

Formato para la difusión del resultado de las evaluaciones

1. DESCRIPCIÓN DE LA EVALUACIÓN	
1.1 Nombre de la evaluación: Evaluación en materia de consistencia y resultados del programa E018. Atención y reparación a víctimas del delito.	
1.2 Fecha de inicio de la evaluación: 9 de julio del 2024.	
1.3 Fecha de término de la evaluación: 6 de septiembre del 2024.	
1.4 Nombre de la persona responsable de darle seguimiento a la evaluación y nombre de la unidad administrativa a la que pertenece:	
Nombre: Mtra. Beatriz Contreras Téllez	Unidad administrativa: Dirección General de Gestión para Resultados de la Secretaría de Hacienda del Gobierno del Estado de Morelos.
1.5 Objetivo general de la evaluación: Evaluar la consistencia y orientación a resultados del programa presupuestario E018. Atención y reparación a víctimas del delito con la finalidad de proveer información que retroalimente su diseño, gestión y resultados.	
1.6 Objetivos específicos de la evaluación:	
<ul style="list-style-type: none"> ✓ Analizar la lógica y congruencia en el diseño del programa, su vinculación con la planeación sectorial y estatal, la consistencia entre el diseño y la normatividad aplicable, así como las posibles complementariedades y/o coincidencias con otros programas federales. ✓ Identificar si el programa cuenta con instrumentos de planeación y orientación hacia resultados. ✓ Examinar si el programa ha definido una estrategia de cobertura de mediano y de largo plazo y los avances presentados en el ejercicio fiscal evaluado. ✓ Analizar los principales procesos establecidos en las Reglas de Operación del Programa (ROP) o en la normatividad aplicable; así como los sistemas de información con los que cuenta el programa y sus mecanismos de rendición de cuentas. ✓ Identificar si el programa cuenta con instrumentos que le permitan recabar información para medir el grado de satisfacción de los beneficiarios del programa y sus resultados. ✓ Examinar los resultados del programa respecto a la atención del problema para el que fue creado. 	
1.7 Metodología utilizada en la evaluación: Modelo de Términos de Referencia emitidos por Consejo Nacional de Evaluación de la Política de Desarrollo Social (CONEVAL) y a adecuados a las necesidades de la Entidad.	
Instrumentos de recolección de información:	
Cuestionarios <u>X</u> Entrevistas <u>X</u> Formatos <u>X</u> Otros <u> </u> Especifique:	
Descripción de las técnicas y modelos utilizados: La evaluación se realiza mediante un análisis de gabinete con base en información proporcionada por la dependencia o entidad responsable del programa, así como información adicional que la instancia evaluadora considere necesaria para justificar su análisis. En este contexto, se entiende por análisis de gabinete al conjunto de actividades que involucra el acopio, la organización y la valoración de información concentrada en registros administrativos, bases de datos, evaluaciones internas y/o externas y documentación pública.	

2. PRINCIPALES HALLAZGOS DE LA EVALUACIÓN	
2.1 Describir los hallazgos más relevantes de la evaluación:	
<ul style="list-style-type: none"> ✓ El programa cuenta con bases de diseño y planeación importantes que pueden contribuir a subsanar, de forma relativamente sencilla, las áreas de oportunidad que se identificadas. ✓ Si bien tanto la población potencial, como la población objetivo, cuentan con unidad de medida y están cuantificadas, no es clara la metodología para su cuantificación. ✓ Elaborar Reglas de Operación del Programa, o bien un documento normativo rector del programa análogo que contenga, entre otros aspectos, la cuantificación de la población potencial y objetivo, bajo una metodología clara, así como su caracterización; es decir, desagregada por sexo, grupos de edad, población indígena, región de residencia, etc., con base en una metodología clara. ✓ De conformidad con la Metodología del Marco Lógico (MML), en el nivel del Fin deben considerarse y medirse los efectos o impactos en el bienestar, o mejoramiento en la calidad de vida de la población objetivo; en este caso, de las personas que fueron víctimas de algún delito, o de quienes sus derechos humanos fueron violados. Tal y como está planteado en la MIR, el indicador del Fin no es adecuado, ya que mide la cobertura o atención de la población objetivo. ✓ Bajo la MML el Propósito debe describir el efecto o impacto directo (cambios de comportamiento) o resultado esperado al final del periodo de ejecución del programa que, en este caso, es garantizar la reparación del daño causado por haber sido víctima de un delito y de la violación de los derechos humanos de forma oportuna. Es decir, el Propósito no debe asociarse a la "entrega" de bienes o servicios públicos (en este caso, "medidas de atención, asistencia, ayuda y reparación integral"), por lo que se sugiere asociar el Propósito a mitigar o aminorar el daño ocasionado a las personas víctimas de delitos y/o por violaciones a sus derechos humanos como resultado de los Dictámenes de resolución y Planes Individuales o Colectivos de Reparación Integral de forma oportuna, según corresponda, emitidos por la Comisión Ejecutiva Estatal. ✓ El uso correcto de la Metodología del Marco Lógico (MML) y un diagnóstico actualizado beneficiarán, no solo a la certeza respecto al problema central, su causa-efecto, y posibles soluciones, fortalecerá la medición y monitoreo del programa, así como sus resultados. ✓ El Propósito de la Matriz de Indicadores para Resultados (MIR) describe la solución al problema operativo de falta de recursos, cuando debería enfocarse en el cambio o impacto directo esperado sobre la población objetivo. 	

