

SISTEMA PARA EL DESARROLLO INTEGRAL DE LA FAMILIA DEL DISTRITO FEDERAL

“EVALUACIÓN 2013 AL PROGRAMA HIJAS E HIJOS DE LA CIUDAD, SISTEMATIZACIÓN DE
LOS EJERCICIOS DE EVALUACIÓN INTERNA REALIZADOS CON ANTERIORIDAD”

JUNIO, 2013.

ÍNDICE

INTRODUCCIÓN.....	4
1.1. Evaluación Diagnóstica (2010): Ejercicio Fiscal 2009.....	5
1) Datos que evidencian el problema o necesidad social prioritaria que se busca atender (que servirán para la construcción de la línea de base).	5
2) La población objetivo, la población potencial y la población beneficiaria del programa.	5
3) La situación deseada que se logrará por la intervención del programa.	5
4) Los derechos sociales que se garantizan o garantizarán a través del programa propuesto o en curso; y la forma en que el programa contribuye o contribuirá a los objetivos estratégicos del PGDDF 2007-2012, del PDSDF 2007- 2012, y de los Compromisos de Gobierno de la nueva Administración en funciones.	6
SOBRE EL DISEÑO.....	7
5) Si la argumentación lógica muestra que el programa constituye una respuesta adecuada al problema previamente definido.....	7
6) Si los objetivos planteados y las estrategias (medios y acciones) utilizados o a utilizar permiten incidir efectivamente en la solución del problema.	7
7) Si los resultados esperados al final de la ejecución del programa están claramente vinculados a los problemas y necesidades identificados en el diagnóstico.	8
8) Si el programa ha identificado adecuadamente a la población objetivo, potencial y beneficiaria.	8
9) Si existe coherencia entre los objetivos, estrategias y metas del programa.	9
10) Si los programas determinan mecanismos para garantizar la participación ciudadana (a través de qué órganos, formas y procedimientos, y en qué aspectos del ciclo del programa).	9
11) Si el programa se encuentra alineado con los principios, objetivos y metas de la Política de Desarrollo Social establecidos en la Ley de Desarrollo Social y el Programa de Desarrollo Social 2007-2012, señalar con cuáles de dichos principios, y con qué objetivos y metas.	9
SOBRE LA OPERACIÓN	11
12) Cuáles fueron o son los recursos empleados (humanos, técnicos, materiales, financieros), y el plan maestro de instrumentación del programa de corto, mediano y largo plazo.	11
13) Si está llevándose a cabo el programa tal como se diseñó.	11
14) Si el programa está alcanzando a su población objetivo.	11
15) Si existen indicadores construidos para el programa, si dan o darán cuenta de sus resultados y avances, y si permiten o permitirán supervisarlos y evaluarlos.	12
16) Si se dieron avances en la ampliación de la cobertura para atender al universo total de la población objetivo a la que está dirigido el programa.	12
17) Si hubo avances en la elaboración, seguimiento y depuración del padrón de beneficiarios (o de derechohabientes) del programa.	12
18) Si la evaluación identificó, midió y valoró los resultados alcanzados.	13
19) Si se propusieron medidas correctivas o de reorientación para decidir si el programa continúa aplicándose de la misma manera o con modificaciones tendientes a resolver, o al menos reducir, los problemas identificados.	13
SOBRE LA EVALUABILIDAD.....	14
20) Si se valoró la medida en que los resultados esperados del programa son verificables de manera fiable y creíble.....	14
21) Si se establecieron los criterios y parámetros de medición cuantitativos que se utilizarán en la evaluación.	14
22) Si está definido un sistema y mecanismos de generación, recolección y registro de datos para generar información sobre indicadores del programa.	14
23) Si las fuentes de información están especificadas para todos los indicadores.	14
24) Si hay una clara concatenación entre indicadores y objetivos del programa.	14

25)	Si los indicadores establecidos son suficientes para medir los objetivos, estrategias, resultados y efectos directos del programa.	15
26)	Si hay algún plan de seguimiento y evaluación que incluya la divulgación de información a los involucrados.	15
27)	Si se espera que los involucrados, incluyendo los beneficiarios, participen en el seguimiento y evaluación.	15
28)	Si se valoró la disponibilidad de tiempo para realizar la evaluación.	16
1.2.	Evaluación de Operación (2011): Año Fiscal 2010.	17
1)	Cuáles fueron los principales hallazgos.- se deberá incluir una exposición breve y resumida de las fortalezas y oportunidades, las debilidades y amenazas, de la operación del programa así como las recomendaciones pertinentes a los aspectos del programa que hayan sido analizados y evaluados.	17
2)	Cuál fue la valoración de los sistemas de información.- esto es, una evaluación en torno a la información del programa: si es veraz y está completa, si su recolección es oportuna y regular, y si está organizada y sistematizada; una calificación relativa a la realización o no del seguimiento de un número limitado y suficiente de indicadores del programa; si éstos son claros, precisos, y adecuados y si reflejan significativamente el propósito del programa; y la estrategia de medición de los indicadores de cantidad, calidad, tiempo, lugar y grupo social de referencia.	20
3)	Cuáles fueron las principales conclusiones.- y si éstas permitieron tomar decisiones oportunas y pertinentes con compromisos institucionales que mejoren la gestión de los programas desde una perspectiva de derechos.	29
4)	Cuáles fueron las principales sugerencias y recomendaciones.- y si éstas son pertinentes a los aspectos de los programas que hayan sido analizados, evaluados y que pretendan ser modificados.	31
5)	Cuál fue el Cronograma para la instrumentación de las sugerencias y recomendaciones.	32
1.3.	Evaluación de Resultados y Grado de Satisfacción de los Beneficiarios (2012): Año Fiscal 2011.	33
1)	Si el establecimiento de metas es correcto.	33
2)	Cuál es la brecha que puede existir entre las metas enunciadas en los documentos oficiales y las actividades que realmente ejecuta el programa.	33
3)	Cuáles son las debilidades y fortalezas del programa (planteando para ello hipótesis sobre la relación causa-efecto entre algunas características del programa y los resultados obtenidos y observados).	33
4)	Cuál es la causalidad del programa, ubicándolo en su contexto para reconocer quiénes son sus principales actores, y explicando cómo algunas variables pueden intervenir creando un distanciamiento entre lo que postula el programa y cómo se ejecuta en los hechos.	35
5)	Cuáles son los resultados alcanzados atribuibles al programa, identificando los factores que condicionaron el logro de los resultados (obstáculos y debilidades).	36
6)	Cuáles fueron o son las exigencias de los beneficiarios y derechohabientes y el grado en que se sienten satisfechos con los programas. Satisfacción y sugerencia de los beneficiarios.	37
7)	Si se establecieron reuniones con el personal directivo para permitir una retroalimentación continua con el trabajo de evaluación que, en caso de ser necesaria, facilite su reorientación.	39
2.	CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES.	40
	BIBLIOGRAFIA.	45

INTRODUCCIÓN.

En los Lineamientos para la Evaluación Interna 2013 de los Programas Sociales, publicados en la Gaceta Oficial del Distrito Federal el 26 de abril del 2013, menciona que “A través suyo (de la evaluación), se posibilita el establecimiento de un sistema de mejora permanente de cada aspecto y etapa del proceso de formulación y puesta en marcha de los programas y acciones de la política social, incrementando el rendimiento de los recursos a favor del bienestar y del cumplimiento de los derechos económicos, sociales y culturales de la ciudadanía”. (Gaceta Oficial del Distrito Federal, 2013: 130).

Por eso es que el Programa General de Desarrollo del Distrito Federal, pone como parte de la estrategia de planeación a la evaluación, y señala a la evaluación interna (que es la que nos compete) como “la que deben efectuar, anualmente y conforme a los presentes lineamientos, las Dependencias, Órganos Desconcentrados, Delegaciones y Entidades de la Administración Pública del Distrito Federal que ejecuten programas de desarrollo social, sean de transferencias, operación de la infraestructura social o de servicios”. (Gaceta Oficial del Distrito Federal, 2013: 130).

Por lo tanto de acuerdo a los Lineamientos antes citados, se desarrolla en este documento una sistematización de la información contenida en las evaluaciones realizadas, primero en 2010, que fue una Evaluación Diagnóstica, en segundo lugar en 2011, la cual fue una Evaluación de Operación y Resultados, y finalmente en 2012, se hizo una Evaluación del Seguimiento de Metas y Satisfacción del Beneficiario, con el objetivo de darle una secuencia a las evaluaciones.

Por lo tanto esta sistematización de información se desglosa en dos apartados, el primero de ellos, es en donde se describe toda la información acerca de las tres evaluaciones antes mencionadas, y el segundo apartado, que son las conclusiones y recomendaciones o sugerencias encontradas, después de dicha revisión.

En los mismos Lineamientos se exponen los objetivos que tuvieron cada una de las evaluaciones a analizar, en el caso de la primera, se especificaba en “los primeros lineamientos (publicados en noviembre de 2009) que la evaluación interna debía ser una evaluación diagnóstica, por medio de la cual se pudieran: 1. Conocer los problemas sociales a los que responde cada programa a iniciarse o en curso, argumentando sobre su pertinencia y la forma en que el mismo buscaba incidir en su solución, así como los problemas identificados en su operación y sus posibles soluciones; y 2. Identificar las capacidades disponibles en el propio programa para realizar su evaluación interna en los años sucesivos. En consecuencia, dicha evaluación debía enfocarse en la justificación, las fases de diseño y operación, así como la factibilidad evaluativa que tenía cada programa”. (Gaceta Oficial del Distrito Federal, 2013: 131).

En el caso de la Evaluación de Operación y Resultado “Los segundos lineamientos (publicados en abril de 2011), correspondientes a la evaluación interna del año 2011, señalaron como objetivo desarrollar los sistemas de información y el diseño de indicadores de seguimiento que permitieran, al finalizar el año, realizar una evaluación global del diseño, la operación y los resultados de los programas”. (Gaceta Oficial del Distrito Federal, 2013: 131).

Y finalmente la Evaluación de Seguimiento de Metas y Satisfacción del Beneficiario, se señala que “Los terceros lineamientos (publicados en diciembre de 2011) plantearon la necesidad de que los organismos de la Administración Pública del Distrito Federal encargados de instrumentar programas sociales realizaran, en esta ocasión, una evaluación interna que permitiera dar continuidad a las dos evaluaciones previas, por lo que se estableció a realizar el “seguimiento de metas y la evaluación global, al igual que en 2010, agregando una evaluación del grado de satisfacción de la ciudadanía con el programa (tanto de derechohabientes como de la población en general), mediante la realización de encuestas, sondeos, u otras técnicas de recolección de información”. (Gaceta Oficial del Distrito Federal, 2013: 131).

A continuación se presenta dos bloques, en donde el primero desarrolla la sistematización de las Evaluaciones antes citadas de acuerdo a los Lineamientos 2013, y el segundo bloque, en donde se plasman las conclusiones y las recomendaciones.

1. SISTEMATIZACIÓN DE LOS EJERCICIOS DE EVALUACIÓN INTERNA REALIZADOS CON ANTERIORIDAD

1.1. Evaluación Diagnóstica (2010): Ejercicio Fiscal 2009

Siguiendo los Lineamientos para la Evaluación Diagnóstica 2010 de los Programas Sociales, publicados en la Gaceta Oficial del Distrito Federal el 12 de noviembre del 2009, se plantea como objetivo de esta Evaluación, “brindar elementos conceptuales, metodológicos e instrumentales para realizar las evaluaciones internas anuales de los diversos programas de Desarrollo Social, nuevos y en marcha, tomando como referentes el Programa General de Desarrollo, el Programa de Desarrollo Social y los Programas Delegacionales de Desarrollo Social, tal y como se encuentra establecido en la legislación procedente, con la finalidad de introducir ajustes, potenciar aciertos, o en su caso, reorientar dichos programas”. (Gaceta Oficial del Distrito Federal, 2009: 25).

De la misma forma define también lo que una evaluación de diseño debe valorar, en particular apunta que debe ser “1) la pertinencia del programa respecto de las necesidades sociales por las que fue creado, 2) su coherencia respecto a los objetivos, metas y estrategias de la política social del Gobierno del Distrito Federal (GDF), y 3) la consistencia interna de sus elementos”. (Gaceta Oficial del Distrito Federal, 2009: 25).

Y lo que se pide específicamente para esta Evaluación Diagnóstica 2010 es “1) conocer los problemas sociales a que responde cada programa a iniciarse o en curso, que argumente sobre su pertinencia y la forma en que el mismo busca incidir en su solución, así como los problemas identificados en su operación y sus posibles soluciones; y 2) que identifique las capacidades disponibles en el propio programa para realizar su evaluación interna en los años sucesivos”. (Gaceta Oficial del Distrito Federal, 2009: 25).

- 1) Datos que evidencian el problema o necesidad social prioritaria que se busca atender (que servirán para la construcción de la línea de base).

En la Evaluación de Diseño 2010 hecha al Programa Hijos e Hijas de la Ciudad, al respecto, se responde en el numeral uno del apartado de Justificación, que;

“Resulta necesario implementar políticas de gobierno que contemplen acciones tendientes a brindar atención social y profesional a toda la población menor de 18 años, a mujeres embarazadas y/o con niños o niñas que vivan en situación de calle en el Distrito Federal; es que estas políticas deben orientarse a abatir el problema de la callejerización, permitiendo que dicha población logre un cambio de fondo en sus perspectivas de vida futura. Las acciones necesarias exigen la vinculación de diversos actores de la sociedad, con la finalidad de lograr el fortalecimiento de este sector social en su conjunto”. (Gobierno del Distrito Federal y DIF DF, 2010: 2).

- 2) La población objetivo, la población potencial y la población beneficiaria del programa.

En la Evaluación Diagnóstica hecha al Programa Hijos e Hijas en el 2010 se especifica únicamente la población objetivo, “Niñas, niños, adolescentes, mujeres embarazadas y/o con niñas o niños menores de edad, que vivan en las calles de la Ciudad de México”. (2010, Diagnóstico).

- 3) La situación deseada que se logrará por la intervención del programa.

Para esta cuestión, en la Evaluación de Diseño 2010 hecha al Programa Hijos e Hijas de la Ciudad, nos remitimos al numeral cuatro, pues señala que:

“Se busca fortalecer desde una perspectiva de derechos e inclusión social las políticas y programas de asistencia social dirigidas a las personas abandonadas en situación de calle, con enfermedades terminales o con problemas

de adicciones, y por lo que hace a los principios de la política social de acuerdo a los doce principios contenidos en el artículo 4° de la Ley de Desarrollo Social del Distrito Federal, en el número 5, la justicia distributiva es la obligación de la autoridad a aplicar de manera equitativa los programas sociales priorizando las necesidades de los grupos en condiciones de pobreza, exclusión y desigualdad social. Por lo que respecta a la asistencia social con perspectiva de derechos es la de mejorar en la protección efectiva servicios de calidad, goce de derechos y oportunidades reales de reinserción social para las niñas y niños”. (Gobierno del Distrito Federal y DIF DF, 2010: 3-4).

- 4) Los derechos sociales que se garantizan o garantizarán a través del programa propuesto o en curso; y la forma en que el programa contribuye o contribuirá a los objetivos estratégicos del PGDDF 2007-2012, del PDSDF 2007-2012, y de los Compromisos de Gobierno de la nueva Administración en funciones.

En la Evaluación de Diseño 2010 hecha al Programa Hijos e Hijas de la Ciudad, en el numeral 5, define cabalmente como es que este Programa se vincula con lo descrito en la pregunta, en el documento se demuestra que:

“De acuerdo a lo establecido en la sección de Diagnóstico del Programa General de Desarrollo en su apartado de Infancia, el abandono en el que se encuentra la población en situación de calle es una de las problemáticas sociales a abordar por la actual administración. Dando respuesta a tal planteamiento es que se crea el Programa “Hijos e Hijas de la Ciudad” como una alternativa del gobierno para mejorar las condiciones y calidad de vida de la infancia y juventud en situación de calle.

Con la operación del Programa se busca modificar las condiciones de exclusión social en que vive este sector poblacional, con el objetivo de alcanzar mayores niveles de equidad para todas las personas que habitan en el Distrito Federal, lo anterior está comprendido en la primer estrategia planteada en el Programa General de Desarrollo. De igual manera, relacionado con la estrategia que plantea el goce del derecho a la igualdad, este programa se apuntala como un modelo de atención que promueve el conocimiento y respeto a los Derechos Humanos, así como su ejercicio. Por último atendiendo a la estrategia referente a la desigualdad se considera que la atención brindada por el Programa a uno de los grupos más desfavorecidos (población en situación de calle) es un esfuerzo sólido para el abatimiento de esta problemática.

En lo referente a la línea de Equidad Social, el Programa “Hijos e Hijas de la Ciudad” promueve a la infancia y juventud en situación de calle, alternativas de vida en las que se fortalezca su formación escolar y adquieran las herramientas que les permitan desarrollarse integralmente”. (Gobierno del Distrito Federal y DIF DF, 2010: 4-5).

SOBRE EL DISEÑO

- 5) Si la argumentación lógica muestra que el programa constituye una respuesta adecuada al problema previamente definido.

En la Evaluación de Diseño 2010 hecha al Programa Hijos e Hijas de la Ciudad, se responde a esta cuestión en el segundo apartado Diseño, en la pregunta uno, en donde comienza diciendo que el Programa:

“Se enfoca a la atención y no a la prevención es necesario señalar que el impacto del mismo influye en el mejoramiento de las condiciones de vida de aquellos que han hecho de la calle su hogar, no así en aquellos que se encuentran en riesgo de hacerlo”. (Gobierno del Distrito Federal y DIF DF, 2010: 40).

Por otro lado también apunta los alcances obtenidos con el Programa, señala que:

“Atiende mensualmente a 230 menores de edad y mujeres embarazadas y/o con hijos pequeños, en promedio, a quienes se les apoya diariamente en sus procesos de descallejerización mediante la tramitación de documentos oficiales, acompañamientos a diversas instancias, acompañamientos educativos y finalmente en ofrecerles una alternativa en el momento que deciden modificar su actual situación de vida”. (Gobierno del Distrito Federal y DIF DF, 2010: 40).

