las mujeres víctimas de violencia familiar y/o de trata de personas.	Falta de confianza hacia las autoridades de las mujeres para denunciar al agresor y solicitar ayuda especializada.

III.8 Complementariedad y coincidencia con otros programas sociales

En este apartado presentaremos un análisis de los programas sociales operados en la Ciudad de México, con los que el Seguro contra la Violencia Familiar se interrelaciona.

Programa Social	Quién lo opera	Objetivo general	Población objetivo	Bienes y/o servicios que otorga	Complementariedad o coincidencia	Justificación
Reinserción Social para las Mujeres Víctimas de Violencia Familiar.	Dirección General de Igualdad y Diversidad Social (DGIDS).	Brindar a las mujeres víctimas de violencia familiar servicios de apoyo con la finalidad de brindar las condiciones básicas necesarias para impulsar su autonomía.	Todas aquellas mujeres de la Ciudad de México que han sufrido violencia familiar de alto riesgo.	Servicios de apoyos y Transferencia Monetaria.	Complementariedad	El programa de Reinserción Social junto con el de Seguro contra la Violencia Familiar tienen el objetivo que las mujeres víctimas de violencia familiar puedan iniciar una vida libre de violencia.
Atención a Jóvenes en situación de riesgo.	Instituto de la Juventud del DF.	Tiene como objetivo promover la integración social de jóvenes de entre 14 y 29 años de edad que se encuentren en situación de riesgo, para prevenir y protegerlos de la violencia, el delito y las adicciones, garantizar el ejercicio pleno de sus derechos, así como generar una mejor convivencia familiar y comunitaria.	Jóvenes del Distrito Federal que estén en situación de riesgo.	Como parte del programa se otorga el beneficio social de la tarjeta de gratuidad en el transporte público (Metro, RTP y Sistema de Transporte Eléctrico) a todos los jóvenes activos en el programa. También reciben un servicio de Tutorado con la finalidad de establecer un sistema de acompañamiento que permita dar seguimiento a las actividades de las y los jóvenes, detectar sus necesidades y buscar alternativas de solución a sus problemas.	Complementariedad	Tiene complementariedad con el programa del Instituto de la Juventud del DF., ya que otorga más herramientas para que las mujeres jóvenes víctimas de violencia familiar y de trata ejerzan sus derechos. En 2015 el programa cambio de nombre a "Jóvenes en Desarrollo".
Servicios Médicos y Medicamento Gratuitos.	Secretaría de Salud del Distrito Federal.	Garantizar el acceso a los servicios de salud integrales que prestan en las unidades médicas y los centros de salud del Gobierno del Distrito Federal, incluyendo el acceso a los tratamientos prescritos en las mismas, sin costo anticipado o al momento de requerirlos.	Es la población abierta, que carece de seguridad social laboral y es residente en el Distrito Federal	Los Servicios Médicos a los que tienen acceso los titulares y dependientes, en los Centros de Salud del Gobierno del Distrito Federal son: a) Consulta Externa General y de Especialidad. b) Estudios de Laboratorio y de gabinete disponibles. c) Control del Embarazo. d) Consulta Odontológica. e) Actividades preventivas y de	Complementariedad	Las mujeres víctimas de violencia familiar y de trata, por la misma condición de que son de alto riesgo pueden necesitar servicios médicos para ellas y para sus hijos y este programa viene a complementar este rubro. En 2015 el programa cambio de nombre a "Acceso gratuito a los servicios médicos y medicamentos a las personas

				promoción a la salud. f) Medicamentos de acuerdo al Cuadro Básico y Catálogo Institucional de Medicamentos.		residentes en el Distrito Federal que carecen de seguridad social laboral”
Programa de Empleo, Capacitación y Proyectos Productivos.	Secretaría de Trabajo y Fomento al Empleo.	El programa tiene como objetivo otorgar apoyos económicos y/o en especie a mujeres y hombres en situación de desempleo o subempleo de 16 años en adelante, cuya finalidad sea el adquirir o fortalecer sus conocimientos y habilidades a través de cursos de capacitación de corto plazo, a efecto de favorecer su acceso o permanencia en un empleo; para el desarrollo de una actividad productiva por cuenta propia; a quienes realizan tareas eventuales para compensar su pérdida de empleo o reciban un apoyo económico para su colocación en un empleo formal.	Mujeres y hombres del Distrito Federal que quieran adquirir capacitación para contraer un empleo y/o a personas que quieran emprender una actividad productiva.	Beca de Capacitación Apoyos en especie: mobiliario, maquinaria, equipo y/o herramienta.	Complementariedad	Este programa es complementario para las mujeres que son víctimas de violencia familiar y de trata, dado que da herramientas y elementos para que las mujeres en esta situación puedan lograr su independencia económica. En 2015 el programa cambio de nombre a “Capacitación para el impulso de la economía social (CAPACITES)”.
Programa Becas escolares para niñas y niños en condición de vulnerabilidad social.	El Sistema para el Desarrollo Integral de la Familia del Distrito Federal.	Otorgar una “beca escolar” a las niñas y niños que cursen primaria o secundaria pública en el Distrito Federal.	Niñas y niños en condiciones de vulnerabilidad que tengan entre 6 y 14 años y se encuentre estudiando primaria o secundaria pública del Distrito Federal.	Transferencia monetaria.	Complementariedad	Este programa es complementario dado que apoya a las hijas e hijos de las mujeres víctimas de violencia familiar de alto riesgo.

III.9 Objetivos de Corto, Mediano y Largo Plazo

Efecto/Plazo	Problema o derecho social atendido por el programa	Sociales y Culturales	Económicos	Políticos
Corto Plazo (1-2 años)	Mujeres que enfrentan violencia de alto riesgo y/o trata de personas cuenten con los componentes básicos para contribuir a que superen esta condición de vida.	Mejora en las redes sociales de apoyo familiar, a través de relaciones igualitarias entre los integrantes de las mismas, con perspectiva de género y sin discriminación, contribuyendo a la recuperación del tejido social de la Ciudad.	Contribuir a la independencia económica de las mujeres.	Contribuir al establecimiento de igualdad de oportunidades entre géneros, que permitan la participación activa y toma de decisiones de las mujeres en sus familias, comunidades e involucramiento activo en las políticas públicas de la Ciudad, a través del ejercicio pleno de sus derechos.
Mediano Plazo (3-6 años)	Mejorar la convivencia familiar, contribuyendo en el predominio de prácticas democráticas al interior de las familias. Reducir las brechas de desigualdad entre hombres y mujeres.		Disminución en los costos de atención en salud.	
Largo Plazo (6-8 años)	A través del conocimiento y reconocimiento de la problemática contribuir a reducir los niveles de violencia familiar que se reportan en el Distrito Federal. Ejercicio pleno de los derechos de las mujeres.		Contar con individuos que ejerzan plenamente sus derechos económicos y contribuyan al desarrollo económico de sus familias y de su comunidad.	

IV.- Evaluación de Cobertura y Operación

IV.1 Cobertura del Programa Social

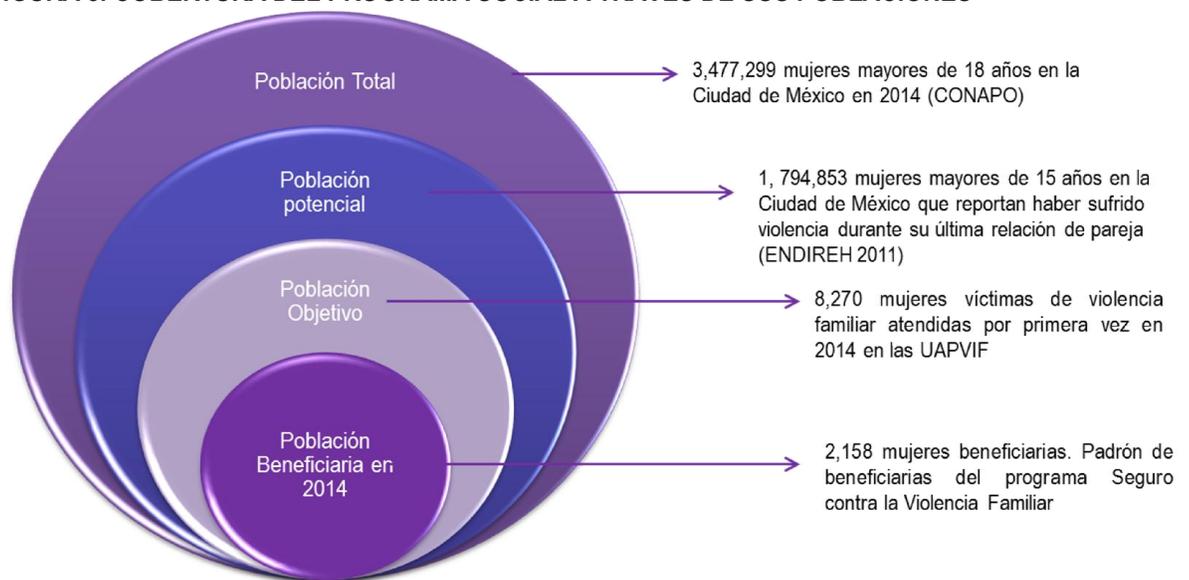
En el Distrito Federal, conforme a las proyecciones de población elaboradas por el Consejo Nacional de Población (CONAPO) para el periodo 2010-2030, había en enero de 2014, 3 millones 477 mil 299 mujeres mayores de 18 años.

