

**NOMBRE DE LA EVALUACIÓN:** Análisis de Procesos del Programa de Asistencia Social y Refugio

**OBJETIVO GENERAL DE LA EVALUACIÓN:** Analizar la gestión operativa del programa, que permita valorar si dicho programa cumple con lo necesario para el logro de las metas y propósito de éste. Así como generar recomendaciones específicas que permitan la instrumentación de mejoras.

**EVALUADOR:** Facultad de Ciencias Políticas y Sociales de la Universidad Nacional Autónoma de México

**POSICIONAMIENTO TÉCNICO:** En el caso de la evaluación del programa de Asistencia Social y Refugio se observaron inconsistencias y/o limitaciones, ya que se identificó el proceso de Solicitud de Apoyos como equivalente al Modelo General de Procesos del CONEVAL, pero, la solicitud no la realizan los beneficiarios en tanto que la única manera de acceder al apoyo del programa es si alguna autoridad judicial determina el resguardo y protección del estado en alguno de los Centros Asistenciales del Sistema DIF Morelos.

Sin embargo, a partir de la información proporcionada por el programa, se identificaron procesos que se llevan a cabo en la práctica, aunque no estén establecidos en el Proyecto de Reglas de Operación.

**RECOMENDACIONES:**

1. Incrementar la frecuencia de actualización y analizar la posibilidad de acortar el proceso de revisión para actualizar los lineamientos, manuales de operación y otros documentos que guíen la operación del programa, con el objetivo de que dichos instrumentos respondan a las necesidades actuales de los usuarios y del contexto institucional en el que se opera.
2. Diseñar e implementar mecanismos para conocer la satisfacción de los beneficiarios con los servicios otorgados, respetando la confidencialidad de sus datos personales. En específico podrían implementarse encuestas de salida con preguntas referentes al trato recibido, a los efectos del apoyo otorgado en las condiciones de los beneficiarios y la calidad de los bienes y/o servicios otorgados. Sistematizar y analizar los resultados de estas encuestas permitiría emitir reportes y contar con información para mejorar la operación del programa en cuanto a los servicios.
3. Registrar y sistematizar la información obtenida como resultado de las supervisiones que se llevan a cabo a cada uno de los centros asistenciales, refugio y albergue del programa, con la finalidad de analizar dichos resultados y así obtener información que permita detectar áreas de mejora en la operación del programa.
4. Promover la realización de evaluaciones o análisis de resultados del programa que den cuenta de los cambios que dicho programa genera en las condiciones de vulnerabilidad de la población que ha sido atendida, respetando la confidencialidad de su identidad y datos personales. El diseño y monitoreo de algunos indicadores de resultados para cada centro, así como la realización de estudios de caso, podrían dar información muy valiosa sobre los beneficios que ha tenido el programa en su población atendida que brinda.