Finalmente termina esta pregunta indicando que:

“El Programa ha orientado su intervención hacia la concientización en la población respecto a sus derechos para convertirse en sujetos y no en objetos de derecho, facilitando el ejercicio de los mismos”. (Gobierno del Distrito Federal y DIF DF, 2010: 40).

- 6) Si los objetivos planteados y las estrategias (medios y acciones) utilizados o a utilizar permiten incidir efectivamente en la solución del problema.

Para responder esta pregunta en la Evaluación de Diseño hecha en el 2010 al Programa Hijos e Hijas de la Ciudad encontramos en el apartado de Diseño, en la pregunta dos, que describe el objetivo general:

“Brindar atención a los niños, niñas, adolescentes, mujeres embarazadas y/o con niñas o niños menores de edad, que vivan en las calles de la Ciudad de México; así como tutelar a los menores de 18 años de esta misma población a través de la instrumentación de mecanismos que les permitan el ejercicio de sus derechos en condiciones adecuadas, a fin de que tengan acceso a una vida digna, con calidad y previniendo la reincidencia de éstos a vivir en las calles”. (Gobierno del Distrito Federal y DIF DF, 2010: 41).

De la misma manera puntea los objetivos específicos, los cuales se enumeran a continuación:

“1. Detectar y diagnosticar los Puntos de Encuentro en dónde se ubica la población objetivo del Programa “Hijos e Hijas de la Ciudad”; 2. Instrumentar el trabajo en los Puntos de Encuentro con población en situación de calle que es objetivo del Programa, esto mediante estrategias lúdico-afectivas y de resolución no violenta de conflictos; 3. Canalizar (por orden de la PGJ-DF o por solicitud voluntaria) a la población objetivo a Organizaciones de la Sociedad Civil; 4. Establecer vínculos interinstitucionales a nivel Gobierno del Distrito Federal (GDF) para garantizar el ejercicio de los derechos de la población objetivo; 5. Fortalecer el seguimiento de casos de la población que sea canalizada a las Organizaciones de la Sociedad Civil, a la Iniciativa Privada e instancias de gobierno”. (Gobierno del Distrito Federal y DIF DF, 2010: 41).

Y enuncia las acciones claves:

- “Canalización: Acción realizada directamente con la población objetivo del Programa en donde se les canaliza (provenientes de la PGJ-DF o del trabajo en campo de los Educadores) a OSC con quienes el DIF-DF tenga convenio para que en ellas reciban los cuidados y atenciones necesarios.
- Sesión de trabajo: Por medio de los Educadores de Calle del Programa se acude a los puntos de encuentro para trabajar con la población, a través de la escucha activa y de actividades lúdicas, educativas, culturales y deportivas, enmarcadas en la Educación para la Paz y los Derechos Humanos, el Buentrato y la Resolución No violenta de Conflictos.
- Estudio Cualitativo: El Programa requiere elementos cualitativos que le permiten reorientar algunas de sus líneas de acción; las cifras (de acuerdo a los arrojados en 2007 y 2008) no han tenido una variación significativa, por lo que ahora la información debe pasar de lo cuantitativo a lo cualitativo, en una búsqueda de posibles acercamientos a respuestas de esta problemática social.
- Recorrido de diagnóstico y de supervisión: El trabajo realizado en campo necesariamente tiene que contabilizarse a través de los recorridos que se efectúan, mismos que tienen diferentes finalidades, a saber: los de diagnóstico permiten delimitar si la población tiene el perfil del Programa, así como las características del territorio y los recorridos de supervisión del mismo se realizan con la finalidad de estar más cercanos a la problemática de la población de calle y a las necesidades de los Educadores de Calle.
- Seguimiento de caso: Se vuelve necesario plantear como una acción prioritaria de suma importancia el seguimiento de los casos que están institucionalizados en OSC, ya que en muchas ocasiones de esto depende el éxito de la permanencia de la niña o el niño y la y el joven, así como la continuidad de su proceso de descaltejerización. Durante los seguimientos se crean y recrean los vínculos necesarios que benefician a la población.
- Acompañamiento: Acciones que se realizan con la finalidad de defender los derechos de la población en situación de calle cuando ésta solicita los servicios en materia de salud, justicia, educación, identidad, etcétera. De igual manera se realiza esta acción en los procesos de reinserción familiar.
- Evento: Acto destinado a profundizar los lazos con la población de calle, con la población objetivo canalizada a OSC o bien a la difusión del trabajo que se realiza el Programa “Hijos e Hijas de la Ciudad”.
- Trámite: Como parte del proceso de descaltejerización se apoya a la población objetivo en el trámite de cuestiones como el acta de nacimiento, la hoja de servicios médicos gratuitos, la CURP, la credencial del IFE, la cartilla militar y presentaciones en la PGJ-DF”. (Gobierno del Distrito Federal y DIF DF, 2010: 41-43).

- 7) Si los resultados esperados al final de la ejecución del programa están claramente vinculados a los problemas y necesidades identificados en el diagnóstico.

Este punto se expresa específicamente en la pregunta tres, de la Evaluación de Diseño del Programa Hijos e Hijas de la Ciudad 2010, en la parte de Diseño, en donde lo único que dice al respecto es que:

“El resultado más tangible del Programa es la canalización de las y los niños y las y los jóvenes en situación de calle a Organizaciones de la Sociedad Civil, por lo tanto al orientarse esta acción a la salida de calle de los mismos, se está atacando directamente la problemática”. (Gobierno del Distrito Federal y DIF DF, 2010: 43).

- 8) Si el programa ha identificado adecuadamente a la población objetivo, potencial y beneficiaria.

En la Evaluación Diagnóstica hecha al Programa Hijos e Hijas en el 2010 se especifican las siguientes poblaciones, en el apartado de Diseño, en la pregunta número cuatro:

- Objetivo: “Niñas, niños, adolescentes, mujeres embarazadas y/o con niñas o niños menores de edad, que vivan en las calles de la Ciudad de México”. (2010, Diagnóstico).
- Potencial: No se hace ninguna mención a esta población.
- Beneficiaria: No se hace ninguna mención a esta población.

9) Si existe coherencia entre los objetivos, estrategias y metas del programa.

En la Evaluación Diagnóstica del 2010 que se hizo al Programa Hijos e Hijas de la Ciudad, en el apartado de Diseño, se responde esta interrogante, con la pregunta cinco y seis, pues explica que las acciones son coherentes tanto con el objetivo general como con los objetivos específicos, esto es porque, “Inciden de una manera positiva en el problema que atañen”, (Gobierno del Distrito Federal y DIF DF, 2010: 43). Además consideran que estas estrategias:

“Han demostrado ser efectivas para alcanzar los objetivos del Programa, sin embargo consideran pertinente actualizar a las Educadoras y Educadores de Calle, para que las intervenciones que hagan sigan siendo de calidad y generen nuevas herramientas de trabajo con la población objetivo”. (Gobierno del Distrito Federal y DIF DF, 2010: 43-44).

Aunque si bien es extensivo al hablar de las estrategias, no hace ninguna mención a la relación que guardan los dos aspectos anteriores (objetivos y estrategias) con las metas del programa, por lo tanto no se reporta nada al respecto.

10) Si los programas determinan mecanismos para garantizar la participación ciudadana (a través de qué órganos, formas y procedimientos, y en qué aspectos del ciclo del programa).

En la Evaluación Diagnóstica del Programa Hijos e Hijas de la Ciudad en el 2010, se demuestra en el apartado de Diseño, en la pregunta siete, que con las Organizaciones de la Sociedad Civil (OSC) se tiene una relación muy estrecha para la elaboración de todas las fases de este programa. En el documento se sostiene que, “para el consenso de las modificaciones a la Ley de los Derechos de las Niñas y Niños en el Distrito Federal, el Código Civil y el Código de Procedimientos Civiles (ambos para el Distrito Federal)”, (Gobierno del Distrito Federal y DIF DF, 2010: 44), se tuvo un contacto continuo con estas organizaciones, así como para la creación de los Lineamientos que rigen el Programa.

Así mismo estas OSC también participaron en el Diagnóstico de los Derechos Humanos del Distrito Federal, y en la realización de una evaluación al Programa. Y se mantiene una “relación estrecha de trabajo con siete OSC’s especializadas en el trabajo con este perfil poblacional”. (Gobierno del Distrito Federal y DIF DF, 2010: 44).

Aunque es cierto que el Programa mantiene una relación estrecha con una parte de la ciudadanía, también se toma en cuenta a la población en general, pues:

“El Programa garantiza en todo momento la participación de la población objetivo al atender durante la jornada laboral de las y los Educadores en los diferentes puntos de encuentro las dudas y/o solicitudes por parte de los beneficiarios; así mismo de aquellos que han sido canalizados a las organizaciones de la sociedad civil. Por último, cualquier ciudadano puede pedir información respecto a las acciones del Programa o bien informar de los casos que competan al mismo, mediante diversos medios de comunicación por ejemplo vía telefónica, correo electrónico o directamente en las oficinas del DIF-DF”. (Gobierno del Distrito Federal y DIF DF, 2010: 44).

11) Si el programa se encuentra alineado con los principios, objetivos y metas de la Política de Desarrollo Social establecidos en la Ley de Desarrollo Social y el Programa de Desarrollo Social 2007-2012, señalar con cuáles de dichos principios, y con qué objetivos y metas.

En la Evaluación Diagnóstica del 2010 para el Programa Hijos e Hijas de la Ciudad se señala en la parte de Diseño en la pregunta número ocho, que sí tiene concordancia con el Programa de Desarrollo Social 2007-2012, sin embargo no

específica con cuales principios, objetivos y metas. Por otra parte en el caso de la Ley de Desarrollo Social es más específico, pues señala que el Programa se alinea con la “estrategia de Equidad y con algunos de los principios establecidos en el artículo 4 de la misma ley:

- “Universalidad: Mediante la promoción de algunos derechos sociales entre la población en situación de calle, como lo son: la salud, educación, recreación, empleo, etcétera.
- Igualdad: Combatiendo las desigualdades sociales existentes entre diferentes sectores poblacionales.
- Equidad de Género: Promoviendo la igualdad de derechos y oportunidades, atendiendo de manera equitativa a mujeres y hombres.
- Equidad Social: Abordaje de toda forma de desigualdad, exclusión o subordinación basada en roles de género, edad, características físicas, pertenencia étnica, preferencia sexual, origen nacional, práctica religiosa o cualquier otra.
- Justicia Distributiva: Se aplican de manera equitativa los programas sociales, dando prioridad a las necesidades de los grupos en condiciones de pobreza, exclusión, y desigualdad social.
- Diversidad: Reconocimiento de la condición pluricultural y diversidad social del Distrito Federal que presupone el reto de construir la igualdad social en el marco de la diferencia de sexos, cultural, de edades, de capacidades, de ámbitos territoriales, de formas de organización y participación ciudadana, así como de preferencias y necesidades.
- Integralidad: Articulación y complementariedad entre cada una de las políticas y programas sociales para el logro de una planeación y ejecución multidimensional que atiendan el conjunto de derechos y necesidades de los ciudadanos”. (Gobierno del Distrito Federal y DIF DF, 2010: 45-46).

SOBRE LA OPERACIÓN

- 12) Cuáles fueron o son los recursos empleados (humanos, técnicos, materiales, financieros), y el plan maestro de instrumentación del programa de corto, mediano y largo plazo.

En la Evaluación Diagnóstica del 2010 hecha al Programa Hijos e Hijas de la Ciudad, se encuentra la respuesta a esta pregunta en el apartado de Operación, en el numeral uno, donde explica los recursos financieros del Programa;

“El monto total asignado fue de \$3'290,000.00 M.N. los cuales se distribuyeron de la siguiente forma: \$3'000,000.00 para el pago a las organizaciones de la sociedad civil por la atención brindada a la población perfil canalizada y \$290,000.00 para la operatividad del mismo”. (Gobierno del Distrito Federal y DIF DF, 2010: 47).

También define los recursos humanos, señalando que:

“Laboran 30 personas contratadas por régimen de honorarios y una persona de estructura (JUD), que se encargan de atender en calle y en las instituciones a la población objetivo, así como del cumplimiento de las labores administrativas concernientes al Programa”. (Gobierno del Distrito Federal y DIF DF, 2010: 47).

Finalmente apunta que en cuanto a los recursos de infraestructura:

“Se cuenta con una oficina central ubicada en Prolongación Xochicalco # 1000, Edif. A, 2° piso, Col. Santa Cruz Atoyac, Del. Benito Juárez”. (Gobierno del Distrito Federal y DIF DF, 2010: 47).

Si bien en la Evaluación Diagnóstica se explica cuáles son los recursos financieros, humanos y de infraestructura, no define el plan maestro de instrumentación del programa, ni a corto, mediano o largo plazo.

- 13) Si está llevándose a cabo el programa tal como se diseñó.

En la Evaluación Diagnóstica hecha al Programa Hijos e Hijas de la Ciudad en el año 2010, se responde esta cuestión en el apartado de Operación en la pregunta dos, explicando que:

“En un inicio, para el Programa se planteó la construcción de una casa que funcionara como albergue para toda aquella población objetivo que solicitase al equipo de Educadoras y Educadores una opción para salir de calle. Posteriormente se consideró que el establecimiento de vínculos con la Sociedad Civil resultaría a más beneficioso pues el espectro a cubrir con los diferentes perfiles de atención que manejan dichas organizaciones posibilita incrementar el alcance de la intervención del Programa”. (Gobierno del Distrito Federal y DIF DF, 2010: 47-48).

- 14) Si el programa está alcanzando a su población objetivo.

En la Evaluación Diagnóstica del 2010 que se hizo al Programa Hijos e Hijas de la Ciudad, en el apartado de Operación se responde a esta pregunta con el numeral tres, en este señala que:

“La intervención del Programa ha resultado efectiva pues las metas planteadas han sido alcanzadas y superadas, brindando atención a la población objetivo tanto a la que aún se encuentra en calle como aquella que ha sido canalizada a las organizaciones con las que el DIF-DF ha mantenido convenios de colaboración”. (Gobierno del Distrito Federal y DIF DF, 2010: 48).

- 15) Si existen indicadores contruidos para el programa, si dan o darán cuenta de sus resultados y avances, y si permiten o permitirán supervisarlo y evaluarlo.

Esta pregunta encuentra su respuesta en el apartado de Operación en la Evaluación Diagnóstico del 2010 al Programa de Hijos e Hijas de la Ciudad, en el numeral cinco, explica que:

“Las medidas empleadas con la finalidad de comprobar el curso de los indicadores de avance del Programa y que permiten supervisarlo y evaluarlo son las metas de desglose que semanal, mensual, trimestral, semestral y anualmente se reportan al DIF-DF”. (Gobierno del Distrito Federal y DIF DF, 2010: 48).

Por otro lado, también manifiesta que:

“Se cuenta con un Programa Operativo Anual que permite establecer índices comparativos entre lo planeado y lo realizado a largo del año. En el 2009 el Programa fue incorporado al Tablero de Control de Programas Sociales del Distrito Federal donde se obtuvo un resultado favorable ya que se superaron las metas programadas”. (Gobierno del Distrito Federal y DIF DF, 2010: 48).

Sin embargo, también menciona el documento que “los indicadores solicitados aún no se han elaborado pertinentemente”. (Gobierno del Distrito Federal y DIF DF, 2010: 48).

- 16) Si se dieron avances en la ampliación de la cobertura para atender al universo total de la población objetivo a la que está dirigido el programa.

En la Evaluación Diagnóstica del 2010 que se hizo al Programa Hijos e Hijas de la Ciudad, en el apartado de Operación en la pregunta seis, desglosa lo referente a la cobertura:

“Es necesario señalar que semanalmente se realizan recorridos de diagnóstico que abarcan las 16 Delegaciones Políticas del Distrito Federal y con ello se pretende ampliar el número de puntos de trabajo y por ende el número de beneficiarios”. (Gobierno del Distrito Federal y DIF DF, 2010: 49).

Sin embargo el Programa;

“Ha identificado una limitante para elevar el padrón de beneficiarios canalizados a las diferentes organizaciones, esta limitante es el presupuesto asignado, ya que al contar con mayores recursos se podría atender a más niñas y niños y mujeres embarazadas y/o con hijas e hijos”. (Gobierno del Distrito Federal y DIF DF, 2010: 49).

Termina haciendo una acotación en cuanto al modo de pagar las cuotas por las personas beneficiarias, dice que:

“Es importante señalar que el pago por los servicios de internamiento de las personas canalizadas es acumulativo de un año a otro, es decir, el compromiso de cubrir el monto por la atención brindada a las personas que fueron ingresadas en años anteriores seguirá vigente hasta que egresen de la institución”. (Gobierno del Distrito Federal y DIF DF, 2010: 49).

- 17) Si hubo avances en la elaboración, seguimiento y depuración del padrón de beneficiarios (o de derechohabientes) del programa.

Esta respuesta se encuentra en el numeral siete del apartado de Operación en la Evaluación Diagnóstica que se hizo al Programa Hijos e Hijas de la Ciudad en el 2010, apunta que:

“Se cuentan con dos padrones de beneficiarios, el primero incluye a toda aquella población con la que se trabaja en calle, misma que sufre modificaciones constantes derivadas de una característica propia de este grupo

poblacional y que se relaciona con la movilidad que estas personas tienen al trasladarse y habitar diferentes puntos de encuentro en lapsos cortos. El segundo padrón engloba a la población objetivo que se encuentra en las instituciones, éste también es actualizado constantemente de acuerdo a los ingresos y egresos que se presenten en el año”. (Gobierno del Distrito Federal y DIF DF, 2010: 49).

18) Si la evaluación identificó, midió y valoró los resultados alcanzados.