Al ser el Seguro contra la Violencia Familiar un programa social orientado a mujeres víctimas de violencia familiar que estén en riesgo (ya sea emocional, integridad física o su vida) y/o víctimas de trata, la Encuesta Nacional sobre la Dinámica de las Relaciones en los Hogares (ENDIREH), realizada por el Instituto Nacional de Estadística y Geografía (INEGI) en 2011, es el instrumento estadístico más cercano al establecimiento de cifras sobre mujeres que viven violencia familiar en la Ciudad de México, señalando un universo de 1 millón 794 mil 853 mujeres mayores de 15 años que reportan haber sufrido algún incidente de violencia durante su última relación de pareja, como la población potencial del programa.

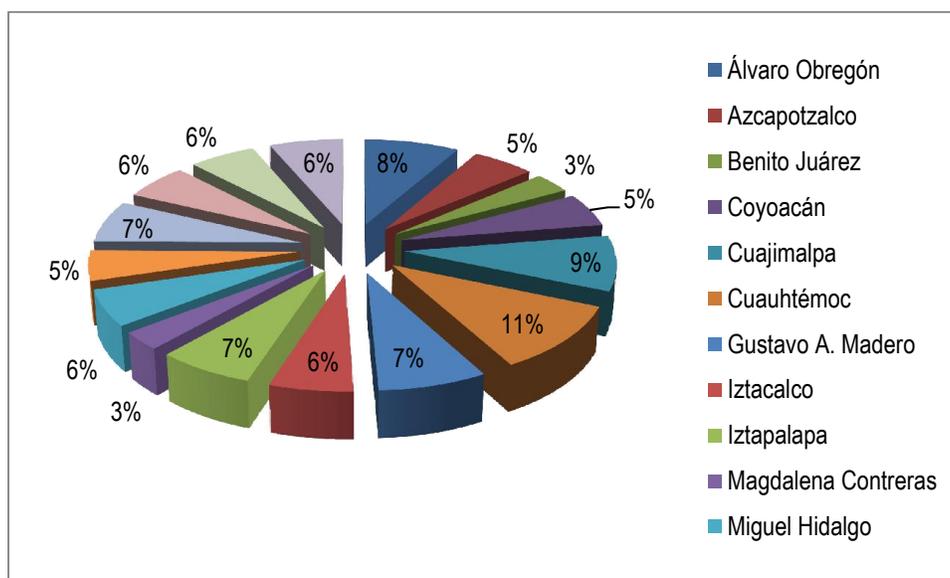
La población objetivo está constituida por todas aquellas mujeres que acudieron a las Unidades de Atención y Prevención de la Violencia Familiar en la Ciudad de México durante 2014 y que fueron detectadas como víctimas de violencia familiar, mismas que ascendieron a 8 mil 270.

La población que se atenderá con el apoyo económico se encuentra orientada al menos a 2,000 mujeres mayores de 18 años; la atención psicológica, jurídica y en trabajo social que se brinda en las Unidades de Atención y Prevención de la Violencia Familiar es abierta, dependiendo de la demanda de la misma. En 2014 se benefició a 2 mil 158. Lo anterior se refleja en la figura 8 Cobertura del Programa:

FIGURA 8. COBERTURA DEL PROGRAMA SOCIAL A TRAVÉS DE SUS POBLACIONES



DISTRIBUCIÓN DE BENEFICIARIAS POR DELEGACIÓN



El programa social Seguro contra la Violencia Familiar 2014 se encuentra orientado específicamente a aquellas mujeres que viven violencia familiar de alto riesgo, es decir que se encuentre en riesgo su integridad física, emocional o su vida; así como a víctimas de trata. Las instancias canalizadoras determinan si dentro de las mujeres que se encuentran en procesos de atención en sus dependencias existen algunas que cubren con el perfil requerido y envían sus solicitudes de ingreso a la Dirección de Atención y Prevención de la Violencia Familiar de la Dirección General de Igualdad y Diversidad Social; donde a través de un Comité Dictaminador se aprueba si procede la integración de la solicitante al programa.

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

Es importante determinar si la operación del programa se realiza conforme a su diseño, razón por la cual a través de una matriz de contingencias determinaremos el grado de cumplimiento en tres vertientes: satisfactorio, parcial y no satisfactorio, de los elementos de las reglas de operación del programa social en 2014 (sin considerar introducción); es decir se medirá la congruencia del diseño con la operación.

Apartado	Nivel de cumplimiento	Justificación
I.- Dependencia o Entidad Responsable del Programa	Satisfactorio	Porque efectivamente la entidad responsable del Programa fue la Secretaría de Desarrollo Social, a través de la Dirección General de Igualdad y Diversidad Social por medio de su Dirección de Atención y Prevención de la Violencia Familiar, tal cual se señaló.
II.- Objetivos y Alcances	Satisfactorio	Existe lógica argumentativa entre los objetivos y

		alcances del programa con los medios utilizados para ello, ya que se brindó el apoyo económico y se realizaron los acompañamientos señalados.
III.- Metas Físicas	Satisfactorio	Se plantea beneficiar al menos 2 mil mujeres, alcanzando en 2014 un padrón de 2,158.
IV.- Programación Presupuestal	Satisfactorio	El monto programado fue modificado de manera ascendente en beneficio del programa, conforme a lo señalado en el informe de Cuenta Pública 2014, adicionalmente se entregaron las ministraciones a las beneficiarias en tiempo y forma.
V.- Requisitos y Procedimientos de Acceso	Satisfactorio	El acceso de las beneficiarias correspondió a lo establecido en las Reglas de Operación los procedimientos de acceso se encuentran definidos y estandarizados.
VI.- Procedimientos de Instrumentación	Satisfactorio	Los procedimientos de instrumentación se encuentran establecidos y estandarizados, y se encuentran incorporados al Manual Administrativo que se encuentra en proceso de revisión y autorización por CGMA.
VII.- Procedimiento de Queja o Inconformidad Ciudadana	Satisfactorio	Los procedimientos de queja o inconformidad ciudadana se encuentran debidamente establecidos en las Reglas de Operación del Programa, adicionalmente se brinda la información necesaria para que puedan recurrir o utilizar los canales señalados para este fin.
VIII.- Mecanismos de Exigibilidad	Satisfactorio	Se encuentran debidamente señalados, y al poder llevarse a cabo a través de instancias externas a la operativa del programa, genera certeza en ello.
IX.- Mecanismos de Evaluación e Indicadores	Satisfactorio	El área encargada de efectuar la evaluación no corresponde al área operativa del programa social, los indicadores ahí plasmados fueron mejorados utilizando para ello metodología de marco lógico.
X.- Formas de Participación Social	Satisfactorio	El Consejo de Asistencia y Prevención de la Violencia Familiar sesionó en cuatro ocasiones durante el año, a través de las cuales trimestralmente se dio cuenta de los avances del programa social.
XI.- Articulación con otros programas sociales	Satisfactorio	La vinculación más estrecha se realiza con el programa Reinserción Social para Mujeres Víctimas de Violencia Familiar de la Ciudad de México; la complementariedad con otros programas se determina dependiendo de las necesidades de la beneficiaria en particular.

IV.3 Valoración de los Procesos del Programa Social

Las mujeres víctimas de violencia que utilizan los servicios que proporciona el Sistema de Atención y Prevención pueden ser propuestas como candidatas a recibir el Seguro Contra la Violencia Familiar por las siguientes instancias:

- Las 16 Unidades de Atención y Prevención de la Violencia Familiar (UAPVIF), adscritas a la Dirección General de Igualdad y Diversidad Social.
- El Albergue, la Casa de Emergencia para mujeres víctimas de violencia familiar del Distrito Federal dependientes de la Dirección General de Igualdad y Diversidad Social, así como por Albergues y Refugios especializados en violencia familiar ubicados en la Ciudad de México.
- Dependencias del Gobierno del Distrito Federal.
- Organizaciones de la Sociedad Civil que atiendan la problemática de Violencia Familiar.
- A través de los Centros que integran el Sistema de Auxilio a Víctimas dependientes de la Subprocuraduría de Atención a Víctimas del Delito de la Procuraduría General de Justicia del Distrito Federal.

Recursos humanos

Equipo multidisciplinario conformado por:

- Trabajadoras y trabajadores sociales. Son las encargadas y encargados de implementar la entrevista de primera vez, la ficha receptora, el estudio socioeconómico y las visitas domiciliarias pertinentes a las mujeres víctimas de violencia familiar.
- Psicólogas y psicólogos. Realizan una apreciación psicológica que refleja el estado emocional en el que se encuentra la usuaria. Posteriormente proporcionan un acompañamiento terapéutico individual y grupal durante 12 meses a las beneficiarias del Seguro Contra la Violencia Familiar, así como a sus hijas e hijos. Esta área es la encargada de realizar las fichas de seguimiento de las beneficiarias.
- Abogadas y abogados. Brindan asesoría y orientación en materia jurídica a las beneficiarias del programa para iniciar, dar seguimiento y conclusión de sus procedimientos en materia administrativa, civil y penal.

