

Evaluación externa de operación del programa hijos e hijas de la ciudad



Consejo de Evaluación del Desarrollo Social de la Ciudad de México

Dr. Miguel Ángel Mancera Espinosa

Jefe de Gobierno de la Ciudad de México

Dr. José Ramón Amieva Gálvez

Secretario de Desarrollo Social de la Ciudad de México

Mtro. José Arturo Cerón Vargas

Director General del Consejo de Evaluación del Desarrollo Social de la Ciudad de México

Mtra. Eréndira Viveros Ballesteros

Consejera Ciudadana del Consejo de Evaluación del Desarrollo Social de la Ciudad de México
Coordinadora de la Evaluación

Mtra. Yois Kristal Paniagua Guzmán

Evaluadora Externa Responsable de la Evaluación

Contenido

| | |
|---|----|
| Resumen Ejecutivo | 7 |
| I. Introducción | 7 |
| II. Metodología de la evaluación | 10 |
| II.2.1. Criterios y parámetros cualitativos y cuantitativos | 11 |
| II.2.2. Las fuentes de información | 15 |
| II.2.3. Trabajo de Campo | 15 |
| III. De la valoración y los resultados de la Evaluación | 17 |
| Dado que en este documento se comprimen lo más posible los contenidos de la Evaluación Externa de la Operación del Programa Hijos e Hijas de la Ciudad, en este punto se expone lo que se considera pertinente en términos de la congruencia de la operación del programa, la valoración general de mismo, así como los resultados de la evaluación realizada. | 17 |
| III.1. Congruencia de la operación | 17 |
| III.2. Matriz FODA de la operación del programa | 33 |
| Fuente: Elaboración propia a partir del análisis de la información resultante de la presente Evaluación, 2017..... | 50 |
| III.3. Principales resultados | 50 |
| III.3.1. Fin del Programa Hijos e Hijas de la Ciudad. | 50 |
| III.3.2. Componente 1 - Canalizaciones realizadas | 51 |
| III.3.3. Componente 2 - Servicios integrales otorgados | 53 |
| III.3.4. Componente 1. Actividad 1.1. Convenios realizados..... | 54 |
| III.3.5. Componente 1, Actividad 1.2. Sesiones de trabajo | 54 |

| | |
|---|------------|
| III.3. 6. Componente 2. Actividad 2.1. Recorridos diagnósticos | 54 |
| III.3.7. Componente 2. Actividad 2.2. Jornadas lúdico-afectivas | 55 |
| III.3.8. Componente 2. Actividad 2.3. Visitas de supervisión..... | 55 |
| III.3.9. Componente 2. Actividad 2.4. Acompañamientos | 56 |
| III.4. Valoración general del programa | 59 |
| III.5. Matriz FODA del monitoreo del programa | 60 |
| III.6. Resultados de la evaluación..... | 65 |
| III.7. Conclusiones de la evaluación..... | 71 |
| IV. Referencias bibliográficas..... | 79 |
| INFORME FINAL | 82 |
| I. INTRODUCCIÓN | 82 |
| II. METODOLOGÍA DE LA EVALUACIÓN..... | 86 |
| II.1. Objetivo general y específico del programa..... | 88 |
| II.2. Parámetros y metodología de la evaluación..... | 93 |
| II.2.1. La metodología de la evaluación | 93 |
| II.2.2 Criterios y parámetros cualitativos y cuantitativos | 96 |
| ❖ UNICEF. Informe anual 2016: retos y avances para la niñez en México..... | 103 |
| ❖ CNDH (2014) Informe especial. Situación de los derechos humanos de las poblaciones callejeras en el Distrito Federal 2012-2013..... | 103 |
| 5 CONTENIDOS DE LA EVALUACIÓN..... | 111 |
| III.1. Estructura operativa del programa | 111 |
| III.1.1 Organigrama | 117 |
| Fuente: elaboración propia a partir de las Reglas de Operación 2017 del PHHC y del trabajo de campo, 2017..... | 119 |
| III.2. Los recursos empleados por el programa..... | 119 |

| | |
|--|-----|
| III.2.1 Recursos humanos | 120 |
| III.2.2. Recursos financieros | 132 |
| III.2.3. Recursos materiales | 143 |
| III.2.4. Recursos técnicos | 144 |
| III.2.4.1. Detección (Recorridos) | 144 |
| III.2.4.2. Jornadas de trabajo | 148 |
| III.2.4.3. Jornada Temática | 153 |
| III.2.4.4. Acompañamientos | 159 |
| III.2.4.5. Trámites y servicios | 160 |
| III.2.4.6. Convenios de colaboración | 160 |
| III.2.4.7. Visitas de seguimiento | 161 |
| III.2.4.8. Sesiones de trabajo | 161 |
| III.2.4.9. Valoraciones de salud, valoraciones de trabajo social, y valoraciones psicológicas | 165 |
| III.2.4.10. Procesos de sensibilización | 166 |
| III.3. Actores involucrados en la operación | 167 |
| III.3.1. Instancias a cargo del PHHC | 167 |
| III.3.2. Instituciones vinculadas al PHHC | 169 |
| III.3.3. Actores operativos del PHHC y actividades | 172 |
| III.3.3.1. Requisitos y procedimientos de acceso | 173 |
| III.3.3.2. Procedimientos de instrumentación | 179 |
| III. 4. Congruencia de la operación con las Reglas de Operación del Programa, lineamientos o normatividad | 184 |
| III.5. Seguimiento del Padrón de Derechohabientes | 203 |
| III.5.1. Canalizaciones y recanalizaciones | 208 |

| | |
|--|-----|
| III.5.3. El PHHC y el Sistema Único de Información (SUI) del DIF-CDMX | 214 |
| III.5.4. Seguimiento interno del padrón de derechohabientes | 218 |
| III.6. Poblaciones consideradas en el programa | 222 |
| III. 7. Cobertura del programa | 234 |
| III.7.1. Especificidades de la cobertura del programa. Estudios de caso | 236 |
| III.7.1.1. Caso de Estudio 1. Las entradas y salidas de Beatriz | 237 |
| III.7.1.2 Estudio de Caso 2. Omar | 246 |
| III.7.1.3. Semejanzas y singularidades en los casos de Omar y Beatriz | 252 |
| III.8. Mecanismos de participación ciudadana | 254 |
| III.8.1. Formas y procedimientos | 257 |
| III.8.2. Acciones en campo | 263 |
| III.8. 3. Uso de tecnologías de información y comunicación | 265 |
| III.8.4. Acerca del monitoreo y la evaluación del programa | 269 |
| III.9. Matriz FODA de la operación del programa | 270 |
| III. 10. Sistema de indicadores de monitoreo del programa o política social | 285 |
| III.11. Valoración de la consistencia del sistema de indicadores | 296 |
| III.12. Mecanismos de seguimiento de indicadores | 304 |
| III.13. Principales resultados del programa | 314 |
| III.13.1. Fin del Programa Hijas e Hijos de la Ciudad. | 314 |
| III.13.2. Componente 1 - Canalizaciones realizadas | 315 |
| III.13.3. Componente 2 - Servicios integrales otorgados | 318 |
| III.13.4. Componente 1. Actividad 1.1. Convenios realizados | 319 |
| III.13.5. Componente 1, Actividad 1.2. Sesiones de trabajo | 320 |
| III.13.6. Componente 2. Actividad 2.1. Recorridos diagnósticos | 320 |
| III.13.7. Componente 2. Actividad 2.2. Jornadas lúdico-afectivas | 321 |

| | |
|--|-----|
| III.13.8. Componente 2. Actividad 2.3. Visitas de supervisión | 321 |
| III.13.9. Componente 2. Actividad 2.4. Acompañamientos | 322 |
| III.14. Valoración general del programa | 326 |
| III.15. Matriz foda del monitoreo del programa | 335 |
| IV. RESULTADOS DE LA EVALUACIÓN | 340 |
| IV.1. Conclusiones de la evaluación. | 345 |
| IV.2. Medidas correctivas o de reorientación propuestas (sugerencias y recomendaciones) | 350 |
| V. REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS | 353 |
| 14. ANEXOS | 357 |
| Anexo 1. Guiones de Instrumentos aplicados en campo | 357 |
| A. Guion de Entrevista para Dirección Ejecutiva de la Procuraduría de Protección de Derechos de Niñas, Niños y Adolescentes de la Ciudad de México..... | 358 |
| B. Guion de entrevista para la Dirección de Atención a Niñas, Niños y Adolescentes en Situación de Vulnerabilidad, Riesgo o Desamparo y de Centros de Asistencia Social. | 359 |
| D. Guion de entrevista para los responsables de las instituciones públicas o privadas a los que son canalizados los beneficiarios. | 361 |
| E. Guion para el registro de observación en monitoreo o acompañamiento a Educadores..... | 362 |
| F. Guion para estudios de caso. | 365 |
| G. Grupos Focales. Cuestionario-Registro para equipo de Educadores y equipo de Seguimiento | 367 |

Resumen Ejecutivo

I. Introducción

Este documento presenta el resumen ejecutivo de la evaluación externa de la operación del Programa Hijos e Hijas de la Ciudad, por lo que datos específicos o un abordaje con mayor profundidad se encontrarán en el documento extenso.

El Gobierno del Distrito Federal implementó en 2007 un programa para atender a la población de calle de la Ciudad de México, recibió el nombre de “Hijos e Hijas de la Ciudad”, a cargo del Sistema para el Desarrollo Integral de la Familia del Distrito Federal (DIF). Este programa se presentó como una alternativa para ayudar a transformar la realidad de la población en situación de calle, poniendo especial énfasis en las condiciones de edad, género y el fortalecimiento del tejido social, a través de la implementación de herramientas necesarias para contribuir a la equidad social para el desarrollo (ROP del Programa Hijos e Hijas de la Ciudad, 2017). A lo largo de la vida del programa se han presentado algunas modificaciones en la conformación de su estructura interna, así como en la focalización y ampliación de sus objetivos. Actualmente, el objetivo general del programa consiste en Mejorar las condiciones de vida 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. Al respecto de este objetivo, cabe señalar que antes de 2015 el programa se concentraba solamente en población en situación de calle, pero a partir de 2015, cuando se suma al programa la figura de riesgo y desamparo, también se consideran casos que no necesariamente se encuentran en situación de calle.

El programa se ha planteado dos objetivos específicos:

1. Canalizar a 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, que acepten ser atendidos por Instituciones de Asistencia Pública y Privada para su estancia y desarrollo personal.

2. Otorgar servicios de atención integral, mediante recorridos de diagnóstico en los puntos de socialización de la Ciudad de México con jornadas lúdico afectivas y acompañamientos para la gestión de servicios de salud, educación, alimentación, jurídicos, sociales y psicológicos, a 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 riesgo.

Con diez años de operación, el programa se ha sometido a diferentes evaluaciones internas y atendiendo las disposiciones contenidas en el artículo 42 de la Ley de Desarrollo Social y en el ánimo de tener una mirada extrínseca, en este documento se presentan, de forma resumida, los resultados de la Evaluación Externa de operación del Programa Hijas e Hijos (PHHC) de la Ciudad, mismo que consistió en un análisis sistemático que permitió valorar si el PHHC lleva a cabo sus procesos operativos de manera eficaz y eficiente; para ello se contrastaron aspectos normativos, la operación cotidiana y los elementos contextuales, con la finalidad de determinar si en la práctica los procesos que componen este programa social y que posibilitan su realización, son eficaces y eficientes en el logro de metas y objetivos del programa, así como visualizar cómo las acciones del programa contribuyen a lograr el acceso al ejercicio de los derechos de sus beneficiarios, vinculados a la salud, educación, alimentación y certeza jurídica entre los principales.

La evaluación contempló 8 objetivos:

1. Evaluar la operación de las actividades sustantivas del programa: canalizaciones y recanalizaciones; recorridos; jornadas de trabajo; jornadas temáticas; acompañamientos; trámites y servicios; convenios de colaboración; visitas de seguimiento; sesiones de trabajo; valoraciones de salud; valoraciones de trabajo social a los familiares de la población beneficiaria; valoraciones psicológicas y procesos de sensibilización a la población beneficiaria.
2. Dar cuenta de todo canto se hace durante el desarrollo del programa, así como las barreras que éste encuentra en su desarrollo y las acciones que se han tomado para superarlas.
3. Identificar a los actores involucrados y la forma en que cumplen en la operación con sus obligaciones y compromisos.
4. Conocer la eficiencia y eficacia de los procesos operativos del programa.

5. Identificar los procesos y medios de monitoreo del programa que le permitan obtener información para dar seguimiento y evaluar los resultados de los mismos.
6. Analizar la calidad de la atención y la percepción de los beneficiarios del programa.
7. Analizar si las acciones del programa contribuyen a lograr el acceso al ejercicio de derechos de los beneficiarios, vinculados a la salud, educación, alimentación y certeza jurídica.
8. Con base en la Evaluación Externa realizada emitir conclusiones y recomendaciones para la mejora de este programa social.

La organización de la información y los resultados de la evaluación se presentan de acuerdo con los términos de referencia emitidos por Evalúa-CDMX, por lo que la estructura de este documento contempla los siguientes apartados:

- I. Introducción: en esta sección se dibuja el contexto en que se produce la presente evaluación y explica tanto sus propósitos como sus limitaciones.
- II. Metodología de la evaluación. En este capítulo se describe el objeto de la evaluación y define los parámetros y criterios metodológicos para su realización.
- III. Contenidos de la evaluación. Este apartado tiene el propósito de revisar, analizar y dar cuenta de la estructura operativa del programa, de los recursos humanos, técnicos, materiales y financieros, de los actores involucrados y su operación, de la congruencia entre la operación del programa y su diseño, de dar seguimiento del padrón de derechohabientes o beneficiarios, señalar la población considerada en el programa, describir su cobertura, explicar los mecanismos de participación ciudadana. Y, a partir de todo lo anterior, esquematizar las principales conclusiones en una matriz FODA de operación del programa y analizar en una matriz de indicadores el cumplimiento de metas asociadas a los objetivos. Posteriormente se presenta una valoración sobre la concatenación entre objetivos, metas e indicadores con la finalidad de advertir o construir mecanismos de seguimiento de indicadores y elaborar una valoración general de la operación del programa. Y para concluir, se realiza una segunda matriz FODA sobre el monitoreo del programa.
- IV. Resultados de la evaluación. En este apartado se realiza una recapitulación de las principales conclusiones de la evaluación con el objetivo de formular algunas medidas

que ayuden a reorientar, en caso de ser necesario, el programa, exponiendo las propuestas correspondientes.

V. Referencias documentales. Este capítulo detalla las referencias de todos los documentos consultados a lo largo de la evaluación.

Anexos. En esta sección se presentan todos los instrumentos aplicados durante el trabajo de campo, el listado de las entrevistas realizadas a los actores involucrados en el PHHC y algunos componentes metodológicos que ayuden a entender de manera integral el ejercicio que aquí se condensa.

II. Metodología de la evaluación

En atención a los requisitos emitidos por Evalúa-CDMX para sus evaluaciones externas, se utiliza la Metodología del Marco Lógico (MML) que se reconoce como un procedimiento sistemático útil para comprobar la eficiencia y eficacia del proceso de ejecución de un proyecto. Con esta metodología, es posible evaluar las tres etapas o momentos básicos que marcan la vida de un programa: el diseño, la operación y los resultados.

La etapa de evaluación de diseño se inicia con el análisis de la documentación que dio origen al programa. El seguimiento o monitoreo, se efectúa durante la etapa de ejecución de un proyecto y se reconoce como un procedimiento sistemático empleado para comprobar la eficiencia y efectividad del proceso de su ejecución, tanto para identificar sus logros y debilidades, así como recomendar medidas correctivas para optimizar los resultados deseados.

Se desarrolló una evaluación de tipo sumativa (Ortegón, 2005:p.48) con el objetivo de elaborar conclusiones sobre el PHHC y para destacar áreas de oportunidad. Este tipo de evaluación permitió emitir juicios sumarios sobre aspectos críticos del proyecto. Se llevó a cabo durante la ejecución del programa.

La evaluación se realizó en un periodo de tiempo establecido, permitiendo la formulación de conclusiones acerca de lo que se observa a una escala mayor, por lo que se realizó en diferentes etapas o momentos:

- En la etapa de preparación
- En la etapa de ejecución
- En la etapa de operación (post proyecto)

Para su realización fue indispensable recabar información tanto cuantitativa (cuanti) que permitió observar el desarrollo y comportamiento del programa, como cualitativa (cuali) para lograr un acercamiento a los protagonistas del programa a evaluar. Para ello fue preciso definir los siguientes criterios y parámetros de la evaluación tanto en su dimensión cuali como cuanti.

II.2.1. Criterios y parámetros cualitativos y cuantitativos

Los criterios y parámetros cuantitativos y cualitativos que orientan esta evaluación, se condensan en los Cuadros 1 y 2, donde se toman en cuenta los objetivos de la evaluación contenidos en los términos de referencia emitidos por Evalúa-CDMX.

Cuadro 1. Criterios y parámetros cuantitativos de la evaluación del Programa Hijos e Hijas de la Ciudad.

| Criterios | Parámetros |
|--|--|
| 1. Operación de las actividades sustantivas del programa 1.1 Detección 1.2 Intervención 1.3 Canalizaciones 1.4 Recanalizaciones 1.5 Recorridos 1.6 Jornadas temáticas 1.7 Acompañamientos 1.8 Trámites y servicios 1.9 Convenios de colaboración 1.10 Visitas de seguimiento 1.12 Sesiones de trabajo 1.12 Valoraciones de Salud | Información estadística y documental de la operación de las actividades sustantivas que plantea el programa, para atender a la población que presenta el problema. |

| | |
|---|---|
| <p>1.13 Valoraciones de trabajo social a los familiares de la población beneficiaria</p> | |
| <p>2. Acciones que se realizan a lo largo del programa, barreras encontradas y manera de superarlas.</p> <p>2.1 Barreras 2.2 Manera de superar las barreras</p> | <p>Información estadística y documental relativo a las acciones que se realizan a lo largo del programa, las barreras encontradas y la manera en que han sido superadas. Cumplimiento de las obligaciones y compromisos de los actores involucrados en la operación del programa. **Permite observar la manera en que se atiende a la población que presenta el problema.</p> |
| <p>3. Actores involucrados operaciones y compromisos.</p> <p>3.1. Operaciones 3.2 Compromisos</p> | <p>Información estadística y documental de sobre los actores involucrados en el programa: formación, actividades, experiencia y compromisos.</p> |
| <p>4. Eficiencia y eficacia los procesos operativos.</p> <p>4.1 Eficiencia 4.1.1 Recursos materiales 4.1.2 Recursos humanos 4.1.3 Recursos financiero</p> <p>4.2 Eficacia 4.2.1 Cobertura 4.2.2 Focalización 4.2.3 Capacidad de respuesta frente a las necesidades de la población objetivo</p> | <p>Eficiencia: información estadística y documental que dé cuenta de la relación entre los recursos utilizados y los logros del programa.</p> <p>Eficacia: información estadística y documental que dé cuenta de las metas alcanzadas del programa.</p> |
| <p>5. Procesos y medios de monitoreo</p> <p>5.1 Seguimiento 5.2 Evaluaciones</p> | <p>Información estadística y documental que permita cuantificar los procesos y los medios que tiene el programa para dar seguimiento al cumplimiento de sus metas y objetivos.</p> |
| <p>6. Calidad de la atención y percepción de los beneficiarios del programa</p> | <p>Información documental y estadística que dé cuenta de la percepción que tienen los derechohabientes sobre la atención que</p> |

| | |
|---|--|
| 6.1 Calidad de la atención 6.2 Percepción de los beneficiarios del programa | reciben por parte del programa. |
| 7. Contribución al logro del acceso al ejercicio de derechos de los beneficiarios 7.1 Salud 7.2 Educación 7.3 Alimentación 7.4 Certeza jurídica | Información estadística y documental que dé cuenta del acceso de los beneficiarios al ejercicio de sus derechos relacionados con la salud, la educación, la alimentación y certeza jurídica. |
| 8. Conclusiones y recomendaciones 8.1 Conclusiones en las evaluaciones anteriores 8.2 Recomendaciones | Información estadística y documental que dé cuenta de los avances y modificaciones que se han hecho al programa, considerando que cada año recibe observaciones y recomendaciones el programa. Hallazgos, evidencias, resultados de la evaluación |

Fuente: Elaboración propia, con base en los términos de referencia de la evaluación 2017.

Cuadro 2. Criterios y parámetros cualitativos de la evaluación del Programa Hijos e Hijas de la Ciudad.

| Criterios | Parámetros |
|--|---|
| 1. Operación de las actividades sustantivas del programa 1.1 Detección 1.2 Intervención 1.3 Canalizaciones 1.4 Recanalizaciones 1.5 Recorridos 1.6 Jornadas temáticas 1.7 Acompañamientos 1.8 Trámites y servicios 1.9 Convenios de colaboración 1.10 Visitas de seguimiento 1.12 Sesiones de trabajo 1.12 Valoraciones de Salud | Identificar si las operaciones de las actividades sustantivas del programa son congruentes con la intervención que se plantea para atender a la población que presenta el problema. |

| | |
|--|--|
| <p>1.13 Valoraciones de trabajo social a los familiares de la población beneficiaria</p> | |
| <p>2. Acciones que se realizan a lo largo del programa</p> <p>1.1 Barreras 1.2 Manera de superar las barreras</p> | <p>Identificar si las acciones que realiza el programa son congruentes de acuerdo con las necesidades de la población que presenta el problema.</p> |
| <p>3. Actores involucrados</p> <p>3.1 Operaciones 3.2 Compromisos</p> | <p>Identificar si los actores involucrados suplen con sus obligaciones y se comprometen con la operación del programa, en correspondencia con la intervención que se plantea el programa para atender a la población que presenta el problema.</p> |
| <p>4. Eficacia y eficiencia de los procesos operativos</p> <p>4.1 Eficiencia 4.1.1 Recursos materiales 4.1.2 Recursos humanos 4.1.3 Recursos financieros</p> <p>4.2 Eficacia 4.2.1 Cobertura 4.2.2 Focalización 4.2.3 Capacidad de respuesta frente a las necesidades de la población objetivo</p> | <p>Eficiencia: identificar si los recursos del programa son congruentes con los propósitos objetivos del programa.</p> <p>Eficacia: identificar los factores que intervienen en el logro de las metas y objetivos propuestos por el programa.</p> |
| <p>5. Procesos y medios de monitoreo</p> <p>5.1 Seguimiento 5.2. Evaluaciones</p> | <p>Identificar las formas en que se hace seguimiento de las acciones sustantivas del programa y cómo esto afecta en el desarrollo de las acciones del programa.</p> |
| <p>6. Calidad de la atención y percepción de los beneficiarios del programa</p> <p>6.1 Calidad de la atención 6.2. Percepción de los beneficiarios del</p> | <p>Identificar cuál es la percepción que tienen los derechohabientes sobre la calidad de la atención que reciben por parte del programa. Y si es congruente con las intervenciones planteadas por el programa.</p> |

| | |
|---|---|
| programa | |
| <p>7. Contribución al logro del acceso al ejercicio de derechos de los beneficiarios</p> <p>7.1 Salud 7.2 Educación 7.3 Alimentación 7.4 Certeza jurídica</p> | <p>Identificar si el logro del acceso al ejercicio de derechos de los beneficiarios es congruente con los objetivos del programa y con las necesidades específicas de la población que presenta el problema</p> |
| <p>8. Conclusiones y recomendaciones</p> <p>8.1 Conclusiones en las evaluaciones anteriores 8.2 Recomendaciones</p> | <p>Conclusiones y recomendaciones.</p> |

Fuente: Elaboración propia, con base en los términos de referencia de la evaluación, 2017.

II.2.2. Las fuentes de información

En congruencia con la perspectiva mixta sobre la que se construyó la estrategia de trabajo de esta evaluación, las fuentes de información también fueron de tipo cuantitativo: documentales, de primera o segunda mano, que aportaron datos que existen pero que no están publicados. La fuentes de tipo cualitativo se construyeron a partir del trabajo de campo traducido en una serie de actividades que se realizaron tanto con administradores y operadores del programa, como con los derechohabientes del mismo.

II.2.3. Trabajo de Campo

El trabajo de campo estuvo integrado por los siguientes instrumentos:

- a) Entrevistas individuales semiestructuradas, de carácter interrogativo. Este instrumento se aplicó a:

- ❑ La Directora Ejecutiva de la Procuraduría de Protección de Derechos de Niñas, Niños y Adolescentes de la Ciudad de México, Mtra. Mónica Angélica Ávila Torres.
 - ❑ El Director de Atención a Niñas, Niños y Adolescentes en Situación de Vulnerabilidad, Riesgo o Desamparo y de Centros de Asistencia Social, Mtro. Ignacio Alejandro Baroza Ruiz.
 - ❑ El Jefe de Unidad Departamental de Situación de Riesgo o Desamparo, Lic. Nicolás Alanís Alanís.
 - ❑ El responsable de dos Instituciones Privadas con modelo residencial, donde se canalizan o recanalizan personas en situación de calle o riesgo: Casa Alianza y Domus Alipio.
 - ❑ Psicólogo encargado de dar seguimiento psicológico a la población objetivo, Lic. Oscar Melchor.
- b) Grupo focal: es una estrategia de comunicación con un equipo de personas con el propósito de obtener información sobre el sentir, pensar y vivir de los individuos. Para la evaluación se realizaron dos grupos focales, con el equipo de educadoras de calle y el equipo de seguimiento. Este instrumento se permitió conocer las impresiones de los participantes sobre el trabajo que realizan.
- c) Observación etnográfica no participante: es un recurso mediante el cual el investigador no interfiere en las actividades asignadas que tiene el sujeto a observar, pero acompaña y registra las distintas dinámicas que suceden en la cotidianidad de su actuar. Para el trabajo de campo realizado en esta evaluación, se realizaron 4 sesiones de acompañamiento: 1 fase de detección, 1 jornada de trabajo, 2 jornadas temáticas.
- d) Estudio de caso. Con esta técnica se dio seguimiento a dos derechohabientes para conocer su experiencia con el PHHC con la finalidad de identificar sus particularidades y puntos de vista.

