



GOBIERNO DE LA  
CIUDAD DE MÉXICO

SECRETARÍA DE LAS MUJERES

SECRETARÍA DE LAS MUJERES DE LA CIUDAD DE MÉXICO

EVALUACIÓN INTERNA DEL PROGRAMA DE APOYO  
PARA REFUGIOS ESPECIALIZADOS PARA MUJERES VÍCTIMAS DE VIOLENCIA DE  
GÉNERO, SUS HIJAS E HIJOS  
EJERCICIO FISCAL 2021

*Junio, 2022*



## Contenido

I. INTRODUCCIÓN .....	3
II. OBJETIVO .....	4
III. DESCRIPCIÓN DEL CONTEXTO INSTITUCIONAL EN QUE SE SITUÓ LA OPERACIÓN DEL PROGRAMA DURANTE EL EJERCICIO FISCAL 2021 .....	4
IV. DESCRIPCIÓN DE LOS PRINCIPALES COMPONENTES, INDICADORES Y RESULTADOS .....	4
1. Información de referencia .....	4
2. Información presupuestal .....	9
3. Resultados.....	11
V. MÓDULO DE EVALUACIÓN OPERATIVA.....	18
VI. HALLAZGOS Y SUGERENCIAS DE MEJORA .....	21



## I. INTRODUCCIÓN

La Secretaría de las Mujeres de la Ciudad de México (SEMUJERES) se creó el 13 de diciembre de 2018 como un organismo de la Administración Pública Centralizada de la Ciudad de México<sup>1</sup> mediante la publicación de la Ley Orgánica del Poder Ejecutivo y de la Administración Pública de la Ciudad de México, la cual entró en vigor a partir de 2019.

La SEMUJERES tiene sus antecedentes en el Instituto de las Mujeres Distrito Federal, creado en 1999 y que hasta 2018 fue un organismo descentralizado del Gobierno de la Ciudad de México. Actualmente, con el cambio de Instituto a Secretaría, su objetivo es contribuir al cumplimiento de los tratados internacionales en materia de derechos humanos de las mujeres de los que el Estado Mexicano forma parte y al mandato de la Constitución Política de la Ciudad de México, que reconoce la contribución fundamental de las mujeres en el desarrollo de la ciudad, promueve la igualdad sustantiva y la paridad de género y señala que las autoridades adoptarán todas las medidas necesarias y permanentes para erradicar la discriminación, la desigualdad de género y toda forma de violencia contra las mujeres.<sup>2</sup>

La SEMUJERES obtiene los recursos presupuestarios para la ejecución de sus programas y acciones en favor de las mujeres de la Ciudad de México de diversas fuentes de financiamiento entre las que destacan los recursos locales asignados por el Congreso de la Ciudad de México y los recursos federales como el Programa de Apoyo para Refugios Especializados para Mujeres Víctimas de Violencia de Género sus Hijas e Hijos a cargo del Instituto Nacional de Desarrollo Social (INDESOL) hasta 2021, este último tiene como objetivo general el de brindar protección y atención integral y especializada a mujeres, y en su caso, sus hijas e hijos, mediante Refugios Especializados para Mujeres Víctimas de Violencia de Género, y en su caso, sus Hijas e Hijos y sus Centros de Atención Externa.

---

<sup>1</sup>SEMUJERES, “Acerca de”, <https://www.semujeres.cdmx.gob.mx/secretaria/acerca-de> (Fecha de Consulta: 15 de diciembre de 2019).

<sup>2</sup> Ibid.



## II. OBJETIVO

Realizar una evaluación interna sobre el cumplimiento al Proyecto “Refugio para Mujeres que Viven Violencia Familiar”, autorizado para ejecutarse con recursos federales del Programa de Apoyo para Refugios Especializados para Mujeres Víctimas de Violencia de Género sus Hijas, 2021.

## III. DESCRIPCIÓN DEL CONTEXTO INSTITUCIONAL EN QUE SE SITUÓ LA OPERACIÓN DEL PROGRAMA DURANTE EL EJERCICIO FISCAL 2021

Derivado de la contingencia sanitaria declarada en 2020 a causa de la enfermedad de la COVID-19, la operación del Programa se llevó a cabo con algunas adecuaciones, como lo fue el proceso de profesionalización, mismo que fue realizado de manera virtual, lo que permitió que las y los profesionistas pudieran participar sin el riesgo de que hubiera algún contagio. Lo mismo sucedió con los procesos de contención emocional, tanto grupal como individual, lo cual benefició en la incidencia de asistencia de las profesionistas.

Por otro lado, en lo que se refiere a la inserción laboral, se realizó bajo el protocolo sanitario en donde la persona capacitadora se sanitizaba al entrar y en todo momento portaba cubrebocas al igual que las mujeres.

## IV. DESCRIPCIÓN DE LOS PRINCIPALES COMPONENTES, INDICADORES Y RESULTADOS

### 1. Información de referencia

**1.1 Nombre del Programa Federal:** Programa de apoyo para Refugios Especializados para Mujeres Víctimas de Violencia de Género, sus Hijas e Hijos, para el ejercicio fiscal 2021.

**1.2 Nombre del Programa Anual autorizado:** Refugio para Mujeres que Viven Violencia Familiar R-2020/052.

**1.3 Unidades Responsables:** Secretaría de las Mujeres de la Ciudad de México, a cargo de la Dirección Ejecutiva para el Acceso a la Justicia y Espacios de Refugio



1.4 Año de Inicio del Programa: 2019

1.5 Último Año de Operación: 2021

1.6 Antecedentes del Programa Anual:

La Ley de Acceso de las Mujeres a una Vida Libre de Violencia de la Ciudad de México (LAMVLV-CDMX) define la violencia contra las mujeres como: *“toda acción u omisión que, basada en su género y derivada del uso y/o abuso del poder, tenga por objeto o resultado un daño o sufrimiento físico, psicológico, patrimonial, económico, sexual o la muerte a las mujeres, tanto en el ámbito público como privado, que limite su acceso a una vida libre de violencia”*. (LAMVLV-CDMX, pág. 3).

