Evaluación de procesos

Programa de refugio para mujeres del municipio de Mérida

Servicios Profesionales

Contabilidad – Asesoría Fiscal - Administrativa

Evaluación de Procesos. PAE 2023

Programa por evaluar:

Programa de apoyo para refugios especializados para mujeres víctimas de violencia de género, sus hijas e hijos, del ejercicio fiscal 2022

Contenido

Introducción 4

1. Objetivos de la evaluación 5

1.1 Objetivo general del programa 5

1.2 Objetivos específicos 5

2. Alcances 6

3. Descripción específica del servicio 7

4.1 Descripción del programa 7

4.2 Diseño metodológico y estrategia de trabajo de campo 8

4.3 Producto y plazos de entrega 10

5. Análisis de gabinete 12

5.1 Criterios técnicos de la evaluación 12

6. Análisis del desarrollo del programa 27

7. Hallazgos y resultados 29

1. 8. Recomendaciones y conclusiones 30

Anexo 31

Anexo I. Ficha técnica de identificación del programa 32

Anexo II. Ficha de identificación y equivalencia de procesos 45

Evaluación de procesos del programa 45

Anexo III. Flujograma del programa 48

Anexo IV: Grado de consolidación operativa del programa 51

Anexo V: Límites, articulación, insumo y recursos. Productos y sistemas de información de los procesos del programa 52

Anexo VI: Propuesta de modificación a la normatividad del programa 53

Anexo VII: Análisis FODA del programa 54

Anexo VIII: Recomendaciones del programa 59

Anexo IX: Sistema de monitoreo e indicadores de gestión del programa 73

Anexo X: Instrumento de recolección de información de la evaluación de procesos del programa 77

Anexo XI: Ficha técnica con los datos generales de la instancia 78

Introducción

La evaluación es una herramienta que permite identificar puntos de fortaleza, así como áreas de oportunidad para mejorar procesos u obtener mayores resultados positivos. Cualquier institución y/o programa requiere de procesos y procedimientos estructurados para lograr que estos funcionen de manera eficiente.

El propósito de este documento es exponer el resultado obtenido en la evaluación de procesos del programa social “Centro de Atención y Refugio para Mujeres” CAREM, en su ejercicio 2022, el cual tiene como finalidad rescatar y rehabilitar a las mujeres víctimas de violencia para que puedan reintegrarse a la sociedad. Para lograr esta evaluación el documento se dividió en los siguientes capítulos.
Cabe aclarar que el diseño de esta evaluación cumple con los términos de referencia de la evaluación de procesos del 2023.

En la primera parte de este documento que abarca los capítulos I, II y III se expondrá el propósito y los objetivos del programa CAREM, para posteriormente mostrar una descripción general de los procedimientos que las trabajadoras del refugio ejecutan para que el refugio funcione de manera correcta, de igual forma se describirá la metodología que se siguió para realizar el trabajo de campo.

La segunda parte que abarca los capítulos V, VI y VII se mostrara un análisis de los procesos anteriormente descritos, este análisis se enfocara en encontrar áreas de oportunidad que puedan ayudar a mejorar los servicios y la operatividad del CAREM, esto a través de recomendaciones y conclusiones basadas en los hallazgos que estarán documentados en la última parte del documento que son los anexos.

1. Objetivos de la evaluación

1.1 Objetivo general del programa

El objetivo del programa Centro de Atención y Refugio para Mujeres sus Hijas e Hijos en Situación de Violencia Extrema es “Brindar protección, atención integral y especializada desde las perspectivas de género y derechos humanos, a las mujeres víctimas de violencia familiar extrema, sus hijas e hijos, en situación de riesgo, cuando así lo soliciten, y de esta manera contribuir a que superen la situación de violencia y facilitar su proceso de empoderamiento y ciudadanía”. El Programa Presupuestario (15115) Centro de Atención y Refugio para Mujeres sus Hijas e Hijos en Situación de Violencia Extrema implementa acciones para atender a 32 personas, entre mujeres, niñas, niños y adolescentes, de manera simultánea de acuerdo con el presupuesto destinado por el Ayuntamiento de Mérida para su operación.

1.2 Objetivos específicos

Entre los objetivos específicos que se propone conseguir el programa se tienen:

- Proporcionar seguridad y protección a las mujeres víctimas de violencia, sus hijas e hijos con el fin de salvaguardar su integridad física e incluso su vida.
- Proyectar y poner en marcha una intervención adecuada para cada caso, acorde con la evaluación y clasificación del daño causado por la violencia, según el índice del INEGI para medir el daño por la violencia.
- Gestionar atención médica oportuna de las lesiones y padecimientos físicos.
- Otorgar atención multidisciplinaria a las mujeres víctimas, a niñas y a niños.

- Dotar de herramientas que posibiliten a las víctimas directas e indirectas (testigos de la violencia) desactivar la reproducción de patrones de conducta violentos.
- Suministrar orientación y atención jurídica especializada sobre los derechos que asisten a las víctimas y brindar acompañamiento legal.
- Potenciar las destrezas, capacidades, habilidades y actitudes personales de las víctimas para que sean autosuficientes, autónomas e independientes en la toma de decisiones mediante el conocimiento de herramientas enfocadas a esos propósitos.
- Acompañar a las víctimas en vinculación con el Área de Atención de Violencia de Género del Instituto Municipal de la Mujer para que, al egresar del refugio, desarrollen un proyecto de vida libre de violencia

2. Alcances

Se llevo a cabo una revisión sistemática integral de cada de los procesos en donde se logró clasificar a tres subprocesos generales: Ingreso, estancia y egreso. El exceso de burocratización, así como la nula adaptación de una planeación adecuada según las necesidades del estado y la falta de eficacia durante la recopilación de datos son de las principales fortalezas del programa; sin embargo, las oportunidades que tiene son mayores debido al personal que cuenta no solo con vocación sino con la preparación necesaria para abordar las situaciones que se presentan. Las recomendaciones son la integración de un software que ayude al personal, así como la creación de una planeación según el contexto del estado. Para mayores dudas se puede consultar el anexo VII.

3. Descripción específica del servicio

La evaluación de procesos deberá contener para el logro el desarrollo de los siguientes puntos

- Descripción del programa: apartado 4.1
- Diseño metodológico y estrategia de campo: apartado 4.2
- Descripción y análisis de los procesos del programa: apartado 5.1
- Hallazgos y resultados: apartado 6
- Recomendaciones y conclusiones: apartado 8
- Anexos

El primer y segundo apartado son parte del entregable número uno. El tercer y cuarto apartado son parte del entregable número dos. Para el tercer entregable, se debe elaborar un informe final que contenga los seis apartados enlistados anteriormente, así como un resumen ejecutivo, un índice, una introducción y una presentación en formato power point con los principales resultados de la evaluación.

El resumen ejecutivo es un breve análisis de los aspectos más importantes de la evaluación, resultado de los principales hallazgos y conclusiones.

4. **Criterios técnicos de la evaluación**

4.1 Descripción del programa

Programa de apoyo para refugios especializados para mujeres víctimas de violencia de género, sus hijas e hijos, para el ejercicio fiscal 2022.
El programa Refugio para Mujeres se operacionaliza con recursos federales a través del Fondo 15115 y todos los procesos relacionados a la planeación del programa, su difusión a la población, la gestión de las solicitudes, la prestación del servicio, el seguimiento y evaluación, así como las acciones de contraloría social, se realizan a

través de la Dirección del Instituto Municipal de la Mujer, complementados con recursos municipales.

4.2 Diseño metodológico y estrategia de trabajo de campo

La evaluación de procesos es un estudio de naturaleza cualitativa que, a través, de diversas estrategias analíticas, pretende establecer y clarificar las interacciones que actúan como condición fundamental de los resultados dentro de la administración del programa. Al adoptar un enfoque cualitativo, su intención es lograr una comprensión profunda de los procesos sociales, sus dinámicas y estructuras, así como su vínculo con los resultados tangibles resultantes de las interacciones entre los diversos componentes que constituyen al Centro de Atención y Refugio para Mujeres, sus Hijas e Hijos en Situación de Violencia Extrema 2023" (CAREM).

Primeramente, una vez que la evaluación fue aprobada, se elaboró un cronograma de fechas para poder agendar las reuniones y proporcionar adelantos de los entregables I, II y III, así como las entrevistas y visitas realizadas al instituto y refugio durante el proceso. Seguidamente se elaboró una presentación con la información antes mencionada, así como con un cronograma. El trabajo de gabinete para elaborar la intervención para la evaluación dio inicio el 29 de junio, la segunda el 09 de julio y el 14 de julio Emma Velo proporciono los documentos correspondientes para realizar el análisis. Es el 28 de julio que se realiza la primera visita al instituto de la mujer para ejecutar las entrevistas correspondientes, seguidamente de una reunión de gabinete para la recopilación y análisis de datos. La visita al refugio se realizó el 11 de agosto en donde se pudo dar un recorrido por las instalaciones, así como entrevistar a una usuaria,

Para lograr su objetivo, la metodología cualitativa de esta evaluación sigue estrategias analíticas basadas en estudios de caso únicos o múltiples, en los que el análisis y la descripción exhaustivos aportan las evidencias empíricas necesarias

para captar y explicar el fenómeno objeto de estudio, especialmente en relación con la gestión operativa del programa.

La estrategia considerada óptima para esta identidad fue la entrevista debido a las siguientes razones:

1. **Profundidad y detalle:** La entrevista permitirá explorar los temas en profundidad, ya que las participantes pueden dar respuestas detalladas y meditadas. Esto será especialmente útil para tratar comprender las motivaciones, percepciones y objetivos con los cuales se realiza el programa.
2. **Perspectivas individuales**: Cada entrevistada tiene una perspectiva y una experiencia única. Las entrevistas dan cabida a estas perspectivas individuales, que enriquecen la comprensión global de la situación y permiten diferentes matices y variaciones.
3. **Flexibilidad**: Las entrevistas pueden adaptarse a las respuestas y necesidades de las participantes en tiempo real. Los entrevistadores pueden profundizar en áreas de interés, hacer preguntas de seguimiento y explorar nuevas líneas de investigación que surjan durante la conversación.
4. **Interacción personal**: La interacción personal entre entrevistador y participante puede generar una atmósfera de confianza que anime a las participantes a compartir sus pensamientos y experiencias de forma más abierta y sincera.
5. **Contexto y experiencias complejas:** Las entrevistas permiten a las participantes explorar el contexto en el que se producen determinados fenómenos que rodean el proceso del programa y comprender las experiencias en su totalidad.
6. **Contextualización de los datos:** Las entrevistas permiten contextualizar los datos recogidos mediante preguntas de seguimiento, que ayudan a aclarar y comprender mejor la información proporcionada.

   Por los motivos mencionados anteriormente es que el equipo decide usar la entrevista como la herramienta principal para poder hacer un análisis completo, así como verídico. Los datos recopilados de las entrevistas individuales, así como los

documentos proporcionados por parte del equipo de trabajo serán la base para el análisis de los procesos del programa.