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

2.2.1 y 2.2.2 Fortalezas y oportunidades:

Diseño:

Fortalezas:

- ✓ El programa cuenta con documentos normativos en relación a la atención a víctimas de los delitos y víctimas de la violación de derechos humanos, así como diagnósticos específicos que plantean una problemática central y causas que la han originado.
- ✓ El programa cuenta con un marco normativo que justifica su razón de ser desde el punto de vista teórico, y un marco de actuación análogo en las entidades federativas y gobierno federal.
- ✓ Existe justificación teórica que justifica la intervención del programa.
- ✓ El programa se encuentra alineado a la normatividad desde el punto de vista jurídico y de respeto a los Derechos Humanos e incluye estrategias para proteger a las víctimas de represalias y revictimización, garantizando su seguridad e integridad durante el proceso de atención.
- ✓ El programa cuenta con un padrón de beneficiarios básico.
- ✓ El programa obliga de manera implícita por cumplimiento normativo, a la realización de estudios socio económicos de las víctimas, por lo que se cuenta con éstos.

Planeación y Orientación a Resultados:

Fortalezas:

- ✓ El programa busca garantizar el acceso a la justicia y la reparación integral de las víctimas de delitos, promoviendo su dignidad y bienestar a través de una atención que incluye servicios médicos, psicológicos y legales.
- ✓ El programa se fundamenta en la Ley de Víctimas del Estado de Morelos, que establece mecanismos y procedimientos para garantizar la atención y reparación a las víctimas, así como su protección.
- ✓ El programa trabaja en conjunto con otras instituciones y organizaciones no gubernamentales para ofrecer un enfoque integral que responda a las necesidades específicas de las víctimas.
- ✓ El programa cuenta con información sistematizada y un banco de información.

Oportunidades:

- ✓ El problema identificado en el diagnóstico del programa puede ser reformulado para enfocarse en el daño ocasionado a las víctimas y la necesidad de mitigarlo, en lugar de centrarse en la falta de recursos.
- ✓ La MIR puede ser revisada y actualizada para alinear el Propósito con el cambio o impacto inmediato y directo esperado sobre la población objetivo, en lugar de describir la solución a un problema operativo.
- ✓ Implementar sistemas más robustos para la recolección y análisis de datos estadísticos sobre las víctimas y los resultados del programa, que permitan informar mejor la toma de decisiones basada en evidencia.

Cobertura y focalización:

Fortalezas:

- ✓ La Ley de Víctimas del Estado de Morelos establece mecanismos claros para la atención y protección de las víctimas, lo que facilita la focalización de los servicios del programa.

Oportunidades:

- ✓ La falta de información estadística actualizada sobre las víctimas y su situación para implementar sistemas de recolección de datos más robustos, que permitan una focalización más precisa de los servicios.
- ✓ El programa se centra principalmente en la capital del estado, existe una oportunidad para ampliar su cobertura a otras regiones de Morelos, asegurando que todas las víctimas tengan acceso a los servicios.
- ✓ La falta de documentación y diagnóstico de las necesidades de las víctimas presenta una oportunidad para implementar procesos más efectivos de identificación de necesidades.

Operación:

Fortalezas:

- ✓ La normatividad estatal en Atención a Víctimas del Delito y Violación a Derechos Humanos cuenta con procedimientos muy generales para el cumplimiento del objetivo, y a su vez la Comisión Ejecutiva en el marco de un manual de procedimientos ha generado dos procedimientos generales para el mismo objetivo.
- ✓ El programa cuenta con un procedimiento derivado del marco normativo, que hace referencia a la selección de beneficiarios del programa.

Oportunidades:

- ✓ Ampliar el enfoque del programa para incluir medidas específicas para grupos vulnerables (como personas con discapacidad, comunidades indígenas, etc.) podría fortalecer la inclusión y eficacia del programa en la atención a todas las víctimas.

Transparencia y rendición de Cuentas

Fortaleza:

- ✓ El programa cuenta con mecanismos de transparencia y rendición de cuentas de conformidad con la Ley General de Transparencia y Acceso a la Información Pública.

Oportunidad:

- ✓ La integración de tecnologías de la información en la promoción y gestión de la atención a víctimas puede mejorar la transparencia al hacer la información más accesible y visible para los interesados.

Percepción de la Población Atendida

Fortalezas:

- ✓ La población atendida percibe que el programa ofrece una atención integral que abarca servicios médicos, psicológicos y legales, lo que contribuye a una mejor satisfacción de sus necesidades.

- ✓ La Ley de Víctimas del Estado de Morelos brinda un respaldo legal que garantiza los derechos de las víctimas, lo que genera una percepción positiva sobre la seriedad y compromiso del programa.
- ✓ La colaboración con diversas entidades y organizaciones no gubernamentales permite una respuesta más efectiva a las necesidades de las víctimas, lo que mejora la percepción de la población sobre la calidad de los servicios.
- ✓ Las estrategias implementadas para proteger a las víctimas de represalias y revictimización refuerzan la confianza de la población en el programa, al asegurar su seguridad durante el proceso de atención.

Oportunidades:

- ✓ Fortalecer la difusión sobre los servicios disponibles y los derechos de las víctimas, lo que podría aumentar la participación y el acceso a la atención.
- ✓ Implementar programas de capacitación para el personal sobre la importancia de la empatía y la atención centrada en la víctima, mejorando así la percepción de la calidad del servicio.
- ✓ La recopilación y difusión de testimonios de víctimas que han recibido atención exitosa puede mejorar la percepción del programa y fomentar que más personas busquen ayuda.
- ✓ Establecer mecanismos de evaluación y retroalimentación continua con la población atendida puede ayudar a identificar áreas de mejora y ajustar los servicios a las necesidades reales de las víctimas, fortaleciendo su percepción del programa.