Los resultados de la Encuesta Nacional sobre la Dinámica de las Relaciones en los Hogares (ENDIREH) de 2016, señalaron que en la Ciudad de México el 79.8% de las mujeres de 15 años y más han experimentado, al menos, un acto de violencia de cualquier tipo a lo largo de su vida, implicando que 8 de cada 10 mujeres han padecido algún incidente de violencia a lo largo de su vida.

La prevalencia muestra que de las mujeres de 15 años y más, 60.1% que han padecido algún incidente de violencia emocional en cualquier ámbito; 44.3% han padecido algún incidente de violencia física en cualquier ámbito; 61.5% han padecido algún incidente de violencia sexual en cualquier ámbito y 32% han padecido algún incidente de violencia económica, patrimonial o de discriminación. Estos actos de violencia fueron ejercidos por diferentes tipos de agresores: pareja, esposo o novio, algún familiar, compañero de escuela o del trabajo, alguna autoridad escolar o laboral o bien por amigos, vecinos o personas conocidas o extrañas.



La Red de Información de Violencia contra las Mujeres (RIVCM)<sup>3</sup>, refiere que durante 2019 se registraron 33,157 mujeres atendidas por diversas dependencias, de las cuales, a 17,232 se les aplicó la Cedula de Identificación de Riesgo por Violencia. De este total, 97.1% de las mujeres viven violencia psicoemocional, 71.4% violencia física, 50.9% económica; patrimonial 48.4%, sexual 24.3%, feminicida 23.1% y 16% contra sus derechos sexuales y reproductivos.

La Fiscalía General de Justicia de la Ciudad de México (FGJ CDMX)<sup>4</sup>, en 2019 refirió que el delito denunciado con mayor incidencia entre las mujeres es la violencia familiar, con un total de 20,318 víctimas. Las cinco Alcaldías con mayor número de casos denunciados por el delito de violencia familiar en los que se abrió carpeta de investigación en 2019 fueron: Iztapalapa (2,103 casos), Gustavo A. Madero (1,356 casos), Cuauhtémoc (946 casos), Álvaro Obregón (945 casos) y Coyoacán (720 casos). Ocupan las últimas posiciones la Alcaldía de Cuajimalpa de Morelos (232 casos) y Milpa Alta (192 casos).

La violencia contra las mujeres por razones de género y el feminicidio son considerados como problemas públicos que, en el caso de la Ciudad de México, derivaron en la necesidad decretar la Alerta por Violencia contra las Mujeres el 25 de noviembre de 2019, por solicitud de la propia Jefa de Gobierno, Claudia Sheinbaum Pardo.

El feminicidio es la forma más extrema de violencia contra las mujeres. De acuerdo con datos del Instituto Nacional de Estadística y Geografía (INEGI), el feminicidio ha ido creciendo desde 1990 a 2019 en el país, siendo 2018 el año con mayor número de casos registrados con 3,752, lo que en promedio significa que fallecieron 10 mujeres diariamente por agresiones intencionales en la Ciudad de México; el incremento de esta situación representa un foco rojo para la política pública en la Ciudad de México (INEGI, 2019).

---

<sup>3</sup> La RIVCM es el sistema informático de la SEMUJERES y que tiene como objetivo la recolección, procesamiento, clasificación y seguimiento de información relacionada con los casos de violencia contra mujeres, niñas y adolescentes, que registran las dependencias y Alcaldías que brindan servicios de atención y/u orientación a mujeres víctimas de violencia.

<sup>4</sup> Disponible en <https://www.fgjcdmx.gob.mx/storage/app/media/Esta./2019/boletin-2019.pdf>



Según datos del Secretariado Ejecutivo del Sistema Nacional de Seguridad Pública, durante 2020 la Ciudad de México ocupó el 5º lugar nacional con 64 registros de feminicidio.

La Agencia Digital de Información Pública de la Ciudad de México (ADIP), con datos de la FGJ CDMX, refiere que el número de averiguaciones o carpetas de investigación iniciadas ante el Ministerio Público por el delito de feminicidio en el periodo comprendido de 2012 a 2021, es de 517 casos.

Cuadro 1. Averiguaciones previas o carpetas de investigación iniciadas ante el Ministerio Público por el delito de feminicidio (2012-2021\*) FGJCDMX

Delito	2012	2013	2014	2015	2016	2017*	2018	2019	2020	2021*
Feminicidio	51	52	57	56	46	30	43	71	76	50
TOTAL 517										

Fuente: Elaboración propia con datos del número de Carpetas de Investigación iniciadas ante la Fiscalía General de Justicia de la Ciudad de México, por el delito de feminicidio, reportadas en el Boletín Estadístico de la incidencia delictiva en la Ciudad de México. \*El corte en el año 2021 es hasta el mes de octubre.

El *Refugio para Mujeres que Viven Violencia Familiar de la Ciudad de México*, así como la *Casa de Emergencia*, refieren un crecimiento del 11.15% de la demanda entre los años 2019 al 2020, del 11.15%.

Cuadro 2.- Atenciones brindadas en el Refugio para Mujeres Víctimas de Violencia Familiar

2019		2020		2021 <sup>5</sup>	
Mujeres	173	Mujeres	193	Mujeres	54
Niñas	115	Niñas	141	Niñas	39
Niños	160	Niños	88	Niños	20
Total	448	Total	422	Total	113

<sup>5</sup> El corte en el año 2021 es hasta el mes de noviembre



Fuente: Elaboración propia con datos de las atenciones en el Refugio para Mujeres Víctimas de Violencia Familiar.

Las bases estructurales de la violencia contra las mujeres por razones de género se identifican con el sistema patriarcal, que permite, justifica y normaliza las desigualdades entre hombres y mujeres, así como la discriminación y cosificación de estas últimas. Sin embargo, la desigualdad de género y la exacerbación de la violencia dirigida a las mujeres, sobre todo a las de los sectores en mayor situación de vulnerabilidad, se ha agravado en las últimas décadas como uno de los resultados del neoliberalismo como sistema económico, político y social.