En la Evaluación Diagnóstica del 2010 hecha al Programa Hijos e Hijas de la Ciudad, en el apartado Operación, numeral ocho, señala que primero debe considerarse que:

“El Programa no es de gran impacto en números, ya que la atención que se brinda es personalizada y casuística, los logros que se plantean para cada persona sólo aplican para esa persona pues van de acuerdo a su plan de vida, a sus expectativas y capacidades, no es posible hacer generalizaciones porque las circunstancias de vida de una persona son irrepetibles, y donde una falla otra puede tener éxito y viceversa”. (Gobierno del Distrito Federal y DIF DF, 2010: 49-50).

Por otro lado también se evaluó al personal que trabaja con la población beneficiaria, que son los Educadores y Educadoras, en este aspecto el documento reporta que esta valoración:

“Va de acuerdo a las metas programadas (recorridos de diagnóstico, jornadas temáticas, sesiones de trabajo, acompañamientos, seguimientos, etcétera), mismas que año tras año se han alcanzado y hasta superado”. (Gobierno del Distrito Federal y DIF DF, 2010: 50).

Finalmente cierra apuntando que:

“Si fuera necesario declarar un indicador de impacto, éste tendría que ser también casuístico de acuerdo al cambio de vida que ha tenido la población canalizada, cambio de vida que bien trabajado llevará a un impacto transgeneracional, extendiendo los beneficios a los posibles descendientes de la persona canalizada”. (Gobierno del Distrito Federal y DIF DF, 2010: 50).

19) Si se propusieron medidas correctivas o de reorientación para decidir si el programa continúa aplicándose de la misma manera o con modificaciones tendientes a resolver, o al menos reducir, los problemas identificados.

En la Evaluación Diagnóstica hecha al Programa de Hijos e Hijas de la Ciudad en 2010, se detallan algunas dificultades que encontraron en este Programa, específicamente en el apartado de Operación se responde esta pregunta en el numeral nueve, pues detalla que:

“Durante los 3 años de operación de “Hijos e Hijas de la Ciudad” se han logrado identificar algunas dificultades que han obstaculizado y limitado el impacto del Programa, entre ellas se encuentra la desarticulación de iniciativas y prácticas dirigidas a esta población por parte de diferentes actores que ocasionan que las acciones parezcan contradictorias y desarticuladas, por lo que se sugiere promover acciones congruentes a nivel gubernamental que propicien una coordinación efectiva para la atención de este grupo. El resto de los obstáculos se relaciona con la limitación de recursos materiales y humanos, por lo que se sugiere contar en todo momento con la planilla completa de personal, mismo que deberá estar en constante capacitación para así brindar un óptimo servicio y en lo referente a los recursos materiales es indispensable contar con todo lo necesario para realizar las actividades administrativas, en campo y en las instituciones”. (Gobierno del Distrito Federal y DIF DF, 2010: 50).

El apartado finaliza diciendo que “se cree pertinente propiciar y fortalecer la coyuntura con otros programas gubernamentales orientados a la prevención de adicciones y riesgos de salir a calle, dirigidos a las familias”. (Gobierno del Distrito Federal y DIF DF, 2010: 50).

SOBRE LA EVALUABILIDAD

20) Si se valoró la medida en que los resultados esperados del programa son verificables de manera fiable y creíble.

En la Evaluación Diagnóstica del año 2010 hecha al Programa Hijos e Hijas de la Ciudad, esta pregunta se responde específicamente en el apartado de Evaluabilidad numeral uno, aquí detalla los tipos de informes que se entregan semanalmente para darle seguimiento al Programa, lo relatan de la siguiente manera:

“Se cuenta con el concentrado de los informes semanales de cada uno de los equipos que operan en calle, es decir, el informe semanal que la Coordinación del Programa emite; en este informe se plasman los seguimientos realizados, los trámites, los recorridos de diagnóstico y de supervisión, la cifra de población objetivo atendida y de población en condición de vulnerabilidad social, las jornadas de trabajo y demás actividades claves del Programa”. (Gobierno del Distrito Federal y DIF DF, 2010: 51).

21) Si se establecieron los criterios y parámetros de medición cuantitativos que se utilizarán en la evaluación.

Para dar respuesta a esta pregunta nos remitimos a la Evaluación Diagnóstica del Programa Hijos e Hijas de la Ciudad en el año 2010, en el apartado de Evaluabilidad, numeral dos, lo único que se señala es que los criterios y parámetros de medición son:

“Los informes semanales, mensuales, trimestrales y anuales de los avances de metas, así como los repotes plasmados en el tablero de control”. (Gobierno del Distrito Federal y DIF DF, 2010: 51).

22) Si está definido un sistema y mecanismos de generación, recolección y registro de datos para generar información sobre indicadores del programa.

En la Evaluación Diagnóstica del 2010 al Programa Hijos e Hijas de la Ciudad, en el apartado de Evaluabilidad numeral tres, al respecto se comenta que:

“Se lleva un registro de las actividades, a través de diferentes formatos como: reportes cualitativos, cuantitativos, historias de vida, diagnósticos, registro bimestral de la población, entre otros”. (Gobierno del Distrito Federal y DIF DF, 2010: 51).

23) Si las fuentes de información están especificadas para todos los indicadores.

Se responde a esta pregunta en el numeral cuatro del apartado de Evaluabilidad en la Evaluación de Diagnóstica hecha al Programa Hijos e Hijas de la Ciudad en el 2010, aquí apuntan que:

“Cada meta de desglose corresponde a acciones específicas del Programa que se reportan semanal, mensual y trimestralmente”. (Gobierno del Distrito Federal y DIF DF, 2010: 52).

24) Si hay una clara concatenación entre indicadores y objetivos del programa.

En la Evaluación Diagnóstica del Programa Hijos e Hijas de la Ciudad para 2010, en el apartado de Evaluabilidad numeral cinco, se plantea esta relación entre indicadores y objetivos del programa de la siguiente manera:

“Cada meta de desglose corresponde a acciones específicas del Programa orientadas a la reducción del daño que la vida en calle ocasiona, a que las y los niños y las y los jóvenes acepten ser canalizados a Organizaciones de la

Sociedad Civil ya que los que ya han ingresado a las OSC's permanezcan y refuercen su decisión de permanecer alejados de la vida en calle, optando por un plan de vida que habrá sus posibilidades de reinserirse a la sociedad de manera constructiva y propositiva". (Gobierno del Distrito Federal y DIF DF, 2010: 52).

- 25) Si los indicadores establecidos son suficientes para medir los objetivos, estrategias, resultados y efectos directos del programa.

En el numeral seis del apartado de Evaluabilidad en la Evaluación Diagnóstica para el Programa Hijos e Hijas de la Ciudad hecha en 2010, se comenta al respecto que:

"Las metas sobre las que trabaja el Programa "Hijos e Hijas de la Ciudad" son: 1) las canalizaciones; 2) la población objetivo atendida; 3) la población en condición de vulnerabilidad social atendida; 4) el número de sesiones de trabajo; 5) los resultados de la jornadas temáticas; 6) el número de acompañamientos; 7) el número de trámites; 8) los recorridos de diagnósticos para ubicar a población de calle realizados; 9) los seguimientos a la población ya canalizada; 10) los eventos para la población; 11) el estudio cualitativo sobre la fenomenología de la vida en calle; y 12) los recorridos de supervisión. Luego entonces, de cada una de estas metas de desglose se expide un reporte global semanal. Se cuenta con información suficiente para considerarlos como una herramienta competente para evaluar los alcances reales que el Programa y su personal logran en su trabajo diario con la población en situación de calle". (Gobierno del Distrito Federal y DIF DF, 2010: 52).

Sin embargo, con lo que se extrae anteriormente del documento no se puede contestar esta pregunta adecuadamente, pues no describe la relación de la suficiencia de los indicadores para medir los objetivos, estrategias, resultados y efectos directos del Programa.

- 26) Si hay algún plan de seguimiento y evaluación que incluya la divulgación de información a los involucrados.

Para responder esta pregunta existen dos numerales en el apartado de Evaluabilidad en la Evaluación Diagnóstica hecha al Programa Hijos e Hijas de la Ciudad en 2010, uno de ellos es el numeral ocho, donde menciona que:

"La forma en que se da a conocer la información es por medio de juntas de trabajo donde se elabora una planeación de actividades y a su vez se da un seguimiento por medio de formatos de planeación por punto de trabajo, así como formatos de planeación por persona que habita en el punto de encuentro; permitiendo así una evaluación continua de los resultados". (Gobierno del Distrito Federal y DIF DF, 2010: 53).

De la misma manera se puede complementar lo anterior con el numeral siete, ya que añade que:

"Al considerar que se expiden informes semanales, mensuales y trimestrales, y al realizar un comparativo entre las metas programadas y las alcanzadas, el resultado de esta operación rinde un universo de datos que funcionan como un eje para medir los avances del Programa, a través del paso del tiempo". (Gobierno del Distrito Federal y DIF DF, 2010: 53).

- 27) Si se espera que los involucrados, incluyendo los beneficiarios, participen en el seguimiento y evaluación.

En la Evaluación Diagnóstica del Programa Hijos e Hijas de la Ciudad en el 2010, en el apartado de Evaluabilidad numeral nueve, comenta al respecto que:

"A partir de la planeación que elabora el personal para el trabajo con los beneficiarios se da un seguimiento en el cual en todo momento participan estos últimos ya que ellos son quienes externan sus necesidades, aunque la evaluación de esta planeación está determinada por los resultados y estos siempre dependen de la participación de la población en calle". (Gobierno del Distrito Federal y DIF DF, 2010: 53).

28) Si se valoró la disponibilidad de tiempo para realizar la evaluación.

Se especifica en la Evaluación Diagnóstica hecha al Programa Hijos e Hijas de la Ciudad para 2010, en el apartado de Evaluabilidad numeral doce, que para esta valoración de tiempo para la evaluación:

“Se contempla que para llevar a cabo una evaluación integral de “Hijos e Hijas de la Ciudad” se requieren de cuatro a seis meses, misma que deberá contemplar la revisión documental necesaria derivada del trabajo administrativo además de evaluar la intervención en campo del equipo de Educadores y Educadoras del Programa, así como durante las visitas de seguimiento”. (Gobierno del Distrito Federal y DIF DF, 2010: 54).

1.2. Evaluación de Operación (2011): Año Fiscal 2010.

La Evaluación de Operación y Resultados, se realizó como respuesta a los lineamientos publicados en abril de 2011, que señalaban como objetivo, desarrollar los sistemas de información y el diseño de indicadores de seguimiento que permitieran, al finalizar el año, realizar una evaluación global del diseño, la operación y los resultados del programa.

A partir de ello, se realiza la debida “Sistematización de los resultados de dicho ejercicio de evaluación interna realizados con anterioridad” como lo indican los Lineamientos para la Evaluación Interna 2013 de Programas Sociales (Gaceta Oficial del Distrito Federal, 26 de abril de 2013: 130-136).

A continuación se presenta el contenido de la Evaluación, el cual está “apegado a lo establecido en los Lineamientos para la Evaluación Interna 2011 de los Programas Sociales, emitidos por el Consejo de Evaluación del Desarrollo Social del Distrito Federal (EVALÚA-DF) y publicados en la Gaceta Oficial del Distrito Federal el 8 de abril del 2011” (Gaceta Oficial del Distrito Federal, 26 de abril de 2013: 136).

- 1) Cuáles fueron los principales hallazgos.- se deberá incluir una exposición breve y resumida de las fortalezas y oportunidades, las debilidades y amenazas, de la operación del programa así como las recomendaciones pertinentes a los aspectos del programa que hayan sido analizados y evaluados.

Para esta pregunta la respuesta se divide en 6 temas, cada uno con su pertinente análisis FODA para conocer más específicamente la operación del Programa, este análisis que se describe a continuación es tomado de la Evaluación de Operación y Resultados que se hizo al Programa Hijos e Hijas de la Ciudad en el año 2011, en el apartado de Hallazgos de la Evaluación de Operación;

El primero de los temas analizados es la Normatividad del Programa, en donde al aplicarle el análisis FODA únicamente se encontraron Fortalezas, pero debe tenerse en cuenta que el análisis fue hecho a la normatividad correspondiente que rigió al programa durante el año 2010, las fortalezas se señalan a continuación:

“F1. El Programa Hijos e Hijas de la Ciudad (HHC) lleva al cabo su operación con base en las Reglas de Operación 2010, con lo cual se observa congruencia entre lo diseñado y la forma de operar.

F2. Asimismo, el Programa observa los diferentes códigos, reglamentos y leyes de Administración Pública del Distrito Federal y la legislación específica concerniente al desarrollo social y en materia de Derechos Humanos, con lo cual se cumple con lo dispuesto legalmente”. (Gobierno del Distrito Federal y DIF DF, 2011: 8-9).

El segundo tema es la Estructura Operativa del Programa, la cual también se evaluó respecto a su operación del 2010, y se despliegan las siguientes conclusiones:

Para el contexto interno se encontraron las siguientes Fortalezas y Debilidades:

“F.1. El personal que opera el Programa es eficiente al realizar las diferentes actividades que se requieren.

F.2. La actuación del personal que opera el Programa es de calidad, profesional y con años de experiencia en el trabajo con grupos vulnerables.

D.1. La deficiencia en la entrega oportuna de los recursos autorizados para la operación del Programa.

D.2. El equipo de trabajo del Programa apoya con frecuencia en actividades y eventos propios del Organismo, y esto implica el abandono temporal de las actividades del Programa HHC.

D.3. Falta de capacitación permanente al equipo de trabajo del Programa”. (Gobierno del Distrito Federal y DIF DF, 2011: 9-10).

Para el contexto externo se encontraron las siguientes Oportunidades y Amenazas:

- “O.1. Instituciones de Asistencia Privada (IAP), Organizaciones de la Sociedad Civil (OSC) e Instituciones del Gobierno del Distrito Federal, con las cuales es posible establecer convenios para la atención y apoyo de la población beneficiaria.
- O.2. Mejoramiento de los mecanismos de participación social por medio de una estrecha relación con instituciones especializadas, académicas, representantes de la comunidad, con las que se puede vincular el Programa para contribuir al logro del ejercicio de los derechos de la población beneficiaria, facilitando a ésta el acceso a una vida digna con calidad, y previniendo que regrese a vivir en las calles.
- A.1. Los Programas de austeridad presupuestal, que limitan los recursos para atender a los beneficiarios del Programa, lo cual puede obstaculizar el logro de los objetivos del Programa.
- A.2. Modelos de atención de las instituciones de Asistencia Privada y Organizaciones de la Sociedad Civil en las que se canaliza a la población.
- A.3. Discriminación y abandono de la población beneficiaria y de la población objetivo del Programa”. (Gobierno del Distrito Federal y DIF DF, 2011: 10).

El tercer bloque es el de Monitoreo y Seguimiento, a continuación se detallan los resultados del análisis FODA, separados de la misma manera en contexto interno y externo para este Programa.

Para el contexto interno se encontraron las siguientes Fortalezas y Debilidades:

- “F.1. Se observa que el Programa Hijos e Hijas de la Ciudad cuenta con acciones que inciden claramente sobre el objetivo del Programa, con eficacia y eficiencia. Dicha situación es contrastada a través de la aplicación de la Metodología de Marco Lógico (MML), donde se define el problema central que ataca el Programa y los medios y/o acciones a través de los cuales se pueden revertir las causas de éste.
- F.2. En el mismo sentido, mediante la MML se ha detectado la problemática existente y se han podido establecer los componentes y acciones necesarias para impactar en la consecución del fin del Programa: Contribuir al bienestar social de las niñas, niños, adolescentes y mujeres embarazadas y/o con hij@s menores de edad que viven en las calles del Distrito Federal.
- F.3. Los indicadores del Programa Hijos e Hijas de la Ciudad están diseñados con base en la Metodología de Marco Lógico; por lo anterior, las fuentes de información o medios de verificación se encuentran definidos, además de que, debido a la estructura que marca la metodología, guardan estricta relación con los objetivos del Programa en sus diferentes niveles.
- F.4. El Programa Hijos e Hijas de la Ciudad cuenta con procesos de seguimiento y monitoreo de las actividades realizadas de acuerdo a las funciones establecidas para cada área en el Manual Administrativo del Sistema para el Desarrollo Integral de la Familia DIF-DF.
- D.1. No se cuenta todavía con un procedimiento para la recolección de toda la información y control para la medición de los indicadores del Programa.
- D.2. La información operativa con la que cuenta el Programa no es la suficiente para realizar el seguimiento y monitoreo”. (Gobierno del Distrito Federal y DIF DF, 2011: 11-12).

Para el contexto externo sólo se encontraron las siguientes Oportunidades:

- “O.1. Establecer una colaboración estrecha y directa con las Instituciones de Asistencia Privada (IAP), Organizaciones de la Sociedad Civil (OSC), Instituciones del Gobierno del Distrito Federal y académicas, con las que ya se tiene relación.
- O.2. Establecimiento de convenios y acuerdos con las Instituciones de Asistencia Privada (IAP), Organizaciones de la Sociedad Civil (OSC), Instituciones del Gobierno del Distrito Federal, que tengan relación con la población objetivo del Programa y aun cuando no se tenga relación.

En contraste, en cuanto a los procesos de monitoreo y seguimiento del Programa, no se perciben amenazas externas”. (Gobierno del Distrito Federal y DIF DF, 2011: 12-13).

Cobertura es el cuarto bloque de esta respuesta, los hallazgos se separan en contexto interno y externo.

Para el contexto interno se encontraron las siguientes Fortalezas y Debilidades:

“F.1. El Programa otorga sesiones de información y atención psicosocioafectiva, canalizaciones a Instituciones de Asistencia Privada (IAP) y acompañamiento para la tramitación de documentos oficiales, a los beneficiarios del programa.

F.2. La cobertura del Programa rebasa las metas físicas programadas: atendió a mil 32 personas sobre las 735 que estaban programadas (140%); se realizaron 94 canalizaciones, diez más que las 84 programadas, así como se realizaron 207 trámites de 96 contemplados en la meta física.

D.1. No se ha logrado identificar a la totalidad de la población potencial, dadas las características y movilidad de la misma.

D.2. La permanencia de la población beneficiaria canalizada no es suficiente para el logro de los objetivos del Programa”. (Gobierno del Distrito Federal y DIF DF, 2011: 14).