Medición de Resultados

Fortalezas:

- ✓ Marco Legal Sólido: La Ley de Víctimas del Estado de Morelos proporciona un marco normativo claro que establece procedimientos y mecanismos para la atención y reparación a las víctimas, facilitando la medición de resultados en función de los derechos garantizados.
- ✓ La atención integral que incluye servicios médicos, psicológicos y legales permite la recopilación de datos variados que pueden ser utilizados para evaluar el impacto del programa en diferentes dimensiones de la vida de las víctimas.
- ✓ La colaboración con diversas entidades y organizaciones no gubernamentales facilita la implementación de estrategias de seguimiento y evaluación, permitiendo una medición más completa y efectiva de los resultados alcanzados.
- ✓ Enfoque en prevención de revictimización: La implementación de estrategias para proteger a las víctimas de represalias y revictimización permite medir no solo la atención recibida, sino también el impacto en la seguridad y bienestar de las víctimas a lo largo del tiempo.

Oportunidades:

- ✓ La creación de un sistema de monitoreo y evaluación que recopile datos en tiempo real sobre las víctimas y sus necesidades puede mejorar la capacidad del programa para adaptar sus servicios y medir resultados de manera continua.
- ✓ Existe la oportunidad de capacitar al personal del programa en metodologías de evaluación y medición de resultados, mejorando así su capacidad para recopilar y analizar datos relevantes.
- ✓ La posibilidad de recopilar datos desagregados por género, edad, y otros factores demográficos permitirá una evaluación más precisa de las necesidades y resultados de diferentes grupos de víctimas.
- ✓ Involucrar a las víctimas en el proceso de evaluación y retroalimentación puede proporcionar información valiosa sobre la efectividad del programa y ayudar a ajustar los servicios para mejorar los resultados.

2.2.3 y 2.2.4 Debilidades y amenazas:

Diseño:

Debilidades:

- ✓ El diagnóstico no refleja la situación, condición, tipo y número de víctimas de los delitos o de violación de los derechos humanos en la entidad.
- ✓ El programa no cuenta con Reglas de Operación, o documento análogo, donde se integre el total de los elementos necesarios para evaluar integralmente acciones, alcance y resultados.
- ✓ El padrón de beneficiarios no cuenta con el total de secciones o rubros que se requieren para su correcto análisis.
- ✓ Se desconoce el guion de entrevistas y el protocolo para el análisis precedente, que se realiza a las víctimas de los delitos y de violación a los derechos humanos, así como procedimientos para la realización de estudios socio económicos.

Amenazas:

- ✓ La posibilidad de recortes en el presupuesto destinado a programas de atención a víctimas puede afectar la continuidad y calidad de los servicios ofrecidos.
- ✓ Cambios en el gobierno o en las políticas públicas pueden desestabilizar la implementación del programa, afectando su sostenibilidad y la atención a las víctimas.

Cobertura y focalización

Debilidades:

- ✓ Acceso limitado a servicios: Las víctimas inscritas en el Registro Estatal no acceden de manera oportuna a las medidas de atención y reparación, lo que limita la efectividad del programa en su cobertura.
- ✓ Falta de información estadística actualizada: La ausencia de datos recientes sobre la población de víctimas y sus características dificulta la identificación precisa de las necesidades y la focalización de los servicios.

Amenazas:

- ✓ El contexto de creciente violencia en el Estado de Morelos puede dificultar el acceso de las víctimas a los servicios, así como la capacidad del programa para atender a un mayor número de personas.

- ✓ La corrupción y la falta de transparencia en las autoridades pueden generar desconfianza entre las víctimas, lo que afecta su disposición a buscar ayuda.
- ✓ La posibilidad de recortes en el presupuesto destinado al programa puede limitar su capacidad para ofrecer servicios adecuados y ampliar su cobertura.

Operación

Debilidades:

- ✓ El programa no cuenta con procesos documentados bajo un enfoque sistémico, solo retoma la declaratoria de la normativa, lo cual impide ponderar procesos (sustantivos, gerenciales y de apoyo administrativo) y genera confusión para el reporte de resultados.
- ✓ Los procedimientos documentados son parte del manual de procedimientos (con fines presupuestarios y administrativos) de la Comisión Ejecutiva, pero no son parte de las Reglas de Operación del programa o documento análogo, donde éstos tengan el propósito de fortalecer y mejorar la atención que se proporciona a la víctima.
- ✓ La falta de un marco normativo que incluya un Árbol de Problemas y un Árbol de Medios y Fines dificulta la evaluación y el seguimiento del programa, afectando su efectividad.
- ✓ La falta de información estadística actualizada sobre las víctimas y su situación impide una adecuada planificación y diseño de intervenciones específicas.

Amenazas:

- ✓ El contexto de creciente violencia en el Estado de Morelos puede dificultar el acceso de las víctimas a los servicios, así como la capacidad del programa para atender a un mayor número de personas.
- ✓ La corrupción y la falta de transparencia en las autoridades pueden generar desconfianza entre las víctimas, impidiendo que busquen ayuda y asistencia.
- ✓ La posibilidad de recortes en el presupuesto destinado al programa puede afectar la continuidad y calidad de los servicios ofrecidos.
- ✓ Cambios en el gobierno o en las políticas públicas pueden desestabilizar la implementación del programa, afectando su sostenibilidad y la atención a las víctimas.
- ✓ La cultura de la revictimización y el estigma asociado a las víctimas de delitos puede disuadir a las personas de buscar apoyo, limitando la efectividad del programa.

Transparencia y rendición de cuentas

Debilidades:

- ✓ La ausencia de un sistema claro y accesible para la divulgación de información sobre el programa dificulta la transparencia y la rendición de cuentas, lo que puede generar desconfianza entre los ciudadanos y los actores involucrados.
- ✓ La información sobre el Registro de Víctimas y los resultados del programa no se difunde de manera regular, lo que dificulta la transparencia y la capacidad de respuesta ante cambios.