Por lo anterior, es que nace la necesidad de brindar espacios de refugio a mujeres, y en su caso sus hijas e hijos, en situación de violencia y que requieran de atención inmediata, especializada, confidencial y gratuita, así como de un lugar seguro donde, además de resguardarse para proteger su integridad, su vida y la de sus hijas e hijos, puedan desarrollar herramientas y fortalecer procesos de autonomía, empoderamiento y bienestar.

### 1.7 Objetivo General del Programa Anual

Fortalecer de manera integral la atención proporcionada en el refugio para mujeres que viven violencia familiar a mujeres, niños y niñas en situación de violencia familiar extrema.

### 1.8 Objetivos específicos:

1. Mejorar las instalaciones del refugio, a través del mantenimiento y modernización del inmueble para garantizar las condiciones sean las óptimas para su buen funcionamiento, a fin de que la mujer y en su caso sus hijas e hijos que ingresan tengan un espacio digno donde puedan ser atendidas de manera integral;
2. Instalar equipamiento para garantizar que las acciones administrativas a favor de las mujeres en su caso sus hijas e hijos sean atendidas en tiempo y forma;
3. Impulsar la incorporación de las mujeres a capacitación en oficios tradicionales y no tradicionales que promuevan su inserción laboral, favoreciendo su autonomía económica;



4. Promover el autocuidado del equipo de trabajo, a través de un proceso de contención que permita mitigar o en su caso prevenir el desgaste crónico por empatía y así poder brindar a las mujeres y en sus hijas e hijos una atención adecuada y
5. Promover la profesionalización del personal que atiende a mujeres, niñas y niños víctimas de violencia familiar, a fin de garantizar que la atención sea acorde a las necesidades de las mujeres y en sus hijas e hijos.

## 2. Información presupuestal

### 2.1 Presupuesto aprobado y ejercido del periodo 2019-2021 por capítulo de gasto

*Presupuesto aprobado y ejercicio del periodo 2019-2021 por capítulo de gasto						
Capítulo de Gasto	2019		2020		2021	
	A	E	A	E	A	E
1000	-	-	-	-	-	-
2000	\$550,000.00	\$516,740.78	\$933,625.70	\$846,252.10	\$567,789.64	\$510,887.24
3000	\$1,363,095.50	\$1,159,609.47	\$698,320.81	\$696,455.04	\$1,104,266.60	\$998,747.25
4000	-	-	-	-	-	-
5000	-	-	\$97,952.00	\$43,761.35	\$188,307.76	\$127,009.00
<b>Total</b>	<b>\$1,913,095.50</b>	<b>\$1,676,350.25</b>	<b>\$1,729,898.51</b>	<b>\$1,586,468.49</b>	<b>\$1,860,364.00</b>	<b>\$1,636,643.49</b>

### 2.2 Ejercicio del presupuesto durante el año fiscal 2021.

Durante el ejercicio fiscal 2021 se tuvieron dos ministraciones, una por un monto de \$1,116,218.40 (un millón ciento dieciséis mil doscientos dieciocho pesos 40/100 M.N. 00/100 M.N.), y una segunda por la cantidad de \$744,145.60 (setecientos cuarenta y cuatro mil ciento cuarenta y cinco pesos 60/100 M.N.), los rubros en los que se ha beneficiado el refugio en el 2021 son los siguientes:

Año	Operación	Recursos humanos	Mantenimiento	Equipamiento	Seguridad	Profesionalización	Inserción laboral	Contención emocional	TOTAL
2021	\$495,256.96	\$619,864.00	\$159,054.00	\$118,609.00	\$162,231.44	\$120,000.00	\$73,988.00	\$111,360.00	\$1,860,364.00



Los recursos no ejercidos en 2021, que fueron reintegrados a la Tesorería de la Federación (TESOFE) se identifican de la siguiente forma:

Recursos no ejercidos					
2019		2020		2021	
Recursos no ejercidos	Porcentaje con respecto al total transferido	Recursos no ejercidos	Porcentaje con respecto al total transferido	Recursos no ejercidos	Porcentaje con respecto al total transferido
\$236,745.25	12.37%	\$113,430.54	6.67%	\$226,720.51	12.19%

El recurso integrado en el año 2019 fueron en operación el rubro de atención médica, recursos humanos correspondiente al pago de 6 meses, equipamiento, seguridad y profesionalización.

El recurso reintegrado en el año 2020 proviene en su gran mayoría de ahorros en artículos de operación ya que, al momento de realizarse los procesos de adjudicación, se encontraron proveedores que ofrecieron costos más bajos de los programados, además de rubros que no fueron adjudicados, como la adquisición de circuito cerrado, transporte vinculado a usuarias y gasolina. Derivado de los tiempos de cierre presupuestal no fue posible llevar a cabo reorientación de estos recursos.

Mientras que el recurso reintegrado en el año 2021, corresponde a ahorros en las compras finales y rubros que no fueron adjudicados, como la instalación de alambre de púas, enseres domésticos, detectores de humo y sensores de movimiento.

En virtud de lo anterior, se requiere que la SEMUJERES implemente procedimientos administrativos y calendarios de cumplimiento, así como una metodología para el seguimiento de las acciones del REFUGIO ya que se identifica el recurrente reintegro de recursos no ejercidos. En este sentido, en el apartado correspondiente de la presente evaluación, se recomendarán acciones de mejora.



### 3. Resultados

- 3.1.1 **Indicador de Fin:** No se cuenta con esta información dado que la instancia normativa INDESOL no ha emitido su informe.
- 3.1.2 **Nombre del indicador:** Índice de Fortalecimiento Institucional de los refugios para atender la violencia contra las mujeres.
- 3.1.3 **Descripción:** (...)
- 3.1.4 **Método de cálculo:** Suma de los componentes: + Capacidades Básicas + Corresponsabilidad + Eficiencia Operativa + Eficacia de Resultados, que obtuvieron los refugios apoyados por el programa en el ejercicio fiscal en curso / 4 veces el Número de refugios apoyados por el Programa durante el ejercicio
- 3.1.5 **Frecuencia de Medición:** Anual
- 3.1.6 **Sentido del indicador:** (...)
- 3.1.7 **Línea Base:** (...)
- 3.1.8 **Año de Línea Base:** (...)
- 3.1.9 **Resultado comparativo del indicador entre 2019, 2020 y 2021:** No se cuenta con esta información.