4.3 Producto y plazos de entrega

Productos	Fecha de entrega
Producto 1: 1. Descripción del programa CAREM 2. Diseño metodológico y estrategia del trabajo de campo	16 de septiembre de 2023
Producto 2: 1. Descripción y análisis de los procesos del programa 2. Hallazgos y resultados	23 de septiembre 2023
Producto 3: Informe final de la evaluación de procesos del programa CAREM, que contenga los siguientes apartados: 1. Resumen ejecutivo 2. Índice 3. Introducción 4. Descripción del programa 5. Diseño metodológico y estrategia de trabajo de campo 6. Descripción y análisis de los procesos del programa 7. Hallazgos y resultados	30 de septiembre 2023

8. Recomendaciones y conclusiones 9. Anexos I. Ficha técnica de identificación del programa CAREM II. Ficha de identificación y equivalencia de procesos III. Flujogramas del programa IV. Grado de consolidación operativa del programa V. Límites articulación, insumo y recursos. Productos y sistemas de información de los procesos del programa VI. Propuesta de modificación a la normatividad del programa VII. Análisis FODA del programa VIII. Recomendaciones del programa IX. Sistema de monitoreo e indicadores de gestión del programa	

X. Instrumento de recolección de información de la evaluación de procesos del programa XI. Ficha técnica con los datos generales de la instancia	

5. Análisis de gabinete

5.1 Criterios técnicos de la evaluación

Los procesos de este programa están divididos en 3 etapas; ingreso, estancia y egreso, las cuales indirectamente explican cuál es el propósito general del refugio CAREM. El cual es ingresar a mujeres e hijos que son víctimas de violencia, darles un refugio seguro y garantizarles una estancia tranquila y libre de problemáticas para que puedan recuperarse de cualquier herida física y/o psicológica provocada por algún generador de violencia, para finalmente egresar del refugio y reintegrarse a la sociedad.

Ingreso

El centro de atención y refugio para mujeres, sus hijas e hijos en situación de violencia extrema cuenta con tres etapas, cada una cuenta con sus procedimientos debidos.

La etapa de ingreso cuenta con tres procesos los cuales se describirán a continuación:

01.Procedimiento para ingresar al refugio temporal CAREM

El objetivo es establecer los lineamientos para el ingreso temporal de las usuarias al CAREM para salvaguardar su vida e integridad física y/o mental. Alrededor de entre 7 y 10 personas llevan a cabo dicho procedimiento que a su vez se divide en cuarenta pasos.

Primeramente, el personal de coordinación de servicios especializados en atención a la violencia contra las mujeres informa al coordinador de servicios internos de operatividad del CAREM sobre un posible ingreso, seguidamente el coordinador se encarga de verificar si se cuenta con espacio y da aviso al personal en turno para la preparación del kit de bienvenida y habitación, así como la documentación requerida. Es la coordinadora integradora de casos que coordina al personal operativo y lo supervisa para el traslado, así como el de un posible ingreso. El equipo operativo del CAREM se encarga de los pasos más largos, pues son quienes realizan la entrevista y llenan el formato de valoración, así como de informar a la usuaria sobre los servicios del refugio temporal; en caso de que la usuaria decida ingresar se encargan del proceso de traslado, un protocolo de seguridad, recabar firmas y revisar con la chofer el protocolo de traslado. La chofer es la encargada de trazar una ruta segura, llenar la bitácora del vehículo y trasladar a la usuaria. El personal del área de trabajo social interno CAREM es el encargado de dar la bienvenida, realizar un resguardo de pertenencias y abrir el expediente de la usuaria. Por último, el personal del área de resguardo del CAREM se encarga de entregar el kit de bienvenida, recaba la firma para resguardar los artículos de la usuaria durante la estancia y registra en bitácora el nuevo ingreso.

02. Procedimiento para proporcionar pernocta segura

El objetivo establece los lineamientos para facilitar la pernocta segura de las usuarias, sus hijas e hijos en caso de haberlo, en el Centro de Atención y Refugio para Mujeres, sus hijas e hijos en situación de violencia extrema (CAREM para salvaguardar su vida y su integridad física y/o mental.

Dicho procedimiento es similar al mencionado primeramente con la diferencia de que la pernocta es a partir de las 4:00 pm y la decisión de la usuaria puede ser de dos semanas.

El personal sigue siendo entre siete y diez personas según los documentos entregados, con 39 pasos.

Primero, el personal de la Coordinación de servicios Especializados en atención a la Violencia contra las Mujeres informa al coordinador de operatividad del CAREM sobre el caso de pernocta segura, seguidamente es el coordinador de servicios internos de operatividad CAREM quien verifica en la bitácora si se cuenta con espacio, informa al personal de vigilancia, el equipo operativo o de seguridad y a la chofer en guardia, así como al personal de vigilancia interno o externo sobre el traslado del personal y recibe la documentación. La coordinadora integradora de casos informa al personal operativo, los coordina para su traslado al instituto y en caso de ingreso da seguimiento para la atención del equipo operativo. El tercer actor es el equipo operativo CAREM/equipo de seguridad, quienes acuden según el horario acordado para realizar la valoración de pernocta, le es entregado el formato de valoración y/o documentación, llenan los rubros correspondientes de la pernocta segura e informa a la chofer la ruta de riesgo, informa del traslado y se encarga de informar a la usuaria del reglamento, convenio y la carta de derechos como residente del refugio así como el resguardo de las pertenencias y registro en bitácora del ingreso por pernocta segura. La chofer CAREM es la encargada de trazar la ruta, realiza el traslado junto con el personal del equipo operativo, llena bitácora del vehículo y realiza el traslado. El equipo de resguardo se encarga de dar

la bienvenida, entrega el kit de bienvenida, registra en bitácora, otorga el horario y recepción de los artículos que se dejaron bajo resguardo. Por último, el área de trabajo social CAREM, brinda a la usuaria atención, llena formatos, verifica los artículos, registra la lista de pertenencias, recaba firmas correspondientes, entrega pertenencias que se usaran durante el tiempo de estancia y realiza el traslado de la pernocta.

03. Procedimiento para dar atención individual de trabajo social a usuarias del CAREM

El objetivo de este procedimiento es establecer los lineamientos para dar atención individual de trabajo social a las usuarias del CAREM. En este procedimiento únicamente se ve relacionado el personal de trabajo social interno CAREM y cuenta con dieciocho pasos.
El personal de trabajo se encarga de agendar el horario para la atención individual de la usuaria, llena los apartados correspondientes, brinda la atención individual y se elabora un plan de vida, así como se encarga de recabar las firmas necesarias, agenda una cita de seguimiento y según si existieron avances o no elabora un plan de vida nuevo o sigue. Llena el formato de protocolo de seguridad en conjunto con la usuaria para las diligencias programadas, recaba documentos necesarios de la usuaria, hijas o hijos y se encarga de archivar los documentos en el expediente de trabajo social.

Estancia

04. Procedimiento para detectar necesidades prácticas y entrega de recursos prácticos

El objetivo de este proceso es establecer los lineamientos para detectar necesidades prácticas y entrega de recursos
El personal de trabajo social se encargó de cumplir con los siete pasos del procedimiento que equivalen a la detección de necesidades básicas de manera quincenal, recabar las firmas para documentos necesarios, ofrece acompañamiento para el llenado de formatos de necesidades básicas, entrega al personal de resguardo interno dicho formato, y, es a quien el personal de resguardo interno le entrega el formato de entrega de recursos prácticos ya firmados por la usuaria y por último se encarga de archivar el formato en el expediente integral.

05. Procedimiento para hacer llamadas telefónicas de las usuarias a sus redes de apoyo seguras

El objetivo es establecer los lineamientos para llamadas telefónicas de las usuarias a sus redes de apoyo seguras.
Los encargados de llevar a cabo este proceso son el personal de trabajo social y cuenta con ocho pasos. Primeramente, se llena el formato de solicitud de llamada telefónica de la usuaria al momento de realizar la retroalimentación del plan de vida semanal, llena el formato de acompañamiento o gestión de llamadas y lo integra al formato de expediente de trabajo social.

06. Procedimiento para realizar la valoración a la salud de las personas que ingresan al refugio temporal

El objetivo es establecer los lineamientos para la valoración a la salud de la usuaria, niños y/o adolescentes residentes del Centro de Atención y Refugio para Mujeres sus hijas e hijos en situación de violencia extrema.
Este proceso se lleva a cabo por el personal de salud, tales serían la consejera de la salud, enfermera o nutrióloga.

Primeramente, la usuaria tiene que aceptar recibir el servicio, se recaba información de la usuaria por medio del formato de consentimiento, se inicia una historia clínica tanto de la mujer como del pediátrico y se descarta o toma en cuenta si la mujer presenta con algún tipo de tratamiento al momento del ingreso. Se realiza una exploración médica general y una identificación de secuelas de violencia. Diseña un plan de atención del área de salud con respecto a las expectativas y factores de riesgo de la usuaria sus hijos e hijas, recaba la firma de la usuaria y llena el formato correspondiente para poder agregar al expediente.

07. Procedimiento para dar atención psicológica individual a las mujeres residentes del CAREM

El objetivo es establecer los lineamientos para dar atención psicológica individual a mujeres residentes del Centro de Atención y Refugio para Mujeres, sus hijas e hijos en situación de violencia extrema.
Cuenta con cuarenta y seis pasos y lo llevan a cabo el personal de psicología CAREM y el equipo operativo CAREM. Se hace un historial clínico psicológico, se hace una serie de preguntas a la usuaria para poder recabar información y se abre un expediente psicológico. En caso de requerir interdisciplina primero se reúne el equipo operativo para facilitar información relevante. Se llena la documentación necesaria y se da seguimiento.

0.8. Procedimiento para dar atención individual de trabajo social a usuarias del CAREM

El objetivo es establecer los lineamientos para dar atención psicológica de emergencia a mujeres residentes del Centro de Atención y Refugio para Mujeres, sus hijas e hijos en situación de violencia extrema.

Los pasos que se llevan a cabo son doce y están a cargo del personal operativo y la coordinación integradora de casos.
De manera primera se informa la situación de emergencia a la coordinación, se estable contacto con la usuaria y se hace una identificación de su situación con una valoración física y emocional para poder determinar riesgos y cómo proceder con el plan de acción. Se llenan los formatos de atención de emergencia, se redacta la bitácora de situación de emergencia, hay un seguimiento y por medio del carnet de la usuaria se recaba su firma y se anexa a la documentación del expediente psicológico.

09. Procedimiento para dar atención jurídica a usuarias del CAREM

El objetivo es establecer los lineamientos para la atención individual de las usuarias residentes del CAREM.
Son diez pasos los correspondientes a este procedimiento y los llevan a cabo el personal jurídico del CAREM.
Primeramente, se verifica si la usuaria necesita la atención jurídica, en caso de ser así se escucha sus necesidades y se llena el formato de atención jurídica, se agenda una fecha para la asesoría y poder elaborar un plan de atención. Por último, se recaba la firma en el carné de la usuaria.

010. Procedimiento para dar atención individual nutricional a mujeres, niñas, niños y adolescentes residentes del CAREM

El objetivo es establecer los lineamientos para dar atención individual nutricional a mujeres residentes del Centro de Atención y Refugio para Mujeres, sus hijas e hijos en situación de violencia extrema.
En este procedimiento se llevan a cabo quince pasos realizados por el personal de nutrición CAREM que van desde primeramente agendar una cita para después

llenar los formatos necesarios, así como hacer una historia clínica. Se lleva a cabo una valoración que dará paso a la creación de un plan alimenticio. Por último, se llenará el formato pertinente después de casa atención, se registra la atención y se archiva.

0.11. Procedimiento para dar asesoría educativa individual a usuarias residentes del CAREM.

El objetivo es establecer los lineamientos para asesoría educativa individual a las usuarias residentes del Centro de Atención y Refugio para Mujeres, sus hijas e hijos en situación de violencia extrema.
El procedimiento cuenta con trece pasos y son llevados a cabo por la profesora multigrado. Primeramente, se agenda una cita para dar atención a la usuaria para realizar una entrevista que determinará los objetivos a trabajar y poder hacer el diagnóstico inicial. Cuando ya se tiene esta información se hace una retroalimentación y se acuerda los horarios de las atenciones individuales. Recaba información de la usuaria para el carnet, así como su firma para poder archivar en el expediente.