Recursos técnicos

- Oficio de Solicitud de Ingreso al programa, por parte de la instancia que canaliza.
- Formato de Solicitud de Seguro Contra la Violencia Familiar.
- Formato de Estudio Socioeconómico.
- Formato de Ficha de Valoración Psicológica.
- Constancia administrativa.
- Carta compromiso.

- Ficha de seguimiento.
- Base de datos del padrón de beneficiarias del programa.

Las instituciones que de manera conjunta trabajan con la Dirección de Atención y Prevención de la Violencia Familiar, de primera instancia reciben a las usuarias que manifiestan su situación de violencia familiar, expresando sus necesidades de apoyo y demandándolo. Asimismo, refieren el expediente de la posible candidata mediante oficio, el cual contiene los Formatos de Solicitud de Seguro Contra la Violencia Familiar, estudio socioeconómico y ficha de valoración psicológica detallando el por qué consideran que su situación o problemática es de consideración para ser beneficiaria del programa.

Dichos expedientes llegan a la Dirección de Atención y Prevención de la Violencia Familiar, con la finalidad de asignarles un número de registro y revisar que los mismos contengan la documentación requerida. Posteriormente son turnados al Comité Dictaminador. Este comité es el responsable de analizar el caso y determinar su viabilidad al programa.

Una vez aceptadas las mujeres como beneficiarias del programa, se prosigue a la firma de la Carta Compromiso, en donde de manera informada adquiere los compromisos con dicho programa. Posteriormente, se lleva un seguimiento de su proceso psicoterapéutico, legal y social mediante un instrumento denominado Ficha de Seguimiento, el cual es entregado de forma mensual a la Dirección de Atención y Prevención de la Violencia Familiar. Partiendo de los instrumentos y de la información contenida en los mismos, se codifica y respalda la información en una base de datos que es de suma importancia para agilizar el análisis de la información la cual es confidencial. Simultáneamente se accede al aspecto económico del programa que consiste en transferir \$1,537.00 pesos mensuales a las mujeres hasta por un año.

Actualmente, el perfil de acceso al programa que establecen sus Reglas de Operación es el siguiente:

1- Violencia Familiar

- a. Mujeres residentes del Distrito Federal que se encuentran en situación de violencia familiar ejercida por su pareja en relación de afinidad civil, concubinato o que mantenga una relación de hecho que ponga en riesgo su vida y en casos de violencia extrema por parte de algún otro integrante de la familia; 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.
- b. Mujeres con escasas o nulas redes de apoyo.
- c. Ser valorada por las instancias canalizadoras como víctima de violencia familiar de alto riesgo.
- d. Iniciar proceso de acompañamiento psicológico.
- e. Contar con algún antecedente jurídico.

2.- Trata de Personas

- a. Mujeres, niñas y adolescentes residentes del Distrito Federal víctimas de trata de personas.

- b. Iniciar el proceso de acompañamiento psicológico en la institución canalizadora.
- c. Iniciar un proceso jurídico.
- d. Ser canalizada por los Centros que integran el Sistema de Auxilio a Víctimas dependientes de la Subprocuraduría de Atención a Víctimas del Delito de la Procuraduría General de Justicia del Distrito Federal.

En el programa Seguro contra la Violencia Familiar, los recursos ejercidos fueron suficientes para la atención de las mujeres víctimas de violencia familiar; contaron con eficiencia en el manejo de los mismos ya que se logró incrementar la meta de atención con los recursos asignados.

IV.4 Seguimiento del Padrón de Beneficiarios o Derechohabientes

La Dirección de Atención y Prevención de la Violencia Familiar cuenta con una Líder Coordinadora de Proyectos “B” así como personal de apoyo responsable de la actualización, seguimiento y mantenimiento de la base de datos que contiene la información del padrón de beneficiarias del Seguro contra la Violencia Familiar. Este padrón de beneficiarios se constituye como un Sistema de Datos Personales que por su contenido se encuentra clasificado como de alto nivel de seguridad, el cual fue auditado por la Contraloría Interna de la Secretaría de Desarrollo Social de forma satisfactoria.

Adicionalmente todos los procedimientos ya estandarizados en la práctica fueron plasmados en el Manual Administrativo de la Secretaría de Desarrollo Social, en el apartado correspondiente a la Dirección General de Igualdad y Diversidad Social, el cual se encuentra en el proceso de revisión y autorización por parte de la Coordinación General de Modernización Administrativa.

Cabe hacer mención que la versión pública del padrón de beneficiarias fue publicada en tiempo y forma por la Secretaría de Desarrollo Social y puede ser consultado en el siguiente vínculo electrónico:

<http://www.sideso.df.gob.mx/documentos/2015/secretarias/padrones/sds/Seguro%20contra%20la%20Violencia%20Familiar%202014.pdf>

El seguimiento del padrón de beneficiarias del programa Seguro contra la Violencia Familiar permitió brindar información oportuna para la planeación y rendición de cuentas de la Secretaría de Desarrollo Social, así como en materia de transparencia.

IV.5 Mecanismos de Seguimiento de Indicadores

El programa Seguro contra la Violencia Familiar cuenta con procedimientos estandarizados y periódicos que permiten el seguimiento y monitoreo de los indicadores establecidos; del monitoreo de los resultados de las actividades se establece en un alto porcentaje la permanencia de las beneficiarias en el programa, razón por la cual de forma mensual se obtiene información, que en ciertos casos resulta relevante solo hasta su acumulación anual. A continuación se presentan los procedimientos establecidos para ello, a través de los cuales se observan los aspectos

relacionados con la obtención de la información, el seguimiento del programa y por ende de los indicadores:

Descripción narrativa del procedimiento de admisión al programa:

Unidad Administrativa	No.	Descripción de la Actividad	Tiempo
Dirección de Atención y Prevención de la Violencia Familiar (Líder Coordinador de Proyectos B)	1	Recibe el oficio de canalización de las mujeres candidatas para su ingreso al programa y envía al Personal de Apoyo para su revisión.	20 minutos
	2	Recibe y revisa los expedientes físicos, de las mujeres candidatas a ingreso, si éstos cuentan con la documentación completa e información correcta. ¿Está Completo el Expediente? NO	50 minutos
Dirección de Atención y Prevención de la Violencia Familiar (Personal de Apoyo)	3	Devuelve los expedientes físicos incompletos y/o con información errónea a la instancia canalizadora para su corrección. (Regresa a la actividad No. 2). SÍ	7 días
	4	Asigna número de solicitud para su registro interno del área.	1 hora
	5	Entrega los expedientes físicos al Líder Coordinador de Proyectos B, responsable del operativo del programa, para su revisión final y verificación, de acuerdo al caso presentado.	2 días
Dirección de Atención y Prevención de la Violencia Familiar (Líder Coordinador de Proyectos B)	6	Recibe y analiza los casos por expediente para verificar la documentación, y si es necesario, se corrobora y/o solicita mayor información para clarificar el caso presentado.	1 día
Dirección de Atención y Prevención de la Violencia Familiar	7	Realiza las gestiones necesarias a efecto de solicitar el recurso económico ante la Subdirección de Recursos Financieros de la Secretaría de Desarrollo Social, mismo que será ejercido para el pago de apoyo económico de las mujeres de nuevo ingreso al programa.	1 día
Dirección de Atención y Prevención de la Violencia Familiar (Líder Coordinador de	8	Captura la información por expediente en una base de datos.	6 días

Unidad Administrativa	No.	Descripción de la Actividad	Tiempo
Proyectos B)			
	9	Verifica con la base del padrón del programa, si alguna de las mujeres candidatas ya fue beneficiaria con anterioridad, esto como medida de seguridad y depuración de información.	1 día
Dirección de Atención y Prevención de la Violencia Familiar	10	Presenta a la persona titular de la Dirección de Atención y Prevención de la Violencia Familiar, la propuesta del personal que conformará el Comité Dictaminador, esto para su Visto Bueno	1 día
		¿Otorga el visto bueno?	
		NO	
	11	Revalora la propuesta de integrantes. (Regresa a la actividad No. 10)	30 minutos
		SÍ	
Dirección de Atención y Prevención de la Violencia Familiar (Líder Coordinador de Proyectos B)	12	Informa al personal que conformará el Comité Dictaminador de su participación en la revisión y análisis de los casos presentados para la nueva etapa de ingreso.	1 hora
	13	Elabora la programación para dictaminar los casos presentados por instancia canalizadora.	2 horas
	14	Entrega a la persona titular de la Dirección de Atención y Prevención de la Violencia Familiar la programación de dictaminación.	1 hora
	15	Envía por correo electrónico la programación de dictaminación a instancias canalizadoras, para que acudan el día asignado y se integren al proceso como observadores y, solo si es necesario, aportar mayor información de cada caso.	1 hora
	16	Gestiona la logística con el área administrativa y coordina la operatividad del proceso de dictaminación, de acuerdo a la programación establecida.	2 horas
	17	Confirma la asistencia de las instancias canalizadoras, para la dictaminación.	2 horas
		¿Confirman las instancias de canalización?	