#### 3.2 Indicador de propósito: (...)

- 3.2.1 **Nombre del indicador:** Porcentaje de mujeres que concluyeron su plan de intervención.
- 3.2.2 **Descripción:** (...)
- 3.3.1 **Método de cálculo:** Total de mujeres que ingresaron al refugio a partir de firma del Convenio con INDESOL al último día del mes de septiembre del ejercicio fiscal en curso y que concluyeron su plan de intervención / Total de mujeres que ingresaron a partir de firmado el Convenio con los refugios al último día del mes de septiembre del ejercicio fiscal en curso) \*100  
2019:  $(14/20)*100= 70\%$   
2020:  $(11/12)*100 =91.66\%$



2021:  $(18/38) * 100 = 47.36\%$

3.3.2 Frecuencia de Medición: Anual

3.2.3 Sentido del indicador: (...)

3.2.4 Línea Base: (...)

3.2.5 Año de Línea Base: (...)

3.1.1 Resultado comparativo del indicador entre 2019, 2020 y 2021:

El resultado comparativo entre 2019 y 2020 respecto al porcentaje de mujeres que concluyeron su plan de intervención es de un 70% en 2019, un 91.66% en 2020 y un 47.36% en 2021, lo cual refleja una baja sin embargo esto se adjudica que este último año sí se tuvo contagios entre las mujeres y en su caso sus hijas e hijos, por lo que muchas mujeres al saber de los contagios solicitaron su egreso dejando sus procesos incompletos.

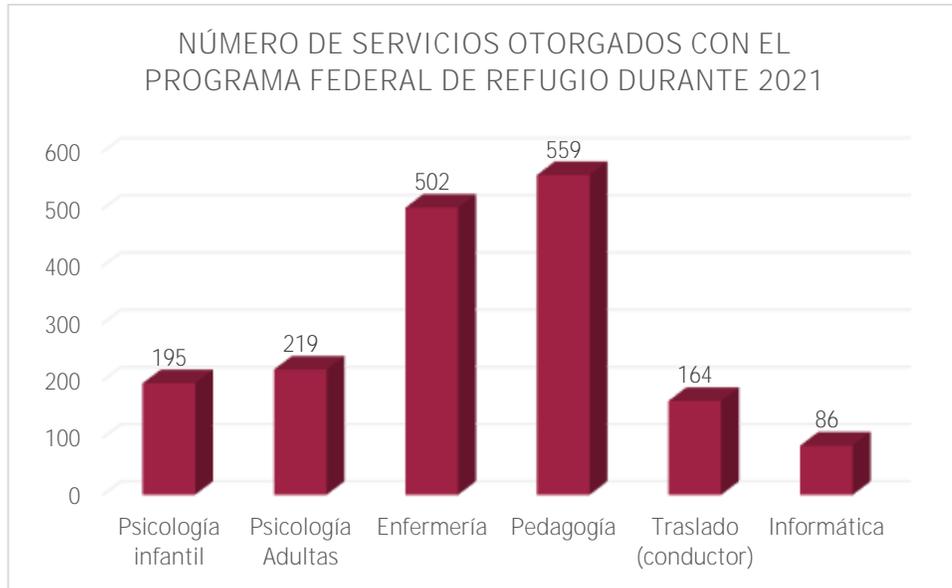
Se identifica que no se cuenta con información de algunos rubros de los indicadores, por lo que es necesario que la SEMUJERES establezca indicadores propios basados en los documentos de diseño de programas presupuestarios y su matriz de indicadores, de tal forma que las acciones del REFUGIO se enmarquen en los objetivos provenientes de la planeación institucional.

### 3.3 Metas Físicas:

Durante el 2020 la meta física fue de 80 mujeres, 100 niñas y 110 niños, mientras que para el 2021, la meta física fue de 60 mujeres, 45 niñas y 40 niños.

#### 3.3.1 Bienes y/o Servicios:

En la Gráfica 1 se puede observar el número de servicios brindados a la población beneficiaria, los cuales corresponden a 195 en psicología infantil, 219 de psicología a mujeres adultas, 502 de enfermería, 559 educativos, 164 de traslado y 86 de informática.



Fuente: Elaboración propia con base en registros administrativos del Programa

### 3.3.2 Evolución de la Cobertura:

La población beneficiaria establecida en el proyecto fue de 60 mujeres, 45 niñas y 40 niños, sin embargo, la cobertura efectiva registrada de la población beneficiaria fue de 40 mujeres, 23 niñas y 29 niños. El resultado anterior, sobre la atención a la población beneficiaria responde a la situación de COVID-19, responde a que en el mes de septiembre se presentaron contagios tanto en el personal profesional como en las usuarias, razón por la cual, además de aislar a las usuarias y realizarles pruebas, como parte del Protocolo, se dejó de recibir a mujeres como usuarias, teniendo un impacto significativo en el número de población atendida. Sin embargo, el Refugio siguió funcionando con atención y servicios las 24 horas del día, los 365 días del año, brindando atención integral a las mujeres usuarias, así como sus hijas e hijos que ya se encontraban en el Refugio.