Amenaza:

- ✓ La modificación en el Sistema Nacional de Transparencia a partir de las últimas modificaciones aprobadas a la legislación vigente, puede complicar la rendición de cuentas relacionadas con el uso de fondos federales, particularmente.

Percepción de la Población Atendida

Debilidades:

- ✓ La población atendida puede tener desconfianza hacia las instituciones encargadas de brindar apoyo, lo que afecta su disposición a buscar ayuda y asistencia.
- ✓ Existe una percepción de que la población no está suficientemente informada sobre los servicios disponibles y sus derechos, lo que limita su acceso a la atención.
- ✓ La cultura de revictimización y el estigma asociado a ser víctima de un delito pueden disuadir a las personas de buscar apoyo, afectando la percepción del programa.
- ✓ La población puede percibir que el programa no responde de manera efectiva a sus necesidades, especialmente si experimentan retrasos en la atención o en la reparación de daños.
- ✓ La ausencia de mecanismos para que las víctimas participen en la evaluación y mejora del programa puede generar una sensación de desconexión y desinterés por parte de la población atendida.

Amenazas:

- ✓ El contexto de creciente violencia puede generar un ambiente de miedo y desconfianza, afectando la percepción de la efectividad del programa y su capacidad para proteger a las víctimas.
- ✓ La propagación de desinformación o rumores sobre el programa y sus servicios puede afectar negativamente la percepción de la población, desincentivando su participación.
- ✓ Alteraciones en las políticas gubernamentales pueden desviar la atención y los recursos del programa, lo que podría impactar la percepción de su eficacia y compromiso con las víctimas.
- ✓ La posibilidad de recortes en el presupuesto destinado al programa puede generar incertidumbre sobre la continuidad y calidad de los servicios, afectando la confianza de la población.
- ✓ La resistencia cultural hacia la atención a víctimas y la falta de sensibilización sobre sus derechos pueden perpetuar la estigmatización y la desconfianza en las instituciones, limitando la efectividad del programa.

Medición de Resultados

Debilidades:

- ✓ No se dispone de datos recientes sobre la población de víctimas y sus características, lo que dificulta la evaluación precisa de la situación y los resultados del programa.

- ✓ El programa carece de un marco normativo oficial que incluya un Árbol de Problemas y un Árbol de Medios y Fines, lo que limita la capacidad de medir y evaluar efectivamente los resultados.
- ✓ No es clara la forma de reportar el avance de los indicadores de la MIR.
- ✓ No existen sistemas efectivos para recopilar retroalimentación de las víctimas sobre los servicios recibidos, lo que impide ajustar las intervenciones en función de sus necesidades y experiencias.

Amenazas:

- ✓ La posibilidad de recortes en el financiamiento del programa puede limitar la capacidad para realizar evaluaciones y monitoreos adecuados, afectando la medición de resultados.
- ✓ Alteraciones en las prioridades del gobierno pueden desviar recursos y atención del programa, impactando negativamente en la evaluación de su efectividad.
- ✓ La desconfianza en las instituciones puede llevar a una baja participación de las víctimas en la evaluación de los servicios, limitando la obtención de datos relevantes.
- ✓ Un contexto de creciente violencia puede dificultar la recolección de datos y el acceso a las víctimas, afectando la capacidad del programa para medir resultados de manera efectiva.
- ✓ La falta de una cultura de evaluación y mejora continua en las instituciones puede obstaculizar la implementación de sistemas de medición de resultados efectivos.

3. CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES DE LA EVALUACIÓN

3.1 Conclusiones

De la evaluación realizada al programa de **E018. Atención y reparación a víctimas del delito** del Estado de Morelos, se concluye lo siguiente:

- ✓ El programa cuenta con bases de diseño y planeación importantes que pueden contribuir a subsanar, de forma relativamente sencilla, las áreas de oportunidad que se identifican en el presente ejercicio.
- ✓ Si bien tanto la población potencial, como la población objetivo, cuentan con unidad de medida y están cuantificadas, no es clara la metodología para su cuantificación.
- ✓ Se recomienda elaborar ROP, o bien un documento normativo rector del programa análogo que contenga, entre otros aspectos, la cuantificación de la población potencial y objetivo, bajo una metodología clara, así como su caracterización; es decir, desagregada por sexo, grupos de edad, población indígena, región de residencia, etc., con base en una metodología clara. De elaborarse este documento, en apego a la metodología del CONEVAL, se podrán subsanar no solo las observaciones emitidas, sino también, se sentarán bases sólidas de planeación estratégica, facilitando la operación, el monitoreo y la evaluación permanente del programa.
- ✓ De conformidad con la Metodología del Marco Lógico (MML), en el nivel del Fin deben considerarse y medirse los efectos o impactos en el bienestar, o mejoramiento en la calidad de vida de la población objetivo; en este caso, de las personas que fueron víctimas de algún delito, o de quienes sus derechos humanos fueron violados. Tal y como está planteado en la MIR, el indicador del Fin no es adecuado, ya que mide la cobertura o atención de la población objetivo.
- ✓ Bajo la MML el Propósito debe describir el efecto o impacto directo (cambios de comportamiento) o resultado esperado al final del periodo de ejecución del programa que, en este caso, es garantizar la reparación del daño causado por haber sido víctima de un delito y de la violación de los derechos humanos de forma oportuna. Es decir, el Propósito no debe asociarse a la “entrega” de bienes o servicios públicos (en este caso, “medidas de atención, asistencia, ayuda y reparación integral”), por lo que se sugiere asociar el Propósito a *mitigar o aminorar el daño ocasionado a las personas víctimas de delitos y/o por violaciones a sus derechos humanos como resultado de los Dictámenes de resolución y Planes Individuales o Colectivos de Reparación Integral de forma oportuna*, según corresponda, emitidos por la Comisión Ejecutiva Estatal.
- ✓ El uso correcto de la Metodología del Marco Lógico (MML) y un diagnóstico actualizado beneficiarán, no solo a la certeza respecto al problema central, su causa-efecto, y posibles soluciones, fortalecerá la medición y monitoreo del programa, así como sus resultados.
- ✓ La sistematización de información (de preferencia en herramientas digitales) permite actualizar de manera continua los resultados de la implementación del programa. Los procesos, son fundamentales en este aspecto, ya que, aunque no se cuenten con sistemas informáticos dedicados específicamente a estas funciones, los procesos generan trazabilidad, orden y transparencia en la gestión, lo que incrementa la calidad de la información, el proceso mismo y los resultados del programa en general.
- ✓ El Propósito de la Matriz de Indicadores para Resultados (MIR) describe la solución al problema operativo de falta de recursos, cuando debería enfocarse en el cambio o impacto directo esperado sobre la población objetivo.
- ✓ La implementación de plataformas digitales y herramientas de gestión ha mejorado la comunicación entre las Comisiones Ejecutivas de Atención a Víctimas, instituciones corresponsables y las víctimas. Esto no solo aumenta la transparencia del programa, sino que también fomenta la confianza de la comunidad en las iniciativas del gobierno. La Integración de Tecnologías de Información permite una mejor recolección y análisis de datos, facilitando la toma de decisiones informadas y la evaluación del impacto de las acciones implementadas.