Unidad Administrativa	No.	Descripción de la Actividad	Tiempo
		NO	
	18	Reprograma el día y la hora. (Regresa a la actividad No. 17)	3 horas
		SÍ	
	19	Prepara los aspectos logísticos de la reunión.	7 días
	20	Presenta los expedientes físicos y asigna a cada integrante del Comité Evaluador, de forma aleatoria, un caso para su análisis, verifican si la mujer candidata cubre los requisitos que establecen las Reglas de Operación del programa.	7 días
		¿Se probó la solicitud de ingreso?	
		NO	
	21	Regresa por escrito los expedientes de las candidatas a la instancia canalizadora correspondiente. (Conecta con el Fin del Procedimiento)	3 días
		SÍ	
	22	Asigna un número de Folio, para su registro oficial interno.	1 día
	23	Elabora el Acta de Sesión de Dictaminación y firma junto con los integrantes del Comité Dictaminador los resultados del análisis.	7 días
	24	Entrega al Personal de Apoyo los expedientes físicos para fotocopiar la documentación necesaria para el trámite de altas bancarias.	30 minutos
	25	Ingresa los datos correspondientes de las nuevas beneficiarias al padrón del programa, esto de acuerdo a la Ley y Reglamento de Desarrollo Social para el Distrito Federal.	5 días
	26	Realiza la lista definitiva de las mujeres que cubrieron los requisitos y la envía por correo electrónico a las instancias canalizadoras para su conocimiento y, a su vez les informen a las mujeres de su ingreso al programa.	1 día
		FIN DEL PROCEDIMIENTO	

Descripción narrativa del procedimiento de operación del programa

Unidad Administrativa	No.	Descripción de la Actividad	Tiempo
Dirección de Atención y Prevención de la Violencia Familiar (Líder Coordinador de Proyectos "B")	1	Verifica que la lista de mujeres aceptadas en el programa del Seguro Contra la Violencia Familiar, de la nueva etapa, haya llegado adecuadamente a las instancias canalizadoras.	1 hora
	2	Elabora y envía la base de datos con información requerida por el banco, para la apertura de cuentas bancarias de las nuevas beneficiarias del programa.	3 horas
Dirección de Atención y Prevención de la Violencia Familiar	3	Realiza las gestiones necesarias a efecto de solicitar el recurso económico ante la Subdirección de Recursos Financieros de la Secretaría de Desarrollo Social, mismo que será ejercido para el pago de apoyo económico de las mujeres de nuevo ingreso al programa.	1 hora
Dirección de Atención y Prevención de la Violencia Familiar (Líder Coordinador de Proyectos "B")	4	Elabora y envía la programación a las instancias canalizadoras, para que las mujeres de nuevo ingreso acudan a las oficinas a firmar la documentación respectiva del programa, así como su contrato de apertura de cuenta bancaria para sus depósitos económicos.	3 horas
	5	Elabora el plan de trabajo para que el Personal de Apoyo proporcione la atención a las mujeres de nuevo ingreso el día que son citadas y entreguen la documentación necesaria para su integración al expediente.	3 horas
	6	Cita al personal del banco, el mismo día que son citadas las mujeres de nuevo ingreso, para que en las oficinas de la Dirección de Atención y Prevención de la Violencia Familiar, realicen los trámites requeridos para la apertura de cuenta bancaria.	15 minutos
	7	Proporciona a las mujeres de nuevo ingreso, la información correspondiente al procedimiento que van a realizar, de la documentación a firmar, de los beneficios y compromisos que adquieren al ser beneficiarias del programa durante su permanencia, además, las causas por las cuales se efectúan las bajas definitivas al programa, esto de acuerdo a las Reglas de Operación. Asimismo, informa cuando se realizará el evento para la	3 días

Unidad Administrativa	No.	Descripción de la Actividad	Tiempo
Dirección de Atención y Prevención de la Violencia Familiar (Personal de Apoyo)	8	entrega física de su tarjeta bancaria. Informa a la mujer de nuevo ingreso del procedimiento a seguir durante su permanencia en el programa, le proporciona a firmar la Carta Compromiso, el listado de apoyo mensual y el registro de ingreso al programa.	3 días
Personal del banco (personal externo de la Unidad Administrativa)	9	Proporciona el contrato de apertura de cuenta bancaria a la beneficiaria del programa.	15 minutos
Dirección de Atención y Prevención de la Violencia Familiar (Líder Coordinador de Proyectos "B")	10	Recibe por parte del enlace del banco, las cuentas bancarias de las mujeres de nuevo ingreso.	30 minutos
	11	Elabora la lista definitiva de las mujeres de nuevo ingreso (tipo nómina) y solicitar el recurso correspondiente para cada beneficiaria.	3 horas
	12	Entrega a la persona titular de la Dirección de Atención y Prevención de la Violencia Familiar, el listado final y solicita su intervención ante Subdirección de Recursos Financieros de la Secretaría de Desarrollo Social, a efecto de realizar la dispersión del recurso a las nuevas cuentas bancarias.	30 minutos
	13	Elabora la logística operativa para la entrega de la tarjeta física a las mujeres de nuevo ingreso en el evento de entrega.	60 días
	14	Realiza los formatos de entrega de tarjetas físicas, de acuerdo a la instancia canalizadora.	7 días
	15	Coordina la operatividad del evento de la entrega de las tarjetas físicas a las mujeres por instancia canalizadora.	1 día
	16	Recibe por parte del enlace del banco, las tarjetas físicas de las nuevas beneficiarias, con las debidas medidas de seguridad que ello implica.	8 horas
	17	Entrega a las y los Jefes de Unidad Departamental de las Unidades de Atención y Prevención de la Violencia Familiar, las tarjetas físicas de sus usuarias para que en conjunto con el Personal de Apoyo del área de Programas Especiales se las otorguen a las mujeres. Además, recaban la firma	8 horas

Unidad Administrativa	No.	Descripción de la Actividad	Tiempo
		en el formato correspondiente.	
Dirección de Atención y Prevención de la Violencia Familiar (Jefatura de Unidad Departamental de Unidad de Atención y Prevención de la Violencia Familiar. Personal de Apoyo)	18	Entrega las tarjetas a las beneficiarias canalizadas de instancias externas a la Secretaría de Desarrollo Social. Además, recaban la firma en el formato correspondiente.	6 horas
Dirección de Atención y Prevención de la Violencia Familiar (Líder Coordinador de Proyectos "B")	19	<p>¿Recibe la Tarjeta Física la Beneficiaria? NO</p> <p>Recoge las tarjetas bancarias y devuelve al personal del banco para su debido resguardo por un tiempo determinado. (Conecta con el Fin del Procedimiento).</p>	2 horas
Dirección de Atención y Prevención de la Violencia Familiar (Personal de Apoyo)	20	<p>SÍ</p> <p>Proporciona a la mujer beneficiaria el formato de entrega de tarjeta, para la firma correspondiente.</p>	2 horas
Dirección de Atención y Prevención de la Violencia Familiar (Líder Coordinador de Proyectos "B")	21	Solicita a las instancias canalizadoras localicen a las mujeres que no se presentaron el día de entrega de tarjetas, para concluir su proceso.	3 días
Dirección de Atención y Prevención de la Violencia Familiar (Personal de Apoyo)	22	Informan a las mujeres que faltaron por recoger su tarjeta, se presenten en las oficinas de la Dirección de Atención y Prevención de la Violencia Familiar para concluir trámites administrativos.	7 días
Dirección de Atención y Prevención de la Violencia Familiar (Líder Coordinador de Proyectos "B")	23	Atiende a las mujeres y les dan a firmar la documentación correspondiente para concluir su proceso de entrega de tarjeta.	30 minutos
Dirección de Atención y Prevención de la Violencia Familiar	24	Solicita al enlace del banco den atención oportuna a la mujer beneficiaria y entreguen su tarjeta física.	15 minutos
Dirección de Atención y Prevención de la Violencia Familiar	25	Integra al expediente respectivo la documentación generada durante todo el proceso, esto de acuerdo a los lineamientos internos de archivo y	10 días

Unidad Administrativa	No.	Descripción de la Actividad	Tiempo
(Personal de Apoyo) Dirección de Atención y Prevención de la Violencia Familiar (Líder Coordinador de Proyectos "B")	26	protección de datos personales. Informa a la persona titular de la Dirección de Atención y Prevención de la Violencia Familiar de los resultados del proceso de nuevos ingresos, de acuerdo a la etapa en turno.	3 días
FIN DEL PROCEDIMIENTO			

Descripción narrativa del procedimiento para la dispersión para las transferencias económicas del programa