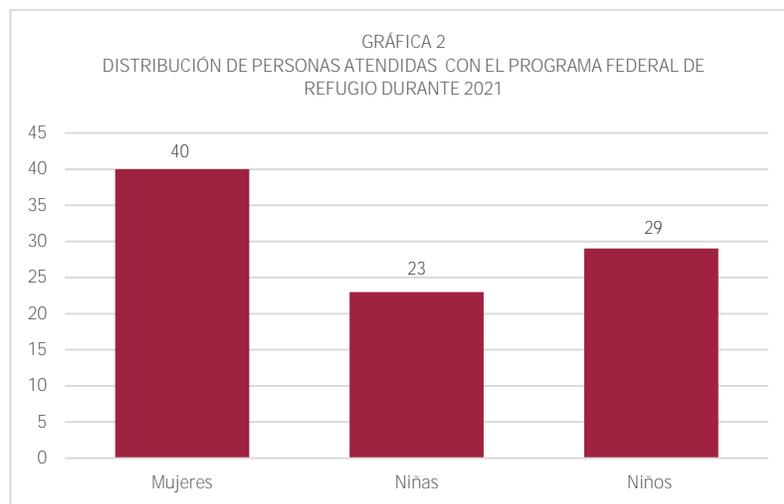
### 3.3.3 Análisis de la Cobertura:

#### a) Distribución por sexo:

La Gráfica 2 muestra que con el Programa se atendió a 63 mujeres y 29 hombres, cabe mencionar que en el grupo de mujeres se incluye a las mujeres víctimas directas de violencia (40) y, en su caso, a sus hijas (23).

#### b) Distribución por tipo de personas beneficiarias (facilitadoras, beneficiarias directas, usuarias):

Las personas beneficiarias del Programa en 2021 fueron mujeres víctimas directas de violencia (40) y, en su caso, a sus hijas (23) e hijos (29).



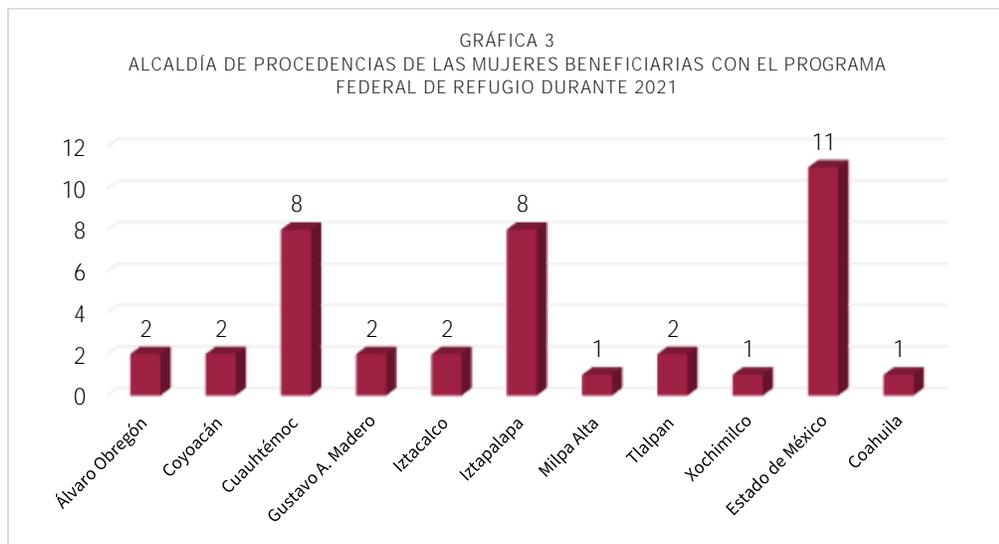
Fuente: Elaboración propia con base en registros administrativos del Programa

#### c) Distribución territorial, alcaldía y colonia:

En la gráfica 3 se puede apreciar la distribución por alcaldía teniendo más incidencia de mujeres atendidas las provenientes de las Alcaldías de Iztapalapa y Cuauhtémoc con 8 mujeres atendidas. De la misma manera, se puede apreciar la distribución de la atención



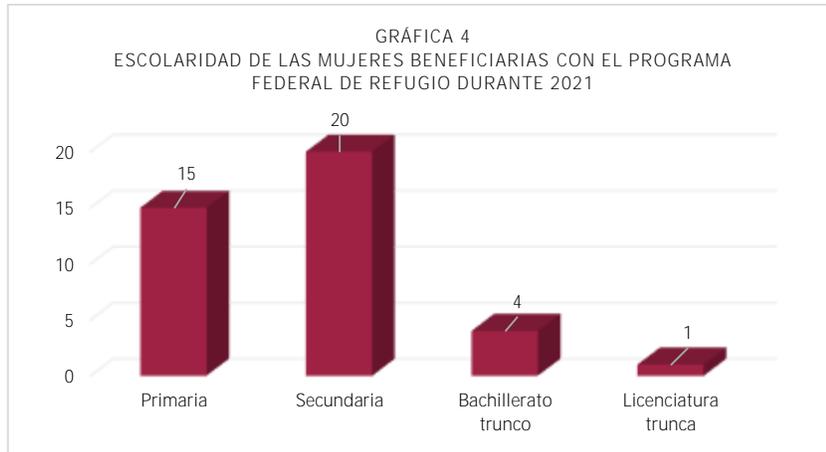
proporcionada a mujeres provenientes de otros Estados entre los que se encuentran el Estado de México, con 11 mujeres atendidas, y Coahuila con 1 mujer atendida. El brindar atención a mujeres de otros Estados resulta relevante e importante ya que se está atendiendo a la Ley General de Acceso de las Mujeres a una Vida Libre de Violencia. Garantizando sus derechos y su bienestar con el fin de cerrar las brechas de desigualdad y violencia.