3.2 Describir las recomendaciones de acuerdo con su relevancia:

- ✓ Fortalecer y actualizar los diagnósticos con base a metodologías y estudios socio económicos, así mismo geo referenciar (por municipio) el número de víctimas de los delitos y de violación a los derechos humanos, ya que es importante ubicar y confirmar las regiones o zonas más afectada o población con mayor vulnerabilidad.
- ✓ Promover las mejoras del marco normativo estatal para fortalecer la operación, estructura y actuación de la Comisión Estatal. Para la justificación empírica es importante desarrollar el documento denominado Reglas de Operación del Programa (ROP), para operar específicamente el programa, en el que se podrán incluir elementos tan importantes como el mismo diagnóstico con las especificaciones de la población potencial, la objetivo y la beneficiada durante la administración 2019-2024, así mismo, políticas de operación, en ellas podrán incluirse mecanismos de comunicación y coordinación interna y externa.
- ✓ Mejorar la estructura y rubros de información para estar en posibilidad de realizar análisis cuantitativos y cualitativos.
- ✓ Presentar ante grupos de expertos, el formato de entrevista que se realiza a las víctimas, para ser analizado y mejorado de acuerdo a los requerimientos y alcance del programa.
- ✓ Generar informes nacionales con el resultado y brechas identificadas en las Comisiones de Atención a Víctimas a nivel federal y estatal; aunque es sabido que operan en apego a un Modelo de actuación y seguimiento jurídico, la operación y estructura orgánica depende del presupuesto de la entidad federativa, lo cual es necesario exponer y considerar a aquellas entidades con mayor problemática para el cumplimiento de su desempeño, y tomar acciones conjuntas.
- ✓ Adoptar un Modelo para la generación y actualización de diagnósticos, con la finalidad de que las Comisiones de Atención a Víctimas de los Delitos y de Violación a Derechos Humanos a nivel nacional y estatal, establezcan criterios para la identificación de la población potencial, objetivo y atendida. Asimismo, se homologue la geo referenciación y semaforización de las víctimas y delitos que las afectan o impactan.
- ✓ Homologar, difundir y adoptar por parte de las Comisiones de Atención a Víctimas y de Violación de Derechos Humanos a nivel federal y estatal, metodologías para el análisis de la información cualitativa y cuantitativa, contenida en los padrones de beneficiarios, a fin de mejorar continuamente su contenido, emisión de informes de resultados y generación de procedimiento para su correspondiente depuración.
- ✓ Homologar, difundir y adoptar por parte de las Comisiones de Atención a Víctimas y de Violación de Derechos Humanos a nivel federal y estatal, metodologías para la realización de entrevistas a víctimas y para la realización de estudios socio económicos.
- ✓ Generar y actualizar diagnósticos con apego a metodologías de enfoque social y profundizar los estudios socio económicos de las víctimas de los delitos y de violación a los derechos humanos, a efecto de cruzar y comprobar factores, características y posibles patrones sociales.
- ✓ Generar el documento denominado Reglas de Operación del programa o documento análogo, donde con apego a las metodologías de enfoque social, se desarrollen las secciones de diseño, planeación, operación, etc.
- ✓ Fortalecer el formato del padrón de beneficiarios de conformidad a lo establecido en la metodología de CONEVAL.
- ✓ Convocar a grupos de expertos de la salud, derechos humanos, estudios sociales y económicos, para opinar sobre su entrevista y estudios, a fin de fortalecer y mejorar sus instrumentos de evaluación de las víctimas.
- ✓ Desarrollar un plan de contingencia que contemple la diversificación de fuentes de financiamiento, incluyendo la colaboración con organizaciones internacionales y la creación de alianzas con el sector privado para asegurar la sostenibilidad del programa ante posibles recortes.
- ✓ Fomentar la creación de un marco legal y político que garantice la continuidad del programa independientemente de los cambios de gobierno. Esto puede incluir la formalización del programa en leyes estatales que aseguren su financiamiento y operación a largo plazo.
- ✓ Fortalecer la integración de servicios mediante la creación de un protocolo de atención que asegure que todas las víctimas reciban un plan personalizado que incluya atención médica, psicológica y legal, facilitando así un enfoque verdaderamente integral.
- ✓ Realizar campañas de sensibilización y capacitación para funcionarios y ciudadanos sobre la Ley de Víctimas del Estado de Morelos, asegurando que todos los actores involucrados comprendan sus derechos y obligaciones, así como los mecanismos de protección disponibles.
- ✓ Establecer mesas de trabajo periódicas entre las diferentes instituciones y organizaciones no gubernamentales para evaluar la efectividad de la coordinación y ajustar estrategias en función de las necesidades emergentes de las víctimas.
- ✓ Verificar la información y calidad de la misma, a fin de replantear e integrar información útil para el análisis.
- ✓ Realizar talleres participativos con víctimas y expertos para redefinir el problema central desde la perspectiva de las víctimas, asegurando que las intervenciones propuestas aborden sus necesidades reales y no solo las limitaciones del programa.
- ✓ Convocar y realizar foros nacionales o por zona geográfica de las Comisiones de Atención a Víctimas y de Violación de Derechos Humanos a nivel federal y estatal, donde se acuerde un esquema para llevar a cabo la evaluación de acciones, desempeño y resultados, a fin de informar a la sociedad la calidad de los servicios que prestan, seguimiento sobre los asuntos y resultados.
- ✓ Revisar y actualizar la MIR anualmente, incorporando indicadores que midan no solo la cantidad de servicios prestados, sino también la satisfacción de las víctimas y el impacto real de la atención en su bienestar.
- ✓ Capacitar al personal del programa en la aplicación de la MML, enfocándose en la formulación de objetivos claros y medibles, así como en la identificación de supuestos y riesgos que puedan afectar su implementación.
- ✓ Implementar un sistema de monitoreo y evaluación que permita la recolección continua de datos sobre las víctimas, sus necesidades y la efectividad de los servicios, utilizando herramientas tecnológicas que faciliten el análisis y la visualización de la información.