0.12. Procedimiento para brindar asesoramiento médico a la salud de las mujeres, niñas, niños y adolescentes residentes del CAREM

El procedimiento cuenta con diez pasos que lleva a cabo la asesora médica, primeramente, escucha el padecimiento que la mujer refiere sobre su salud o la de sus hijas e hijos, se hace una valoración y posible diagnostico para entregar medicamentes según la sintomatología. Se recaba la firma para el carnet de la usuaria, se llena el formato de salud; sí que fue necesaria atención médica especializada o resultados de laboratorio se archiva en el expediente generado.

0.13. Procedimiento para dar atención individual de enfermería a mujeres, niñas, niños y adolescentes residentes del CAREM

El objetivo es establecer los lineamientos de atención de enfermería a las mujeres, niñas, niños y/o adolescentes residentes del CAREM.
Cuenta con dieciocho pasos a realizar llevado a cabo por el personal de enfermería y el equipo operativo.
Primeramente, se realiza una cita, después durante la misma se toman signos vitales o se hace entrega de algún medico de ser necesario, se brinda atención individual a la familia completa. En caso de requerir medicación, se le entrega a la usuaria y se explica el tipo de medicación y la programación. Se surte el medicamente y recaba las firmas necesarias para el carnet y archivar para el expediente mientras que el equipo operativo facilita los medicamentos controlados y agenda la cita con la usuaria.

0.14. Procedimiento para impulsar el emprendimiento económico de usuarias del CAREM

El objetivo no queda claro. El procedimiento cuenta con cincuenta y siete pasos. Primeramente, se agenda la cita para poder tener la atención individual, se ofrece con el servicio y en caso de que la usuaria acepte se continua con la entrega del reglamento para el servicio de trabajo económico. Se brinda asesoría, se evalúan las netas planeadas (cabe recalcar que el precursor para esto es el plan de vida hecho previamente y del cual no hay formato). Se agenda fecha y hora para que la usuaria pueda realizar una venta de sus productos, se hace el cálculo y reporte de ventas y se hace entrega a la usuaria de su recurso económico obtenido, se recaba la firma de la usuaria para su carnet y se cierra el expediente del caso.

0.15. Procedimiento para brindar atención psicológica individual a niñas, niños y adolescentes residentes del CAREM

El objetivo de es establecer los lineamientos para brindar atención psicológica individual a niñas, niños y adolescentes residentes del Centro de Atención y Refugio para Mujeres, sus hijas e hijos en situación de violencia extrema.

Cuenta con cuarenta y cuatro pasos, así como una subdivisión de tres partes:

- Atención individual con la niña, niño o adolescente
- Atención de la NNA materno filial
- Atención de la NNA fraterna

Este trabajo lo lleva a cabo el personal de psicología NNA CAREM

0.16. Procedimiento para dar atención individual psicopedagógica a mujeres, niñas, niños y adolescentes residentes del CAREM

El objetivo es establecer los lineamientos para la atención individual psicopedagógica a niñas, niños y adolescentes del Centro de Atención y Refugio para Mujeres sus hijas e hijos en situación de violencia extrema.

Cuenta con veintiún pasos que lleva a cabo el servicio de pedagogía. De manera inicial se agenda la cita con la usuaria para la atención individual y si acepta el servicio, se le entrega el reglamento. Aplica la entrevista para estimulación temprana y elabora un plan para abordar al infante o adolescente. Se llena el carnet y hay un seguimiento del plan de acción. Por último, se evalúan los resultados, se llena el formato de cierre de caso, archiva los documentos y cierra el expediente de atención psicopedagógica.

0.17. Procedimiento para realizar diligencias y acompañamientos a usuarias del CAREM

El objetivo es establecer los lineamientos para las diligencias y acompañamientos jurídicos de las usuarias con o sin sus hijas e hijos residentes del CAREM.
El procedimiento cuenta con doce pasos y lo lleva a cabo el personal jurídico CAREM. Se le otorga información a la usuaria de las diligencias correspondientes para poder dar seguimiento a su caso, se muestra acompañamiento emocional a la usuaria y en caso de tener infantes se interviene para un trato digno y humano. Se verifican los avances para su plan de atención jurídica y aclara dudas sobre la diligencia realizada.

0.18. Procedimiento para realizar gestiones escolares a mujeres, niñas, niños y adolescentes residentes del CAREM

El procedimiento de gestión escolar pretende ofrecerle a las usuarias y a sus hijos lineamientos para identificar un lugar de estudio y aprendizaje seguro y libre de violencia.
Esto se logra atreves de una serie de procesos los cuales incluyen visitas a la escuela, reuniones con los maestros para explicarlas la situación del alumno, informes para la usuaria de la situación académica de su hijo y transporte.

0.19. Procedimiento para gestiones de salud de mujeres, niñas, niños y adolescentes residentes del CAREM

Para el procedimiento de gestión de salud, el refugio plantea establecer los lineamientos para cuidar de la salud física de las personas que residen en CAREM.

El objetivo se logra a través de las trabajadoras del refugio y la coordinación con instituciones externas, esta última de igual forma cuenta con un proceso de transporte seguro.

0.20. Procedimiento para realizar visitas familiares y/o sociales de las residentes del CAREM con sus redes de apoyo

Con respecto al procedimiento de visitas familiares y/o sociales de las residentes, el refugio CAREM cuenta con un procedimiento para el traslado de la usuaria al Instituto de Mujeres, esto se hace con el motivo de proteger la seguridad y confidencialidad de la localización de refugio.
Este viaje también lo hace la psicóloga del refugio para explicarle al visitante como debe de tratar a la usuaria; si es que es necesario.

0.21. Procedimiento para brindar asesorías escolares individuales a nivel básico a niñas, niños y adolescentes residentes de CAREM.

A diferencia del procedimiento 18, el cual procura que las NNA puedan asistir a una escuela local de manera segura; el propósito de este proceso es ayudarle a los NNA del refugio a superar las dificultades que tengan en la escuela.
Esto es posible a través de 16 procesos los cuales contienen 5 puntos principales, los cuales son:

- Programación, fecha y hora de las asesorías
- Comunicación entre los tutores y la usuaria responsable de los NNA
- Creación de un plan de trabajo
- Impartición de la asesoría
- Informe de avances al responsable de los NNA

Esté procedimiento es llevado a cabo principalmente por el personal de educación, psicología, servicios internos, integradora de casos y la jefa de departamento.

0.22. Procedimiento para dar atención individual nutricional a mujeres, niñas, niños y adolescentes residentes del CAREM.

El título del documento no concuerda con el objetivo y la descripción de los procesos.

0.23. Procedimiento para abordar la mesa de diálogos con mujeres residentes del CAREM.

El propósito de este procedimiento es para la resolución de conflictos entre las usuarias del refugio, organización de actividades comunes y la presentación de una usuaria de nuevo ingreso.
Cuenta con 18 procesos los cuales 17 están a cargo del personal de trabajo y 1 de las usuarias; el cual básicamente es únicamente asistir a las reuniones. Este procedimiento de igual manera contribuye a la creación de un ambiente tranquilo y una relación sana entre las usuarias y trabajadoras de CAREM

0.24 Procedimiento para brindar servicio de alimentos y nutrición para mujeres, niñas, niños y adolescentes residentes de CAREM.

La alimentación de las usuarias del refugio está establecida en este procedimiento, el cual establece lineamiento para brindarles una correcta alimentación. El procedimiento consta de 21 procesos; los cuales están a cargo el personal de nutrición, la coordinadora integradora de casos y la jefa de departamento.

- El servicio que se les brinda a las usuarias y a los NNA son 5 comidas diarias:
- Desayuno
- Almuerzo
- Cena
- Colación matutina

- Colación vespertina

De acuerdo con el proceso estas comidas toman en cuenta 5 puntos importantes:

- Porciones por persona
- Enfermedades
- Padecimientos
- Calorías distribuidas
- Cultura alimentaria

0.25. Procedimiento para brindar atención grupal de salud a las personas residentes del CAREM.

A diferencia de los procedimientos 12 y 19, el procedimiento 25 se ejecuta como un taller grupal para todas las residentes y NNA. Los cuales constan de varias sesiones en dónde se tratan temas relacionados con la salud, este taller contiene 19 procesos a cargo del equipo operativo, el coordinador de servicio internos y la coordinadora integradora de casos.

0.26. Procedimiento para llevar el control de entradas y salidas de personas a las instalaciones del CAREM.

Como su nombre lo indica este procedimiento procura establecer los lineamientos para la entrada y salida de personas del refugio, para poder ejecutarlo de manera eficiente, se cuentan con 46 procesos los cuales están divididos en 7 partes, las cuales son manejados por:

- Seguridad externa del CAREM
- Seguridad interna del CAREM
- Coordinadora de operatividad del CAREM

- Personal del Instituto de la Mujer
- Personal laboral del CAREM

Dentro de las responsabilidades de estos trabajadores tanto internos como externos del refugio podemos destacar: implementación del protocolo de seguridad, registro de bitácoras, registro de entradas y salidas, comunicación con las usuarias del refugio y filtros de seguridad.

Egreso

Esta etapa consta de 3 procesos principales, los que le garantizan tanto una red de apoyo como un seguimiento por parte del refugio a través de una vinculación con CAREM. De igual manera se da un cierre a los servicios que se le brindo durante su estancia en el refugio.

0.27. Procedimiento para realizar la previnculación de caso a egresar del refugio temporal

El procedimiento de previnculación tiene como propósito establecer una línea de apoyo y seguimiento para las usuarias que desean egresar del refugio.
Cuenta con 29 procesos los cuales se dividen en cuatro partes:

- La primera está a cargo del personal del trabajo social CAREM
- La segunda del personal jurídico y psicología infantil
- La tercera por las choferes del refugio

Por último, se encuentra el personal de seguimiento del área en atención a la violencia contra la mujer.

0.28. Procedimiento para cerrar las atenciones del área de salud con niñas, niños y adolescentes del CAREM

La salud de los NNA requiere llegar a un cierre cuando la usuaria egresa del refugio. El procedimiento como tal está enfocado principalmente en tener tanto un registro como un seguimiento de los resultados de salud que obtuvieron los NNA en su estancia en el refugio; por lo cual las encargadas del sector de la salud en el refugio documentan y archivan los formatos correspondientes al servicio de salud.

0.29. Procedimientos para realizar el egreso de las mujeres con o sin hijas e hijos del refugio temporal

Cuando se han realizados los procedimientos anteriores, la usuaria esta lista para egresar sin ningún problema del refugio, este proceso no solo abarca el traslado de la usuaria al instituto de mujeres, también se lleva a cabo el proceso de cierre en los servicios que se le ofrecieron durante su estancia, los cuales van desde el sector salud al educativo.
Este procedimiento está respaldado por 41 procesos los cuales son llevado a cabo por el personal del refugio, desde la jefa de departamento hasta las choferes del refugio.

6. Análisis del desarrollo del programa

Las visitas al refugio para las mujeres y la información del material proporcionado por las integrantes del programa fueron de una alta utilidad para poder hacer un análisis profundo acerca de cómo opera este programa social, por lo que a continuación se muestran los siguientes hallazgos hechos con la información a disponibilidad.