Fuente: Elaboración propia con base en registros administrativos del Programa

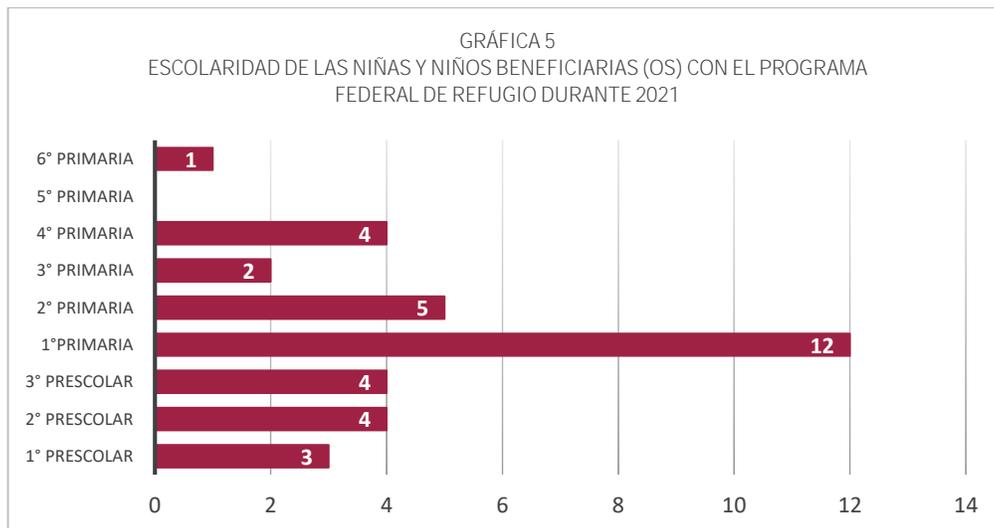
#### d) Distribución por nivel de escolaridad:

En la gráfica 4 se indica la distribución por nivel de escolaridad en donde el mayor índice es de mujeres con escolaridad de secundaria con 20, seguido por primaria con 15, bachillerato trunco 4 y 1 con licenciatura trunca.



Fuente: Elaboración propia con base en registros administrativos del Programa

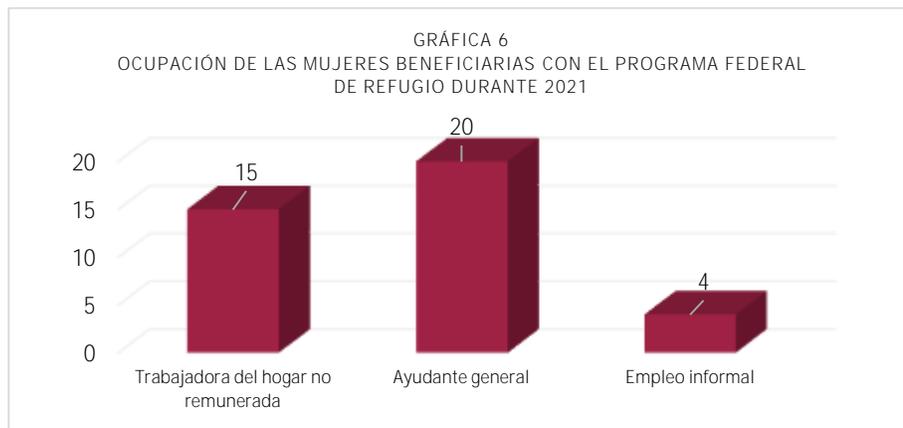
En el caso de las hijas e hijos, la siguiente gráfica muestra que la mayoría de las niñas y niños se encontraban cursando el preescolar y hasta 1° de primaria (24 de 35), este aspecto es representativo de la necesidad de servicios educativos que las y los niños beneficiados con el Programa pueden presentar.





e) Distribución por ocupación:

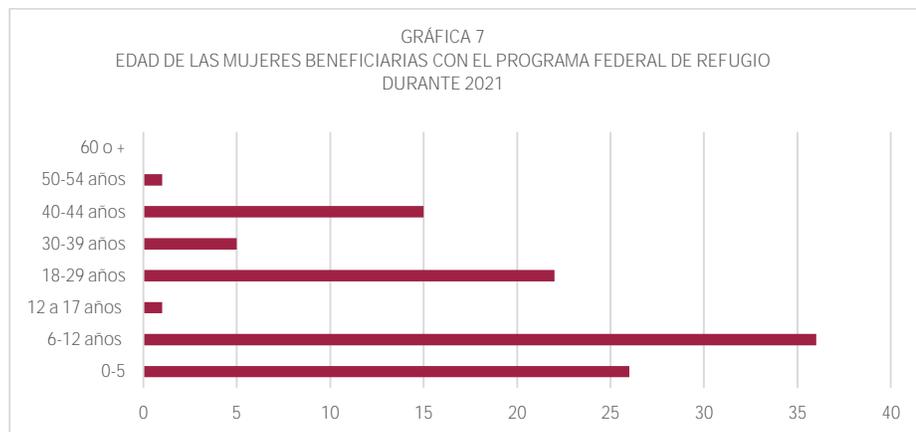
La gráfica 6 muestra la distribución por ocupación, se identifica que 20 mujeres son ayudantes generales, 15 se dedican al trabajo en el hogar no remunerado y 4 a un empleo informal.



Fuente: Elaboración propia con base en registros administrativos del Programa

f) Distribución por grupos de edad:

En la gráfica 7 se visualiza la distribución por edad de mujeres, niñas y niños en donde se puede ver el mayor número de niñas y niños con edades entre los 6 y 13 años.



Fuente: Elaboración propia con base en registros administrativos del Programa



## V. MÓDULO DE EVALUACIÓN OPERATIVA

### 1. Planeación y diseño

Como parte de las modificaciones realizadas al Programa, en el 2021 se realizó una reorientación al rubro de seguridad y operación debido a los ahorros que se tuvieron de los recursos humanos, gasolina y mobiliario y equipo médico, dicha modificación se solicitó el 22 de noviembre de 2021 con el oficio no. SMCDMX/574/2021 y fue autorizada por el entonces INDESOL con el oficio número D00140/703/2021 de noviembre de 2021.

Además, se realizaron cambios en la calendarización de los cursos de inserción laboral debido a que en un primer momento no se contaba con el número de mujeres para cumplir la meta y posteriormente por un contagio por COVID-19.

### 2. Difusión, Incorporación y selección de personas beneficiarias y/o usuarias

En materia de difusión se realizó la publicación de la realización del mecanismo de Contraloría Social en la página de la SEMUJERES donde se informaron los rubros en los cuales se desarrolló.

En cuanto al proceso de incorporación de las mujeres usuarias o en su caso sus hijas e hijos al Refugio, durante las medidas sanitarias solo se vio afectado en el mes de septiembre debido a los contagios que se tuvieron en el refugio tanto por el personal como de las usuarias, sin embargo, la atención de las mujeres y en su caso sus hijas e hijos que ya se encontraban ahí se siguió brindando sin ningún problema aplicando las medidas de sana distancia y limpieza pertinentes.