- e) Cuestionarios perfil de participantes en grupos focales. Con este instrumento se buscó tener un perfil del personal encargado de la operación y seguimiento del programa, que son componentes fundamentales de su operación, en la expectativa de reconocer si su perfil interviene de alguna manera en la consecución de los objetivos.

En resumen, durante el trabajo de campo se aplicaron los siguientes instrumentos:

Cuadro 3. Actividades realizadas durante el trabajo de campo

| Técnica | Cantidad |
|-----------------|----------|
| Entrevistas | 6 |
| Grupos focales | 2 |
| Acompañamientos | 4 |
| Estudio de caso | 2 |
| Cuestionarios | 12 |

Fuente: Elaboración propia, con información del trabajo de campo, 2017.

III. De la valoración y los resultados de la Evaluación

Dado que en este documento se comprimen lo más posible los contenidos de la Evaluación Externa de la Operación del Programa Hijos e Hijas de la Ciudad, en este punto se expone lo que se considera pertinente en términos de la congruencia de la operación del programa, la valoración general de mismo, así como los resultados de la evaluación realizada.

III.1. Congruencia de la operación

En este apartado se presenta un balance de la congruencia de la operación del programa con su diseño a partir de las reglas de operación, lo que resulta útil para proponer mejoras que involucren una implementación más eficaz y eficiente.

Para el balance, se revisó lo siguiente:

- Los lineamientos para la elaboración de las reglas de operación emitidos por Evalúa-CDMX.
- Las evaluaciones internas del programa realizadas por el DIF de la Ciudad de México, desde el 2010 hasta el 2017.
- Los lineamientos para la realización de evaluaciones internas emitidos por Evalúa-CDMX

Sobre las evaluaciones internas, vale destacar que este tipo de ejercicios los llevan a cabo las dependencias gubernamentales que tienen bajo su responsabilidad algún programa social y se realizan de manera anual en atención a las disposiciones contenidas en el Artículo 42 de la Ley de Desarrollo Social. Evalúa-CDMX es la entidad que se encarga oficialmente de la elaboración de los lineamientos para su desarrollo, donde se detallan los elementos a evaluar, el procedimiento para hacerlo, el tipo de documento que debe presentarse, así como los medios para su difusión.

Entre estos lineamientos se destaca la obligatoriedad de hacer un balance sobre la operación del programa, que de manera formal debe incluirse en un apartado titulado “Congruencia de la Operación del Programa Social con su Diseño”, su objetivo es determinar la congruencia de la operación con las Reglas de Operación del Programa, analizando si se está llevando a cabo el programa tal como se diseñó. Así, se encuentra que para el 2015, una revisión de los 11 apartados condensados en las ROP, dejó ver los siguientes resultados: 36.4% de los apartados con nivel de cumplimiento satisfactorio, el 45.5% con cumplimiento parcial y el 18.2% con cumplimiento insatisfactorio. Para 2016, la situación pareció mejorar, ya que de 12 apartados que se incluyen en las ROP (donde por primera vez se contabilizó la introducción), 9 fueron calificados como satisfactorios y 3 como parcialmente satisfactorios. Para la evaluación 2017, la revisión dejó ver que 3 de los apartados fueron parcialmente satisfactorios, lo que muestra una mejora en la revisión de las recomendaciones de las evaluaciones internas y una disposición para atender las mismas.

A continuación se muestra un resumen de la congruencia entre el diseño y la operación del programa. Se asigna el color turquesa a los apartados que fueron calificados como parcialmente satisfactorios, es decir que no fueron lo suficientemente claros para orientar su

puesta en marcha; y con color morado se encuentran los apartados que obtuvieron una calificación de no satisfactorios, en tanto fueron incompletos o definitivamente no resultaron convenientes para el programa.

Cuadro 4. Congruencia entre el diseño y la operación del Programa Hijos e Hijas de la Ciudad 2014-2017

| 2014 | Evaluaciones-Año | | |
|------------------|---|------|------|
| | 2015 | 2016 | 2017 |
| Apartados | | | |
| | <p>II. Objetivos y Alcances. Se anota falta de evidencia que verifique los alcances del programa, es decir, de cuánto fue la contribución a la inclusión social de la población en situación de calle, si se cumplieron los objetivos de las jornadas temáticas con enfoque de Derechos Humanos, los acompañamientos y apoyo necesarios para las población atendida, los convenios de colaboración.</p> <p>V. Requisitos y Procedimientos de Acceso. Se identifican diferencias entre los</p> | | |

| Evaluaciones-Año | | | |
|------------------|--|------|--|
| 2014 | 2015 | 2016 | 2017 |
| Apartados | | | |
| | <p>requisitos y procedimientos de acceso.</p> <p>VI. Procedimientos de Instrumentación. En cuanto a la difusión, no se especifican los puntos de encuentro de la población objetivo y la modalidad de difusión. Sobre el registro, si bien se cuenta con censos de la población atendida en calle, pero no es precisa en cuanto a sus datos.</p> | | <p>VI. Procedimientos de Instrumentación. 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, sin embargo, en el apartado sólo se detallan el procedimiento de “Seguimiento de los casos y de los servicios ofrecidos a las personas canalizadas o recanalizadas”.</p> |

EVALUACIÓN EXTERNA DE OPERACIÓN DEL PROGRAMA HIJAS E HIJOS DE LA CIUDAD.

| Evaluaciones-Año | | | |
|------------------|--|------|---|
| 2014 | 2015 | 2016 | 2017 |
| Apartados | | | |
| | | | <p>Sobre el procedimiento VI.1 Operación y VI.2 Supervisión y Control, se mencionan 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 recanalizadas; así mismo acota la instrumentación del programa a esta etapa.</p> <p>VII. Procedimiento de Queja o Inconformidad Ciudadana. El programa define las unidades</p> |
| | <p>VII. Procedimiento de Queja o Inconformidad Ciudadana. Se observan límites sobre los espacios y vías de queja o inconformidad ciudadana, así como</p> | | |

| Evaluaciones-Año | | | | |
|------------------|---|---|---|--|
| 2014 | 2015 | 2016 | 2017 | |
| Apartados | | | | |
| | en los horarios. | | 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. 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. | |
| | VIII. Mecanismos de Exigibilidad. No se señala que todas aquellas personas que son parte de la población objetivo del Programa HHC, | VIII. Mecanismos de Exigibilidad: A pesar de que se especifica el lugar al cual puede acudir la población a | VIII. Mecanismos de Exigibilidad. En las ROP, se detallan los lugares, unidades administrativas y | |

| Evaluaciones-Año | | | |
|---|---|--|--|
| 2014 | 2015 | 2016 | 2017 |
| Apartados | | | |
| | <p>pueden exigir su derecho a ser incluidas en el programa sólo al solicitarlo de manera voluntaria y expresarlo al Equipo Operativo (EO) y al Equipo de Supervisión en Calle (ESC), además de expresar su intención de incorporarse a una institución que cuente con modelo residencial y con ello modificar su situación; siempre y cuando cumplan con las características y los requisitos de acceso al mismo.</p> | <p>exigir su derecho a ser incluidas en el programa, sería idóneo que el programa valorara incorporar los procedimientos a seguir y los casos en que se podrán exigir los derechos por incumplimiento o por violación de los mismos.</p> | <p>responsables de la recepción, así como los supuestos casos en los que se podrá exigir los derechos por incumplimiento, pero no hay evidencia del desempeño de mecanismos.</p> |
| <p>IX. Mecanismos de Evaluación e Indicadores. En la Matriz de Indicadores de Resultados. No se especifican los <i>medios de verificación</i> que se emplean para dar seguimiento a los indicadores establecidos y la periodicidad con la cual esta</p> | <p>IX. Mecanismos de Evaluación e Indicadores. Solamente se da seguimiento a dos indicadores de desempeño de la Matriz de Indicadores para Resultados del Programa uno de</p> | | |

EVALUACIÓN EXTERNA DE OPERACIÓN DEL PROGRAMA HIJAS E HIJOS DE LA CIUDAD.

| Evaluaciones-Año | | | |
|--|--|--|------|
| 2014 | 2015 | 2016 | 2017 |
| Apartados | | | |
| información está disponible. Falta especificar lo relativo a las <i>actividades</i> y <i>componentes</i> . | componente y otro de actividad. | | |
| | X. Formas de Participación Social. No se señalan las formas en que pueden participar los derechohabientes, en los planes de trabajo. | X. Formas de Participación Social. Se señala la importancia de la participación ciudadanía para consensar las modificaciones a la Ley de los Derechos de las Niñas y Niños en el Distrito Federal, el Código Civil y el Código de Procedimientos Civiles y su colaboración en la formulación de los planes de trabajo, pero no se detalla la manera en que los derechohabientes pueden participar. | |
| | | XI. Articulación con Otros Programas | |

| Evaluaciones-Año | | | |
|------------------|------|---|------|
| 2014 | 2015 | 2016 | 2017 |
| Apartados | | | |
| | | Sociales. Si se mencionan las instituciones, pero no se especifican las acciones y en qué etapa se comprometen. | |

Acotación.

Parcialmente satisfactorio

No satisfactorio

Fuente: Elaboración propia a partir de las evaluaciones internas de 2015 a 2017, 2017.

Esta lógica observada de 2014 a 2017, se torna más grave al contrastarla con las ROP 2017, que serán el referente de la evaluación interna del programa para el 2018. Una revisión de las mismas, frente a los lineamientos elaborados por Evalúa-CDMX, mostró que de los 12 apartados establecidos por esta dependencia como obligatorios en las ROP de todo programa social, 6 (50 %) tienen un nivel de cumplimiento satisfactorio y 6 (50%) un nivel de parcialmente satisfactorio. El resumen de este balance se presenta en el Cuadro 5.

Cuadro 5. Congruencia entre el diseño y la operación del Programa Hijos e Hijas de la Ciudad, ROP 2017

| Apartado | Nivel de cumplimiento | Justificación |
|--------------|-----------------------|--|
| Introducción | PS | Introducción: las ROP de manera formal, incluyen los tres componentes requeridos, antecedentes, alineación programática y diagnóstico. Sobre la cuantificación de la población potencial y objetivo, se observa el uso indistinto |

| Apartado | Nivel de cumplimiento | de Justificación |
|---|-----------------------|---|
| | | <p>de diversas fuentes que proporcionan información diferente entre sí, lo que impide tener claridad sobre la magnitud del problema (Censo IASIS, Sistema Informático de Cuidados Alternativos y de Seguimiento Social de Niñas, Niños y Adolescentes, el Sistema Integral de la Familia de la Ciudad de México). Eso impacta en la definición de la línea de base.</p> |
| <p>I. Dependencia o entidad responsable del programa.</p> | <p>S</p> | |
| <p>II. Objetivos y alcances</p> | <p>PS</p> | <p>Los objetivos específicos están redactados más como acciones, que como propósitos.</p> <p>En necesario revisar la descripción del lineamiento para la elaboración de las ROP para realizar la valoración. Por ejemplo, para los objetivos específicos señala:</p> <p>Fomentar el cuidado de las niñas, niños, mujeres embarazadas y madres con hijas e hijos menores de edad que habitan en la Ciudad de México en situación de calle o en situación de riesgo, que acepten ser atendidos por Instituciones de Asistencia Pública y Privada para su estancia y desarrollo personal.</p> <p>Promover el acceso a los servicios de atención integral a las niñas niños, mujeres embarazadas y madres con hijas e hijos menores de edad que habitan en la Ciudad de México, en situación de</p> |

| Apartado | Nivel de cumplimiento | de Justificación |
|---|-----------------------|--|
| | | <p>calle o en situación de riesgo, mediante recorridos de diagnóstico en los puntos de socialización de la Ciudad de México, con jornadas lúdico afectivas y acompañamientos para la gestión de servicios de salud, educación, alimentación, jurídicos, sociales y psicológicos.</p> |
| <p>III. Metas físicas</p> | <p>PS</p> | <p>No queda claro el porcentaje que representa la meta de cobertura, respecto a la población que presenta el problema. Se hace necesario precisar los criterios o la manera en que se llegan a identificar los 8 puntos de socialización en los que se focalizará el programa; en tanto que queda poco claro lo que se quiere decir cuando se habla de las canalizaciones y recanalizaciones solicitadas por cualquier otra institución.</p> |
| <p>IV. Programación presupuestal.</p> | <p>S</p> | |
| <p>V. Requisitos y procedimiento de acceso.</p> | <p>PS</p> | <p>Requisitos y Procedimientos de Acceso, En términos de redacción, al detallarse el procedimiento de acceso, se hace referencia a tres modalidades, mediante las cuales las personas interesadas pueden ingresar al programa, pero sólo se describe una de ellas: “El trabajo en Calle”. Quizá si se elimina la descripción del punto No.1, ya mencionado y se</p> |

| Apartado | Nivel de cumplimiento | de Justificación |
|--|-----------------------|---|
| | | precisan como modalidades: la detección de población; la intervención en calle; y la canalización y recanalización de la persona en situación de calle derivada de la intervención en calle o a solicitud de institución pública o privada; el procedimiento puede ser más claro. |
| VI. Procedimiento de instrumentación. | S | |
| VII. Procedimiento de queja o inconformidad ciudadana. | S | |
| VIII. Mecanismos de exigibilidad. | S | |
| IX. Mecanismos de evaluación e indicadores. | PS | Las actividades de la matriz de indicadores están distanciadas de las señaladas para alcanzar las metas y que son necesarias para alcanzar el componente. |
| X. Formas de participación social. | PS | A pesar de que señalan a distintos actores que pueden participar en la planeación, programación, implementación y evaluación de los programas y acciones de desarrollo social, como lo señala la Ley de Desarrollo Social, en el cuadro donde se detalla la etapa, la forma y la modalidad de participación, sólo se concentra en los derechohabientes. |

| Apartado | Nivel de cumplimiento | de Justificación |
|--|-----------------------|--|
| XI. Articulación con otros programas sociales. | S | Articulación con Otros Programas y Acciones Sociales, Falta precisar la dependencia o entidad responsable de los programas mencionados, así como detallar las acciones en que colaboran y las etapas del programa comprometidas. |

Acotación: PS: Parcialmente satisfactorio, S: Satisfactorio.

Fuente: Elaboración propia, a partir de los lineamientos de Evalúa-CDMX y las ROP, 2017.

Un comparativo entre las información de los dos cuadros anteriores, deja ver dificultades en los mecanismos de evaluación e indicadores que conforman el apartado IX, que pasó de parcialmente satisfactorio a no satisfactorio, para después pasar nuevamente a parcialmente satisfactorio en 4 ediciones del programa.

Es posible identificar ciertos desconciertos con las formas de participación social, que se muestran en el cuadro 12, que en 3 de los 5 años revisados, se mueve de no satisfactoria a parcialmente satisfactorio.

Una revisión de las observaciones que se presentan en los Cuadros 13 y 14, deja ver lo siguiente:

1. En los dos años se señala la necesidad de reelaborar el diagnóstico del programa, de manera que dé cuenta de la magnitud del problema, y, a pesar de que en la evaluación interna de 2016 se señala que está en proceso y en la de 2017 se reporta atendida, nuevamente en las ROP 2017 (que serán útiles para la evaluación de 2018) se advierten observaciones parecidas.
2. Sobre los mecanismos de evaluación e indicadores, en el periodo condensado en el cuadro, se mantienen algunos indicadores con una valoración de parcialmente satisfactorio a no satisfactorio, y a pesar de que en el apartado relativo al seguimiento a las recomendaciones, las observaciones fueron atendidas, en las ROP

2017, aún se identifican áreas de mejora, que en algunos casos refieren a los mismos indicadores.

3. Sobre las formas de participación social, a pesar de los intentos por la mejora, aún siguen esperando ser atendidas, para beneficio del programa.

Es claro que hay un avance en la mejora del diseño y en la operación del programa y que las evaluaciones internas ayudan a ello, pero siempre hay áreas de oportunidad y mejora. En tanto que las manifestaciones del problema a atender, están vinculadas a los cambios que se generan en el contexto social en que se gesta, se hace necesario tener una visión más autocrítica de las instancias responsables del programa a fin de reconocer diferencias entre el diseño y la operación contenidas en las ROP y la práctica en la cotidianidad del programa, que ya está siendo considerado en los lineamientos para la elaboración de las evaluaciones internas que emite el Evalúa-CDMX.

Cuadro 6. Resumen de avance en las recomendaciones de la Evaluación interna 2016 y 2017

| Estrategia de Mejora | Etapas de implementación dentro del programa | de Plazo estable del ciclo | Área de seguimiento | Situación a junio de 2016 | Situación a junio de 2017 | Argumentación |
|--|---|-----------------------------------|----------------------------|----------------------------------|----------------------------------|--|
| Elaborar documento de diagnóstico del programa | Diseño | Corto | Dirección de Planeación | En proceso | | En el caso Ciudad de México, la información respecto al número de personas que viven en la calle es limitada, la referencia inmediata la proporciona el Instituto de Asistencia e Integración Social (IASIS) que desde |

EVALUACIÓN EXTERNA DE OPERACIÓN DEL PROGRAMA HIJAS E HIJOS DE LA CIUDAD.

| | | | | | | |
|--|------------------------|---|---------|-------------------------|----------|---|
| | | | | | | <p>el año 2008 ha realizado un Censo de Población en Situación de Calle denominado: —Tú también Cuentas, en ese sentido, la Dirección Ejecutiva de la Defensoría de los Derechos de la infancia, buscará realizar una actualización de dicho censo.</p> |
| Revisar y actualizar los procedimientos para la operación, seguimiento y control del programa social | Operación y control | y | Mediano | Dirección de Planeación | Cumplido | <p>Los procedimientos de implementación del programa fueron actualizados, los cuales fueron incluidos en el cuerpo de las reglas de operación.</p> |
| Integrar y actualizar el padrón de derechohabientes del programa | Cobertura y operación. | y | Corto | Dirección de Planeación | Cumplido | <p>Se implementó un nuevo diseño para la integración del padrón de derechohabientes.</p> |

EVALUACIÓN EXTERNA DE OPERACIÓN DEL PROGRAMA HIJAS E HIJOS DE LA CIUDAD.

| | | | | | | |
|---|--------|-------|-------------------------|-------------|---|--|
| social. | | | | | | |
| Mejorar el diseño de las ROP para el ejercicio 2017 | Diseño | Corto | Dirección de Planeación | Atendida. | Se incluyen procedimientos. | |
| Incluir en las ROP 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-DF tiene bajo Tutela para cuidados y atenciones. | |
| Establecer supuestos y medios de verificación en las ROP 2016 | Diseño | Corto | Dirección de Planeación | Atendida. | Se incorporan en la MIR. | |
| Identificar 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 | Diseño | Corto | Dirección de Planeación | Atendida. | Diseñar mecanismos para el seguimiento y | |

sociales que tienen el programa a través del seguimiento de indicadores. difusión de los casos exitosos de los derechohabientes reintegrados.

Fuente: elaboración propia en base a las evaluaciones internas 2016 y 2017.

III.2. Matriz FODA de la operación del programa

Esta matriz se erige con la finalidad de conocer las Fortalezas, Oportunidades, Debilidades y amenazas del programa en lo concerniente a la operación del PHHC. La matriz considera los siguientes aspectos: generales: referente a los preceptos fundamentales que caracterizan al programa; diagnóstico, jornadas de trabajo, jornadas temáticas, acompañamientos, trámites y servicios, convenios de colaboración, seguimiento, sesiones de trabajo, valoraciones de salud, trabajo social y psicológicas, todo lo anterior referente a los recursos técnicos que el programa pone en marcha para la identificación, atención y canalización de la población objetivo. En este resumen, se presentan, sólo algunos aspectos.

Cuadro 7. Matriz FODA de la operación del PHHC

| Factores internos | Factores externos | Factores internos | Factores externos |
|---|-------------------|--|--|
| Fortalezas | Oportunidades | Debilidades | Amenazas |
| Diagnóstico | | | |
| El PHHC ha definido con claridad el objetivo de cada una de sus actividades | | La estructura operativa del PHHC no es tan clara con la ausencia de la JUD | Las transformaciones que ha tenido la estructura operativa del PHHC ha |

sustantivas, lo que permite a los actores conocer sus responsabilidades y compromisos.

Seguimiento Social y Centros de Asistencia Social en las Reglas de Operación 2017; y sobre esta área recaen actividades sustantivas que realiza el programa y que están cuantificadas en el logro de metas físicas.

implicado la apertura de figuras administrativas importantes, como la Procuraduría. Sin embargo, el PHHC se ha desplazado de áreas, reasignando responsabilidades, lo que puede implicar cierta inestabilidad en la estructura misma y repercutir en la cohesión y permanencia de los equipos de trabajo. Por ejemplo, a lo largo de la vida del PHHC, durante las transformaciones de la estructura operativa del programa, se ha visto disminuido el número de educadores tanto de calle como de seguimiento.

La plaza de la JUD El PHHC ha

de Seguimiento recibido un Social y Centros de presupuesto de Asistencia Social se 3,000,000.00 de encuentra vacante, pesos durante los lo que puede últimos 3 ejercicios representar un factor fiscales en un debilitante de la contexto en el que estructura, pues las los funciones de esta derechohabientes no plaza pasan a ser disminuyen o responsabilidad de permanecen, sino la dirección que aumentan inmediata

Las personas que se Encontrar una encuentran en los persona con el perfil puestos directivos, adecuado para como es el caso de ocupar la JUD de la Dirección Seguimiento Social Ejecutiva de la y de Centros de Procuraduría de Asistencia Social Protección de para que engrane de Derechos de Niñas, manera adecuada Niños y con la estructura y Adolescentes de la los objetivos del CDMX, la PHHC Dirección de Atención a Niñas, Niños y Adolescentes en Situación de

Vulnerabilidad, Riesgo o Desamparo y de Centros de Asistencia Social, así como la Jefatura de Unidad Departamental de Riesgo y Desamparo, tienen el perfil necesario, los conocimientos y la experiencia para comprender y atender a los derechohabientes del programa.

Tanto el equipo de Actualmente el educadores de calle PHHC también como el de recibe casos seguimiento, resulta referidos por las rebasado en la agencias 57 y 59, el fórmula siguiente: C5 y los que número de personas resultaron de la atendidas más él contingencia del número de metas sismo del 19 de físicas esperadas. septiembre. Lo que aumenta los casos que deben ser atendidos con los

mismos recursos con que opera el PHHC.

Los problemas de salud que presenta la población objetivo del PHHC se han diversificado aún más, hay menores que presentan discapacidad intelectual o psicosocial y para su atención se requiere de centros especializados, cuyos tratamientos tienen un costo más alto.

Una de las herramientas que se vuelve fundamental en el diagnóstico de la población de la Ciudad de México son los censos que realiza IASIS. Sin embargo, la poca periodicidad con

Aprovechar el trabajo de campo que hace el equipo de educadores de calle con la finalidad de actualizar la información que se tiene sobre la composición de la

EVALUACIÓN EXTERNA DE OPERACIÓN DEL PROGRAMA HIJAS E HIJOS DE LA CIUDAD.

| | | |
|---|--|---|
| | <p>población de calle de la Ciudad de México. Esto con la finalidad de actualizar la información que se tiene sobre el padrón de derechohabientes. Lo que complementaría la información que arrojan con censos de población de calle</p> | <p>que se realiza, impide que se actualice la información, por lo que el programa podría estar trabajando con información anacrónica respecto de la problemática que atiende.</p> |
| <p>Se tienen identificados 8 puntos de socialización, históricos en los que se reúne, en su mayoría la población de calle. Por lo que son puntos con los que el PHHC ya ha establecido contacto y ha trabajado a lo largo del programa, lo que facilita</p> | <p>A partir de la información que recaba el equipo de educadores de calle y de la información recuperada por distintos investigadores, se pueden construir otros criterios para la ubicación de la población objetivo del programa</p> | <p>La transformación del espacio urbano impacta en la ocupación que hace la población de calle del espacio público.</p> |

supervisión e
interacción.

El crecimiento acelerado de la población de calle podría rebasar la capacidad de atención que tiene el PHHC.

El equipo de educadores de calle tiene elementos que han trabajado con población de calle por varios años. Lo que permite que ellos tengan un conocimiento experto sobre la problemática y la composición social de la población objetivo del PHHC.

El equipo de seguimiento tiene el perfil adecuado para brindar la atención que requieren los derechohabientes en el contexto de los

Centros de Asistencia Social en que se encuentran canalizados los derechohabientes.