Partiendo desde la base de cualquier proyecto, se encuentra que el programa CAREM utiliza como una guía estricta el “Modelo de atención en refugios para mujeres víctimas de violencias y sus hijas e hijos” otorgada por el INMUJERES. Si bien el documento mencionado es de suma importancia, se hace hincapié en que únicamente es una guía, el usarlo de manera estricta sin tener en cuenta las adecuaciones según el contexto social, político, económico y más, lleva a que no se adecue la planeación como es debido haciendo que los procedimientos sean en exceso administrativos que a su vez prorroga todo un proceso que puede agilizarse. La deficiencia de objetivos/metas es un factor importante que juega mucho en contra. Si bien el programa presenta con objetivos base, se observa la ausencia de una meta a mediano e incluso a largo plazo planteada para el refugio.

Por otra parte, se entiende que debido a la seguridad de trabajadoras, usuarias e infancias la difusión del programa sea condicionada, sin embargo, de manera reciente se implementó su difusión por medio de la línea mujer, para así, cada vez que una mujer se comunique en busca de ayuda, también se le haga saber la existencia de un refugio.

Las usuarias que son parte del refugio víctimas de violencia, en muchos casos son rescatadas de situaciones con exceso de violencia, esto varía según el caso. Sin embargo, para poder pertenecer al programa hay una serie de procedimientos detallados y completos para su ingreso, del cual no solo se hace cargo el CAREM, sino la instancia que la ligó al refugio. Para su ingreso, se busca el consentimiento de la mujer pues debe entender la responsabilidad que conlleva.

El programa cuenta con seguimiento para las mujeres que egresan del refugio, así como instituciones ligadas que muestran su apoyo cuando las usuarias se encuentran fuera del refugio; sin embargo, se considera que este podría ser más extenso y completo para no perder a la usuaria debido a factores externos.

El refugio cuenta con un formato que se le entrega a la usuaria para que ella plasme su experiencia y exprese su opinión con respecto a los servicios brindados durante su estancia en el refugio. De igual manera, el CAREM tiene el procedimiento de la

Mesa de la Paz que funge como un espacio para expresar opiniones divergentes buscando siempre la resolución de conflictos, de igual manera les permite a las trabajadoras poder obtener retroalimentación valiosa para mejorar el servicio que se les brinda.

7. Hallazgos y resultados

Usando como base los Términos de Referencia establecidos por la CONEVAL (2023) se hace un análisis del Centro de Atención y Refugio para Mujeres, sus hijas e hijos en situación de violencia extrema en el cual identificamos tres problemas principales. Según la información otorgada por el personal, el programa no tiene que en la planeación no está estructurada de la manera correcta, debido a que tomando información de las entrevistas realizadas se sabe que usan la guía proporcionada por el INMUJERES para la realización de la planeación, es importante recalcar que es una guía, como su nombre establece, no un documento base, puesto que tiene que adaptarse según el objetivo y las necesidades del programa para que pueda desarrollarse de una manera agilizada sin contratiempos. El segundo punto son la cantidad excesiva de procedimientos, este problema genera que las trabadoras estén forzosamente ocupadas en el trabajo administrativo, y por lo tanto no estén enfocadas en el propósito inicial de este programa social, que es darles la ayuda y herramientas necesarias a las usuarias para que puedan reincorporarse a la sociedad. Esto produce el tercer problema, los procedimientos y formatos no están digitalizados por lo tanto el refugio no cuenta con un sistema de informático, el cual les otorgaría más eficiencia y fluidez a los procesos.

8. Recomendaciones y conclusiones

Analizando los procedimientos y formatos con los que trabaja el refugio se pudo identificar tres problemas principales que afecta a toda la estructura operativa del CAREM.

El primero es la inexistencia de un modelo de planeación propio, como se mencionó anteriormente, ya que se rige principalmente por el modelo del instituto de mujeres, lo que provoca que el refugio no tenga un objetivo claro y tampoco pueda plantearse metas propias para superarse constantemente, lo que finalmente ocasiona que no pueda aspirar a diversificarse y generar un mayor bien para la sociedad. Por lo tanto, se requiere que el CAREM cuente con un modelo de planeación para evitar los problemas anteriormente mencionados y aspirar a los objetivos que de igual forma se puntualizaron.

El segundo punto es el exceso de proceso y la falta de un sistema informático, para el primer problema se recomienda una reingeniería en varios procesos junto con la de un sistema informático para que de esta manera las trabajadoras puedan realizar sus labores de manera más eficiente.

Por último, se debe de abordar un tema con respecto al servicio de que el CAREM brinda con respecto a la creación de un emprendimiento por parte de las usuarias. A pesar del buen trabajo que se hace en crear y desarrollar en las usuarias la necesidad de hacer un emprendimiento, desafortunadamente este último no cuenta con un modelo de negocios lo que inevitablemente causara una frustración en la usuaria por el fracaso de su emprendimiento. Por esta razón es necesario que cuando las mujeres egresen del refugio se lleven consigo una guía que les permita abrir este negocio y de esta manera pueda no solo aspirar a una mejor vida sino también a ser una futura colaboradora del refugio.

Anexo

Anexo I. Ficha técnica de identificación del programa

En la siguiente ficha se presentarán los datos generales del programa que lo identifican

Datos generales

Ramo

Programa Social

Institución

Instituto Municipal de la Mujer

Entidad

Mérida, Yucatán

Unidad responsable

Servicios Especializados en atención hacías las violencias

Clave presupuestal

15115

Nombre del programa

Programa de apoyo para refugios especializados para mujeres víctimas de violencia de género, sus hijas e hijos, para el ejercicio fiscal 2022

Año de inicio

2022

Responsable titular del programa

Emma Vela

Teléfono de contacto

Correo electrónico de contacto

emma.vela@merida.gob.mx

Objetivos

Objetivo general del programa

El objetivo del programa Centro de Atención y Refugio para Mujeres sus Hija e Hijos en Situación de Violencia Extrema es “Brindar protección, atención integral y especializada desde las perspectivas de género y derechos humanos, a las mujeres víctimas de violencia familiar extrema, sus hijas e hijos, en situación de riesgo, cuando así lo soliciten, y de esta manera contribuir a que superen la situación de violencia y facilitar su proceso de empoderamiento y ciudadanía” El Programa Presupuestario (15115) Centro de Atención y Refugio para Mujeres sus Hija e Hijos en Situación de Violencia Extrema implementa acciones para atender a 32 personas, entre mujeres, niñas, niños y adolescentes, de manera simultánea de acuerdo con el presupuesto destinado por el Ayuntamiento de Mérida para su operación

Principal Normatividad

Cuenta con dos normatividades:

1. Hace referencia a las usuarias
2. Para el personal que labora en el refugio

Los principios básicos de ambas coinciden en que se tiene que mantener la privacidad del refugio y que todas las personas que se encuentran ahí tanto usuarias como empleadas abonen al funcionamiento del refugio.

Eje del PND con el que está alineado

Está alineado a los Ejes Generales I “Política y Gobierno” y II “Política Social.” Asimismo, contribuye a cumplir el compromiso gubernamental de impulsar, como principio rector, la igualdad efectiva de derechos entre mujeres y hombres, y la erradicación de las prácticas discriminatorias que han perpetuado la opresión de sectores poblaciones enteros.

Objetivo del PND con el que está alineado

Garantizar educación, salud y bienestar.

Tema del PND con el que está alineado

Salud y bienestar.

Programa (Sectorial, Especial o Institucional) con el que está alineado

El presente Programa atiende de manera específica lo establecido en el artículo 8, fracción VI de la Ley General de Acceso de las Mujeres a una Vida Libre de Violencia, respecto a que la Federación deberá favorecer la instalación y el mantenimiento de refugios para las víctimas y sus hijas e hijos. Asimismo, la puesta en marcha del Programa se basa en el Modelo de Atención en Refugios para Mujeres Víctimas de Violencia y sus Hijas e Hijos, emitido por el Instituto Nacional de las Mujeres (INMUJERES) en 2011, a través del cual se estandarizan las condiciones básicas en que deben funcionar los refugios para garantizar la calidad de los servicios. Este modelo establece que la construcción de ciudadanía de las mujeres conlleva empoderamiento, y que los refugios pueden constituirse como un medio idóneo para facilitar la construcción de ciudadanía mediante una atención integral, cuyo propósito es, primero, sanar y revertir los daños causados por la violencia, transformar la condición de las mujeres de víctimas a sobrevivientes y fortalecer su autonomía para lograr su empoderamiento. Para contribuir al Plan Nacional de Desarrollo 2019-2024, este Programa se encuentra alineado a los Ejes Generales I “Política y Gobierno” y II “Política Social.” Asimismo, contribuye a cumplir el compromiso gubernamental de impulsar, como principio rector, la igualdad efectiva de derechos entre mujeres y hombres, y la erradicación de las prácticas discriminatorias que han perpetuado la opresión de sectores poblacionales enteros. De la misma manera, se encuentra alineado al objetivo prioritario 4 del Programa Nacional para la Igualdad entre Mujeres y Hombres 2020-2024, "Combatir los tipos y modalidades de violencia contra las mujeres, niñas y adolescentes, preservando su dignidad e integridad", específicamente en el apartado 4.3.3 "Fortalecer las capacidades e incrementar la cobertura de los Centros de Atención Integral de Justicia para las Mujeres, Albergues, Refugios y Casas de Tránsito (de medio camino) para mujeres víctimas de violencia de género". Asimismo, se encuentra alineado a los Lineamientos para incorporar la perspectiva de género en las Reglas de Operación de los programas presupuestarios federales, publicados el 29 de junio de 2016, en el Diario Oficial de la Federación. De igual forma el Programa de Apoyo

para Refugios Especializados para Mujeres Víctimas de Violencia de Género, sus Hijas e Hijos, para el ejercicio fiscal 2022, se alinea a lo dispuesto por la Organización de las Naciones Unidas en el Objetivo de Desarrollo Sostenible; Objetivo 5 "Lograr la Igualdad entre los Géneros y empoderar a todas las mujeres y las Niñas ", emitido por ésta en el año 2015, en lo relativo a los numerales 5.1 "Poner fin a todas las formas de discriminación contra todas las mujeres y las niñas en todo el mundo" y 5.2 "Eliminar todas las formas de violencia contra todas las mujeres y las niñas en los ámbitos público y privado, incluidas la trata y la explotación sexual y otros tipos de explotación". La Comisión Nacional para Prevenir y Erradicar la Violencia contra las Mujeres (CONAVIM), como órgano administrativo desconcentrado de la Secretaría de Gobernación, tiene como uno de sus objetivos el formular las bases para la coordinación entre las autoridades federales, locales y municipales para la prevención, atención, sanción y erradicación de la violencia contra las mujeres, en términos de lo establecido en su Decreto de creación publicado en el Diario Oficial de la Federación el 01 de junio de 2009. Por otro lado, el Programa Integral para Prevenir, Atender, Sancionar y Erradicar la Violencia contra las Mujeres 2021-2024 establece en su Objetivo prioritario 2.- Promover servicios de atención integral especializada, con enfoque interseccional e intercultural para mujeres víctimas de la violencia; Estrategia prioritaria 2.1 Reforzar la oferta de servicios de atención a mujeres y niñas y, en su caso, a sus hijos e hijas, para disminuir el impacto de la violencia en sus proyectos de vida; y atribuye a la CONAVIM la Acción puntual 2.1.1 Ampliar el número de refugios, casas de tránsito y de medio camino para niñas, adolescentes y mujeres víctimas de violencia, así como hijas e hijos. En ese tenor, es importante mencionar que el Programa de Apoyo para Refugios Especializados para Mujeres Víctimas de Violencia de Género, sus Hijas e Hijos, para el ejercicio fiscal 2023, es operado por la Secretaría de Gobernación, por conducto de la CONAVIM como Unidad Responsable. A través de este Programa se pretende favorecer la creación y fortalecimiento de los refugios como espacios seguros para mujeres víctimas de violencia, que les brinden

condiciones adecuadas para su bienestar, desarrollo humano, el ejercicio de sus derechos, el empoderamiento y su plena inclusión social, mediante la atención integral y especializada de la violencia de género, que impide el ejercicio de los derechos humanos de las mujeres, limita su libertad y autonomía, su acceso a la igualdad de oportunidades y su participación en los procesos de desarrollo y toma de decisiones, lo que obstaculiza el desarrollo humano sustentable y el bienestar social.