Finalmente, para 2021 los criterios de incorporación de las mujeres y en su caso sus hijas e hijos al Refugio no se realizó ningún tipo de adaptación, tampoco se utilizaron plataformas o mecanismos adicionales para la incorporación de las mujeres y en su caso sus hijas e hijos al Refugio, con excepción del registro cuantitativo se enviaba cada mes.

Una vez superada la emergencia sanitaria por COVID-19 se continuará el proceso de atención implementado antes y después de este fenómeno.



### 3. Producción y entrega de bienes y servicios

Durante el 2021 no se llevó a cabo alguna capacitación relacionada con la contingencia sanitaria, sin embargo, se siguió el Manual proporcionado por INDESOL para la implementación del Programa.

En el mismo periodo, se dejaron de desarrollar los cursos de profesionalización presenciales y fueron efectuados de manera virtual para prevenir contagios por la emergencia sanitaria derivada del COVID-19 que a su vez repercutió en la disponibilidad del personal contratado con recurso local y federal que en algunos casos también tuvo contagios.

Destaca en particular que ningún material ni recurso se dejó de utilizar, se buscaron otras formas de emplearlo, por ejemplo, cuando se presentaron los contagios estando en aislamiento a las niñas y niños se les proporcionaba material para que trabajaran en una mesita en su habitación. En cuanto a la entrega de productos comprometidos para dar cuenta de los trabajos realizados, se realizó primero por correo electrónico y posteriormente de manera presencial.

Por otro lado, los recursos materiales que se introdujeron en el contexto de la contingencia sanitaria fueron cubrebocas, caretas, guantes estériles, termómetros infrarrojos, entre otros.

Destaca que, debido a la fecha en la que fue proporcionado el recurso Federal a la SEMUJERES, el Programa se empezó a ejecutar a partir de junio de 2021 con la contratación de los recursos humanos y la contratación de las personas proveedoras de los servicios de profesionalización en el mes de septiembre de 2021.

### 4. Seguimiento y monitoreo de las actividades

Los mecanismos de monitoreo y seguimiento del Programa se realizaron de manera presencial y virtual empleando los formatos proporcionados por INDESOL, los cuales no sufrieron cambios. El otorgamiento de los rubros de operación alimentos, artículos de higiene personal, artículos de limpieza, artículos para bebé, atención médica, blancos, calzado, material didáctico y de apoyo a las áreas de atención, papelería y artículos de oficina, ropa, recursos humanos, mantenimiento, mobiliario en general, mobiliario y equipo médico, equipamiento de seguridad



e inserción laboral se realizó de manera presencial en el caso de los cursos y la contención emocional, el procedimiento fue virtual.

#### 5. Identificación de estrategias y fortalezas del programa

El único cambio realizado al Programa el ejercicio fiscal 2021, fue la realización de los cursos de profesionalización en modalidad virtual. Por otro lado, se puso a prueba durante el contexto de contingencia sanitaria la realización de los cursos de inserción laboral con las medidas de sana distancia en donde las mujeres respetaron sin ningún problema y fue muy favorable debido a que resaltaron la importancia de la práctica de lo que se elaboraba.

Como áreas de mejora se identifica la necesaria ampliación del periodo de implementación del proyecto lo que permitirá brindar mayores servicios a las mujeres, sus hijas e hijos usuarios del Refugio, no obstante, esta acción no se encuentra en el margen de acción de la SEMUJERES toda vez que es la instancia federal encargada del Programa quien determina procesos y plazos.

#### 6. Satisfacción de personas beneficiarias

En cuanto a los cuestionarios de satisfacción aplicados en 2021 por la Contraloría Social, se preguntó a las beneficiarias (usuarias del Refugio y personal que brinda servicios de atención) su percepción respecto al Programa y manifestaron ser tratadas con amabilidad, respecto, calidez, oportunamente, además que sus dudas fueron resueltas, percibieron interés en su situación, se sintieron escuchadas, les ofrecieron soluciones y recomendarían a los servicios.

#### 7. Atención de recomendaciones surgidas de Evaluaciones anteriores al Programa

No se cuenta con un seguimiento al cumplimiento de las recomendaciones derivadas de las evaluaciones externas e internas al Proyecto.



## VI. HALLAZGOS Y SUGERENCIAS DE MEJORA

Matriz de hallazgos y sugerencias de mejora					
Categorías	Áreas de mejora	Propuestas de mejora	Unidad responsable del cumplimiento	Plazo de cumplimiento	Medio de verificación del cumplimiento
1. Planeación y diseño	1.1 Se requiere contar con un documento de diseño que permita enmarcar las acciones del Proyecto en la planeación institucional.	1.1.1 Concluir la elaboración del diseño de la Matriz de Indicadores de resultados (MIR). 1.1.2 Solicitar reunión con las áreas involucradas en el desarrollo del proyecto para el diseño, planeación y programación de las actividades a implementar.	Dirección Ejecutiva para el Acceso a la Justicia y Espacios de Refugio.  Dirección de Planeación y Evaluación Institucional	Corto y mediano plazo	Documento de diseño e indicadores.
	1.2 Existen procesos internos para ejecutar el Proyecto que se realizan sin contar con una ruta formal.	1.2.1 Elaborar una guía para las personas servidoras públicas que brinde información sobre la mecánica operativa de los programas federales, así como los documentos de consulta.	Dirección de Planeación y Evaluación Institucional	Corto plazo	Guía
2. Incorporación y selección de personas beneficiarias y/o usuarias	2.1 Se identificaron dificultades para contar con la población beneficiaria para el inicio de los cursos de inserción laboral.	2.1.1 Se requiere realizar un análisis sobre la duración de los cursos de inserción laboral, con base en la permanencia de las usuarias en el Refugio.	Dirección Ejecutiva para el Acceso a la Justicia y Espacios de Refugio.	Corto plazo	Proyectos federales para Refugio e informes de implementación.
	2.2 Atención a usuarias provenientes de otras entidades federativas	2.2.1 Analizar en conjunto con las instancias canalizadoras de usuarias de otras entidades federativas los pros y contras que representa para la	Dirección Ejecutiva para el Acceso a la Justicia y Espacios de Refugio.	Mediano plazo	Informe final