Tanto el equipo de calle como el de seguimiento ofrecen a la población de calle y a los derechohabientes una relación personalizada, lo que les permite conocer mejor los casos y brindar la atención que se requiere.

Los Educadores de calle y de seguimiento reciben capacitaciones sobre las problemáticas y procesos que atienden. Hay un conocimiento que los educadores van acumulando de forma empírica y particular cada vez que atienden

un La rotación de personal responde, en parte, a la carga de trabajo que se tiene para poder atender a los derechohabientes. Frente a la carga de problema. Sobre la marcha, los educadores salarios se encuentran vías de consideran

atención y solución. insuficientes
 Este conocimiento respecto de la carga
 podría registrarse en de trabajo que
 una especie de tienen los
 cuadernillo de educadores y
 campo, que pudiera respecto del grado
 consultarse cada vez de estudios y
 que sea requerido, especialización en
 bien sea por los los temas que
 educadores recién aborda el programa.
 contratados o por
 cualquier educador
 que tenga la
 necesidad de
 resolver una duda.

Hay elementos en el
 equipo de calle que
 han trabajado por
 más de 10 años en
 los puntos de
 socialización, lo que
 permite que la
 población de calle
 las ubique y
 conozcan el
 programa; a partir
 de lo cual se puede
 acceder a la
 población objetivo y
 lograr su

La diversificación
 de las actividades de
 sobrevivencia de la
 población de calle,
 especialmente las
 que están vinculadas
 con el
 narcomenudeo,
 complejizan el
 acceso a las
 estructuras sociales
 de los grupos
 sociales y por lo
 tanto el acceso a la
 población objetivo.

canalización.

La población de calle tiene un imaginario negativo del DIF-CDMX¹, lo que obstaculiza la intervención del PHHC para la canalización de la población objetivo. Para lo cual sería necesario trabajar la imagen de la institución, procurando generar una percepción distinta en la población de calle. Y así facilitar los procesos de interacción.

| Jornadas de Trabajo | | | |
|------------------------------------|--|-------------------------------------|------------------------------------|
| Fortalezas | Oportunidades | Debilidades | Amenazas |
| Las jornadas de trabajo realizadas | Incluir en el reporte de trabajo de calle, | Si bien esto se puede observar sólo | Durante las jornadas temáticas una |

¹ Cuando nos referimos a imaginario, se hace alusión al conjunto de ideas preconcebidas que tiene un grupo social respecto de alguna cosa en particular, esta idea puede ser comprobable o no y estar sustentada en una suerte de experiencias pasadas, rumores, mitos o leyendas. Durante la investigación las personas manifestaron en distintos momentos que procuraban no tener vínculo con el DIF por miedo a que les quitaran a sus hijos. En el curso de la investigación no se observaron datos que permitieran comprobar el decir de las personas entrevistadas, al contrario, señalaban el papel del DIF en el cuidado de sus hijos. Esta contradicción muestra que aunque las personas reciben apoyo por parte del DIF aún poseen la idea de que puedan quitarles a sus hijos, por lo que institucionalmente sería pertinente trabajar con este imaginario.

por los educadores un listado de las parcialmente, ya variable a de calle es un buen personas que que la unidad de considerar es el instrumento que les participaron en las medida no es estado de permite acercarse, actividades para que representativa, hay intoxicación de las conectar y dialogar posteriormente se información por personas con las que con la población pueda sistematizar parte de algunos se trabaja. objetivo del PHHC esa información derechohabientes para tener más sobre las jornadas claridad de qué tipo de trabajo, pues de información ha consideran que el recibido la equipo de población objetivo. educadores de calle les hablan de temas que no les son relevantes o bien, que la información que les brindan es repetitiva

Para llevar a cabo las jornadas de trabajo, el equipo de educadores de calle pacta con las población objetivo la fecha, hora y lugar en que se llevará a cabo la jornada. En este sentido la posibilidad de

realización de la jornada temática no es una imposición sino una negociación en la que la población de calle tiene un papel activo.

Jornadas temáticas

Las jornadas temáticas son pertinentes en la medida en que permiten cumplir al PHHC con el objetivo de dar a conocer a los derechohabientes o población objetivo que son sujetos de derecho.

Las convocatorias para asistir a las jornadas temáticas, que hace el equipo de calle, pueden resultar poco exitosas debido a la poca asistencia de la población de calle, particularmente de la población objetivo.

Para la atención médica y odontológica es necesario triangular el horario de la actividad con otras áreas del DIF-CDMX, lo que puede interferir en los horarios pactados con la población de calle y dar como resultado poca participación.

Las jornadas temáticas que incluyen atención médica y odontológica permiten al equipo de educadores de

Respecto de las jornadas médicas y odontológicas, es preciso señalar que las unidades médicas carecen de los insumos

calle, conocer el estado de salud de la población con la que trabajan.

necesarios para atender a la población de calle, por lo que la atención puede considerarse sólo diagnóstica. Esta situación puede repercutir en la evaluación que hace la población objetivo del programa, pues podrían considerar que no están recibiendo la atención adecuada

Los educadores de calle y el equipo de seguimiento portan un chaleco que los distingue como trabajadores del DIF-CDMX, lo que en ocasiones no resulta conveniente por la lectura negativa que tiene la población de calle sobre esta

institución.

Acompañamientos

Los acompañamientos cumplen con el objetivo de dar certeza jurídica a los derechohabientes

La información que se recaba como resultado de estos procedimientos, podría tratarse desde un enfoque cuantitativo y cualitativo. Así, por ejemplo, tratándose de la información sobre escolaridad, no sólo se pregunta el grado o el rendimiento escolar, sino que el rendimiento puede tipificarse. Lo que permite observar las áreas de atención necesarias para el derechohabiente para que mejore o permanezca su rendimiento escolar. O bien, para identificar qué factores están

interviniendo en el
bueno o poco
rendimiento
estudiantil del
derechohabiente.

Trámites y servicios

En cuanto el PHHC
brinda atención
jurídica a los
derechohabientes, o
a la población
objetivo, se
cumple con el
objetivo de dar
certeza jurídica.

Los procedimientos
pueden prolongarse
debido a la
triangulación con
las instancias
correspondientes.

Convenios de colaboración

El PHHC cuenta con convenios de colaboración con casas hogar que reciben a los derechohabientes para que ellos puedan ser atendidos en las distintas dinámicas que se requieran.

Mayor participación e interés de la sociedad civil para atender a la población callejera.

Dada la diversificación de los problemas que presentan los derechohabientes, se requiere la incorporación de otras Casa de Asistencia Social que puedan atender padecimientos específicos, lo que resulta costoso para el programa en tanto

EVALUACIÓN EXTERNA DE OPERACIÓN DEL PROGRAMA HIJAS E HIJOS DE LA CIUDAD.

| | | |
|---|--|--|
| | | el presupuesto que recibe sigue siendo el mismo desde 2014. |
| | | Cambio de administración que puede cambiar las políticas de atención a esta población. |
| Visitas de seguimiento | | |
| Las visitas de seguimiento contribuyen a tener una idea más completa sobre las particularidades del padrón de Derechohabientes del programa | Aprovechar los datos que recaba el equipo de seguimiento en cada una de las visitas que realiza con la finalidad de organizarla en información cualitativa y cuantitativa. | Cambio en la administración de las IAPS y de interés por atender a los derechohabientes, a partir de las limitaciones financieras de la entidad responsable. |
| Sesiones de trabajo | | |
| Brinda información necesaria a los derechohabientes de acuerdo con las jornadas establecidas en un calendario de | Nuevas propuestas de trabajo con esta población a nivel internacional. | Es necesario pensar en un diseño pedagógico de las sesiones de trabajo que permita: 1. Diferenciar las necesidades que |
| | | No contar con los insumos suficientes (materiales didácticos, de trabajo, etc.) para llevar a cabo sus actividades lúdicas |

EVALUACIÓN EXTERNA DE OPERACIÓN DEL PROGRAMA HIJAS E HIJOS DE LA CIUDAD.

| | | |
|---|--|---|
| <p>trabajo.</p> | <p>tienen los de forma efectiva derechohabientes por grupos de edad.</p> <p>2. Revisar la pertinencia del contenido de la sesión de trabajo u otorgarle un enfoque que resulte enriquecedor para los participantes y no reiterativo.</p> | |
| | | <p>No contar con los insumos o los materiales adecuados para la participación de los derechohabientes en las sesiones de trabajo.</p> |
| <p>Valoraciones de salud, de trabajo social y psicológicas</p> | | |
| <p>Brindan atención integral a los derechohabientes</p> | <p>Personal dispuesto a colaborar, importar adscripción laboral.</p> | <p>²Falta de articulación dentro de las dependencias del gobierno local.</p> <p>No contar insumos médicos que formen parte de los distintos tratamientos</p> |

² Esta lectura es resultado de la observación que hace el equipo de evaluación, después de asistir a la jornada que tuvo por objetivo informar a la población en situación de calle sobre las características, cuidado y detección de VIH. El equipo de calle realizó las actividades informativas a los asistentes. Sin embargo, como parte de la actividad, se tenía planeado realizar pruebas de VIH en el lugar acordado. Sin embargo, la instancia encargada de esta actividad no pudo asistir porque no se logró articular la agenda del programa con la agenda de la institución.

médicos que
requieran los
derechohabientes.

Se hace un
seguimiento de la
salud del
beneficiario

Fuente: Elaboración propia a partir del análisis de la información resultante de la presente Evaluación, 2017.

III.3. Principales resultados

El Programa Hijos e Hijas de la Ciudad (PHHC) basa los resultados de su operación en la Matriz de Indicadores explícitos en sus Reglas de Operación (ROP-PHHC 2017). Se presentan a continuación algunos comentarios sobre los resultados alcanzados en el periodo de enero a septiembre de 2017 teniendo como referencia los objetivos condensados en la Matriz y su relación con las metas cumplidas respecto de las metas programadas.

III.3.1. Fin del Programa Hijos e Hijas de la Ciudad.

En el Fin y propósito, el PHHC se plantea “contribuir al derecho de un nivel de vida adecuado de las NNAM, mujeres con hijos menores de 18 años y mujeres embarazadas en situación de calle o riesgo que habitan en la Ciudad de México fortaleciendo sus habilidades y competencias para lograr una inserción social” (ROP-PHHC 2017, p.156). Lo que lleva a entender la reinserción como la aprehensión de un conjunto de herramientas que permitan que la población objetivo adquiera conciencia sobre sus derechos y esto abone en su decisión para abandonar su situación de marginalidad.

En el documento Informe de Avance Trimestral Enero-Septiembre 2017³, en el cuadro Indicadores Asociados a Programas Presupuestarios, se señala que la meta propuesta para lograr la reintegración social es de 16 personas para 2017, misma que se cubre con una eficacia del 100%. Sin embargo, las ROP-PHHC 2017 (p. 139) contemplan como meta integrar socialmente a 100 personas, lo que representaría, respecto al logro, una eficacia del 16%.

III.3.2. Componente 1 - Canalizaciones realizadas

El tema de la reintegración social sería el generador del propósito plasmado en la Matriz de Indicadores: lograr la canalización a instituciones de Asistencia Privadas o Asociaciones civiles, de NNA y mujeres menores de 18 años y mujeres embarazadas en situación de calle o riesgo, que habitan en la Ciudad de México, a fin de otorgarles un espacio seguro, digno, apegado a la normatividad vigente y enfocado a su atención integral.

En el cuadro de Indicadores Asociados a Programas Presupuestarios del Informe Trimestral de Avances se señala que al término de 2017 se lograron 251 derechohabientes canalizados. Del total, 102 personas corresponden a recanalizaciones de ejercicios anteriores cuyos derechohabientes permanecen en instituciones Públicas o Privadas, 148 a canalizaciones y una recanalización del ejercicio 2017.⁴ Esta información se ve complementada con los datos consignados en los Cuadros 8, 9 y 10.

Cuadro 8. Población canalizada por situación de calle o situación de riesgo

| Población | Número de personas | de Porcentaje |
|------------------|---------------------------|----------------------|
| En calle | 34 | 13.5% |

³ Documento proporcionado por la Dirección Ejecutiva de la Procuraduría de Protección de Derechos de Niñas, Niños y Adolescentes de la Ciudad de México como Anexo 24.

⁴ Informe de Avance Trimestral Enero-Septiembre 2017, en la Denominación Bienestar Social a Menores y Madres en Situación de Calle’.

| | | |
|-----------|-----|-------|
| En riesgo | 217 | 86.5% |
| Total | 251 | 100% |

Fuente: “Evaluación Externa de Operación del Programa Hijos e Hijas de la Ciudad”-

Informe de respuesta, p.4., 2017.

Cuadro 9. Población canalizada por minoría de edad o condición de madre

| Población | Número de personas. | Porcentaje |
|---|---------------------|------------|
| Menor de edad | 247 | 98.40% |
| Mujer con hijas y/o hijos menores de edad | 4 | 1.60% |
| Total | 251 | 100% |

Fuente: “Evaluación Externa de Operación del Programa Hijos e Hijas de la Ciudad”.

Informe de respuesta, p.5, 2017.

Cuadro 10. Derechohabientes del PHHC y canalizaciones 2017

| | Informe de Avance Enero a 2017 | Trimestral de Datos JUD PHHC Enero a septiembre de 2017 | de Datos JUD PHHC Enero a octubre de 2017 |
|-----------------------------|--------------------------------|---|---|
| Recanalizaciones anteriores | ejercicios 102 | | 102 |
| Canalizaciones 2017 | 149 | | 165 |
| Total | 251 Derechohabientes | | 265 Derechohabientes |

Fuente: Informe de Avance Trimestral enero-septiembre y de enero a octubre de 2017 y JUD PHHC, 2017.

La Jefatura de Unidad Departamental de Situación de Riesgo y Desamparo proporcionó un listado de 265 derechohabientes actuales (cifra ratificada por la Dirección de Atención a

Niñas, Niños, Adolescentes en Situación de Vulnerabilidad, Riesgo o Desamparo y de Centros de Asistencia Social) que provienen desde 2016 hasta un corte en octubre de 2017.

Un dato dispar es acerca de las metas de 2017, pues mientras el Informe de Respuesta y el Informe de Avance señalan una cifra de 251 derechohabientes captados, la JUD-PHHC reporta 102 para 2017; lo que equivaldría, respecto a la meta programada de 212 personas integradas al Programa, a una eficacia de 118.39% y una del 48.11%, respectivamente. Pero si se toma en cuenta la meta de 100 canalizaciones de las ROP (p.140) sería de 102%.

Cabe agregar, como otra referencia disponible, que respecto al número de derechohabientes del PHHC, otro dato es el que presenta el Sistema Único de Indicadores del DIF, con base en los Programas Sociales del DIF-DF, Diciembre 2017, que marca como población de 54 derechohabientes. La diferencia que se observa, no es mínima y quizá puede ser atribuible a la falta de actualización de la base de datos del SUI DIF-CDMX, pero sin duda marca un eje que es necesario atender.

III.3.3. Componente 2 - Servicios integrales otorgados

Las ROP-PHHC 2017 no definen con claridad el concepto de servicio de atención integral en su Matriz de Indicadores. No se precisa si esto incluye los servicios de acompañamiento para la obtención de servicios en instituciones de salud, educativas y jurídicas, trámites o servicios, obtención de documentos oficiales y a los servicios brindados a los derechohabientes, etcétera. El Informe Trimestral de Avance señala el cumplimiento de 847 servicios integrales otorgados, de 1,239 programados, lo que significa una eficacia del 68.36%. En cambio bajo la meta indicada en las metas físicas de las ROP-PHHC 2017 de 550 servicios integrales, se obtendría una eficacia del 154%.

III.3.4. Componente 1. Actividad 1.1. Convenios realizados

A este respecto, la información obtenida coincide en general la firma de 10 convenios con Instituciones de Asistencia Privada y Asociaciones Civiles de 10 programados, presentando una eficacia de 100%.

III.3.5. Componente 1, Actividad 1.2. Sesiones de trabajo

Según el Informe de Avance Trimestral, denominación Indicadores Asociados a Programas Presupuestales, se programaron 225 sesiones de trabajo de seguimiento con las IAP y AC y fueron realizadas 344. De acuerdo con las ROP-PHHC 2017, la meta física programadas para esta actividad fue de 300 sesiones, lo que resulta en una eficacia diferenciada de 152.88% y 114.6%, respectivamente.

III.3. 6. Componente 2. Actividad 2.1. Recorridos diagnósticos

La detección de derechohabientes en la población objetivo se realiza por diferentes vías. Una de ellas son los recorridos de diagnóstico en puntos de socialización, considerados como puntos históricos, en los que yace habitualmente la población de calle. Sin embargo, hay que recordar que se atienden casos que son notificados por la ciudadanía en general y por reportes que recibe el C5.

En cuanto a la meta de recorridos de diagnóstico, en el Informe de Avances Trimestral, Denominación Bienestar Social a menores y madres en situación de calle, se indica que se realizaron 567 de los 375 planeados para 2017, lo que representa un 152.2% de eficacia, coincidiendo con la cifra del Informe de respuesta. Sin embargo, en las ROP-PHHC 2017

(p.149) dentro de las metas físicas se indica que la meta programada al respecto es de 500, lo que resultaría en una eficacia del 113.4%

III.3.7. Componente 2. Actividad 2.2. Jornadas lúdico-afectivas

Las jornadas lúdico afectivas y de salud no se mencionan en las metas físicas, pero sí en la Matriz. Y su seguimiento se refleja en el Informe de Avance Trimestral, donde se contabilizan 201 de ellas, un 100% de eficacia.

III.3.8. Componente 2. Actividad 2.3. Visitas de supervisión

Se consideran aquí como visitas de supervisión, de acuerdo con lo señalado en la Matriz, a las que se nombran en el apartado de metas físicas de las ROP como *visitas de seguimiento*, con las que se “busca tener certeza en el bienestar de la población canalizada en las diferentes instituciones” y se contabiliza en 600 visitas (ROP 2017-PHHC, p. 141).

En el cuadro Indicadores Asociados a Programas Presupuestarios, del Informe de Avance Trimestral, se señala una meta programada al periodo enero-septiembre de 2017 de 450 visitas de supervisión a derechohabientes e indica que se alcanzaron 154, lo que resulta en una eficacia del 34.22%.

Si se consideraran como visitas de supervisión a las 154 ‘visitas de seguimiento de caso’ y a las 344 ‘sesiones de visitas de seguimiento’ que se reportan en el Anexo 24 Informe de Avance Trimestral Enero-Septiembre 2017, sumarían 498 acciones. Al respecto, tendríamos otros dos parámetros de porcentaje de eficacia: uno, calculado sobre la meta física de 600 visitas, que representaría un 83% de eficacia, o bien, sobre la meta que marca el Informe de Avance de 400 visitas, un 150% de eficacia.

III.3.9. Componente 2. Actividad 2.4. Acompañamientos

Esta actividad refiere las acciones de acompañamiento a los derechohabientes para trámites y gestiones. En las metas físicas se definen como “el apoyo brindado a la población en situación de calle o situación de riesgo para la obtención de servicios en instituciones de salud, educativas y jurídicas según sus necesidades” y se programaron ‘aproximadamente’ 550 (ROP 2017-PHHC, p.140), aunque de acuerdo al Informe de Avance Trimestral en la Denominación ‘Bienestar Social a Menores y Madres en Situación de Calle’, la meta programada es de 412 acompañamientos. Sólo se realizaron 394 acompañamientos, lo que daría una eficacia del 71.6%, y para la meta señalada por el Informe, de 95.6%. A manera de resumen en el Cuadro 11 se indican los porcentajes diferenciados de eficacia en el logro de Metas del PHHC.

Cuadro 11. Comparación de eficacia alcanzada respecto a la Matriz de Indicadores-2017 (Enero-septiembre de 2017)

| Nivel del Objetivo | Indicador | Meta Programada AIT | Meta Alcanzada AIT | Eficacia % AIT | Meta Programada ROP | Meta Alcanzada ROP/JUD | Eficacia % ROP |
|--------------------|--|---------------------|--------------------|----------------|---------------------|------------------------|----------------|
| Fin | Porcentaje de niñas, niños y adolescentes, mujeres con hijos menores de 18 años y mujeres embarazadas en situación | 16 | 16 | 100% | 100 | 16 | 16% |

de calle o
riesgo que han
sido
reintegrados
socialmente

| | | | | | | | |
|-----------|---|-----|-----|--------|-----|-----|------|
| Propósito | Porcentaje de niñas, niños y adolescentes, mujeres con hijos menores de 18 años y mujeres embarazadas en situación de calle y riesgo integrados al programa (Derechohabie ntes) | 212 | 251 | 118.4% | 212 | 265 | 125% |
|-----------|---|-----|-----|--------|-----|-----|------|

| | | | | | | | |
|--------------|--|-----|-----|-------|-----|-----|------|
| Componente 1 | Porcentaje de canalizaciones realizadas (en 2017) | 212 | 165 | 70.2% | 100 | 165 | 165% |
|--------------|--|-----|-----|-------|-----|-----|------|

| | | | | | | | |
|--------------|---|-------|-----|-------|-----|-----|------|
| Componente 2 | Porcentaje de servicios de atención | 1,239 | 847 | 68.3% | 550 | 847 | 154% |
|--------------|---|-------|-----|-------|-----|-----|------|

EVALUACIÓN EXTERNA DE OPERACIÓN DEL PROGRAMA HIJAS E HIJOS DE LA CIUDAD.

| integral otorgados | | | | | | | | |
|--------------------|--|-----|-----|--------|-----|------|--------|--|
| Actividades | Número de convenios realizados | 10 | 10 | 100% | 10 | 10 | 100% | |
| Actividades | Porcentaje de sesiones de trabajo de seguimiento en IAP y AC | 225 | 344 | 152.8% | 300 | 344 | 114.6% | |
| Actividades | Porcentaje de recorridos de diagnóstico | 375 | 567 | 151.2% | 500 | 567 | 113.4% | |
| Actividades | Porcentaje de jornadas lúdico-afectivas y de salud | 201 | 201 | 100% | 201 | 201 | 100% | |
| Actividades | Porcentaje de visitas de supervisión a derechohabientes | 450 | 154 | 34.2% | 600 | 498* | 83.0% | |
| Actividades | Porcentaje de acciones de acompañamiento (trámites y | 412 | 394 | 95.6% | 500 | 394 | 71.6% | |

gestiones)

Fuente: elaboración propia con base en el Cuadro de Indicadores Asociados a Programas Presupuestarios, del Informe de Avance Trimestral Enero-Septiembre 2017 y metas físicas de las Reglas de Operación del PPHC 2017.

*Suma de 154 visitas de seguimiento de caso y a las 344 sesiones de visitas de seguimiento.

Finalmente, es de señalarse que existen metas físicas consideradas en las Reglas de Operación que no son contempladas en la Matriz de Indicadores, como las 350 jornadas de trabajo, las 22 jornadas temáticas, las 64 valoraciones de trabajo social, las 388 valoraciones de salud, las 62 valoraciones psicológicas y los 262 procesos de sensibilización, que quizá se comparten con el equipo de seguimiento, pero que forman parte del programa y requieren ser contabilizadas.

III.4. Valoración general del programa

En términos generales lo que se plantea en las reglas de operación y lo que sucede durante la puesta en marcha del programa es coincidente; lo que permite que el programa funcione y cumpla con la mayor parte de sus metas fijadas. En el informe extendido se observaron algunos aspectos que pueden contribuir a precisar las descripciones de las operaciones que realiza el programa, así como los equipos encargados de llevarlas a cabo. También se observaron aspectos relativos a la actualización de la información generada por el programa y sobre las distintas áreas del DIFCDMX que se vinculan con las actividades del PPHC. Sin embargo, en este apartado interesa dar cuenta de dos aspectos fundamentales: la utilidad del programa y sus repercusiones en el contexto social.

Utilidad del PPHC

Con utilidad nos referimos a la capacidad que tiene el programa de participar en el abordaje de un problema social específico: la condición de calle en la que se encuentran niñas, niños, adolescentes, mujeres embarazadas y/o con hijos menores de edad. En este sentido, el

programa es fundamental en la atención de esta población, pues se vuelve una alternativa que contribuye a que las personas adquieran herramientas que les permitan visibilizar su condición y las posibilidades de dejar la calle a partir de la restitución de sus derechos básicos: vivienda, salud, educación, alimentación y certeza jurídica. Esto puede advertirse en el número de canalizaciones y recanalizaciones que ha hecho el programa, así como los casos de personas que han logrado dejar la condición de calle. Esto permite advertir que el PHHC es útil en su dimensión social pero también individual. En los casos de estudio que se presentaron en páginas anteriores, los derechohabientes admiten notar un cambio benéfico en su situación, expresando que se sienten más seguros dentro del albergue que fuera. Un aspecto notable en el programa es que la atención que reciben los derechohabientes es enfáticamente personalizada, lo que le da una dimensión humana al programa, pues no se trata de dar un producto, sino de hacer seguimiento de una circunstancia de vida.

Dimensión socio-histórica

El PHHC está contribuyendo en el abordaje de un problema histórico que implica una multiplicidad de aristas que colocan a los individuos en situación de calle: una estructura social con altos índices de pobreza, relaciones sociales, familiares y psicológicas inestables. Reconociendo esta complejidad, el programa ha participado en el diálogo con instancias y actores que han abordado el problema desde diferentes puntos de vista y ha incorporado en sus objetivos y metas líneas de trabajo que se encaminan a buscar soluciones. De esto pueden dar cuenta las modificaciones en sus objetivos y en sus estrategias operativas, así como en la conformación del equipo de trabajo.