Objetivo (Sectorial, especial o institucional) con el que está alineado

Objetivo General

Brindar protección y atención integral y especializada, mediante Refugios especializados y Centro Externo de Atención, a mujeres víctimas de violencia de género, y en su caso, sus Hijas e Hijos.

Objetivos específicos

- Apoyar la operación de Refugios Especializados para Mujeres Víctimas de Violencia de Género, y en su caso sus Hijas e Hijos y sus Centros Externos de Atención, brindar atención eficiente y de calidad a las mujeres usuarias, sus hijos e hijos.

- Dar seguimiento a la operación de Refugios Especializados para Mujeres Víctimas de Violencia de Género, en su caso sus Hijas e Hijos y sus Centros Externos de Atención apoyados por el programa.

Indicador (Sectorial, Especial o Institucional) con el que está alineado

Nivel de objetivo	Resumen Narrativo	Nombre del indicador
Propósito	Los Refugios Especializados para las Mujeres Víctimas de Violencia de Género, y en su caso sus Hijas e Hijos y sus Centros Externos de Atención apoyados por el programa cubren la demanda de atención especializada de mujeres en situación de Violencias, sus hijas e hijos.	Índice de fortalecimiento Institucional de los refugios para atender la violencia contra las mujeres.
Propósito	Los Refugios Especializados para las Mujeres Víctimas de Violencia de Género, y en su caso sus Hijas e Hijos y sus Centros Externos de Atención apoyados con el programa cubren la demanda de atención especializada de Mujeres en situación de violencias, sus hijas e hijos.	Porcentaje de mujeres víctimas de delitos de violencia de género apoyadas por el programa.

Propósito del programa

Que las mujeres y sus hijas e hijos en situación de violencia y violencia extrema cuenten con un mejor acceso a sus derechos a partir del resguardo seguro y servicios especializados Los tipos de acciones que ofrece el programa a los beneficiarios se describen a continuación en el cuadro siguiente:

Acciones ofrecidas por el programa Servicio brindado Breve descripción

1. Atención integral para la familia

1.1 Servicio Jurídico Asesorar, acompañar y representar a las mujeres sus hijas e hijos víctimas de violencia extrema, para que puedan ejercer sus derechos humanos y se reintegren a su casa, amigos y familiares, libres de violencia. Obteniendo las herramientas legales necesarias y con pleno respeto de sus decisiones, brindando una atención profesional, interdisciplinaria y colaborativa con las otras áreas profesionales del refugio, con perspectiva de género y respeto a los derechos humanos.

1.2 Trabajo social Brindar atención integral con perspectiva de género a las usuarias, sus hijas e hijos víctimas de violencia extrema que se encuentren bajo resguardo temporal, facilitando el proceso de intervención mediante la realización de entrevistas, gestiones y diligencias; brindando alternativas de apoyo que cubran las necesidades básicas inmediatas de las mujeres y contribuyendo así a su autonomía y el acceso a sus derechos.

1.3 Educación primaria y preescolar Desarrollar de manera integral la multigrada personalidad del educado, formar y acrecentar en él o ella su capacidad de comunicación y relación social, desarrollar sus facultades de razonamiento y abstracción, facilitar al alumno y alumna de primaria y preescolar, el conocimiento, la adaptación y la relación con su medio natural, procurar que participe en conservar y crear la cultura y crear en él y ella, conciencia nacional.

1.4 Psicopedagogía Diseñar e implementar programas reeducativos integrales no sexistas para las mujeres, niñas, niños y adolescentes, tanto para continuar con su formación escolarizada; con actividades psicopedagógicas que les proporcionen conocimientos y habilidades. El propósito es que, mediante estos conocimientos, puedan incrementar su creatividad, autonomía y empoderamiento.

1.5 Salud Realizar la valoración a la salud de las usuarias, niños, niñas y/o adolescentes residentes del Centro de Atención y Refugio para mujeres con o sin hijos e hijas en situación de violencia extrema lo cual incluye un plan de atención de la salud de las usuarias, detectar los problemas de salud propios o derivados de la situación de violencia extrema, y posteriormente evaluar las metas alcanzadas respecto a mejoras de salud durante su estancia, así como proporcionar seguimiento de los servicios de salud con los que ya cuenta y ser un eslabón en la mejora y mantenimiento de salud de la usuarias y sus hijas e hijo

2. Resguardo Proporcionar insumos necesarios de alimentación, higiene y vestido para las mujeres, sus hijas e hijos menores de edad que se encuentran en el refugio, durante toda su estancia.

Acciones ofrecidas por el programa Servicio brindado Breve descripción

1. Atención integral para la familia

1.1 Servicio Jurídico Asesorar, acompañar y representar a las mujeres sus hijas e hijos víctimas de violencia extrema, para que puedan ejercer sus derechos humanos y se reintegren a su casa, amigos y familiares, libres de violencia. Obteniendo las herramientas legales necesarias y con pleno respeto de sus decisiones, brindando una atención profesional, interdisciplinaria y colaborativa con las otras áreas profesionales del refugio, con perspectiva de género y respeto a los derechos humanos.

1.2 Trabajo social Brindar atención integral con perspectiva de género a las usuarias, sus hijas e hijos víctimas de violencia extrema que se encuentren bajo

resguardo temporal, facilitando el proceso de intervención mediante la realización de entrevistas, gestiones y diligencias; brindando alternativas de apoyo que cubran las necesidades básicas inmediatas de las mujeres y contribuyendo así a su autonomía y el acceso a sus derechos.

1.3 Educación primaria y preescolar Desarrollar de manera integral la multigrada personalidad del educado, formar y acrecentar en él o ella su capacidad de comunicación y relación social, desarrollar sus facultades de razonamiento y abstracción, facilitar al alumno y alumna de primaria y preescolar, el conocimiento, la adaptación y la relación con su medio natural, procurar que participe en conservar y crear la cultura y crear en él y ella, conciencia nacional.

1.4 Psicopedagogía Diseñar e implementar programas reeducativos integrales no sexistas para las mujeres, niñas, niños y adolescentes, tanto para continuar con su formación escolarizada; con actividades psicopedagógicas que les proporcionen conocimientos y habilidades. El propósito es que, mediante estos conocimientos, puedan incrementar su creatividad, autonomía y empoderamiento.

1.5 Salud Realizar la valoración a la salud de las usuarias, niños, niñas y/o adolescentes residentes del Centro de Atención y Refugio para mujeres con o sin hijos e hijas en situación de violencia extrema lo cual incluye un plan de atención de la salud de las usuarias, detectar los problemas de salud propios o derivados de la situación de violencia extrema, y posteriormente evaluar las metas alcanzadas respecto a mejoras de salud durante su estancia, así como proporcionar seguimiento de los servicios de salud con los que ya cuenta y ser un eslabón en la mejora y mantenimiento de salud de la usuarias y sus hijas e hijo

2. Resguardo Proporcionar insumos necesarios de alimentación, higiene y vestido para las mujeres, sus hijas e hijos menores de edad que se encuentran en el refugio, durante toda su estancia.

Población potencial

Definición

Mujeres que son víctimas de violencia en el estado de Yucatán.

Unidad de medida

No aplica

Cuantificación

Sistema de Indicadores de Impacto para la Gestión de la Red Nacional de Refugios SIILGE-RNR. Este documento permite visibilizar el trabajo realizado en los diferentes refugios que pertenecen a la Red Nacional de Refugios (RNR) a través de la sistematización de la información que se genera con el ingreso de las mujeres, sus hijas e hijos y la atención que brindan las y los profesionales que se encuentran laborando en los espacios de refugio.

Población objetivo

Definición

Son las mujeres mayores de edad y/o emancipadas que viven en el Municipio de Mérida.

Unidad de medida

No aplica

Cuantificación

Sistema de Indicadores de Impacto para la Gestión de la Red Nacional de Refugios SIILGE-RNR. Este documento permite visibilizar el trabajo realizado en los diferentes refugios que pertenecen a la Red Nacional de Refugios (RNR) a través de la sistematización de la información que se genera con el ingreso de las mujeres, sus hijas e hijos y la atención que brindan las y los profesionales que se encuentran laborando en los espacios de refugio.

Población atendida

Definición

Mujeres con o sin hijos e hijas en situación de violencia. Personal de otros refugios y diferentes instancias que trabajan con la temática de la violencia.

Unidad de medida

No aplica

Cuantificación

Sistema de Indicadores de Impacto para la Gestión de la Red Nacional de Refugios SIILGE-RNR. Este documento permite visibilizar el trabajo realizado en los diferentes refugios que pertenecen a la Red Nacional de Refugios (RNR) a través de la sistematización de la información que se genera con el ingreso de las mujeres, sus hijas e hijos y la atención que brindan las y los profesionales que se encuentran laborando en los espacios de refugio.

Presupuesto para el año evaluado

Presupuesto original (MDP)

Recursos Propios

Bienes y Servicios	**Ejercicio del Gasto**
Recursos Humanos	$3,335,863.39
Alimentos	$495,595.00
Medicamentos e Insumos Covid	$291,832.00
Atención Médica	$4,030.00
Material de Oficina	$14,999.00
Equipos menores de Tecnología	$18,672.72
Material de Limpieza	$8,962.28
Material Eléctrico y Electrónico	$1,000.00
Materiales Plásticos	$1,000.00
Productos Químicos	$750.00
Gas L.P	$26,918.16
Energía Eléctrica	$153,101.52
Agua Potable	$63,956.00
Honorarios Profesionales	$2,098,491.57
Servicio de Vigilancia	$449,698.01
Mantenimiento de áreas recreativas y de equipo de cómputo y tecnología de la información	$11,595.40
Limpieza y Manejo de Deshechos	$22,195.60

Jardinería y Fumigación	$13,722.40

Recurso Federal

Bienes y Servicios	**Ejercicio del Gasto**
Material de Oficina	$34,040.12
Equipos menores de Tecnología	$35,223.25
Material Impreso	$4,999.02
Cabina Sanitizante	$46,400.00
Enseres Domésticos	$15,003.84
Material Eléctrico y Electrónico	$17,249.90
Materiales Complementarios	$499.96
Materiales y artículos de construcción	$999.99
Materiales y accesorios y Suministros Médicos	$3,944.00
Fibras sintéticas, hules, plásticos y derivados	$996.00
Refacciones y accesorios menores para equipos de oficina	$4,736.51
Recursos Humanos	$3,067,566.00
Servicios de Capacitación	$232,000.00
Servicios Financieros y Bancarios	$1,242.00
Mantenimiento del inmueble	$454,155.07
Mantenimiento del equipo administrativo, educativo y recreativo	$112,327.99
Instalación, Servicio y Mantenimiento de equipos de cómputo y tecnologías de la información	$85,620.96
Limpieza y manejo de deshechos	$39,999.96
Servicios de Jardinería y Fumigación	$81,039.92

Material Didáctico	$40,000.00
Atención Médica	$10,000.00
Exámenes de Laboratorio	$10,000.00
Alimentos	$700,000.00
Prestadoras de Servicio de Inserción Laboral	$160,000.00
Insumos para los talleres de Inserción Laboral	$100,000.00
Artículos de Higiene Personal	$110,000.00
Artículos de Limpieza	$69,994.40
Artículos de bebé	$60,000.00
Blancos	$25,000.00
Insumos Covid	$52,392.00
Uniformes y Útiles escolares	$30,000.00
Ropa	$159,998.32
Zapatos	$49,994.91
Impresora	$3,500.00
DVD	$1,640.00
Escalera	$3,000.00
Máquinas de Humo	$10,000.00

Presupuesto ejercido (MDP)

La variación entre el presupuesto aprobado y ejercido en el último ejercicio fiscal es menor al 20%. De acuerdo con la información plasmada en las siguientes tablas, nos encontramos dentro del margen del 20% de la variación permitida.