Para el contexto externo se encontraron las siguientes Oportunidades y Amenazas:

“O.1. Promover acercamientos con las instancias legislativas y con el Sistema para el Desarrollo Integral de la Familia del Distrito Federal (DIF-DF) para que se canalicen más recursos que permitan la ampliación de la cobertura del Programa Hijos e Hijas de la Ciudad en el Distrito Federal.

O.2. Diversificar los vínculos con Organizaciones de la Sociedad Civil (OSC), Instituciones de Asistencia Privada (IAP) así como con otras instituciones académicas, de investigación y de gobierno, que amplíen las posibilidades de atención de acuerdo a las necesidades de la población beneficiaria.

A.1. La asignación insuficiente de recursos presupuestales al Programa por las instancias correspondientes, que permitan la ampliación de la cobertura actual.

A.2. Las condiciones de vulnerabilidad, marginación y violencia que obstaculizan el acceso al Programa por parte de toda la población potencial”. (Gobierno del Distrito Federal y DIF DF, 2011: 14-15).

El quinto bloque es sobre el Desempeño del Programa, a continuación se señalan los principales hallazgos, separados en contextos internos y externos, como se ha ido haciendo en los anteriores bloques:

Para el contexto interno se encontraron las siguientes Fortalezas y Debilidades:

“F.1. Los mecanismos de planeación y operación del Programa Hijos e Hijas de la Ciudad están estructurados y cuentan con el personal adecuado para su operación.

F.2. La información de la administración del Programa se encuentra organizada y sistematizada.

D.1. No se ha incidido de manera importante y permanente en la disminución de la población en situación de calle.

D.2. No se cuenta con suficientes elementos que permitan valorar el logro de los objetivos en cuanto a resultados de eficiencia, representados en el costo por las canalizaciones realizadas”. (Gobierno del Distrito Federal y DIF DF, 2011: 16).

Para el contexto externo se encontraron las siguientes Oportunidades y Amenazas:

“O1. La posibilidad de implementar acciones de prevención para la población vulnerable y en situación de riesgo, en vinculación con otros Programas Sociales que atiendan a esta población.

A.1. Poco interés institucional y social hacia la atención de la población en condiciones de vulnerabilidad y exclusión”. (Gobierno del Distrito Federal y DIF DF, 2011: 16).

Finalmente el último aspecto de este análisis es la Evaluación, en el documento se expresa que:

“En materia de los procesos relacionados con la evaluación, el Programa presenta varias debilidades, pues no cuenta con un área que se encargue de realizar procesos de evaluación, aunque dentro de las acciones contempladas por el Programa existen mecanismos de seguimiento y verificación de los procesos operativos”. (Gobierno del Distrito Federal y DIF DF, 2011: 17).

Sin embargo, en el análisis FODA lograron detectar los siguientes puntos de interés.

Para el contexto interno se encontraron las siguientes Fortalezas y Debilidades:

F.1. Se ha iniciado un proceso de evaluación interna a partir de la Evaluación Diagnóstica 2009 solicitada por el Consejo de Evaluación del Desarrollo Social del Distrito Federal (Evalúa DF) en 2010.

F.2. Hay disposición por parte del personal para la capacitación e implementación de estrategias necesarias para la ejecución de un sistema de monitoreo y evaluación permanente del Programa.

D.1. Se presentan dificultades en la evaluación de resultados e impacto, pues no se dispone de la información de base, es decir, respecto de las características iniciales de la población atendida, para el análisis del impacto real del Programa de acuerdo al problema que se plantea resolver”. (Gobierno del Distrito Federal y DIF DF, 2011: 17-18).

Para el contexto externo se encontraron las siguientes Oportunidades y Amenazas:

O.1. El convenio de colaboración entre el DIF-DF y el CONEVAL, con lo cual se dan las condiciones para iniciar un proceso de capacitación del personal y de los responsables del Programa con el propósito de implementar de manera sistemática procesos de evaluación operativa interna.

O.2. Existen relaciones interinstitucionales para promover la evaluación externa de resultados e impacto que permitan conocer el grado de alcance de las metas y buscar estrategias para lograr el desempeño esperado.

O.3. Se debe establecer convenios con las IAP para la aplicación de instrumentos, la realización de entrevistas y de otras técnicas de evaluación cualitativa que proporcionen información para el proceso de evaluación sistemática del Programa en la población canalizada.

A.1. Las características de la población y su movilidad que pueden dificultar los procesos de acercamiento para la evaluación”. (Gobierno del Distrito Federal y DIF DF, 2011: 18).

- 2) Cuál fue la valoración de los sistemas de información.- esto es, una evaluación en torno a la información del programa: si es veraz y está completa, si su recolección es oportuna y regular, y si está organizada y sistematizada; una calificación relativa a la realización o no del seguimiento de un número limitado y suficiente de indicadores del programa; si éstos son claros, precisos, y adecuados y si reflejan significativamente el propósito del programa; y la estrategia de medición de los indicadores de cantidad, calidad, tiempo, lugar y grupo social de referencia.

Esta pregunta se responde en dos bloques; Información del Programa e Indicadores del Programa, cada uno de los bloques, se divide en tres aspectos imprescindibles, el primero (Información del Programa), se divide en: si la información es veraz y completa, si su recolección es oportuna y regular; y finalmente si está organizada y sistematizada. El segundo bloque (Indicadores del Programa), se divide en: una calificación de la realización o no del seguimiento de los

indicadores; si estos son claros, precisos, adecuados y si reflejan el propósito del Programa; y cuál es la estrategia de medición de los indicadores de cantidad, calidad, tiempo, lugar y grupo social.

De esta manera, para poder responder estos aspectos nos remitimos a la Evaluación de Operación y Resultado hecha al Programa Hijos e Hijas de la Ciudad en el 2011, en el apartado tercero llamado Valoración de los Sistemas de Información, se puede verificar el primer aspecto de la información, su veracidad e integridad, pues señala que el programa:

“Cuenta con mecanismos de monitoreo y seguimiento, así como con procedimientos de verificación con base en sus Lineamientos. Cuenta con personal que da seguimiento a los procesos en los Puntos de Encuentro, así como en las visitas a las Instituciones de Asistencia Privada en las cuales se ha canalizado a la población beneficiaria, lo que permite monitorear los sistemas de operación y calidad en los servicios que se prestan”. (Gobierno del Distrito Federal y DIF DF, 2011: 30).

Posteriormente asienta que:

“El Programa Hijos e Hijas de la Ciudad cuenta con un Manual de Procedimientos que especifica las actividades de seguimiento que debe hacer el área operativa del Programa, por ello deben elaborar un reporte semanal de trabajo que incluya las actividades que realiza el Programa durante la misma; dicho reporte contendrá: 1. Nombre de los Puntos de Encuentro, 2. Número de población objetivo en condición de riesgo atendida, 3. Número de sesiones de trabajo y temáticas (en caso de que se hayan realizado en la semana a reportar), 4. Número de recorridos de Diagnóstico y Supervisión, 5. Número de acompañamientos, trámites y eventos, 6. Canalizaciones realizadas y 7. Juntas de coordinación, reuniones de trabajo”. (Gobierno del Distrito Federal y DIF DF, 2011: 30-31).

Lo anterior ejemplifica la información que se está reportando, pero sobre todo la recolección de la misma, y si esta es oportuna y regular, el cual es el segundo aspecto del análisis de la información del Programa.

Asociado a este aspecto hay un reporte cualitativo quincenal, el cual se describe de la siguiente manera:

“En el punto No.12 del apartado de Políticas y/o Normas de Operación, se incluye un reporte cualitativo quincenal de las actividades que realizan en calle, que tiene como objetivo principal reportar la visitas que se realizaron, el personal que asistió a las brigadas, las actividades y actitud que muestra la población atendida al momento de la llegada de los Educadores de Calle, el nivel de intoxicación y tipo de sustancia que consumen (primera y segunda semana), además de un concentrado de la información mencionada en el punto 11, las observaciones generales y los incidentes que se presentaron durante las jornadas en cuanto a la información cualitativa”. (Gobierno del Distrito Federal y DIF DF, 2011: 31).

Finalmente referente a si la Información del Programa es oportuna y regular, señala que:

“Durante los recorridos, seguimiento de casos y de la población que se atiende o es beneficiaria del Programa Hijos e Hijas de la Ciudad, en el mismo apartado (Metas Físicas) de las Reglas de Operación se plantea hacer un Estudio Cualitativo ya que el Programa requiere elementos cualitativos que le permitan reorientar algunas de sus líneas de acción, en búsqueda de posibles acercamientos a respuestas de la problemática social que se pretende resolver. Sin embargo, una de las dificultades con las que se enfrenta el Programa es la del constante movimiento en el que están la Población Objetivo y la Beneficiaria, debido a las condiciones en las que viven”. (Gobierno del Distrito Federal y DIF DF, 2011: 32).

El tercer aspecto de análisis sobre la Información del Programa es si la misma está organizada y sistematizada, al respecto el documento marca que:

“En el Apartado III de las Reglas de Operación del Programa Hijos e Hijas de la Ciudad denominado Metas Físicas se estipulan las acciones correspondientes para tener actualizada la información de cada uno de los beneficiarios del Programa; esto se plantea conforme a los puntos siguientes:

- Población objetivo atendida. Plasma en número a la población objetivo que atienden los Educadores de Calle en sus recorridos diarios por los puntos de encuentro durante las sesiones de trabajo.
- Población en Condición de Riesgo Social. Los núcleos de Población de calle son heterogéneos, es decir, están compuestos por todo un crisol de personas: niñas, niños, jóvenes, adultos, ancianos, enfermos mentales, personas con discapacidad, adictos y abstemios, hombres, mujeres, homosexuales, población en riesgo. Esto resulta importante ya que los puntos de trabajo no escapan de tan diversa composición, razón por la cual las actividades que los Educadores de Calle realizan abarcan más allá de la Población Objetivo.
- Seguimiento de Caso. Se vuelve necesario plantear como una acción prioritaria el seguimiento de los casos que están institucionalizados en OSC, ya que en ocasiones de esto depende el éxito de la permanencia del menor, así como la continuidad de su proceso de descallejerización”. (Gobierno del Distrito Federal y DIF DF, 2011: 32).

Con relación a lo anterior también afirma que el:

“Programa cuenta con una Base de datos que se actualiza mensualmente, esto respecto a los datos más relevantes de las personas canalizadas y para el trabajo de calle se levantan conteos en los que se recaba el mayor número de datos posibles de la población atendida en campo. Con base en lo anterior se determina que existe una depuración constante del Padrón de Beneficiarios del Programa”. (Gobierno del Distrito Federal y DIF DF, 2011: 32-33).

Habiendo ya tocado los aspectos referentes al primer bloque de esta respuesta, sobre la Información del Programa, ahora corresponde el análisis a los Indicadores del Programa, para su análisis se dividieron igual que el primer bloque en tres aspectos, el primero de ellos es con relación a la calificación sobre la realización o no del seguimiento de los mismos, el segundo segmento es acerca de su claridad, precisión, adecuación y si reflejan el propósito del Programa, y el último segmento es sobre la estrategia de medición de los indicadores de cantidad, calidad, tiempo, lugar y grupo social.

Para el primer aspecto, sobre una calificación de la realización o no del seguimiento de los indicadores, lo único que señala al respecto es que:

“Se requiere el seguimiento de los indicadores que den cuenta de algunos aspectos fundamentales sobre la eficiencia en el uso de recursos presupuestales, así como de la eficacia en los procesos a partir del tiempo destinado para su concreción”. (Gobierno del Distrito Federal y DIF DF, 2011: 34).

Y para los dos últimos aspectos (sobre la claridad, precisión, adecuación y si reflejan el propósito del programa, así como, sobre la estrategia de medición de los indicadores de cantidad, calidad, tiempo, lugar y grupo social), la evaluación desarrolla la Matriz de Indicadores del Programa Hijos e Hijas de la Ciudad:

“Donde en su primera y segunda columna presenta el Resumen Narrativo de los diferentes Niveles de Objetivos que se plantean; en la tercera columna se presentan los Indicadores de desempeño que medirán el logro de los objetivos planteados en la segunda columna; en la cuarta columna se indica el Tipo de indicador, es decir, si éste mide eficacia, eficiencia, calidad o economía; en la quinta columna se desarrolla la Fórmula de cálculo del indicador, en la quinta la Periodicidad con que se medirá; en la sexta los Supuestos, que sirven para anotar los factores externos cuya ocurrencia es importante para el logro de los objetivos del Programa; mientras que en la séptima y octava se presentan la Unidad de Medida del indicador y su nivel de Desagregación; por último, en la novena columna se establecen los Medios de Verificación o fuentes de información, a los que se puede recurrir para obtener los datos necesarios para calcular los indicadores definidos en la tercera columna.

En total el Programa Hijos e Hijas de la Ciudad cuenta con 17 indicadores que dan cuenta de la operación, resultados e impacto del mismo, al nivel de sus diferentes objetivos; soportados con información externa y la que

genera el Programa, a través de sus diferentes áreas operativas. Este proceso de diseño de indicadores basados en la MML fue resultado del apoyo técnico recibido por parte de expertos de ILPES-CEPAL, así como de los talleres impartidos por ellos, como parte de las actividades derivadas del Convenio de Colaboración entre el DIF-DF y el CONEVAL”. (Gobierno del Distrito Federal y DIF DF, 2011: 26).

Matriz de Indicadores del Programa Hijos e Hijas de la Ciudad, 2010

NIVEL	OBJETIVO	INDICADOR DE DESEMPEÑO	TIPO DE INDICADOR	FÓRMULA DE CÁLCULO	PERIODO	SUPUESTOS	UNIDAD DE MEDIDA	DESAGREGACIÓN	MEDIOS DE VERIFICACIÓN
FIN	Contribuir al bienestar social de las niñas, niños, adolescentes y mujeres embarazadas y/o con hij@s menores de edad que viven en las calles del Distrito Federal.	Tasa de variación de la población objetivo que vive en las calles del Distrito Federal atendida por el Programa HHC con relación al año anterior	Eficacia	$((\text{Total de población objetivo atendida por el Programa en el año 2010}) / (\text{Total de población objetivo atendida por el Programa en el año 2009}) - 1) * 100$	Anual	Existen políticas públicas para la atención a la población en situación de calle.	Porcentaje	Global	Informes mensuales generados por el Programa HHC
PROPÓSITO	Niñas, niños, adolescentes y mujeres embarazadas y/o con hij@s menores de edad en situación de calle han reducido su condición de privación social.	Porcentaje de población objetivo atendida respecto al total de población en situación de calle identificada	Eficacia	$((\text{Cantidad de población objetivo atendida}) / (\text{Total de Población en situación de calle identificada por el programa})) * 100$	Anual	Interés de la población objetivo por participar en el programa	Porcentaje	Global	Informes mensuales generados por el Programa y Censos publicados por el Instituto de Asistencia e Integración Social
COMPONENTES	1. Se ha otorgado a los beneficiarios del Programa sesiones de información y atención psicosocioafectiva.	Tasa de variación de sesiones realizadas en el año 2010 respecto a las sesiones realizadas en 2009	Eficacia	$((\text{Total de sesiones realizadas en 2010}) / (\text{Total de sesiones realizadas en 2009}) - 1) * 100$	Anual	Interés de la población objetivo, bajo nivel de consumo de drogas en la población atendida, reducción de operativos con fines de limpieza social y condiciones climáticas favorables para trabajar en campo	Porcentaje	Global	Informes mensuales generados por el Programa

	2. La población atendida se ha canalizado a Instituciones de Asistencia Privada.	Promedio de costo mensual por persona canalizada.	Eficiencia	$((\text{Presupuesto asignado en 2010}) / (\text{Número de personas canalizadas}))/12$	Anual	Se cuenta con el presupuesto disponible en tiempo y forma	Promedio	Global	Informe de Avance Físico Financiero e Informe anual de metas del Programa
		Porcentaje de población objetivo canalizada	Eficacia	$((\text{Población objetivo canalizada}) / (\text{Población objetivo atendida}))*100$	Anual	Los beneficiarios aceptan ser canalizados a Instituciones de Asistencia Privada y cupo suficiente en las Instituciones a las que se canaliza	Porcentaje	Global y por género	Informes mensuales generados por el Programa
	3. La población en situación de calle y canalizada ha sido acompañada para la tramitación de documentos oficiales.	Tasa de variación de trámites realizados en el 2010 respecto a los trámites en el 2009.	Eficacia	$((\text{Número de trámites realizados en 2010}) / (\text{Número de trámites realizados en 2008}-1))*100$	Anual	Los beneficiarios tienen interés en tramitar sus documentos oficiales.	Porcentaje	Global	Informes mensuales generados por el Programa
ACTIVIDADES	1.1. Detectar y diagnosticar los puntos de encuentro de la población en situación de calle.	Porcentaje de recorridos de diagnóstico realizados anualmente con relación a los programados.	Eficacia	$((\text{Número de recorridos realizados anualmente}) / (\text{Número de recorridos programados anualmente}))*100$	Anual	Asignación presupuestal suficiente para la operación del Programa (personal necesario para realizar los recorridos)	Porcentaje	Global	Informes mensuales generados por el Programa
	1.2. Realizar jornadas con enfoque de Derechos Humanos.	Porcentaje de jornadas con enfoque de Derechos Humanos realizadas anualmente sobre las programadas.	Eficacia	$((\text{Número de jornadas con enfoque de derechos humanos realizadas anualmente}) / (\text{Número de jornadas con enfoque de derechos humanos programadas anualmente}))*100$	Anual	Hay interés de la población beneficiaria por participar en las jornadas con enfoque de Derechos humanos.	Porcentaje	Global	Informe anual generado por el Programa