III.5. Matriz FODA del monitoreo del programa

La matriz que a continuación se presenta es un resumen de lo que se hallará en el reporte extenso de la evaluación realizada. Apela, al reconocimiento de las fortalezas, oportunidades, debilidades y amenazas, pero en esta ocasión, respecto del monitoreo del

programa, herramienta que nos permite conocer el seguimiento que se hace del mismo en dos niveles: en la administración interna y en la apreciación de los derechohabientes.

Cuadro 12. Matriz FODA del monitoreo del Programa Hijos e Hijas de la Ciudad

| Factores internos | | Factores externos | |
|---|-------------|---|--|
| Fortalezas | Debilidades | Oportunidades | Amenazas |
| Aborda una problemática vigente en las agendas sobre Derechos humanos tanto en el contexto estatal, nacional e internacional. | | Respecto de una posible asimetría en el abordaje del problema social que atiende tanto el PHHC como los CAS, una oportunidad es que la elección de convocar sesiones de trabajo a lo largo de año para identificar la situación de la población de calle que se atiende. Esto, con la finalidad de uniformar criterios o de poner sobre la mesa las discusiones que no se pueden resolver en la actuación aislada de los CAS que no tienen convenio con | EL PHHC trabaja en colaboración con los Centros de Asistencia Social (CAS), con los cuales se establece un convenio. Se sabe que la elección de estos CAS responde al cumplimiento de un perfil para la atención que requieren los derechohabientes del programa. Sin embargo, aunque su elección está regulada por el PHHC, podría presentarse una asimetría en el abordaje de la problemática social |

el PHHC. que aborda tanto el PHHC como los CAS.

Los actores del PHHC pueden participar activamente de las discusiones y análisis que congrega el problema social que atiende. Es decir, sus observaciones resultarían fundamentales en la conceptualización y abordaje del programa, lo cual no es un campo exclusivo de investigadores e instancias externas, sino de los actores que interactúan y conocen en el día a día las complejidades del fenómeno.

Durante las jornadas de trabajo de los educadores de calle, existe la posibilidad de que la población objetivo haya recibido información de otras organizaciones e instituciones que puede contradecir los objetivos del PHHC. Lo que da como resultado la confusión en la población de calle y por lo tanto, se dificulta el acceso a la población objetivo, la canalización y la atención de las personas en situación de calle.

Esto se visualiza como un diálogo permanente entre

EVALUACIÓN EXTERNA DE OPERACIÓN DEL PROGRAMA HIJAS E HIJOS DE LA CIUDAD.

| | | |
|---|---|---|
| | | <p>todas las instancias que abordan desde diferentes perspectivas el fenómeno.</p> |
| <p>El programa se plantea objetivos generales objetivos específicos.</p> | | <p>La población de calle no distingue si la instancia que los atiende es Federal o estatal, en tanto que sólo identifican al DIF-CDMX como una generalidad.</p> <p>El DIF-CDMX, en esa generalidad, es leída de manera negativa por la población de calle, en su imaginario aparece como una instancia que amenaza su estancia en el espacio público.</p> |
| <p>El compromiso que muestran los encargados de llevar a cabo el programa es notable, pues la atención busca,</p> | <p>Los bajos salarios posibilitan la rotación de personal, por lo que se ven forzados a nuevas contrataciones</p> | <p>Sistematizar y actualizar las capacitaciones que reciben los educadores del PHHC. Por lo que</p> |

todo momento, ser nuevas además de recibir personalizada. capacitaciones. capacitación por instancias externas al PHHC, podrían programarse capacitaciones internas, de manera constante, que les permitiera ir resolviendo las dudas y problemáticas con que se encuentran en el día a día. La importancia de que estas capacitaciones sean colectivas contribuye a abordar el problema de manera más puntual, en la medida en que todos participan.

La experiencia de los responsables del programa con población de calle facilita la operación del programa y la atención adecuada a los Las personas que laboran en el programa, especialmente, equipos educadoras y seguimiento, no tienen ninguna clase que Aprovechar la información cualitativa que pueden obtener el equipo de educadores y el equipo de seguimiento con la

| | |
|--|---|
| <p>derechohabientes. de seguro de finalidad de arrojar riesgos, mismo que mayores datos sobre es necesario pues la composición de sus actividades las los derechohabientes realizan en zonas y sus necesidades. con altos índices de De esta forma el inseguridad. padrón de derechohabiente, la información sobre la población potencial y objetivo, podría enriquecerse y no depender necesariamente de la elaboración del censo que realiza IASIS</p> | <p>Considerar a los tutores o/y hombres con hijos menores de edad en situación de calle o riesgo.</p> |
|--|---|

Fuente: Elaboración propia a partir del análisis de los datos de la presente evaluación, 2017.

III.6. Resultados de la evaluación

En este apartado se destacan algunos de los hallazgos que consideremos más importantes derivados del registro y seguimiento del diseño y operación del programa, organizados en atención a los objetivos de la evaluación, de los criterios y parámetros.

1. Sobre la operación de las actividades sustantivas del programa: Detección, intervención, canalizaciones, recanalizaciones, recorridos, jornadas de trabajo, jornadas temáticas; acompañamientos, trámites y servicios, convenios de colaboración, visitas de seguimiento, sesiones de trabajo, valoraciones de salud, valoraciones de trabajo social a los familiares de la población beneficiaria, valoraciones psicológicas y procesos de sensibilización a la población beneficiaria, destaca que:

- La detección, asociada a los recorridos de diagnóstico, como vía para identificar a la población objetivo, sigue vigente, pero ésta se ha enriquecido, de acuerdo a lo señalado por el personal operativo responsable de esta actividad, con los reportes vía twitter, Facebook, por medio del C5, las llamadas telefónicas, correos electrónicos o mediante el WhatsApp.
- En la fase de detección, la información proporcionada por IASIS, sólo es un referente, ya que no aporta información sobre los puntos de localización de la población objetivo, de manera que aún si no se contara con ellos, los recorridos de diagnóstico y los reportes podrían ayudar a identificar las necesidades de las personas a las que va dirigido el programa.
- La información proporcionada por IASIS, es importante en la medida que permite cuantificar a los posibles beneficiarios del programa, pero no resulta tan útil para intervenir a la población que requiere de la asistencia que contempla el programa.
- La canalización y la recanalización, son actividades sustantivas de la operación del programa, que requieren de una mayor sistematización y registro, para dar cuenta del cumplimiento de metas.
- En la intervención, es rescatable la participación del personal responsable de la operación, así como el respeto a la decisión de las niñas, niños y adolescentes.
- o Las jornadas temáticas y de trabajo, son actividades que permiten no sólo identificar a las niñas, niños y adolescentes, sino también operar como coadyuvantes en la detección de población potencial y en general de la intervención.
- Los acompañamientos son un medio para pensar a las niñas, niños y adolescentes, como personas y no sólo como beneficiarios y están asociados a los trámites y servicios que fortalecen a las personas como sujetos de derechos.

- Los convenios de colaboración garantizan que los derechohabientes cuenten con un espacio e infraestructura para proteger y abrigar a niñas, niños y adolescentes.
- Si bien lo que se busca es la desinstitucionalización, el abandono de niños, niñas y adolescentes obliga al PHHC, a no dejar de ser responsables de ellos mientras se encuentren en los Centros de Asistencia Social, lo que implica una tutoría, por parte del PHHC, más permanente que temporal.
- Las visitas de seguimiento registran información que puede ser capturada en un formato, pero no da cuenta del bienestar de la persona y de los cambios asociados a su estancia en los centros de atención social.
- Las valoraciones de salud a los derechohabientes del programa son convenientes. Se llevan a cabo de la siguiente manera: 1. se brinda a partir de los recorridos que realizan los educadores de calle en los puntos de socialización donde se genera un acuerdo con la población objetivo para realizar las canalizaciones de manera voluntaria a unidades de atención médica y se brinda el seguimiento en las citas subsecuentes. Y 2: En los Centros de Asistencia Social mediante los acompañamientos y seguimiento a unidades de atención médica de la población objetivo, con la finalidad de restituir y garantizar el derecho a la salud.

El programa provee de atención médica a las personas en situación de calle cuando hay jornadas de salud, sin embargo, las personas que no están inscritas en el programa no tienen seguimiento, no se les hace un expediente y tampoco se garantiza el otorgamiento de medicamentos, que dependen de recursos ajenos al DIF-CDMX. propios de la institución de canalización y no queda claro cómo se registran como parte de una meta.

- Las valoraciones de trabajo social a los familiares de la población beneficiaria son apropiadas, se llevan a cabo por el equipo de seguimiento del DIF-CDMX, con la finalidad de valorar el estado social y económico de las familias que solicitan reintegración de NNA.
- Las valoraciones psicológicas se llevan a cabo por el equipo de seguimiento del DIF-CDMX y cuando la institución en la que se encuentran canalizados los derechohabientes, cuenta con un área de psicología, también se considera en la valoración del equipo de seguimiento, los apuntes que haya hecho el psicólogo de la IAP.

- Los procesos de sensibilización se llevan a cabo por los educadores de calle durante los recorridos en puntos de socialización, por medio de los cuales se establece mediante la escucha activa, sensibilización, concientización e información acerca de los riesgos de pernoctar en calle en el entendido que la calle no es el mejor espacio para su desarrollo, estas actividades se realizan bajo el principio de inclusión social y del pleno respeto a sus derechos humanos.

2. Sobre las barreras identificadas en el desarrollo de las actividades sustantivas del programa: Detección, intervención, canalizaciones, recanalizaciones, recorridos, jornadas de trabajo, jornadas temáticas; acompañamientos, trámites y servicios, convenios de colaboración, visitas de seguimiento, sesiones de trabajo, valoraciones de salud, valoraciones de trabajo social a los familiares de la población beneficiaria, valoraciones psicológicas y procesos de sensibilización a la población beneficiaria; y las acciones que se han tomado para superarlas, puede mencionarse lo siguiente:

- La detección asociada a los recorridos, muestra falta de recursos y apoyo financiero para el personal encargado de la operación y seguimiento, lo cual se resuelve de manera cotidiana como un asunto personal, ya sea desviando recursos oficiales o subsidiando de su bolsa.

- Se observó una falta de recursos materiales para hacer uso de las tecnologías mediante las cuales se pueden detectar a la población y dar cuenta de la misma, el mismo personal operativo y de seguimiento, usa sus teléfonos particulares para documentar o tomar fotos y dar seguimiento.

- La intervención es conveniente e implica al personal encargado de la operación y seguimiento.

- En las canalizaciones y recanalizaciones, existen varios factores que influyen en la residencia fluctuante que caracteriza a los derechohabientes. Por un lado, el entorno cerrado, vigilado y sometido a una serie de reglas, los confronta. Y por otro lado, las relaciones sociales que han establecido en el espacio público con otros sujetos en situación de calle, complejiza la permanencia dentro de un CAS. En ese sentido, el registro de canalizaciones y recanalizaciones resulta insuficiente en la medida de que sólo se presenta

un número, pero no las razones del abandono. Estos datos podrían ofrecer mayores datos a los equipos de educadores para atender la circunstancia particular de cada uno.

- Para atender la falta de confianza en las instituciones de la población beneficiaria, se ha tratado de hacer un acercamiento más personalizado. Sin embargo, los operativos que se realizan en los contextos en los que hay población en situación de calle, no coadyuvan a generar confianza en la población objetivo.

- En las jornadas temáticas y de trabajo, falta incorporar las recomendaciones que pueda hacer la población que está siendo atendida.

- Los acompañamientos cumplen con sus objetivos, aunque la gestión de documentos, es resultado de una negociación personal.

- Los convenios de colaboración son apropiados, en la medida que ayudan al PHHC a brindar la atención que necesitan los derechohabientes. Cabe señalar que las visitas de seguimiento han fortalecido la atención o carencias detectadas.

3. Sobre los actores involucrados en las actividades sustantivas del programa y la manera en que cumplen con sus obligaciones y compromisos.

- Destaca el papel del personal de los educadores tanto de calle como de seguimiento, que tiene la experiencia y el compromiso para conseguir los objetivos del programa.

- El personal directivo, responsable del programa, también tiene compromiso con la consecución de sus objetivos.

- El personal adscrito a las instituciones privadas donde se canalizan a las niñas, niños y adolescentes, también muestra un compromiso con el programa.

- La población objetivo reconoce al personal adscrito a la entidad responsable de quien valora su esfuerzo por atenderlo.

- Las familias, reconocen la labor del DIF-CDMX.

- Es necesario destacar la participación de Albergues que aun cuando no tienen convenio con el PHHC, reciben derechohabientes y les proporcionan la atención que se requiere.

4. Sobre la eficiencia y eficacia de los procesos operativos.

- Se identificó una falta de claridad sobre el personal adscrito a diversas unidades administrativas, que de manera transversal, colaboran en el cumplimiento de los objetivos, lo que dificulta el reconocimiento de sus responsabilidades.

5. Sobre los procesos y medios de monitoreo del programa que le permitan obtener información para dar seguimiento y evaluar los resultados de los mismos.

- Es frecuente encontrar derechohabientes que acceden a la canalización y después lo abandonan, ello se debe considerar en los procesos de monitoreo que permitan evaluar el programa.

- Los registros estadísticos no se actualizan, se identificaron derechohabientes en PHHC, que no estaban registrado en SUI y padrón único.

- No se registra en el SUI, información detallada que permita identificar cumplimiento de metas para cada uno de los indicadores; se registra el número en términos de porcentaje, lo que no permite el seguimiento.

- Las gráficas que se muestra en el SUI requieren de ajuste, no responden al contenido que se promete en el título de la gráfica.

- Hay formatos de registro de las diferentes etapas de la operación del programa, pero con el ánimo de atender de manera directa a la población, se deja de lado su sistematización.

6. Sobre la calidad de la atención y la percepción de los beneficiarios del programa.

Los beneficiarios reconocen la labor y atención del personal responsable de la operación y seguimiento. Reconocen la contribución del programa en la construcción de expectativas fuera del contexto de la calle.

7. Sobre la manera en que las acciones del programa contribuyen a lograr el acceso al ejercicio de derechos de los beneficiarios, vinculados a la salud, educación, alimentación y certeza jurídica.

- Se respeta la decisión de la población de ser canalizada y no se violentan sus derechos para canalizarlos.

- El acompañamiento a trámites y gestiones que les posibilita gestionar documentos personales de identificación, contribuye a restituirles sus derechos.

- No se nota el vínculo entre los programas con los que se articula, ni en los actores del PHHC ni en los derechohabientes.
- No se observa apoyo para atender necesidades relacionadas con el acceso a la justicia y la atención alimentaria, con lo que se limita el respeto a los derechos humanos.

III.7. Conclusiones de la evaluación

El Programa Hijas e Hijos de la Ciudad es fundamental para la atención de sujetos en condición de vulnerabilidad, pues su principal interés es la atención de niñas, niños y adolescentes en situación de calle. Mediante el programa se han atendido a cientos de personas a las que se les ha procurado, mediante la vinculación con otras instancias del DIFCDMX, del gobierno de la Ciudad y de Asociaciones Civiles, habitación, alimento, salud, educación y certeza jurídica. Como parte de sus actividades, el programa se ha dado a la tarea de informar a las personas sobre su situación y sobre la importancia de la restitución de sus derechos; por lo que se ha convertido en un medio a través del cual la población de calle, conoce sus derechos y las instancias a las que puede acudir para pedir ayuda e intentar cambiar su situación. En ese sentido, el programa contribuye no solamente con su población objetivo sino con la población en general a brindar la información y la orientación que requiera.

El grado de experiencia en el tema que tienen las personas que laboran en el programa es una fortaleza tanto para el programa como para los derechohabientes. Para el programa en tanto que es un equipo comprometido que conoce la problemática y tiene herramientas para abordar cualquier circunstancia que se presente. Y de lado de los derechohabientes porque reciben un trato personalizado, cálido y humano en tanto que el equipo de trabajo del programa los identifica por su nombre, reconoce sus circunstancias y sus dificultades.

El programa realiza de manera eficiente y eficaz sus objetivos y metas. Eficientemente en la medida en que todos sus aspectos operativos están encaminados para cumplir con los objetivos del programa mediante el uso de todos sus recursos: humanos, técnicos, materiales y económicos. Eficazmente porque ha contribuido a cambiar la situación de calle

de las personas. En lo que a las canalizaciones y recanalizaciones se refiere, el reto es muy grande porque los derechohabientes pueden decidir salirse de la casa de asistencia para volver a la calle; ante esta situación el programa despliega nuevamente todos sus recursos para invitar a los derechohabientes a dejar el contexto de la calle. Como se señalaba anteriormente, el programa se ejecuta en un contexto de múltiples elementos que se deben considerar, por lo que el programa contempla la posibilidad de que los derechohabientes sean canalizados o recanalizados las veces necesarias hasta cumplir con el objetivo de restituir los derechos básicos de las personas que atienden.

A continuación se exponen conclusiones más puntuales organizadas en función de los objetivos de la evaluación, además de que consideran los criterios y parámetros, contruidos como parte de la metodología.

1. Sobre la operación de las actividades sustantivas del programa: Detección, intervención, canalizaciones, recanalizaciones, recorridos, jornadas de trabajo, jornadas temáticas; acompañamientos, trámites y servicios, convenios de colaboración, visitas de seguimiento, sesiones de trabajo, valoraciones de salud, valoraciones de trabajo social a los familiares de la población beneficiaria, valoraciones psicológicas y procesos de sensibilización a la población beneficiaria, es posible señalar que las actividades sustantivas del programa que se detallan en las ROP, dan cuenta en lo general, de lo realizado de manera cotidiana para atender a la población objetivo, sin embargo, es necesario revisar la forma en que se presentan en este documento, ya que en algunos momentos se perciben saltos en la presentación, especialmente cuando se detallan las modalidades o fases.

Es de reconocer el esfuerzo de los encargados de la elaboración de las ROP, que logran atender los requerimientos para el caso, definidos por Evalúa-CDMX, a pesar de la cantidad de actividades sustantivas y las etapas o fases que contempla, ya que a pesar de la complejidad propia del programa, asociado a las particularidades de la población objetivo, se logra identificar en las ROP, un proceso de operación con una lógica y una secuencia.

2. Sobre las barreras identificadas en el desarrollo actividades sustantivas del programa: Detección, intervención, canalizaciones, recanalizaciones, recorridos, jornadas de trabajo, jornadas temáticas; acompañamientos, trámites y servicios, convenios de colaboración, visitas de seguimiento, sesiones de trabajo, valoraciones de salud,

valoraciones de trabajo social a los familiares de la población beneficiaria, valoraciones psicológicas y procesos de sensibilización a la población beneficiaria; y las acciones que se han tomado para superarlas; es pertinente mencionar, que por la naturaleza de la población objetivo, asociada al lugar de convivencia y las edades que contempla, es claro un clima de comprensión y reconocimiento de las personas, lo cual contribuye a eliminar barreras presentes entre el personal encargado de la operación y seguimiento del programa.

Se percibe una especial sensibilidad del personal adscrito a la entidad responsable de la operación del programa, que potencialmente puede jugar a favor de las personas a las que va dirigido. No sobra decir que en términos políticos, se percibe también un interés institucional por apoyar a las niñas, niños y adolescentes, como una vía de acabar con la inequidad y la desigualdad, lo que sin duda puede ayudar a superar barreras que entorpezcan la puesta en marcha del programa.

3. Sobre los actores involucrados en las actividades sustantivas del programa: Detección, intervención, canalizaciones, recanalizaciones, recorridos, jornadas de trabajo, jornadas temáticas; acompañamientos, trámites y servicios, convenios de colaboración, visitas de seguimiento, sesiones de trabajo, valoraciones de salud, valoraciones de trabajo social a los familiares de la población beneficiaria, valoraciones psicológicas y procesos de sensibilización a la población beneficiaria; y la manera en que cumplen con sus obligaciones y compromisos, se percibe un interés y compromiso, por restituir a las niñas, niños y adolescentes un futuro más prometedor y sacarlos de su condición, no sólo porque ello les restituye su dignidad e identidad, como personas integrantes de un colectivo, sino porque, ello rebasa el interés individual. Si se atienden y otorgan apoyos a las niñas, niños y adolescentes, también se puede ayudar a su familia nuclear y extensa, con lo que se extienden los beneficios a una mayor cantidad de población de manera indirecta. La focalización en las madres adolescentes, es también un punto a destacar del programa, que de esta manera se enfoca en un grupo de población, que sin importar su condición económica, al embarazarse, muestra una nueva situación que socialmente se precisa atender. A pesar de que se ha observado cierta resistencia de la población objetivo a ser canalizada o recanalizada, la tarea de seguimiento que realiza el personal del DIF-CDMX, puede ayudar a cumplir con los objetivos institucionales.

4. Sobre la eficiencia y eficacia de los procesos operativos, vale la pena destacar que los recursos asignados a este programa, siempre son insuficientes, como todos los destinados a cualquier acción social, pero puede sumarse el subsidio que día a día, el personal operativo y de seguimiento aporta para la consecución de los objetivos institucionales y eso dará otro matiz de la eficacia del programa. Los recursos usados en los procesos operativos pueden pensarse como beneficios que se otorgan a la población objetivo; y no sólo para expresarse en indicadores de seguimiento.
5. Sobre los procesos y medios de monitoreo del programa que le permitan obtener información para dar seguimiento y evaluar los resultados de los mismos, se pudo observar un esfuerzo por llevar a indicadores cuantitativos el seguimiento del programa, pero, al final se identificaron obvios contratiempos, ya que en este caso, se trabaja con personas, de manera que se puede pensar en trabajar en indicadores más cualitativos.
6. Sobre la calidad de la atención y la percepción de los beneficiarios del programa, en general se percibe una actitud positiva sobre los servicios que otorga, no sólo entre los directamente beneficiados, sino entre sus familiares, sin embargo, es necesario fortalecer el discurso sobre el enfoque de derechos que orientan el programa. Las acciones emprendidas por el PHHC han sido consideradas, por investigadores del fenómeno, como asistencialistas, lo se supone contrario al ejercicio pleno de los derechos de las poblaciones de calle. Sin embargo, en las acciones que realiza el PHHC en el día a día, durante hace 10 años, enfrenta situaciones complejas que no se observan en un trabajo de campo realizado en un espacio-tiempo particular. En este sentido, es fundamental que los actores del PHHC participen en la discusiones sobre el fenómeno, no solamente como operadores de un programa social, sino como especialistas en la materia, desde el conocimiento empírico que han acumulado a lo largo de la vida del programa. De tal suerte que se discuta el enfoque asistencialista y el ejercicio de los derechos plenos de las personas en condición de calle; así como avizorar en el terreno de la discusión, no sólo señalamientos sino estrategias que permitan generar un modelo no asistencialista. Para el caso de los niños, niñas y adolescentes (NNA) en situación de abandono, la institución fungirá como tutora del derechohabiente hasta que éste cumpla la mayoría de edad.

Es necesario señalar, a manera de valoración, que durante el trabajo de campo se estuvo en contacto con los NNA que viven con sus padres en situación de calle, con NNA que viven con sus padres en Centros de Asistencia Social y con NNA que viven solos en CAS por decisión de los familiares o por abandono. Las condiciones en las que viven unos y otros son completamente distintas en términos de salud y de socialización; pues mientras que en la calle se les observa desnutridos y reservados, dentro de los CAS se observan saludables y en un contexto de socialización. Esto no desdeña las complejidades de la atención de menores dentro y fuera de las instituciones, pues sabemos que las implicaciones no son sólo a nivel físico, sino emocional y psicológico. Lo que requiere en sí mismo una investigación que pueda apuntalar la mejora, las problemáticas, las consecuencias positivas y negativas que enfrentan los sujetos sociales que se encuentran canalizados, recanalizados y en situación de calle.

III.7.1 Medidas correctivas o de reorientación propuestas (sugerencias y recomendaciones)

Todo programa social tiene oportunidades de mejora y el PHHC no es la excepción. La precisión en la descripción de todas las operaciones que realiza el programa, así como la mención de los equipos encargados de llevarlas a cabo, permitirá mayor claridad en el puente que se teje entre las Reglas de Operación y el conjunto de actividades que se desarrollan durante la puesta en marcha del programa. En ese mismo sentido, contabilizar cada una de las acciones que realiza el programa contribuirá a tener un cálculo aproximado de las metas que pretenden alcanzarse. Este cálculo debe considerar en su fórmula, además del número de personas en situación de calle, número de derechohabientes potenciales y número de derechohabientes, el número de personas que laboran en el programa y están encargadas de realizar actividades diferenciadas para la población que es atendida, así como la correlación entre las actividades que realiza el personal del programa frente al importe del pago que reciben y tiempo que se dedica a una actividad, así como tiempo que requiere un individuo en el proceso de canalización o recanalización. El factor tiempo, se sabe que es multifactorial, sin embargo, podría esbozarse un aproximado a partir de la experiencia que se ha tenido en el abordaje de cada uno de los casos atendidos por el programa. Si bien este número no sería exacto, podría proporcionar información importante que puede integrarse a la fórmula..