Unidad Administrativa	No.	Descripción de la Actividad	Tiempo
Dirección de Atención y Prevención de la Violencia Familiar (Líder Coordinador de Proyectos "B")	1	Analiza la base del padrón del programa y la viabilidad financiera para definir la cantidad de recurso a solicitar.	1 hora
	2	Prepara propuesta de oficio para solicitar el recurso del próximo mes para su gestión ante la Subdirección de Recursos Financieros de la Secretaría de Desarrollo Social.	15 minutos
Dirección de Atención y Prevención de la Violencia Familiar	3	Solicita por escrito a las Jefaturas de Unidad Departamental de las Unidades de Atención y Prevención de la Violencia Familiar, entreguen al Líder Coordinador de Proyectos "B" responsable operativo del programa las "Ficha de Seguimiento" y "Listados de entrega de apoyo mensual" de las mujeres que fueron atendidas durante el mes.	15 minutos
Jefatura de Unidad Departamental de la Unidad de Atención y Prevención de la Violencia Familiar	4	Entregan a la Líder Coordinador de Proyectos B, las "Ficha de Seguimiento" y "Listados de entrega de apoyo mensual", debidamente requisitados del mes anterior.	10 días
Dirección de Atención y Prevención de la Violencia Familiar	5	Solicita a los enlaces de las instancias canalizadoras entreguen las fichas de seguimiento de las mujeres beneficiarias del programa, que son atendidas por ellas durante el mes.	20 minutos
Dirección de Atención y Prevención de la Violencia Familiar (Personal de Apoyo)	6	Informa a las beneficiarias que fueron canalizadas por entes públicos y asociaciones civiles externas a la Secretaría de Desarrollo Social, que deberán acudir a la oficina de la Dirección de Atención y Prevención de la Violencia Familiar a firmar el "Listado de entrega de apoyo mensual" a finales	3 días

Unidad Administrativa	No.	Descripción de la Actividad	Tiempo
Dirección de Atención y Prevención de la Violencia Familiar (Líder Coordinador de Proyectos "B")	7	de cada mes.	
	8	Entrega a la beneficiaria atendida en otras Dependencias y Asociaciones Civiles externas, "Listado de entrega de apoyo mensual" para que firmen en el mes en turno.	30 minutos
Dirección de Atención y Prevención de la Violencia Familiar (Líder Coordinador de Proyectos "B")	8	Solicita al Personal de Apoyo revisen que los seguimientos entregados, por las instancias canalizadoras, estén debidamente requisitados.	10 minutos
	9	¿Están debidamente requisitados los formatos de seguimiento? NO	
Dirección de Atención y Prevención de la Violencia Familiar (Personal de Apoyo)	9	Devuelve al personal de la instancia canalizadora, para su corrección. (Regresa a la actividad No. 8).	7 días
	10	SÍ Recibe los seguimientos e informa.	14 días
Dirección de Atención y Prevención de la Violencia Familiar (Líder Coordinador de Proyectos "B")	11	Solicita al Personal de Apoyo capturen en la base de seguimiento, las atenciones que recibió la mujer en las instancias canalizadoras.	10 minutos
	12	Captura las fichas de seguimiento y verifica el cumplimiento de la beneficiaria a las Reglas de Operación del programa.	14 días
Dirección de Atención y Prevención de la Violencia Familiar (Personal de Apoyo)	12	Captura las fichas de seguimiento y verifica el cumplimiento de la beneficiaria a las Reglas de Operación del programa.	14 días
	13	Informa a la Líder Coordinador de Proyectos B, el cumplimiento de la beneficiaria a las Reglas de Operación del programa, para considerar su permanencia en el programa.	3 días
Dirección de Atención y Prevención de la Violencia Familiar (Personal de Apoyo)	13	¿Cumple la beneficiaria con las Reglas de Operación vigentes? NO	
	14	Se inicia procedimiento de baja conforme a las Reglas de Operación, y registra en la base del padrón del programa, la baja definitiva de la beneficiaria. (Conecta con el Fin del Procedimiento).	14 días

Unidad Administrativa	No.	Descripción de la Actividad	Tiempo
<p>Dirección de Atención y Prevención de la Violencia Familiar (Personal de Apoyo)</p> <p>Prevención de la Violencia Familiar (Líder Coordinador de Proyectos "B")</p>	15	Sí	
	15	Registra en la base del padrón del programa, la continuidad de la mujer.	7 días
	16	Archiva los "listados de entrega de apoyo" en las carpetas correspondientes y las fichas de seguimiento en los expedientes de las beneficiarias del programa, para su resguardo.	3 días
	17	Revisa y analiza la información del padrón del programa para determinar el total de mujeres que continuarán en el mes en turno.	7 días
	18	Elabora el oficio de canalización a la Instancia o Unidad solicitada por la mujer, cuando pida ser atendida en otra unidad de atención, por así convenir su interés, para que sea atendida en las áreas de especialización y en lo subsecuente remitan a la Dirección de Atención y Prevención de la Violencia Familiar.	30 minutos
	19	Entrega oficio para trámite de canalización.	2 días
	20	Elabora la lista definitiva (tipo nómina) de las mujeres que continúan en el programa para gestionar el depósito del recurso, del mes en turno, a las cuentas bancarias respectiva.	5 días
	21	Solicita a la persona titular de la Dirección de Atención y Prevención de la Violencia Familiar, el apoyo para gestionar ante la Subdirección de Recursos Financieros de la Secretaría de Desarrollo Social, la dispersión del recurso por el total de mujeres beneficiarias en el mes en turno.	3 días
	22	Envía la lista definitiva de las mujeres (en formato digital) a la Subdirección de Recursos Financieros de la Secretaría de Desarrollo Social, para que realicen la dispersión correspondiente.	15 minutos
	23	Realiza el seguimiento de la gestión de la dispersión solicitada ante la Subdirección de Recursos Financieros de la Secretaría de Desarrollo Social.	7 días
24	Elabora los "Listados de entrega de apoyo mensual", de las mujeres que continúan activas como beneficiarias en el programa.	3 días	

Unidad Administrativa	No.	Descripción de la Actividad	Tiempo
	25	Entrega a las jefas y jefes de las Unidades de Atención y Prevención de la Violencia Familiar, los "listados de entrega de apoyo mensual" para que sea recabadas las firmas de las mujeres.	3 días
	26	Informa a la Dirección de Atención y Prevención de la Violencia Familiar, el avance físico y financiero del programa del mes en turno.	1 día
FIN DEL PROCEDIMIENTO			

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

Conforme a los Lineamientos de la Evaluación Interna 2014 de los programas sociales operados en 2013, se estipuló el planteamiento de medidas correctivas o de reorientación, así como un cronograma de seguimiento, incluyendo las áreas encargadas de su instrumentación, de tal forma que en el presente cuadro se reporta su avance.

Plazo	Recomendación o Sugerencia	Etapa de Incidencia en el Programa				Situación al primer semestre de 2015		
		Diseño	Operación	Control	Evaluación	En proceso	No iniciada	Desechada
Mediano (hasta un año)	Modificar el Sistema de Indicadores para acercarse a la Gestión por Resultados de manera más efectiva			X		X		
Mediano (hasta un año)	Realizar estudios de caso para presentar de mejor manera el impacto del programa en las beneficiarias.				X	X		
Mediano (hasta un año)	Generar cuestionarios de satisfacción sobre los servicios del programa				X	X		

Las áreas responsables del cumplimiento en los tres casos son la Dirección de Atención y Prevención de la Violencia Familiar y la Coordinación de Planeación y Evaluación ambas de la Dirección General de Igualdad y Diversidad Social

Respecto a la sugerencia *Modificar el Sistema de Indicadores para acercarse a la Gestión por Resultados de manera más efectiva*, ambas áreas sostuvieron al menos cinco reuniones de trabajo para determinar la mejor forma de la Matriz de Indicadores, la cual se presenta en esta evaluación, consideramos que se encuentra cumplida.

Respecto de la sugerencia *Realizar estudios de caso para presentar de mejor manera el impacto del programa en las beneficiarias*, esta herramienta metodológica se encuentra en fase de planeación y selección.

Respecto de la sugerencia *Generar cuestionarios de satisfacción sobre los servicios del programa*, se llevó a cabo un primer ejercicio para determinar el uso y aprovechamiento de los recursos económicos que brinda el programa, los cuales se presentan en el siguiente apartado.