- ✓ Capacitar al personal del programa en la correcta aplicación de la Metodología del Marco Lógico, enfatizando la diferencia entre el problema central y la falta de una solución, así como la formulación adecuada de objetivos orientados al impacto.
- ✓ Implementar evaluaciones a nivel interno y externo, con el fin de detectar áreas de oportunidad y mejorar continuamente su operación y percepción de la víctima o usuario. Es importante incluir en esa evaluación la percepción de las instituciones corresponsables en la atención de las víctimas, ya que la mejora en la coordinación y comunicación entre las instituciones, deriva en la oportunidad, eficacia y eficiencia de los servicios que se prestan.
- ✓ Desarrollar un plan de financiamiento diversificado que incluya la búsqueda de fondos externos y alianzas estratégicas, para reducir la dependencia del presupuesto estatal y mitigar el riesgo de recortes.
- ✓ Formalizar el programa en leyes y reglamentos que garanticen su continuidad independientemente de los cambios de gobierno, asegurando que la atención a víctimas sea una prioridad permanente.
- ✓ Promover la difusión de la Ley de Víctimas del Estado de Morelos entre las comunidades y grupos vulnerables, asegurando que las víctimas conozcan sus derechos y los mecanismos de atención disponibles. Esto puede incluir talleres, folletos informativos y campañas en medios locales.
- ✓ Implementar un sistema de recolección de datos en tiempo real sobre las víctimas y sus necesidades, utilizando encuestas y herramientas digitales que permitan una actualización constante y precisa de la información.
- ✓ Planificar la expansión del programa a áreas rurales y comunidades marginadas, asegurando que los servicios de atención lleguen a todas las víctimas, independientemente de su ubicación geográfica. Esto puede incluir la creación de unidades móviles de atención.
- ✓ Desarrollar programas específicos que aborden las necesidades de grupos vulnerables, como personas con discapacidad y comunidades indígenas, asegurando que las estrategias de atención sean culturalmente apropiadas y accesibles.
- ✓ Realizar diagnósticos periódicos que permitan identificar las necesidades cambiantes de las víctimas y ajustar los servicios ofrecidos en consecuencia. Esto puede incluir la participación activa de las víctimas en el proceso de evaluación.
- ✓ Implementar un sistema de citas y seguimiento que asegure que las víctimas reciban atención de manera oportuna, reduciendo los tiempos de espera y garantizando el acceso a los servicios.
- ✓ Desarrollar un sistema de recolección de datos en tiempo real sobre las víctimas y sus necesidades, utilizando herramientas tecnológicas que faciliten la actualización constante de la información.
- ✓ Elaborar las Reglas de Operación del programa, donde se documenten los procesos y sus etapas correspondientes para la Atención a Víctimas del Delito y Violación a Derechos Humanos, lo anterior bajo el marco metodológico de la elaboración de procesos.
- ✓ Incluir y fortalecer el procedimiento para la selección de beneficiarios en el documento en las Reglas de Operación del programa, a fin de dar un enfoque sistémico al programa.
- ✓ Establecer modelos y sistemas de gestión para las Comisiones de Atención a Víctimas de Delitos o Violación de Derechos Humanos, a nivel federal o estatal, a fin de homologar criterios de operación, mejora continua, reporte de resultados, medición y monitoreo.
- ✓ Adoptar para la elaboración de los documentos operativos, sistemas de gestión o metodologías similares, a fin de proporcionar a la Comisión Ejecutiva, un enfoque sistémico y evitar continuar con esquemas fraccionados.
- ✓ Generar un documento de Reglas de Operación del programa o documento análogo, con una visión sistémica respecto a los procesos y procedimientos y con las bases metodológicas que se requieren para efecto de control, calidad y eficiencia.
- ✓ Desarrollar un portal de transparencia que centralice toda la información relevante sobre el programa, incluyendo objetivos, acciones, resultados y finanzas. Este portal debe ser accesible y fácil de navegar para fomentar la confianza del público.
- ✓ Crear un calendario de actualización de información que garantice la revisión y actualización periódica de los datos y resultados del programa. Esto debe ser parte de un proceso sistemático de monitoreo y evaluación.
- ✓ Promover los beneficios de la transparencia a los beneficiarios del programa.
- ✓ Desarrollar una estrategia de difusión de la comunicación integral que informe a las víctimas sobre los servicios disponibles, sus derechos y cómo acceder a ellos. Esto puede incluir campañas en medios locales, redes sociales y material informativo en los centros de atención.
- ✓ Implementar un programa de capacitación continua para el personal del programa, enfocado en temas como empatía, comunicación asertiva y atención centrada en la víctima. Esto mejorará la calidad de la interacción y la percepción de la población sobre el servicio recibido.
- ✓ Crear un banco de testimonios de víctimas que han recibido atención exitosa, previa autorización. Difundir estos testimonios a través de medios digitales y en los centros de atención puede inspirar confianza y motivar a otras víctimas a buscar ayuda.
- ✓ Implementar mecanismos de evaluación periódica de la satisfacción de la población atendida, como encuestas de satisfacción del usuario y buzones ciudadanos de sugerencias. Analizar y actuar sobre esta retroalimentación permitirá ajustar los servicios a las necesidades reales de las víctimas, fortaleciendo su percepción del programa. La omisión de la opinión de la percepción del usuario, no permite la retroalimentación de criterios y el sesgo en la toma de decisiones. Además de limitar los esfuerzos de coordinación.
- ✓ Desarrollar un plan de comunicación que incluya materiales informativos accesibles (folletos, infografías, y contenido digital) que detallen los servicios disponibles, cómo acceder a ellos y los derechos de las víctimas. Realizar talleres y charlas en comunidades para difundir esta información.
- ✓ Establecer un sistema de seguimiento y evaluación que permita medir la efectividad de los servicios ofrecidos y la satisfacción de las víctimas. Publicar informes de resultados y mejoras implementadas para demostrar el compromiso del programa con la atención efectiva.