Es necesario señalar que para fines cuantitativos, es necesario hablar de una suma aproximada porque se considera que la población que atiende el programa es fluctuante. Y aunque una persona se vuelva derechohabiente del programa, eso no asegura que regrese, en algún momento, a la condición de calle. Por lo que el número de procedimientos se pueden duplicar o triplicar, todas las veces que sea necesario o que el derechohabiente lo demande.

En las líneas siguientes se expresan recomendaciones puntuales sobre aspectos específicos.

Convenios de colaboración:

Respecto al punto Convenios de Colaboración como recurso técnico es necesario observar que el programa necesita ser más preciso en cuanto a la definición del personal encargado de llevar a cabo dicha acción, la cual tiene como principal objetivo el establecimiento de relación con las Instituciones de Asistencia Privada y Asociaciones Civiles para proporcionar los cuidados y atenciones necesarias de acuerdo a su edad, género, condición de salud y otras características.

Otro punto a considerar es la presencia de un registro actualizado de las instituciones que colaboran con el programa recibiendo y brindando atención a los derechohabientes, sin que sean instancias con las que el programa tenga convenio, pero que brindan atención bajo el marco de la Ley de Cuidados Alternativos para Niñas, Niños y Adolescentes en el Distrito Federal. Cabe señalar que el listado de CAS con las que se tiene convenio, son las que reciben un monto proveniente de los 3 millones de pesos que recibe el PHHC.

Sobre valoraciones de salud y trabajo social

Es relevante subrayar que en las ROP 2017 no se precisa si el recurso humano a movilizar para cumplir con las valoraciones de salud y de trabajo social está compuesto por un equipo de trabajadores sociales, o si será el equipo de Educadores de Calle quienes cumplan con esta función, se recomienda precisar en la redacción a qué equipo particular se refieren,

pues tanto los educadores de calle como los educadores de seguimiento tienen formación en Trabajo Social.

Formato de seguimiento del PHHC

La edad debe considerarse dentro de los datos personales solicitados al derechohabiente. En el formato actual, la edad no se pregunta, pero es importante en términos de registro y también para fines estadísticos que proporcionan información variada sobre las características de los beneficiarios del programa. Tampoco se consulta el género en el formato, lo mismo operaría para preferencia sexual, ya que son indicadores de la atención diferenciada que requieren los derechohabientes. Esto se vuelve más evidente cuando en el rubro del formato correspondiente a la salud, no se encuentra un aspecto que considere la menstruación, su regularidad o irregularidad, o a partir de qué edad se presenta, pues son variables que pueden apuntar una problemática o normalidad.

En cuanto al desempeño escolar, las unidades de medida del formato equivalen a: Bueno, malo, regular. Dadas las características de la población que se atiende, en muchos casos existe un deterioro físico o mental, por lo que se sugiere establecer una valoración que contemple la especificidad de la persona que está siendo evaluada, identificando el estado en que se encontraba al llegar al CAS, el estado en el que se encuentra y el estado al que se espere que llegue.

En el apartado de salud se establece la siguiente pregunta: ¿continúa recibiendo tratamiento médico para adicciones? Pero no hay una pregunta anterior que considere si la persona tiene adicciones o qué tipo de adicciones tiene el derechohabiente. Por lo que se sugiere que revisar los tópicos a revisar respecto de este tema.

En lo que refiere al apoyo terapéutico de la persona, se sugiere considerar el avance del tratamiento terapéutico y no solamente señalar si lo está recibiendo o no.

Hay un apartado que pregunta si el derechohabiente recibe algún tipo de rehabilitación, sin embargo la pregunta es muy ambigua, pues no se comprende si se refiere a rehabilitación en adicciones o físicas. Se sugiere ser más concisos en lo que a ese rubro se refiere.

Condición social del NNA

El aspecto que se pregunta si los niños, niñas y adolescentes (NNA) tienen actividades sociales fuera del albergue, es muy amplio y ambiguo, Se sugiere acotar la pregunta para que esta información resulte más relevante para el seguimiento y acciones que se tomarán para la atención del derechohabiente. De lo contrario podría pensarse que la interrogante apela a posibles actividades extra escolares.

Cuando se pregunta por la actitud del NNA dentro de la casa hogar, es ambiguo. Las opciones son integrado o no integrado, lo cual limita el campo interpretativo que a su vez puede limitar los campos de acción para atender al NNA

En las observaciones generales del formato que se recibió como ejemplo, la información que coloca el trabajador es deficiente, no refiere a nada en particular, lo que es un área de oportunidad pues en la medida en que el trabajador social coloque la mayor cantidad de información posible sobre la atención del derechohabiente, se podrá hacer seguimiento más efectivo y proporcionar las atenciones que el caso requiere.

Sobre la investigación cuantitativa y cualitativa

En las evaluaciones internas, especialmente en la evaluación interna del PHHC 2017 se ha mostrado un gran interés en desarrollar análisis cualitativo que permitan tener una panorama más completo y complejo de las acciones del programa y del impacto que éste tiene en los derechohabientes. Sin embargo, se propone trabajar el enfoque cualitativo desde las herramientas que utiliza el programa mismo, agotando observaciones y análisis de orden cuantitativo, pues buena parte de las actividades sustantivas que realiza el programa comprenden esta dimensión que se invisibiliza a lo largo del proceso en la medida que se atienden aspectos muy específicos. En este sentido, no se propone abandonar la

especificidad de los instrumentos, sino de acompañarlos con una dimensión cualitativa que enriquezca y permita dar cuenta de todo aquello que se hace durante distintos procesos que contempla el PHHC.

Una recomendación que abre un área de oportunidad sobre el punto relacionado con el Cuestionario de Calidad y Calidez es hacerlo observable en las ROP, clasificándolo como un mecanismo de evaluación y puede arrojar información de carácter cualitativo para la mejora del PHHC, así como para destacar sus fortalezas.

IV. Referencias bibliográficas

Aliena, R. (1990). A la sombra de Speenhamland: Una perspectiva histórica para el Ingreso Mínimo de Inserción. España: Documentación Social.

Ardila, R. (1979). Psicología social de la pobreza. En J. Whittaker (Ed.) La psicología social en el mundo de hoy. México: Trillas. BARROS, P., DE LOS RÍOS. D., & TORCHE. (1995). F. Lecturas sobre la exclusión. Santiago de Chile: OIT.

Amezcu Viedma Cesáreo y Jiménez Lara Antonio (1996). Evaluación de Programas Sociales. España. Ediciones Díaz de Santos.

Asamblea Legislativa del Distrito Federal (2000). Ley de Desarrollo Social para el Distrito Federal. Publicada en la Gaceta Oficial del Distrito Federal el día 23 de mayo del 2000.

Comisión Nacional de Derechos Humanos (CNDH) Informe especial. Situación de los derechos humanos de las poblaciones callejeras en el Distrito Federal 2012-2013.

En: <http://www.cms.sds.cdmx.gob.mx/storage/app/media/Informe%20CDHDF.pdf>

Consultado el 10 de septiembre de 2017.

_____ (2017), Informe especial: adolescentes, vulnerabilidad y violencia en la Ciudad de México. 2017. En:

http://www.cndh.org.mx/sites/all/doc/Informes/Especiales/Informe_adolescentes_20170118.pdf

Consultado el 10 de septiembre de 2017.

Sistema para el Desarrollo Integral de la Familia de la Ciudad de México (DIF-CDMX).

(2017) Reglas de Operación 2017 del Programa Bebé Seguro

En: <http://www.dif.cdmx.gob.mx/storage/app/uploads/public/58c/9c9/f1c/58c9c9f1ceea5385917404.pdf>

Consultado el 25 de octubre de 2017

_____ (2017) Reglas de Operación 2017 del Programa Comedores Populares

En:

http://intranet.dif.cdmx.gob.mx/transparencia/new/art_122/1/_anexos/RO_Comedores_Populares.pdf

Consultado el 25 de octubre de 2017

_____ (2017) Reglas de Operación 2017 del Programa Entrega de Despensas

En: http://data.dif.cdmx.gob.mx/dif/_anexos/5.pdf

Consultado el 25 de octubre de 2017

_____ (2017) Reglas de Operación 2017 del Programa Hijos e Hijas de la Ciudad.

En: http://intranet.dif.cdmx.gob.mx/transparencia/new/art_122/3/_anexos/reglas.pdf

Consultado el 25 de octubre de 2017

_____ (2017) Lineamientos para suscribir convenios de colaboración con centros de asistencia social, que brindarán acogimiento residencial temporal a la población canalizada por el DIF-CDMX.

_____ (2017) Reglas de Operación del Programa Hijos e Hijas de la Ciudad 20017.

Gaceta Oficial de la Ciudad de México, 31 de enero.

Dubost, Beatriz. “El Trabajo de Campo”, ITAM en:

<http://segmento.itam.mx/Administrador/Uploader/material/TRABAJO%20DE%20CAMPO.PDF>

Consultado el 10 de octubre de 2015

Ortegón, Edgar Juan Francisco Pacheco y Adriana Prieto (2005). Metodología del marco lógico para la planificación, el seguimiento y la evaluación de proyectos y programas. Instituto Latinoamericano y del Caribe de Planificación Económica y Social (ILPES) Área de proyectos y programación de inversiones. Serie Manuales No. 42. ONU-CEPAL, Chile.

Secretaría de Desarrollo Social de la Ciudad de México (SEDESO). (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. Gaceta Oficial de la Ciudad de México NO. 95. 16 de junio. pp. 7-58.

Stake E. R. (1999) Investigación con estudio de casos. Ediciones Morata: Madrid.

Unicef (2017) Informe anual 2016: retos y avances para la niñez en México en: https://www.donaunicef.org.mx/informe-anual/?utm_source=mpr_med&utm_campaign=informe-anual16-com&utm_medium=comunicado&utm_content=informe-anual16&utm_term=informe-anual16.

Consultado el 10 de agosto de 2017.

INFORME FINAL

I. INTRODUCCIÓN

El ejercicio de los derechos básicos de las personas sigue siendo un eje central en las agendas de las políticas públicas de los Estados que forman parte de la Confederación Mundial de los Derechos Humanos. Cada país tiene una singularidad que atender y resolver. En ese sentido, la situación de las personas que viven y sobreviven en la calle, especialmente de las y los menores de edad, resulta de vital importancia en la medida en que se trata de una población creciente, resultado de múltiples factores: económicos, familiares, violencia, migración, entre otros. Atendiendo los datos recabados sobre esta población, el DIF-DF (Programa Hijos e Hijas de la Ciudad) reporta en 2008 a 1,405 personas en situación de calle, de los cuales 123 eran menores de edad. Mientras que en los datos preliminares del 2017 se registran 6, 754 personas en situación de calle, de los cuales 129 son menores edad. Varias han sido las acciones encaminadas a atender de manera urgente y continua a esta población, desde recomendaciones, valoraciones y acuerdos hasta planes de acción y programas diseñados para atender a los menores de edad en el contexto de calle o de riesgo.

La protección y respeto de los derechos de esta población comienza en 1959 con la Declaración de los Derechos del Niño que garantiza el mismo derecho a sobrevivir, a tener una educación, a la protección y a la participación social, pero sin duda, es la Convención de los Derechos del Niño firmada en 1989 donde se hace mayor énfasis en la atención de esta población, a quienes considera como sujetos de protección, además reconoce al niño y a la niña como un “ser humano capaz de desarrollarse física, mental social, moral y espiritualmente con libertad y dignidad. A partir de 1993, en lo estipulado en la Declaración y Programa de Acción de Viena, aprobado por la Confederación Mundial de los Derechos Humanos (Viena, 25 de julio), en donde se establece que “Deben reforzarse los mecanismos y programas nacionales e internacionales de defensa y protección de los niños, en particular las niñas, los niños abandonados, los niños de la calle, los niños explotados

económica y sexualmente, incluidos los utilizados en la pornografía y prostitución infantil o la venta de órganos”, los países de la confederación orientaron la generación de políticas públicas que atendieran esta problemática. México, por su parte, en 2002 elaboró un Plan de Acción Nacional denominado “Un México Apropiado para la Infancia y la Adolescencia”, mismo que tuvo vigencia de 2002 a 2010 y resume la estrategia del Gobierno Federal para mejorar las condiciones de salud y educativas y garantizar la protección de los derechos de los niños, estableciendo las categorías de “Niños en situación de calle” y “Niños en Desamparo” así como “Atención integral a Niños, Niñas y Adolescentes en Desamparo”.

De la primera categoría surge “De la Calle a la Vida”, un programa que implementó el Sistema Nacional para el Desarrollo Integral de la Familia (DIF) con el objetivo general de impulsar el enlace y la coordinación de esfuerzos entre los sectores público, privado y social, que previenen y atienden el fenómeno de la niñez en situación de calle y sus familias, a fin de dar solución y atención integral a dicha problemática en un mediano y largo plazo. En el periodo 2007-2009, el programa se orientó en mejorar los mecanismos de formación del personal a cargo de su atención, tanto en centros y albergues a cargo de Instituciones Públicas, como aquellos administrados por organizaciones de la Sociedad Civil. Esto tuvo lugar en las ocho entidades en las que operaba: Baja California, Chihuahua, Guanajuato, Jalisco, México, Nuevo León, Puebla y el Distrito Federal.

En 2006, en las observaciones finales emitidas por el Comité de los Derechos del Niño de la Organización Mundial de las Naciones Unidas, respecto al tercer informe de México sobre Niñez (CRC/C/México/3, 8 de junio de 2006. Apartado 69.), la UNICEF recomienda a México como Estado que “redoble sus esfuerzos para proporcionar asistencia a los niños de la calle, en particular servicios de atención de la salud; servicios de reintegración a los niños víctimas de malos tratos, abuso sexual y uso indebido de sustancias, y a los niños con problemas de salud mental; servicios para la reconciliación con las familias, enseñanza, en particular capacitación profesional y preparación para la vida. Que el Estado adopte medidas para prevenir la violencia contra los niños de la calle y proteger sus derechos. El

Comité también recomienda que el Estado coopere y coordine sus esfuerzos con la Sociedad Civil y realicen periódicamente estudios comparativos sobre el carácter y la magnitud del problema”.

Por su parte, la Comisión de los Derechos Humanos del Distrito Federal, en la publicación del Informe Especial “Situación de los Derechos Humanos de las Poblaciones Callejeras 2012-2013”, refiere que “las personas que viven y sobreviven en la calle se ven en la necesidad de hacer frente a un contexto de precariedad caracterizado por la pérdida o carencia de recursos materiales y la disminución constante de sus capacidades físicas, que al expresarse en distintos niveles supone un riesgo mayor de afectación de sus derechos humanos e impone al Estado la obligación de adoptar medidas reforzadas y diferenciadas de protección con enfoque de derechos respecto de cada grupo” (p.48).

El Gobierno del Distrito Federal implementó en 2007 el “Programa Hijos e Hijas de la Ciudad”, a cargo del Sistema para el Desarrollo Integral de la Familia del Distrito Federal, como una alternativa para ayudar a transformar la realidad de la población en situación de calle, poniendo especial énfasis en las condiciones de edad, género y el fortalecimiento del tejido social, a través de la implementación de herramientas necesarias para contribuir a la equidad social para el desarrollo (ROP del Programa Hijos e Hijos de la Ciudad, 2017).

Con diez años de operación, el programa se ha sometido a diferentes evaluaciones internas y atendiendo las disposiciones contenidas en el artículo 42 de la Ley de Desarrollo Social y en el ánimo de tener una mirada extrínseca, en este documento se presentan los resultados de la Evaluación Externa de Operación del Programa Hijos e Hijas de la Ciudad.

De acuerdo con los términos de referencia emitidos por Evalúa CDMX la estructura del documento contempla los siguientes apartados:

- I. Introducción: en esta sección se dibuja el contexto en que se produce la presente evaluación y explica tanto sus propósitos como sus limitaciones.

- II. Metodología de la evaluación. En este capítulo se describe el objeto de la evaluación y define los parámetros y criterios metodológicos para su realización.
- III. Contenidos de la evaluación. Este apartado tiene el propósito de revisar, analizar y dar cuenta de la estructura operativa del programa, de los recursos humanos, técnicos, materiales y financieros, de los actores involucrados y su operación, de la congruencia entre la operación del programa y su diseño, de dar seguimiento del padrón de derechohabientes o beneficiarios, señalar la población considerada en el programa, describir su cobertura, explicar los mecanismos de participación ciudadana. Y, a partir de todo lo anterior, esquematizar las principales conclusiones en una matriz FODA de operación del programa y analizar en una matriz de indicadores el cumplimiento de metas asociadas a los objetivos. Posteriormente se presenta una valoración sobre la concatenación entre objetivos, metas e indicadores con la finalidad de advertir o construir mecanismos de seguimiento de indicadores y elaborar una valoración general de la operación del programa. Y para concluir, se realiza una segunda matriz FODA sobre el monitoreo del programa.
- IV. Resultados de la evaluación. En este apartado se realiza una recapitulación de las principales conclusiones de la evaluación con el objetivo de formular algunas medidas que ayuden a reorientar, en caso de ser necesario, el programa, exponiendo las propuestas correspondientes.
- V. Referencias documentales. Este capítulo se detallan las referencias de todos los documentos consultados a lo largo de la evaluación.
- VI. Anexos. En esta sección se presentan todos los instrumentos aplicados durante el trabajo de campo, el listado de las entrevistas realizadas a los actores involucrados en el PHHC y algunos componentes metodológicos que ayuden a entender de manera integral el ejercicio que aquí se condensa.



Fuente: trabajo de campo del equipo de evaluación, 2018

II. METODOLOGÍA DE LA EVALUACIÓN

El Programa Hijos e Hijas de la Ciudad inició operaciones en 2007, pero fue hasta 2010 que se iniciaron las evaluaciones internas a fin de valorar si el programa estaba cumpliendo con sus objetivos.

Con ese mismo interés y atendiendo lo señalado en el artículo 42 de la Ley del Desarrollo Social del Distrito Federal, que establece la necesidad de evaluar todos los programas sociales; y apelando a los términos de referencia emitidos por Evalúa CDMX, este documento presenta la Evaluación Externa de la Operación del Programa Hijos e Hijos de la Ciudad, que se plantea como objetivo general:

Evaluar la operación del Programa Hijos e Hijos de la Ciudad a través de un análisis sistemático que permita valorar si lleva a cabo sus procesos operativos de manera eficaz y eficiente; es decir, contrastar los aspectos normativos, la operación cotidiana y los elementos contextuales, con la finalidad de determinar si en la práctica los procesos que

componen este programa social y que posibilitan su realización, son eficaces y eficientes en el logro de metas y objetivos del programa; cómo las acciones del programa contribuyen a lograr el acceso al ejercicio de los derechos de sus beneficiarios, vinculados a la salud, educación, alimentación y certeza jurídica entre los principales.

En tanto, que como objetivos específicos, busca:

1. Evaluar la operación de las actividades sustantivas del programa: canalizaciones y recanalizaciones; recorridos; jornadas de trabajo; jornadas temáticas; acompañamientos; trámites y servicios; convenios de colaboración; visitas de seguimiento; sesiones de trabajo; valoraciones de salud; valoraciones de trabajo social a los familiares de la población beneficiaria; valoraciones psicológicas y procesos de sensibilización a la población beneficiaria.
2. Dar cuenta de todo cuanto se hace durante el desarrollo del programa, así como las barreras que éste encuentra en su desarrollo y las acciones que se han tomado para superarlas.
3. Identificar a los actores involucrados y la forma en que cumplen en la operación con sus obligaciones y compromisos.
4. Conocer la eficiencia y eficacia de los procesos operativos del programa.
5. Identificar los procesos y medios de monitoreo del programa que le permitan obtener información para dar seguimiento y evaluar los resultados de los mismos.
6. Analizar la calidad de la atención y la percepción de los beneficiarios del programa.
7. Analizar si las acciones del programa contribuyen a lograr el acceso al ejercicio de derechos de los beneficiarios, vinculados a la salud, educación, alimentación y certeza jurídica.
8. Con base en la Evaluación Externa realizada emitir conclusiones y recomendaciones para la mejora de este programa social.

II.1. Objetivo general y específico del programa

Como una vía para apoyar las condiciones de la población en situación de calle y ayudarles a transformar su realidad, en 2007 el Gobierno del Distrito Federal puso en marcha el programa denominado Hijas e Hijos de la Ciudad, bajo la responsabilidad del Sistema de Desarrollo Integral de la Familia del Distrito Federal, en el que se puso especial atención a las condiciones de edad, género y al fortalecimiento del tejido social a través de la implementación de alternativas para contribuir a la equidad social.

La delimitación de esta población y las problemáticas identificadas, se iniciaron de manera sistemática en los años noventa del siglo pasado y parte de la discusión se concentró en los niños y niñas que se encontraban en la calle obteniendo ingresos mediante diversas actividades, lo que llevó a tratar de hacer una distinción entre “niños” *de* la calle y *en* la calle, que llevó a reconocer la diferencia entre “niños” que sólo trabajaban en la calle y los que *vivían* en la calle.

Aunque la categoría ha pasado por diferentes tamices en función de las organizaciones que la discuten y las escenarios en que se ubican, la Comisión de Derechos Humanos del Distrito Federal (2015), reconoce que aún se encuentra en discusión y su debate aún está abierto, pero advierte que la noción de “poblaciones callejeras” ha sido de utilidad para enfatizar la generación de identidades colectivas asociadas al modo de vida en calle.

Desde la postura de este organismo, la definición de las poblaciones callejeras a partir de su condición de *vivir* en la calle, es decir, en espacios públicos o comunes que no pueden ser caracterizados como vivienda, ni aun precaria, y que por tanto *pernoctan* generalmente en ese tipo de espacios, no sólo ayuda a delimitar un grupo poblacional, sino que apunta hacia una serie de características que se reflejan en una diversidad de problemáticas.

Por la situación de vulnerabilidad en que se encuentran, se produce una situación de máxima exclusión de derechos que desencadena una lista casi interminable de carencias, entre las que destacan la falta de vivienda; la falta de documentos de identidad; la falta de

un empleo formal o las dificultades para conseguirlo; la falta de condiciones mínimas de higiene que provoca una mayor propensión a la enfermedad y una menor probabilidad de ser atendido por los servicios de salud; la falta de acceso a la educación formal o a algún tipo de capacitación; y la falta de alimentos, que asociada al riesgo propio de estar en la calle (donde es evidente la falta de cobijo, afecto o compañía), los hace propensos a adicciones o al consumo de estupefacientes, que contribuyen al deterioro de su salud, pero que al mismo tiempo, sirven para mitigar el hambre y el malestar general.

A fin de paliar esas carencias, las respuestas como colectivo son diversas, de manera que para atender la situación de desempleo, buscan generar formas alternativas de ingreso, sobre todo a través del autoempleo; los problemas de vivienda, se traducen en diversas formas de hacinamiento, en pequeños sitios públicos; los relativos a la falta de alimento, se resuelven con el consumo de estupefacientes o comida extraída por diversos medios (desde la obsequiada por los transeúntes o por comerciantes establecidos, hasta la desechada).

La calle como espacio, donde físicamente se ubica a este grupo social, marca también la situación de discriminación en la que viven, donde prevalecen estereotipos basados en la apariencia física que redundan en una situación de incomprensión de su condición.

Es imposible identificar una causa que lleve a esta población a permanecer en la calle, con lo que también es complejo atender todas sus necesidades a fin de que abandonen su condición.

Un primer esfuerzo para empezar a atenderla, se concentró en la necesaria delimitación de esta población, con el fin de conocer mejor el conjunto de personas que lo integran; en el caso de niñas y niños de/en la calle, la precisión realizada de distinguir entre quienes vivían en la calle y quienes realizaban diversas actividades en la calle.

En este esfuerzo, en la Ciudad de México, para 1995, de acuerdo a lo registrado por el Departamento del Distrito Federal en conjunto con el Fondo de las Naciones Unidas, se contaba con 13 373 niñas y niños, en esta situación; para 1999, el Sistema para el

Desarrollo Integral de la Familia del Distrito Federal y el Fondo de las Naciones Unidas para la Infancia, identificaron a 14 322 que vivían y/o trabajaban en calle; y de este universo, 1003 vivían en calle.

El interés por contar con datos sobre esta población, como una manera de darles atención, llevó en 2008 al Instituto de Asistencia e Integración Social (IASIS) a realizar un Censo de Población en Situación de Calle, denominado “Tú también cuentas”, que mostró que 2 759 personas se encontraban en esta condición.

Debido a la constante migración de esta población es complicado validar esta cifras, pero el esfuerzo es loable, sobre todo, si se reconoce, tal y como se señala en el Diagnóstico y Programa de Derechos Humanos de la CDMX (PDHCDMX) de 2009, que las poblaciones callejeras como grupo específico, se distinguen como un grupo en exclusión social y que deben ser sujetos plenos de derechos, bajo los principios de igualdad y no discriminación.

Bajo estas consideraciones, el Programa Hijas e Hijos de la Ciudad, implementó en su primera etapa estrategias lúdico afectivas y de resolución no violenta de conflictos para la población de niñas y niños menores de 18 años, mujeres embarazadas, madres con hijos menores de edad en situación de calle, con la finalidad de iniciar un proceso de canalizaciones voluntarias a Instituciones de Asistencia Privada (IAP).

El Programa se encontraba entonces bajo la coordinación de la Dirección Ejecutiva de Apoyo a la Niñez (DEAN) y con la entrada en vigor 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 extendió su cobertura a las menores y los menores de edad desde los cero años.