Capítulo	**Presupuesto Aprobado**	**Presupuesto Liberado**	**Presupuesto Pagado**
1000	$4,335,874.00	$4,335,874.00	$3,335,863.39
2000	$72,307.00	$72,307.00	$72,302.16

3000 4000	$2,981,725.00 $791,457.00	$2,981,725.00 $791,457.00	$2,981,710.51 $791,456.54
TOTALES	**$8,181,363.00**	**$8,181,363.00**	**$8,181,332.60**

Capítulo	**Presupuesto Aprobado**	**Presupuesto Liberado**	**Presupuesto Pagado**
2000 3000	$164,096.00 $4,073,965.00	$164,096.00 $4,073,965.00	$164,092.52 $4,072,710.80
4000	$1,613,433.00	$1,613,433.00	$1,613,418.26
5000	$18,141.00	$18,141.00	$18,140.00
TOTALES	**$5,869,635.00**	**$5,869,635.00**	**$5,868,361.58**

Cobertura geográfica

Entidades Federativas en las que opera el programa

Mérida, Yucatán

Focalización

Unidad territorial del programa

43,379 km²

Anexo II. Ficha de identificación y equivalencia de procesos

Evaluación de procesos del programa

Una ficha de identificación es un documento o formulario que se utiliza para recopilar y registrar información básica sobre una persona o entidad con el propósito de identificación y registro. En esta situación contiene datos esenciales para poder reconocer la situación de la usuaria y en cuanto a lo relacionado con la siguiente evaluación se han identificado los siguientes procesos:

Procesos identificados.

- Ingreso al refugio.
- Proporcionar pernocta segura.
- Dar atención individual de trabajo social a usuarias.
- Detectar necesidades prácticas y entrega de recursos prácticos.
- Hacer llamadas telefónicas.
- Realizar valoración a la salud.
- Dar atención psicológica usuaria.
- Brindar atención psicológica de emergencia.
- Brindar atención jurídica.
- Brindar atención nutricional.
- Dar asesoría educativa.
- Dar asesoramiento médico.
- Dar atención individual de enfermería.
- Impulsar el emprendimiento económico.
- Brindar atención psicología NNA.
- Brindar atención psicopedagógica.
- Realizar diligencia y acompañamiento jurídicos.
- Gestiones escolares.
- Gestión de salud.
- Visitas de familiares.
- Asesorías escolares individuales.
- intervención a nivel multigrado en NNA.
- Abordar la mesa de la paz.
- Servicio de alimentación y nutrición.
- Atención grupal.
- Control de entradas y salidas del personal
- Previnculacion en caso de egresar.
- Cerrar atenciones del área de salud

- Realizar egreso de las usuarias NNA del refugio.

Modelo general de procesos	**Número de secuencia**	**Procesos del programa identificados por el evaluador**
Selección de beneficiarios	1	Ingreso al refugio.
Selección de beneficiarios	2	Proporcionar pernocta segura.
Selección de beneficiarios	3	Dar atención individual de trabajo social a usuarias.
Distribución de apoyos	4	Detectar necesidades prácticas y entrega de recursos prácticos.
Otros Procesos	5	Hacer llamadas telefónicas.
Distribución de apoyos	6	Realizar valoración a la salud.
Distribución de apoyos	7	Dar atención psicológica usuaria.
Distribución de apoyos	8	Brindar atención psicológica de emergencia.
Distribución de apoyos	9	Brindar atención jurídica.
Distribución de apoyos	10	Brindar atención nutricional.
Distribución de apoyos	11	Dar asesoría educativa.
Entrega de apoyos	12	Dar asesoramiento médico.
Entrega de apoyos	13	Dar atención individual de enfermería.
Entrega de apoyos	14	Impulsar el emprendimiento económico.
Entrega de apoyos	15	Brindar atención psicología NNA.
Entrega de apoyos	16	Brindar atención psicopedagógica.
Entrega de apoyos	17	Realizar diligencia y acompañamiento jurídicos.
Entrega de apoyos	18	Gestiones escolares.

Entrega de apoyos	19	Gestión de salud.
Entrega de apoyos	20	Visitas de familiares.
Entrega de apoyos	21	Asesorías escolares individuales.
Entrega de apoyos	22	intervención a nivel multigrado en NNA.
Entrega de apoyos	23	Abordar la mesa de la paz.
Entrega de apoyos	24	Servicio de alimentación y nutrición.
Entrega de apoyos	25	Atención grupal.
Seguimiento a beneficiarios y monitoreo de apoyos	27	Previnculación en caso de egresar.
Seguimiento a beneficiarios y monitoreo de apoyos	28	Cerrar atenciones del área de salud

Colocar al final de la lista aquellos procesos del programa que no son equivalentes en el Modelo general de procesos.

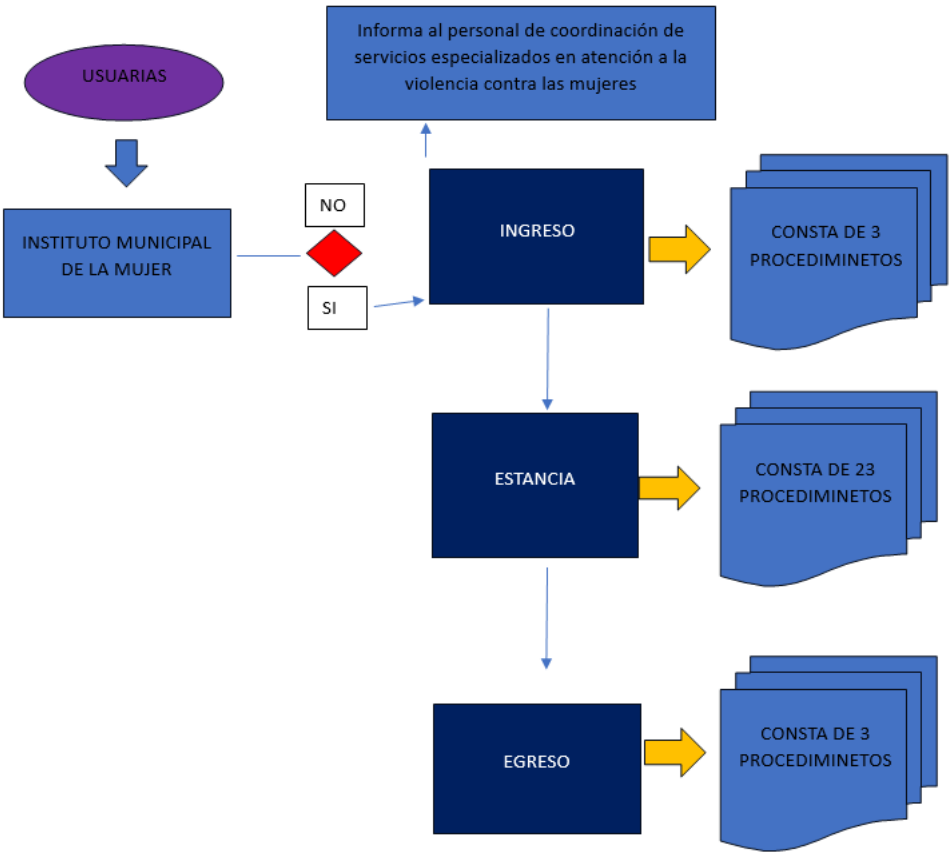
26-. Control de entradas y salidas del personal

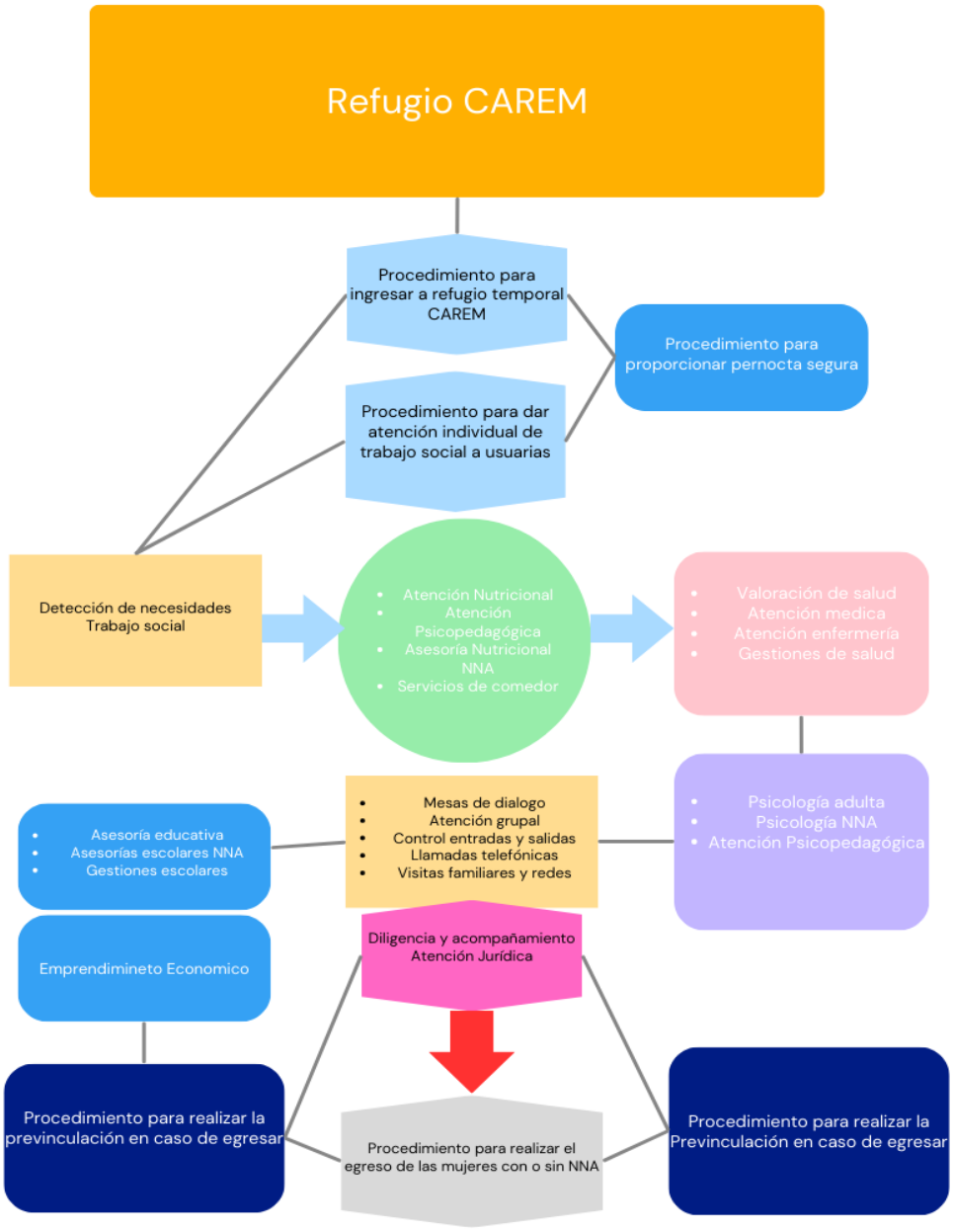
29-. Realizar egreso de las usuarias NNA del refugio

Anexo III. Flujograma del programa

Un flujograma, también conocido como diagrama, es una representación gráfica que utiliza símbolos y líneas para ilustrar el flujo secuencial de pasos, procesos o actividades en un sistema, proceso o procedimiento. Para la situación del programa, es una ayuda visual para poder entender el proceso que se lleva a cabo.