- ✓ Crear mecanismos de participación que permitan a las víctimas involucrarse en la evaluación y mejora del programa. Esto puede incluir la formación de comités de víctimas que den retroalimentación sobre los servicios y sugieran mejoras.
- ✓ Implementar un sistema de comunicación proactiva que desmienta rumores y brinde información veraz sobre el programa y sus servicios. Utilizar redes sociales y medios locales para alcanzar a la población de manera efectiva.
- ✓ Fomentar la sensibilización cultural a través de talleres y campañas educativas que promuevan la comprensión de los derechos de las víctimas y la importancia de su atención. Involucrar a líderes comunitarios para que actúen como promotores del cambio cultural.
- ✓ La implementación de estrategias para proteger a las víctimas de represalias y revictimización permite medir no solo la atención recibida, sino también el impacto en la seguridad y bienestar de las víctimas a lo largo del tiempo.
- ✓ Generar un tablero de control, que permita monitorear cada uno de los procesos, estableciendo puntos de control y semaforización. Conocer la eficacia y eficiencia de los procesos es indispensable para proceder a la mejora. Lo anterior a través de indicadores correctos y concretos.
- ✓ Involucrar a las víctimas en el proceso de evaluación y retroalimentación puede proporcionar información valiosa sobre la efectividad del programa y ayudar a ajustar los servicios para mejorar los resultados.
- ✓ Elaborar y formalizar Reglas de Operación que incluyan un Árbol de Problemas y un Árbol de Medios y Fines. Esto proporcionará un marco normativo claro para la medición y evaluación de los resultados del programa, facilitando un seguimiento efectivo.
- ✓ Proporcionar capacitación continua al personal encargado de la medición de resultados en metodologías de evaluación y análisis de datos. Esto mejorará la calidad de los datos recopilados y su interpretación, fortaleciendo la capacidad del equipo para realizar evaluaciones efectivas.
- ✓ Establecer mecanismos efectivos para recopilar retroalimentación de las víctimas sobre los servicios recibidos, como encuestas de satisfacción y grupos focales. Esto permitirá ajustar las intervenciones en función de sus necesidades y experiencias, mejorando así la calidad del programa.
- ✓ Formalizar el programa en leyes y reglamentos que garanticen su continuidad independientemente de los cambios de gobierno. Abogar por el reconocimiento del programa como una prioridad en la agenda pública puede ayudar a mitigar el impacto de cambios en políticas.
- ✓ Implementar campañas de sensibilización que informen a la población sobre la importancia de la evaluación y cómo sus opiniones pueden contribuir a mejorar los servicios. Esto puede fomentar una mayor participación en la recopilación de datos.
- ✓ Recomendación: Fortalecer las medidas de seguridad para el personal encargado de la recolección de datos y las víctimas que participen en el proceso de evaluación. Establecer protocolos de seguridad que garanticen un entorno seguro para la recopilación de información.
- ✓ Fomentar una cultura de evaluación dentro de las instituciones mediante la capacitación y sensibilización sobre la importancia de la mejora continua. Incluir a líderes comunitarios y a las víctimas en el proceso de evaluación puede ayudar a cambiar la percepción sobre la evaluación.
- ✓ Realizar campañas de sensibilización sobre la Ley y Reglamento de Víctimas del Estado de Morelos para informar a las víctimas sobre sus derechos y los mecanismos de atención disponibles. Esto puede incluir talleres y materiales informativos accesibles.
- ✓ Establecer mesas de trabajo periódicas entre las diferentes instituciones y organizaciones no gubernamentales para evaluar la efectividad de la coordinación y ajustar estrategias en función de las necesidades emergentes de las víctimas.
- ✓ Generar e implementar modelos y sistemas de gestión, evaluación del programa, para medir y mejorar el avance.
- ✓ Generar e implementar un documento que establezca las Reglas de Operación del Programa, en donde pueda evidenciarse el diseño, las estrategias y los procedimientos que lleva a cabo la Comisión Ejecutiva para el logro de los objetivos, donde se exponga el sistema de medición y monitoreo que emplea, los indicadores que requiere para el logro de su eficacia y eficiencia, donde se incluya el resultado de la percepción de los beneficiarios, respecto a los servicios o beneficios que brinda el programa.
- ✓ Realizar un diagnóstico participativo que involucre a las víctimas y expertos para identificar sus necesidades específicas. Esto facilitará una atención más personalizada y efectiva.
- ✓ Generar el documento denominado Reglas de Operación del programa.
- ✓ Implementar un sistema de recolección de datos que permita monitorear continuamente la situación de las víctimas y sus necesidades. Esto puede incluir encuestas periódicas y el uso de tecnologías de información para mantener una base de datos actualizada.
- ✓ Abogar por un aumento en la financiación y apoyo gubernamental, así como buscar asociaciones con organizaciones no gubernamentales y del sector privado para asegurar recursos adicionales que fortalezcan la operación del programa.
- ✓ Diseñar e implementar un programa de capacitación continua para el personal encargado de la atención a víctimas, que incluya temas de derechos humanos, perspectiva de género y manejo de situaciones de crisis.
- ✓ Realizar un análisis de las necesidades específicas de grupos vulnerables como personas con discapacidad, comunidades indígenas y migrantes, para diseñar e implementar medidas de atención especializadas que aseguren su inclusión.