En el 2015, casi de manera simultánea a la Ley de los Derechos de las Niñas, Niños y Adolescentes de la Ciudad de México, el programa amplió la cobertura de su población objetivo de niñas y niños menores de 18 años, mujeres embarazadas, madres con hijas e hijos menores de edad en situación de calle, considerando a la población en riesgo. En ese

contexto, la Dirección Ejecutiva de Apoyo a la Niñez (DEAN) cambia de nombre a Dirección Ejecutiva de Apoyo a la Niñez y Desarrollo Comunitario (DEANDC), y con el fin de fortalecer el enfoque de derechos, el programa cambia de adscripción, por lo que depende de la Dirección Ejecutiva de la Defensoría de los Derechos de la Infancia (DEDDI), de nueva creación, en la cual permanecerá hasta 2016, cuando derivado de los cambios al Estatuto Orgánico del Sistema para el Desarrollo Integral de la Familia de la Ciudad de México, esta Dirección, cambia de nombre, para convertirse en Dirección Ejecutiva de la Procuraduría de Protección de Derechos de Niñas, Niños y Adolescentes de la Ciudad de México.

Desde un enfoque de derechos, en la Ciudad de México, el Programa General de Desarrollo del Distrito Federal (PGDDF) 2013-2018, se constituye en el marco general que orienta los programas y acciones, tendientes de mejorar las condiciones de vida de los habitantes de la urbe. De manera formal, este documento de planeación tiene una estructura organizativa centrada en cinco ejes, de donde se derivan áreas de oportunidad, objetivos, metas y líneas de acción, las cuales son el sostén de la implantación de las políticas públicas de la Ciudad de México.

El Programa Hijas e Hijos de la Ciudad se alinea con el Eje 1. Equidad e Inclusión Social para el Desarrollo Humano, que desde un enfoque de derechos, tiene el objetivo de reducir la exclusión y la discriminación y aumentar la calidad de vida de las y los habitantes de la Ciudad de México. En conjunto, sus componentes buscan transformar a la Ciudad de México en una Capital Social, a través de la promoción colectiva y corresponsable de los derechos humanos (Gobierno del Distrito Federal, 2013).

De manera particular, se ajusta al Área de Oportunidad 1. “Discriminación y Derechos Humanos”, que rescata el interés del gobierno por poner en marcha programas integrales que contribuyan a reducir de manera sustancial el porcentaje de personas que actualmente se encuentra en pobreza extrema y a disminuir significativamente la desigualdad y los actos de discriminación, fortaleciendo las capacidades interculturales y la educación para la

diversidad cultural entre los habitantes de la Ciudad (Gobierno del Distrito Federal, 2013: p.43). Un interés que se condensa en el Objetivo 1, en tanto busca realizar acciones que permitan el ejercicio pleno de los derechos de las personas, independientemente de su origen étnico, condición jurídica, social o económica, migratoria, de salud, de edad, discapacidad, sexo, orientación o preferencia sexual, estado civil, nacionalidad, apariencia física, forma de pensar o situación de calle, entre otras, para evitar, bajo un enfoque de corresponsabilidad, la exclusión, el maltrato y la discriminación; tal y como se plantea en la meta 1, es necesario eliminar las prácticas discriminatorias que generan exclusión y maltrato. La línea de acción a la que se ajusta es aquella que busca promover campañas que difundan los derechos humanos, con énfasis en los grupos en situación de vulnerabilidad, que visibilicen sus condiciones de vida en la Ciudad de México y fomenten una cultura de la denuncia, vinculando a las redes, colectivos y organizaciones de la sociedad civil.

Con este referente, el Programa Hijos e Hijos de la Ciudad, de acuerdo con lo señalado en las Reglas de Operación (DIF-CDMX, 2017), tiene como objetivo general mejorar las condiciones de vida 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. De manera específica, busca:

1. Canalizar a las niñas, niños, mujeres embarazadas y madres con hijas e hijos menores de edad que habitan en la Ciudad de México en situación de calle o en situación de riesgo, que acepten ser atendidos por Instituciones de Asistencia Pública y Privada para su estancia y desarrollo personal.
2. Otorgar servicios de atención integral, mediante recorridos de diagnóstico en los puntos de socialización de la Ciudad de México, con jornadas lúdico afectivas y acompañamientos para la gestión de servicios de salud, educación y alimentación, jurídicos, sociales y psicológicos, a 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 riesgo.

El cumplimiento de estos objetivos está matizado por las características de la población que busca atender y sobre todo por el enfoque de derechos que orienta el programa actual de gobierno, en el que se enmarca la operación 2017 que aquí se evalúa

En esta lógica, el ejercicio que aquí se presenta, no sólo busca explorar y/o evaluar el programa en atención a los términos de referencia emitidos por Evalúa CDMX, sino también en función de las particularidades de la población objetivo, ya mencionadas, reconocer la manera en que los derechos humanos se relacionan con la política pública o están contenidos en los ordenamiento jurídico de la Ciudad, además de profundizar sobre la manera en que ello se concreta y opera en la cotidianidad y el papel que juegan las personas en ello.

II.2. Parámetros y metodología de la evaluación

II.2.1. La metodología de la evaluación

En atención a los requisitos emitidos por Evalúa CDMX para sus evaluaciones externas, en la que aquí se presenta se utiliza la Metodología del Marco Lógico (MML), que se reconoce como un procedimiento sistemático útil para comprobar la eficiencia y eficacia del proceso de ejecución de un proyecto, y que además permite identificar sus logros y debilidades, así como también recomendar medidas correctivas para optimizar los resultados deseados. Con esta metodología, es posible evaluar las tres etapas o momentos básicos que marcan la vida de un programa: el diseño, la operación y los resultados.

La etapa de evaluación de diseño se inicia con el análisis de la documentación que dio origen al programa y busca responder tres preguntas de investigación básicas: ¿qué

problema se trata de resolver?, ¿para quién es un problema? y ¿cómo se espera que se resuelva el problema?

Las actividades de monitoreo y evaluación, que se concentran en la operación del programa, son necesarias para “medir y analizar el desempeño, a fin de gestionar con más eficacia los efectos y productos que son los resultados en materia de desarrollo” (Ortegón, 2005: p.12).

El seguimiento o monitoreo, se efectúa durante la etapa de ejecución de un proyecto y se reconoce como un procedimiento sistemático empleado para comprobar la eficiencia y efectividad del proceso de su ejecución, tanto para identificar sus logros y debilidades, así como recomendar medidas correctivas para optimizar los resultados deseados.

La evaluación, de manera más integral, se concibe como una valoración y reflexión sistemática que abarca todo el ciclo de vida de un proyecto, que va desde su diseño, su ejecución, su eficiencia, su efectividad, sus procesos y sus resultados (o el impacto). Ocurre básicamente durante todo el ciclo del proyecto, aunque puede concentrarse en componentes específicos para cada caso, por ejemplo, si sólo se tiene interés en valorar el diseño de un proyecto, se estará hablando de una evaluación de diseño; y normalmente involucra a personas no directamente ligadas operacionalmente con el proyecto.

En atención a los procesos en que se concentra y sus fines, según Ortégón (2005:p.48) es posible identificar dos tipos de evaluación:

- La evaluación formativa, que establece medios que permiten el aprendizaje y realizar modificaciones durante el ciclo del proyecto. Tiene impacto en el proyecto en estudio o en la ejecución. La evaluación formativa se lleva a cabo para guiar el mejoramiento del proyecto. El énfasis es la retroalimentación para mejorar el producto final. Ejemplos: análisis de factibilidad durante la etapa de diseño, evaluaciones anuales e intermedias que se llevan a cabo durante la ejecución.

- La evaluación sumativa, se lleva a cabo en general al concluir la ejecución o varios años después si es una evaluación ex post o de impacto. Este tipo de evaluación se utiliza para recibir conclusiones sobre un proyecto y/o para mejorar futuros programas o proyectos, se lleva a cabo para emitir juicios sumarios sobre aspectos críticos del proyecto. Se puede también efectuar evaluaciones sumativas durante la ejecución de un proyecto, pero no son frecuentes (ejemplo: evaluar un aspecto del proyecto en ejecución para usar en otro proyecto, evaluar para dar por terminado un proyecto).

La evaluación se realiza en un periodo de tiempo establecido, permite la formulación de conclusiones acerca de lo que se observa a una escala mayor, y de acuerdo a lo señalado por Ortegón (2005), se realiza en diferentes etapas o momentos:

- En la etapa de preparación
- En la etapa de ejecución
- En la etapa de operación (post proyecto)

En este caso, se plantea realizar una evaluación de un programa que se está operando. Se considera que la evaluación sumativa, post proyecto, representa la mejor alternativa para atender los objetivos planteados.

Este tipo de evaluación permite examinar el diseño original con las modificaciones introducidas al mismo durante su ejecución, y su alcance en cuanto al objetivo de desarrollo del proyecto. Para realizarla es indispensable recabar información tanto cuantitativa como cualitativa, que permita dar cuenta de las variables y el dato que se quiere construir, para lo cual es preciso definir los criterios y parámetros.

La información cuantitativa, en esta lógica, permite observar el desarrollo y comportamiento del proyecto, en tanto que la cualitativa, permite el acercamiento a los protagonistas del programa a evaluar, lo que de alguna manera significa construir o recoger datos que con frecuencia no aparecen en los reportes oficiales.

Bajo este marco y en atención a los objetivos de la evaluación, la estrategia del trabajo de campo para el caso que aquí interesa, se considera mixta, ya que combina la perspectiva cuantitativa (cuanti) y cualitativa (cuali), a fin de dar mayor profundidad al análisis y comprender mejor los procesos a estudiar.

De acuerdo a lo señalado por Hamui-Sutton (2013), este tipo de estrategias supone una triangulación y no sólo una suma de técnicas, ya que los datos cuali y cuanti se producen casi de manera simultánea, en un periodo relativamente corto y se involucra a la misma población, aunque no necesariamente a los mismos individuos

II.2.2 Criterios y parámetros cualitativos y cuantitativos

En el ámbito de la evaluación, tal y como se ha planteado hasta el momento, los criterios cualitativos y cuantitativos se insertan en el ámbito metodológico e implican las orientaciones que le permiten al investigador prever y planificar la forma como va a realizarse, a fin de atender a los objetivos que le dieron origen; además de que orientan la vigilancia y seguimiento de las variables a las que se pondrá atención durante el registro y sistematización de la información, de las conclusiones y las recomendaciones.

Los criterios y parámetros cuantitativos y cualitativos que orientan esta evaluación, se condensan en los Cuadros 1 y 2, donde se toman en cuenta los objetivos de la evaluación contenidos en los términos de referencia emitidos por Evalúa CDMX.

Cuadro 1. Criterios y parámetros cuantitativos de la evaluación del Programa Hijas e Hijos de la Ciudad.

| Criterios | Parámetros |
|---|--|
| 2. Operación de las actividades sustantivas del programa 1.1 Detección 1.2 Intervención | Información estadística y documental de la operación de las actividades sustantivas que plantea el programa, para atender a la población que presenta el problema. |

| | |
|---|--|
| <p>1.3 Canalizaciones 1.4 Recanalizaciones 1.5 Recorridos 1.6 Jornadas temáticas 1.7 Acompañamientos 1.8 Trámites y servicios 1.9 Convenios de colaboración 1.10 Visitas de seguimiento 1.13 Sesiones de trabajo 1.12 Valoraciones de Salud 1.13 Valoraciones de trabajo social a los familiares de la población beneficiaria</p> | |
| <p>4. Acciones que se realizan a lo largo del programa, barreras encontradas y manera de superarlas. 4.1 Barreras 4.2 Manera de superar las barreras</p> | <p>Información estadística y documental relativo a las acciones que se realizan a lo largo del programa, las barreras encontradas y la manera en que han sido superadas. Cumplimiento de las obligaciones y compromisos de los actores involucrados en la operación del programa. **Permite observar la manera en que se atiende a la población que presenta el problema.</p> |
| <p>5. Actores involucrados operaciones y compromisos. 3.1. Operaciones 3.2 Compromisos</p> | <p>Información estadística y documental de sobre los actores involucrados en el programa: formación, actividades, experiencia y compromisos.</p> |
| <p>9. Eficiencia y eficacia los procesos operativos. 4.3 Eficiencia 4.3.1 Recursos materiales 4.3.2 Recursos humanos 4.3.3 Recursos financiero 4.4 Eficacia 4.4.1 Cobertura 4.2.2 Focalización 4.2.3 Capacidad de respuesta frente a las necesidades de la población objetivo</p> | <p>Eficiencia: información estadística y documental que dé cuenta de la relación entre los recursos utilizados y los logros del programa. Eficacia: información estadística y documental que dé cuenta de las metas alcanzadas del programa.</p> |

| | |
|---|---|
| <p>10. Procesos y medios de monitoreo</p> <p>5.1 Seguimiento</p> <p>5.2 Evaluaciones</p> | <p>Información estadística y documental que permita cuantificar los procesos y los medios que tiene el programa para dar seguimiento al cumplimiento de sus metas y objetivos.</p> |
| <p>11. Calidad de la atención y percepción de los beneficiarios del programa</p> <p>6.1 Calidad de la atención</p> <p>6.2 Percepción de los beneficiarios del programa</p> | <p>Información documental y estadística que dé cuenta de la percepción que tienen los derechohabientes sobre la atención que reciben por parte del programa.</p> |
| <p>12. Contribución al logro del acceso al ejercicio de derechos de los beneficiarios</p> <p>7.1 Salud</p> <p>7.2 Educación</p> <p>7.3 Alimentación</p> <p>7.4 Certeza jurídica</p> | <p>Información estadística y documental que dé cuenta del acceso de los beneficiarios al ejercicio de sus derechos relacionados con la salud, la educación, la alimentación y certeza jurídica.</p> |
| <p>13. Conclusiones y recomendaciones</p> <p>8.1 Conclusiones en las evaluaciones anteriores</p> <p>8.2 Recomendaciones</p> | <p>Información estadística y documental que dé cuenta de los avances y modificaciones que se han hecho al programa, considerando que cada año recibe observaciones y recomendaciones el programa.</p> <p>Hallazgos, evidencias, resultados de la evaluación</p> |

Fuente: Elaboración propia, con base en los términos de referencia de la evaluación 2017.

Cuadro 2. Criterios y parámetros cualitativos de la evaluación del Programa Hijas e Hijos de la Ciudad.

| Criterios | Parámetros |
|--|--|
| <p>9. Operación de las actividades sustantivas del programa</p> <p>1.1 Detección</p> <p>1.2 Intervención</p> <p>1.3 Canalizaciones</p> | <p>Identificar si las operaciones de las actividades sustantivas del programa son congruentes con la intervención que se plantea para atender a la población que presenta el problema.</p> |

| | |
|---|--|
| <p>1.4 Recanalizaciones 1.5 Recorridos 1.6 Jornadas temáticas 1.7 Acompañamientos 1.8 Trámites y servicios 1.9 Convenios de colaboración 1.10 Visitas de seguimiento 1.13 Sesiones de trabajo 1.12 Valoraciones de Salud 1.13 Valoraciones de trabajo social a los familiares de la población beneficiaria</p> | |
| <p>10. Acciones que se realizan a lo largo del programa 2.1 Barreras 2.2 Manera de superar las barreras</p> | <p>Identificar si las acciones que realiza el programa son congruentes de acuerdo con las necesidades de la población que presenta el problema.</p> |
| <p>11. Actores involucrados 3.1 Operaciones 3.2 Compromisos</p> | <p>Identificar si los actores involucrados suplen con sus obligaciones y se comprometen con la operación del programa, en correspondencia con la intervención que se plantea el programa para atender a la población que presenta el problema.</p> |
| <p>12. Eficacia y eficiencia de los procesos operativos 4.1 Eficiencia 4.1.1 Recursos materiales 4.1.2 Recursos humanos 4.1.3 Recursos financieros 4.2 Eficacia 4.2.1 Cobertura 4.2.2 Focalización 4.2.3 Capacidad de respuesta frente a las necesidades de la población objetivo</p> | <p>Eficiencia: identificar si los recursos del programa son congruentes con los propósitos objetivos del programa. Eficacia: identificar los factores que intervienen en el logro de las metas y objetivos propuestos por el programa.</p> |
| <p>13. Procesos y medios de monitoreo</p> | <p>Identificar las formas en que se hace seguimiento de las acciones sustantivas del</p> |

| | |
|--|---|
| 5.1 Seguimiento 5.2. Evaluaciones | programa y cómo esto afecta en el desarrollo de las acciones del programa. |
| 14. Calidad de la atención y percepción de los beneficiarios del programa 6.1 Calidad de la atención 6.2. Percepción de los beneficiarios del programa | Identificar cuál es la percepción que tienen los derechohabientes sobre la calidad de la atención que reciben por parte del programa. Y si es congruente con las intervenciones planteadas por el programa. |
| 15. Contribución al logro del acceso al ejercicio de derechos de los beneficiarios 7.1 Salud 7.2 Educación 7.3 Alimentación 7.4 Certeza jurídica | Identificar si el logro del acceso al ejercicio de derechos de los beneficiarios es congruente con los objetivos del programa y con las necesidades específicas de la población que presenta el problema |
| 16. Conclusiones y recomendaciones 8.1 Conclusiones en las evaluaciones anteriores 8.2 Recomendaciones | Conclusiones y recomendaciones. |

Fuente: Elaboración propia, con base en los términos de referencia de la evaluación 2017.

II.2.3. Las fuentes de información

En congruencia con la perspectiva mixta sobre la que se construye la estrategia de trabajo de esta evaluación, las fuentes de información también son de tipo cuantitativo y cualitativo; sobre las primeras es necesario señalar que, aunque tienen mayor disponibilidad, con frecuencia no ofrecen el tipo de dato que se necesita para el caso.

Las de tipo cuantitativo, pueden ser documentales y de primera o segunda mano, y aportan datos que existen pero que no están publicados, que son recogidos como parte del programa o de la actividad misma, o por las entidades que lo tienen bajo su responsabilidad. En este caso, se consultaron documentos sobre los procesos implicados en el programa, ya sea en

forma de reportes estadísticos o que contribuyeran a aclarar la operación del mismo, entre los que se cuentan:

- ❖ Sistematización de recorrido de diagnóstico.
- ❖ Formato plan de trabajo de acuerdo con las necesidades de la población en situación de calle o de riesgo en donde se realizará la intervención.
- ❖ Formato informe de jornada temática.
- ❖ Procedimiento intervención en calle.
- ❖ Formato ficha de datos.
- ❖ Carta descriptiva sobre las jornadas temáticas y sesiones de trabajo con la población en situación de calle o de riesgo, de acuerdo al plan de trabajo.
- ❖ Solicitud de canalización o recanalización a una institución que cuente con modelo residencial, por parte de la persona en situación de calle o riesgo, al equipo operativo o a la Jefatura de Unidad Departamental de Riesgo o Desamparo (prestador de servicios, equipo operativo).
- ❖ Informe del caso para emitir respuesta al Jefe de Unidad Departamental de Situación de Riesgo o Desamparo (Instancia o asociación receptora).
- ❖ Formato oficio de canalización o recanalización para el ingreso del solicitante a la institución receptora o asociación.
- ❖ Calendario de visitas para seguimiento de la persona o recanalizada.
- ❖ Formato de seguimiento de visitas a las personas canalizadas o recanalizadas.
- ❖ Informe de estudio social.
- ❖ Cédula de características generales.
- ❖ Plan de acción asignado al equipo de seguimiento para su implementación.
- ❖ Calendario de jornadas temáticas 2017.
- ❖ Petición de *reintegración* o integración al entorno familiar de la persona canalizada o recanalizada.
- ❖ Estudio psicológico para determinar la viabilidad de la reintegración familiar (Instancia: Dirección de Atención a Niñas, Niños y Adolescentes en Situación de

- Vulnerabilidad, Riesgo o Desamparo y Centros de Asistencia Social; equipo de psicología).
- ❖ Estudio social y económico de los familiares que solicitan la reintegración familiar de la persona canalizada o recanalizada para determinar la viabilidad o no de la reintegración.
 - ❖ Carátula estandarizada de expedientes.
 - ❖ Cronograma de visitas a personas canalizadas.
 - ❖ Guía de consulta al SUI-DIF-CDMX.
 - ❖ Informe de estudio social.
 - ❖ Plan de acción asignado al equipo de seguimiento para su implementación
 - ❖ Calendario de visitas internas y externas para familiares de personas canalizadas o recanalizadas
 - ❖ Cédula de características generales
 - ❖ Petición de reintegración o integración al entorno familiar de la persona canalizada o recanalizada.
 - ❖ Parámetros que se consideran en la realización del estudio psicológico para determinar la viabilidad de la reintegración familiar.
 - ❖ Parámetros que se consideran para la realización del estudio socioeconómico a los familiares del derechohabiente para determinar su reintegración familiar.
 - ❖ Calendario de visita para el seguimiento y supervisión en la atención de las personas canalizadas y recanalizadas en la institución o asociación receptora.
 - ❖ Formatos de acciones realizadas para la consecución de las Actividades Institucionales.
 - ❖ Formatos de indicadores asociados a programas presupuestarios (IAPP).
 - ❖ Formato programas que otorgan subsidios y apoyos a la población (SAP).
 - ❖ Formato estrategias del PDHCDMX presupuestalmente identificadas por las unidades responsables del gasto (EPI) e Indicadores de Derechos Humanos.
 - ❖ Formato de seguimiento de visitas a personas canalizadas o recanalizadas.

- ❖ Informe de Avance Trimestral enero - septiembre 2017. Dirección Ejecutiva de la Procuraduría de Protección de Derechos de Niñas, Niños y Adolescentes de la Ciudad de México.
- ❖ Evaluación Externa de Operación del Programa Hijos e Hijas de la Ciudad. Informe de Respuesta. Dirección de Planeación. Dirección General DIF-CDMX.
- ❖ Padrón de Hijas e Hijos de la Ciudad 2017.
- ❖ Informe de avance de metas físicas enero-septiembre de 2017.

Información generada y/o publicada por agencias del gobierno y/o por organismos internacionales, por ONG y/o el sector privado. En este tenor, las fuentes consultadas fueron las siguientes:

- ❖ Censo del Instituto de Asistencia e Integración Social “Tú también cuentas” 2017.
- ❖ Programas delegacionales que atienden a población en situación de calle.
- ❖ Ley de Desarrollo Social para el Distrito Federal.
- ❖ Reglas de Operación 2017 del Programa Hijas e Hijos de la Ciudad.
- ❖ Reglas de operación 2017 de los siguientes programas: Cunas, Aliméntate, Bebé Seguro.
- ❖ Programa de Derechos Humanos del Distrito Federal.
- ❖ Diagnóstico y Programa de Derechos Humanos de la Ciudad de México.
- ❖ Programa General de Desarrollo del Distrito Federal 2013-2018.
- ❖ UNICEF. Informe anual 2016: retos y avances para la niñez en México.
- ❖ CNDH (2014) Informe especial. Situación de los derechos humanos de las poblaciones callejeras en el Distrito Federal 2012-2013.
- ❖ CNDH (2017). Informe especial: adolescentes, vulnerabilidad y violencia en la Ciudad de México. 2017.
- ❖ Protocolo Interinstitucional de Atención Integral a Personas en Riesgo de Vivir en Calle e Integrantes de las Poblaciones Callejeras en la Ciudad de México.
- ❖ Evaluaciones Internas del programa Hijos e Hijas de la Ciudad.

II.2.4. Trabajo de Campo

El trabajo de campo es un componente indispensable de la estrategia metodológica de esta evaluación, ya que permite la generación y recopilación de información de las fuentes directas, en este caso, de los actores involucrados en el Programa Hijas e Hijos de la Ciudad, mediante distintos instrumentos.

El trabajo de campo resulta efectivo especialmente en contextos en los que el fenómeno a estudiar es dinámico, es decir, cuando el espacio y el tiempo, así como los sujetos, no pueden acotarse fácilmente, lo que se ajusta para este caso, pues las personas en situación de calle se encuentran en constante desplazamiento.

De acuerdo con lo señalado por algunos expertos (Dubost, 2017), el trabajo de campo puede orientarse hacia la comprobación de hipótesis, para alimentar un modelo teórico o simplemente para obtener información de preguntas concretas, y éste último es el acento usado en esta evaluación.

El trabajo de campo, para el caso que aquí se presenta, fue básicamente de carácter cualitativo, con el objetivo general de responder a preguntas específicas, pero también de recoger información considerada valiosa para la investigación, en tanto que manifieste y aclare las complejidades en las que se desarrolla el programa.

En lo particular, durante el desarrollo del trabajo de campo se utilizaron las siguientes técnicas:

- f) Entrevistas individuales semiestructuradas, que como técnicas de carácter interrogativo, recogen resultados de una conversación abierta entre el investigador y el entrevistado(a), que parte de un conjunto de preguntas previamente establecidas como base o guion con la finalidad de obtener información desde la perspectiva del entrevistado respecto a una temática en particular. El guion debe ser lo suficientemente flexible para ajustar la conversación en función del interés de la

investigación, por lo que requiere de una preparación previa que permita que la persona entrevistada pueda expresar sus opiniones, matizar sus respuestas, e incluso desviarse del guion inicialmente pensado, sin abandonar el tema principal. En este caso, y debido a la cantidad de informantes clave involucrados con la operación del programa, se tomó la decisión de armar una batería de interrogantes que atendiera a los objetivos de la evaluación y a los criterios y parámetros condensados en los cuadros No. 1 y No. 2.