V.- Evaluación de Resultados y Satisfacción

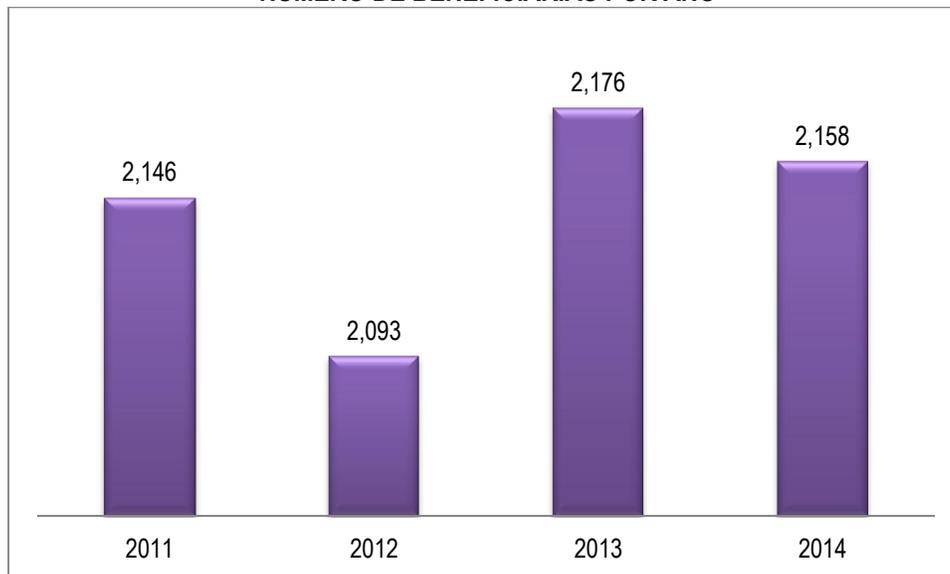
V.1 Principales Resultados del Programa

Los resultados obtenidos del programa se miden en función del cumplimiento de la meta proyectada en el Programa Operativo Anual (POA). Primero, durante la operación del Seguro contra la Violencia Familiar los resultados han estado por arriba de las metas establecidas. La meta establecida de atención desde 2011 ha sido de 2,000 mujeres, situación que se ha cumplido tal como se muestra en la siguiente tabla:

META PROGRAMADA VS. META ALCANZADA

Año	Meta Programada	Meta Alcanzada
2011	2,000 mujeres mínimo	2,146 mujeres
2012	2,000 mujeres mínimo	2,093 mujeres
2013	2,000 mujeres mínimo	2,176 mujeres
2014	2,000 mujeres mínimo	2,158 mujeres

NÚMERO DE BENEFICIARIAS POR AÑO



RESULTADOS DE LA MATRIZ DE INDICADORES

Nivel de Objetivo	Objetivo	Indicador	Fórmula de Cálculo	Tipo de indicador	Unidad de Medida	Valores	Medios de Verificación
FIN	Contribuir al ejercicio de los derechos de las víctimas de violencia familiar en la Ciudad de México.	Porcentaje de mujeres víctimas de violencia familiar que adquirieron herramientas para el ejercicio de sus derechos.	$(\text{Número de mujeres beneficiarias del programa}) / (\text{Número de mujeres víctimas de violencia familiar atendidas en las UAPVIF}) * 100$	Eficacia	Porcentaje	$(2158/8270) * 100 = 26.09\%$	Informe anual de la Secretaría de Desarrollo Social www.sds.df.gob.mx Sistema de Información del Desarrollo Social www.sideso.df.gob.mx
PROPÓSITO	Las mujeres víctimas de violencia familiar que estén en riesgo emocional, integridad física e incluso su vida y/o trata de personas de la Ciudad de México cuentan con apoyos para su atención.	Variación porcentual de mujeres beneficiarias del seguro contra la violencia.	$((\text{Número de mujeres beneficiarias del seguro contra la violencia en t}) / (\text{Número de Mujeres beneficiarias del seguro contra la violencia en t-1})) * 100$	Eficacia	Tasa de Variación	$((2158)/(2176-1)) * 100 = -0.08\%$	Informe anual de la Secretaría de Desarrollo Social www.sds.df.gob.mx Sistema de Información del Desarrollo Social www.sideso.df.gob.mx
COMPONENTES	Componente 1	Apoyo económico entregado.	Porcentaje de mujeres beneficiarias del apoyo económico.	Eficacia	Porcentaje	$(2158/2000) * 100 = 107.9\%$	Evaluación Interna del Programa www.sideso.df.gob.mx
	Componente 2	Atenciones especializadas (trabajo social, jurídico y psicológico) realizadas.	Porcentaje de atenciones efectuadas en trabajo social.	Eficacia	Porcentaje	$(9289/10095) * 100 = 92.01\%$	Evaluación Interna del Programa www.sideso.df.gob.mx
			Porcentaje de atenciones efectuadas en servicios jurídicos.	Eficacia	Porcentaje	$(7598/8519) * 100 = 89.2\%$	Evaluación Interna del Programa www.sideso.df.gob.mx

				atenciones jurídicas para mujeres beneficiarias del programa)*100				
			Porcentaje de atenciones efectuadas en psicología.	(Número de citas realizadas en atención psicológica para mujeres beneficiarias)/(Número de citas programadas en atención psicológica para mujeres beneficiarias del programa)*100	Eficacia	Porcentaje	(14201/18526)*100=76.65%	Evaluación Interna del Programa www.sideso.df.gob.mx
			Promedio de atenciones realizadas.	(Número de atenciones especializadas realizadas/Número de mujeres beneficiarias del programa)	Eficiencia	Promedio	(31088/2158)=14.4	Evaluación Interna del Programa www.sideso.df.gob.mx
ACTIVIDADES	Actividad 1.1	Recepción de solicitudes de canalización y validación de documentos para ingreso de beneficiarias.	Porcentaje de canalizaciones de ingreso efectivas.	(Número de mujeres beneficiarias)/(Número de mujeres candidatas canalizadas por las instancias competentes)*100	Eficacia	Porcentaje	(2158/2671)*100=81%	Base de Datos del programa Seguro contra la Violencia Familiar
	Actividad 1.2	Entrega de tarjetas bancarias para el ejercicio de recursos económicos.	Porcentaje de mujeres seleccionadas para ingreso que acudieron por su tarjeta bancaria.	(Número de mujeres seleccionadas para ingreso que acudieron por su tarjeta bancaria/Número de mujeres seleccionadas para ingreso)*100	Eficacia	Porcentaje	(2158/2158)*100=100%	Base de Datos del programa Seguro contra la Violencia Familiar
	Actividad 2.1	Recepción de fichas de seguimiento de beneficiarias enviadas por las instancias canalizadoras.	Promedio de beneficiarias que cuentan con sus fichas de seguimiento.	(Número de fichas de seguimiento recibidas/Número de mujeres beneficiarias)	Eficiencia	Promedio	(7617/2158)*100=3.52	Base de Datos del programa Seguro contra la Violencia Familiar

Es importante mencionar que la meta se proyecta de acuerdo al presupuesto asignado, ya que como las beneficiarias se van incorporando al programa en el transcurso del año muchas de ellas culminan al año siguiente. Por tanto, se puede señalar que el objetivo del Programa Seguro Contra la Violencia Familiar que consiste en brindar apoyo económico como una herramienta que posibilita la construcción de las bases para lograr una vida autónoma y libre de violencia, se cumple al observar las metas alcanzadas, ya que el número de mujeres aseguradas se encuentra por arriba de la meta establecida.

DISTRIBUCIÓN DE BENEFICIARIAS POR DELEGACIÓN

Delegación	Beneficiarias
Álvaro Obregón	179
Azcapotzalco	118
Benito Juárez	71
Coyoacán	117
Cuajimalpa	191
Cuauhtémoc	229
Gustavo A. Madero	160
Iztacalco	123
Iztapalapa	143
Magdalena Contreras	63
Miguel Hidalgo	125
Milpa Alta	104
Tláhuac	146
Tlalpan	124
Venustiano Carranza	126
Xochimilco	139
Total	2158

Conforme al Índice de Desarrollo Social 2010 por colonias, generado por el Consejo de Evaluación del Desarrollo del Distrito Federal, el 44.38% de las mujeres beneficiarias viven en colonias con bajo índice de desarrollo; el 25.68% en colonias con índice de desarrollo social medio; el 19.72% muy bajo; y, el 10.22% alto. Estos datos reflejan que el problema de violencia familiar que se vive en la Ciudad no se relaciona con el nivel socioeconómico de las víctimas, por ello resulta de vital importancia que programas como éste sean operados con tendencias universalistas, puesto que la violencia hacia las mujeres ocurre en toda el Distrito Federal.

Adicionalmente cabe hacer mención que a lo largo del año de duración del programa, las mujeres acudieron cuando menos a una atención de cada tipo. En 2014, se efectuaron 31 mil 088 atenciones especializadas a las 2 mil 158 beneficiarias del programa, el 45.68% fueron atenciones psicológicas, el 29.88% fueron atenciones en trabajo social y el 24.44% fueron atenciones jurídicas. A continuación se presenta el desglose de cada una de ellas.

Atenciones en trabajo social para mujeres beneficiarias del programa Seguro contra la Violencia Familiar

En 2014 se programaron 10 mil 095 citas, realizándose 9 mil 289, lo que equivale al 92% de ellas. El 91.7% de ellas se efectuaron en las 16 Unidades de Atención y Prevención de la Violencia Familiar, el 4.8% en el Refugio para Mujeres Víctimas de Violencia Familiar, y el 3.5% en otras instancias canalizadoras.

Atenciones jurídicas para mujeres beneficiarias del programa Seguro contra la Violencia Familiar

En 2014 se programaron 8 mil 519 citas, realizándose 7 mil 598, lo que equivale al 89.2%. El 95.08% se efectuó en las 16 Unidades de Atención y Prevención de la Violencia Familiar; el 2.71% en otras instancias canalizadoras y el 2.21% en el Refugio para Mujeres Víctimas de Violencia Familiar.