Proceso general del programa




Refugio CAREM
Procedimiento para ingresar a refugio temporal CAREM
Procedimiento para proporcionar pernocta segura
Procedimiento para dar atención individual de trabajo social a usuarias
Detección de necesidades Trabajo social
Atención Nutricional
Atención Psicopedagógica
Asesoría Nutricional NNA
Servicios de comedor
Valoración de salud
Atención medica
Atención enfermería
Gestiones de salud
Psicología adulta
Psicología NNA
Atención Psicopedagógica
Mesas de dialogo
Atención grupal
Control entradas y salidas
Llamadas telefónicas
Visitas familiares y redes
Asesoría educativa
Asesorías escolares NNA
Gestiones escolares
Emprendimineto Economico
Diligencia y acompañamiento Atención Jurídica
Procedimiento para realizar la previnculación en caso de egresar
Procedimiento para realizar el egreso de las mujeres con o sin NNA
Procedimiento para realizar la Previnculación en caso de egresar

Anexo IV: Grado de consolidación operativa del programa

Criterio de valoración	Puntaje				Comentarios
	Sí	Parcial-mente	No	NA	
1) Si existen documentos que normen los procesos;	SI				El refugio cuenta con procedimientos y formatos que describen de manera amplia los procesos de CAREM.
2) Si son del conocimiento de todos los operadores los procesos que están documentados	SI				Todos los operadores tienen pleno conocimiento de lo procedimientos documentados en el refugio.
3) Si los procesos están estandarizados, es decir son utilizados por todas las instancias ejecutoras	SI				Todos los procesos documentados están estandarizados.
4) Si se cuenta con un sistema de monitoreo e indicadores de gestión		PARCIAL MENTE			A pesar de no tener indicadores propios; CAREM tiene indicadores de gestión por parte del instituto de la mujer
5) Si se cuenta con mecanismos para la	SI				El refugio tiene un formato con el cual recaban la

implementación sistemática de mejoras					opinión de las usuarias cuando egresan.
Grado de consolidación operativa	La operativa del refugio esta bien consolidada, todas las operadoras son conscientes de los procedimientos, los cuales cuentan con indicadores por parte del instituto de la mujer.				

Anexo V: Límites, articulación, insumo y recursos. Productos y sistemas de información de los procesos del programa

El grado de consolidación es importante porque hace hincapié en que tan unificado y solido están los procesos, así como los procedimientos y recursos que se utilizan para que se pueda llevar a cabo.

Proceso:		
Dimensión del proceso		**Actividad o actividades del proceso**
Límites	**Inicio**	**Identificación y aprobación de usuarias potenciales para ingresar al CAREM.**
	Fin	**Egreso de la usuaria para reintegración a la sociedad**
¿Los insumos y recursos son suficientes y adecuados?	**Tiempo**	**3 meses**
	Personal	**25**
	Recursos financieros	**Recurso propio: $8,839,050.00** **Recurso federal: $5,249,822.70**
	Infraestructura	**Refugio CAREM**
	Otros	**N/A**

Productos	**Productos del Proceso**	La usuaria está completamente rehabilitada para reintegrarse a la sociedad
	¿Sirven de insumo para el proceso siguiente?	No existe otro proceso.
Sistemas de información	**Sistema(s) empleado**	No aplica
	Tipo de información recolectada	No aplica
	¿Sirve de información para el monitoreo?	No aplica
¿Es adecuada la coordinación entre actores para la ejecución del proceso?		Si. Existe buena comunicación entre los trabajadores para la ejecución de procesos.
¿El proceso es pertinente para el cumplimiento de los objetivos?		Si. El proceso es pertinente para el cumplimiento de los objetivos.

Anexo VI: Propuesta de modificación a la normatividad del programa

La normativa es un recurso importante para el desarrollo del programa, en el siguiente anexo se muestra de manera ordenada la normatividad utilizada, así como las posibles recomendaciones que se pueden llevar a cabo.

Tipo de normatividad	**Dice**	**Problema generado**	**Se recomienda decir:**	**Efecto esperado de aplicar la recomendación de cambio**

Generalidades	Asistencia y cumplimiento de manera respetuosa de las actividades y respeto hacia las personas involucradas con el programa	NA	NA	NA
Ante incumplimiento tendrá como consecuencia un aviso por escrito	Cumplir con reglas establecidas para cuidar los insumos y materiales otorgados y facilitar la convivencia	NA	NA	NA
Ante incumplimiento tendrá como consecuencia exhorto	Cumplir con el cuidado personal y de las infancias de manera adecuada	NA	NA	NA
Causas de egreso necesario inmediato	No ejercer ningún tipo de violencia con las personas dentro del refugio	NA	NA	NA

Anexo VII: Análisis FODA del programa

El análisis FODA, es una herramienta estratégica utilizada en el ámbito empresarial, organizacional y personal para evaluar y comprender la situación actual de una empresa, proyecto, persona o cualquier entidad, identificando sus fortalezas, debilidades, oportunidades y amenazas.

FODA	
Fortalezas	**Fortalezas**

Personal con alta experiencia Cooperación interna entre las trabajadoras de las distintas áreas Oferta de servicios que le da herramientas a la usuaria para incorporarse a la sociedad	El refugio requiere que su personal cuente con las habilidades necesarias para encarar su rol en CAREM, esto se puede lograr a través de una capacitación continua o de la incorporación de nuevo personal que ya haya trabajado en un lugar similar. La comunicación entre las trabajadoras del refugio es esencial para un pleno funcionamiento. Esto puede lograrse si todas las trabajadoras conocen tanto su rol como el de sus compañeras de trabajo, pues de esta manera no solo saben cómo vincular los procesos de mejor manera, también ayuda a que su trabajo en la rehabilitación de la usuaria sea más eficiente. El mundo cambia constantemente, es por eso por lo que el refugio debe de contar con servicios y herramientas que puedan ayudarles a las usuarias a estar actualizadas, por este motivo las lideres del CAREM deben de darles a las trabajadoras las herramientas que necesitan para que su trabajo este actualizado.
Oportunidades Programa sensible, que siempre está latente en la sociedad	Oportunidades Este programa es indispensable para nuestra sociedad, gracias a este se

Las usuarias egresadas son agentes de cambio que pueden fortalecer el programa desde fuera Diversificación en el servicio de atención Empleo de un sistema informático Proceso de planeación propio	puede generar un sentido de responsabilidad en nuestra sociedad hacia las mujeres que sufren de violencia. Por esto es importante que programas como estos no pasen desapercibidos y tenga la visibilidad necesaria para generar una mayor conciencia social. Cuando las usuarias egresan del refugio, ellas pueden ser un gran benefactor, ya sea de manera económica, social o laboral; las mujeres que son rehabilitadas pueden contar su experiencia con otras que requieran el servicio del refugio. El refugio tiene un potencial para extender sus objetivos y su servicio de atención, pues nuestra sociedad actual necesita de lugares como este para tratar todo tipo de problemáticas sociales. El CAREM podría ayudar no solo a mujeres víctimas de violencia, este sitio podría también ayudar a otros sectores de la población.
Debilidades Exceso de formatos No hay un proceso de planeación adaptado	**Debilidades** Los procedimientos que sostienen la funcionalidad y eficacia del refugio requieren un conjunto de formatos para mantener el orden y llevar un registro de

No cuenta con un sistema informático para poder realizar los expedientes/archivos Usuarias egresadas no cuentan con una guía necesaria para aplicar los conocimientos adquiridos en el refugio	los avances de las usuarias. Por un lado, se entiende que la existencia de estos formatos es necesaria, pero en este caso el exceso de estos está provocando una serie de debilidades en el programa: las trabajadoras del refugio cuando realizan su trabajo deben de plasmar la información obtenida en los formatos, pero como estos son muchos, generan un sobrecargo de trabajo que a su vez impide que los procedimientos no generen el resultado esperado. Para evitar este problema se requiere una reingeniería de varios procedimientos que contribuyan al objetivo de este programa y permita más libertad a las encargadas de cada procedimiento. El refugio requiere de un sistema de planeación que se adecue a los objetivos propios del programa, para evitar que exista una dependencia del instituto de mujeres, porque ambas instancias a pesar de buscar fundamentalmente el mismo objetivo, estas no operan de la misma forma, requieren metas, metodologías y objetivos diferentes.

	La falta de un sistema informático retrasa a las trabajadoras en el papel que realizan en el refugio, es necesario contar con este sistema informático para evitar el excesivo papeleo que a su vez provoca exceso de archivos. Uno de los retos más difíciles que enfrentan las usuarias que logran rehabilitarse es reintegrarse en la sociedad, esto conlleva muchos retos, el principal de ellos; no cuentan con una guía especializada para que la usuaria pueda aplicar lo que aprendió en el servicio de emprendimiento.
Amenazas Cambio de gobierno Escasez/falta de apoyos gubernamentales a programas federales	**Amenazas** Los gobiernos siempre tienen sus prioridades con respecto a los programas sociales, esto no solo abarca los ideales del nuevo gabinete, también se trata sobre cuales programes realizan un verdadero impacto en nuestra sociedad, es por eso por lo que este refugio requiere que el estado lo respalde constantemente porque en base a lo que se ha documentado en este trabajo, podemos asegurar que el impacto social de este programa es plausible.

Anexo VIII: Recomendaciones del programa

El siguiente anexo presenta de manera ordenada dos puntos importantes, la consolidación: aquellos procedimientos que están establecidos de manera correcta, sin embargo, pueden aterrizarse de una manera más completa; y la reingeniería: que da un enfoque para poder reorganizar el procedimiento y replantearlo.