Esta técnica, permitió el acercamiento de los siguientes personajes claves en la operación del programa:

- ❑ La Directora Ejecutiva de la Procuraduría de Protección de Derechos de Niñas, Niños y Adolescentes de la Ciudad de México, Mtra. Mónica Angélica Ávila Torres.
 - ❑ El Director de Atención a Niñas, Niños y Adolescentes en Situación de Vulnerabilidad, Riesgo o Desamparo y de Centros de Asistencia Social, Mtro. Ignacio Alejandro Baroza Ruiz.
 - ❑ El Jefe de Unidad Departamental de Situación de Riesgo o Desamparo, Lic. Nicolás Alanís Alanís.
 - ❑ El responsable de dos Instituciones Privadas con modelo residencial, donde se canalizan o recanalizan personas en situación de calle o riesgo: Casa Alianza y Domes Alipio.
 - ❑ Psicólogo encargado de dar seguimiento psicológico a la población objetivo, Lic. Oscar Melchor.
- g) Grupo focal, que se caracteriza por ser una estrategia de comunicación entre investigador y un grupo de participantes con el propósito de obtener información sobre el sentir, pensar y vivir de los individuos que forman parte del grupo. Resulta útil para explorar los conocimientos y experiencias de las personas en un ambiente de interacción y que permite examinar lo que la persona piensa, cómo piensa y por qué piensa de esa manera. Como una especie de entrevista estructurada colectiva,

requiere de la elaboración previa de un guion que le permite al coordinador orientar la conversación en función de los intereses para la cual fue pensada.

En este caso, se trabajó con dos grupos focales: en uno de ellos se reunió a educadores o personas que conforman el equipo operativo del programa (al que asistieron 8 personas); y en el otro, participaron 12 miembros del equipo de seguimiento. De manera general, en cada grupo focal se buscó conocer las impresiones de los participantes sobre el trabajo realizado y explorar de cerca los desafíos a los que se enfrentan, las soluciones que han encontrado los diversos conflictos identificados, así como las sugerencias que podrían tener para el fortalecimiento y enriquecimiento del programa.

- h) Observación etnográfica no participante, que dentro de las técnicas cualitativas, es vista como un recurso mediante el cual el investigador no interfiere en las actividades asignadas que tiene el sujeto a observar, pero acompaña y registra las distintas dinámicas que suceden en la cotidianidad de su actuar. Con este instrumento el investigador estudia en primera persona a los sujetos involucrados, pero también puede percatarse del conjunto de elementos indirectos que tienen lugar durante la interacción que está siendo estudiada, por ejemplo: el contexto particular en el que se produce el encuentro, el ánimo de los sujetos, su disposición física y mental, así como la participación directa o indirecta de la población con que convive; su puesta en marcha requiere de una guía de observación donde se ordenen los temas prioritarios que se quieren captar. La información recolectada es vertida en un diario de campo en el que se detalla lo observado y/o en su caso, la experiencia de la persona responsable del registro. Para el trabajo de campo realizado en esta evaluación, se realizaron 3 sesiones de acompañamiento: uno correspondiente a la fase de detección; otro concerniente a la jornada lúdica y uno más de acompañamiento a jornada temática; cada uno de los acompañamientos corresponden a actividades fundamentales que realizan los educadores con los derechohabientes: 1) durante la fase de detección, 2) en el trabajo de intervención, 3) en jornadas temáticas y 4) en la fase de seguimiento

de derechohabientes canalizados o recanalizados. La intención de esta actividad fue la de registrar los distintos momentos y situaciones en los que el educador tiene contacto con la población objetivo y así dar cuenta de la operación de las actividades sustantivas del programa. Es conveniente señalar que las sesiones de observación y acompañamiento fueron seleccionadas por los responsables del programa.

- i) Estudio de caso. Con este tipo de técnica se buscó tratar con profundidad una situación acotada en función del objeto de interés, pero enmarcada en el contexto global donde se produce. De acuerdo con Stake (1999), este tipo de técnica pueden adoptar tres modalidades, en atención al objetivo que persiguen: el estudio intrínseco de casos, el estudio instrumental de casos y el estudio colectivo de casos, que interesa de manera fundamental para esta evaluación. Esta modalidad se centra en indagar un fenómeno, población o condición general a partir del estudio de varios casos que se eligen, tomando en cuenta situaciones extremas de un contexto donde se focaliza el objeto de estudio. Con este ejercicio se maximizan las diferencias y afloran de manera clara dimensiones del problema. Lo importante es buscar casos muy diferentes en su análisis, pero que de principio se consideren relevantes. En este sentido, y dado que la evaluación busca examinar la operación del programa, se realizaron dos estudios de caso que fueron seleccionados por los responsables de la operación del programa; se buscó que los casos fueran representativos del mismo y que reflejaran las características específicas de la población objetivo.
- j) Cuestionarios perfil de participantes en grupos focales. Con este instrumento se buscó tener un perfil del personal encargado de la operación y seguimiento del programa, que son componentes fundamentales de su operación, en la expectativa de reconocer si su perfil interviene de alguna manera en la consecución de los objetivos.

El detalle de la actividad realizada durante el trabajo de campo, se condensa en el Cuadro 3, y en él se puede observar la intención del equipo responsable de esta evaluación por

acercarse a todos los actores involucrados en la operación del programa, para tener una visión integral de sus fortalezas y áreas de oportunidad.

Cuadro 3. Actividades realizadas durante el trabajo de campo

| Técnica | Cantidad |
|-----------------|----------|
| Entrevistas | 6 |
| Grupos focales | 2 |
| Acompañamientos | 3 |
| Estudio de caso | 2 |
| Cuestionarios | 12 |

Fuente: Elaboración propia, con información del trabajo de campo, 2017

II.2.5. La ruta crítica de los procesos de evaluación

La evaluación se llevó a cabo en 12 semanas, en las cuales se realizaron las actividades que se expresan en el Cuadro 4.

Cuadro 4. Ruta crítica del proceso de evaluación

| Semana | Acciones |
|--------|---|
| 1 | <ul style="list-style-type: none"> ▪ Trabajo de gabinete. Revisión de material bibliográfico y documental para definir los propósitos y limitaciones de la evaluación, y para hacer una breve descripción de la puesta en marcha del Programa. ▪ Revisión de los antecedentes, año de creación y las modificaciones que se han implementado desde el surgimiento del programa hasta el momento de la evaluación. ▪ Revisión de los objetivos general y específicos del Programa, además de sus características generales (componentes: los bienes y/o servicios que otorga, con qué periodicidad y en qué cantidad; área encargada de su operación). |

| Semana | Acciones |
|--------|--|
| 2 | <ul style="list-style-type: none"> ▪ Identificación y descripción de las fuentes de información de gabinete (referencias académicas, estadísticas y documentales especializadas en la problemática que busca resolver el programa social; así como la información generada por el propio programa). ▪ Diseño de la ruta crítica del proceso de evaluación. ▪ Definición de los criterios y parámetros de medición cuantitativos y cualitativos. ▪ Diseño de los instrumentos para el trabajo de campo, dirigidos tanto a la población beneficiaria y responsables de la operación del Programa, tales como: entrevistas, grupos focales, cédulas de registro de observación y guion para el estudio de caso. |
| 3 | <ul style="list-style-type: none"> ▪ Aplicación piloto de los instrumentos para el trabajo de campo. ▪ Revisión de la estructura operativa del programa social e incorporación en el organigrama tanto de los puestos de estructura como de honorarios. ▪ Identificación y descripción de los recursos humanos, técnicos, materiales y financieros empleados en la operación del programa, así como los recursos financieros empleados en el ejercicio fiscal 2017. ▪ Identificación de los actores involucrados. |
| 4 | <ul style="list-style-type: none"> ▪ Elaboración del primer entregable. |
| 5 | <ul style="list-style-type: none"> ▪ Identificación de la congruencia de la operación con las Reglas de Operación del Programa, lineamientos o normatividad. ▪ Reconocimiento de los avances y mecanismos implementados en la elaboración, seguimiento y depuración del padrón de beneficiarios o derechohabientes del Programa. ▪ Descripción de las características de la población potencial, objetivo y población atendida del programa social, y la evolución de esta población de los años 2013 a 2017. ▪ Valoración de la actuación y efectividad del programa, en función del alcance de su población objetivo. |

| Semana | Acciones |
|--------|---|
| 6 | <ul style="list-style-type: none"> ▪ Descripción de la manera en cómo el Programa ha alcanzado a su población objetivo a lo largo de su operación. ▪ Esclarecimiento de los avances en la ampliación de la cobertura para atender el universo total de la población objetivo a la que está dirigido el programa. ▪ Identificación de los mecanismos que contempla el programa para garantizar la participación ciudadana (a través de qué órganos, formas y procedimientos y los aspectos del ciclo del programa). ▪ Explicación del plan de monitoreo y evaluación del programa, que incluya la divulgación de la información a los involucrados. ▪ Esquematización de las principales conclusiones en una matriz que las incorpore como fortalezas, oportunidades, debilidades y amenazas, dependiendo de si son elementos internos o externos al programa social. |
| 7 | <ul style="list-style-type: none"> ▪ Aplicación de los instrumentos de trabajo: realización de entrevistas y grupos focales. |
| 8 | <ul style="list-style-type: none"> ▪ Aplicación de los instrumentos de trabajo de campo: monitoreo y estudio de caso. ▪ Transcripción y análisis de la información recabada en el trabajo de campo. |
| 9 | <ul style="list-style-type: none"> ▪ Aplicación de los instrumentos de trabajo de campo: monitoreo y estudio de caso. ▪ Medición del cumplimiento de metas asociadas a los objetivos. ▪ Establecimiento del tipo de indicador de metas (eficacia, eficiencia, calidad o economía, entre otros). ▪ Descripción narrativa, fórmula de cálculo, unidad de medida y medios de verificación o fuentes de información, que permitan establecer la utilidad de los indicadores de acuerdo a la planeación de la evaluación y a la facilidad para su monitoreo y seguimiento. ▪ Concatenación entre objetivos, metas e indicadores del programa o política. |

| Semana | Acciones |
|--------|--|
| 10 | <ul style="list-style-type: none"> ▪ Reconocimiento de la suficiencia de los indicadores para medir los objetivos en sus diferentes niveles, las metas, estrategias y resultados directos del programa. ▪ Identificación de la claridad, precisión y adecuación de los indicadores y la manera en que reflejan significativamente el propósito del programa. ▪ Revisión de la estrategia de medición de los indicadores de cantidad, calidad, tiempo, lugar y grupo social de referencia. ▪ Construcción de narrativa sobre los mecanismos de generación, recolección y registro de información para el seguimiento del programa, a través de los indicadores diseñados. |
| 11 | <ul style="list-style-type: none"> ▪ Presentación de los resultados de la matriz de indicadores. ▪ Recopilación de los resultados alcanzados del programa. ▪ Clasificación de resultados atribuibles al programa, identificando los factores internos y externos que condicionaron el logro de los resultados. ▪ Valoración general de la operación del programa social. |
| 12 | <ul style="list-style-type: none"> ▪ Elaboración de conclusiones y matriz FODA. ▪ Elaboración de sugerencias y recomendaciones. ▪ Elaboración de propuestas correctivas o de reorientación del programa. ▪ Sistematización de fuentes de información consultadas. ▪ Organización de anexos. ▪ Integración y elaboración del segundo entregable. |

5 CONTENIDOS DE LA EVALUACIÓN

III.1. Estructura operativa del programa

El Programa Hijas e Hijos de la Ciudad (PHHC) tiene una estructura operativa distribuida en cuatro niveles de responsabilidad que desempeñan distintas funciones. En primer lugar

se encuentra la Dirección Ejecutiva de la Procuraduría de Derechos de Niñas, Niños y Adolescentes de la Ciudad de México y bajo su responsabilidad se encuentra la Dirección de Atención a Niñas, Niños y Adolescentes en Situación de Vulnerabilidad, Riesgo o Desamparo, misma que a su vez supervisa a la Jefatura de Unidad Departamental de Riesgo y Desamparo, área que coordina al equipo de educadores de calle, como se muestra en el Cuadro 5.

Cuadro 5 Estructura operativa del PHHC

| Cargo | | | | |
|---|---|-------------|-------------|---------------------------------|
| Dirección Ejecutiva de la Procuraduría de Protección de Derechos de Niñas, Niños y Adolescentes de la Ciudad de México | | | | |
| Formación del ocupante | Funciones | Sexo | Edad | Experiencia del ocupante |
| Grado: Maestría | Área que coordina la Dirección de Atención a Niñas, Niños y Adolescentes en Situación de Vulnerabilidad, Riesgo o Desamparo y de Centros de Asistencia Social | Mujer | SD | SD |
| Dirección de Atención a Niñas, Niños y Adolescentes en Situación de Vulnerabilidad, Riesgo o Desamparo y de Centros de Asistencia Social | | | | |
| Formación del ocupante | Funciones | Sexo | Edad | Experiencia del ocupante |
| Grado: Maestría | Área que tiene a su cargo las Jefaturas Departamentales de Situación de Riesgo y Desamparo; y de | Hombr e | SD | SD |

EVALUACIÓN EXTERNA DE OPERACIÓN DEL PROGRAMA HIJAS E HIJOS DE LA CIUDAD.

| | | | | | |
|--|---------------------------|---|-------------|-------------|--|
| | | Seguimiento y Centros de Atención | | | |
| Jefatura de Unidad Departamental de Situación de Riesgo y Desamparo | | | | | |
| Formación del ocupante | | Funciones | Sexo | Edad | Experiencia del ocupante |
| Grado: Maestría | | Área que tiene la coordinación del trabajo de los Educadores de calle | Hombre | | 14 años de experiencia de trabajo con personas en situación de calle |
| Educadores de calle | | | | | |
| Formación del ocupante | | Funciones | Sexo | Edad | Experiencia del ocupante |
| Educadores en Calle | | | | | |
| Educador 1 | Técnico en Trabajo Social | Realiza trabajo de calle y participa en las acciones de detección, intervención y canalización, principalmente. | Mujer | 33 | 10 años, 8 meses de experiencia trabajando con personas en situación de calle |
| Educador 2 | Trabajo Social | | Mujer | 48 | 12 años de experiencia trabajando con personas en situación de calle. 2 años en el programa |
| Educador 3 | Trabajo Social | | Mujer | 28 | 1 año, 4 meses en el programa |

| | | | | | |
|-------------|---------------------|----|-------|----|---------------------------------------|
| Educador 4 | Trabajo Social | | Mujer | 25 | 8 meses de experiencia en el programa |
| Educador 5 | Trabajo Social | | Mujer | 27 | 6 meses aprox |
| Educador 6 | Técnica profesional | | Mujer | 35 | 5 meses en el programa |
| Educador 7 | Trabajo Social | | Mujer | 22 | 3 meses de experiencia en el programa |
| Educador 8* | Trabajo Social | SD | Mujer | SD | Menos de un año |

Fuente: Elaboración propia a partir de la información contenida en las reglas de operación y en el Trabajo de Campo, 2017

* Con el educador de calle número 8, el equipo de evaluación nunca estableció contacto. Se tuvo información durante la realización del grupo focal de la presencia de este integrante. Los datos que de esta persona se tienen fueron compartidos por el equipo de calle.

Es importante señalar que en las Reglas de Operación del Programa 2017 (ROP 2017), en el punto “I. Dependencia o entidad responsable”, mencionan las áreas que se han descrito en líneas anteriores (p.139):

El Sistema para el Desarrollo Integral de la Familia de la Ciudad de México (DIF-CDMX) a través de:

1. Dirección Ejecutiva de la Procuraduría 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 Centros de Asistencia social
3. Jefatura de Unidad Departamental de Situación de Riesgo y Desamparo

Sin embargo, durante las entrevistas y el trabajo de campo realizado se encontró que una parte fundamental del programa no se incluye en la descripción de las entidades responsables del PHHC, pero sí las funciones que se realizan. Por ejemplo, en las ROP

2017, en la descripción de las metas físicas del programa, se describen los propósitos de los siguientes incisos:

E) Trámites y servicios. Esta meta hace referencia a la obtención de documentos oficiales y a los servicios brindados a los derechohabientes del Programa, se tiene programada una meta aproximada de 150 trámites, por lo que su unidad de medida (UM) será el trámite o servicio.

G) Visitas de seguimiento. Con esta meta se busca tener una certeza del bienestar de la población canalizada en las diferentes instituciones. Se tiene programada una meta aproximada de 600 visitas. Su UM será el derechohabiente atendido.

H) Sesiones de trabajo. Corresponde a las sesiones que los educadores realizan en las Instituciones de Asistencia Pública o Privada, con la población canalizada. Se tiene programada una meta aproximada de 300. Su UM será sesión.

I) Valoraciones de Salud. Cada cuatrimestre se realizará seguimiento médico a la población canalizada. Se tienen una meta aproximada de 350 valoraciones. Su UM será valoración.

K) Valoraciones psicológicas a los familiares de las niñas, niños, madres con hijas o hijos menores de edad y mujeres embarazadas en situación de calle o de riesgo que se encuentran en Instituciones de Asistencia Pública o Privada. Se tiene una meta aproximada de 350 valoraciones. Su UM será valoración.

La concreción de estas acciones se realiza bajo la supervisión de la Dirección de Atención a Niñas, Niños y Adolescentes en Situación de Vulnerabilidad, Riesgo o Desamparo y Centros de Asistencia Social. Sin embargo, el área responsable es la Jefatura de Unidad Departamental (JUD) de Seguimiento y Centros de Atención, que coordina a un grupo de personas específico para realizar esas tareas, mismo que se conoce como equipo de seguimiento. La composición actual de dicha JUD se muestra en el Cuadro 6

Cuadro 6. Estructura operativa compartida

| Cargo | | | | |
|---|---------------------------|------|------|--------------------------|
| Jefatura de Unidad Departamental de Seguimiento y Centros de Atención | | | | |
| Formación del ocupante | Función | Sexo | Edad | Experiencia del ocupante |
| | Área que tiene a su cargo | | | |

EVALUACIÓN EXTERNA DE OPERACIÓN DEL PROGRAMA HIJAS E HIJOS DE LA CIUDAD.

| | | | | | |
|------------------------|------------------------|---|--------|------|---|
| VACANTE | | al equipo de seguimiento | | | |
| Equipo de Seguimiento | | | | | |
| Formación del ocupante | | Función | Sexo | Edad | Experiencia del ocupante |
| Seguimiento 1 | Lic. en Psicología | Es el encargado de hacer seguimiento a los derechohabientes del programa, así como a sus familiares y a las Instituciones con la que se tiene convenio. | SD | SD | SD |
| Seguimiento 2 | Lic. en Derecho | | Mujer | 29 | 3 meses participando en el programa |
| Seguimiento 3 | Lic. en Pedagogía | | Hombre | SD | 2 años participando en el programa |
| Seguimiento 4 | Lic. en Trabajo Social | | Mujer | 22 | 5 meses participando en el programa |
| Seguimiento 5 | Lic. en Trabajo Social | | Mujer | 22 | 3 meses participando en el programa |
| Seguimiento 6 | Lic. en Trabajo Social | | Mujer | 21 | 8 meses participando en el programa |
| Seguimiento 7 | Lic. en Trabajo Social | | Mujer | 27 | 9 meses |
| Seguimiento 8 | Lic. en Trabajo Social | | Mujer | 25 | 9 meses |
| Seguimiento 9 | Lic. en Trabajo Social | | Hombre | 31 | 8 meses laborando en el programa |
| Seguimiento 10 | Lic. en Trabajo Social | | Hombre | 29 | 1 año, 2 meses laborando en el programa |

Fuente: Elaboración propia a partir de las Reglas de Operación 2017 del PHHC, trabajo de campo y grupo focal con equipo de seguimiento, 2017.

El equipo de seguimiento es el encargado de dar seguimiento a las personas canalizadas en las distintas Instituciones de Asistencia Pública o Privada para verificar que los derechohabientes estén ejerciendo sus derechos básicos: educación, salud física y mental, e identidad, entre los principales.

Bajo estas consideraciones, el organigrama sobre el que opera el programa tiene una complejidad mayor de aquel que se señala en las ROP 2017 del PHHC, como se verá más detalladamente en el siguiente apartado.

III.1.1 Organigrama

Como se mencionó en el apartado anterior, durante la realización del trabajo de campo se identificaron unidades administrativas y actores que intervienen en la operación del programa y no están claramente detallados en las ROP 2017 del PHHC. Debido a ello y con la intención de hacer una exposición lo más completa posible de las entidades, los procesos y los actores involucrados, en la gráfica 1 se expone el organigrama señalado en las ROP 2017. Mientras que en la gráfica 2 se presenta el organigrama que incorpora la JUD de Seguimiento Social y Centros de Asistencia Social, así como el equipo de seguimiento.

Gráfica 1. Organigrama del PHHC señalado en las ROP 2017



Fuente: elaboración propia a partir de la revisión de los términos de referencia, las Reglas de Operación 2017 y el grupo focal con el equipo de educadores del PHHC, 2017.

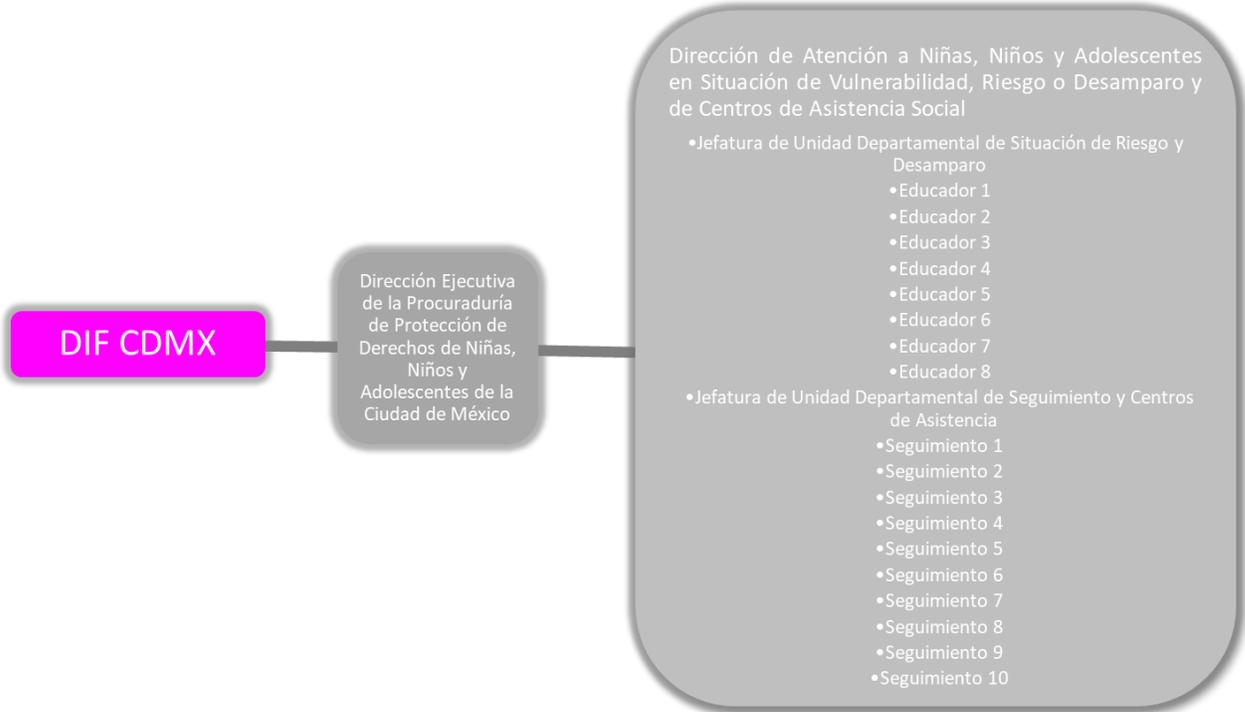
*No se estableció contacto con el educador n.8. La información sobre él fue compartida por los integrantes del equipo.



Fuente: Grupo Focal desarrollado por el equipo de evaluación, 2017.

Gráfica 2. Organigrama del PHHC identificado en la Evaluación Externa

Organigrama del Programa Hijos e Hijos de la Ciudad
Propuesta de la evaluación externa



Fuente: elaboración propia a partir de las Reglas de Operación 2017 del PHHC y del trabajo de campo, 2017.



Fuente: Grupo Focal desarrollado por el equipo de evaluación, 2017.

III.2. Los recursos empleados por el programa

El Programa Hijas e Hijos de la Ciudad cuenta con recursos humanos, técnicos, materiales y financieros que le permiten hacer efectiva su operación en las acciones sustantivas que se propone. El detalle de cada uno de estos recursos se presenta a continuación. .