Atenciones en psicología para mujeres beneficiarias del programa Seguro contra la Violencia Familiar

En 2014 se programaron 18 mil 526 citas, realizándose 14 mil 201, lo que equivale al 76.65% de ellas. El 93.55% se efectuó en las 16 Unidades de Atención y Prevención de la Violencia Familiar, el 3.47% en el Refugio para Mujeres Víctimas de Violencia Familiar, y el 2.98% en otras instancias canalizadoras.

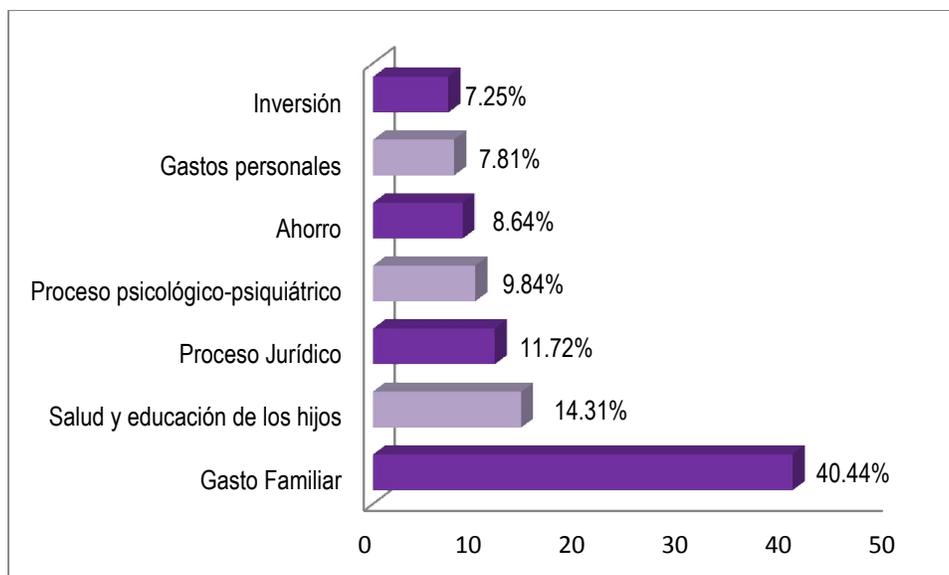
V.2 Percepción de las personas beneficiarias o derechohabientes

En cuanto a las fuentes de información de campo se realizó un censo, en un diseño muestral no probabilístico, ya que la población total beneficiaria asciende a 2,158 mujeres. Se enfocó en la percepción de beneficios respecto del apoyo económico de \$1,500.00 pesos que reciben mensualmente (los otros \$37.00 pesos se destinan a un seguro).

En este primer ejercicio se obtuvieron los siguientes resultados:

El 40.44% de las mujeres beneficiarias lo destinan a gasto familiar, el 14.31% a gastos en salud y educación de sus hijos; 11.72% a pagos relacionados con los gastos del proceso jurídico; 9.84% al proceso psicológico-psiquiátrico; 8.64% ahorro; 7.81% a gastos personales; 7.25% a inversión.

USO DE LOS RECURSOS POR LAS BENEFICIARIAS DEL SEGURO CONTRA LA VIOLENCIA FAMILIAR PORCENTAJE



USO DE LOS RECURSOS POR LAS BENEFICIARIAS DEL SEGURO CONTRA LA VIOLENCIA FAMILIAR RUBRO, DELEGACIÓN Y PORCENTAJE

UAPVIF	Pago de gastos del Proceso Jurídico	Proceso psicológico-psiquiátrico	Gasto familiar	Gastos personales	Salud y Educación de sus hijos	Ahorro	Inversión	Total de Porcentaje
Álvaro Obregón	7.89%	4.26%	59.91%	4.90%	13.65%	3.84%	5.54%	100.00%
Azcapotzalco	51.04%	15.28%	23.26%	9.38%	0.69%	0.35%	0.00%	100.00%
Benito Juárez	27.73%	5.04%	42.86%	3.36%	14.29%	2.10%	4.62%	100.00%
Coyoacán	9.17%	0.56%	77.50%	3.33%	8.61%	0.28%	0.56%	100.00%
Cuajimalpa	3.64%	1.04%	25.23%	15.21%	31.73%	11.31%	11.83%	100.00%
Cuauhtémoc	7.86%	1.79%	65.36%	5.71%	11.79%	2.14%	5.36%	100.00%
Gustavo A. Madero	4.64%	9.78%	37.98%	4.15%	5.47%	8.96%	29.02%	100.00%
Iztacalco	16.23%	1.45%	55.94%	7.83%	13.33%	0.87%	4.35%	100.00%
Iztapalapa	11.28%	5.54%	38.43%	8.80%	11.85%	8.03%	16.06%	100.00%
Magdalena Contreras	2.53%	40.51%	51.05%	0.84%	3.80%	0.84%	0.42%	100.00%
Miguel Hidalgo	38.65%	0.00%	13.12%	8.51%	19.15%	1.06%	19.50%	100.00%
Milpa Alta	2.12%	43.43%	31.99%	20.97%	0.85%	0.21%	0.42%	100.00%
Tláhuac	6.90%	6.32%	25.86%	4.60%	16.67%	27.59%	12.07%	100.00%
Tlalpan	2.40%	26.67%	34.13%	0.27%	26.40%	10.13%	0.00%	100.00%
Venustiano Carranza	12.47%	0.42%	47.99%	11.42%	15.01%	2.11%	10.57%	100.00%
Xochimilco	21.60%	14.67%	30.40%	2.40%	7.73%	18.93%	4.27%	100.00%
Refugio	4.48%	0.50%	41.79%	4.98%	36.32%	11.94%	0.00%	100.00%
Otras Dependencias	8.95%	3.68%	42.11%	8.95%	16.32%	17.37%	2.63%	100.00%

V.3 FODA del Programa Social

El análisis FODA es una de las herramientas esenciales que provee de los insumos necesarios al proceso de planeación estratégica, proporcionando la información necesaria para la implantación de acciones y medidas correctivas y la generación de nuevos o mejores proyectos de mejora⁹. Permite determinar a través de factores internos (fortalezas y debilidades) y externos (oportunidades y amenazas) las áreas de oportunidad que deben ser intervenidas para el logro de los objetivos del programa social.

Análisis FODA		Fortalezas (+)	Debilidades (-)
Internas		<ul style="list-style-type: none"> - El personal que participa tiene experiencia en el manejo de esta problemática multifactorial. -Se da seguimiento y acompañamiento en todo momento a las beneficiarias del programa Seguro Contra la Violencia Familiar. 	<ul style="list-style-type: none"> -No se han concluido estudios de caso. - El acceso a la base de datos es restringido por ser datos personales sensibles además de estar protegidos por la Ley de Acceso de las Mujeres a una Vida Libre de Violencia.
Externas	Oportunidades	Alternativa Fortalezas/Oportunidades	Alternativa Debilidades/Oportunidades
	<ul style="list-style-type: none"> - Fortalecer el sistema de prevención y atención de la violencia familiar. -Promover que las mujeres continúen con su fortalecimiento emocional y económico. 	<ul style="list-style-type: none"> - Realizar acciones de prevención y difusión comunitaria sobre la violencia familiar y trata de personas - Seguir capacitando y sensibilizando al personal para que continúe dando un seguimiento y acompañamiento especializado a las beneficiarias del programa. 	<ul style="list-style-type: none"> - Realizar un estudio de caso que nos permita observar si se generaron las herramientas necesarias y suficientes para que las mujeres continúen su fortalecimiento económico y emocional.
	Amenazas	Alternativa Fortaleza/ Amenaza	Alternativa Debilidad/Amenaza
	<ul style="list-style-type: none"> -Las mujeres víctimas de violencia familiar o trata no utilicen el apoyo económico para los fines del programa. -Las mujeres víctimas de violencia familiar regresen con el agresor 	<ul style="list-style-type: none"> - Acciones de sensibilización sobre convivencia y resolución pacífica de conflictos, al interior de las familias, así como talleres de no violencia. 	<ul style="list-style-type: none"> Dar un seguimiento confiable para fomentar que las mujeres víctimas de violencia familiar no regresen a vivir con el agresor.

Estrategia MAXI- MAXI (Fortaleza-Oportunidades)

Realizar acciones de prevención y difusión comunitaria sobre la violencia familiar y trata de personas.

Seguir capacitando y sensibilizando al personal para que continúe dando un seguimiento y acompañamiento especializado a las beneficiarias del programa.

⁹IPN (2002). *Metodología para el Análisis FODA*. México, DF. p. 2

Estrategia MAXI-MINI (Fortalezas-Amenazas)

Acciones de sensibilización sobre convivencia y resolución pacífica de conflictos, al interior de las familias, así como talleres de no violencia.

Estrategia MINI- MAXI (Debilidades-Oportunidades)

Realizar un estudio de caso que nos permita observar si se generaron las herramientas necesarias y suficientes para que las mujeres continúen su fortalecimiento económico y emocional.

Estrategia MINI-MINI (Debilidad-Amenaza)

Dar un seguimiento confiable para fomentar que las mujeres víctimas de violencia familiar y/o trata no regresen a vivir con el agresor

VI.- Conclusiones y Recomendaciones**VI.1 Conclusiones de la Evaluación Interna**

El programa cumple con su objetivo al brindar atención especializada y herramientas a las mujeres víctimas de violencia para iniciar su proceso de independencia económica y toma de decisiones que les permita una vida libre de violencia familiar y de esa forma ejercer plenamente sus derechos.