1.3. Supervisar a los equipos de Educadores de Calle.	Porcentaje de visitas de supervisión realizadas mensualmente con relación a las visitas programadas.	Eficacia	((Número de visitas de supervisión realizadas en el mes) / (Número de visitas de supervisión programadas en el mes))*100	Mensual	Se cuenta con el personal necesario para realizar las visitas de supervisión	Porcentaje	Global	Reportes mensuales de visitas de supervisión
2.1. Establecer vínculos y convenios con Instituciones de Asistencia Privada para la canalización de la población objetivo.	Tiempo para establecer convenios con Instituciones de Asistencia Privada(IAP) para la canalización de la población Objetivo	Eficacia	(Tiempo utilizado para establecer convenios con las IAP*) / (Total de convenios con IAP establecidos)	Anual	Las diferentes Direcciones Ejecutivas y/o de Área cumplen en tiempo y forma con lo necesario para la formalización de los convenios. Las Instituciones de Asistencia Privada cumplen con los requisitos necesarios	Tiempo	Global	Oficios emitidos por la DEAN informando asignación presupuestal al Programa, y para la formalización de los convenios; Formatos de requisición presupuestal, y Oficios emitidos por las áreas involucradas en la firma de convenios
2.2. Evaluar el perfil del menor para su canalización.	Promedio de canalizaciones anuales realizadas en relación con las evaluaciones de casos derivados por la PGJDF	Eficacia	((Número de canalizaciones de casos derivados por la PGJDF en 2010) / (Número de evaluaciones realizadas)) /12	Anual	Los casos derivados por la PGJDF cumplen con el perfil de atención del Programa	Canalizaciones	Global y por género	Oficios emitidos por la DEAJ, Oficios emitidos por la JUDANSC

2.3. Informar a la Procuraduría General de Justicia sobre los casos de menores de edad que han sido canalizados por el Programa.	Porcentaje de oficios realizados con relación a los casos de menores de edad canalizados por el Programa	Eficacia	((Número de oficios dirigidos a la PGJDF de menores canalizados por el Programa) / Número de menores canalizados por el Programa)) *100	Anual	Las autoridades de la PGJDF facilitan los trámites para informar sobre los menores que han sido canalizados	Porcentaje	Global	Oficios de la PGJDF y el Programa
2.4. Visitas de seguimiento a la población canalizada por el Programa.	Porcentaje de la población canalizada que permanece en las Instituciones de Asistencia Privada	Eficacia	((Número de personas canalizadas que permanecen en las Instituciones de Asistencia Privada / Número de personas canalizadas a Instituciones de Asistencia Privada)) *100	Anual	Las personas canalizadas muestran compromiso con sus procesos de descaltejerización. Las Instituciones de asistencia privada cubren las necesidades de la población canalizada	Porcentaje	Global y por género	Reportes de seguimiento a la población canalizada e Informe anual de metas generado por el Programa
	Porcentaje de visitas a la población canalizada realizadas mensualmente con relación a las visitas programadas.	Eficacia	((Número de visitas a la población canalizada realizadas en el mes) / Número de visitas de seguimiento programadas en el mes))*100	Mensual	Las Instituciones de Asistencia Privada brindan las facilidades para llevar a cabo las visitas de seguimiento. El personal del Programa no interrumpe sus actividades por apoyar en otras tareas del Sistema.	Porcentaje	Global	Informes mensuales generados por el Programa
3.1. Establecer vínculos interinstitucionales a nivel Gobierno del Distrito Federal.	Tiempo necesario para establecer vínculos con instituciones del Gobierno del Distrito Federal.	Eficacia	(Tiempo empleado en establecer vínculos con alguna institución del GDF / Número de vínculos interinstitucionales establecidos)	Anual	Hay interés de las instituciones del GDF en brindar atención a la población objetivo	Días	Global	Informe generado por el Programa (por realizarse)

	3.2. Acompañar a la población objetivo (en calle o institucionalizada) a diversas instancias públicas y/o privadas.	Tasa de variación de acompañamientos realizados en 2010 con relación a los realizados en el 2009.	Eficacia	((Número de acompañamientos realizados en 2010) / (Número de acompañamientos realizados en 2009) -1)*100	Anual	Hay interés de los beneficiarios por vincularse con instancias públicas y privadas. Se cuenta con el personal necesario para la operatividad del Programa	Porcentaje	Global	Informe anual generado por el Programa
	3.3. Brindar seguimiento a los trámites iniciados.	Porcentaje de trámites concluidos respecto de los iniciados	Eficacia	(Número de trámites concluidos / Número de trámites iniciados) *100	Anual	La población muestra interés en llevar a cabo el seguimiento para la obtención de un acta (registro extemporáneo)	Tiempo	Global	Informe de seguimiento de trámites del Programa (por realizarse)

Fuente: Dirección de Planeación del Sistema para el Desarrollo Integral de la Familia del Distrito Federal y JUD de Atención a Niños de la Calle (2011), en Programa Hijos e Hijos de la Ciudad. Evaluación Interna 2011, pág. 27-29

Finalmente es importante resaltar los alcances del Programa en la Evaluación pues dice que:

“El trabajo de los Educadores y Educadoras de calle es evaluado de acuerdo a las metas programadas (recorridos de diagnóstico, jornadas temáticas, sesiones de trabajo, acompañamientos, seguimientos, etcétera), mismas que año tras año se han alcanzado y en algunos casos superado. Sin embargo, contar con la información necesaria para evaluar el trabajo del Programa Hijos e Hijas de la Ciudad es una tarea compleja ya que implica evaluar procesos psicológicos que principalmente dependen de la propia población de calle, pues este Programa no es de gran impacto en números ya que la atención que se brinda es personalizada y casuística: los logros que se plantean para cada persona sólo aplican de manera individual de acuerdo a su plan de vida, a sus expectativas y capacidades; no es posible hacer generalizaciones porque las circunstancias de vida de una persona son irrepetibles, y donde una falla, en otra puede tener éxito y viceversa”. (Gobierno del Distrito Federal y DIF DF, 2011: 34).

- 3) Cuáles fueron las principales conclusiones.- y si éstas permitieron tomar decisiones oportunas y pertinentes con compromisos institucionales que mejoren la gestión de los programas desde una perspectiva de derechos.

Esta pregunta se responde en dos segmentos, el primero es si las conclusiones permiten tomar decisiones oportunas y pertinentes; y el segundo es si estas decisiones vienen con compromisos institucionales que mejore la gestión de los programas pero desde un enfoque de derechos.

Por lo tanto, en cuanto al primer segmento (las conclusiones permiten tomar decisiones oportunas y pertinentes), en la Evaluación de Operación y Resultado hecha al Programa Hijos e Hijas de la Calle en el 2011, en el apartado cuarto Conclusiones, se describen las problemática tanto internas como externas que presenta el Programa, así como las acciones que pueden subsanar algunas de estas problemáticas.

Por ejemplo, en cuanto a las problemáticas internas se encuentra:

“La entrega oportuna de los recursos autorizados para la operación del Programa, o el hecho de que el equipo de trabajo del Programa en ocasiones apoya en actividades y eventos propios del DIF-DF, durante los cuales se abandonan las actividades del Programa, y de igual manera constituye un problema la falta de capacitación permanente al equipo de trabajo del Programa Así también, se requiere mejorar los procedimientos para la recolección, el control de la información, la medición de los indicadores del Programa, así como para realizar su seguimiento y monitoreo.

Se requiere un mayor avance en cuanto a la identificación de la población potencial, dadas las características y movilidad de la misma, también se requiere lograr que la permanencia de la población canalizada sea suficiente para el logro del bienestar de la población beneficiaria”. (Gobierno del Distrito Federal y DIF DF, 2011: 36).

Otro aspecto que es importante resaltar es:

“El costo del logro de los objetivos, de acuerdo a las canalizaciones realizadas, así como el impacto cuantitativo a partir de la disminución de la población en situación de calle detectada”. (Gobierno del Distrito Federal y DIF DF, 2011: 37).

También comenta que:

“De acuerdo con la información presentada por el Programa Hijos e Hijas de la Ciudad, para el año 2010, en el que se atendieron a 1,032 personas, se puede calcular que la cobertura con relación a la población en situación de calle será de alrededor de 65%. Sin embargo, se hace necesaria la actualización permanente de la población potencial, dadas las características y la movilidad de esta población”. (Gobierno del Distrito Federal y DIF DF, 2011: 37).

Al respecto de la población objetivo comenta que es la persona:

“Menor de 18 años, susceptible de ser canalizada a Instituciones de Asistencia Privada, se realizaron 94 canalizaciones durante 2010, respecto de los 123 menores registrados por el Programa en 2008, con lo que se logró una cobertura del 76.4% de la población objetivo. Las cifras anteriores no son exactas, pero nos dan una idea de la población que ha sido identificada por el Programa Hijos e Hijas de la Ciudad y la medida en la que es atendida, aunque existen circunstancias en las cuales las personas no aceptan el apoyo por parte del Programa”. (Gobierno del Distrito Federal y DIF DF, 2011: 37).

De la misma manera, utiliza otra fuente de información para referirse a la población objetivo del 2010, esta es el censo “Tú también cuentas”, el cual fue hecho por el Instituto de Asistencia e Integración Social (IASIS), en el cual:

“Se reportó que el número de niñas, niños y adolescentes en situación de calle asciende para este año a 157 menores, de tal forma que, de acuerdo a esa cifra, la cobertura lograda por el Programa en cuanto a la atención de su población objetivo fue del 59.9% al realizar 94 canalizaciones. Sin embargo, dados el problema a resolver y la naturaleza de la intervención, es necesario disponer también de información de base para evaluar los resultados y el impacto del Programa Hijos e Hijas de la Ciudad, por lo que esta situación debe ser contemplada por quienes lo operan”. (Gobierno del Distrito Federal y DIF DF, 2011: 37).

Por otra parte, estas conclusiones también presentan los problemas o dificultades en el contexto externo del Programa, en donde la Evaluación reporta que:

“Se detectan como una amenaza los Programas de austeridad presupuestal, que limitan los recursos para atender a los beneficiarios del Programa, lo que puede obstaculizar el logro de los objetivos del Programa: la asignación insuficiente de recursos presupuestales al Programa por las instancias correspondientes obstaculiza que se amplíe la cobertura actual”. (Gobierno del Distrito Federal y DIF DF, 2011: 37).

Finalmente el documento apunta que:

“Que existen problemas estructurales con relación a las condiciones de vulnerabilidad, marginación y violencia que obstaculizan el acceso a toda la población potencial, así como poco interés institucional y social hacia la atención de la población en condiciones de vulnerabilidad y exclusión. Por último, y como se ha dicho, las características de la población y su movilidad pueden dificultar los procesos de acercamiento para la evaluación. Asimismo, los resultados de la presente evaluación interna indican que se requiere impulsar un proceso de capacitación del personal (operativo de base y honorarios), así como de los responsables del Programa, con la finalidad de implementar de manera sistemática estándares de calidad en la atención hacia la población objetivo y beneficiaria por la cual opera el Programa, para que se pueda dar inicio a procesos sistemáticos de evaluación interna”. (Gobierno del Distrito Federal y DIF DF, 2011: 38).

En cuanto al segundo segmento (si la toma de decisiones vienen con compromisos institucionales que mejoren la gestión de los programas desde una perspectiva de derecho), podemos encontrarla en uno de los objetivos específicos, ya que este específico “evaluar y mejorar el modelo de atención que operan los Educadores de Calle a partir de un enfoque de derechos humanos de campo”. (Gobierno del Distrito Federal y DIF DF, 2011: 20).

También está enmarcado este enfoque en una de las actividades del Programa, que es “realizar jornadas con enfoque de Derechos Humanos”. (Gobierno del Distrito Federal y DIF DF, 2011: 24).

Para lo anterior el Programa describe como realiza estas acciones, comenta que:

“Cuenta con un equipo de Educadores de Calle, el cual realiza las actividades relativas a la información y atención psicosocioafectiva, así como las jornadas con enfoque de Derechos Humanos y otras jornadas temáticas enmarcadas en la Educación para la Paz y los Derechos Humanos, el Buen trato y la Resolución No-violenta de Conflictos”. (Gobierno del Distrito Federal y DIF DF, 2011: 21-22).

- 4) Cuáles fueron las principales sugerencias y recomendaciones.- y si éstas son pertinentes a los aspectos de los programas que hayan sido analizados, evaluados y que pretendan ser modificados.

Para responder esta pregunta nos remitimos al quinto apartado de Sugerencias en la Evaluación de Operación y Resultados al Programa Hijos e Hijas de la Ciudad hecha en el 2011, ya que en este segmento se describen seis estrategias que considera son las acciones claves para:

“Aprovechar las fortalezas con las que ya cuenta el Programa, retomar las oportunidades, corregir las debilidades y afrontar las amenazas”. (Gobierno del Distrito Federal y DIF DF, 2011: 40).

A continuación se presentan las seis estrategias que considera la evaluación son imprescindibles y su vinculación, dependiendo de cada caso, con alguna o varias Fortalezas, Oportunidades, Debilidades y Amenazas encontradas en esta Evaluación al Programa Hijos e Hijas de la Ciudad.

Estrategia 1: Mejorar los procesos de planeación de actividades y el establecimiento de metas del Programa relacionadas con los objetivos que se persiguen para que logren empatarse. Vinculación: F3, F5, F8, F10, D4, A5.

Estrategia 2: Sistematización de los procesos de registro, control y tratamiento de información de los beneficiarios del Programa Hijos e Hijas de la Ciudad a través de la incorporación de éstos al Manual Específico de Operación y del seguimiento de la Matriz de Indicadores del Programa. Vinculación: F1, F6, F7, F8, F11, F13, O5, D3, D4, D8, D9, A2.

Estrategia 3: Incorporar procesos de capacitación y supervisión constantes en el personal que atiende a la población de calle para brindar una mejor atención y que se logren los objetivos. Vinculación : F4, F13, D1, D2, D4, A2.

Estrategia 4: Articulación con otros programas sociales y gubernamentales orientados a la prevención de adicciones, violencia familiar y riesgos de salir a calle. Vinculación: F5, F6, D6, D7, D8, O3, O4, A3, A4.

Estrategia 5: Mejoramiento de los procesos de seguimiento y monitoreo de las canalizaciones a IAP y de la población atendida en campo. Vinculación: F5, F9, D4, D6, D7, D8, O7.

Estrategia 6: Promover el análisis de los resultados e impacto del Programa, mediante la evaluación interna y externa del Programa, sentando las bases para dicho análisis mediante la construcción de la información basal y de seguimiento del Programa. Vinculación: F6, F7, F8, F12, F13, D3, D4, D5, D7, D9, O5, ,6, ,7, A4, A5”. (Gobierno del Distrito Federal y DIF DF, 2011: 40-41).

Lo anterior puede observarse mejor en el cuadro que se incorpora a continuación, que ejemplifica como estas estrategias se relacionan con los distintos aspectos analizados del programa. Sin embargo la Evaluación hace un comentario que es importante rescatar, dice que:

“Estas estrategias buscan cubrir todos los puntos señalados a excepción de la insuficiencia presupuestaria del Programa que queda fuera de su alcance y que quizá pueda ser influenciada en la medida en que el Programa rinda mejores resultados”. (Gobierno del Distrito Federal y DIF DF, 2011: 41).

5) Cuál fue el Cronograma para la instrumentación de las sugerencias y recomendaciones.

La Evaluación de Operación y Resultado hecha al Programa Hijos e Hijas de la Ciudad en el 2011, desarrolla un cuadro donde se plantean las estrategias para incluirse en la operación del Programa y el tiempo en el cual se prevé que puedan realizarse, el cuadro es el siguiente.

Cronograma de Incorporación de Estrategias de la Matriz FODA de la Operación del Programa 2010

Estrategia	Corto Plazo (6 meses)	Mediano Plazo (12 meses)	Largo plazo (más de 12 meses)
E.1. Mejorar los procesos de planeación de actividades y el establecimiento de metas del Programa relacionadas con los objetivos que se persiguen para que logren empatarse.	X		
E2. Sistematización de los procesos de registro, control y tratamiento de información de los beneficiarios del Programa Hijos e Hijas de la Ciudad a través de la incorporación de éstos al Manual Específico de Operación y del seguimiento de la Matriz de Indicadores del Programa		X	
E.3. Incorporar procesos de capacitación y supervisión constantes en el personal que atiende a la población de calle para brindar una mejor atención y que se logren los objetivos	X		
E.4. Articulación con otros programas sociales y gubernamentales orientados a la prevención de adicciones, violencia familiar y riesgos de salir a calle	X		
E.5. Mejoramiento de los procesos de seguimiento y monitoreo de las canalizaciones a IAP y de la población atendida en campo	X		
E.6. Promover el análisis de los resultados e impacto del Programa, mediante la evaluación interna y externa del Programa, sentando las bases para dicho análisis mediante la construcción de la información basal y de seguimiento del Programa		X	

Fuente: Dirección de Planeación del Sistema para el Desarrollo de la Familia (DIF-DF) 2011, en la Evaluación Interna Programa Hijos e Hijas de la Ciudad 2011, pág. 43.

1.3. Evaluación de Resultados y Grado de Satisfacción de los Beneficiarios (2012): Año Fiscal 2011.

El Análisis de Resultados y Satisfacción del Programa Hijos e Hijas de la Ciudad, se centrará en el efecto de las políticas realizadas por el mismo para alcanzar su objetivo central:

“Brindar atención a los niños, las niñas, adolescentes menores de 18 años, mujeres embarazadas y/o con hijos niñas o niños menores de edad, que vivan en las calles del Distrito Federal; así como tutelar a los y las menores de 18 años de esta misma población a través de la instrumentación de mecanismos que les permitan el ejercicio de sus derechos en condiciones adecuadas a fin de que tengan acceso a una vida digna con calidad, y previniendo la reincidencia de estos menores a vivir en las calles”. (Gaceta Oficial del Distrito Federal, 2012: 106).

Controlando factores como el género, la edad, el grado de vulnerabilidad, necesidades de atención, entre otros factores importantes. Además, busca observar los resultados que ha tenido el Programa respecto a sus objetivos específicos.

- 1) Si el establecimiento de metas es correcto.

En la Evaluación Interna de Resultados y Satisfacción del Programa Hijos e Hijas de la Ciudad 2012, hay una definición del propósito que se relaciona con la meta y se enuncia así:

“Niñas, niños, adolescentes y mujeres embarazadas y/o con hij@s menores de edad en situación de calle han reducido su condición de privación social”. (Gobierno del Distrito Federal y DIF DF, 2012: 29).

- 2)Cuál es la brecha que puede existir entre las metas enunciadas en los documentos oficiales y las actividades que realmente ejecuta el programa.

Ya que en la pregunta anterior planteamos el propósito como la meta, ahora es pertinente poner las actividades, que se encuentran en la Evaluación Interna de Resultados y Satisfacción del Programa Hijos e Hijas de la Ciudad, 2011, y se enuncian a continuación:

- A. “Detectar y diagnosticar los puntos de encuentro de la población en situación de calle.
- B. Realizar jornadas con enfoque de Derechos Humanos.
- C. Supervisar a los equipos de Educadores de Calle.
- D. Establecer vínculos y convenios con Instituciones de Asistencia Privada para la canalización de la población objetivo.
- E. Evaluar el perfil del menor para su canalización.
- F. Informar a la Procuraduría General de Justicia sobre los casos de menores de edad que han sido canalizados por el Programa.
- G. Visitas de seguimiento a la población canalizada por el Programa.
- H. Establecer vínculos interinstitucionales a nivel Gobierno del Distrito Federal.
- I. Acompañar a la población objetivo (en calle o institucionalizada) a diversas instancias públicas y/o privadas.
- J. Brindar seguimiento a los trámites iniciados”. (Gobierno del Distrito Federal y DIF DF, 2011: 30).

- 3) Cuáles son las debilidades y fortalezas del programa (planteando para ello hipótesis sobre la relación causa-efecto entre algunas características del programa y los resultados obtenidos y observados).

Para describir la hipótesis sobre la relación causa-efecto del Programa se utiliza el Resumen Narrativo, el cual en la Evaluación Interna de Resultados y Satisfacción del Programa Hijos e Hijas de la Ciudad de 2012.

En este Resumen Narrativo se muestra una figura en la que se relacionan el fin, el propósito, los componentes y las actividades, lo anterior se describe como continua; el fin se define como la contribución al bienestar social de niñas, niños, adolescentes y mujeres embarazadas y/o con hijos o hijas menores de edad que viven en las calles del Distrito Federal., el cual se relaciona directamente con el propósito del programa, que se señala como las niñas, niños,

adolescentes y mujeres embarazadas y/o con hijos o hijas menores de edad en situación de calle han reducido su condición de privación social, de este propósito se desglosan tres componentes claves, para darle cumplimiento, 1) El otorgamiento a los beneficiarios del programa de sesiones de información y atención psicosocioafectiva; 2) Población atendida y canalizada a Instituciones de Asistencia Privada, y 3) Población en situación de calle y canalizada que fue acompañada para el trámite de sus documentos oficiales. De la misma forma en que se ha venido manejando, cada uno de estos componentes se desprenden actividades, que nos permiten ver cual es la relación entre los componentes y las mismas y sobre todo, ver como se introducirá el programa en campo, para el primer componente se describen tres actividades; 1) Detectar y diagnosticar los puntos de encuentro de la población en situación de calle, 2) Realizar jornadas con enfoque de Derechos Humanos y 3) Supervisar a los equipos de Educadores de Calle. En el caso del segundo componente, se desarrollan cuatro actividades; 1. Establecer vínculos con Instituciones de Asistencia Privada para la canalización de la población objetivo, 2) Evaluar perfil del menor para su canalización, 3) Informar a la PGJ sobre casos de menores canalizados por el Programa, y 4) Visitas-seguimiento a la población canalizada por el Programa, y finalmente para el último y tercer componente, describen tres actividades; 1) Establecer vínculos interinstitucionales a nivel Gobierno del Distrito Federal, 2) Acompañar a la población objetivo (en calle o institucionalizada) a diversas instancias públicas y/o privadas y 3) Brindar seguimiento a los trámites iniciados.

En el mismo documento, podemos identificar las fortalezas del Programa en el apartado de Aciertos del Programa, en el cual explica que:

“Destaca entre los aciertos que al nivel interno, el Programa Hijos e Hijas de la Ciudad lleva a cabo su operación con base en las Reglas de Operación vigentes, con lo cual se observa congruencia entre lo diseñado y la forma de operar. Asimismo, observa los diferentes códigos, reglamentos y leyes de Administración Pública y la legislación específica concerniente a población en situación de calle y aquella que garantiza el ejercicio de los Derechos Humanos, con lo cual se cumple con lo dispuesto legalmente. En el mismo sentido se tiene que existen convenios de colaboración con dependencias del Gobierno del Distrito Federal, asociaciones civiles y/o instituciones privadas con las cuales se realizan los diversos trámites de documentos oficiales, se otorgan los apoyos en el ámbito de la salud y se brindan los servicios de acuerdo a las necesidades en las Instituciones de Asistencia Privada”. (Gobierno del Distrito Federal y DIF DF, 2011: 96-97).

En cuanto a la evaluación detalla que se llevan a cabo:

“De manera periódica con la intención de realizar seguimiento y control del programa; para detectar áreas de oportunidad y poder incidir y mejorar el desempeño de éste; así como, conocer el grado de satisfacción de los beneficiarios y la calidad de los procesos. De esta forma a partir de las evaluaciones se han implantado medidas correctivas sobre los procesos de operación y la atención a los beneficiarios. Además, en este sentido existen mecanismos de monitoreo y seguimiento de los beneficiarios del Programa los cuales se llevan al cabo en campo mediante las visitas de diagnóstico y seguimiento, así como por las diversas actividades que realizan tanto los educadores de calle, los coordinadores, así como la responsable del Programa”. (Gobierno del Distrito Federal y DIF DF, 2011: 97).

Otro aspecto que es referente e importante a la evaluación es la Matriz de Indicadores de Marco Lógico del Programa, al respecto comenta que se construyó:

“En coordinación con la Dirección de Planeación del DIF-DF... , donde dichos indicadores están diseñados con base en la Metodología de Marco Lógico; por lo anterior, las fuentes de información o medios de verificación se encuentran claramente definidos, además de que, debido a la estructura que marca la metodología, guardan estricta relación con los objetivos del Programa en sus diferentes niveles”. (Gobierno del Distrito Federal y DIF DF, 2011: 97).

Finalmente en cuanto a las debilidades, se remite al apartado de obstáculos y debilidades, en donde los enlista, y se ponen a continuación:

- “Falta de recursos humanos. En febrero del año 2007, el Programa Hijos e Hijas de la Ciudad da inicio a su operatividad, contando con una plantilla de 30 profesionistas y personas con amplia experiencia en la atención de esta población, que fungían como Educadores de Calle y tres psicólogos que se desempeñaban como Coordinadores del mismo Programa; dicho personal fue contratado bajo el régimen

de honorarios. A lo largo de la operación del Programa ha existido una disminución considerable de personal lo que ha propiciado que se atienda un menor número de puntos y que se realice un número menor de recorridos de diagnóstico lo que trae como consecuencia que no se tenga la cobertura esperada, afectando directamente en otras actividades de alta relevancia como son: acompañamientos y trámites con la población. Es de suma importancia considerar que para generar un impacto mayor al que actualmente se tiene, a través de una mayor cobertura, se requiere de un mayor número de personal que intervenga con la población de calle que se encuentra en diferentes sitios del Distrito Federal. Por lo tanto, conforme aumenta el número de canalizaciones se requiere del personal especializado para que realice las acciones necesarias con esta población. En el año 2011 el equipo de calle atendió a 13 puntos de pernocta en los cuales se encontraba población objetivo del Programa; actualmente, al contar con una plantilla de 9 Educadores, se redujo la atención a 8 puntos de pernocta y se brinda seguimiento a 57 personas canalizadas.

- Falta de capacitación. La intervención que realiza el equipo de Educadores de calle en los diferentes puntos de trabajo o con la población canalizada, fomenta la posibilidad de generar un impacto significativo y de trascendencia, por ello el personal cuenta con formación profesional que le permite abordar las problemáticas de manera más acertada. Sin embargo, se requiere una constante capacitación sobre aspectos muy específicos que tengan relación con el fenómeno social de población de calle. Por lo anterior es que el personal del Programa Hijos e Hijas de la Ciudad ha recibido capacitación en temas de adicciones, habilidades de entrevista, circo social, Derechos Humanos, primeros auxilios y en virtud de que estos cursos no se circunscriben a un plan de capacitación formalmente establecido, se han generado espacios de auto-capacitación en los que hemos abordado temas como: desarrollo, tutela, Educación para la paz y Derechos Humanos. Al contar con estos conocimientos se obtienen mayores herramientas para brindar un servicio de calidad. Por lo anterior, resulta indispensable que se estructure un plan de capacitación y actualización sobre temáticas como: adicciones, modelos de intervención comunitaria, acompañamiento terapéutico, desarrollo humano, habilidades psicosociales, circo social, intervención en crisis, atención a personas víctimas de violencia sexual, entre otras”. (Gobierno del Distrito Federal y DIF DF, 2011: 98-99).

- 4) Cuál es la causalidad del programa, ubicándolo en su contexto para reconocer quiénes son sus principales actores, y explicando cómo algunas variables pueden intervenir creando un distanciamiento entre lo que postula el programa y cómo se ejecuta en los hechos.

En esta pregunta nos remitimos al apartado de Factores Internos y Externos que intervienen en el Funcionamiento del Programa, precisamente en la Evaluación Interna de Resultados y Satisfacción del Programa Hijos e Hijas de la Ciudad de 2011, en este nos detalla los principales involucrados del Programa y la importancia de sus interacciones. Y lo expone de la siguiente manera:

“Los principales involucrados en el Programa Hijos e Hijas de la Ciudad (HHC) los podemos describir de la siguiente manera:

1. Aquéllos que reciben los beneficios directos del Programa (población en situación de calle);
2. Los que otorgan y operan el Programa (Educadores de Calle, Coordinadores y responsable del Programa HHC del DIF-DF) y
3. Los Actores de Apoyo e intermediarios (Dependencias del Gobierno del Distrito Federal que se vinculan y colaboran con el Programa; Instituciones de Asistencia Privada (IAP) las cuales Apoyan con servicios de atención para la población canalizada)”. (Gobierno del Distrito Federal y DIF DF, 2011: 88).

El documento señala que:

“El correcto funcionamiento del Programa depende no sólo de los operadores del Programa sino de la adecuada comunicación con los actores de apoyo e intermediarios y los propios beneficiarios ya que, como se observa, las relaciones existentes reflejan que el Programa HHC opera tanto en el sentido de los beneficiarios como a la inversa. Es decir, por un lado éste otorga atención psicosocioafectiva a los niños, niñas, adolescentes, mujeres embarazadas y/o con niñas o niños menores de edad, que vivan en las calles de la Ciudad de México, con la finalidad de que tengan acceso a una vida digna y con calidad, pero a la vez son quienes pueden solicitar este tipo de atención. En este punto, las Instituciones de Asistencia Privada,

Organizaciones de la Sociedad Civil y Dependencias del Gobierno de la Ciudad de México participan ofreciendo servicios, atención o rehabilitación, según se requiera; asimismo la PGJ-DF se convierte en un intermediario al canalizar a la población de calle que le es reportada mediante el Programa HHC”. (Gobierno del Distrito Federal y DIF DF, 2011: 88).

Cuadro 16. Perfil de Atención de la IAP con las cuales tiene convenio el Programa Hijos e Hijas de la Ciudad.

Institución	Perfil de Atención y Servicios
Asociación Nuestro Hogar ANAR I.A.P.	<ul style="list-style-type: none"> Niñ@s menores de 10 años de edad. En situación de abandono o con familiares. Sin adicciones. Modelo residencial, atención médica, psicológica y académica. Plan de vida independiente.
Fundación Hogar Dulce Hogar I.A.P.	<ul style="list-style-type: none"> Niñ@s menores de 11 años. En situación de abandono o con familiares. Modelo residencial, atención médica, psicológica y académica.
Mensajeros de la Paz - México I.A.P.	<ul style="list-style-type: none"> Niñ@s de entre 3 y 11 años Con familiares. Modelo residencial, atención médica, psicológica y académica. Plan de vida independiente.
Casa de las Mercedes I.A.P.	<ul style="list-style-type: none"> Niñas y adolescentes embarazadas y/o con hij@s, especialmente aquellas que han sido víctimas de ESCI. Sin adicciones. Modelo residencial, atención médica, psicológica y académica. Plan de vida independiente.
Fundación Casa Alianza - México I.A.P.	<ul style="list-style-type: none"> Adolescentes de 13 a 17 años de edad en situación de calle. Sin adicciones. Modelo residencial, atención médica, psicológica y académica. Plan de vida independiente.
Fundación Renace I.A.P.	<ul style="list-style-type: none"> Personas con adicciones. Atención con modelo AA. Modelo residencial, atención médica (adicciones) y psicológica.
Fundación Renacimiento I.A.P.	<ul style="list-style-type: none"> Personas con adicciones. Modelo residencial, atención médica y psicológica.

Fuente: Cédula de Autoevaluación 2012 del Programa Hijos e Hijas de la Ciudad del DIF-DF, en la Evaluación Interna Programa Hijos e Hijas de la Ciudad 2011, pág. 43.

- 5) Cuáles son los resultados alcanzados atribuibles al programa, identificando los factores que condicionaron el logro de los resultados (obstáculos y debilidades).

Para contestar esta pregunta en la Evaluación Interna de Resultados y Satisfacción del Programa Hijos e Hijas de la Ciudad de 2011, dice que:

“De acuerdo con las Reglas de Operación del Programa de Hijos e Hijas de la Ciudad de 2011, la Población Objetivo del Programa son las “Niñas, niños, adolescentes y mujeres embarazadas y/o con hijas e hijos menores de edad que vivan en situación de calle dentro del Distrito Federal”. Al respecto y teniendo en consideración que en 2009 se publicaron los resultados del Censo de Personas en Situación de Calle de la Ciudad de México “Tú también cuentas, 2008-2009” realizado por el Instituto de Asistencia e Integración Social (IASIS), arrojando que: se contabilizaron 2,759 personas en situación de calle; la distribución por

género es del orden de 81% hombres y el 19% son mujeres; del total de población contabilizada sólo 256 son personas menores de edad que conforman el universo de acción del Programa”. (Gobierno del Distrito Federal y DIF DF, 2011: 35).

Ya que en este documento estamos entendiendo a las metas como el propósito, de acuerdo con la Evaluación:

“Es importante mencionar que, probablemente, los avances del Programa no se vean reflejados en grandes cifras; sin embargo, la evaluación más importante de logros deberá ser medida sobre el impacto que se ha tenido en la vida de cada una de las personas que ha sido beneficiada. Ello implica que se brindan a oportunidades reales para la modificación de su estilo de vida. No obstante, también se han obtenido logros que pueden ser medidos cuantitativamente por lo que a continuación se presenta una tabla con las metas esenciales, logradas a lo largo de la operación del Programa hasta el año 2011 (Ver Cuadro 3)”. (Gobierno del Distrito Federal y DIF DF, 2011: 35-36).

Cuadro 3. Metas alcanzadas 2007-2011, por el Programa Hijos e Hijas de la Ciudad

Año	Canalizaciones	Sesiones de trabajo	Visitas (acompañamientos y seguimientos de caso)	Trámites
2007	37	412	94	32
2008	91	1,098	1,029	103
2009	98	1,152	1,975	135
2010	94	1,454	1,938	207
2011	130	1,307	2,137	209
TOTAL	450	5,423	7,173	686

Fuente: Programa de Hijos e Hijas de la Ciudad de la Dirección Ejecutiva de Apoyo a la Niñez del DIF-DF (2011), en Evaluación interna de Resultados y Satisfacción del Programa Hijos e Hijas de la Ciudad, 2010-2011, pág. 36.

Lo que se puede observar en el cuadro anterior es que:

“Las metas programadas han ido en aumento, esto significa la consolidación del trabajo realizado por el equipo de trabajo con la población beneficiaria. Resulta necesario comentar que durante los años 2007 y 2008, el Programa llevó a cabo dos ejercicios de suma importancia cuyo fin fue contabilizar a la población que pernoctaba en las calles de la Ciudad de México. Durante el Primer Censo Nocturno de Población en Situación de Calle se contabilizaron 1,878 personas pernoctando en las calles del Distrito Federal, de este total se desprendió que 256 eran menores de edad.” (Gobierno del Distrito Federal y DIF DF, 2011: 36).

Adicionalmente a lo logrado que se explica anteriormente, debe destacarse que:

“El Programa Hijos e Hijas de la Ciudad radica en la coordinación establecida con diferentes dependencias gubernamentales a favor de la población en situación de calle, de las vinculaciones más significativas han sido con la Secretaría de Salud del Distrito Federal, específicamente con la Jefatura de Gratuidad y los Centros de Salud, con el Registro Civil y con la Procuraduría General de Justicia del D.F. Estos lazos han permitido el ejercicio de derechos primordiales como el derecho a la salud y la identidad, así mismo se ha brindado certeza jurídica a las y los menores de edad. En este mismo sentido la colaboración que se ha tenido con la sociedad civil ha resultado muy productiva, tal es el caso de la asociación civil denominada como Centro de Atención Profesional a Personas con SIDA (CAPPSIDA), con la que desde el año 2008 se han realizado jornadas para la detección rápida del VIH y otras infecciones de transmisión sexual como sí filis y hepatitis B y C.” (Gobierno del Distrito Federal y DIF DF, 2011: 37-38).

- 6) Cuáles fueron o son las exigencias de los beneficiarios y derechohabientes y el grado en que se sienten satisfechos con los programas. Satisfacción y sugerencia de los beneficiarios

En la Evaluación Interna de Resultados y Satisfacción del Programa Hijos e Hijas de la Ciudad 2012 en el apartado de Satisfacción y Sugerencias de los Beneficiarios, detalla que la manera en la que pudieron conocer las

observaciones de los beneficiarios fue a través de la “aplicación de encuestas de percepción a su población beneficiaria”. (Gobierno del Distrito Federal y DIF DF, 2011: 107).

Específicamente para el caso del Programa Hijos e Hijas de la Ciudad:

“Recientemente se ha elaborado una Encuesta referida mediante la cual los Beneficiarios dan cuenta de la satisfacción que tienen con el trabajo que realizan tanto los educadores de calle como los Coordinadores y las formas de atención. Como se mencionó en el apartado en el cual se analizan el método de la presente evaluación, se requieren condiciones específicas para poder realizar la aplicación de estas encuestas las cuales están en proceso de arrojar resultados valiosos para el seguimiento y evaluación del Programa. Por otra parte, y como parte de la información que se obtuvo en la Encuesta a Educadores de Calle y Coordinadores, se incluyó la percepción que estos tienen sobre la satisfacción de las necesidades de la población beneficiaria”. (Gobierno del Distrito Federal y DIF DF, 2011: 108).

El resultado de esta encuesta fue una gráfica, donde:

“La mayoría de los encuestados considera que casi siempre los beneficiarios se encuentran satisfechos con el Programa. No obstante existen matices y consideraciones importantes. Algunas de las razones que los Educadores exponen para argumentar su respuesta son:

Algunas veces, porque:

- Hay población muy demandante que busca en el programa solución a todos sus problemas

Casi siempre, porque:

- A veces las expectativas de los beneficiarios están fuera de la realidad y solicitan ayuda de tipo asistencialista (ropa, alimento, etc.).

Siempre, porque:

- La población muestra interés, ánimo y confianza con las actividades y educadores.
- La población expresa agradecimiento y externa su complacencia por el respeto que se fomenta en el grupo empezando por el que ejercen los educadores de calle para con ellos.
- La población misma expresa que el Programa HHC les ha ayudado en trámites de recuperación de documentos, acompañamientos a diversas instituciones entre otras cosas.
- Por otra parte, los coordinadores exponen:

Casi siempre, porque:

- En el trabajo con la población beneficiaria se atienden sus necesidades inmediatas (salud, tramitación de documentos) y se realiza un plan de trabajo que incluye la posibilidad del mejoramiento en su condición de vida.
- Las necesidades que reportan se cubren, sin embargo, en ocasiones su demanda deja de ser una necesidad, por lo cual no es cubierto por el Programa.
- Aunque algunas veces solicitan apoyo asistencial, la población identifica y recurre al personal del Programa cuando lo requiere.
- La atención proporcionada es acorde a sus necesidades e intereses, sin embargo, en ocasiones sus demandas de apoyo sobrepasan lo que el Programa les puede ofrecer como comida, ropa, dinero (prácticas “asistencialistas” que no responden al enfoque y metodología de la intervención. Es en este aspecto que no están completamente satisfechos”. (Gobierno del Distrito Federal y DIF DF, 2011: 108-109).

También se señala que:

“El 100% de los evaluados reporta mantener reuniones con los Coordinadores y Responsables, para dar seguimiento al desarrollo de las actividades. Al solicitar una autoevaluación numérica del 1 al 10 de su desempeño en las actividades del Programa, el 50% de los encuestados considera que es 9, y el otro 50% que es 10. En cuanto la calificación numérica del desempeño del Programa Hijos e Hijas de la Ciudad, el 25% considera que es 10, el 66.6% que es 9 y el 8.3% que es 8. Las integrantes de la Coordinación, consideran que no puede otorgarse la máxima calificación al Programa principalmente por la falta de recursos financieros, personal (principalmente educadores de calle) e instituciones con las que se tiene convenio. Por otro lado la intervención que se ha llevado a cabo en calle, no ha permitido una presencia y aceptación positiva por parte de la población atendida”. (Gobierno del Distrito Federal y DIF DF, 2011: 110).

De la misma manera comenta algunas de las dificultades para conocer el estado de satisfacción de los beneficiarios, que se apunta a continuación:

“Si bien las condiciones de la población obstaculizan en ocasiones la aplicación y seguimiento de la satisfacción de los beneficiarios a través de instrumentos elaborados o con componentes que requieren atención, estar alfabetizado, comprensión lectora, o no haber consumido algún tipo de sustancia, esto no implica que se haga la aplicación de manera sistemática de las encuestas a los beneficiarios del Programa Hijos e Hijas de la Ciudad, los cuales aportarán información imprescindible para la mejora del trabajo que se realiza”. (Gobierno del Distrito Federal y DIF DF, 2011: 110).

- 7) Si se establecieron reuniones con el personal directivo para permitir una retroalimentación continúa con el trabajo de evaluación que, en caso de ser necesaria, facilite su reorientación.

“Cada semana se lleva al cabo una junta con todo el personal del Programa, donde se hace retroalimentación por equipo del trabajo realizado en cada punto de encuentro, e individualmente, donde se abordan los seguimientos de caso que tiene asignado cada Educador, con dichas juntas se ha logrado: redirigir la planeación que no está produciendo los resultados esperados, proporcionándoles sugerencias de líneas de acción y herramientas de intervención que ayuden a alcanzar los objetivos quincenales programados; la apertura de nuevos puntos de trabajo, asignando a la brigada de Educadores que intervendrá en éstos; contención del personal operativo respecto a la tensión que genera el trabajo tanto en campo como en seguimientos, ya que una de las dificultades más grandes que se presenta durante el trabajo con población en situación de calle es su persistencia a no cambiar de estilo de vida debido a las facilidades que ahí encuentran (alimento, vestido, calzado, sustento económico, límites poco estructurados o nulos), que aunado al alto consumo de sustancias tóxicas, provocan un fuerte arraigo a calle, complicando de esta manera que acepten estilos de vida alternativos.” (Diseño. Pag. 21)

2. CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES.

Conclusiones

El principal objetivo de los Lineamientos 2013, emitidos por el Consejo de Evaluación del Desarrollo Social del Distrito Federal: “Lineamientos para la Evaluación Interna 2013 de los Programas Sociales”, como los mismos indican es facilitar el análisis de la situación o problema que se pretende atender con los Programas Sociales, además de contribuir a un ejercicio de síntesis de los ejercicios de Evaluación Interna realizados desde 2010.

Es importante señalar que el ejercicio de evaluación interna de los programas sociales fue diseñado como un proceso incremental, que supone ir avanzado en forma progresiva hacia la realización de una evaluación integral de los programas. Si bien el Sistema para el Desarrollo Integral de la Familia del Distrito Federal, particularmente a través del Programa Hijos e Hijas de la Ciudad, a cargo de la Dirección Ejecutiva de Atención a la Niñez (DEAN), ha seguido un proceso de mejora incremental, nuevos retos se presentan. La construcción de la Capital Social sigue su proceso de mejora, mejora a través de los cambios pertinentes, que permitan incorporar elementos de análisis como el incipiente Enfoque de Derechos en la Administración Pública del Distrito Federal, en todos los niveles de ejecución del Programa.

También se debe decir que existe cierta información que si bien no se encuentra en las Evaluaciones si sucedió en el momento en el que se estaban haciendo, un ejemplo de esto es que si bien en la Evaluación Diagnóstica del 2010 se menciona que el programa no se ejecuta tal cual se diseñó, pues en su origen se tenía planeado construir una casa para albergar a los beneficiarios del Programa Hijos e Hijas de la Ciudad, y que esto no sucedió, es necesario aclarar que en lugar de la construcción de esta casa se buscó convenios con Organización de la Sociedad Civil (OSC), y en el 2010 se tenían siete convenios; y para el 2012 ya son nueve las organizaciones que están participando activamente en la ejecución del Programa.

Por otro lado, en el futuro inmediato, será importante realizar un esfuerzo de actualización y reformulación de temas estratégicos, tales como los involucrados en la Evaluación de Diseño, por la cual el Sistema para el Desarrollo Integral de la Familia del Distrito Federal (DIF-DF), transitó en 2009, debido a que la Administración en funciones, deberá emprender las acciones necesarias para considerar alternativas que en 2013 permitan avanzar en el proceso progresivo de mejora permanente de cada aspecto y etapa del proceso del Programa Hijos e Hijas de la Ciudad, incrementando el rendimiento de los recursos a favor del bienestar y del cumplimiento de los derechos económicos, sociales y culturales de la ciudadanía.

Dado lo anterior, algunas áreas de oportunidad para la presente Administración, podrían reformularse o bien plantearse, como sigue:

Enfoque de derechos. Enfoque de derechos. En este sentido, responder a la pregunta ¿por qué es importante incorporar la perspectiva de Derechos Humanos de los Programas Sociales?, se vuelve fundamental. Un posible acercamiento a ella, es a través de comprender que la necesidad de incluir la perspectiva de derechos humanos en las políticas públicas radica en que, permite llevar a cabo la medición tanto de la incorporación como del grado de avance de las metas que se han establecido en las políticas y Programas Sociales.

Para el caso de los Derechos Humanos, la evaluación de los Programas Sociales es una herramienta que permite garantizar la dignidad humana, es decir, a través de la evaluación se busca evitar la presencia de violaciones a los Derechos Humanos y así, obtener resultados más eficaces respecto de la atención de los problemas sociales.

Adicionalmente, la incorporación de una perspectiva de Derechos Humanos permitiría medir el grado de incorporación y cumplimiento de dicho Enfoque, establecido a partir de los compromisos asumidos con la reforma constitucional celebrada en Junio de 2011, a través de la cual se incorporan los principios del Derecho Internacional de Derechos Humanos, así como la Ley de Desarrollo Social del Distrito Federal y la Ley del Programa de Derechos Humanos del Distrito Federal (PDHDF).

El desarrollo de indicadores de Derechos Humanos, es un paso fundamental, para hacer visible el grado de cumplimiento en materia de Derechos Humanos que el Sistema para el Desarrollo Integral de la Familia del Distrito Federal ha alcanzado a través del Programa Hijos e Hijas de la Ciudad. De modo tal que el Sistema, incorpore la

institucionalización de la metodología y los sistemas de información, que generan datos oficiales con perspectiva de Derechos Humanos.

Y aunque si bien es cierto que el Programa Hijos e Hijas de la Ciudad coadyuva en el sentido de fomentar esta práctica de un enfoque de derecho en los Programas Sociales del Distrito Federal, ya que tiene una actividad directamente relacionada con este tema, es importante seguir trabajando en ella, y que se vuelva una realidad, para poder medirla.

Material documental. La necesidad de generar un proceso de normalización y documentación de procedimientos. Cuyo propósito sea el normar y estandarizar la operación de los Programas y Servicios mediante el mapeo de procesos y documentación de procedimientos.

Si bien la Dirección Ejecutiva de Atención a la Niñez, ya tiene documentados procedimientos y servicios que se brindan, se hace necesario revisar a detalle cuáles son los usuarios objetivo, las entradas y salidas de los procesos, los actores involucrados, los procedimientos clave, así como las operaciones susceptibles para medir y sistematizar.

Actualización de la Matriz de Marco Lógico (asociación de actividades a indicadores) y la Matriz de Fortalezas, Oportunidades, Debilidades, Amenazas (FODA). Ambos ejercicios realizados con anterioridad como parte, en particular, de la Evaluación Interna de Operación (2011). Dada la fecha de realización de ambos, sería importante para la actual Administración verificar la aplicabilidad de los contenidos de estas herramientas que son indispensables para la conceptualización en términos de la eficaz ejecución del Programa Hijos e Hijas de la Ciudad.

Replantear una Evaluación de Diseño. Que permita fortalecer los hallazgos de la Evaluación Interna de esta naturaleza, realizada en 2009, en términos de elementos específicos tales como: revisión de las definiciones de Población Objetivo (PO), Población Potencial (PP), así como su debida cuantificación a través de una redefinición de los Padrones de Beneficiarios ajustándolos a criterios vigentes, como los considerados en el Grado de Desarrollo Social de las Unidades Territoriales en el Distrito Federal.

Recomendaciones

La acción de llevar a cabo una evaluación, no sirve de nada, si de esta no derivan una serie de líneas de acción o recomendaciones/sugerencias, para la mejora del programa, por lo anterior, es que después de haber sistematizado la información correspondiente a las tres evaluaciones analizadas, de haber obtenido las conclusiones, ahora se enuncian una serie de recomendaciones, en donde la finalidad de estas son la mejora en la implementación del Programa.

Es así que este apartado se divide en dos partes, en el primero de ellos, se rescatan las recomendaciones hechas en el año 2012, en la Evaluación de Seguimiento de Metas y Grado de Satisfacción de los Beneficiarios al Programa Hijos e Hijas de la Ciudad, en este documento se establecieron acciones que mejorarían la operación del Programa desde un cambio en el diseño en el mismo. Y el segundo apartado, describe las recomendaciones que se concluyeron de la sistematización de las tres evaluaciones analizadas, la Evaluación Diagnóstica 2010, la Evaluación de Operación y Resultados 2011, y la Evaluación de Seguimiento de Metas y Grado de Satisfacción de los Beneficiarios 2012.

Recomendaciones 2012, año fiscal 2011.

Dirección Ejecutiva de Apoyo a la Niñez Programa Hijos e Hijas de la Ciudad		
Recomendaciones derivadas de la Evaluación de Resultados y Satisfacción de los Beneficiarios 2012		
Recomendación	Plazo de cumplimiento	Estado
Recomendación 1. Mayor Formación y Capacitación al personal del programa Hijos e Hijas de la Ciudad.	Corto Plazo (6 meses)	En Proceso
Recomendación 2. Incremento en el Número de Educadores de Calle.	Corto Plazo (6 meses)	En proceso
Recomendación 3. Llevar al cabo el III Censo de Población en Situación de Calle.	Mediano Plazo (12 meses)	En proceso
Recomendación 4. Ampliar y diversificar la vinculación con Instituciones de Asistencia Privada y Organizaciones de la Sociedad Civil.	Mediano Plazo (12 meses)	Cumplida
Recomendación 5. Crear y/o acondicionar espacios propios, proporcionar materiales didácticos y recursos para la atención a la población beneficiaria.	Mediano Plazo (12 meses)	En proceso
Recomendación 6. Incremento en el presupuesto destinado al establecimiento de convenios con mayor número de instituciones.	Mediano Plazo (12 meses)	En proceso

Elaboración propia con base en la información proporcionada por la Dirección de Planeación del DIF DF (2012) y la Jefatura de Unidad Departamental Operativa de Seguimiento a Programas (2013).

Recomendaciones 2013, año fiscal 2012.

RECOMENDACIÓN 01/2013. Creación del Registro de Población Atendida del Programa Hijos e Hijas de la Ciudad.	PLAZO: Más de 12 meses (largo plazo)
--	---

JUSTIFICACIÓN: Si bien se tienen en cuenta que en el Programa Hijos e Hijas de la Ciudad, por el motivo de la movilidad, es difícil tener ubicados y contabilizados a todos sus beneficiarios, se considera de suma importancia que los encargados del Programa hagan un registro de la Población a la que atienden, este registro puede dividirse en los dos diferentes tipos de población a la que atienden, una que canalizan a una institución en donde le dan seguimiento, y la otra en donde la atienden en los puntos de encuentro de la calle, es importante señalar que cada una de estas remite datos diferentes, por lo tanto convendría tener dos tipos de registros de Población.

RECOMENDACIÓN 02/2013. Actualización de los contenidos de la Matriz de Marco Lógico, la Matriz FODA e incorporación del enfoque de derechos humanos en los Indicadores asociados a dichos ejercicios. Actualizar el árbol del problema y árbol de objetivos considerando los siguientes puntos: (1) identificar el problema; (2) examinar los efectos que provoca el problema; (3) establecer la situación deseada; (4) identificar los medios para solucionarla; y (5) definir acciones y configurar alternativas. Dado lo anterior, replantear al Programa Hijos e Hijas de la Ciudad la Matriz de Marco Lógico que al menos tenga las dimensiones: fin, propósito, componente, actividades y su resumen narrativo. Asimismo, que los indicadores que queden definidos cuenten con la siguiente información: nombre, definición, método de cálculo, unidad de medida, frecuencia de medición, línea base, metas, comportamiento del indicador y responsable de la información.	PLAZO: 12 meses (mediano plazo)
---	--

JUSTIFICACIÓN: Dado que tanto la Matriz de Marco Lógico, como la Matriz FODA se realizaron en 2011 (para el ejercicio fiscal 2010), será importante para la actual Administración verificar la aplicabilidad y vigencia de los contenidos de estas herramientas que son indispensables para la conceptualización en términos de la eficaz ejecución del Programa Hijos e Hijas de la Ciudad.

Asimismo, el desarrollo de indicadores de Derechos Humanos, es un paso fundamental, para hacer visible el grado de cumplimiento en materia de Derechos Humanos que el Sistema para el Desarrollo Integral de la Familia del Distrito Federal ha alcanzado a través del Programa Hijos e Hijas de la Ciudad.

De modo tal que el Sistema, incorpore la institucionalización de la metodología y los sistemas de información, que generan datos oficiales con perspectiva de Derechos Humanos.

RECOMENDACIÓN 03/2013. Definir en algún documento todos los detalles para la operación del Programa Hijos e Hijas de la Ciudad. Se hace necesario revisar a detalle cuáles son los usuarios objetivo, las entradas y salidas de los procesos, los actores involucrados, los procedimientos clave, así como las operaciones susceptibles para medir y sistematizar.	PLAZO: 12 meses (mediano plazo)
---	--

JUSTIFICACIÓN: Si bien ya se tienen las Reglas de Operación en donde se puede observar la legalidad y varios detalles del Programa Hijos e Hijas de la Ciudad, hace falta una guía en donde se pueda observar la operación en concreto del Programa, es decir, desde que el beneficiario se incluye al programa, hasta como obtiene su ayuda económica y si este decide salirse del programa, o termina su educación hasta los 18 años.

Este aspecto toma importancia por la necesidad de generar un proceso de normalización y documentación de procedimientos. Cuyo propósito sea el normar y estandarizar la operación de los Programas y Servicios mediante el mapeo de procesos y documentación de procedimientos.

<p>RECOMENDACIÓN 04/2013.</p> <p>Fortalecer el Enfoque de Derechos en el Programa Hijos e Hijas de la Ciudad, teniendo como prioridad la definición de mecanismos de participación ciudadana.</p>	<p>PLAZO:</p> <p>Más de 12 meses (largo plazo)</p>
---	--

JUSTIFICACIÓN: A pesar de que el Programa Hijos e Hijas de la Ciudad, ha trabajado el enfoque de Derechos Humanos en sus actividades como se establece en la Matriz de Marco Lógico en la actividad 1.2. que es ‘Realizar jornadas con enfoque de Derechos Humanos’, del componente 1, se recomienda continuar con esta propuesta, que es medir el grado de cumplimiento de los principios y lineamientos que rigen la actuación de los derechos humanos conforme los siguientes mecanismos:

- Realización progresiva de los derechos y no retroceso.
- No discriminación e igualdad, este principio busca asegurar que los recursos sean asignados mediante criterios de equidad, de tal manera que promuevan la igualdad entre hombres y mujeres y otros grupos que se encuentran en situación de discriminación y/o exclusión
- Principio de transversalidad e integralidad alude a la obligación del Estado de considerar que los derechos humanos son indivisibles, universales e interdependientes lo cual implica que la perspectiva debe permear todas las estructuras gubernamentales.

Por otro lado, los mecanismos de participación son importantes porque si bien existe un fuerte y continuo contacto entre las Organizaciones de la Sociedad Civil (OSC) y los operadores del Programa, estas son parte de la instrumentación del Programa por lo tanto no puede considerarse una forma de participación Ciudadana. Por otro lado, mencionan que al resolver las dudas de los beneficiarios en la calle, también se acercan personas civiles y que eso es una forma de incluirlos, sin embargo no es algo que se tenga planeado, es más bien una acción secundaria, por lo tanto no es suficiente para considerarla como participación ciudadana.

De esta manera, se necesita implementar un mecanismo de participación ciudadana, si se quiere lograr lo establecido en su objetivo general; “Una de las directrices del Programa Hijos e Hijas de la Ciudad es la Promoción y ejercicio de los Derechos Humanos de la población en situación de calle, con lo que se persigue prevenir y erradicar la discriminación hacia este grupo”. (Gaceta Oficial del Distrito Federal; 2012, 43). Y la única manera de cumplir con esto es empleando formas de incluir a la ciudadanía, buscando mecanismos para que el objetivo anterior pueda producirse.

BIBLIOGRAFIA

EVALUACIÓN DIAGNÓSTICA

- Información del II Censo de Población y Vivienda, 2005 en el Distrito Federal
- datos de COPLADE del 2000 Coordinación de Planeación y Desarrollo del Gobierno del Distrito Federal, 2000
- Anuario de Estadísticas por Entidad Federativa, INEGI 2005
- Ley de Desarrollo Social del Distrito Federal
- la sección de Diagnóstico del Programa General de Desarrollo en su apartado de Infancia
- RO 2009
- Lineamientos para la evaluación interna de los programas sociales, en la Gaceta Oficial del Distrito Federal del 12 de noviembre del 2009
- Evaluación Diagnóstica al Programa Hijos e Hijas de la Ciudad 2010, Dirección Ejecutiva de Apoyo a la Niñez, DIF-DF

EVALUACIÓN OPERACIÓN

- Asamblea Legislativa del Distrito Federal (1998) Ley Orgánica de la Administración Pública del Distrito Federal, artículos 6, 14, 23 quarter, 28. Gaceta Oficial del Distrito Federal, 29 de diciembre de 1998.
- _____ (2000). Ley de Educación del Distrito Federal. Gaceta Oficial del Distrito Federal, 31 de enero de 2000.
- _____ (2000). Ley de Desarrollo Social para el Distrito Federal, artículos 1, 4, 32, 33, 41. Gaceta Oficial del Distrito Federal, 23 de mayo de 2000.
- _____ (2000) Ley de Las y Los Jóvenes del Distrito Federal, artículos 10, 12. Gaceta Oficial del Distrito Federal, 25 de julio de 2000.
- _____ (2008) Ley de Transparencia y Acceso a la Información Pública del Distrito Federal artículos 13, 14, 15, 28 y 29. Gaceta Oficial del Distrito Federal, 28 de marzo de 2008.
- _____ (2000) Ley de Desarrollo de las y los Niños del Distrito Federal. Artículos 3, 5, 14, 15, 23, 50, 57, 58, 59, 60.
- Baker, Judy L. (2000). Evaluación del impacto de los proyectos de desarrollo en la pobreza: manual para profesionales, Banco Mundial.
- Banco Interamericano de Desarrollo (1997). Evaluación: Una herramienta de Gestión para Mejorar el Desempeño de los Proyectos. Oficina de Supervisión y Evaluación, Estados Unidos.
- Briones G. (1991). Evaluación de Programas Sociales. Editorial Trillas. México.
- Brown, Deryck R. (2001). Evaluación de políticas y programas en la región del Caribe de habla inglesa: problemas conceptuales y prácticos. ILPES-CEPAL, enero de 2001.
- Cohen, E. y Franco R. (1992). Evaluación de Proyectos Sociales. Editorial Siglo XXI. México D. F.
- Cohen, E. y Martínez, R. (2004). Manual Formulación, Evaluación y Monitoreo de Proyectos Sociales. División de Desarrollo Social, CEPAL. Santiago de Chile.
- Congreso de los Estados Unidos Mexicanos (1993). “Ley General de Educación”. Diario Oficial de la Federación. México, D.F.
- _____ (2009) “Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos”, artículo 3. Diario Oficial de la Federación. México, D.F.
- Consejo de Evaluación del Desarrollo Social en el Distrito Federal (2008). Planeación, Relaciones Intergubernamentales y Participación Ciudadana en la Política Social del DF (diagnóstico de sus principales tendencias), diciembre de 2008.
- _____. Lineamientos para Evaluación Interna 2011 de los Programas Sociales. Gaceta Oficial del Distrito Federal, 8 de abril de 2011.
- _____. Lineamientos para la Evaluación Interna 2011 de los Programas Sociales del Distrito Federal. Publicada en la Gaceta Oficial del Distrito Federal N° 1070, el 8 de abril de 2011.
- Ebrard Casaubon, Marcelo L., Carrillo Huerta, Mario M. y Cerón Vargas José A. (2009). “La Política de Desarrollo a Favor de la Educación. El caso del Programa Prepa Sí de la Ciudad de México”. Galilei/Universidad de Puebla/Prepa Sí, México D.F.

- FAO-SAGARPA (2007). Lineamientos metodológicos para la evaluación de la gestión de programas públicos derivados de la Sistematización de la Experiencia de Evaluación de Alianza para el Campo. México, diciembre 2007.
- Funsalud, (2004). Evaluación Externa del Programa IMSS-Oportunidades 2004. Instituto Mexicano del Seguro Social y la Fundación para la Salud. México D.F.
- Gaitan Q., B. (1994): La Planeación estratégica y desarrollo de personal en las empresas", en "Diseños de proyectos de bienestar social. Facultad de Humanidades -Universidad del Valle, Santiago de Cali.
- Gobierno del Distrito Federal (2007). Programa General de Desarrollo del Gobierno del Distrito Federal, 2007-2012. México, D. F.
- _____ (2007). Programa de Desarrollo Social 2007-2012 Línea Programática 1. México, D. F.
- _____ (2011). Cuenta Pública, Avance Trimestral enero-diciembre 2009 y enero-diciembre 2010. Secretaría de Finanzas, México, D. F.
- ILPES-CEPAL (2003). Los indicadores de evaluación del desempeño: una herramienta para la gestión por resultados en América Latina. Boletín del Instituto Núm. 13, Santiago de Chile.
- _____ (2004). "Metodología del Marco Lógico". Boletín del Instituto Núm. 15, Santiago de Chile.
- _____ (2005). Metodología del Marco Lógico para la planificación, el seguimiento y la evaluación de proyectos y programas. Imprenta de Naciones Unidas. Santiago de Chile.
- _____ (2011). <http://www.eclac.org/publicaciones/xml/4/6324/lcl1437e.pdf>
- Sistema para el Desarrollo Integral de la Familia (2007). I Censo de la Población que Vive en la Calle. Programa Hijos e Hijas de la Ciudad. Dirección Ejecutiva de Apoyo a la Niñez.
- _____ (2008). II Censo de la Población que Vive en la Calle. Dirección Ejecutiva de Apoyo a la Niñez.
- _____ (2010 a). Padrón de beneficiarios del Programa Hijos e Hijas de la Ciudad. Dirección Ejecutiva de Apoyo a la Niñez.
- _____ (2010 b) Reglas de Operación 2010 del Programa Hijos e Hijas de la Ciudad. Gaceta Oficial del Distrito Federal No.351, 28 de enero de 2010.
- _____ (2010 c). Calendario Anual de Actividades del Programa Hijos e Hijas de la Ciudad. Dirección Ejecutiva de Apoyo a la Niñez.
- _____ (2010 d). Informe de metas físicas alcanzadas por el Programa Hijos e Hijas de la Ciudad. Dirección Ejecutiva de Apoyo a la Niñez.
- _____ (2011). Cédula de Autoevaluación del Programa Hijos e Hijas de la Ciudad.
- Convenios de Colaboración para las IAPs
 - DIF-DF/DEAJ/SAJ-CONV.COLAB.002/10
 - DIF-DF/DEAJ/SAJ-CONV.COLAB.003/10
 - DIF-DF/DEAJ/SAJ-CONV.COLAB.004/10
 - DIF-DF/DEAJ/SAJ-CONV.COLAB.005/10
 - DIF-DF/DEAJ/SAJ-CONV.COLAB.032/10
 - DIF-DF/DEAJ/SAJ-CONV.COLAB.058/10
 - DIF-DF/DEAJ/SAJ-CONV.COLAB.059/10

EVALUACIÓN DE RESULTADOS Y SATISFACCIÓN DE LOS BENEFICIARIOS

- Asamblea Legislativa del Distrito Federal (1998) Ley Orgánica de la Administración Pública del Distrito Federal, artículos 6, 14, 23 quarter, 28. Gaceta Oficial del Distrito Federal, 29 de diciembre de 1998.
- _____ (2000). Ley de Educación del Distrito Federal. Gaceta Oficial del Distrito Federal, 31 de enero de 2000.
- _____ (2000). Ley de Desarrollo Social para el Distrito Federal, artículos 1, 4, 32, 33, 41. Gaceta Oficial del Distrito Federal, 23 de mayo de 2000.
- _____ (2000) Ley de Las y Los Jóvenes del Distrito Federal, artículos 10, 12. Gaceta Oficial del Distrito Federal, 25 de julio de 2000.
- _____ (2008) Ley de Transparencia y Acceso a la Información Pública del Distrito Federal artículos 13, 14, 15, 28 y 29. Gaceta Oficial del Distrito Federal, 28 de marzo de 2008.
- _____ (2000) Ley de Desarrollo de las y los Niños del Distrito Federal. Artículos 3, 5, 14, 15, 23, 50, 57, 58, 59, 60.
- Baker, Judy L. (2000). Evaluación del impacto de los proyectos de desarrollo en la pobreza: manual para profesionales, Banco Mundial.

- Banco Interamericano de Desarrollo (1997). Evaluación: Una herramienta de Gestión para Mejorar el Desempeño de los Proyectos. Oficina de Supervisión y Evaluación, Estados Unidos.
- Briones G. (1991). Evaluación de Programas Sociales. Editorial Trillas. México.
- Brown, Deryck R. (2001). Evaluación de políticas y programas en la región del Caribe de habla inglesa: problemas conceptuales y prácticos. ILPES-CEPAL, enero de 2001.
- Cohen, E. y Franco R. (1992). Evaluación de Proyectos Sociales. Editorial Siglo XXI. México D. F.
- Cohen, E. y Martínez, R. (2004). Manual Formulación, Evaluación y Monitoreo de Proyectos Sociales. División de Desarrollo Social, CEPAL. Santiago de Chile.
- Congreso de los Estados Unidos Mexicanos (1993). "Ley General de Educación". Diario Oficial de la Federación. México, D.F.
- _____ (2009) "Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos", artículo 3. Diario Oficial de la Federación. México, D.F.
- Consejo de Evaluación del Desarrollo Social en el Distrito Federal (2008). Planeación, Relaciones Intergubernamentales y Participación Ciudadana en la Política Social del DF (diagnóstico de sus principales tendencias), diciembre de 2008.
- _____. Lineamientos para Evaluación Interna 2011 de los Programas Sociales. Gaceta Oficial del Distrito Federal, 8 de abril de 2011.
- _____. Lineamientos para la Evaluación Interna 2011 de los Programas Sociales del Distrito Federal. Publicada en la Gaceta Oficial del Distrito Federal N° 1070, el 8 de abril de 2011.
- Ebrard Casaubon, Marcelo L., Carrillo Huerta, Mario M. y Cerón Vargas, José A. (2009). La política de desarrollo a favor de la educación: el caso del Programa Prepa Sí de la Ciudad de México. Subsecretaría de Educación Media Superior y Superior del Gobierno del Distrito Federal/ Universidad de Puebla/ Galilei. México, D. F.
- _____ (2011). Bienestar Familiar y Educación para el Desarrollo: El Programa Va Seguro de la Ciudad de México, 2007-2010. Colegio Interdisciplinario de Especialización A. C. y Universidad de Puebla.
- Ebrard Casaubon, Marcelo L., Prats Donovan, Mariagna y Carrillo Huerta, Mario M. (2009). Hacia una educación de calidad en la Ciudad de México. El programa Niños Talento. México, D. F.: Galilei/Universidad de Puebla.
- Ebrard Casaubon, Marcelo L., Delgado Carrillo, Mario M. y Carrillo Huerta, Mario M. (2011). Desarrollo y educación con equidad: El Programa de Educación Garantizada de la Ciudad de México, 2007-2009. Puebla, Pue.: Colegio Interdisciplinario de Especialización, A. C., y Galilei, Taller de Creatividad Infantil.
- FAO-SAGARPA (2007). Lineamientos metodológicos para la evaluación de la gestión de programas públicos derivados de la Sistematización de la Experiencia de Evaluación de Alianza para el Campo. México, diciembre 2007.
- Funsalud, (2004). Evaluación Externa del Programa IMSS-Oportunidades 2004. Instituto Mexicano del Seguro Social y la Fundación para la Salud. México D.F.
- Gaitan Q., B. (1994): La Planeación estratégica y desarrollo de personal en las empresas", en "Diseños de proyectos de bienestar social. Facultad de Humanidades -Universidad del Valle, Santiago de Cali.
- Gobierno del Distrito Federal (2007). Programa General de Desarrollo del Gobierno del Distrito Federal, 2007-2012. México, D. F.
- _____ (2007). Programa de Desarrollo Social 2007-2012 Línea Programática 1. México, D. F.
- _____ (2011). Cuenta Pública, Avance Trimestral enero-diciembre 2009 y enero-diciembre 2010. Secretaría de Finanzas, México, D. F.
- _____ (2012). Cuenta Pública, enero- diciembre 2011. Secretaría de Finanzas, México D.F.
- ILPES-CEPAL (2003). Los indicadores de evaluación del desempeño: una herramienta para la gestión por resultados en América Latina. Boletín del Instituto Núm. 13, Santiago de Chile.
- _____ (2004). "Metodología del Marco Lógico". Boletín del Instituto Núm. 15, Santiago de Chile.
- _____ (2005). Metodología del Marco Lógico para la planificación, el seguimiento y la evaluación de proyectos y programas. Imprenta de Naciones Unidas. Santiago de Chile.
- _____ (2011). <http://www.eclac.org/publicaciones/xml/4/6324/lclc1437e.pdf>
- Rothman, Jack (1995). Modelos de Intervención Comunitaria. Desarrollo de la Comunidad, Acción Social y Planificación Social.
- Sistema para el Desarrollo Integral de la Familia (2007). I Censo de la Población que Vive en la Calle. Programa Hijos e Hijas de la Ciudad. Dirección Ejecutiva de Apoyo a la Niñez.

- _____ (2008). II Censo de la Población que Vive en la Calle. Dirección Ejecutiva de Apoyo a la Niñez.
- _____ (2012). Autoevaluación Cualitativa. Programa Hijos e Hijas de la Ciudad.
- _____ (2012). Casos Paradigmáticos de la Población Beneficiaria del Programa Hijos e Hijas de la Ciudad.
- _____ (2010 a). Padrón de beneficiarios del Programa Hijos e Hijas de la Ciudad. Dirección Ejecutiva de Apoyo a la Niñez.
- _____ (2010 b) Reglas de Operación 2010 del Programa Hijos e Hijas de la Ciudad. Gaceta Oficial del Distrito Federal No.351, 28 de enero de 2010.
- _____ (2011) Reglas de Operación 2011 del Programa Hijos e Hijas de la Ciudad. Gaceta Oficial del Distrito Federal N° 1023 Bis Tomo II, 31 de enero de 2011.
- _____ (2010 c). Calendario Anual de Actividades del Programa Hijos e Hijas de la Ciudad. Dirección Ejecutiva de Apoyo a la Niñez.
- _____ (2010 d). Informe de metas físicas alcanzadas por el Programa Hijos e Hijas de la Ciudad. Dirección Ejecutiva de Apoyo a la Niñez.
- _____ (2011). Cédula de Autoevaluación del Programa Hijos e Hijas de la Ciudad.
- _____ (2012). Cédula de Autoevaluación de los Programas Sociales, Programa Hijos e Hijas de la Ciudad 2010-2011.
- _____ (2011). Evaluación Interna de Operación del Programa Hijos e Hijas de la Ciudad 2010.
- _____ Convenios de Colaboración para las IAPs
 - DIF-DF/DEAJ/SAJ-CONV.COLAB.002/10
 - DIF-DF/DEAJ/SAJ-CONV.COLAB.003/10
 - DIF-DF/DEAJ/SAJ-CONV.COLAB.004/10
 - DIF-DF/DEAJ/SAJ-CONV.COLAB.005/10
 - DIF-DF/DEAJ/SAJ-CONV.COLAB.032/10
 - DIF-DF/DEAJ/SAJ-CONV.COLAB.058/10
 - DIF-DF/DEAJ/SAJ-CONV.COLAB.059/10