4. DATOS DE LA INSTANCIA EVALUADORA

4.1 Nombre de los evaluadores:

- a. Maestra Concepción Acevedo Tenorio.
- b. Doctor Héctor Eduardo Iturrubarría Pérez.
- c. Licenciado David Matus Luis.

4.2 Cargo: a. Coordinador de la evaluación. b. Auxiliar especializado en la elaboración de la evaluación. c. Auxiliar especializado en la elaboración de la evaluación.
4.3 Institución a la que pertenece: Proyecta Soluciones Estratégicas.
4.4 Principales colaboradores: Maestra Concepción Acevedo Tenorio, Doctor Héctor Eduardo Iturribarría Pérez y Licenciado David Matus Luis.
4.5 Correo electrónico del coordinador de la evaluación: acevedotenorio2017@gmail.com
4.6 Teléfono (con clave lada): 55 1481 7379 y 77 1173 2928

5. IDENTIFICACIÓN DEL (LOS) PROGRAMA(S)	
5.1 Nombre del (los) programa(s) evaluado(s): E018. Atención y reparación a víctimas del delito.	
5.2 Siglas: AyRVD	
5.3 Ente público coordinador del (los) programa(s): Comisión Ejecutiva de Atención y Reparación de Víctimas de Estado de Morelos.	
5.4 Poder público al que pertenece(n) el(los) programa(s): Poder Ejecutivo <input checked="" type="checkbox"/> Poder Legislativo _____ Poder Judicial _____ Ente Autónomo _____	
5.5 Ámbito gubernamental al que pertenece(n) el(los) programa(s): Federal ___ Estatal ___ <input checked="" type="checkbox"/> Local ___	
5.6 Nombre de la(s) unidad(es) administrativa(s) y de (los) titular(es) a cargo del (los) programa(s):	
5.6.1 Nombre (s) de la(s) unidad(es) administrativa(s) a cargo de (los) programa(s): Comisión Ejecutiva de Atención y Reparación de Víctimas del Estado de Morelos.	
5.6.2 Nombre(s) de (los) titular(es) de la(s) unidad(es) administrativa(s) a cargo de (los) programa(s) (nombre completo, correo electrónico y teléfono con clave lada):	
Penélope Picazo Hernández penelopepicazo@morelos.gob.mx Comisionada Ejecutiva de la Comisión Ejecutiva de Atención y Reparación a Víctimas del Estado de Morelos Teléfono: (777) 318 41 51	Unidad administrativa: Comisión Ejecutiva de Atención y Reparación de Víctimas del Estado de Morelos.

6. DATOS DE CONTRATACIÓN DE LA EVALUACIÓN	
6.1 Tipo de contratación:	
6.1.1 Adjudicación Directa <input checked="" type="checkbox"/> 6.1.2 Invitación a tres _____ 6.1.3 Licitación Pública Nacional _____	
6.1.4 Licitación Pública Internacional _____ 6.1.5 Otro: (Señalar) _____	
6.2 Unidad administrativa responsable de contratar la evaluación: Dirección General de Gestión para Resultados de la Unidad de Planeación de la Secretaría de Hacienda del Gobierno del Estado de Morelos.	
6.3 Costo total de la evaluación: \$ 193,000.80	
6.4 Fuente de Financiamiento: Ramo 28	

7. DIFUSIÓN DE LA EVALUACIÓN	
7.1 Difusión en internet de la evaluación:	
https://www.hacienda.morelos.gob.mx/images/docu_planeacion/evaluacion/EvaluaProgPresu/E070_Informe_Atencion_a_la_Poblacion_en_Estado_de_Vulnerabilidad.pdf	
7.2 Difusión en internet del formato:	
https://www.hacienda.morelos.gob.mx/index.php/evaluacion/evaluaciones-del-desempeno	