Matriz de hallazgos y sugerencias de mejora

Categorías	Áreas de mejora	Propuestas de mejora	Unidad responsable del cumplimiento	Plazo de cumplimiento	Medio de verificación del cumplimiento
		atención y seguimiento de sus casos el que no sean procedentes de la Ciudad de México			
		2.2.1 Ampliar las vinculaciones con gobiernos estatales y municipales de procedencia de las usuarias del Refugio de otras entidades federativas a fin de garantizar que el seguimiento a sus procesos sean atendidos por las autoridades correspondientes	Dirección Ejecutiva para el Acceso a la Justicia y Espacios de Refugio.	Mediano plazo	Informe final
3. Producción y entrega de bienes y servicios	3.1 Se identifica que no se adquirieron bienes que se habían programado, lo que implicó reintegrar recursos.	3.1.1 Realizar reuniones de seguimiento con la Dirección Ejecutiva de Administración y Finanzas para identificar los factores que influyen en el retraso de los procesos de contratación y plantear estrategias para su atención.	Dirección Ejecutiva para el Acceso a la Justicia y Espacios de Refugio.  Dirección Ejecutiva de Administración y Finanzas.	Corto plazo	Minutas de acuerdos
4. Seguimiento y monitoreo	4.1 Control interno	4.1.1 Generar e implementar un formato para control interno en cada una de las áreas operativas del Refugio con el objetivo de concentrar información	Dirección Ejecutiva para el Acceso a la Justicia y Espacios de Refugio	Corto plazo	Informes del mecanismo de Contraloría Social  Informes finales  Formatos de control interno



Matriz de hallazgos y sugerencias de mejora

Categorías	Áreas de mejora	Propuestas de mejora	Unidad responsable del cumplimiento	Plazo de cumplimiento	Medio de verificación del cumplimiento
		específica y oportuna para el óptimo seguimiento de los procesos del Refugio, sistematizar la información y evaluarla en comparativa con los objetivos del Programa.			
	4.2 Información relativa a población beneficiaria del Programa	4.2.1 Recabar, sistematizar y analizar información cualitativa de la población beneficiaria que permita conocer el/los tipos y modalidades de violencia de las cuales son víctimas además de aquella que, por la naturaleza de los servicios que se les proporcionan, sean representativos de su perfil, tales como: deserción escolar, situación socioeconómica, etcétera.	Dirección Ejecutiva para el Acceso a la Justicia y Espacios de Refugio	Corto plazo	Informe final
5. Identificación de estrategias y fortalezas	5.1 Se requiere el establecimiento de estrategias que permitan identificar áreas de oportunidad para la operación del proyecto.	5.1.1 Realizar reunión final con el equipo que operó el proyecto para identificar estas fortalezas y estrategias para la mejora del proyecto.	Dirección Ejecutiva para el Acceso a la Justicia y Espacios de Refugio	Corto plazo	Sistematización de áreas de mejora



Matriz de hallazgos y sugerencias de mejora					
Categorías	Áreas de mejora	Propuestas de mejora	Unidad responsable del cumplimiento	Plazo de cumplimiento	Medio de verificación del cumplimiento
6. Satisfacción de personas beneficiarias	6.1 Encuestas de satisfacción a las usuarias para identificar la calidad del programa y las áreas de mejora.	6.1.1. Diseñar e implementar encuesta de satisfacción a las beneficiarias considerando a todas las áreas operativas del Refugio, así como su personal e instalaciones.	Dirección Ejecutiva para el Acceso a la Justicia y Espacios de Refugio	Mediano plazo	Sistematización de la encuesta de satisfacción
7. Atención a observaciones de evaluaciones	7.1. Monitorear la atención a las observaciones anuales.	7.1.1 Es necesario contar con un mecanismo que identifique el cumplimiento de los Aspectos Susceptibles de Mejora derivado de las evaluaciones externas e internas realizadas al Programa, para el diseño e implementación de los Proyectos.	Dirección General de Igualdad y Atención a la Violencia de Género a través de la Dirección de Planeación y Evaluación Institucional.  Direcciones Ejecutivas	Mediano plazo	Informe de seguimiento a Aspectos Susceptibles de Mejora

## OBSERVACIONES

La implementación del Programa durante 2021 evidenció la importancia de considerar cada año los resultados obtenidos en los años anteriores con el fin de que el subsidio otorgado por el Gobierno Federal a través del Programa de apoyo para Refugios Especializados para Mujeres Víctimas de Violencia de Género, sus Hijas e Hijos, para el ejercicio fiscal 2022, fortalezca de manera incremental y sostenida los servicios de atención que se brindan a las mujeres y en su caso sus hijas e hijos de manera especializada y multidisciplinaria en un espacio seguro apegado al modelo de atención establecido, en el marco de los derechos humanos y desde la perspectiva de género.

El Decreto por el que se reforman, adicionan y derogan diversas disposiciones del Reglamento Interior de la Secretaría de Bienestar publicado el 31 de diciembre de 2021 en el Diario Oficial de la Federación abrogó el



“Acuerdo mediante el cual se regula la organización y funcionamiento interno del órgano administrativo desconcentrado de la Secretaría de Desarrollo Social, denominado Instituto Nacional de Desarrollo Social, publicado el 26 de julio de 2005 en el Diario Oficial de la Federación” y determinó que los asuntos en trámite que son atendidos por el Instituto Nacional de Desarrollo Social, serán atendidos y resueltos por la Dirección General para el Bienestar y la Cohesión Social, con ello, la coordinación del Programa a nivel federal implicará modificaciones en procesos administrativos que se encuentran en proceso al momento de la elaboración de esta evaluación interna y de cuyos resultados se dará cuenta en la evaluación interna del Proyecto del Refugio 2022.