El monto económico que brinda el programa es adecuado para los fines que persigue, entre ellos que la dependencia económica hacia el agresor limite sus opciones de atención. Los servicios especializados de atención que brindan las instancias canalizadoras, permiten al mismo tiempo reforzar emocionalmente a las víctimas, con el objeto de ejercer y exigir sus derechos.

No obstante lo anterior, cada evaluación permite encontrar áreas de oportunidad para la mejora continua y toma de decisiones acertadas en términos de política pública y operatividad del programa social en estudio. Consideramos que la capacitación del personal que interviene en el proceso es fundamental para sensibilizarlo, brindar atención sin prejuicios de género que redunde en el mayor aprovechamiento de las beneficiarias respecto de los bienes y servicios otorgados.

Otro aspecto a considerar es que la información estadística respecto de las víctimas de violencia familiar con riesgo emocional, en su integridad física e incluso su vida es ampliamente mejorable, para poder evaluar con menor margen de error la cobertura del programa, así como generar periódicamente información estadística desvinculada de los datos personales de las beneficiarias con más variables de las que ya se producen; lo anterior enfocado a la prevención de la violencia familiar.

VI.2 Estrategias de Mejora

Elementos de la Matriz FODA recuperados	Estrategia de Mejora propuesta	Etapas de implementación dentro del programa social	Efecto esperado
Debilidades	Realizar un estudio de caso que nos permita observar si se generaron las herramientas necesarias y suficientes para que las mujeres continúen su fortalecimiento económico y emocional.	Evaluación	Mejorar la toma de decisiones respecto de las políticas de prevención y enriquecer la evaluación.
Oportunidades	Establecer como mínimo una actualización y sensibilización anual en el tema de violencia familiar al personal que interviene en el programa.	Operación	Continuar con una atención especializada y reforzar los efectos de ello en las beneficiarias.
Oportunidades	Realizar las reglas de operación del programa con mayor especificidad para mejorar el apego a los lineamientos para su elaboración.	Evaluación y Operación	Generar mayor certeza a la ciudadanía respecto de las reglas de operación e incrementar el apego de éstas a los lineamientos.

VI.3 Cronograma de Instrumentación

Estrategia de mejora	Plazo	Área(s) de Instrumentación	Área(s) de seguimiento
Realizar un estudio de caso que nos permita observar si se generaron las herramientas necesarias y suficientes para que las mujeres continúen su fortalecimiento económico y emocional.	Mediano (1 año)	Dirección de Atención y Prevención de la Violencia Familiar	Coordinación de Planeación y Evaluación
Establecer como mínimo una actualización y sensibilización anual en el tema de violencia familiar al personal que interviene en el programa.	Mediano (1 año)	Dirección de Atención y Prevención de la Violencia Familiar	Coordinación de Planeación y Evaluación
Realizar las reglas de operación del programa con mayor especificidad para mejorar el apego a los lineamientos para su elaboración.	Corto (6 meses)	Dirección de Atención y Prevención de la Violencia Familiar	Coordinación de Planeación y Evaluación

VII. Referencias Documentales

- Asesorías para el Desarrollo (2002). *La función de Evaluación de Políticas Sociales en Chile*. 27 pp. Recuperado el 1 de junio, de http://prejal.lim.ilo.org/prejal/docs/bib/200811040005_4_2_0.pdf
- Consejo de Evaluación del Desarrollo Social del Distrito Federal (2015). *Lineamientos para la Evaluación Interna 2015 de los Programas Sociales del Distrito Federal Operados en 2014*. Gaceta Oficial del Distrito Federal, 11 de marzo de 2015.
- (2015). *Taller de Apoyo para la Elaboración de Evaluaciones Internas 2015. Sesión 5*. México, Distrito Federal. 20 pp.
- *Índice de Desarrollo Social de las Unidades Territoriales del DF, por Colonias, 2010*. Recuperado el 5 de junio de 2015, de <http://www.evalua.df.gob.mx/files/indice/ids-colonias-df-2010.xlsx>
- Consejo Nacional de Evaluación de la Política de Desarrollo Social (2013). *Guía para la Elaboración de la Matriz de Indicadores para Resultados*. México, DF., 63 pp.
- Consejo Nacional de Población (Actualizado 25 de abril de 2014). *Proyecciones de la Población 2010-2050. Distrito Federal*. Recuperado el 01 de junio de 2015 en http://www.conapo.gob.mx/work/models/CONAPO/Proyecciones/Datos/Estimaciones_y_Proyecciones/2010_2030/DistritoFederal_pry.xlsx
- INEGI (2012). *Encuesta Nacional sobre la Dinámica de las Relaciones en los Hogares 2011*. Recuperado el 03 de enero de 2015, de <http://www.inegi.org.mx/est/contenidos/Proyectos/Encuestas/Hogares/especiales/endireh/endireh2011/default.aspx>
- IPN (2002). *Metodología para el Análisis FODA*. México, D.F., 24 pp.
- Jefatura de Gobierno (2013). *Programa General de Desarrollo del Distrito Federal 2013-2018*. Gaceta Oficial del Distrito Federal, 11 de septiembre de 2013.
- (2014). *Programa Sectorial de Desarrollo Social con Equidad e Inclusión 2014-2018*. Gaceta Oficial del Distrito Federal, 21 de octubre de 2014.
- Ley de Acceso de las Mujeres a una Vida Libre de Violencia en el Distrito Federal*. Recuperada el 20 de febrero de 2015 en <http://cgsservicios.df.gob.mx/prontuario/vigente/r173505.pdf>

Ley de Asistencia y Prevención de la Violencia Familiar del Distrito Federal. Recuperada el 20 de febrero de 2015 en <http://cgsservicios.df.gob.mx/prontuario/vigente/r243103.pdf>

López Herrera, Francisco (2015). *Evaluación e Indicadores de Desempeño de Programas Públicos.* UNAM, México, DF, 31 pp.

Ortegón, Edgar, Pacheco, Juan Francisco, y Prieto, Adriana (2005). Metodología del marco lógico para la planificación, el seguimiento y la evaluación de proyectos y programas. Serie Manuales No. 42. ILPES-CEPAL, Santiago de Chile.

ONU Mujeres. (Actualizado en octubre de 2012). *Hechos y cifras: Acabar con la violencia contra mujeres y niñas. Una pandemia que se presenta en diversas formas.* Recuperado el 01 de junio de 2015, de <http://www.unwomen.org/es/what-we-do/ending-violence-against-women/facts-and-figures>

Secretaría de Desarrollo Social (2013). *Aviso por medio del cual se hace del conocimiento que los resultados de las Evaluaciones Internas 2012, de los Programas Sociales, serán publicados en el Sistema de Información del Desarrollo Social del Distrito Federal (SIDESO), a partir del día 30 de junio de 2013.* Gaceta Oficial del Distrito Federal, 28 de junio de 2013.

----- (2014). *Aviso por medio del cual se hace del conocimiento que los resultados de las Evaluaciones Internas 2013 de los Programas Sociales a cargo de la Dirección General de Igualdad y Diversidad Social, serán publicados en el Sistema de Información del Desarrollo Social (SIDESO) y en la página de la Dirección General responsable de los Programas, siendo los siguientes: Evaluación interna del Programa Coinversión para el Desarrollo Social del Distrito Federal 2013; Evaluación interna del Programa Comedores Comunitarios 2013; Evaluación interna del Programa Reinserción Social para Mujeres Víctimas de Violencia Familiar de la Ciudad de México 2013; y Evaluación interna del Programa Seguro Contra la Violencia Familiar 2013.* Gaceta Oficial del Distrito Federal, 30 de junio de 2014.

----- (2015). *Informe Estadístico sobre Violencia Familiar de las Instituciones que Integran el Consejo de Asistencia y Prevención de la Violencia Familiar en su 67ª Sesión Ordinaria, correspondiente al periodo Enero-Diciembre de 2014.* Recuperado el 30 de marzo de 2015, de http://www.sds.df.gob.mx/oip/art14/fracc11/Acta_67_Consejo_Violencia_2015.pdf

----- (2015). *Padrón de beneficiarias del programa Seguro contra la Violencia Familiar 2014.* Recuperado el 1 de abril de 2015, de <http://www.sideso.df.gob.mx/documentos/2015/secretarias/padrones/sds/Seguro%20contra%20la%20Violencia%20Familiar%202014.pdf>

----- (2014). *Reglas de Operación del programa Seguro contra la Violencia Familiar 2014.* Gaceta Oficial del Distrito Federal, 30 de enero de 2014.

----- (2014). *Programas Sociales Ciudad de México. Reglas de Operación 2014*. México, DF., 1321 pp.

Secretaría de Finanzas (2015). *Cuenta Pública del Distrito Federal 2014*. Tomo III. Poder Ejecutivo, Recuperado el 10 de junio de 2015, de <http://www.finanzas.df.gob.mx/egresos/cp2014>