A) Consolidación

Consolidación								
Proceso	**Situación actual**	**Recomendación**	**Principales responsables de la implementación**	**Recursos e insumos necesarios para su implementación**	**Breve análisis de viabilidad de la implementación**	**Efectos potenciales esperados**	**Medio de verificación**	**Nivel de priorización**

Emprendimiento económico	El procedimiento no brinda un modelo de negocios para que la usuaria pueda implementarlo al momento de egresa del refugio	Se les recomienda a las operadoras recibir y brindar asesoría para la elaboración de un modelo de negocios especializado y adaptado según cada caso y posibilidades	Operadoras y encargadas del programa	No se necesita de ningún insumo	Las operadoras ya proporcionan a las usuarias los recursos necesarios como impartir clases de finanza y cursos de costura, pastelería o creación de jabones. Lo único que se agregaría es la	Las usuarias se enfrentan a distintos factores externos que pueden entorpecer su desarrollo fuera del refugio. Con el plan de trabajo se espera que puedan conservar un objetivo específico, así como saber llevar a cabo un		Alto

					elaboración de un plan de trabajo que puedan seguir cuando salgan.	emprendimiento en el ámbito financiero debido a que no es una situación fácil tomando en cuenta factores socioeconómicos		

Atención psicológica	El procedimiento es excelente y necesario según la propia experiencia de las usuarias y operadoras	Debido a la importancia y resultados que se han visto la recomendación es poder fortalecerlo con las implementaciones y/o avances médicos pertinentes	Operadoras y encargadas del programa	No se necesita de ningún insumo	La viabilidad para poder consolidar este procedimiento es alta, debido a que como en el caso anterior, este servicio ya es proporcionado, solo se necesita poder dedicarle más tiempo del que ya se le da	Según experiencias de usuarias, este procedimiento ya es eficiente, sin embargo, se busca que la atención psicológica sea mayor, es decir, más sesiones con más duración para lograr un avance aún más grande		Alto

Atención jurídica	Según las experiencias y comentarios de las usuarias este es uno de los procedimientos que más les han ayudado dentro del programa por su eficiencia	La recomendación que se hace es la agregación de personal para el área jurídica	Operadoras y encargadas del programa	No se necesita de ningún insumo	El programa ya brinda atención jurídica de manera completa por lo que la viabilidad es alta	Se podrá atender los casos de manera completa y extensa		Alto

Atención nutricional	El procedimiento es de suma importancia debido a que varias usuarias con sus hijas o hijos llegan en situación de desnutrición, sin embargo, en base a la información proporcion	Más que insumos que puedan estar al alcance de las usuarias y su familia en todo momento. La recomendación principal se encuentra regida por factores externos como patrocinadores y/o presupuesto	Operadoras y encargadas del programa	Recursos o insumos proporcionados por patrocinadores y/o aumento de presupuesto	La viabilidad de este procedimiento depende de las autoridades correspondientes	Si bien las usuarias ya reciben una dieta balanceada y necesaria según sus necesidades con esta implementación podrán tener acceso a más alimentos		Alto

	ada por la usuaria se puede apreciar que ciertos insumos carecen hasta cierto grado, sin embargo, esto es un factor externo fuera del control del personal							

B) Reingeniería de procesos

Reingeniería

Proceso	Situación actual	Recomendación	Objetivo	Principales responsables de la implementación	Recursos e insumos necesarios para su implementación	Breve análisis de la viabilidad de la implementación	Metas y efectos potenciales esperados	Elaboración del flujograma del nuevo proceso	Medio de verificación	Nivel de priorización

Control de entradas y salidas	Es el procedimiento que lleva la organización de las entradas y salidas de las salidas monitoreadas de las usuarias	Unir estos tres procesos en uno solo que sea un proceso para la búsqueda de redes de apoyo	Agilizar los procesos	Operadoras del programa	Ninguno	Esta implementación busca la unión de tres procesos, por ende, se considera viable	Agilizar el proceso, así como la búsqueda de redes de apoyo para la usuaria		Objetivos plantea dos según el programa	Alto

Visitas familiares y redes	Es el procedimiento que lleva la búsqueda y organización de las visitas familiares, así como de redes de apoyo									
Llamadas telefónicas	Es el procedimiento que lleva la búsqueda y organizaci									

	ón de las llamadas telefónicas a las redes de apoyo de la usuaria									
Asesorías escolares NNA	Es el procedimiento que establece los lineamientos para la asesoría escolar	Unir estos tres procedimientos en uno solo que se ocupe del ámbito escolar de	Agilizar el procedimiento en busca de la eficiencia y optimiza	Operadoras del programa	Ninguno	La unión de estos tres procedimientos se considera viable debido a que tiene	Agilizar y optimizar el tiempo y recursos		Objetivos plantea dos según el programa	Alto

Atención psicopedagógica	Es el procedimiento que establece los lineamientos adecuados para la atención psicopedagógica individual	los hijos o hijas de la usuaria sin importar la edad ya que la educación es un factor importante durante el proceso	ción del tiempo y recursos			bases sólidas, lo único que se busca es poder hacer las adaptaciones correctas para convertirlo en solo uno				
Gestiones escolares	Es el procedimiento encargado de ver la documentación									

	referente al ámbito escolar									
Atención médica	Es el procedimiento que establece los lineamientos para atención médica	Unir estos procedimientos	Agilizar, optimizar y mejorar el servicio	Operadoras del programa	Ninguno	La unión de estos procedimientos no muestra algún tipo de percance para su viabilidad debido a que es una unión de procedimie	Optimizar el tiempo de las usuarias para que puedan recibir tratamiento médico adecuado		Objetivos planteados según el programa	Alto
Atención de enfermería	Es el procedimiento que establece los lineamient									

	os para atención de enfermería					ntos que ya están				

Anexo IX: Sistema de monitoreo e indicadores de gestión del programa

Los sistemas de seguimiento y evaluación son herramientas de gestión que proporcionan información sobre el rendimiento para alimentar la toma de decisiones y generar mejoras en las intervenciones y la gestión de las instituciones públicas y generar mejoras en las intervenciones y la gestión de las instituciones públicas. Estos sistemas, estrechamente vinculados a los procesos de planificación y presupuestación, se centran en la medición de los resultados producidos por el gobierno, analizando tanto la consecución de objetivos como los recursos invertidos para alcanzarlos y procesos, para lo cual se basan en la recopilación sistemática y periódica de información sobre el rendimiento.

Los sistemas de seguimiento y evaluación pueden existir a nivel de una sola agencia, sector, gobierno en su conjunto, o dentro de un programa público, y pueden proporcionar información sobre el rendimiento de las políticas, programas y proyectos públicos a nivel nacional, sectorial, subnacional o institucional. También pueden proporcionar información sobre la actuación de los gobiernos, ministerios y organismos, supervisores y su personal.

Un buen sistema de seguimiento y evaluación debe ser capaz de proporcionar información pertinente, oportuna, exacta y concisa sobre los distintos ámbitos y dimensiones del rendimiento de las instituciones, órganos y organismos.

Un indicador de rendimiento es una expresión cuantitativa construida a partir de variables cuantitativas o cualitativas, que proporciona un medio sencillo y fiable de medir los resultados, reflejar los cambios relacionados con las acciones del programa, supervisar y evaluar sus resultados.

El indicador debe aplicarse en la planificación y la programación, utilizarse para el seguimiento y la evaluación.

Una vez establecida la información pertinente se hace una observación para el CAREM debido que durante las sesiones de entrevistas se recabo la información

siguiente: Los indicadores usados son los que proporciona la guía del INMUJERES del “Modelo de atención en refugios para mujeres víctimas de violencia y sus hijas e hijos” si bien es un punto sumamente importante y una buena señal que usen los indicadores proporcionados por el modelo, sin embargo se recalca la importancia de la adaptación dentro del programa.

Es importante que los procesos del programa estén adaptados al igual que los indicadores, pues existen distintos factores que lo hagan funcionar de manera distinta, logrando que no pueda estar apegada de manera exhausta a la guía proporcionada por INMUJERES.

Así como se hace la invitación de la adaptación de los procesos para el programa, se exhorta a la adaptación y o creación de los propios indicadores del programa, apegados a la realidad que vive, así como al proceso, esto para que se pueda apreciar de manera clara el funcionamiento, así como los logros de este.

Trabajo de campo realizado

De manera siguiente se presenta la siguiente bitácora donde se proporciona de manera ordenada el seguimiento llevado a cabo.

Bitácora de trabajo

Entidad/ Institución	Localidad / Municipio / Dirección o Área	Fecha	Entrevistador	Entrevistado (puesto)	Instrumento empleado	Duración de la entrevista	Observaciones
Instituto de la mujer	Mérida, Instituto municipal de la mujer	28/07/23	Gabriel Alejandro Rodríguez Cedillo Giovanni J. Cuevas Montiel	Coordinadores del refugio CAREM	Entrevista Anexo XI	1 hora 45 minutos	La entrevista se realizó sin ningún contratiempo y se obtuvo lo necesario para la evaluación

			Ana Gabriela Chan Huchin				
Instituto de la mujer	Mérida, Instituto municipal de la mujer	8/08/23	Gabriel Alejandro Rodríguez Cedillo Giovanni J. Cuevas Montiel Ana Gabriela Chan Huchin	Coordinadores del refugio CAREM	Entrevista Anexo XI	1 hora 30 minutos	La entrevista se realizó sin ningún contratiempo y se obtuvo lo necesario para la evaluación

Anexo X: Instrumento de recolección de información de la evaluación de procesos del programa

Las herramientas de recopilación de datos son instrumentos, dispositivos o métodos utilizados para recoger datos y obtener información sobre un fenómeno, proceso, acontecimiento o población concretos. Estas herramientas son esenciales para obtener datos precisos y fiables que luego puedan analizarse y utilizarse para tomar decisiones con conocimiento de causa en diversos ámbitos.

Para esta evaluación se designó la entrevista como el instrumento de recopilación ideal, debido a la libertad de las respuestas, así como la facilidad para poder tener la posibilidad de agregar o hacer menciones al momento según la información proporcionada.

Se realizaron dos entrevistas, cada una con una duración de sesenta a ciento ochenta minutos; la primera entrevista se llevó a cabo el día 28 de julio del presente año y la segunda el 11 de agosto del presente año. Las preguntas realizadas durante la primera entrevista fueron las siguientes:

Como parte el programa de evaluación 2023 iniciamos con la primera encuesta que nos permitirá acercarnos a conocer de manera general el proceso operativo.

1. ¿Cuál es el proceso clave o meta proceso? Descríbelo en 5 líneas.
2. Del meta proceso; identifica y describe cuál es el proceso de implementación del programa.
3. ¿Cuántos procesos sostienen al proceso de implementación del programa?
4. Ordena de mayor a menor los procesos que sostienen el proceso de implementación. (perspectiva del operador)
5. De los procesos anteriores cuáles están articulados y cuáles no. (unidos/dependencia)
6. ¿Cuáles son los objetivos y las metas establecidas del programa? Ordénalos, objetivo con meta.

7. ¿Cuál es la normativa en la que se sustenta el programa y cómo vinculas sus procesos?
8. Identifica el proceso y el dueño del proceso.
9. ¿Consideras que los procesos de implementación son pertinentes con el programa? Explica por qué.
10. ¿Cómo gestionas la operatividad del programa?
11. Desde tu perspectiva determina cuál es el nivel de consolidación de los subprocesos del proceso operativo.

a) Sí
b) Parcialmente
c) No
d) No aplica

12. Identifica el inicio y el fin de tu proceso operativo o de tu proceso de implementación.
13. Describe cómo planeaste el proceso operativo o de implementación.

Anexo XI: Ficha técnica con los datos generales de la instancia

EVALUADORA Y EL COSTO DE LA EVALUACIÓN

- Nombre de la instancia evaluadora:

Servicios Profesionales
Contabilidad – Asesoría Fiscal - Administrativa

- Nombre del coordinador de la evaluación:
  Gabriel Alejandro Rodríguez Cedillo
- Nombres de los principales colaboradores:
  Giovanni J. Cuevas Montiel
  Ana Gabriela Chan Huchin
- Nombre de la unidad administrativa responsable de dar seguimiento a la evaluación:

- Nombre del titular de la unidad administrativa responsable de dar seguimiento a la evaluación:
- Forma de contratación de la instancia evaluadora:
- Costo total de la evaluación:
- Fuente de financiamiento: