

# Programa Hijos e Hijas de la Ciudad

Evaluación Interna 2017



**CDMX**  
CIUDAD DE MÉXICO



CapitalSocial **Por Ti**

JUNTOS POR TU BIENESTAR



## EVALUACIÓN INTERNA 2017

### PROGRAMA SOCIAL HIJOS E HIJAS DE LA CIUDAD 2016

#### CONTENIDO

INTRODUCCIÓN.....	1
I. DESCRIPCIÓN DEL PROGRAMA .....	1
II. METODOLOGÍA DE LA EVALUACIÓN INTERNA 2017.....	3
II.1 Área encargada de la evaluación interna .....	3
II.2. Metodología de la evaluación .....	8
III. EVALUACIÓN DEL DISEÑO DEL PROGRAMA SOCIAL .....	16
III.1. Estructura operativa del programa social en 2016.....	16
III.2. Congruencia de la operación del programa social en 2016 con su diseño.....	19
III.3. Avance en la cobertura de la población objetivo del programa social en 2016 .....	28
III.4. Descripción y análisis de los procesos del programa social.....	30
III.5. Seguimiento y monitoreo del programa social .....	42
III.6. Valoración general de la operación del programa social 2016.....	46
IV. EVALUACIÓN DE SATISFACCIÓN DE LAS PERSONAS BENEFICIARIAS DEL PROGRAMA SOCIAL.....	50
V. DISEÑO DEL LEVANTAMIENTO DEL PANEL DEL PROGRAMA SOCIAL .....	54
V.1. Muestra del levantamiento de panel.....	54
V.2 Cronograma de aplicación y procesamiento de la información.....	55
VI. ANÁLISIS Y SEGUIMIENTO DE LA EVALUACIÓN INTERNA 2016 .....	56
VI.1 Análisis y seguimiento de la evaluación interna 2016.....	56
VI.2 Seguimiento a las Recomendaciones de las Evaluaciones Internas Anteriores ....	58
VII. CONCLUSIONES Y ESTRATEGIAS DE MEJORA .....	59
VII.1 Matriz FODA .....	59
VII.2 Estrategias de mejora .....	61
VII.3. Cronograma de Implementación .....	61
VIII REFERENCIAS DOCUMENTALES.....	62
<b>TABLAS</b>	
Tabla 1 Descripción del Programa Social Hijos e Hijos de la Ciudad 2016 .....	1
Tabla 2 Equipo evaluador, funciones y perfiles.....	6
Tabla 3 Ruta crítica de la Evaluación Interna.....	8



Tabla 4 Diagrama de ruta crítica de la Evaluación Interna .....	9
Tabla 5 Categorías de análisis y reactivos en el instrumento diseñado .....	12
Tabla 6 Actividades de trabajo de campo .....	14
Tabla 7 Cronograma aplicación de entrevistas .....	15
Tabla 8 Estructura Operativa del Programa .....	16
Tabla 9 Cambio de Nombre en la Estructura Operativa del Programa.....	18
Tabla 10 Consistencia de las Reglas de Operación 2016 con los lineamientos emitidos por Evalúa DF .....	19
Tabla 11 Cobertura del Programa Social .....	28
Tabla 12 Perfiles de los derechohabientes del programa.....	29
Tabla 13 Equivalencia de los procesos del programa social con el Modelo General de los Procesos de un Programa Social Evalúa CDMX.....	36
Tabla 14 Matriz de valoración de los procesos del programa social.....	40
Tabla 15 Seguimiento y monitoreo de indicadores del programa Hijos e Hijas 2016 .....	42
Tabla 16 Matriz de valoración del seguimiento y monitoreo de los indicadores del programa social en 2016 .....	46
Tabla 17 Matriz de valoración de la operación del programa social .....	47
Tabla 18 Análisis evaluación de satisfacción de las personas beneficiarias.....	50
Tabla 19 Tamaño de la muestra para el levantamiento de Panel.....	54
Tabla 20 Población Objetivo del Panel .....	55
Tabla 21 Reactivos adicionales al diseño del instrumento para la construcción de la Línea Base .....	55
Tabla 22 Actividades de trabajo de campo para el levantamiento de panel .....	56
Tabla 23 Matriz de valoración de la Evaluación Interna 2016 del programa Hijos e Hijas de la Ciudad operado en 2015.....	57
Tabla 24 Resumen de avances en las Recomendaciones de la Evaluación Interna 2016.....	58
Tabla 25 Matriz FODA del programa social Hijos e Hijas de la Ciudad .....	59
Tabla 26 Estrategias de mejora y etapa de implementación dentro del programa social .	61
Tabla 27 Cronograma de implementación de las estrategias de mejora .....	61

**ANEXOS**

ANEXO 1 .....	64
ANEXO 2 .....	66
ANEXO 3 .....	68
<b>ARBOLES DE PALABRAS</b>	
Ilustración 1 Categoría: Situación de calle.....	68
Ilustración 2 Categoría: Calle .....	69
Ilustración 3 Categoría: Problemas .....	70
Ilustración 4 Categoría: Droga.....	71
Ilustración 5 Categoría: Familia .....	72
Ilustración 6 Categoría: Futuro .....	73
Ilustración 7 Categoría: Hogar.....	74
Ilustración 8 Categoría: Programa.....	75

**EVALUACIÓN INTERNA 2017  
PROGRAMA SOCIAL HIJOS E HIJAS DE LA CIUDAD 2016**

**INTRODUCCIÓN**

El presente documento contiene el informe final de la Evaluación Interna de Operación y Satisfacción, y Levantamiento de Panel del Programa Hijos e Hijas de la Ciudad operado en 2016, realizado por el Sistema para el Desarrollo Integral de la Familia de la Ciudad de México (DIF-CDMX), conforme a los Lineamientos para la Evaluación Interna 2017 de los Programas Sociales de la Ciudad de México<sup>1</sup>, emitidos por el Consejo de Evaluación del Desarrollo Social de la Ciudad de México (EVALUA-CDMX).

La presente evaluación tiene como propósito contribuir a la mejora en la, operación y satisfacción del Programa Hijos e Hijas de la Ciudad, mediante un análisis de gabinete y de la gestión operativa del programa, que permita proveer información para el cumplimiento de resultados en el logro de metas y objetivos del programa social.

**I. DESCRIPCIÓN DEL PROGRAMA**

El programa Hijos e Hijas de la Ciudad surge en el año 2007 como una alternativa del Gobierno del Distrito Federal para transformar la realidad de la población en situación de calle, a partir de la Publicación del Programa de Derechos Humanos, donde se reconocen a las poblaciones callejeras como sujetos plenos de derechos, con la publicación de la Ley de Atención Integral para el Desarrollo de las Niñas, Niños en la Primera Infancia en el año 2013, enfatiza la atención en las condiciones de edad y género de la población.

De acuerdo con la Reglas de Operación del Programa Hijos e Hijas de la Ciudad 2016, se presenta la siguiente descripción:

**Tabla 1 Descripción del Programa Social Hijos e Hijas de la Ciudad 2016**

<b>Aspectos del Programa Social</b>	<b>Descripción</b>
Nombre del Programa Social en el 2016	Hijos e Hijas de la Ciudad
Año de creación	2007
Modificaciones más relevantes desde su creación y hasta 2016 (cambios en la población objetivo, los bienes y/o servicios otorgados, los objetivos a perseguir, etc)	A partir de la Ley de Atención Integral para el Desarrollo de las Niñas y los Niños en Primera Infancia en el Distrito Federal en el 2013, el programa prioriza su cobertura a menores de edad desde los 0 años.
Problema central atendido por el Programa Social en 2016	Discriminación y desigualdad en la población callejera (niñas, niños, mujeres embarazadas y con hijos menores de edad) en situación de calle o en riesgo

<sup>1</sup> Consejo de Evaluación del Desarrollo Social de la Ciudad de México. "Lineamientos para la Evaluación Interna 2017 de los Programas Sociales de la Ciudad de México". Gaceta Oficial de la Ciudad de México. Número 45. 10 de abril de 2017. EVALUA-CDMX.



Aspectos del Programa Social	Descripción
Objetivo General en 2016 (fuente: ROP 2016)	Contribuir a la integración social de las niñas, niños, mujeres embarazadas y madres con hijas o hijos menores de edad que habitan en la Ciudad de México en situación de calle o en situación de riesgo, a través de la canalización a Instituciones de Asistencia Pública y Privada, la prestación de servicios de jornadas con enfoque de derechos humanos y equidad de género, y acompañamiento para gestiones de seguridad social y derecho de identidad en Instituciones según necesidades de dicha población, Buscando atender a una población de 100 personas de este grupo en situación de vulnerabilidad, mediante canalizaciones y recanalizaciones a la IAPPS.
Objetivos Específicos fuente: ROP 2016)	<ul style="list-style-type: none"> <li>a) <b>Brindar una atención integral a la población</b> derechohabiente mediante la canalización a Instituciones de Asistencia Privada y Asociaciones Civiles con las que se firme convenio previa solicitud que esa población realice a la Procuraduría General de Justicia del Distrito Federal o vía interinstitucional a los organismos con los que se tenga convenio. Además de dar el seguimiento correspondiente a cada caso en concreto.</li> <li>b) <b>Realizar jornadas en beneficio de la población en situación de calle</b> mediante recorridos de diagnóstico, sesiones de trabajo e implementación de jornadas temáticas con enfoque de Derechos Humanos y Equidad de Género tanto con dicha población como con aquellas personas que se encuentren canalizadas en instituciones con las que se mantiene convenio de colaboración.</li> <li>c) <b>Acompañar a los derechohabientes</b> para que se les brinde los servicios básicos de salud, educación, alimentación y jurídicos.</li> </ul>
Población Objetivo del Programa Social en 2016 (descripción y cuantificación)	Niñas y niños, madres con hijas o hijos menores de edad, y mujeres embarazadas que habitan en la Ciudad de México en situación de calle o en situación de riesgo. De acuerdo con el Censo del Instituto de Asistencia e Integración Social, "Tú también cuentas 2012" (IASIS, 2012) la cuantificación es esta población en calle es de <b>287</b> . Así mismo, el Sistema para el Desarrollo Integral de la Familia del Distrito Federal tiene bajo su tutela a <b>466</b> niñas, niños y adolescentes en situación de riesgo en Instituciones de Asistencia Pública y Privadas, reportadas al 31 de diciembre de 2015.
Área encargada de la operación del Programa Social en 2016	<p>Sistema para el Desarrollo Integral de la Familia de la Distrito Federal (CDMX)</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>1. Dirección Ejecutiva de la Procuraduría de Protección de Derechos de Niñas, Niños y Adolescentes.</li> <li>2. Dirección de Atención a Niñas, Niños y Adolescentes en Situación de Vulnerabilidad, Riesgo o Desamparo y de Centros de Asistencia Social.</li> <li>3. Jefatura de Unidad Departamental de Situación de Riesgo o Desamparo.</li> </ul>
Bienes y/o servicios que otorgó el programa social en 2016 o componentes, periodicidad de entrega y en qué cantidad (fuente: ROP 2016)	Servicios integrales a través de canalizaciones a las I.A.P., recorridos, jornadas, acompañamientos, visitas de seguimiento, valoraciones de salud, trabajo social y atención psicológica.
Alineación con el Programa General de Desarrollo del Distrito Federal 2013-2018	Eje 1. Equidad e Inclusión Social para el Desarrollo Humanos. Área de Oportunidad 1. Objetivo 1



Aspectos del Programa Social	Descripción
	Meta 1 Línea de acción: a), b), c) y d). Objetivo 2. Meta 1. Línea de acción: a) y b).
Alineación con Programas Sectoriales, Especiales o Delegacionales (según sea el caso)	Programa Sectorial de Desarrollo Social con Equidad e Inclusión 2013-2018 Eje 1, Área de Oportunidad 1, Objetivo 1 y 2 Meta Sectorial 1 (Págs. 167 y 168 Reglas de Operación).
Presupuesto del Programa Social en 2016	Para el ejercicio 2016 contó con un presupuesto de \$ 3,000,000.00 (Tres millones de pesos 00/100 M.N).
Cobertura Geográfica del Programa Social en 2016	En al menos 8 puntos de encuentro identificados en el Distrito Federal (CDMX)
Modificaciones en el nombre, los objetivos, los bienes y/o servicios que otorga o no vigencia en 2017	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Cambió de nombre a “Hijas e Hijos de la Ciudad”</li> <li>• Cambiaron de nombre las áreas que lo operan:               <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Dirección Ejecutiva de la Procuraduría de Protección de Derechos de Niñas, Niños y Adolescentes.</li> <li>2. Dirección de Atención a Niñas, Niños y Adolescentes en Situación de Vulnerabilidad, Riesgo o Desamparo y de Centros de Asistencia Social en la</li> <li>3. Jefatura de Unidad Departamental de Asistencia a Niños en Situación de Calle.</li> </ol> </li> <li>• <b>Objetivos específicos:</b>  <b>Mejorar las condiciones de vida</b> de 100 niñas, niños, mujeres embarazadas y madres con hijas o hijos menores de edad que habitan en la ciudad de México en situación de calle o en situación de riesgo, a través de la canalización a Instituciones de Asistencia Pública y Privada y la prestación de servicios de atención integral, para contribuir a su integración social según necesidades de dicha población.            El programa <b>contribuye a garantizar los derechos humanos y no discriminación</b> de las niñas y niños, mujeres embarazadas y madres con hijas o hijos menores de edad en situación de calle o en situación de riesgo.         </li> </ul>

**Fuente:** Elaboración propia con base en DIF-DF, 2016, Aviso por el que se dan a conocer las Reglas de Operación de los Programas de Desarrollo Social, a cargo del Sistema para el Desarrollo Integral de la Familia del Distrito Federal para el Ejercicio 2016. Gaceta Oficial del Distrito Federal, No. 270, Tomo III. 29 de enero de 2016.

## II. METODOLOGÍA DE LA EVALUACIÓN INTERNA 2017

### II.1 ÁREA ENCARGADA DE LA EVALUACIÓN INTERNA

El área encargada de la evaluación interna 2017, es la Dirección de Planeación adscrita a la Dirección General del DIF-CDMX, las funciones generales conforme al Manual Administrativo del DIF-CDMX<sup>2</sup> son:

<sup>2</sup> Las funciones se toman del Manual Administrativo con número de registro MA-68/101215-E-DIFDF-9/010315, GODF. No.255. 8 de enero de 2016. Que sustituyó al Manual administrativo con número de registro MA-01DDF-12/09, GODF. No. 29 de diciembre de 2010. Al respecto es importante señalar que las áreas encargadas del programa social, así como la Dirección de Planeación operaron bajo la norma del Manual administrativo MA-01DDF-12/09.

Objetivo 1: Asegurar una planeación estratégica eficiente con las áreas del Organismo a través del desarrollo, seguimiento y evaluación permanente de políticas, planes, programas y estrategias, con el fin de brindar un mejor servicio y de calidad a la población.

Funciones vinculadas al Objetivo 1:

- Apoyar a la Dirección General en la planeación de políticas, planes, programas y estrategias necesarios para alcanzar los objetivos del Organismo.
- Apoyar a la Dirección General como órgano de consulta en materia de planeación, seguimiento y evaluación de los programas y actividades propios del Organismo.
- Coordinar la planeación del diseño de sistemas y procedimientos para operar la apertura de los programas autorizados para su ejecución por el Organismo, a nivel actividad institucional, metas de desglose y metas operativas para llevar el seguimiento de avance y control de los resultados, conforme a lo programado.
- Organizar el diseño y desarrollo de los mecanismos de control cuantitativo y cualitativo, para dar seguimiento y evaluar el avance de los programas, a través de los informes que preparan las áreas responsables de su ejecución, los que serán empleados para cuantificar el avance de las metas y evaluar los resultados, determinándose, en su caso, las variaciones y desviaciones resultantes.
- Coordinar el desarrollo de los programas en ejecución por el Organismo, con objeto de que sean ejecutados conforme a los niveles previstos para alcanzar las metas, acorde con las políticas, planes, programas y estrategias señaladas en la materia por la Dirección General.

Objetivo 2: Coordinar la elaboración de informes con las áreas de la institución, proporcionando información que sustenten su contenido con el fin de presentarse en tiempo y forma a las autoridades correspondientes.

Funciones vinculadas al Objetivo 2:

- Coordinar la integración de los reportes especiales sobre el desarrollo y resultado que guardan los programas sustantivos en relación con lo programado solicitando, en su caso, se expliquen las variaciones que sean detectadas, a fin de que oportunamente se adopten las medidas necesarias para su corrección o responsabilidades correspondientes e impactos
- Coordinar la integración de la información sobre el desarrollo y resultado que guardan los programas sustantivos en relación con lo programado y de ser necesario, determinar y proponer las operaciones de reprogramación acordes con la realidad
- Coordinar la elaboración del Plan Anual de Trabajo del Organismo
- Coordinar la preparación del informe sobre las actividades y proyectos realizados o que se encuentren en proceso de desarrollo por parte del personal adscrito al área así como sobre los asuntos concluidos y pendientes durante el lapso que se reporta



Objetivo 3: Asegurar que la evaluación institucional permita medir la eficiencia y efectividad de los programas, así como acciones que contribuyan a adoptar las medidas correctivas.

Funciones vinculadas al Objetivo 3:

- Coordinar la integración de los reportes de avance y resultados que requiera el Organismo y las entidades de la administración pública federal y local que así lo soliciten y que están previstas en la normatividad que rige al Organismo.
- Realizar el análisis, desarrollo y propuesta de mejoras en los indicadores de servicio, satisfacción y desempeño.



Perfiles de los responsables de la evaluación

Las personas encargadas de la evaluación interna, sus funciones y perfiles se describen a continuación:

**Tabla 2 Equipo evaluador, funciones y perfiles**

Puesto	Género	Edad	Formación profesional	Funciones	Experiencia en M&E	Exclusivo M&E
Director de Planeación	Hombre	44	Especialidad en Matemáticas Aplicadas	<ul style="list-style-type: none"> <li>Apoyar a la Dirección General en la planeación de políticas, planes, programas y estrategias necesarios para alcanzar los objetivos del Organismo.</li> <li>Apoyar a la Dirección General como órgano de consulta en materia de planeación, seguimiento y evaluación de los programas y actividades propios del Organismo.</li> <li>Organizar el diseño y desarrollo de los mecanismos de control cuantitativo y cualitativo, para dar seguimiento y evaluar el avance de los programas, a través de los informes que preparan las áreas responsables de su ejecución, los que serán empleados para cuantificar el avance de las metas y evaluar los resultados, determinándose, en su caso, las variaciones y desviaciones resultantes.</li> <li>Coordinar la integración de los reportes de avance y resultados que requiera el Organismo y las entidades de la administración pública federal y local que así lo soliciten y que están previstas en la normatividad que rige al Organismo.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Evaluaciones de programas sociales del DIF CDMX 2014 -2017</li> <li>Sistema Único de Información, DIF CDMX</li> <li>Elaboración de Reglas de Operación de los Programas Sociales del DIF-CDMX 2015-2017</li> <li>Evaluación de Programas Sociales del Estado de Oaxaca. 2011-2014</li> <li>Evaluación del Plan Estatal de Desarrollo de Oaxaca. 2011-2013</li> <li>Instrumentación del PBR-SHCP en el Estado de Oaxaca. 2011-2013</li> <li>Evaluación del SARE. Secretaría de Economía-ITESM. 2009</li> <li>Evaluación del Premio Nacional de Calidad 2006-2007</li> <li>Evaluación Intragob-SEP. 2004-2007</li> <li>Evaluación del modelo y equidad de género. Banco Mundial-Inmujeres. 2006</li> <li>Evaluación del modelo de proequidad. Inmujeres. 2005</li> </ul>	Si
Subdirector Operativo de Seguimiento a Programas	Hombre	41	Economía Agrícola con especialidad en Gestión Pública	<ul style="list-style-type: none"> <li>Coordinar la programación y seguimiento de metas institucionales de los diferentes programas asistenciales del Organismo, llevando los objetivos de la planeación estratégica a metas de resultados concretas.</li> <li>Supervisar estrategias que ayuden al</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>sociales del DIF CDMX 2015 -2017</li> <li>Sistema Único de Información, DIF CDMX</li> <li>Elaboración de Reglas de Operación de los Programas Sociales del DIF-</li> </ul>	



Puesto	Género	Edad	Formación profesional	Funciones	Experiencia en M&E	Exclusivo M&E
				<p>incremento de la productividad, eficiencia y eficacia y, la corrección de problemáticas en la operación del sistema para incrementar el impacto de los servicios a la población.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Supervisar el programa de seguimiento continuo y sistemático a la planeación estratégica para monitorear el avance de resultados del Organismo.</li> <li>• Supervisar la generación de información de seguimiento y final para la evaluación de los programas asistenciales</li> </ul>	<p>CDMX 2015-2017</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Evaluación de Programas Sociales del Estado de Oaxaca. 2013-2014</li> <li>• Evaluación del Plan Estatal de Desarrollo de Oaxaca. 2013-2014</li> <li>• Instrumentación del PBR-SHCP en el Estado de Oaxaca. 2013-2014</li> </ul>	
Jefe de Unidad Departamental Operativa de Planeación a Programas	Hombre	43	Licenciatura en Sociología con especialidad en Gestión Pública	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Asegurar que los sistemas y procedimientos operen para apertura de los programas asistenciales del Organismo, a nivel actividad institucional, metas de desglose y metas operativas; para llevar a cabo el seguimiento de avance y control de los resultados, conforme a lo programado.</li> <li>• Diseñar los mecanismos de control, cuantitativos y cualitativos, el avance de los programas, a través de los informes que preparen las áreas responsables de su ejecución, los que serán empleados para cuantificar el avance de las metas determinándose, en su caso, las variaciones y desviaciones resultantes.</li> <li>• Colaborar en el diseño, instrumentación y supervisión de los sistemas y procedimientos para operar los programas autorizados, a nivel actividad institucional, metas de desglose y metas operativas, conforme a lo programado.</li> <li>• Analizar el contenido de los reportes especiales sobre el desarrollo y resultado que guardan los programas sustantivos con relación a lo programado solicitando, en su caso, expliquen las variaciones que sean detectadas, a fin de que oportunamente se adopten las medidas necesarias para su corrección o responsabilidades correspondientes e impactos.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Evaluaciones Internas de Programas Sociales DIF-CDMX 2015-2016</li> <li>• Reglas de Operación de Programas Sociales DIF-CDMX 2017</li> </ul>	Si

Fuente: Elaboración propia con información proporcionada por los responsables de la evaluación interna.



## II.2. METODOLOGÍA DE LA EVALUACIÓN

La Evaluación Interna 2017 del Programa Hijos e Hijas de la Ciudad forma parte de la Evaluación Interna Integral de mediano plazo (2016-2018) de los Programas Sociales de la Ciudad de México, correspondiendo ésta a la etapa de evaluación de, Operación y Satisfacción, y levantamiento de panel, que comprende el diseño del programa a través de la Metodología de Marco Lógico, análisis de los procesos seguidos por el programa social para otorgar los bienes o servicios a la población atendida, el análisis de la calidad de atención y de la percepción de derechohabientes a través de los resultados arrojados por el levantamiento de la línea base planteada en 2016; además del diseño del levantamiento del panel, como seguimiento al levantamiento inicial, estableciendo la ruta crítica para aplicar a la misma población el instrumento diseñado inicialmente, un periodo después; insumo esencial para la última etapa de la Evaluación Interna Integral a realizarse en 2018 (Evaluación de Resultados).

Por las características de la población objetivo del programa, la metodología de la evaluación es cualitativa, donde se implementó la aplicación de una entrevista a profundidad semiestructurada a las y los derechohabientes del programa, que permitió construir y explicar los procesos e interacciones entre los diferentes actores involucrados que hacen posible que el programa social se lleve a cabo, y con ello, una valoración de las fortalezas y áreas de oportunidad que al respecto se tengan.

La evaluación de Operación y Satisfacción es un estudio de carácter cualitativo y cuantitativo que, a través de diversas estrategias de corte analítico, busca establecer y explicar las interacciones que resultan indispensables para que la gestión del programa genere los resultados comprometidos en su diseño.

Análisis cualitativo:

- a) Entrevistas a profundidad semiestructurada los derechohabientes del programa social que permiten realizar caracterizaciones generales de los factores asociados a la efectividad en la implementación de los procesos y,
- a) Análisis de información proporcionada por la Dirección Ejecutiva de la Procuraduría de Protección de los Derechos de Niñas, Niños y Adolescentes (procedimientos, formatos, cédulas de registro e informes) para complementar la implementación de los procesos en cada uno de los niveles de ejecución.

La ruta crítica de integración del presente informe de evaluación se puede observar en el cuadro y gráfica siguiente:

**Tabla 3 Ruta crítica de la Evaluación Interna**

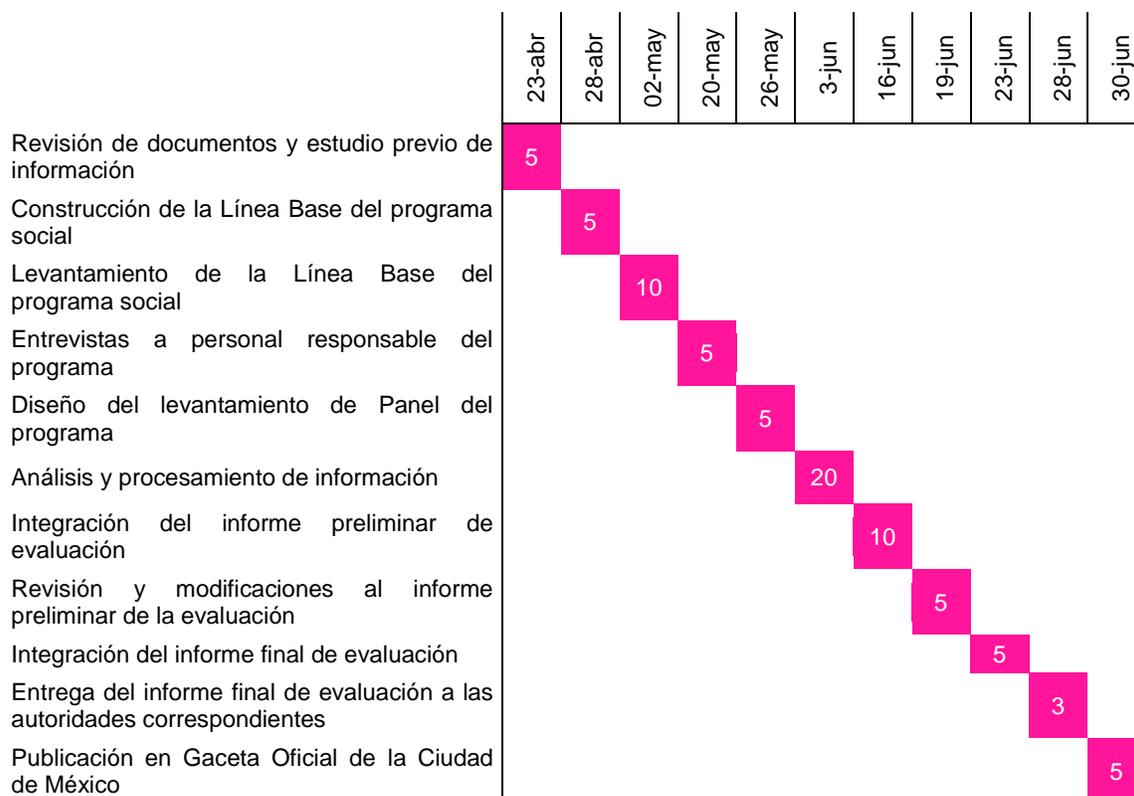
Apartado de la Evaluación		Periodo de análisis
1	Revisión de documentos y estudio previo de información	5 días
2	Construcción de la Línea Base del programa social	5 días
3	Levantamiento de la Línea Base del programa social	10 días
4	Entrevistas a personal responsable del programa	5 días



Apartado de la Evaluación		Periodo de análisis
5	Diseño del levantamiento de Panel del programa	5 días
6	Análisis y procesamiento de información	20 días
7	Integración del informe preliminar de evaluación	10 días
8	Revisión y modificaciones al informe preliminar de la evaluación	5 días
9	Integración del informe final de evaluación	5 días
10	Entrega del informe final de evaluación a las autoridades correspondientes	3 días
11	Publicación en la Gaceta Oficial de la Ciudad de México	5 días
Total		78 días

Fuente: Elaboración propia con base en información de la Dirección de Planeación

Tabla 4 Diagrama de ruta crítica de la Evaluación Interna



Fuente: Elaboración propia con base en información de la Dirección de Planeación

### II.3. Fuentes de Información de la Evaluación

La evaluación se realiza mediante un análisis de gabinete y de campo que involucra el acopio, organización, sistematización y valoración de información contenida en registros administrativos, evaluaciones externas, documentos oficiales, documentos normativos, sistemas de información y documentos relacionados con el programa, la cual es generada por la, instancias estatales y federales y, otros actores relevantes; así como el levantamiento de información de campo para la construcción del panel que dará seguimiento al levantamiento inicial realizado en 2017, cuyo análisis formará parte de la última etapa de la Evaluación Interna Integral a realizarse en 2018.

### **II.3.1. Información de Gabinete**

Para la realización del análisis de gabinete, el equipo evaluador consideró los siguientes documentos:

- Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos
- Ley de Desarrollo Social para el Distrito Federal
- Ley de Presupuesto y Gasto Eficiente del Distrito Federal
- Ley de los Derechos de Niñas, Niños y Adolescentes de la Ciudad de México
- Ley de Cuidados Alternativos para Niñas, Niños y Adolescentes en el Distrito Federal
- DIF-DF, Aviso por el que se da a conocer el enlace electrónico donde podrá ser consultado el Manual Administrativo del Sistema para el Desarrollo Integral de la Familia del Distrito Federal, con número de Registro: MA-68/101215-E-DIFDF-9/010315 otorgado por la Coordinación General de Modernización, GODF. No. 255. 8 de enero de 2016.
- DIF-DF, Aviso por el que se da a conocer el enlace electrónico donde podrá ser consultado el Manual Administrativo del Sistema para el Desarrollo Integral de la Familia del Distrito Federal, con número de Registro: MA-68/101215-E-DIFDF-9/010315 otorgado por la Coordinación General de Modernización Administrativa, GODF. No. 29 de diciembre de 2010.
- DIF-DF, Aviso por el que se dan a conocer las reformas al Estatuto Orgánico del Sistema para el Desarrollo Integral de la Familia del Distrito Federal publicado en la GODF No.21, del 30 de enero de 2015.
- Programa General de Desarrollo del Gobierno del Distrito Federal 2013-2018
- Diagnóstico y Programa de Derechos Humanos de la Ciudad de México 2016
- Protocolo Interinstitucional de Atención Integral a Personas en Riesgo de Vivir en Calle e Integrantes de las Poblaciones Callejeras en la Ciudad de México 2016
- DIF-DF, Reglas de Operación del Programa de Hijos e Hijas de la Ciudad, 2016, GODF, No.270 Tomo III, del 29 de enero de 2016.
- Evaluación Interna de Diseño del Programa Hijos e Hijas de la Ciudad 2016
- Matriz de Indicadores para Resultados del ejercicio 2016
- Informe de Gestión del Sistema para el Desarrollo Integral de la Familia de la Ciudad de México enero-diciembre 2016.
- Informes Trimestrales 2016
- Sistema Único de Información SUI.
- Padrón de Derechohabientes del Programa Social Hijos e Hijas de la Ciudad 2016
- COPRED, Monografía de Poblaciones Callejeras.

### **II.3.2. Información de Campo**

Las fuentes de información de campo utilizadas para contrastar lo establecido en la normatividad del programa con lo que se realiza en la práctica fueron:



- Entrevistas semiestructurada a profundidad aplicada de manera presencial a las y los derechohabientes del Programa Hijos e Hijas de la Ciudad y,
- Entrevistas con el personal responsable de la operación del programa (Educadores de Calle), designado por la Dirección Ejecutiva de la Procuraduría de Protección de los Derechos de Niñas, Niños y Adolescentes, para participar en el levantamiento de las entrevistas.

Para la construcción de la línea base se aplicaron 20 entrevistas a profundidad semiestructuradas, a las niñas y niños, mujeres embarazadas y/o con hijos menores de edad derechohabientes del programa social, mediante una guía cuestionario en el cual se establecieron categorías de análisis como: Perfil del derechohabiente, experiencias de vida en calle, riesgos en la calle, desempeño del programa, satisfacción, expectativas de los derechohabientes y cohesión social, con la finalidad de obtener la percepción de los derechohabientes sobre la eficiencia y calidad del proceso y componentes que entrega el programa social.

Las entrevistas a profundidad se sustentan en los siguientes aspectos:

- Aplicabilidad. Un prototipo de 20 derechohabientes representa menos costos operativos al momento del tratamiento de entrevistas a profundidad. Por otro lado la población en muchos casos no cuenta con las condiciones para ser encuestadas (saben leer, escribir y pueden ser contactados a través de distintos medios). En lo referente a los temas, estos se categorizaron en conjuntos para facilitar el tratamiento de la información y disminuir el tiempo de aplicación y codificación del instrumento.
- Capacidad de instrumentación. La entrevista se realizó con el apoyo de 3 personas (Educadores de calle) adscritas a la Procuraduría de Protección de los Derechos de Niñas, Niños y Adolescentes, se utilizaron los recursos materiales del área dicha (1 equipos de grabación y vehículo). Las entrevistas se realizaron sin ningún contratiempo.
- Calidad Intrínseca. El cuestionario guía contó con preguntas abiertas no guiadas y validaciones que aumentaron la calidad de la información recopilada. Las respuestas pueden ser cuantificables y estandarizarse dentro de distintas categorías, lo cual facilita el análisis.
- Relevancia y Validez. El cuestionario guía fue valorada por el área responsable del programa, a partir de pruebas pilotos, para corroborar si los reactivos estimulan información exacta y relevante; por lo que, la selección de los mismos aportan información de utilidad para el análisis, en sus tipos: de contenido.
- Fiabilidad. El cuestionario guía es confiable porque su aplicación resulta en datos consistentes, considerando que sus mediciones no varían significativamente, en el tiempo ni por la aplicación de diferentes personas.
- Costos. La técnica representó el medio más económico desde el punto de vista operativo (recursos materiales, financieros, humanos y tiempo destinado a tal actividad).

La encuesta consistió de 42 preguntas en total, distribuidas en categorías de análisis como se muestran en el siguiente cuadro:

**Tabla 5 Categorías de análisis y reactivos en el instrumento diseñado**

Categoría de Análisis	Justificación	Reactivos del Instrumento
<b>I. Perfil del derechohabiente</b>	Derivado de que la población objetivo la integra varios grupos de personas, es necesario caracterizar a las y los derechohabientes del programa.	1.1. ¿Cuántos años tienes? 1.2. ¿Dónde naciste? 1.3. ¿Dónde vivías antes? 1.4. ¿Sabes leer y escribir? 1.5. ¿Hasta qué año cursaste la escuela? 1.6. ¿Qué edad tenías cuando decidiste vivir en calle? 1.7. ¿Cuál fue el motivo o casusa por el cual decidiste abandonar tu hogar y vivir en calle? 1.8. ¿Actualmente tienes comunicación con tu familia? (mamá, papa, otro) 1.9. ¿Actualmente sabes donde vive tu familia? (mamá, papá, otro) 1.10. ¿Qué significa para ti la familia? 1.11. Actualmente ¿qué significa para ti la calle? 1.12. ¿En cuántos albergues o casas hogar has estado?
<b>II. Experiencias de vida en calle</b>	Es necesarios conocer las habilidades que desarrollan las personas para vivir en calle y el apego que tienen a esta forma de vida.	<b>Cuándo vivías en calle</b> 2.1. ¿A qué te dedicabas? 2.2. ¿Qué hacías para comer? 2.3. ¿Qué hacías cuando te enfermabas? 2.4. ¿Qué hacías para obtener dinero y en que lo gastabas? 2.5. ¿Qué aprendiste? 2.6. Puedes comentar 3 cosas malas que te ocurrieron. 2.7. Puede comentar 3 cosas buenas que te ocurrieron. 2.8. ¿Qué te hacia permanecer en calle? 2.9. ¿Cuál era la principal razón por la que permanecías en calle?
<b>III. Riesgos de la situación de calle</b>	Identificar los principales factores de riesgo, que vulneran la integridad y derechos de las personas en calle.	<b>Cuando vivías en calle</b> 3.1. ¿Cuáles son los riesgos de vivir en calle? 3.2. ¿Las personas con las que te juntabas consumían tabaco, alcohol u otra droga? 3.3. ¿Consumías tabaco, alcohol u otra droga? 3.4. ¿Tenías relaciones sexuales? 3.5. ¿Tuviste problemas con policías? 3.6. ¿Cuáles son los principales problemas que tenías?
<b>IV. Desempeño del Programa</b>	Conocer la percepción de las y los derechohabientes respecto a la operación del operación del programa	4.1. ¿Antes de ingresar a la casa hogar, recibiste algún otro servicio por parte del DIF-CDMX o de otra Institución del Gobierno? 4.2. ¿Conoces los servicios que el gobierno ofrece a las personas en situación de calle? 4.3. ¿Cómo calificarías la atención que te dan en la casa hogar o albergue? 4.5. ¿Te han informado de los servicios a los que tienes derecho? 4.6. ¿Consideras permanecer en ésta casa hogar o albergue hasta concluir tu proceso? ¿Por qué?
<b>V. Satisfacción</b>	Conocer el grado de satisfacción de los derechohabientes respecto a los servicios que otorga el	5.1. ¿Consideras que los servicios te han ayudado para cambiar tu forma de vida? 5.2. ¿Actualmente, en donde consideras estar mejor: en la calle, con tu familia, en el albergue o en la escuela? 5.3. ¿Recomendarías a tus conocidos los servicios que se te otorgan?



Categoría de Análisis	Justificación	Reactivos del Instrumento
	programa.	
<b>VI. Expectativas</b>	Identificar si el programa incide en el proyecto de vida de las y los derechohabientes a corto plazo.	6.1. ¿Qué harás cuando termines tu estancia en el albergue o casa hogar? 6.2. ¿En dónde te gustaría vivir en el futuro? 6.3. ¿Con quién te gustaría vivir en el futuro?
<b>VII. Cohesión Social</b>	Los programas sociales que instrumenta el DIF CDMX tienen un enfoque de derechos, por lo cual es necesario identificar la incidencia que tienen el programa en la participación e integración de los derechohabiente en el contexto social en el que se desarrollan (familia y comunidad) para lograr Cohesión Social.	7.1. ¿Considera que el programa te ayuda a mejorar las relaciones con tu familia? ¿Por qué? 7.2. ¿Consideras que el programa te ayuda a mejorar las relaciones con las personas de tu comunidad? 7.3. ¿Estarías dispuesto (a) o participarías en actividades para mejorar la comunidad dónde vives?

Fuente: Elaborado propia. Dirección de Planeación.

### Diseño metodológico de la muestra

De acuerdo a Robles, Bernardo (2011)<sup>3</sup>, las entrevistas en profundidad son técnicas cualitativas de investigación que se estructuran a partir de objetivos concretos, en este sentido, resulta complicado determinar un número mínimo o máximo de entrevistados, pues la finalidad no obedece a una representación estadística, sino que consiste en el estudio minucioso de la información que se obtenga de las conversaciones con los entrevistados, por tanto, podemos comenzar realizando un par de entrevistas por cada uno de los perfiles ya delineados al principio de la investigación (Patton, 1990), conforme se cubran los tópicos del guion, se verá qué tanta información hace falta y, a partir de ahí, determinar cuántas entrevistas más será necesario hacer.

Las entrevistas estuvieron dirigidas a las niñas y niños, mujeres embarazadas y madres con hijas o hijos menores de edad que habitan en la Ciudad de México, que estuvieron en condición de calle y/o riesgo de calle, a quienes se les proporcionan los servicios integrales (alojamiento, cuidados, atención psicológica, trabajo social, salud) del programa a través de las jornadas lúdicas en los puntos de encuentro y en las Casas Hogar o Albergues de las Instituciones de Asistencia Privada y Asociaciones Civiles con las que se tiene convenios de colaboración.

La literatura sobre metodología cualitativa coincide en que el análisis de la información de los datos cualitativos no es un proceso separado del resto de la investigación, por el contrario, la recolección y el análisis de los datos se deben realizar de manera paralela.

<sup>3</sup> Robles, Bernardo; "La entrevista en profundidad: una técnica útil dentro del campo antropológico"; Scielo. Consultado en [http://www.scielo.org.mx/scielo.php?script=sci\\_arttext&pid=S0185-16592011000300004](http://www.scielo.org.mx/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0185-16592011000300004)

Por tanto el tipo de muestreo utilizado para el levantamiento de la línea base será el muestreo no probabilístico teórico, en el cual los elementos seleccionados no están en función de criterios estadísticos relacionados al número total de la población observada, sino con las características que presentan los derechohabientes del programa.

Previo al levantamiento de la información, se realizó la prueba piloto del instrumento para corroborar y medir las capacidades de recolección de la información por la cual fue diseñado. Adicionalmente, se midió las capacidades del equipo de campo para comprender correctamente los objetivos del instrumento en su conjunto de cada uno de los reactivos que lo componen.

La entrevista se aplicó a 20 derechohabientes alojados en las Casas Hogar de las I.A.P. con las que se tiene convenio para brindar servicios integrales, mismos que se encontraban en situación de calle o en riesgo de calle (niñas y niños que por su situación de vulnerabilidad fueron canalizadas por la PGJDF, u otra Institución pública al DIF-DF para su tutela).

Con la información recolectada a partir de la prueba piloto se realizó una valoración del instrumento en torno a la posibilidad de haber generado una herramienta de recolección de información que garantice recabar la información con las restricciones de costos y tiempos para su aplicación, mismas que han descrito con anterioridad.

Las actividades para el trabajo de campo de levantamiento de la información se muestran a continuación:

**Tabla 6 Actividades de trabajo de campo**

Actividades	Periodo	Descripción
Elaboración y revisión de instrumentos de recolección de datos	6 al 21 de marzo	Reuniones de trabajo con el objetivo de definir los alcances y contenidos de los instrumentos de recolección de la información
Realización de una prueba piloto para evaluar la eficiencia de los instrumentos	28 de marzo al 6 de abril	Medir la eficiencia de las entrevistas y de los cuestionarios en una muestra no representativa
Capacitación del personal para el trabajo de campo	19 al 21 de abril	Conformación del equipo de campo y capacitación para la aplicación de la entrevista
Levantamiento de las entrevistas	11 de mayo al 2 de junio	De acuerdo a los perfiles y distribución de la población objetivo de la entrevista, se organizaron los equipos de campo por Centro de Asistencia (Casa Hogar o Albergue).
Captura de las entrevistas y codificación	3 al 9 de junio	Codificación de la información mediante metodologías e instrumentos informáticos; asimismo, se utilizó el programa de análisis cualitativo y se construyeron los árboles de conceptos para codificación y árboles de palabras

Fuente: Elaboración propia. Dirección de Planeación.



**Tabla 7 Cronograma aplicación de entrevistas**

Lugar de la entrevista	No. de Entrevistas	No. de Entrevistadores	Periodo		
			Fecha	Mayo	Junio
Fundación Francisco de Asís Sede Mujeres	6	2	Mayo / 2017	11	
Fundación Francisco de Asís Sede Hombres	6	2	Mayo / 2017	11	
Fundación Renace I.A.P.	2	1	Mayo / 2017	12	
Casa Alianza	6	2	Junio / 2017		2
Captura y procesamiento de información	20	1	Junio / 2017		3-9

**Fuente:** Elaboración propia. Dirección de Planeación.

Asimismo, de acuerdo con las necesidades de información y tomando en cuenta la forma de operación del programa social, se realizaron entrevistas con el personal Técnico Operativo de la Procuraduría de Protección de los Derechos de Niñas, Niños y Adolescentes, para conocer los procesos sustantivos y específicos de la operación del programa, poniendo énfasis en los aspectos que restringen o impulsan una mejor operación del programa.

El instrumento aplicado y los árboles de conceptos se incluyen en los Anexos.

Finalmente, el instrumento de aplicación presentó modificaciones en su diseño, agregando la categoría de análisis Cohesión Social con tres reactivos, para con ello, contar con preguntas en las siete categorías señaladas en los Lineamientos para la Evaluación Interna 2017 de los Programas Sociales de la Ciudad de México. Asimismo, se modificó la fecha inicial de aplicación del instrumento, considerando los criterios de permanencia de los derechohabientes en el programa social.

Los retos y obstáculos que se presentaron para el levantamiento de información de campo son los siguientes (para la construcción de la Línea base del Programa Social planteada en la Evaluación Interna 2016):

- Población objetiva y derechohabiente del programa que se atiende en calle es altamente flotantes.
- La permanencia de las derechohabientes en los procesos de reintegración familiar y social es de carácter voluntario.
- Para algunos derechohabientes persiste una imagen punitiva del gobierno.
- Los derechohabientes muestran poca tolerancia hacia personas desconocidas.
- Las condiciones ambientales en los espacios donde se realizaron las entrevistas presentaron limitaciones.
- El equipo electrónico para grabar las entrevistas fue limitado.

Las modificaciones a la propuesta original del diseño muestral y estrategia de campo.

En el diseño para el levantamiento de la información en un inicio, planteaba aplicar el instrumento en las jornadas lúdico afectivas que se realizan en los puntos de encuentro de las personas en calle y en los espacios de las Casas Hogar que alojan a los derechohabientes que se encuentran en proceso de reintegración, se optó por estos últimos espacios, como los lugares más adecuados para la aplicación de entrevistas en Casas Hogar, por considerar que ofrecen mejores condiciones ambientales y de seguridad para esta actividad.

En las categorías de análisis se cambió el nombre a la categoría Rasgos de Identidad por la de Perfil del Derechohabiente.

### III. EVALUACIÓN DEL DISEÑO DEL PROGRAMA SOCIAL

#### III.1. ESTRUCTURA OPERATIVA DEL PROGRAMA SOCIAL EN 2016

Los recursos humanos con los que cuenta el programa para su operación, se describen a continuación:

**Tabla 8 Estructura Operativa del Programa**

Puesto	Formación requerida	Experiencia requerida	Funciones	Sexo	Edad	Formación profesional de la persona ocupante	Experiencia de la persona ocupante
Dirección Ejecutiva de la Defensoría de los Derechos de la Infancia	Licenciatura	5	<ul style="list-style-type: none"> <li>Planear, coordinar y establecer una adecuada defensa y representación jurídica de la infancia para prevenir la violación de sus derechos, mediante la implementación de mecanismos y acciones de carácter jurídico y legal.</li> <li>Elaborar programas específicos de detección, prevención y atención de las diversas problemáticas que enfrenta la niñez en riesgo y situación de calle de la Ciudad de México a nivel social, familiar, escolar, jurídico y recreativo.</li> </ul>	Femenino	SD	Maestría en Derechos Humanos	<p>7 años</p> <p>* Directora Ejecutiva de Asuntos Jurídicos (DIF CDMX)</p> <p>* Directora de la Subprocuraduría de Derechos Humanos, Prevención del Delito y Servicios a la Comunidad (PGR)</p>
Subdirección de Políticas de Prevención y Promoción	Licenciatura	3	<ul style="list-style-type: none"> <li>Coordinar las actividades para una adecuada atención de las niñas, niños y adolescentes en situación de desamparo.</li> <li>Impulsar la obtención de datos estadísticos, sobre la situación de la infancia en desamparo, para generar un banco de datos preciso, confiable y sistemático, que permita generar los indicadores respectivos.</li> <li>Coordinar la implementación del programa "Hijos e hijas de la Ciudad"</li> <li>Coordinar las actividades para la restitución de los derechos a favor de la</li> </ul>	Masculino	SD	Maestría en Derecho Civil y Derechos Humanos	<p>5 años</p> <p>* Director Ejecutivo de Asuntos Legislativos y Evaluación</p> <p>* Coordinador de Asesores</p> <p>* Director General de Quejas y Orientación (CDHDF)</p>



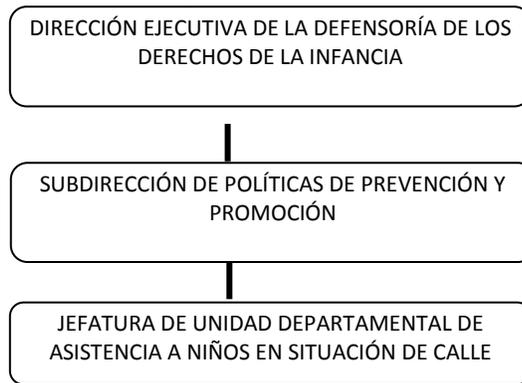
Puesto	Formación requerida	Experiencia requerida	Funciones	Sexo	Edad	Formación profesional de la persona ocupante	Experiencia de la persona ocupante
			población infantil en situación de calle.				
Jefe de Unidad Departamental de Asistencia a Niños en Situación de Calle	Licenciatura Trunca	1-2	<ul style="list-style-type: none"> <li>Coordinar las acciones para el cumplimiento del Programa Operativo Anual del Programa "Hijos e Hijas de la Ciudad".</li> <li>Coordinar el trabajo en campo del programa.</li> <li>Planear la presentación de población perfil del programa ante la Procuraduría General de Justicia de la CDMX.</li> <li>Coordinar los seguimientos de la población canalizada por el programa a Organizaciones de la Sociedad Civil.</li> <li>Coordinar esfuerzos con Organizaciones de la Sociedad Civil con la finalidad de compartir la información necesaria para mejorar el servicio brindado a la población objetivo del programa.</li> <li>Atender las solicitudes de información pública, así como las peticiones telefónicas, inherentes al quehacer del programa.</li> <li>Coordinar intra-institucionalmente las acciones pertinentes para que la población objetivo del programa reciba los apoyos necesarios por otras áreas y programas del Sistema.</li> </ul>	Masculino	SD	Maestría en Derecho Civil y Derechos Humanos	14 años (DIF CDMX) * Coordinador de Trabajo Social (IASIS)
Educador (a) de calle	Preferentemente e Licenciatura en: Trabajo Social Sociología Antropología Pedagogía	1-2	Realizar canalizaciones, recorridos de supervisión, jornadas de trabajo, acompañamiento, visitas a instituciones, trámite de documentación, valoraciones de salud, visitas de seguimiento de caso, procesos de sensibilización, realización de estudios sociales y socioeconómicos.	Masculino	SD	Carrera Técnica	10 años (DIF CDMX)
				Femenino	SD	Trabajadora Social	10 años (DIF CDMX)
				Femenino	SD	Trabajadora Social	7 años (DIF CDMX)
				Masculino	SD	Trabajadora Social	2 años (DIF CDMX)
				Masculino	SD	Lic. en Pedagogía	5 años (DIF CDMX)
				Femenino	SD	Trabajadora social	2 años (DIF CDMX)
Psicólogo	Licenciatura en Psicología	1-2	<ul style="list-style-type: none"> <li>Seguimiento psicológico de la población objetivo.</li> <li>Elaboración e implementación de pruebas psicológicas.</li> <li>Realización de valoraciones a familiares..</li> </ul>	Femenino	SD	Licda. en Psicología	2 años (DIF CDMX)
Abogado	Licenciatura en Derecho	1-2	<ul style="list-style-type: none"> <li>Seguimiento a situación jurídica de la población objetivo para la protección y promoción de sus derechos.</li> </ul>	Masculino	SD	Lic. en Derecho	2 años (DIF CDMX)

**Fuente:** Elaboración propia con base en los datos proporcionados por la Dirección Ejecutiva de la Procuraduría de los Derechos de Niñas, Niños y Adolescentes del DIF-CDMX.

**SD:** Sin datos.

Conforme a lo señalado en la tabla 8, la estructura operativa en la Dirección Ejecutiva de la Defensoría de los Derechos de la Infancia para el programa social está conformada por 11 personas servidoras públicas, 55 % hombre y 45 % mujeres; del total, el 27 % lo constituye personal de estructura y el 83% es personal técnico operativo, prestadores de servicios asimilados a salarios.

El organigrama del área responsable se presenta a continuación:



Asimismo la Jefatura de Unidad Departamental de Asistencia a Niños en Situación de Calle tiene a su cargo el siguiente personal, prestadores de servicios de honorarios y asimilados a salarios:

- 6 Educadores de Calle,
- 1 Abogado,
- 1 Psicólogo.

Es relevante mencionar que derivado de la publicación de la Ley de los Derechos de las Niñas, Niños y Adolescentes de la Ciudad de México el 12 de noviembre de 2015, donde establece la creación de la Procuraduría de Protección de los Derechos de Niñas, Niños y Adolescentes de la Ciudad de México, se reformó el Estatuto Orgánico del Sistema para el Desarrollo Integral de la Familia de la Ciudad de México a finales del 2016, cambiando el nombre de la Dirección Ejecutiva de la Defensoría de los Derechos de la Infancia y de su estructura orgánica encargada de operar el Programa Social Hijos e Hijas de la Ciudad, quedando de la siguiente manera:

**Tabla 9 Cambio de Nombre en la Estructura Operativa del Programa**

Nombre Unidad Administrativa Origen	Nombre Unidad Administrativa Cambio
Dirección Ejecutiva de la Defensoría de los Derechos de la Infancia	Dirección Ejecutiva de la Procuraduría de Protección de Derechos de Niñas, Niños y Adolescentes
Subdirección de Políticas de Prevención y Promoción	Dirección de Atención a Niñas, Niños y Adolescentes en Situación de Vulnerabilidad, Riesgo o Desamparo y de Centros de Asistencia
Jefe de Unidad Departamental de Asistencia a Niños en Situación de Calle	Jefatura de Unidad Departamental de Situación de Riesgo o Desamparo

**Fuente:** Elaboración propia con base en el Manual Administrativo del DIF CDMX, e información proporcionada por la Dirección Ejecutiva de la Procuraduría de los Derechos de Niñas, Niños y Adolescentes.



### III.2. CONGRUENCIA DE LA OPERACIÓN DEL PROGRAMA SOCIAL EN 2016 CON SU DISEÑO

**Tabla 10 Consistencia de las Reglas de Operación 2016 con los lineamientos emitidos por Evalúa DF**

Apartado	Reglas de Operación 2016	Cómo se realizó en la práctica	Nivel de cumplimiento	Justificación
Introducción	Establece como parte de la introducción Antecedentes, Alineación programática, Diagnostico, Poblaciones y Línea base.	Describe de manera clara cada uno de los incisos que integran la Introducción, aportando información sobre el origen y evolución del programa, el problema que atiende, la magnitud y la población que padece el problema y su alineación al marco de política pública política del Gobierno del Distrito Federal	Satisfactorio	Cumple con todos los elementos que determinan los lineamientos para elaborar las Reglas de Operación de los Programas Sociales 2016
I. Dependencia o Entidad Responsable del Programa	El Sistema para el Desarrollo Integral de la Familia del Distrito Federal. (DIF-DF)	El Sistema para el Desarrollo del Distrito Federal a través de: 1. Dirección Ejecutiva de la Defensoría de los Derechos de la Infancia. 2. Subdirección de Políticas de Prevención y Promoción. 3. Jefatura de Unidad Departamental de Asistencia a Niños en Situación de Calle	Satisfactorio	Se especifica de manera clara la Entidad y las Unidades Administrativas responsables de la operación del programa.  Es relevante mencionar que derivado de la modificación al Estatuto Orgánico del DIF-CDMX, en noviembre de 2016 cambio el nombre de las Unidades Administrativas responsables del programa Hijos e Hijas de la Ciudad, quedando de la siguiente manera: 1. Dirección Ejecutiva de la Procuraduría de Protección de Derechos de Niñas, Niños y Adolescentes de la Ciudad de México. 2. Dirección de Atención a Niñas, Niños y Adolescentes en Situación de Vulnerabilidad, Riesgo o Desamparo y de Centros de Asistencia Social. 3. Jefatura de Unidad Departamental de Situación de Riesgo o Desamparo.
II .Objetivos y Alcances	<b>Objetivo General:</b> Contribuir a la integración social de las niñas y niños, mujeres embarazadas y madres con hijas o hijos menores de edad que habitan en la Ciudad de México en situación de calle o en	Lleva a cabo la integración social de la población niñas, niños, mujeres embarazadas y mujeres con hijos menores de edad en situación de calle o riesgo, a través de la atención integral que se otorga mediante Instituciones de Asistencia Pública y	Satisfactorio	En la definición del objetivo es clara y medible, establece el propósito del programa, la población que padece el problema a la que va dirigido y los medios.  Indica el tipo población objetivo a atender incluyendo cantidad, grupo, edad y



Apartado	Reglas de Operación 2016	Cómo se realizó en la práctica	Nivel de cumplimiento	Justificación
	<p>situación de riesgo, a través de la canalización a Instituciones de Asistencia Pública y Privada, la prestación de servicios [...]. Buscando atender a una población de 100 personas</p> <p><b>Objetivos Específicos:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Brindar una atención integral a la población derechohabiente mediante la canalización a Instituciones de Asistencia Privada y Asociaciones Civiles con las que se firme convenio [...].</li> <li>• Realizar jornadas en beneficio de la población en situación de calle mediante recorridos de diagnóstico [...] y acompañar a los derechohabientes para que se les brinde los servicios básicos [...]</li> </ul> <p>Contribuye a garantizar el derecho a un nivel de vida adecuado (alimentación, vivienda, agua y vestido)</p> <p><b>Alcances:</b> Contribuir al cumplimiento de los derechos humanos de la población objetivo, de manera específica al de no discriminación, la modalidad del programa es de prestación de servicios.</p>	<p>Privada con las que se tiene Convenio de colaboración.</p> <p>Realiza jornadas temáticas con enfoque de derechos humanos a través de actividades lúdico afectivas con la población en puntos de calle y riesgo, con el fin de sensibilizar a la población objetivo acerca de los peligros de vivir en calle, establecer un vínculo de confianza y hacerles saber sus derechos.</p> <p>Da acompañamiento a la población objetivo en la gestión de trámites o servicios en las instituciones públicas, de acuerdo a las necesidades de la población en calle y los que se encuentran alojados en las Casas Hogar o Albergues.</p>		<p>localización territorial.</p> <p>Los objetivos específicos señalan la estrategia en la que entregaran los bienes o servicios a la población objetivo para alcanzar el propósito del programa.</p> <p>Los alcances establecen la contribución al cumplimiento de derechos de la población objetivo.</p>
III. Metas Físicas	La cifra programada asciende a 100 canalizaciones y recanalizaciones, en las que serán incluidas las realizadas en	Las canalizaciones o recanalizaciones se llevan a cabo mediante un proceso de sensibilización personal en calle, se	Satisfactorio	Se establecen metas físicas cuantificables, medibles y verificables vinculadas directamente con el objetivo general del programa, aunque para el ejercicio 2016



Apartado	Reglas de Operación 2016	Cómo se realizó en la práctica	Nivel de cumplimiento	Justificación
	<p>ejercicios anteriores cuyos derechohabientes permanezcan en Instituciones de Asistencia Públicas y Privadas con las que se firme convenio para el presente ejercicio.</p>	<p>diagnostica su condición psicosocial para determinar su perfil y de esta manera se canaliza a las Casas Hogar o Albergues de las Instituciones Asistencia Pública con las que se tiene convenio, para el proceso de reinserción social a través de proporcionar cuidados y servicios para el desarrollo de habilidades de los derechohabientes y familiares.</p> <p>En el ejercicio 2016 se tenía una meta de 100 canalizaciones y recanalizaciones, la cual fue superada en un 40 por ciento.</p>		<p>superó la meta en un 40 por ciento.</p> <p>Asimismo se presentan metas de operación, cuantificables y medibles, mismas que hacen referencia a las actividades del programa vinculadas con los objetivos específicos.</p> <p>Hay un área de oportunidad para especificar la cobertura en cada ejercicio fiscal, respecto a la población objetivo que presenta el problema.</p>
<p>IV. Programación Presupuestal</p>	<p>El presupuesto asignado fue de \$3'000,000.00 (Tres millones de pesos 00/100 M.N.), el cual se destina a convenios de colaboración con Instituciones de Asistencia Privada y Organizaciones de la Sociedad Civil [...]</p> <p>El programa otorga un apoyo promedio a través de las Instituciones de Asistencia Privada a los Derechohabientes del 1 % del presupuesto asignado</p>	<p>El presupuesto asignado fue devengado al 100 por ciento, el cual se empleó principalmente para la firma de Convenios de Colaboración con las Instituciones de Asistencia Privada que dan los servicios de cuidados y desarrollo de habilidades a los derechohabientes y familiares.</p> <p>Debido a la condición psicosocial multifactorial de la población, se requiere mayor presupuesto.</p>	<p>Satisfactorio</p>	<p>Señala el monto del presupuesto autorizado para el ejercicio fiscal 2016, expresando la manera y el costo unitario en porcentajes, de la atención por derechohabiente.</p>
<p>V. Requisitos y Procedimientos de Acceso</p>	<p><b>V.1 Difusión.</b> Se realiza en intervención diaria en los diferentes puntos de encuentro [...] por medio de la página oficial, Así como en la Jefatura de la Unidad Departamental de Asistencia a Niños en Situación de Calle mediante el número telefónico 56040127 ext. 6253</p> <p><b>V.2 Requisitos de acceso:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Encontrarse en situación de</li> </ul>	<p>El solicitante (persona o institución) reporta casos de población en situación de calle.</p> <p>El equipo Operativo, adscrito a la JUD de Asistencia a Niños en Situación de Calle, realiza recorridos de supervisión en puntos de encuentro, con el objetivo de crear un diagnóstico y plan de trabajo para la intervención, a través de jornadas lúdico afectivas, servicios de salud,</p>	<p>Satisfactorio</p>	<p>Se especifica los medios por los cuales se realiza la difusión.</p> <p>Describe con claridad los requisitos a cumplir, para ser derechohabiente y/o beneficiario del programa, los cuales tienen consistencia con el tipo de población objetivo.</p> <p>Para el acceso se definen los actores involucrados responsables del programa, los procedimientos, mecanismos y tiempos de cada una de las etapas, cuenta con</p>



Apartado	Reglas de Operación 2016	Cómo se realizó en la práctica	Nivel de cumplimiento	Justificación
	<p>calle o en situación de riesgo;</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Ser menor de edad;</li> <li>• Ser mujer embarazada;</li> <li>• Ser mujer con hijas y/o hijos menores de edad;</li> <li>• Solicitar de manera voluntaria el ingreso a una institución;</li> <li>• Ser referido por la Procuraduría General de Justicia del Distrito Federal (PGJDF), el IASIS y Organizaciones de la Sociedad Civil.</li> </ul> <p><b>Casos de excepción</b> [...] la Junta de Gobierno del Sistema DIF-DF valorará y en su caso podrá aprobar las solicitudes [...]</p> <p><b>V.3 Procedimientos de acceso</b> En lo referente a los procedimientos de acceso a los servicios ofrecidos por el programa Hijos e Hijas de la Ciudad se plantean tres vías:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Detección de población [...]</li> <li>• Intervención en calle [...]</li> <li>• Canalización y recanalización de la persona en situación de calle derivada de la intervención en calle o a solicitud de Institución Pública o Privada [...]</li> </ul> <p><b>Requisitos de permanencia</b> Las causas de baja o suspensión temporal:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Egreso voluntario</li> </ul>	<p>alimentación, jurídico, social y psicológico y acompañamiento en la gestión de trámites y servicios que requieran la población beneficiaria.</p> <p>El acceso al programa es a través de la siguientes modalidades: Por asistencia social, la canalización o recanalización a Instituciones de Asistencia Pública o Privada es a petición de las niñas, niños, mujeres embarazadas o con hijos menores de edad en situación de calle, ya sea referidos por Instituciones Públicas o Privadas o de manera voluntaria.</p> <p>En el caso de las niñas, niños y adolescentes referidos por la PGJDF es a través de otorgar al DIFCDMX los cuidados y atenciones de niñas, niños y adolescentes que están involucrados en una averiguación previa.</p>		<p>procedimientos estandarizados</p>



Apartado	Reglas de Operación 2016	Cómo se realizó en la práctica	Nivel de cumplimiento	Justificación
	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Mayoría de edad, en su caso</li> <li>• Reintegración familiar, acogimiento o adopción.</li> </ul>			
VI. Procedimientos de Instrumentación	<p><b>VI. PROCESIMIENTOS DE INSTRUMENTACIÓN</b></p> <p><b>VI.1 Operación.</b> El registro de los derechohabientes se realiza de manera individual al momento de llevarse a cabo una canalización o re canalización, se cuenta con una base de datos de la población canalizada y re canalizada en cada una de las instituciones con las que se tiene convenio, las cuales se nutren a través del formato de canalización y re canalización. Así mismo se cuenta con censos de la población atendida en calle.</p> <p>Los procedimientos de operación Inician con los recorridos de diagnóstico [...] se traza un plan de trabajo [...]</p> <p>Una vez sensibilizada la población se les ofrece alternativas de acuerdo a sus características y necesidades, si la población accede a ingresar a una Institución de Asistencia Privada o Asociaciones Civiles [...] se elabora oficio de ingreso y formato de canalización y re canalización [...] posteriormente se realizan visitas de seguimiento para verificar para verificar que las instituciones estén cubriendo</p>	<p>(Personal Operativo JUD ANSC) Una vez canalizados los nna, se registran en una base de datos de acuerdo a la información obtenida en el formato y oficio de canalización que integran su expediente.</p> <p>Con datos que contiene el expediente, se registra en el SUI.</p> <p>Con base en la información registrada en el SUI de las NNA, el JUD de Asistencia a Niños en Situación de Calle elabora calendario de visitas para seguimiento de la persona canalizada o re canalizada y envía a las Instituciones públicas o privadas.</p> <p>Asigna el caso para que el equipo de seguimiento brinde atención a la persona canaliza, de acuerdo al plan de acción emitido por los sistemas Informáticos “Sistema único de Registro de Niñas, niños y Adolescentes en Casas Hogar” y “Sistema de Seguimiento de niñas, niños y adolescentes Integrados en Familias Nucleares y Extensas”</p> <p>El equipo de seguimiento realiza visitas de seguimiento, jornadas temáticas y acompañamientos para la gestión de trámites y servicios que requieran las personas derechohabientes, elabora formato de seguimiento y envía al JUD quien instruye para realizar estudio social,</p>	Parcialmente	<p>No es un censo es un registro de personas identificas y atendidas.</p> <p>De acuerdo a las Reglas de Operación se establecen 4 procedimientos donde se describen los actores, actividades, tiempos y las unidades administrativas responsables de la implementación del programa para la entrega de los bienes y/o servicios.</p> <p>Sin embargo en este apartado limita la operación del programa al procedimiento de “Seguimiento de los casos y de los servicios ofrecidos a las personas canalizadas o re canalizadas”.</p> <p>Respecto al procedimiento <b>VI.1 Operación</b> y <b>VI.2 Supervisión y Control</b>, se menciona a los actores y, actividades, pero no define los tiempos de las mismas, como sí lo hace en el procedimiento de Seguimiento de los casos y de los servicios ofrecidos a las personas canalizadas o re canalizadas; así mismo acota la instrumentación del programa a esta etapa.</p> <p>Establece mecanismos estandarizados para el seguimiento</p> <p>Hay un área de oportunidad para que en el procedimiento “Seguimiento de los casos y de los servicios ofrecidos a las personas canalizadas o re canalizadas”, las visitas de supervisión y seguimiento de los derechohabientes en las Casas Hogar, no se hagan de manera consensuada con la Institución, sólo se especifique que se harán sin dar las fechas específicas.</p>



Apartado	Reglas de Operación 2016	Cómo se realizó en la práctica	Nivel de cumplimiento	Justificación
	<p>las necesidades de las personas.</p> <p><b>Procedimiento:</b> Seguimiento de los casos y de los servicios ofrecidos a las personas canalizadas o recanalizadas [...]</p> <p><b>VI.2 Supervisión y Control</b> La operación del Programa de llevará bajo supervisión y visto bueno de la Dirección Ejecutiva de la Defensoría de los Derechos de la Infancia a través de las siguientes áreas [...]</p>	<p>requisitar cedula de características generales para alimentar los sistemas y obtención del Plan de Acción que entrega al equipo de seguimiento para intervenir de acuerdo a las necesidades detectadas de las personas canalizadas.</p> <p>Se establecen de manera coordinada con las Institución un calendario de visitas internas y externas para familiares de las personas canalizadas.</p> <p>Los familiares de la persona derechohabiente, solicita por escrito a la Dirección Ejecutiva de las Defensoría de los Derechos de la Infancia, la reintegración o integración al entorno familiar de su familiar, para ello se aplican estudios social, económico y psicológico a los familiares, mediante los cuales se determina la viabilidad de la reintegración familiar.</p>		<p>Hay un área de oportunidad para incluir en el procedimiento de instrumentación la participación que tenga el Comité Técnico que autoriza la medida de acogimiento de corto y largo plazo de las niñas, niños y adolescentes que se encuentran bajo tutela del DIF-DF., al cual se hace referencia en el apartado de Aspectos a considera.</p>
<p>VII. Procedimiento de Queja o Inconformidad Ciudadana</p>	<p>En caso de que algún ciudadano o ciudadana quiera manifestar su inconformidad o queja es necesario acudir a las oficinas de la Jefatura de Unidad Departamental de Asistencia a Niños en Situación de Calle, e interponer una queja ante la Contraloría General del Gobierno del Distrito Federal ubicada en Avenida Tlaxcoaque No. 8, Edificio Juana de Arco, Colonia Centro, C.P. 06090, Delegación Cuauhtémoc;</p>	<p>Solo hace mención de los lugares y Unidades Administrativas implicadas en la recepción de las quejas o inconformidades ciudadanas y el área que deberá responder por escrito a la persona física o moral que interponga la queja...</p>	<p>Parcial</p>	<p>El programa define las unidades administrativas, los lugares y teléfonos donde las personas pueden interponer su inconformidad o queja, no especifica mecanismos y horarios de atención para la recepción y respuesta.</p> <p>Hay un área de oportunidad para implementar procedimientos que definan los actores, actividades, tiempos e instrumentos adecuados para el registro, atención y seguimiento a las quejas interpuestas de las personas.</p>
<p>VII. Mecanismos</p>	<p>VII. MECASNISMO DE</p>	<p>Se hace mención que las personas</p>	<p>Parcial</p>	<p>En las Reglas de Operación se incluyeron los</p>



Apartado	Reglas de Operación 2016	Cómo se realizó en la práctica	Nivel de cumplimiento	Justificación
de Exigibilidad	<p><b>EXIGIBILIDAD</b> Para que todas aquellas personas que son parte de la población objetivo del Programa Hijos e Hijas de la Ciudad exijan su derecho a ser incluidas en el programa bastará con que así lo manifiesten ante la Jefatura de Unidad Departamental de Asistencia a Niños en Situación de Calle; ubicada en Prolongación Uxmal 860 BIS, Colonia Santa Cruz Atoyac, Delegación Benito Juárez, o bien en el teléfono 56 04 01 27 extensión 6253, siempre y cuando cumplan con las características y los requisitos de acceso al mismo.</p> <p>La Contraloría General del Gobierno del Distrito Federal será el órgano competente para dar a conocer las denuncias de violación e incumplimiento de derechos en materia de desarrollo social [...]</p> <p>Casos en los que se podrán exigir los derechos por incumplimiento o por violación de los mismos:</p> <p>a) Cuando el derechohabiente cumpla con los requisitos y criterios de inclusión [...]</p> <p>b) cuando se le exija a la autoridad que se cumpla con ese servicio de manera integral en tiempo y forma [...]</p> <p>c) Cuando por alguna causa no se autorice el otorgamiento de los apoyos solicitados [...]</p>	<p>para exigir su derecho a ser incluido en el programa, bastará con que lo manifieste</p> <p>Especifica las Unidades Administrativas y lugares donde pueden acudir.</p> <p>Establece los supuestos en los que se puede exigir los derechos por incumplimiento o violación.</p> <p>Asimismo refiere que la Contraloría General del Gobierno del Distrito Federal es el órgano competente para conocer las denuncias de violación o incumplimiento de derechos en materia de desarrollo social.</p>		<p>lugares, unidades administrativas responsables de la recepción y los supuestos casos en los que se podrá exigir los derechos por incumplimiento.</p> <p>No hay evidencia del desempeño de mecanismos.</p> <p>Hay un área de oportunidad para implementar mecanismos que definan los actores, actividades, tiempos e instrumentos adecuados para el registro, atención y seguimiento para garantizar el derecho de las personas.</p>
IX. Mecanismos de Evaluación e	IX.1. Evaluación Tal como lo establece el artículo	La Dirección de Planeación es el área encargada de ejecutar la Evaluación	Satisfactorio	Se especifica las unidades administrativa responsable de llevar a cabo la evaluación



Apartado	Reglas de Operación 2016	Cómo se realizó en la práctica	Nivel de cumplimiento	Justificación
Indicadores	<p>42 de la Ley de Desarrollo para el Distrito Federal, la Evaluación Externa del programa será realizada por el Consejo de Evaluación del Desarrollo Social del Distrito Federal...</p> <p>La Evaluación Interna se realizará en apego a los Lineamientos para la Evaluación Interna de los Programas Sociales [...] los resultados serán publicados y entregados a las instancias a las instancias que establece el artículo 42 de la Ley de Desarrollo Social para el Distrito Federal [...]</p> <p>La Dirección de Planeación del DIF-DF, será la responsable de llevar a cabo la evaluación interna del programa social.</p> <p>Se aplicará la Metodología del Marco Lógico (MML) para la medición de resultados del programa y la mejora de su diseño y lógica interna</p> <p>La construcción de indicadores para la medición del Programa se diseña a partir de dicha Metodología.</p>	<p>Interna en base a la información que siniestro la Dirección Ejecutiva de la Defensoría de los Derechos de la Infancia.</p> <p>La construcción de los Indicadores para la medición del programa se diseñó en base a la Metodología del Marco Lógico, a través de la Matriz de Indicadores para Resultados.</p>		<p>externa y la interna del programa social.</p> <p>El programa cuenta con una Matriz de Indicadores para Resultados MIR, con la que se da seguimiento a los indicadores.</p>
X. Formas de Participación Social	<p>Para la el consenso de las modificaciones a la Ley de los Derechos de las Niñas y Niños en el Distrito Federal [...] se realizó un arduo trabajo con las Organizaciones de la Sociedad Civil ...</p>	<p>En los procedimientos de acceso y de instrumentación se establece la consulta a los beneficiarios y/o derechohabientes para la formulación del Plan de Trabajo con el que se interviene en su proceso de reintegración social.</p>	Satisfactorio	<p>Se considera que el programa aporta elementos de planeación participativa, al Retomar la opinión de las personas que atiende en los puntos de encuentro y a las que se encuentran alojadas en las Instituciones de Asistencia Públicas y Privadas, para la formulación de los Planes</p>



Apartado	Reglas de Operación 2016	Cómo se realizó en la práctica	Nivel de cumplimiento	Justificación
	... la población es consultada sobre la formulación de planes de trabajo a implementar, para que con ello las acciones se vinculen directamente con los intereses y necesidades de las personas atendidas.			de Trabajo, que atiendan a los intereses y necesidades de las mismas.
XI. Articulación con Otros Programas Sociales	La articulación con otros programas se da por medio de vínculos con la Procuraduría General de Justicia del Distrito Federal (PGJ-DF), con el Instituto de Asistencia e Integración Social (IASIS), con los programas delegacionales orientados a la atención de este grupo, con la Secretaría de Salud, Servicios de Salud Pública y con la Consejería Jurídica y de Servicios Legales, a través del Registro Civil. [...]	Hay una coordinación interinstitucional clara entre DIF-DF y la PGJDF, en los procesos de referencia / contrareferencia de los casos de riesgo de niñas y niños que se refieren al DIF-CDMX para custodia y cuidados.  En el caso específico del IASIS y las delegaciones la coordinación se lleva a cabo para realizar acciones de manera común en los puntos de encuentro para evitar duplicar esfuerzos.	Satisfactoria	El programa señala la coordinación interinstitucional de acciones con otras entidades del Gobierno de la Ciudad de México, para la atención en el trabajo de campo, específicamente para otorgar servicios de salud, legales, de protección y alojamiento.  Hay un área de oportunidad para ampliar la vinculación y articulación del programa con otras entidades del gobierno de la Ciudad de México, para realizar un trabajo de prevención, atención de adicciones y seguimiento a las personas que cumplen con su proceso de inserción social. Así como para generar sistemas de información únicos de la población en situación de calle.

**Fuente:** Elaboración propia con base en el Consejo de Evaluación de Desarrollo Social del Distrito Federal. Aviso por el cual se dan a conocer los Lineamientos para la Evaluación Interna 2017 de los Programas Sociales de la Ciudad de México, publicados en la GOCDMX. No. 45, 10 de abril de 2016.  
DIF-DF. Reglas de Operación del Programa Hijos e Hijas de la Ciudad 2016. Gaceta Oficial del Distrito Federal (GODF), No.270, Tomo II. 29 de enero de 2016.

De acuerdo a la información obtenida se puede identificar que la operación del Programa Social se realiza conforme lo establecen las Reglas de Operación, con ello contribuyen al propósito del mismo, Se identificó que el 75 % de los apartados cumplen satisfactoria y el 25 % lo cumplen de manera parcial, sin embargo se requiere implementar mecanismos de seguimiento de los casos exitosos que concluyen sus procesos



### III.3. AVANCE EN LA COBERTURA DE LA POBLACIÓN OBJETIVO DEL PROGRAMA SOCIAL EN 2016

Retomando información disponible en las Reglas de Operación de los últimos tres periodos, el avance del programa social en la cobertura de la población objetivo, se muestran en la siguiente tabla:

**Tabla 11 Cobertura del Programa Social**

Aspectos	Población objetivo (A)	Población Atendida (B)	Cobertura (B/A)*100	Observaciones
Descripción	Las niñas y niños, madres con hijas o hijos menores de 18 años de edad, y mujeres embarazadas que habitan en la Ciudad de México en situación de calle o en situación de riesgo.	Las niñas y niños, madres con hijas o hijos menores de edad, y mujeres embarazadas que habitan en la Ciudad de México en situación de calle o en situación de riesgo que hayan aceptado voluntariamente su canalización y re canalización a Instituciones de Asistencia Públicas y Privadas.		El dato de la población objetivo corresponde al censo "Tú también cuentas" elaborado por el IASIS en el 2012
Cifras 2014	287	98	<b>34 %</b>	
Cifras 2015	287	100	<b>35 %</b>	
Cifras 2016	753	140	<b>18.60 %</b>	La cifra de la población objetivo considera 287 personas en calle que reporta el censo "Tú también cuentas" elaborado por el IASIS en el 2012 y 466 personas en riesgo que se encuentra bajo tutela del Sistema para el Desarrollo Integral de la Familia DIF-CDMX al mes de diciembre de 2015.

**Fuente:** Elaboración propia con base en los datos proporcionados por la Dirección Ejecutiva de la Procuraduría de Protección de Derechos de Niñas, Niños y Adolescentes.

La variación de los porcentajes de la cobertura de la población objetivo entre los años 2014 y 2015, respecto al año 2016, obedece a que en las ROP 2016, la población objetivo, se establece con la información del censo "Tú también cuentas" del IASIS del año 2012 y los registros de la población en riesgo que se encuentra bajo tutela del Sistema para el Desarrollo Integral de la Familia.

Ante la falta de información estadística oficial actualizada de las poblaciones callejeras, hay un área de oportunidad para generar un registro único de la población en calle, a partir de los padrones que generan las diversas entidades del Gobierno de la Ciudad

### Perfil de las personas beneficiarias del programa

El perfil de las personas derechohabientes del programa social conforme a lo que establece su objetivo general y requisitos de acceso, se presenta a continuación:

La población en calle a la que se hace referencia el programa Hijos e Hijas de la Ciudad es un grupo social diverso conformado por niñas, niños, adolescentes, mujeres embarazadas o con hijos menores de edad, con diversos problemas de salud y de adicciones, que subsisten en la calle o el espacio público, utilizando recursos propios y precarios para satisfacer sus necesidades elementales (extrema pobreza), teniendo en común los vínculos familiares quebrados o fragilizados, y la inexistencia de vivienda convencional regular.<sup>4</sup>

**Población en situación de calle:** Se entenderá como población callejera a toda persona o grupo de personas que subsistan en los espacios públicos con sus propios recursos en medio de las adversidades de la calle.<sup>5</sup>

**Situación de riesgo:** Es aquella en la que se ubican niñas, niños, adolescentes, madres con hijas o hijos menores de edad, y mujeres embarazadas, por su condición de desventaja abandono o desprotección física, mental, jurídica o social y/o que no cuentan con las condiciones necesarias para valerse por sí mismos, ejercer sus derechos y procurar su incorporación al seno familiar, laboral y social.<sup>6</sup>

De acuerdo a las características de las personas que integran el padrón del programa Hijos e Hijas de la Ciudad en el año 2016 son las siguientes:

Por sexo el 61.43 % corresponde a hombres y el 38.57 % son mujeres; por rangos de edad las y los niños de 0 a 10 años equivalen el 32 %, por lo que corresponde a las y los de 11 a 17 años de edad representan el 62 %; así mismo las mujeres adultas embarazadas y/o con hijos de menores de edad son el 6 %.

**Tabla 12 Perfiles de los derechohabientes del programa**

Perfil requerido por el programa social	Cantidad	Porcentaje de personas beneficiarias que cubrieron el perfil en 2016	Justificación
Personas en situación de calle o en situación de riesgo	140	100 %	Total de personas atendidas por el programa
Personas que solicitaron de manera voluntaria el ingreso a una institución	55	39 %	Población situación de calle

<sup>4</sup> COPRED CDMX, Monografía Poblaciones Callejeras.

<sup>5</sup> Reglas de Operación Programa Social Hijos e Hijas de la Ciudad 2016.

<sup>6</sup> Ídem.



Perfil requerido por el programa social	Cantidad	Porcentaje de personas beneficiarias que cubrieron el perfil en 2016	Justificación
Personas que son referidas por la Procuraduría General de Justicia del Distrito Federal (PGJDF), el IASIS y Organizaciones de la Sociedad Civil	85	61 %	Personas en riesgo referidas por la PGJDF
Personas menores de edad	132	94 %	NA
Mujer embarazada	0	0	NA
Mujer con hijos menores de edad	8	5.7 %	NA

**Fuente:** Elaboración propia con base en los datos proporcionados por la Dirección Ejecutiva de la Procuraduría de Protección de Derechos de Niñas, Niños y Adolescentes.

Con base en lo anterior, los mecanismos con los que cuenta el programa para garantizar la cobertura en la igualdad de oportunidades y no discriminación a la población objetivo para el acceso al programa son:

- Jornadas, actividades lúdicas y de servicios realizadas en puntos de encuentro donde se identifican las necesidades y condiciones en las que se encuentra la población en calle, se realizan actividades de sensibilización para ingresar a las Casas Hogar y/o Albergues donde iniciarán bajo un modelo de atención integral su proceso para la reintegración familiar o social
- Canalizaciones o referencias que realiza la PGJDF para otorgar los cuidados de niñas, niños en condiciones de riesgo.

Como podemos observar, el acceso de la población objetivo no tiene limitantes, debido a que sólo se requiere la manifestar su interés, es decir tiene un carácter voluntario, para ingresar a una Institución de Asistencia Pública, para gozar de los servicios que otorga el programa.

#### III.4. DESCRIPCIÓN Y ANÁLISIS DE LOS PROCESOS DEL PROGRAMA SOCIAL

Los procesos de operación del programa social se describen de forma cronológica y por número de secuencia de la siguiente manera:

##### **Requisitos y Procedimientos de Acceso.**

##### **1. Difusión**

El programa establece que la difusión de los servicios que proporciona el programa se lleva a cabo en la página institucional del DIF-CDMX, en las oficinas de la JUD de Asistencia a Niños en Situación de Calle vía telefónica, y en el territorio a través de la intervención del personal técnico operativo (Educadores) en los puntos de encuentro de la población en calle con Jornadas y Brigadas lúdico afectivas, así como en los acompañamientos que se dan a las personas beneficiarias y/o derechohabientes para la gestión de tramites o servicios específicos que requieran.



## **2. Requisitos de Acceso**

El programa “Hijos e Hijas de la Ciudad” establece como criterios de selección los siguientes:

- Encontrarse en situación de calle o en situación de riesgo,
- Ser menor de edad,
- Ser mujer embarazada,
- Ser mujer con hijas y/o hijos menores de edad,
- Solicitar de manera voluntaria el ingreso a una institución,
- Ser referido por la Procuraduría General de Justicia del Distrito Federal (PGJDF), el IASIS y Organizaciones de la Sociedad Civil.

## **3. Procedimiento de Acceso**

El demandante (persona o institución) solicita la intervención del DIF-CDMX, para atender a la población en calle, la Jefatura de Unidad Departamental de Asistencia a Niños en Situación de Calle, recibe el reporte e instruye a su equipo operativo (Educadores) realizar recorrido en el punto reportado, con el fin de registrar información (formato) para elaborar un diagnóstico e intervenir en el lugar. *(1 día, 8 hrs, 3min).*

## **4. Procedimiento de intervención en calle**

El JUD de Asistencia de Niños en Situación de Calle, elabora plan de trabajo que entrega al equipo operativo, para su ejecución con jornadas temáticas con el fin de sensibilizar sobre su situación a la población en calle o en riesgo.

Integrante de la población en calle, solicita al equipo operativo la gestión y acompañamiento ante instancias de gobierno y privadas para recibir servicios específicos (salud, jurídicos, educación, etc) que requiere, acordando con ellos fecha y hora para proporcionar el servicio.

El equipo operativo, coordina con la Institución responsable de otorgar el servicio solicitado, la atención de la persona en calle o en riesgo de calle; elaborando un reporte de las acciones realizadas al JUD Asistencia a Niños en Situación de Calle. *(8 días, 11 hrs, 30 min).*

## **5. Procedimiento de canalización y recanalización de la persona en situación de calle derivada de la intervención en calle o a solicitud del Institución Pública o Privada**

Cuando la persona en situación de calle o riesgo de calle, solicita al equipo operativo su canalización a una institución que cuente con un modelo residencial para iniciar su proceso de integración social.

El Personal operativo recibe la petición e informa al JUD Asistencia a Niños en Situación de Calle, quien valora el caso de acuerdo al perfil de la persona solicitante, canalizándolo o recanalizando según se trate, mediante oficio a instituciones con las que se tiene

convenio para el cuidado y desarrollo integral. Asimismo el personal operativo apertura expediente de la persona como beneficiario del programa, para su control y seguimiento.

El JUD Asistencia a Niños en Situación de Calle, informa por escrito el ingreso realizado de una persona a institución de asistencia social, a la Subdirección de Políticas de Prevención y Promoción y a la Dirección Ejecutiva de la Defensoría de los Derechos de la Infancia, y en su caso, a la Procuraduría General de Justicia del Distrito Federal (PGJDF) sobre la canalización o re canalización de niñas, niños o adolescentes sin acompañamiento parental para la averiguación previa, esperando respuesta de la PGJDF para comparecencia correspondiente.

La Subdirección de Política de Prevención y Promoción, recibe oficio y designa al JUD de Asistencia a Niños en Situación de Calle, como apoderado legal del DIF-DF para que se acredite y solicite ante la PGJDF, los cuidados y atenciones de la persona menor de edad a favor del DIF-DF.

El JUD Asistencia a Niños en Situación de Calle, recibe oficio por parte de la PGJDF de Cuidados y Atenciones en favor del DIF-DF, integrando oficio al expediente y notificando al solicitante (persona en calle o en riesgo) que formará parte del padrón de derechohabientes del programa Hijos e Hijas de la Ciudad 2016. Asimismo cuando la solicitud de ingreso la haya realizado una institución pública o privada, se le notificará la aceptación de la persona al programa (*16 días, 16 hrs y 5 min.*).

La permanencia de los derechohabientes en el programa se basa en egresos voluntarios, cumplir la mayoría de edad y en la reintegración familiar, acogimiento temporal o adopción de terceros.

## **Procedimientos de Instrumentación**

### **6. Operación**

El registro de los derechohabientes se realiza de manera individual al momento de llevarse a cabo la canaliza y/o re canalización, a través de una base de datos que se alimenta con información generada en el formato específico “Canalización y re canalización”, así como del censo de la población atendida en calle.

La operación del programa inicia con los recorridos de diagnóstico que realiza el personal operativo identificando la población a atender. Se desarrolla un plan de trabajo acorde a las características de la población identificada, para iniciar el trabajo de sensibilización en los puntos de encuentro de la población en calle, basado en estrategia lúdica afectiva, socio afectivo, resolución no violenta de conflictos y el buen trato.

Los derechohabientes del programa (los que se encuentran alojados en Casas hogar o albergues y los que se encuentran en calle) participan en la elaboración del plan de trabajo, sugiriendo las actividades que les gustaría se llevaran a cabo, además de participación activa en su proceso de integración social.

Una vez sensibilizada la población en calle sobre su situación personal, se les ofrecen alternativas de desarrollo de acuerdo a sus características y necesidades, si la población



acepta ingresar a una Institución de Asistencia Privada o Asociación Civil, se envía su caso con una ficha técnica de su perfil a las instituciones con las que se tiene convenio para iniciar el proceso de integración social; posteriormente se realizan visitas de seguimiento de los derechohabientes alojados en Casas Hogar o albergues para verificar que las instituciones atiendan las necesidades básicas de las personas.

## **7. Seguimiento de los casos y de los servicios ofrecidos a las personas canalizadas o recanalizadas**

Para ello, el JUD de Asistencia a Niños en Situación de calle, establece y envía a las instituciones con las que se tiene convenio el calendario de visitas para el seguimiento de las personas canalizadas o recanalizadas; asigna el o los casos para seguimiento de las personas canalizadas al equipo técnico operativo, de acuerdo al plan de acción que emiten los sistemas de información “Sistema único de registro de niñas, niños y adolescentes en Casas Hogar” y el “Sistema de seguimiento de niñas, niños y adolescentes integrados con familias nucleares y extensas”.

El personal técnico operativo, realiza visitas de seguimiento, implementa jornadas temáticas y da acompañamiento a las personas derechohabientes que requieren servicios y/o tramites específicos para ejercer sus derechos, elabora formato de seguimiento y envía al JUD de Asistencia a Niños en Situación de Calle para su revisión y validación.

El JUD de Asistencia a Niños en Situación de Calle valida formato de seguimiento e instruye al equipo técnico operativo, realizar estudio social a la persona canalizada, del mismo modo valida el estudio social que le entrega el personal técnico operativo e instruye al personal requisitar la cédula de características generales, para alimentar los sistemas antes mencionados, obteniendo con ello, un plan de acción que se entrega al personal técnico operativo para su implementación.

El personal técnico operativo interviene en la atención de necesidades detectadas de la población canalizada o recanalizada, establece con las instituciones receptoras de los derechohabientes, calendario de visitas internas y externas para familiares de las personas canalizadas, informando las fechas a los familiares.

Integrante de la familia de origen, extensa o ajena del derechohabiente, solicita por escrito a la Dirección Ejecutiva de la Defensoría de los Derechos de la Infancia, la reintegración de la persona (derechohabiente) a su entorno familiar, la Dirección Ejecutiva recibe petición y turna a la Subdirección de Política de Prevención y Promoción quien a su vez remite a la JUD de Asistencia a Niños en Situación de Calle, quien instruye al equipo técnico operativo realizar estudio social y económico a los familiares que desean la reintegración de la persona derechohabiente. Asimismo solicita a la Subdirección de Protección y Defensa de la Infancia realizar estudio psicológico para determinar la viabilidad de la reintegración familiar.

La Subdirección de Protección y Defensa de la Infancia elabora y remite estudio psicológico para determinar o no la viabilidad de la reintegración familiar.

La JUD de Asistencia a Niños en Situación de Calle, integra expediente de las personas derechohabientes con los estudios social, económico y psicológico, y lo remite a la Subdirección de Políticas de Prevención y Promoción para determinar la reintegración familiar con base en las constancias que integran el expediente de las personas derechohabientes, en caso de determinar de manera positiva la reintegración del derechohabiente por parte de la Subdirección, el JUD de Asistencia a Niños en Situación de Calle, incorpora al niño, niña, adolescentes al entorno familiar y se informa mediante oficio a la Subdirección de Políticas de Prevención y Promoción con copia para la Dirección Ejecutiva de la Defensoría de los Derechos de la Infancia (*93 días, 20 hrs, 5 min*).

De acuerdo con la Ley de Cuidados Alternativos para niñas, niños y adolescentes en el Distrito Federal, el Sistema para el Desarrollo Integral de la Familia del Distrito Federal (DIF-DF) cuenta con un Comité Técnico que autoriza la medida de acogimiento de corto y largo plazo de niñas, niños y adolescentes que se encuentren bajo tutela del DIF-DF y de los que tenga conocimiento por parte del Ministerio Público, derivado de lo anterior, cuando se trate de reintegración o integración de una niña, niño o adolescente a un entorno familiar en modalidad de corto o largo plazo, deberá ser sometido a este Comité Técnico.

## **8. Supervisión y Control**

La operación del programa se lleva a cabo bajo la supervisión y visto bueno de la Dirección Ejecutiva de Defensoría de los Derechos de la Infancia a través de las siguientes áreas:

Subdirección de Política de Prevención con las siguientes funciones:

- Visitas de supervisión a los 8 puntos de encuentro.
- Solicita los informes de seguimiento, mensual, semanal y anual del programa.
- Analiza el padrón de derechohabientes del programa.

Jefatura de Unidad Departamental de Asistencia a Niños en Situación de Calle con las siguientes funciones:

- Revisión e integración del Padrón de Derechohabientes.
- Integración de los expedientes individuales en su caso de ser necesario se efectúa las visitas domiciliarias de seguimiento a los derechohabientes del programa.
- Verifica la detección de posibles duplicados en el Padrón.
- Elabora el reporte mensual de metas.
- Integra los informes de gestión.

La Unidad Administrativa responsable de la supervisión y control del programa es la Unidad Departamental de Asistencia a Niños en Situación de Calle de la Subdirección de Política de Prevención y Promoción de la Defensoría de los Derechos de la Infancia.

## **9. Procedimiento de queja o inconformidad ciudadana.**

Establece que en caso de que cualquier ciudadano quiera manifestar su inconformidad o queja es necesario acudir a las oficinas de la Jefatura de Unidad Departamental de



Asistencia a Niños en Situación de Calle o bien por vía telefónica, para reportar cualquier anomalía en la atención ofrecida a la población del programa.

De igual manera podrá interponer su queja en las oficinas de la Contraloría General del Gobierno del Distrito Federal, cuando considere se excluye, incumple o contraviene, por parte de servidores públicos, vía telefónica por medio del servicio de LOCATEL, quien turnará a la Procuraduría Social o directamente en las instalaciones de esta instancia, vía telefónica o a la dirección de electrónica [ww.prosoc.df.gob.mx/atención/queja\\_adm.html](http://ww.prosoc.df.gob.mx/atención/queja_adm.html), para su debida investigación y en su caso a la instancia correspondiente de la dependencia responsable del programa, que deberá responder por escrito a la persona física o moral que interponga la queja, dando cuenta del estado en que se encuentre el seguimiento de la misma.



Con base en la información presentada, se realiza un análisis de equivalencia con los procesos establecidos en el Modelo General de los Procesos<sup>7</sup>, señalando la secuencia cronológica de los procesos y las principales características de cada proceso, como continuación se describe:

**Tabla 13 Equivalencia de los procesos del programa social con el Modelo General de los Procesos de un Programa Social Evalúa CDMX**

Proceso en el Modelo General	Nombre del o los Procesos identificados como equivalentes	Secuencia	A	B	C	D	E	F	G	H	I
Planeación	Planeación, programación y presupuestación 2016	1	Elaboración de anteproyecto de presupuesto de Egresos	Publicación de las ROP	1 año	4	ND	Mobiliario, equipo y materiales	Documento ROP	Normativa	Documentales
Difusión	V. REQUISITOS Y PROCEDIMIENTO DE ACCESO V.1 Difusión	3	Al llevar a cabo la intervención diaria en los puntos de encuentro [...]	En la JUD de Asistencia a Niños en Situación de Calle mediante el número telefónico 56040127. ext. 6253	Permanente	6	ND	Vehículo, materiales impresos, medios de comunicación	Promoción del programa	Impresa	Base de datos
Solicitud	V. REQUISITOS Y PROCEDIMIENTO DE ACCESO V.3 Procedimiento de Acceso Procedimiento: Detección de población	4	Solicitante (persona o Institución) Solicita la intervención [...] para la atención de posible población en situación de calle	JUD instruye al Equipo Operativo inicio de intervención	1, día 8 hrs.	6	ND	Vehículo Materiales impresos Medios de comunicación	"Diagnóstico de punto de encuentro	Cualitativa Formato "Sistema de Recorrido de Diagnóstico"	Base de datos
Incorporación	V. REQUISITOS Y PROCEDIMIENTO DE ACCESO Intervención en calle	5	El JUD Asistencia a Niños en Situación de Calle elabora un Plan de Trabajo de acuerdo a las necesidades [...]	JUD (Equipo Operativo) elabora reporte de las acciones	8 días 11 hrs	6	ND	Vehículo, mobiliario y equipo	Gestión de servicios	Reporte de actividades formatos	Informáticos
	V. REQUISITOS Y PROCEDIMIENTO	5	Solicitante (persona en	JUD recibe oficio de cuidados y	16 días	6	ND	Vehículo Materiales	Padrón	Document	Informático Sistema único

<sup>7</sup> Consejo de Evaluación del Desarrollo Social de la Ciudad de México. "Lineamientos para la Evaluación Interna 2017 de los Programas Sociales de la Ciudad de México". Gaceta Oficial de la Ciudad de México. Número 45. 10 de abril de 2017. EVALÚA-CDMX. Pág. 12.



Proceso en el Modelo General	Nombre del o los Procesos identificados como equivalentes	Secuencia	A	B	C	D	E	F	G	H	I
	DE ACCESO Canalización y recanalización		situación de calle o en riesgo a petición de Institución Pública, solicita al Equipo Operativo su canalización o recanalización a una institución que cuente con modelo residencial [...]	atenciones e informa al solicitante su aceptación [...]	16 hrs			impresos Medios de comunicación		al (Expediente) Oficio y formato de canalización Base de datos	de Registro de NNA Sistema de Seguimiento de NNA Integrados con Familias Nucleares y Extensas
Obtención de bienes y/o servicios	Control de Egresos a través de contratos <sup>8</sup>	2	JUD de Adquisiciones envía 3 tantos [...]	JUD de Egresos Emite póliza contable, integra con documentación comprobatoria y soporte, archiva y resguarda.	270 días	ND	Tres millones de pesos	Mobiliario y equipo	Convenio de colaboración	Documento Jurídico/Administrativo	ND
Entrega	VI. PROCEDIMIENTO DE INSTRUMENTACIÓN Seguimiento de los casos y de los servicios ofrecidos a las personas canalizadas o recanalizadas	6	JUD de Asistencia a Niños en situación de Calle, establece y envía a la institución receptora el calendario de visitas para seguimiento de la persona canalizada o recanalizada [...]	JUD de Asistencia a Niños en situación de Calle, incorpora al niño, niñas o adolescente al entorno familiar [...]	93 días 20 hrs	11	ND	Mobiliario y equipo	Plan de acción	Expediente	Base de datos
Incidencias	VII. PROCEDIMIENTOS DE QUEJAS O INCONFORMIDAD	8	En caso de que algún ciudadano o ciudadana quiera manifestar su inconformidad o queja [...]	[...] el área responsable deberá responder por escrito a la persona física o moral que interponga la	ND	ND	ND	Mobiliario y equipo	Documento (oficio de respuesta)	Administrativa	Sistema LOCATEL

<sup>8</sup> Manual Administrativo de Procedimientos DIF-DF pág. 523, Registro MA-68/101215-E-DIFDF-9/010315



Proceso en el Modelo General	Nombre del o los Procesos identificados como equivalentes	Secuencia	A	B	C	D	E	F	G	H	I
				queja dando cuenta del estado en que se encuentra el seguimiento.							
	VIII MECANISMOS DE EXIGIBILIDAD	9	Para que todas aquellas personas que son parte de la población objetivo del programa Hijos e Hijas de la Ciudad exijan su derecho a ser incluidas [...]	En todos los casos, la Contraloría General del Gobierno del Distrito Federal es el órgano competente para conocer las denuncias de violación o incumplimiento de derechos en materia de desarrollo social.	ND	ND	ND	Mobiliario y equipo	Documento (oficio de respuesta)	Administrativa	Sistema telefónico
Seguimiento y monitoreo	VI. SEGUIMIENTO DE INSTRUMENTACIÓN Seguimiento de los casos y de los servicios ofrecidos a las personas canalizadas o recanalizadas.	7	JUD Establece y envía a la Institución receptora el calendario de visitas para seguimiento de la persona canalizada o recanalizada [...]	JUD incorpora al niño, niña o adolescente al entorno familiar [...]	93 días, 20 hrs	11	ND	Vehículo, Mobiliario y equipo	Reinserción	Expediente Estudio social, económico y psicológico	Base de datos "Sistema de seguimiento de niñas, niños y adolescentes integrados en familias nucleares y extensas"
	Procesos identificados que no coinciden con el modelo	NA	NA	NA	NA	NA	NA	NA	NA	NA	NA

**Fuente:** Elaboración propia con base en los datos proporcionados por la Dirección Ejecutiva de la Procuraduría de Protección de Derechos de Niñas, Niños y Adolescentes.



Se identificó que para las Reglas de Operación 2017 del programa, incluye el procedimiento de Supervisión y Control, en el cual se especifican los actores involucrados, actividades y tiempos, al igual que en el apartado de mecanismos de exigibilidad se establece el área responsable de dar atención y el tiempo de respuesta. Asimismo también se modifica la denominación de las Unidades Administrativas responsables del programa.

Los incisos que van del A al I, hacen referencia a lo siguiente:

- A. Actividad de inicio
- B. Actividad de fin
- C. Tiempo aproximado de duración del proceso
- D. Número de personas servidoras públicas que participan
- E. Recursos financieros
- F. Infraestructura
- G. Productos del proceso
- H. Tipo de información recolectada
- I. Sistemas empleados para la recolección de información

La evaluación de la gestión operativa del programa social, se resume en una correcta operación del programa, al cumplir con los procesos que el modelo general plantea en su generalidad, es relevante destacar que en la etapa de la planeación del programa, el presupuesto no se determina por cada uno de los procesos, sino de manera global para la operación del programa.

Para la evaluación de procesos, se presenta la matriz de contingencias en la cual se muestra la valoración de cada proceso de acuerdo a las siguientes características:

- A. Tiene un inicio
- B. Tiene un fin
- C. El tiempo en que se realiza el proceso es el adecuado y acorde a lo planificado
- D. El personal designado para el proceso suficiente, tiene el perfil adecuado y cuenta con capacitación para realizar sus funciones
- E. Los recursos financieros destinados son suficientes y adecuados para la operación del proceso
- F. La infraestructura o capacidad instalada para desarrollar el proceso es la suficiente y adecuada.
- G. Los productos del proceso son lo suficientes y adecuados
- H. Los productos del proceso sirven de insumo para ejecutar el proceso siguiente
- I. Los sistemas de recolección de la información empleados son los adecuados y suficientes
- J. La información recolectada en el proceso sirve para el monitoreo del programa
- K. La coordinación entre actores involucrados para la ejecución del proceso es la adecuada
- L. El proceso es pertinente para el cumplimiento de los objetivos del programa social.



**Tabla 14 Matriz de valoración de los procesos del programa social**

Nombre del Proceso	Secuencia	A	B	C	D	E	F	G	H	I	J	K	L	Observaciones
Planeación	1	Si	El proceso de Planeación se considera desde la formulación del Anteproyecto del Programa Operativo Anual 2017											
Obtención de bienes Control de Egresos a través de contratos <sup>9</sup>	2	Si	Si	No	Si	El tiempo considerado es muy amplio, hay un área de oportunidad para para acotar el tiempo específico en la actividad para la elaboración de Convenios de Colaboración.								
Difusión	3	Si	No	Si	Si	ND	Si	Por la naturaleza del programa la difusión se realiza de manera permanente.						
Procedimiento de acceso Detección de población	4	Si	Si	Si	Si	ND	Si	Ninguna						
Intervención en calle	5	Si	Si	Si	Si	ND	Si	Ninguna						
Canalización y recanalización de personas en situación de calle d	6	Si	Si	Si	Si	ND	Si	Área de oportunidad, especificar si la canalización corresponde a un caso de primera vez, al igual que si la recanalización a otra Institución, refiere a una etapa más del proceso de integración social o familiar de las personas derechohabientes.						
Seguimiento de los casos y de los servicios ofrecidos a las personas canalizadas o recanalizadas	7	Si	Si	Si	Si	ND	Si	No especifica el objetivo o fin de las visitas de seguimiento Producto Formato de seguimiento Estudio social Cedula de características generales Plan de Acción Calendario de visitas internas y externas para familiares, informando las fechas a los familiares Estudio social, económico y psicológico. Expediente, constancias.						
Quejas o inconformidad	8	Si	Si	ND	ND	ND	Si	Refiere a los actores involucrados en el						

<sup>9</sup> Manual Administrativo de Procedimientos DIF-DF pág. 523, Registro MA-68/101215-E-DIFDF-9/010315



Nombre del Proceso	Secuencia	A	B	C	D	E	F	G	H	I	J	K	L	Observaciones
														proceso, lugares y medios para ingresar las quejas, pero no especifica tiempos de respuesta, por lo que hay un área de oportunidad para especificar los instrumentos y los tiempos de las actividades que realiza cada actor involucrado.
Mecanismos de exigibilidad	9	Si	Si	ND	Si	ND	Si	ND	ND	Si	ND	Si	Si	No especifica mecanismos e instrumentos claros para que las personas puedan exigir sus derechos

**Fuente:** Elaboración propia con base en los datos proporcionados por la Dirección Ejecutiva de la Procuraduría de Protección de Derechos de Niñas, Niños y Adolescentes.

Un hallazgo importante es que no se especifica en los procesos la participación del Comité Técnico y las I.A.P. en la valoración del derechohabiente para su proceso de reintegración familiar o social del mismo.



### III.5. SEGUIMIENTO Y MONITOREO DEL PROGRAMA SOCIAL

Los principales resultados de la Matriz de Indicadores del programa social del ejercicio 2016, se presentan a continuación:

**Tabla 15 Seguimiento y monitoreo de indicadores del programa Hijos e Hijas 2016**

Nivel de Objetivo	Nombre del Indicador	Fórmula	Resultados 2016	Externalidades
FIN	Porcentaje de reintegración social	(Número de niñas, niños, madres con hijo menores de 18 años y mujeres embarazadas en situación de calle que han sido integrados socialmente / Número total de niños, niñas, mujeres con hijos menores de 18 años y mujeres embarazadas en situación de calle que habitan en el D.F.) * 100	4.32 %	El porcentaje de reintegraciones es bajo debido a que el proceso para la reintegración familiar o social requiere de un tiempo amplio, depende de condiciones jurídicas y en ocasiones no se solicita la reintegración familiar de NNA por parte de los familiares.
Propósito	Porcentaje de niñas y niños, mujeres con hijas e hijos menores de 18 años y mujeres embarazadas que habitan en situación de calle o riesgo en el D.F. derechohabientes del programa	(Número de niñas, niños, mujeres con hijos, madres con hijos menores de 18 años y mujeres embarazadas en situación de calle y riesgo derechohabientes del programa / Número de niños, niñas, mujeres con hijos, madres con hijos menores de 18 años y mujeres embarazadas en situación de calle y en riesgo que habitan en el D.F.) * 100	4.23 %	El resultado obtenido obedece a que para este ejercicio la variable de niñas, niños, mujeres con hijos menores de edad y mujeres embarazadas en situación de calle y riesgo, considera a las personas en riesgo que el DIF-DF tiene bajo tutela para cuidados y atenciones.
Comp. 1	Porcentaje de canalizaciones	(Número de niñas, niños, mujeres con hijos menores de 18 años y mujeres embarazadas canalizados / Número de niñas, niños, mujeres con hijos menores de 18 años y mujeres embarazadas derechohabientes) * 100	134 %	Se superó en un 34 % debido a la coordinación interinstitucional con las agencias del Ministerio Público (PGJDF) que se refleja en un mayor número de personas canalizadas.



Nivel de Objetivo	Nombre del Indicador	Fórmula	Resultados 2016	Externalidades
Comp. 2	Porcentaje de Jornadas con enfoque de derechos	$(\text{Número de jornadas realizadas} / \text{Número de jornadas programadas}) * 100$	88 %	La realización de las Jornadas depende de factores climatológicos, ambientales y del estado físico y emocional en que se encuentre la población a la que va dirigida, esto limita llevar a cabo las actividades.
Comp. 3	Porcentaje de beneficiarios con acompañamiento	$(\text{Número de niñas, niños, mujeres con hijos menores de 18 años y mujeres embarazadas beneficiados con los acompañamientos} / \text{Número de niñas, niños, mujeres con hijos menores de 18 años y mujeres embarazadas derechohabiente}) * 100$	79.09 %	Los acompañamientos se realizan de acuerdo a las necesidades o solicitudes específicas de la población en calle, por lo que esta actividad depende del compromiso, presencia en el punto acordado y estado en el que se encuentre la persona solicitante.
Act. 1.1	Porcentaje de puntos de encuentro identificados	$(\text{Número de puntos de encuentro localizados} / \text{Número de recorridos de verificación realizados}) * 100$	96 %	Los recorridos son programados para su verificación los puntos de encuentro, está actividad depende del nivel movilidad y reubicación de la población en calle.
Act. 1.2	Jornadas de trabajo lúdico-afectivas en puntos de calle	$(\text{Jornadas de trabajo lúdico-afectivas realizadas} / \text{Jornadas de trabajo lúdico-afectivas programadas}) * 100$	76.86 %	El éxito de la actividad depende del nivel de confianza o vinculación que se tenga con el o los líderes del grupo en los puntos de socialización.
Act. 1.3	Porcentaje de	$(\text{Sesiones de trabajo realizadas} /$	126 %	Esta actividad



Nivel de Objetivo	Nombre del Indicador	Fórmula	Resultados 2016	Externalidades
	Sesiones de Trabajo en I.A.P. y asociaciones civil	Sesiones de trabajo programadas) * 100		está sujeta a las necesidades identificadas en el proceso de reintegración del derechohabiente, por lo que pueden incrementarse el número de visitas en los CAS.
Act. 1.4.	Porcentaje de convenios	(Número de convenios realizados / Convenios programados) * 100	125 %	Depende del presupuesto asignado y de la capacidad instalada en cuanto a infraestructura y personal especializado de las OSC para atender la demanda de los derechohabientes.
Act. 1.5	Porcentaje de candidatos valorados	(número de candidatos que cumplen con el perfil / Total de candidatos referidos) * 100	100 %	Ninguna
Act. 1.5	Porcentaje de canalizaciones	(Número de niños canalizados / Número de niños valorados) * 100	100 %	Ninguna
ACT. 1.6	Porcentaje de Visitas de Seguimiento	(Número de visitas realizadas / Número de visitas programadas) * 100	22.83 %	El resultado obedece a las actividades emergentes no programadas de los NNA en los CAS.
Act. 2.1	Porcentaje de Jornadas con enfoque de Derechos Humanos y Equidad de Género	(Jornada temáticas con enfoque de Derechos Humanos y Equidad de Género realizadas / Jornadas temáticas con enfoque de Derechos Humanos y Equidad de Género programadas) * 100	79.09 %	Esta actividad depende de factores climatológicos, ambientales y del estado físico y emocional en que se encuentre la población a la que va dirigida, esto limita llevar a cabo las actividades.
Act. 3.1	Porcentaje de jornadas realizadas	(Total de jornadas realizadas / Total de jornadas programadas) * 100	76.86 %	Esta actividad depende de



Nivel de Objetivo	Nombre del Indicador	Fórmula	Resultados 2016	Externalidades
				factores climatológicos, ambientales y del estado físico y emocional en que se encuentre la población a la que va dirigida, esto limita llevar a cabo las actividades.
Act. 3.2	Porcentaje de acompañamientos	$(\text{Total de acompañamientos realizados} / \text{Total de acompañamientos programados}) * 100$	79.09 %	Esta actividad depende del compromiso, presencia en el punto acordado y estado en el que se encuentre la persona solicitante.
Act. 3.2	Porcentaje de trámites	$(\text{Total de trámites realizados} / \text{Total de trámites programados}) * 100$	80.67 %	Los trámites se realizan de acuerdo a las necesidades de la población, depende del compromiso, presencia en el punto acordado y estado físico y emocional en el que se encuentre la persona solicitante.

**Fuente:** Elaboración propia con base en los datos proporcionados por la Dirección Ejecutiva de la Procuraduría de Protección de Derechos de Niñas, Niños y Adolescentes.

Como se observa en los resultados obtenidos durante el ejercicio 2016, a nivel de componentes, las canalizaciones superan su meta en un 34 %, lo cual obedece a la coordinación interinstitucional que derivó de la aplicación del Protocolo Interinstitucional de Atención Integral a Personas en Riesgo de Vivir en Calle e Integrantes de las Poblaciones Callejeras en la Ciudad De México, principalmente con la PGJ-DF, en cuanto a nivel de actividades, en general alcanzan en promedio la meta de 80 % o más, destaca la actividad de visitas de seguimiento a derechohabientes que alcanzó una meta del 22.8 %, éstas no se cumplieron debido a que las y los derechohabientes atendieron actividades emergentes por parte de las I.A.P.

En ese sentido, se realiza una valoración del seguimiento y monitoreo de los indicadores del programa social, a través de la siguiente matriz:



**Tabla 16 Matriz de valoración del seguimiento y monitoreo de los indicadores del programa social en 2016**

Aspectos del seguimiento y monitoreo de los indicadores del programa social en 2016	Valoración (si, parcialmente, no)	Justificación
Se dio seguimiento a los indicadores con la periodicidad planteada inicialmente	Si	A través de las Fichas de Indicadores Informes de gestión trimestrales y anuales
Se generó, recolectó y registró de forma adecuada y oportuna la información para el cálculo de los indicadores	Si	El registro y sistematización de la información se realizó a través de los siguientes instrumentos: <ul style="list-style-type: none"> <li>• Informes semanales, mensuales y trimestrales de actividades</li> <li>• Cédulas de registro.</li> <li>• Cédula de seguimiento a NNA en Casa Hogar.</li> <li>• Formatos de canalización</li> <li>• Estudios social, económico y psicológico</li> <li>• Sistemas informáticos</li> </ul>
Se cuentan con procedimientos estandarizados para generar la información y para el cálculo de los indicadores	Si	Se implementa un formato basado en la Matriz de Indicadores
Las áreas que inicialmente se designaron como responsables de calcular los indicadores lo llevaron a cabo en la práctica	Si	La Dirección de Planeación es la encargada del cálculo de indicadores en base al suministro de información que reporta en los informes trimestrales, anuales y registros en el Sistema de Información.
Los indicadores diseñados en 2016 en la práctica permitieron monitorear de forma adecuada el programa social	Si	Los indicadores establecidos en la MIR 2016 atienden a medir la eficiencia en la entrega de los bienes o servicios y actividades específicas del programa.
Los resultados de los indicadores sirvieron para la retroalimentación y mejora del programa social	Si	En las ROP 2017, se modificó los Indicadores de MIR (C.2, A. 1.2), se incorporó el procedimiento de supervisión

**Fuente:** Elaboración propia con base en los datos proporcionados por la Dirección Ejecutiva de la Procuraduría de Protección de Derechos de Niñas, Niños y Adolescentes.

### III.6. VALORACIÓN GENERAL DE LA OPERACIÓN DEL PROGRAMA SOCIAL 2016

Dentro de este apartado, se realiza una justificación integral de los resultados obtenidos en el análisis de los atributos y sus indicadores para cada uno de los procesos. Adicionalmente, se busca mostrar la relación de consistencia entre el proceso analizado, el atributo y los indicadores. A continuación se presenta la matriz de valoración de la operación del programa social:



**Tabla 17 Matriz de valoración de la operación del programa social**

Aspectos de la Operación del programa social en 2016	Valoración (si, parcialmente, no)	Observaciones
El programa social contó con el personal suficiente y con los perfiles y capacitación requeridos para su operación adecuada.	Parcialmente	Como se observa la meta de la actividad de visitas de seguimiento de los derechohabientes, alcanzó un porcentaje del 22.8 %, lo cual representa un área de oportunidad para fortalecer el programa con recursos humanos.
El programa social fue operado de acuerdo a lo establecido en sus reglas de operación 2016	Si	Las Reglas de Operación establecen procedimientos para su implementación.
Los recursos financieros destinados en 2016 fueron suficientes y adecuados para la operación del programa social	Si	El programa contó con un presupuesto de \$ 3,000,000 de pesos, presupuesto similar al del ejercicio anterior, con el cual superó en un 40 % su meta.  Sin embargo, para la atención psicosocial y seguimiento de los derechohabientes, se requiere mayor presupuesto.
El programa social atendió a la población objetivo establecida en las reglas de operación 2016	Si	El padrón del programa se integró por el 39 % de personas en situación de calle que aceptaron ser canalizados a I.A.P y el 61 % de personas en situación de riesgo referidas por la Asistencia Social de PGJ-DF, para Tutela de DIF-CDMX para cuidados y atenciones  Tal como se establece en las reglas de operación
La infraestructura o capacidad instalada para operar el programa social es la suficiente y adecuada	Si	Principalmente la infraestructura que se ocupara para la atención de la población beneficiaria, son las instalaciones de la I.A.P. con las que se tiene convenio, en cuanto al equipo, vehículos y mobiliario son suficientes para la operación
El programa social cuenta con procesos equivalentes a todos los procesos del modelo general	Si	Cuenta con procesos similares aunque en diferentes secuencias.  Procedimientos de Acceso 1. Detección 2. Intervención en calle 3. Canalización y re canalización de la personas en situación de calle o a solicitud de Instituciones Públicas y Privadas.  Procedimiento de Instrumentación 1. Seguimiento de los casos y de los servicios ofrecidos a las personas canalizadas o re canalizadas.  Se retoma el procedimiento establecido en las reglas de operación y el estatuto orgánico del sistema para el desarrollo integral de la familia de la Ciudad de México.



Aspectos de la Operación del programa social en 2016	Valoración (si, parcialmente, no)	Observaciones
Se cuenta con documentos que normen todos los procesos del programa social	Si	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Ley de los Derechos de Niñas, Niños y Adolescentes en la Ciudad de México</li> <li>• Estatuto Orgánico del DIF-CDMX</li> <li>• Protocolo Interinstitucional de Atención Integral a Personas en Riesgo de Vivir en Calle e Integrantes de las Poblaciones Callejeras en la Ciudad de México</li> <li>• Reglas de Operación del Programa</li> <li>• Manual de Procedimientos Administrativos</li> <li>• Formatos</li> <li>• Informes</li> <li>• Cédulas</li> </ul>
Los procesos que están documentados son del conocimiento de todas las personas operadoras del programa social	Si	Fueron publicados en la Gaceta Oficial,  Se hace del conocimiento al personal de manera impresa y electrónica a través de los responsables de las Unidades Administrativas.
Los procesos del programa social están estandarizados, es decir, son utilizados por todas las instancias ejecutoras.	Si	<p>Las Reglas de Operación fueron elaboradas, revisadas y aprobadas por todas las Unidades Administrativas responsables del programa.</p> <p>Las Casas Hogar o Albergues de las OSC, que participan en la operación firman un convenio de colaboración con el DIF-CDMX.</p> <p>Para el caso de las Instituciones públicas se apegan al protocolo de PIAIPRVCCDMX y a lo establecido en LDNNA CDMX.</p>
Los tiempos establecidos para la operación del programa social a través de sus diferentes procesos son adecuados y acordes a lo planeado	Si	Aunque existen tiempos establecidos en la atención, estos dependen de la situación particular (Jurídicas) en la que se encuentre cada derechohabiente.
La coordinación entre actores involucrados para la ejecución del programa social es la adecuada.	Si	La coordinación interinstitucional deriva de las normas específicas para atender a la población objetivo.
Se cuenta con un sistema de monitoreo e indicadores de gestión que retroalimenten los procesos operativos que desarrollan las personas operadoras.	Si	<p>Sistema Único de Información (SUI)</p> <p>Sistema único de registro de niñas, niños y adolescentes en Casas Hogar</p> <p>Sistema de seguimiento de niñas, niños y adolescentes integrados con familias nucleares y extensas.</p>
Se cuenta con mecanismos para la implementación sistemática de mejoras	Si	<p>Sistema único de registro de niñas, niños y adolescentes en Casas Hogar</p> <p>Sistema de seguimiento de niñas, niños y adolescentes integrados con familias nucleares y extensas.</p>



Aspectos de la Operación del programa social en 2016	Valoración (si, parcialmente, no)	Observaciones
Existen mecanismos para conocer la satisfacción de las personas beneficiarias respecto de los bienes y o servicios que ofrece el programa social.	Si	Formato de seguimiento de los beneficiarios del programa.  Formato de Sistematización de Recorridos de Diagnóstico.  Evaluaciones que implementa área de planeación.

**Fuente:** Elaboración propia con base en los datos proporcionados por la Dirección Ejecutiva de la Procuraduría de Protección de Derechos de Niñas, Niños y Adolescentes.



#### IV. EVALUACIÓN DE SATISFACCIÓN DE LAS PERSONAS BENEFICIARIAS DEL PROGRAMA SOCIAL

La evaluación de satisfacción nos permitirá determinar la medida de satisfacción de los derechohabientes y establecer si se está cumpliendo con la tutoría de derechos en el otorgamiento de los bienes y/o servicios establecidos en el programa social, y en un momento dado tomar las decisiones pertinentes de acuerdo a los resultados obtenidos.

La entrevista del Programa de Hijos e Hijas se orienta a levantar información relevante para describir las condiciones iniciales de los derechohabientes, rescatando elementos de percepción relativos al desempeño del programa y sus efectos; así como las expectativas de los derechohabientes sobre los bienes y servicios otorgados.

La evaluación de satisfacción del programa se basa en información proporcionada por 20 personas derechohabientes del programa, de los cuales 55 % son mujeres y 45 % hombres, del total, el 90 % son niñas y niños entre los 12 y 17 años y el 10% son mujeres mayores de 18 años embarazadas y/o con hijos menores de edad, que se encuentran alojados en Casas Hogar o en Albergues de las I.A.P con las que el DIF-CDMX tiene convenio de colaboración.

**Tabla 18 Análisis evaluación de satisfacción de las personas beneficiarias**

Categorías	Aspectos a Valorar	Reactivo Instrumento 2017	Resultados	Interpretación
Expectativa	Grado que cubriría sus necesidades individuales, familiares y colectivas.  Grado o ponderación antes de recibir el beneficio.  Seguridad que se crea al esperar recibir el apoyo.	4.6	95% Considera concluir su proceso	El programa cubre las expectativas de las y los derechohabientes en la mayoría de los casos.
		6.1	5% No considera concluir, pero desea ir con sus padres.	
		6.2	50 %, Manifestó querer regresar con algún integrante de su familia.	
		6.3	40 %, Considera trabajar  20% Considera vivir solo  75 % Considera vivir con un familiar o amigo	
Imagen del Programa	Información publicitaria del programa (conocimiento general del programa, la frecuencia con que recibe información, conocimiento a través de experiencias previas de otras personas). Información acerca de la institución que otorga el apoyo	4.1	80 %, Considera que son buenas personas...	8 de cada 10 derechohabientes tiene una opinión favorable, hacia las personas que le brindan los servicios. sin embargo, poco menos de la mitad
		4.2	Está bien el apoyo, Si se preocupan por mi...	
		4.3	20 % No les gusta... Tardan mucho...	



Categorías	Aspectos a Valorar	Reactivo Instrumento 2017	Resultados	Interpretación
	Identificación de la persona beneficiaria del programa (Conocimiento del programa) Funcionamiento del programa Grado o nivel de conocimiento del motivo por el que recibe el apoyo Conocimiento de los derechos y obligaciones		No han cumplido... ----- 55% Conocen los servicios y derechos...  45% Menciona no conocer los servicios del gobierno.	desconoce que los servicios los proporciona el gobierno.
Cohesión Social	Cohesión familiar.  Participación en actividades comunitarias diferentes a las del programa social.  Ponderación de la persona beneficiaria respecto a la cohesión social de su comunidad tras haber recibido el apoyo.	7.1,    7.2	85% Consideran que el programa les ayuda a mejorar la relación con su familia.  15% No le ayuda a mejorar sus relaciones familiares. ----- 80% Estaría dispuesto a participar en su comunidad  20% No le gusta ó no sabe cómo ayudar.	El programa contribuye a generar habilidades para mejorar las relaciones personales y familiares de los derechohabientes.
Calidad de la Gestión	Trato al solicitar o recibir un servicio relacionado con el beneficio del programa.  Tiempo de respuesta.  Asignación de beneficios con oportunidad.  Disponibilidad y suficiencia de la información relacionada con el programa.  Conocimiento de los mecanismos de atención de incidencias.  Tiempo de respuesta y opinión del resultado de la incidencia.	4.1, 4.2, 4.3, 4.4	80% Considera que son buenas personas..., Está bien el apoyo, Si se preocupan por mi... ----- Antes de ingresar [...] recibieron algún otro servicio... 45% Mencionó no haber recibido servicios  30% Recibió servicios en las Agencias del Ministerio Público 57 y 59  25% Reconoce haber recibido Servicios del DIF, Albergues y I.A.P. ----- 100% Considera buena y muy buena la atención que se le da.	Las personas entrevistadas en su totalidad consideran que la atención es muy buena y buena.  Refieren sentirse bien, protegidas, a salvo, atendidas y que les ayudan a quien no tiene dinero.  Sin embargo sólo el 25 % de las personas reconoció haber recibido servicios del DIF-CDMX, previamente.
Calidad del Beneficio	Evaluación de las características del beneficio.  Grado o ponderación después de la entrega del beneficio.  Grado o nivel cubierto de las necesidades por el beneficio.	4.4, 4.5,  5.1, 5.2,	Como califica la atención en ... 100% Califica la atención de muy buena y buena, 8, 10, Realiza actividades Están al pendiente de su embarazo Tiene todo lo necesario ----- 100% Le han informado de sus	El programa cubre las necesidades de las los derechohabientes de manera satisfactoria, en general las personas consideran concluir su proceso de reintegración familiar o social, aunque el 50% manifestó estar



Categorías	Aspectos a Valorar	Reactivo Instrumento 2017	Resultados	Interpretación
		5.3	<p>derechos</p> <p>-----</p> <p>95% Considera concluir su proceso</p> <p>5% No considera concluir su proceso</p> <p>-----</p> <p>95 % Considera que los servicios le han cambiado la vida.</p> <p>5% No contesto</p> <p>-----</p> <p>50% Considera estar mejor en la Casa Hogar o Albergue</p> <p>40% Considera estar mejor con su familia</p> <p>10% Considera estar mejor en la escuela</p> <p>-----</p> <p>95% Si recomendaría los servicios</p> <p>5% ND</p>	mejor en la Casa Hogar que en cualquier otro lugar incluyendo su familia.
Contraprestación	<p>Tipo de compromiso adquirido.</p> <p>Frecuencia con que se realiza los compromisos adquiridos a través del programa.</p> <p>Costos relacionados con la realización de la contraprestación (Gasto de transporte, tiempo invertido, días que no trabajan por hacer actividades del programa, etc.).</p>	7.3	<p>80% Estaría dispuesto o dispuesta a participar en actividades para que mejorar la comunidad a donde vive</p> <p>20% No estaría dispuesta por que no le gusta o no sabe cómo ayudar.</p>	Las y los derechohabientes en su mayoría desarrollan un nivel de solidaridad alto con personas que se identifican en sus problemática.
Satisfacción	<p>Grado de conocimiento del programa como derecho.</p> <p>Opinión del beneficiario sobre el programa implementado por el gobierno para abatir su condición de pobreza.</p> <p>Confirmación o invalidación de la expectativa generada por el beneficiario.</p>	<p>4.5,</p> <p>5.1</p> <p>5.3</p> <p>6.1</p> <p>6.2</p> <p>6.3</p>	<p>100% Le han informado sus derechos</p> <p>-----</p> <p>95 % Considera que los servicios le han cambiado la vida.</p> <p>5% No contesto</p> <p>-----</p> <p>95% Si recomendaría los servicios</p> <p>-----</p> <p>75 % Le gustaría regresar a vivir en el futuro con su familia</p> <p>25% Manifestó que le gustaría vivir solo (a)</p>	El programa cumple con su función de restitución de derechos, contribuye al empoderamiento de las y los derechohabientes para generar cambios en la perspectiva de vida.

Fuente: Elaboración propia con base en los datos proporcionados por la Dirección Ejecutiva de la Procuraduría de Protección de Derechos de Niñas, Niños y Adolescentes.



## Reactivos Desempeño del Programa

### 4.1. ¿Qué opinas de las personas del DIF-CDMX que te ofrecieron los servicios?

“¿Qué opino? Ay pues mucha felicidad, como que siento mucha protección y siento que están a mi atención”.

(Niña de 16 años, en situación de calle).

“Nada, no han cumplido mi petición”, **cuál fue?** “Que buscaran a mi hermana”, **dónde?** “Donde sea”, **Tu hermana está perdida?** “Es un año más grande, mi papá se la llevó y al parecer está en el DIF de Puebla”.

(Niña de 13 años, en situación de calle).

“Pues este, yo opino que no nos quiten a los niños **(que nos les quiten a los niños, ¿consideras que esta, que es mejor eh que los atiendan pero que estén con sus hijos?)** mira yo te voy a decir algo, yo agradezco que nos apoyen, que ellos se preocupen por cada bebe que hay en riesgo de calle, pero que pues si la mamá le está echando ganas para poder estar con su hijo, pues que le permitan estar con ella no, que no la separen de su hijo **(de sus hijos)**. Que si nos van a apoyar, que nos apoyen, pues a lo mejor ayudándonos a recapacitar ¿cómo podemos estar con el bebé? ‘pa no poderlo tener en la calle, ¿si me entienden? “...”

(Mujer con de 29 años, con hijos menores de edad, en situación de calle).

### 4.5. ¿Te han informado de los servicios a los que tienes derecho?

“Sí, no, no, **(¿Sí? ¿No te han informado?)** ¿Aquí? ¿Los servicios a los que tengo derecho? Pues tengo derecho al servicio médico, tengo derecho al servicio de la comida, tengo derecho a... a ser escuchada... y tengo derecho a dormir mucho, me gusta dormir mucho.”

(Niña de 16 años, en situación de calle).

“Que tienes derecho a una casa, estar en familia, a comer estudiar”.

(Niño de 12 años, en riesgo de calle).

### 4.6. ¿Consideras permanecer en esta casa hogar o albergue hasta concluir tu proceso?

“Jajajaja creo que ya hasta me pasé, si **(¿porqué?)** Porque... pues porque me siento a gusto, porque aquí con lo que, pues si me siento más protegida que en una casa hogar, es que yo no he estado en casas hogares y como me siento más des incómoda en una casa hogar” **(¿te da seguridad?)** “ sí.”

(Niña de 16 años, en situación de calle).

“**(Bueno aquí sería ilógico, aquí ya terminó, ¿esa la brincamos?) (Nada más ahí poner que...)** **(Terminó, sí, termino su proceso)** **(Porque quiere conseguir a sus hijos)** sí, pues quiero recuperar a mis hijos, no, yo todo esto se los dedico a ellos... **(Que bien Marisol)** para mí en cada junta en cada pensamiento están mis hijos, no.”

(Mujer de 29 años, con hijos menores de edad, en situación de calle).

## V. DISEÑO DEL LEVANTAMIENTO DEL PANEL DEL PROGRAMA SOCIAL

Para dar cumplimiento a la Evaluación Integral 2016-2018 señalada en los Lineamientos para la Evaluación Interna 2016 de los Programas Sociales de la Ciudad de México, en lo referente a la Evaluación de Resultados, que comprende el análisis de los resultados del levantamiento del panel, a través del cual se determinará el cumplimiento de los objetivos y metas del programa social, de los efectos esperados y la medición de cambios en el nivel de bienestar en la población, como resultado de la intervención.

Con tal instrumentó se buscará identificar los cambios que experimentaron las personas derechohabientes del programa y con ello identificar la evolución de los aspectos valorados en el la entrevista realizada durante mayo de 2017.<sup>10</sup> El Panel tienen el objetivo abarcar a la muestra de 20 derechohabientes entrevistados originalmente.

### V.1. MUESTRA DEL LEVANTAMIENTO DE PANEL

El levantamiento de panel es un seguimiento al levantamiento inicial realizado en 2017, planteado como línea base, es decir, se buscará aplicar la misma encuesta diseñada a la mayor cantidad posible de la población derechohabiente a la que se le aplicará en 2018, aun cuando ya no se encuentre activa en el programa social.

**Tabla 19 Tamaño de la muestra para el levantamiento de Panel**

Poblaciones	Número de personas
Población beneficiaria que participó en el levantamiento de la Línea base	20
Población que participó en el levantamiento de la línea base activa en el programa en 2017 (A)	18
Población que participó en el levantamiento de la línea base que ya no se encuentra activa en el programa en 2018, pero puede ser localizada para el levantamiento de panel (B)	2
Población muestra para el levantamiento del Panel (A + B)	20

**Fuente:** Elaboración propia con base en los datos proporcionados por la Dirección Ejecutiva de la Procuraduría de Protección de Derechos de Niñas, Niños y Adolescentes.

A continuación se describen las principales características de la población objeto del levantamiento de panel, donde se integrara por el 40 % de mujeres y el 60 % de hombres:

- Persona menor de 18 años que se encontraba en situación de calle integrantes de poblaciones callejeras: 30 %
- Persona menor de 18 que se encontraba en riesgo de vivir en calle: 50 %
- Mujer embarazada y/o con hijos menores de edad: 10 %
- Personas que causaron baja del programa por término de su proceso o por cumplir mayoría de edad: 10 %

<sup>10</sup> El panel se aplicará en los próximos 6 meses después del levantamiento de la entrevista.



**Tabla 20 Población Objetivo del Panel**

Tipo de Derechohabiente	Sexo	Edad	Procedencia
Persona que se encontraba en situación de calle integrantes de poblaciones callejeras	M	11-17 años	CDMX
	H		OTRO
Persona que se encontraba en riesgo de vivir en calle	M	11-17 años	CDMX
	H		OTRO
Mujer embarazada y/o con hijos menores de edad integrantes de poblaciones callejeras y/o en riesgo de calle	M	Mayor a 18 años	CDMX

**Fuente:** Elaboración propia con base en los datos proporcionados por la Dirección Ejecutiva de la Procuraduría de Protección de Derechos de Niñas, Niños y Adolescentes.

**Tabla 21 Reactivos adicionales al diseño del instrumento para la construcción de la Línea Base**

Categoría	Reactivo adicional en el instrumento 2017	Justificación de su inclusión
Imagen del Programa	¿Cómo calificaría la claridad de la información y los medios sobre los cuales se enteró del programa?	Se requiere conocer el posicionamiento del programa en la población objetivo
Expectativas	¿Que tanto le afectaría que no existiera el programa?	Conocer la relevancia del programa como alternativa de desarrollo en la población objetivo
Calidad de la Gestión	¿Cómo calificaría la atención del personal del DIF-CDMX y de las personas de que atienden en la Casa Hogar?	Identificar áreas de oportunidad en las etapas de atención de los derechohabientes
Calidad del Beneficio	NA	Ninguna
Contraprestación	¿Qué recomendarías para mejorar el programa?	Es importante que el programa se retroalimente con la experiencia que viven los derechohabientes.
Cohesión Social	NA	Ninguna
Satisfacción	NA	Ninguna

**Fuente:** Elaboración propia con base en los datos proporcionados por la Dirección Ejecutiva de la Procuraduría de Protección de Derechos de Niñas, Niños y Adolescentes.

## V.2 CRONOGRAMA DE APLICACIÓN Y PROCESAMIENTO DE LA INFORMACIÓN

Las actividades para el trabajo de campo de levantamiento de panel del programa social se describen a continuación:

**Tabla 22 Actividades de trabajo de campo para el levantamiento de panel**

Actividades	Periodo	Descripción
Revisión y sistematización del instrumento de recolección de datos	8 al 12 de enero de 2018	Reuniones de trabajo con el objetivo de definir los alcances del instrumento de recolección de la información y método de aplicación
Realización de una prueba piloto para evaluar la eficiencia del instrumento	16 al 21 de enero de 2018	Medir la eficiencia de las entrevistas en una muestra no representativa
Capacitación del personal para el trabajo de campo	15 de enero de 2018	Conformación del equipo de campo y capacitación para asesorar al derechohabiente en la aplicación de la entrevista
Aplicación de la entrevista de levantamiento de panel	6 al 24 de febrero de 2018	De acuerdo a la distribución de la muestra, se organizarán los equipos de campo por Dirección Ejecutiva responsable del programa
Captura del levantamiento de información y preparación de bases de datos	1 al 15 de marzo de 2018	Codificación de la información mediante metodologías e instrumentos informáticos; asimismo, el procesamiento de la información en bases de datos electrónicas en formato “.csv” y “.xls”.

**Fuente:** Elaboración propia. Dirección de Planeación.

## VI. ANÁLISIS Y SEGUIMIENTO DE LA EVALUACIÓN INTERNA 2016

En el presente apartado se recupera la información de las evaluaciones internas del ejercicio 2016, con el fin de valorar el grado de cumplimiento de los programas sociales respecto a los Lineamientos para la Evaluación Interna 2016 de los Programas Sociales de la Ciudad de México emitidos por el Evalúa CDMX y el estatus de las recomendaciones hechas en evaluaciones pasadas.

### VI.1 ANÁLISIS Y SEGUIMIENTO DE LA EVALUACIÓN INTERNA 2016

En este apartado, se presenta la matriz de contingencias en la cual se determina el grado de cumplimiento de cada uno de los aspectos establecidos en los Lineamientos para la Evaluación Interna 2016 de los Programas Sociales de la Ciudad de México emitidos por el Evalúa CDMX, para la Evaluación Interna 2016 del programa social Hijos e Hijas de la Ciudad.



**Tabla 23 Matriz de valoración de la Evaluación Interna 2016 del programa Hijos e Hijas de la Ciudad operado en 2015**

Apartados de la Evaluación Interna 2016	Nivel de cumplimiento	Justificación
I.INTRODUCCIÓN	Satisfactorio	Establece todos los elementos requeridos
II.METODOLOGÍA DE LA EVALUACIÓN INTERNA 2016		
II.1. Área Encargada de la Evaluación Interna	Satisfactorio	Establece todos los elementos requeridos
II.2. Metodología de la Evaluación	Satisfactorio	Establece todos los elementos requeridos
II. Fuentes de Información de la Evaluación	Satisfactorio	Establece todos los elementos requeridos
III. EVALUACIÓN DEL DISEÑO DEL PROGRAMA SOCIAL		
III.1. Consistencia Narrativa y Alineación con la Política Social de la CDMX	Satisfactorio	Establece todos los elementos requeridos
III.2. Identificación y Diagnóstico del Problema Social Atendido por el Programa	Satisfactorio	Establece todos los elementos requeridos
III.3. Cobertura del Programa Social	Satisfactorio	Establece todos los elementos requeridos
III.4. Análisis del Marco Lógico del Programa Social	Satisfactorio	Establece todos los elementos requeridos
III.5. Complementariedad o Coincidencia con otros Programas y Acciones	Satisfactorio	Establece todos los elementos requeridos
III.6. Análisis de la Congruencia del Proyecto como Programa Social	Satisfactorio	Establece todos los elementos requeridos
IV.CONSTRUCCIÓN DE LA LÍNEA BASE DEL PROGRAMA SOCIAL		
IV.1. Definición de Objetivos de Corto, Mediano y Largo Plazo del Programa	Parcialmente	No establece con claridad los efectos sociales y culturales, describe objetivos específicos, asimismo no refiere efectos económicos de corto, mediano y largo plazo
IV.2. Diseño Metodológico para la Construcción de la Línea Base	Satisfactorio	Establece todos los elementos requeridos
IV.3. Diseño de Instrumentación para la Construcción de la Línea Base	Satisfactorio	Establece todos los elementos requeridos
IV.4. Metodología de Aplicación del Instrumento	Satisfactorio	Establece todos los elementos requeridos



Apartados de la Evaluación Interna 2016	Nivel de cumplimiento	Justificación
IV.5. Cronograma de Aplicación y Procesamiento de la Información	Satisfactorio	Establece todos los elementos requeridos
<b>V. ANÁLISIS Y SEGUIMIENTO DE LA EVALUACIÓN INTERNA 2015</b>		
V.1. Análisis de la Evaluación Interna 2015	Satisfactorio	Establece todos los elementos requeridos
V.2. Seguimiento de Recomendaciones de la Evaluaciones Internas Anteriores	Satisfactorio	Establece todos los elementos requeridos
<b>VI. CONCLUSIONES Y ESTRATEGIAS DE MEJORA</b>		
VI.1. Matriz FODA	Satisfactorio	Establece todos los elementos requeridos
VI.2. Estrategias de Mejora	Satisfactorio	Establece todos los elementos requeridos
VI.3. Cronograma de Implementación	Satisfactorio	Establece todos los elementos requeridos
VII. REFERENCIAS DOCUMENTALES	Satisfactorio	Establece todos los elementos requeridos

**Fuente:** Elaboración propia con base en los datos proporcionados por la Dirección Ejecutiva de la Procuraduría de Protección de Derechos de Niñas, Niños y Adolescentes.

#### VI.2 SEGUIMIENTO A LAS RECOMENDACIONES DE LAS EVALUACIONES INTERNAS ANTERIORES

Retomando las medidas correctivas o de reorientación identificadas en la Evaluación Interna 2016 del Programa Hijos e Hijas de la Ciudad operado en 2015, se reporta el avance de su instrumentación en el cuadro siguiente:

**Tabla 24 Resumen de avances en las Recomendaciones de la Evaluación Interna 2016**

Estrategia de mejora	Etapas de implementación dentro del programa	Plazo establecido	Área de seguimiento	Situación a junio de 2017	Justificación y retos enfrentados
Mejorar el diseño de las reglas de operación para el ejercicio 2017	Diseño	Corto	Dirección de Planeación	Atendida	Se incluyen procedimientos
Incluir en las reglas de operación un diagnóstico amplio acerca de la problemática del programa social.	Diseño	Corto	Dirección de Planeación	Atendida	En las ROP 2016 se modifica la Población Objetivo, incorporando a las personas en situación de riesgo que el DIF-



Estrategia de mejora	Etapas de implementación dentro del programa	Plazo establecido	Área de seguimiento	Situación a junio de 2017	Justificación y retos enfrentados
					DF tiene bajo Tutela para cuidados y atenciones.
Establecer supuestos y medios de verificación en las reglas de operación de 2016.	Diseño	Corto	Dirección de Planeación	Atendida	Se incorporan en la MIR
Identificar las complementariedades con programas o acciones federales y locales, en una tabla.	Diseño	Corto	Dirección de Planeación	En proceso	Reto vincular al programa con otros programas locales públicos y de la Sociedad Civil
Demostrar los beneficios sociales que tienen el programa a través del seguimiento a los indicadores.	Diseño	Corto	Dirección de Planeación	Atendida	Diseñar mecanismos para el seguimiento y difusión de los casos exitosos de los derechohabientes reintegrados

**Fuente:** Elaboración propia con base en los datos proporcionados por la Dirección Ejecutiva de la Procuraduría de Protección de Derechos de Niñas, Niños y Adolescentes.

## VII. CONCLUSIONES Y ESTRATEGIAS DE MEJORA

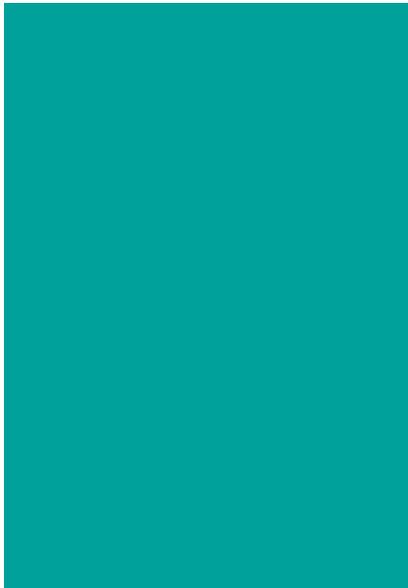
A partir de la información descrita en los apartados anteriores presentamos las siguientes conclusiones y recomendaciones:

### VII.1 MATRIZ FODA

En este apartado se realiza el análisis de las fortalezas, oportunidades, debilidades y amenazas que tiene el programa social para su diseño, operación y de los resultados obtenidos.

**Tabla 25 Matriz FODA del programa social Hijos e Hijas de la Ciudad**

	Fortalezas	Debilidades
<b>Factores Internos</b>	F.1 El programa cuenta con personal con perfiles y experiencia adecuada.	D.1 El programa cuenta con Información estadística oficial desactualizada.
<b>Factores Externos</b>	F.2 El programa cuenta en su operación con sistemas informáticos para la	D.2 El programa cuenta con áreas de oportunidad en los procedimientos de quejas,



sistematización de registros

F.3 El programa cuenta con un marco normativo específico.

F.4 La Unidad Administrativa responsable del programa cuenta con mayores atribuciones como Procuraduría

F.5 El programa cuenta con un presupuesto base consolidado.

denuncias y exigibilidad de derechos, para incluir instrumentos y mecanismos claros, con actores, actividades y tiempos específicos.

D.3 Percepción negativa hacia el gobierno por parte de las poblaciones callejeras.

D.4 Falta de evidencia para el seguimiento de los casos de éxito de reintegración familiar o social.

D.5 Limitada coordinación interinstitucional para el registro y sistematización en la atención integral de las personas derechohabientes.

D.6 Débil posicionamiento de la imagen del programa (DIF-CDMX)

Falta de personal técnico operativo

Oportunidades

O.1 El programa puede tener complementariedad con otras acciones y programas que llevan a cabo entes públicos a nivel local y federal para lograr la atención integral especializada.

O.2 Se cuenta con un marco normativo específico (Protocolo) para la atención integral de la población objetivo

O.3 Existen Organizaciones de la Sociedad Civil y Privados que brindan atención especializada a la población objetivo.

**Potencialidades:**

F2, F3, F5, O1, O2, O3,

Unificar criterios de registro entre las entidades del gobierno local e Instituciones de Asistencia Pública que brindan atención a las personas en calle.

F2, F3, F5, O1,O3

Fortalecer la complementariedad o coincidencia del programa con otros programas y acciones de las entidades públicas locales, federales y de las OSC.

**Desafíos:**

D5, O1, O2

Fortalecer la vinculación del programa con las entidades del gobierno local y federal, que permita compartir información

D1, O1, O2, O3

Fortalecer el diagnóstico de la problemática que atiende el programa.

D2, D3, O1, O2

Implementar mecanismos e instrumentos accesibles para el seguimiento de quejas y denuncias

Amenazas

A.1 Crisis económica que incida en el aumento de población en calle.

A.2 Incremento de población en calle por efectos del fenómeno de inmigración.

A.3 Política exterior de migrantes en Estados Unidos

A.4 Entornos adversos con violencia, disponibilidad y accesibilidad de drogas.

A.5 La población objetivo no reconoce el programa como alternativa de cambio.

**Riesgos:**

F1,F3,F5, A1,A2, A4

Identificar la complementariedad o coincidencia de programas o acciones de los gobiernos locales y federales

F1, F3, F4, A4

Implementa el sistema de referencia y contrareferencia que fortalezca las acciones de prevención y atención a las adicciones con mecanismos de participación ciudadana en los lugares de incidencia de la población en riesgo de calle

**Limitaciones:**

D5, A1,A2,

El presupuesto que se tiene puede incidir de manera simbólica en la magnitud del problema

D2, D3, D5, A4, A5

Fortalecer el trabajo en campo impulsando campañas informativas del programa en puntos de socialización de las poblaciones callejeras.

## VII.2 ESTRATEGIAS DE MEJORA

Con base en la Matriz FODA, se integran las estrategias de mejora del programa social, como se describe a continuación:

**Tabla 26 Estrategias de mejora y etapa de implementación dentro del programa social**

Elementos de la Matriz FODA retomados	Estrategia de mejora propuesta	Etapas de implementación dentro del programa social	Efecto esperado
F2, F3, F5, D1, O1 O2, O3,	Unificar criterios de registro entre las entidades del gobierno local e Instituciones de Asistencia Pública que brindan atención a las personas en calle o en riesgo de calle	Operación	Contar con registro único que contribuya en la atención y seguimiento de las personas derechohabientes de manera eficientes.
F1, F3, F4, A4	Implementar un sistema de referencia y contrareferencia para la atención y prevención de las adicciones de las personas derechohabientes.	Diseño / Operación	Identificar las etapas de atención integral en materia de salud, en el proceso de reintegración social de las personas derechohabientes del programa.
D2, D3, O1, O2	Implementar mecanismos e instrumentos accesibles para el seguimiento de quejas y denuncias de los derechohabientes del programa	Diseño	Generar confianza de las poblaciones callejeras y en riesgo de calle, hacia las entidades públicas
F2, F3, F5, O1,O3	Identificar y Fortalecer la complementariedad o coincidencia del programa con otros programas y acciones de las entidades públicas locales, federales y de las OSC.	Operación	Fortalecer la atención integral de los derechohabientes

**Fuente:** Elaboración propia con base en el Consejo de Evaluación de Desarrollo Social de la Ciudad de México. Aviso por el cual se dan a conocer los Lineamientos para la Evaluación Interna 2017 de los Programas Sociales de la Ciudad de México, publicados en la GOCDMX. No. de de 2017.

## VII.3. CRONOGRAMA DE IMPLEMENTACIÓN

Con la finalidad de dar seguimiento a la instrumentación de las estrategias de mejora derivadas de la evaluación interna se presenta el siguiente cronograma:

**Tabla 27 Cronograma de implementación de las estrategias de mejora**

Estrategia de Mejora	Plazo	Área(s) de instrumentación	Área(s) de seguimiento
Unificar criterios de registro entre las entidades del gobierno local e Instituciones de Asistencia Pública que brindan atención a las personas	Mediano	Dirección Ejecutiva de la Procuraduría de Protección de	Dirección de Planeación



Estrategia de Mejora	Plazo	Área(s) de instrumentación	Área(s) de seguimiento
en calle o en riesgo de calle		Derechos de Niñas, Niños y Adolescentes	
Implementar un sistema de referencia y contrareferencia para la atención y prevención de las adicciones de las personas derechohabientes.	Corto	Dirección Ejecutiva de la Procuraduría de Protección de Derechos de Niñas, Niños y Adolescentes	Dirección de Planeación
Implementar mecanismos e instrumentos accesibles para el seguimiento de quejas y denuncias de los derechohabientes del programa	Corto	Dirección Ejecutiva de la Procuraduría de Protección de Derechos de Niñas, Niños y Adolescentes	Dirección de Planeación
Identificar y Fortalecer la complementariedad o coincidencia del programa con otros programas y acciones de las entidades públicas locales, federales y de las OSC.	Corto	Dirección Ejecutiva de la Procuraduría de Protección de Derechos de Niñas, Niños y Adolescentes	Dirección de Planeación

**Fuente:** Elaboración propia con base en los datos proporcionados por la Dirección Ejecutiva de la Procuraduría de Protección de Derechos de Niñas, Niños y Adolescentes.

## VIII REFERENCIAS DOCUMENTALES

- Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos
- Ley de Desarrollo Social para el Distrito Federal
- Ley de Presupuesto y Gasto Eficiente del Distrito Federal
- Ley de los Derechos de Niñas, Niños y Adolescentes de la Ciudad de México
- Ley de Cuidados Alternativos para Niñas, Niños y Adolescentes en el Distrito Federal.
- Secretaría Ejecutiva del Mecanismo de Seguimiento y Evaluación del Programa de Derechos Humanos de la Ciudad de México, 2016, Diagnostico y Programa de Derechos Humanos de la Ciudad de México 2016, [www.derechoshumanosdf.org.mx](http://www.derechoshumanosdf.org.mx).
- Jefatura de Gobierno, Decreto por el que se expide el presupuesto de egresos del Distrito Federal para el Ejercicio fiscal 2016, G.O.DF. 30 de Diciembre de 2015.
- Jefatura de Gobierno, 2016, Acuerdo por el que se da a conocer el Protocolo Interinstitucional de Atención Integral a Personas en Riesgo de Vivir en Calle e Integrantes de las Poblaciones Callejeras en la Ciudad de México, G.O.CDMX No. 95, 16 de Junio de 2016
- DIF-CDMX, Aviso por el que se dan a conocer las Reglas de Operación de los Programas de Desarrollo Social, a cargo del Sistema para el Desarrollo Integral de la Familia del Distrito Federal para el Ejercicio 2017.



- DIF-DF, Aviso por el que se da a conocer el enlace electrónico donde podrá ser consultado el Manual Administrativo del Sistema para el Desarrollo Integral de la Familia del Distrito Federal, con número de Registro: MA-68/101215-E-DIFDF-9/010315 otorgado por la Coordinación General de Modernización, GODF. No. 255. 8 de enero de 2016.
- DIF-DF, Aviso por el que se da a conocer el enlace electrónico donde podrá ser consultado el Manual Administrativo del Sistema para el Desarrollo Integral de la Familia del Distrito Federal, con número de Registro: MA-68/101215-E-DIFDF-9/010315 otorgado por la Coordinación General de Modernización Administrativa, GODF. No. 29 de diciembre de 2010.
- DIF-DF, Aviso por el que se dan a conocer las reformas al Estatuto Orgánico del Sistema para el Desarrollo Integral de la Familia del Distrito Federal publicado en la GODF No.21, del 30 de enero de 2015.
- DIF-DF, Aviso por el que se dan a conocer las Reglas de Operación de los Programas de Desarrollo Social, a cargo del Sistema para el Desarrollo Integral de la Familia del Distrito Federal para el Ejercicio 2016
- DIF-DF, Manual Administrativo con número de registro MA-01DDF-12/09
- Evalúa DF, Aviso por el cual se dan a conocer los Lineamientos para la Evaluación Interna 2016 de los Programas Sociales de la Ciudad de México
- Evalúa DF, Aviso por el cual se dan a conocer, a través de su enlace electrónico, los Lineamientos para la Evaluación Interna 2017 de los Programas Sociales de la Ciudad de México
- Evaluación Externa de Resultados e Impacto del Programa Becas Escolares para Niñas y Niños en Condición de Vulnerabilidad Social “Más Becas, Mejor Educación”, 2009-2014.
- Protocolo Interinstitucional de Atención Integral a Personas en Riesgo de Vivir en Calle e Integrantes de las Poblaciones Callejeras en la Ciudad de México
- DIF-DF, Reglas de Operación del Programa de Hijos e Hijas de la Ciudad, 2016, GODF, No.270 Tomo III, del 29 de enero de 2016.
- Programa General de Desarrollo del Gobierno del Distrito Federal 2013-2018
- COPRED CDMX, Monografía de Poblaciones Callejeras.
- Informe de Gestión del Sistema para el Desarrollo Integral de la Familia de la Ciudad de México enero-diciembre 2016.
- Padrón de Derechohabientes 2016
- Sistema Único de Información
- Instrumentos de la J.U.D. de Atención a Niños en Situación de Calle:
  - Cédula de Características Generales a Familias del Albergue Familiar para Madres con Hijos e Hijas Menores de 18 Años de Edad en Situación o Riesgo de Vivir en Calle.
  - Estudio Social Familiar para el Ingreso al Albergue Familiar para Madres con Hijos e Hijas Menores de 18 Años de Edad en Situación o Riesgo de Vivir en Calle.
  - Formato de canalización, Programa Hijos e Hijas de la Ciudad
  - Formato de Estudio Socioeconómico.
  - Formatos de Egresos
  - Seguimientos a NNA en Casa Hogar referidos por el Programa Hijos e Hijas de la Ciudad (L1)



**ANEXO 1**

**GUÍA DE ENTREVISTA SEMI-ESTRUCTURADA**

Los temas mencionados en este anexo son enunciativos y no limitativos, por lo que cada punto puede ser ampliado de acuerdo a la experiencia del evaluador.

Personal operativo que participa en la aplicación de las entrevistas:

1. Educador de calle, 10 años en el puesto.
2. Educador de calle, 10 años en el puesto.
3. Educador de calle, 7 años en el puesto.

<b>DATOS DEL ENTREVISTADO (CONFIDENCIAL)</b>	
Nombre	Se identifica en base a un código asignado
Puesto	Personal Operativo (Educador de Calle)
Antigüedad en el puesto	
Antigüedad en la dependencia	
Objetivo	Conocer los procesos sustantivos y específicos de la operación del programa, así como su área de responsabilidad poniendo énfasis en aquellas fuerzas restrictivas o en su caso fuerzas impulsivas que han detonado o no una mejor operación o implementación del programa.
Confidencialidad	La entrevista será grabada sólo para fines de consulta, ya que la información que usted nos proporcione se traducirá en flujogramas de procesos de operación y para análisis posteriores. Dicha información será utilizada con toda discreción y exclusivamente para fines de este trabajo.



## MACROPROCESO

**Descripción general:**

**Temas específicos:**

- |                                    |
|------------------------------------|
| 1. Características                 |
| 2. Insumos y productos del proceso |
| 3. Disponibilidad de recursos      |
| 4. Dificultades de recursos        |
| 5. "Cuellos de botella"            |
| 6. "Buenas prácticas"              |
| 7. Sugerencias de mejora           |

**Fuente:** Elaboración propia.



--	--	--

Fecha:

d/m/a

Folio:

--	--	--

## Entrevista al Programa "Hijos e Hijas de la Ciudad"

### Presentación

Buenos días (tardes), el Sistema para el Desarrollo Integral de la Familia Ciudad de México, está realizando una entrevista para conocer algunos aspectos generales sobre el Programa "Hijos e Hijas de la Ciudad". Queremos pedir tu ayuda para contestar algunas preguntas referentes al programa y conocer tu opinión sobre los servicios y el apoyo que se te otorga, Muchas gracias por su colaboración.

### I. Perfil del derechohabiente

- 1.1. ¿Cuántos años tienes?
- 1.2. ¿Dónde naciste?
- 1.3. ¿Dónde vivías antes?
- 1.4. Sabes leer y escribir.
- 1.5. Hasta que año cursaste la escuela.
- 1.6. ¿Qué edad tenías cuando decidiste vivir en calle?
- 1.7. ¿Cuál fue el motivo o casusa por el cual decidiste abandonar tu hogar y vivir en calle?
- 1.8. Actualmente tienes comunicación con tu familia (mamá, papá, otro).
- 1.9. Actualmente sabes ¿dónde viven tu familia (mamá, papá, otro)?
- 1.10. ¿Qué significa para ti la familia?
- 1.11. Actualmente ¿qué significa para ti la calle?
- 1.12. ¿En cuántos albergues o casas hogar has estado?

### II. Experiencias de vida en calle

#### ¿Cuándo vivías en calle?

- 2.1. ¿A qué te dedicabas?
- 2.2. ¿Qué hacías para comer?
- 2.3. ¿Qué hacías cuando te enfermabas?
- 2.4. ¿Qué hacías para obtener dinero y en que lo gastabas?
- 2.5. ¿Qué aprendiste?
- 2.6. Puedes comentar 3 cosas malas que te ocurrieron
- 2.7. Puedes comentar 3 cosas buenas que te ocurrieron
- 2.8. ¿Qué te hacía permanecer en calle?
- 2.9. ¿Cuál era la principal razón por la que permanecías en calle?

### III. Riesgos de la situación de calle

#### ¿Cuándo vivías en calle?

- 3.1. ¿Cuáles son los riesgos de vivir en la calle?



- 3.2. Las personas con las que te juntabas consumían tabaco, alcohol u otra droga
- 3.3. Consumías tabaco, alcohol u otra droga
- 3.4. Tenías relaciones sexuales
- 3.5. Tuviste problemas con policías
- 3.6. ¿Cuáles son los principales problemas que tenías?

**IV. Desempeño del Programa**

- 4.1. ¿Qué opinas de las personas del DIF-CDMX que te ofrecieron los servicios?
- 4.2. ¿Antes de ingresar a la casa hogar, recibiste algún otro servicio por parte del DIF-CDMX o de otra Institución del Gobierno?
- 4.3. Conoces los servicios que el gobierno ofrece a las personas en situación de calle.
- 4.4. ¿Cómo calificarías la atención que te dan en la casa hogar o albergue?
- 4.5. Te han informado de los servicios a los que tienes derecho
- 4.6. ¿Consideras permanecer en esta casa hogar o albergue hasta concluir tu proceso?  
¿Por qué?

**V. Satisfacción**

- 5.1. ¿Consideras que los servicios te han ayudado para cambiar tu forma de vida?
- 5.2. ¿Actualmente, en donde consideras estar mejor: en la calle, con tu familia, en el albergue o en la escuela?
- 5.3. ¿Recomendarías a tus conocidos los servicios que se te otorgan?

**VI. Expectativas**

- 6.1. ¿Qué harás cuando termines tu estancia en el albergue o casa hogar?
- 6.2. ¿En dónde te gustaría vivir en el futuro?
- 6.3. ¿Con quién te gustaría vivir en el futuro?

**VII. Cohesión Social**

- 7.1. ¿Consideras que el programa te ayuda a mejorar las relaciones con tu familia? ¿Por qué?
- 7.2. ¿Consideras que el programa te ayuda a mejorar las relaciones con las personas de tu comunidad?
- 7.3. ¿Estarías dispuesto a participarías en actividades para mejorar la comunidad dónde vives?

**Agradezca y termine la entrevista**

	Folio	Fecha de entrevista	Fecha de Captura
Nombre del Entrevistador: <hr/>			n/a   n/a   n/a
Nombre del capturista: <hr/>		d/m/a   n/a   n/a   n/a	  d/m/a



ANEXO 3

ÁRBOLES DE PALABRAS

Ilustración 1 Categoría: Situación de calle

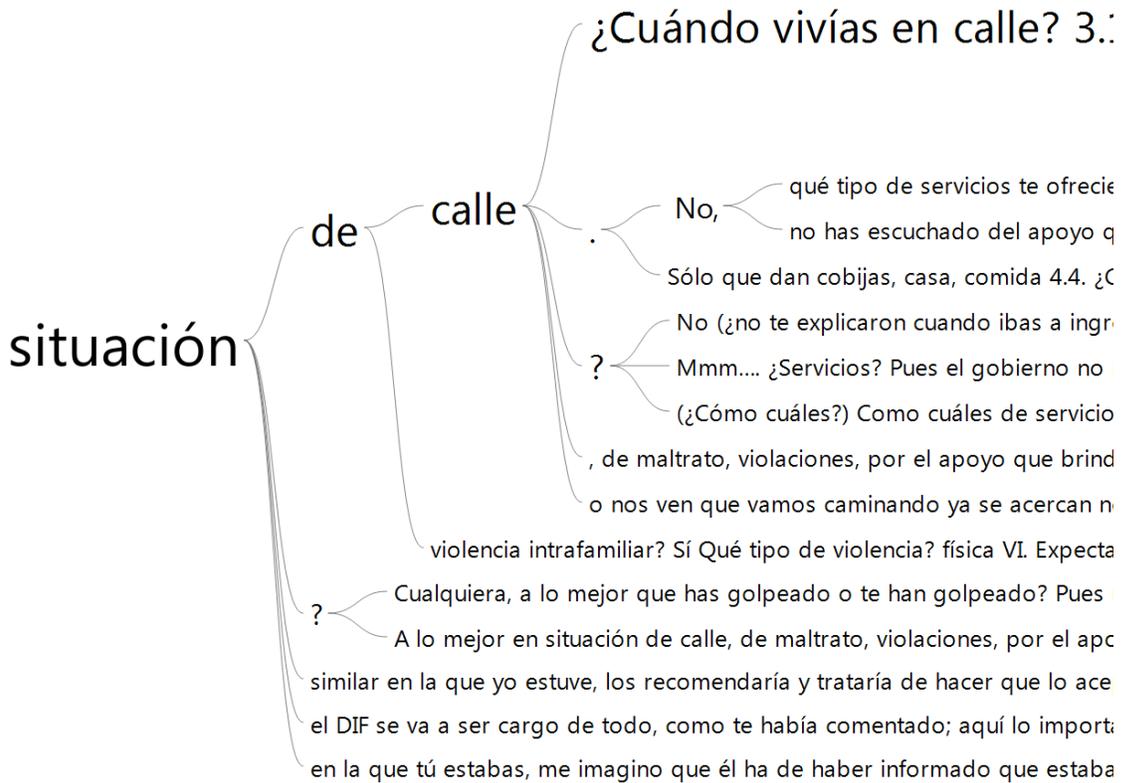




Ilustración 2 Categoría: Calle

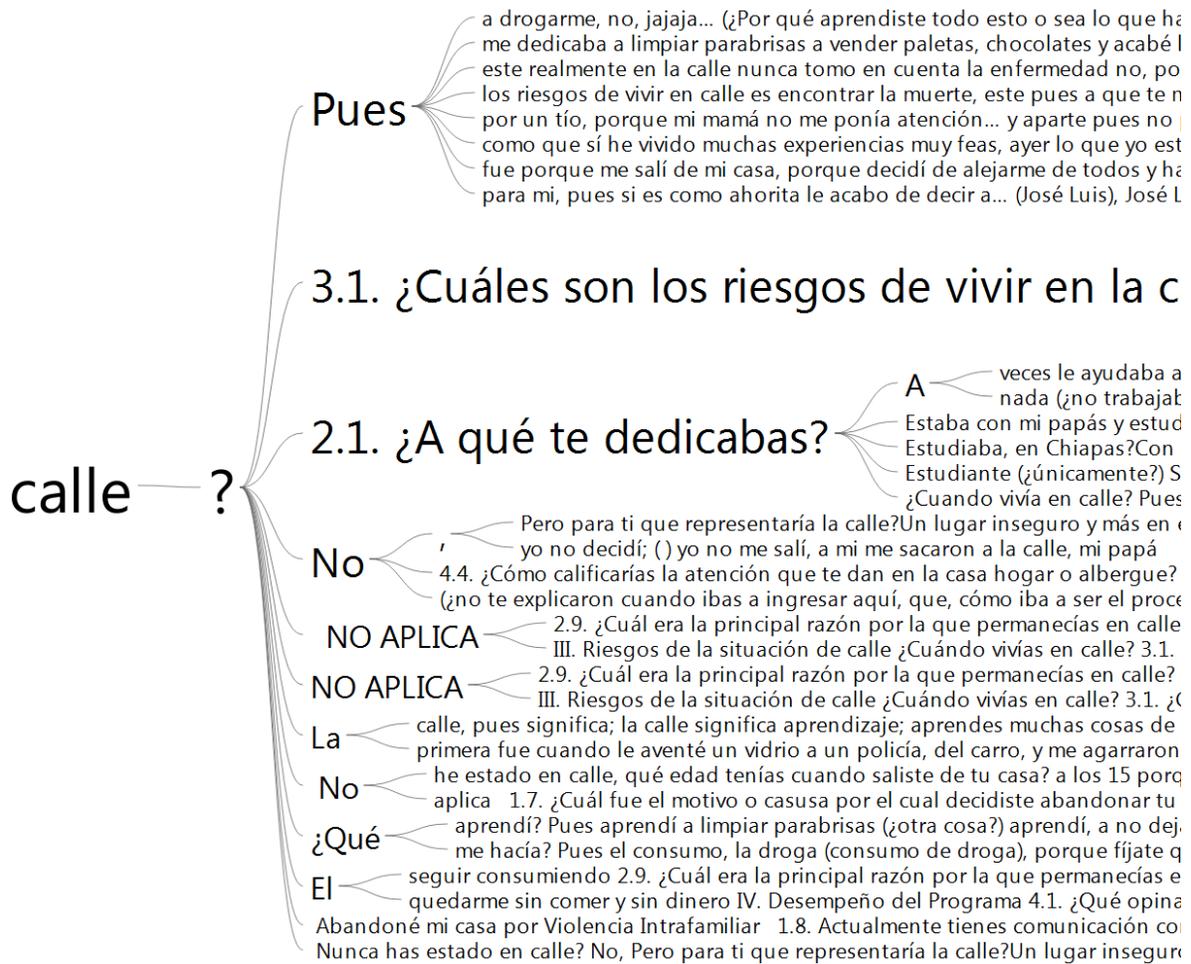




Ilustración 3 Categoría: Problemas

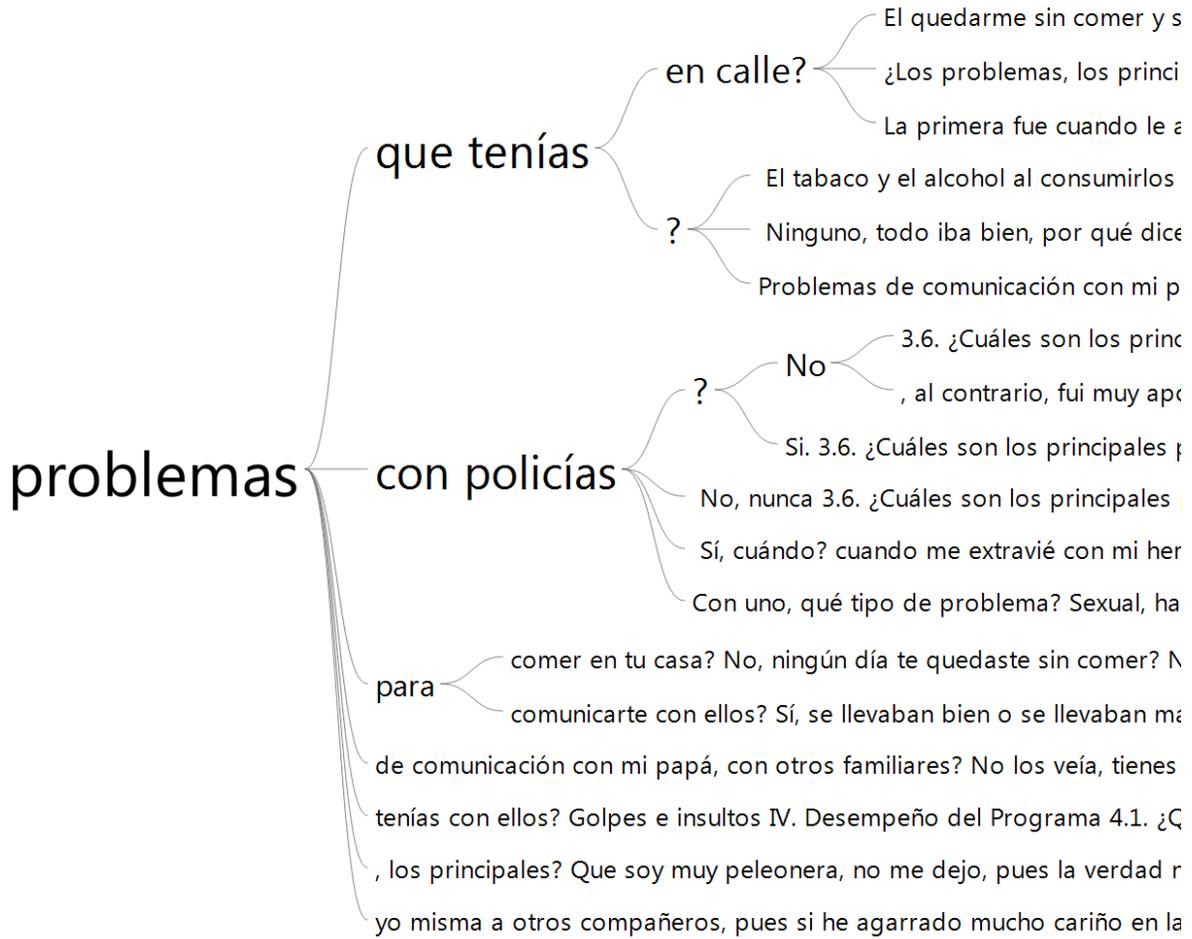
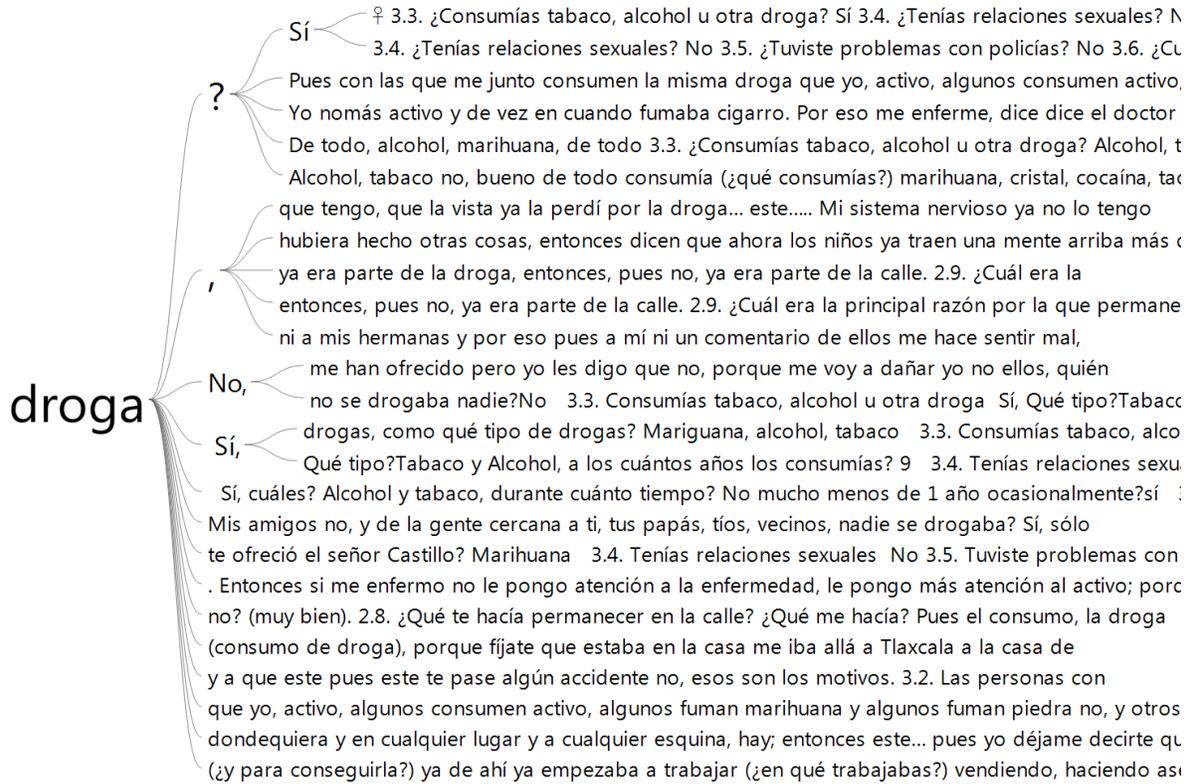




Ilustración 4 Categoría: Droga







**Ilustración 6 Categoría: Futuro**

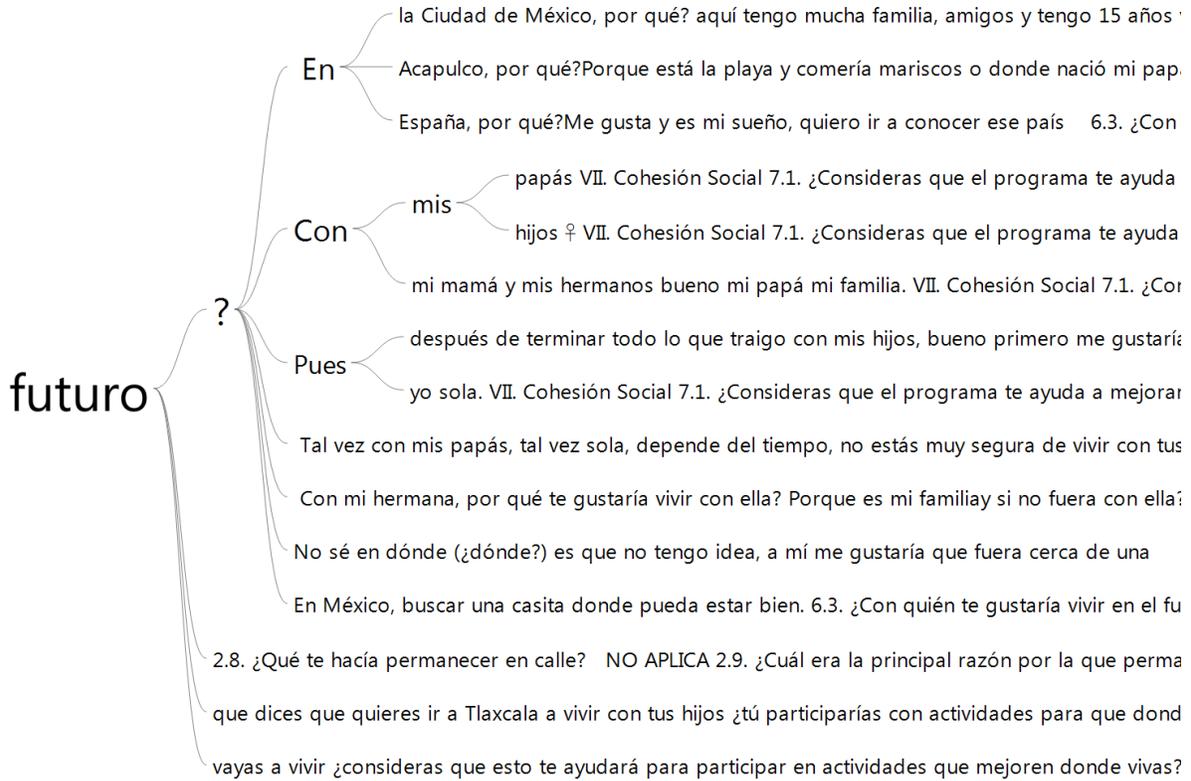




Ilustración 7 Categoría: Hogar

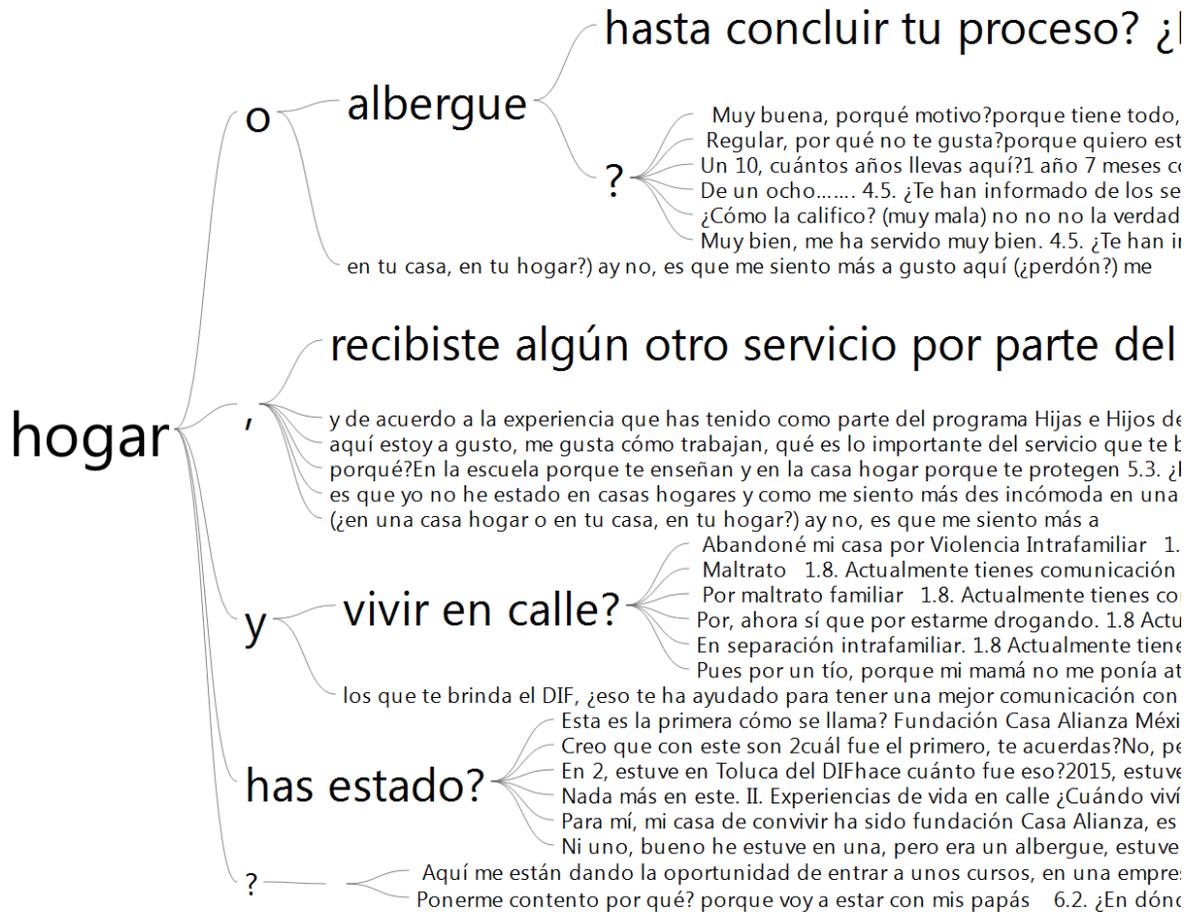
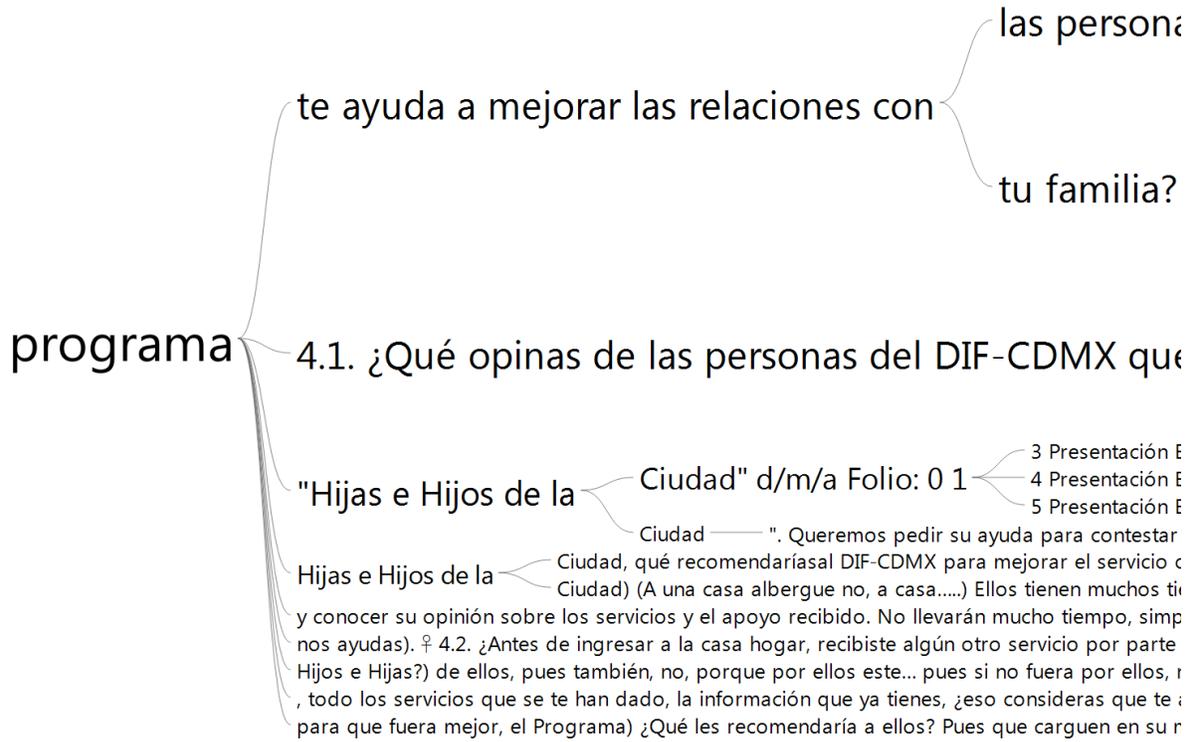




Ilustración 8 Categoría: Programa





**CDMX**  
CIUDAD DE MÉXICO



2017