III.2.1 Recursos humanos

En este rubro se contempla a todos los actores que realizan una serie de acciones en cada una de las fases de la operación del PHHC; algunos de ellos y las funciones que desempeñan ya fueron descritas en el apartado correspondiente a la estructura operativa, sin embargo, en este apartado se detallan algunos aspectos que involucran directamente a los equipos de calle y de seguimiento. Los recursos humanos son:

- ❖ Directora de la Dirección Ejecutiva de la Procuraduría de Protección de Derechos de Niñas, Niños y Adolescentes de la Ciudad de México.
- ❖ Director de la Dirección de Atención a Niñas, Niños y Adolescentes en Situación de Vulnerabilidad, Riesgo o Desamparo y de Centros de Asistencia Social.
- ❖ Jefe de la Jefatura de Unidad Departamental de Situación de Riesgo o Desamparo.
- ❖ Jefe de la Jefatura de Unidad Departamental de Seguimiento Social y Centros de Asistencia Social
- ❖ Directores y personas responsables de las Instituciones de Asistencia Pública o Privada con modelo residencial, donde se canalicen o recanalicen a personas en situación de calle o riesgo.
- ❖ Equipo de educadores de calle.



Fuente: Grupo focal desarrollado por el equipo de evaluación, 2017.

Los denominados ‘educadores de calle’ se posicionan como el principal recurso humano con el que los derechohabientes tienen contacto, ellos son quienes les proporcionan atención. De los educadores de calle se dice que deberán poseer un enfoque en Derechos Humanos, así como conocimiento de estrategias lúdico-afectivas y de resolución no-violenta de conflictos.

❖ La necesidad de incorporar más educadores de calle

Es preciso señalar que a lo largo de la vida del programa el número de educadores de calle se ha visto reducido. Así, encontramos en la evaluación interna de 2013 que durante el ejercicio 2012 el programa contaba con 31 personas. En la evaluación interna de 2014, se observó que en 2013 sólo eran 11 personas. Y en la evaluación interna de 2017 se establece

que en 2016 sólo había 6 personas. De acuerdo con lo recabado en campo para la evaluación externa del programa, sabemos que actualmente se cuenta con 7 educadores de calle. Esto representa un desafío para cubrir a la población objetivo del programa: niñas, niños, adolescentes, mujeres embarazadas y madres con hijos menores de edad que se encuentren en situación de calle o de riesgo, porque los educadores de calle no trabajan solamente con derechohabientes, sino con todos los posibles destinatarios y población de calle en general; pues casi siempre es necesario, para acceder a la población objetivo, vincularse a la familia o amigos que cohabitan en el mismo punto de socialización. A lo anterior se suma el crecimiento del número de personas en situación de calle. En 2011-2012, en el censo “Tú también cuentas” llevado a cabo por IASIS, la población de calle era de 4,014 personas. En el último censo de población de calle de 2017, se tienen contabilizadas 4,354 personas en el espacio público. Considerando lo anterior, es una inconsistencia la disminución de educadores de calle frente al crecimiento de esta población, lo que puede repercutir en la operación del programa, que a su vez ha ampliado su objetivo. A la pregunta sobre la suficiencia de los recursos humanos se explica en entrevista lo siguiente:

NA: yo creo que los recursos humanos en un inicio fueron suficientes, pero el crecimiento del propio programa, hay una cuestión que nos tocó vivir este año que está relacionado al tema del C5 y el tema del sismo, entonces prácticamente se tenía que dividir, nos hacía falta personal, teníamos una cosa, teníamos otra... El tema de C5 fue muy importante, lo jalamos a través del programa. Al principio comenzamos muy bien, ahorita, derivado de todas las acciones, pongo un ejemplo: la propia jefatura tiene asignado el tema de las Reglas de Operación más propias actividades, entonces hay funciones: el tema de primer contacto que es la JUD de Riesgo y Desamparo, atendemos a parte del programa, canalizamos a los niños a instituciones y a mí me tocan todos los niños que no están en institución ¿Qué quiere decir? Que del Estado de México nos piden que hagamos un estudio social, entonces eso, los estudios sociales yo los tengo que subsanar con mi personal. Que la Procuraduría nos dice que entregó a un niño no bajo la figura del DIF, pero que hagamos una visita domiciliaria, entonces que los tweet, que C5, los oficios y todo eso. La verdad es que desde que comenzamos como Procuraduría han aumentado las actividades y en este momento sí

necesitaríamos, al principio íbamos bien pero la propia actividad que hicimos se desborda porque por ser una institución o una función nueva pues todavía va al DIF.
(Entrevista 10. 29 de noviembre, 2017)

Con el equipo de seguimiento se llevó a cabo un grupo focal en el que participaron 5 educadoras. A cada uno de los participantes se le aplicó un cuestionario con la finalidad de recabar información relativa a su perfil y aspectos generales relativos a sus actividades. En cuadro 7 se muestran las respuestas obtenidas de los participantes.

**Cuadro 7. Grupo focal con educadores de calle.
Datos obtenidos en el cuestionario aplicado.**

| | | | | | |
|----------------------------------|--|---|---|---|---|
| Educador | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| Edad | 31 | 33 | 28 | 35 | 27 |
| Grado de Estudios | Licenciatura | Tec. Prof. | Licenciatura | Tec. Prof. | Licenciatura |
| Formación | Trabajo Social | Trabajo Social | Trabajo Social | Trabajo Social | Trabajo Social |
| Especialización | Adicciones Adolescentes Área jurídica | Población De calle | - | - | Derechos humanos Niños |
| Tiempo de laborar en el PHHC | 8 meses y medio | 9 años | 1 año 4 meses | 5 meses | 6 meses |
| Actividades en el PHHC | Canalizaciones Recanalizaciones Atención a reportes Valoraciones Gestiones | Educador de calle Visitas a puntos de socialización Recorridos de diagnóstico Denuncias ciudadanas Canalizaciones Recanalizaciones | Educador de calle | Migración Reportes Recorridos de diagnóstico Canalizaciones Actividades lúdicas con enfoque en derechos humanos | Canalización Recanalización Actividades administrativas |
| Sugerencias para mejorar el PHHC | Más personal | El programa ha crecido mucho respecto a su población objetivo | Más personal ya que la Ciudad de México | Mayor presupuesto Más personal Capacitación | Más personal (educadores de calle) Más recursos |

EVALUACIÓN EXTERNA DE OPERACIÓN DEL PROGRAMA HIJAS E HIJOS DE LA CIUDAD.

| | | | | | |
|--|--|---|---|-----------|--|
| | | y se requiere más personal para desempeñar el puesto de educador de calle Apoyo psicológico | presenta cada día mayores problemáticas | constante | |
|--|--|---|---|-----------|--|

Fuente: elaboración propia a partir del trabajo realizado con los educadores de calle, 2017

En el Cuadro 7 se aprecia que todos los educadores coinciden en que hace falta más personal en el equipo, en coincidencia con lo expresado por la JUD de Riesgo y Desamparo. Un aspecto destacable es lo que señala el educador no. 2 cuando expresa que se requiere más personal porque la población objetivo va en aumento. Este crecimiento responde también, como es señalado en el párrafo de la entrevista citada anteriormente, al acuerdo establecido con el C5 (Centro de Atención a Emergencias y Protección Ciudadana de la Ciudad de México –CAEPCCM-) porque a través de esta instancia llegan aún más casos que el PHHC debe atender. Por otro lado, hay que señalar que el sismo del 19 de septiembre trajo como consecuencia que muchas familias perdieran su casa, lo que los obligó a la condición de calle. Esta emergencia alcanza al PHHC y lo exhorta a atender una circunstancia que no se tenía contemplada. Todo lo anterior argumenta la necesidad de incorporar más educadores de calle al PHHC.

❖ Equipo de seguimiento

El equipo de seguimiento no es exclusivo del PHHC, pero sus actividades son fundamentales para el cumplimiento de las metas del programa, pues ellos se encargan de acompañar a los derechohabientes en sus procesos dentro de las instituciones de asistencia privadas. En el grupo focal que se desarrolló con este equipo se obtuvieron los siguientes datos que se detallan en el cuadro 8.

**Cuadro 8. Grupo focal con equipo de seguimiento.
Datos obtenidos en el cuestionario aplicado.**

| Educadores | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
|--------------------------------------|---|--|--|--|---|
| Edad | 25 | 27 | 29 | 50 | 31 |
| Grado de estudios | Licenciatura | Licenciatura | Licenciatura | Licenciatura | Licenciatura |
| Formación Especialización | Trabajo Social | Trabajo social | Trabajo Social | Trabajo social | Trabajo Social |
| | Adolescentes | Trabajo con niños y adolescentes | Pacientes con VIH | Intervención social en | Adolescentes |
| | Salud | Impartiendo cursos | niños y | comunidad | Adultos |
| | Centros de Asistencia social NNA | sobre temática de violencia | adolescentes | Caso en ámbito de contratación laboral | mayores |
| | | | | Apoyo a gente en situación de vulnerabilidad | |
| Tiempo laborando en el programa | 9 meses | 9 meses | 1 año, 2 meses | 2 años, 8 meses | 8 meses |
| Actividades que realiza para el PHHC | Seguimiento a casas hogar | Área de seguimiento social, niño que se encuentran en instituciones y reintegrado. | Seguimiento social de NNA y beneficiarios del PHHC | Seguimiento en casa hogar. | Identifica población en situación de riesgo |
| | Acompañamiento a NNA (médico, jurídica, psicológica) | Seguimiento integral | Acompañamiento médico | Seguimiento a reintegrados con familia de origen y familias extensas | Intervención |
| | Evaluación social a familias que soliciten cuidados y atenciones | Acompañamientos. | Visitas institucionales | | Seguimiento |
| | | | Estudios socioeconómicos | | |
| Sugerencias para mejorar el PHHC | Incluir más personal para brindar un seguimiento más integral a los NNA | Continuar de la misma forma | Contratación de personal | Aumentar personal en campo | - |

Fuente: elaboración propia a partir del trabajo realizado con el equipo de seguimiento, 2017.

La mayoría de los integrantes del equipo de seguimiento, que participaron en el grupo focal, considera pertinente la incorporación de nuevos elementos. Hay que recordar que

este equipo no atiende exclusivamente a los derechohabientes del PHHC, también atiende a niñas, niños y adolescentes (NNA) que se encuentran en situación de riesgo y desamparo. Los derechohabientes son, para la fecha en que se lleva a cabo la presente evaluación, 265. Cada uno de ellos implica atenciones diferenciadas en términos médicos, jurídicos, educativos y psicológicos. Proporcionalmente, a cada integrante del equipo de seguimiento le correspondería la atención de 26.5 personas solamente del PHHC. Cabe señalar que además de la atención que procuran a los derechohabientes, a lo largo del año realizan una serie de jornadas temáticas con enfoque de derechos humanos, en estas sesiones participa el número de NNA que disponga la institución de asistencia privada.

La importancia de estas actividades se destaca entre los participantes en los grupos focales y el testimonio de uno de ellos deja ver su complejidad:

Este seguimiento para nosotros es muy importante porque nos llegan a dar datos de familias, entonces tratamos de realizar la búsqueda de familiares para que los niños cuanto antes se les pueda restituir su derecho de vivir en familia, claramente nosotros valoramos a las familias o a las personas que vienen a pedir cuidados y atenciones y bueno ya que determinamos que es viable o no viable se hace trabajo con los niños. En caso de que se reintegren, hacemos las valoraciones aproximadamente cada tres meses para verificar que los niños estén en condiciones adecuadas. (Entrevista 5. 21 de noviembre, 2017)

Posición que se refuerza con los siguientes testimonios:

Ante cada caso que nosotros tratamos si vemos que de alguna manera el niño rechaza a la familia y por el proceso de los tiempos y que no esté institucionalizado, lo orillan más a que el niño regrese con esa familia y el niño los rechaza, entonces tenemos que pedir el apoyo con los psicólogos para que se trabaje con esa actividad pero si vemos porque se le da prioridad a la opinión del niño, esa es la situación que yo me he enfrentado de que si no quiere regresar con su mamá o su papá se hace hasta lo imposible. Ver la manera de que tal vez el niño se aferra a un recuerdo que puede estarlo perjudicando y ya a través de la intervención de psicología pudiera aclararse esa situación, es compleja esa particularidad de cada niño, desconocemos la realidad de ese niño. Conocemos el historial en la carpeta de investigación, la historia que dan ahí, lo que vamos conociendo nosotros de ellos al paso del tiempo y las situaciones que se

vienen dando. Yo tuve un caso en el que la mamá de un niño hizo hasta lo imposible para que el niño regresara con ella pero desafortunadamente ya en los seguimientos pudimos ver que no había adaptación del niño con la mamá. (Entrevista 5. 21 Noviembre, 2017)

...no puedes tratar a todos por igual, cada caso tiene sus particularidades. Para mí lo más difícil es la familia que tiene muy naturalizada la violencia y de repente es así como de empezar a trabajar con la familia, es cierto que trabajamos con los niños pero también hay que trabajar con la familia porque es ahí donde hay que echarle más ganas. (Entrevista 5. 21 Noviembre, 2017)

Las actividades asociadas a las responsabilidades que tienen los equipos de calle y de seguimiento, llevan a revisar el perfil y formación de sus integrantes. Por lo que respecta al equipo de calle se destaca que es un equipo integrado por mujeres que podrían considerarse jóvenes, pues están entre los 27 y 35 años de edad. Todas tienen formación en Trabajo Social, dos de ellas a nivel técnico y las otras seis integrantes a nivel licenciatura. Se han especializado temas de población de calle, derechos humanos, niños, adolescentes y adicciones, características propias de la población en situación de calle con la que trabajan. Otro elemento observable es el tiempo que llevan laborando en el programa, esto resulta relevante en la medida en que a menor rotación de personal, mayor consolidación tiene el equipo. En este caso, por los datos obtenidos en el grupo focal se sabe que hay una educadora de calle que tiene 9 años de antigüedad en el PHHC, prácticamente el tiempo que tiene operando el PHHC. Verificando la información contenida en el cuadro 5, se encuentra que hay una segunda educadora que lleva trabajando con población de calle 12 años, mientras que colaborando en el programa tiene 2 años. El resto de las educadoras llevan laborando en el programa entre 5 y 16 meses. La presencia de dos integrantes con bastante experiencia en el programa se lee como una fortaleza del equipo porque si bien una parte de su capacitación está vinculada al conocimiento de las reglas de operación, los mecanismos administrativos internos y los reportes derivados de cada una de las acciones que realizan, una parte fundamental del equipo de calle es la que se realiza en campo y que se ha desarrollado de manera empírica. Así es expresado:

B: en el 2008, en ese tiempo éramos un grupo grande, nos capacitaron para ingresar al Programa, todo nos lo explicaron y posteriormente salimos a campo. Los que llevábamos más tiempo, cuando entrábamos el Lic. Nicolás les explicaba a detalle toda la situación de lo que se trabajaba aquí y cómo eran las reglas de operación para que las conocieran y así llevar a cabo el proceso desde que iniciábamos en la intervención hasta que llegábamos a la canalización o re canalización

LL: aparte de estudiar, comprender y ver en la práctica las reglas de operación ¿hubo alguna otra instancia de capacitación?

R: pues con las mismas compañeras. Por ejemplo, a G y B, que tienen más tiempo, las acompañamos, a veces nada más observamos. Ya leímos las reglas de operación, pero a mí se me queda más la parte práctica, que es ya cuando ves las reglas de operación pero ya en acciones, y es por eso que como G y B tienen más tiempo, conocen más. Nosotras les preguntamos. (Entrevista 4. 21 de noviembre, 2017)

El conocimiento empírico que se va desarrollando en campo implica no solamente la puesta en marcha de una serie de herramientas que se despliegan cuando las educadoras están en calle trabajando directamente con la población potencial y objetivo; sino en la cantidad de información que van acumulando a lo largo de su trabajo en el PHHC, por ejemplo, sobre los puntos de socialización, la situación particular de los sujetos y familias que se encuentran en situación de calle, de sus redes sociales y de sus necesidades.

En lo que atañe al equipo de seguimiento, los cuestionarios aplicados durante el grupo focal, datos que se observan en el cuadro 8, se destaca que de sus diez integrantes uno es Licenciado en Derecho, otro en Psicología y otro más en Pedagogía. Los siete integrantes restantes tienen formación en Trabajo Social. El equipo está compuesto por 6 mujeres y 3 hombres, de uno de los integrantes no se tiene información. Sus áreas de especialización son: Centros de Asistencia Social, niños, adolescentes, salud, pacientes con VIH. Reciben capacitación general sobre derechos humanos. Respecto de la capacitación que reciben:

YP: a propósito de la capacitación que señala H ¿qué tipo de capacitación reciben para poder hacer este trabajo o todas estas actividades que ustedes realizan?

HP: pues a veces el compañero hace contacto, por ejemplo nos dio una capacitación del DIF nacional y creo que ha sido una de las más importantes.

YP: ¿Por qué de las más importantes?

HP: porque el DIF nacional ya tiene una cuestión más estructurada por ejemplo de la restitución de los derechos y vino a reforzar lo que trabajábamos aquí.

LL: ¿Eso cuándo fue?

HP: en junio o julio.

YP: ¿Y ahí por ejemplo, asisten todos o no necesariamente?

JT: ahí sí fuimos convocados todos.

YP: ¿Qué otras capacitaciones reciben?

HP: ahorita hay un diplomado de Juconi, igual lo que son herramientas para atención a niñas, niños y adolescentes es el que se está tomando ahorita pero ese sí sólo a algunos de nosotros.

YP: por ejemplo ya hablando en términos individuales ¿Qué capacitación has tenido tú, J?

JT: pues ahorita yo creo que el que he tenido es el de DIF nacional, nos vinieron a instruir sobre las actividades que realiza la Procuraduría, las leyes que tenemos que tener presentes.

YP: ¿Cómo qué cosas?

JT: hablamos mucho sobre la ley general de protección de derechos de niñas, niños y adolescentes y por ejemplo ahí trabajamos sobre los planes de restitución de derechos y en sí sobre el ejercicio profesional como trabajadores sociales dentro de la institución. De capacitación ese es uno de los más importantes que he tenido, también he tomado uno de JUCONI pero ese ya es más enfocado a lo de RELAF que es una medida o proyecto piloto que está implementando la Procuraduría para que familias ajenas puedan apoyar a niñas, niños y adolescentes a que vivan en familia mientras se resuelve su problema.

YP: ¿Qué es el RELAF?

JT: es Red Latinoamericana de Acogimiento Familiar.

HP: yo en lo particular tengo un diplomado en Derecho a la no discriminación (tuvo lugar en CU) participaban varias instituciones, dentro de las principales fue la Comisión Nacional de Derechos Humanos, la COPRED fueron de los principales que lo impartieron en 2014.

SB: bueno de aquí del DIF, precisamente JUCONI, bueno mañana ya se concluye, y también cuando ingresé nos capacitaron en la Procuraduría, en la PGJ en juicios orales porque a veces nosotros también vamos en acompañamiento a los niños cuando hay algún caso de ese tipo también nosotros vamos. Eso fue en el mes de febrero y bueno anteriormente también tomé un curso en INMUJERES (por parte de la escuela) ese fue de mediación familiar. También estuve en una práctica que se llamaba “Yo en el modelo de Chimalli” que es atención con niños e igual implementaba talleres. (Entrevista 5. 21 de noviembre, 2017)

Esta capacitación es consecuente con las tareas que el equipo desempeña, pues al tiempo que hacen seguimiento de los menores que tienen asignados, fungen también como sus tutores, por lo que se vuelve fundamental conocer los derechos de las y los niños y adolescentes, así como las obligaciones que con los derechohabientes adquiere el programa. En lo concerniente al tiempo que llevan laborando en el programa, es relevante que la persona con mayor antigüedad tiene dos años con 8 meses años. El resto de los integrantes oscila entre los 8 meses y los dos años de permanencia. Esto apunta a un equipo en formación que ha tenido que sortear algunas vicisitudes, por ejemplo, el hecho de que la JUD a la que pertenecen se encuentre vacante.

Un elemento importante abordado durante una de las entrevistas son los motivos que explican la rotación de personal en el equipo de seguimiento es la siguiente:

AB: sí hay rotación de personal y yo he considerado que gran parte de la rotación tiene que ver primero con el sueldo, son sueldos de 6,200, de 7,200, de 8,900, y les pedimos cédula profesional y además un alto nivel de sensibilidad y de preparación. Estos puestos requieren de eso, de gente muy especializada y además con cierto nivel, pero por otro lado es gente a las que se les paga muy poquito. Seguramente ya les habrán comentado que la gente de trabajo social, por ejemplo, en algún momento paga sus propios pasajes, imagínate: ganas 6,000, pagas tus pasajes, además la carga de trabajo es muy intensa porque las necesidades del área así son. Mencionaste a E, ella venía a su jornada laboral pero si a las 6 de la tarde viene una persona y dice 'les traigo a un niño y hay que llevarlo al Ministerio Público', ella tenía que ir y hacer toda la labor, y

eso implicaría salir a las 2 o 3 de la mañana. Lo que a veces hacemos es compensar, si la jornada de la noche fue muy larga, les damos un día o si fueron dos o tres horas, se les reponen. A veces, si se van tarde, permito que lleguen al otro día un poco tarde, se intenta compensar, y cuando tenemos cuatro rutas, dos vehículos que nos dan para seguimiento y dos para primer contacto, lo que buscamos es que acerquen a las personas lo más que se pueda a los lugares, pero nada más acércale porque el carro tiene que llevar a un niño al hospital. Es una parte complicada. Por otro lado, sí nos llegan muchos niños, entonces la carga de trabajo es impresionante. (Entrevista 11. 29 de noviembre, 2017)

El aumento de sueldo, aunque no se expresa como una necesidad en el programa, podría traducirse en mayor permanencia de los integrantes del equipo de seguimiento, por lo que es un recurso económico que terminaría fortaleciendo la estructura operativa del programa. El conocimiento empírico que van adquiriendo las educadoras de calle en campo comprende la puesta en marcha de una serie de herramientas que se despliegan cuando las educadoras están en calle trabajando con la población potencial y objetivo, por ejemplo: cómo acercarse a la población, estrategias para realizar actividades, interactuar con las personas en situación de calle, o tomar distancia. Sin embargo, el conocimiento empírico también se traduce en como la cantidad de información que van acumulando a lo largo de su trabajo en el PHHC y que sólo se obtiene de los contextos específicos y particulares en el que se desenvuelven, por ejemplo: información sobre los puntos de socialización, la configuración social del grupo, las relaciones de poder, jerarquías, problemáticas, así como la situación particular de los sujetos y familias que se encuentran en situación de calle, de sus redes sociales y familiares, así como de sus necesidades. Este conocimiento tiene el riesgo de perderse, pues en la medida en que alguna de las personas con más experiencia salga del PHHC se lleva consigo los conocimientos que ha aprendido sobre su trabajo en campo, por lo que sería conveniente buscar un mecanismo en el que esta información quede registrada de alguna manera para futuros cambios en la composición del equipo que atiende a la población de calle.

En términos generales, tanto el equipo de educadores de calle como de seguimiento, resultan actores clave para el logro de objetivos y metas del programa. La JUD de Riesgo y Desamparo tiene la fortaleza de contar con un responsable que ha estado involucrado con población de calle desde hace más de 10 años, antes y durante la vida del PHHC. Los cambios que se han realizado en la estructura operativa del programa con la creación de la Procuraduría, así como los traslados de área, impactan en la cohesión de los equipos de trabajo. Ese ha sido el caso de la JUD de Seguimiento Social y Centros de Asistencia Social que se encuentra vacante al momento de la evaluación, por lo que el equipo de trabajo de esta área es coordinado directamente por la Dirección de Atención a Niñas, Niños y Adolescentes en Situación de Vulnerabilidad, Riesgo o Desamparo y de Centros de Asistencia. Es pertinente señalar que ese puesto contaba con un responsable cuando se creó la Procuraduría, sin embargo, al momento de la evaluación y de acuerdo con información del equipo de seguimiento, la jefatura se encuentra sin titular.

❖ **Redes colaterales:** no se encuentran en la estructura operativa del programa. Sin embargo, son apoyos externos que proporcionan información sobre las personas en situación de calle. También pueden considerarse redes colaterales aquellas personas que emiten su denuncia por cualquier medio: telefónico, vía correo electrónico o cualquier red social.

Cada uno de los actores citados forma parte de un grupo de recursos humanos que tiene como tarea la realización de acciones diferenciadas para cumplir con los objetivos del programa. Las actividades y funciones que llevan a cabo se relacionan estrechamente con la ruta crítica del mismo. Más adelante se describirá con mayor detalle la participación de los recursos humanos señalados.

III.2.2. Recursos financieros

Se incluye aquí lo relativo a los recursos económicos y monetarios para la operación del programa, lo que se detalla específicamente al final del Apartado II Metas Físicas (Reglas

de Operación, 2017, p.141) en el que se afirma que [...] debido a razones presupuestales, el Programa no puede lograr la plena universalidad por lo que aplica lo previsto en el Artículo 27 de la Ley de Desarrollo Social para el Distrito Federal, el cual establece que “Cuando por razones presupuestales un programa no pueda lograr en sus primeras fases la plena universalidad se optará por la focalización territorial para delimitar un ámbito socio-espacial en el que dicho programa se aplicará a todos los habitantes de dicho territorio que reúnan las características del programa específico”.

En el mismo documento se menciona que a efecto de dar cumplimiento a las acciones enlistadas en el Apartado III Metas Físicas, es necesario tener en cuenta la focalización de 8 puntos de socialización identificados en la Ciudad de México, que de acuerdo con la información brindada por el PHHC, son los siguientes:

Cuadro 9. Puntos de socialización

| No. | Punto de socialización | No. de Población |
|--------------|---------------------------|------------------|
| 1 | Montevideo | 4 |
| 2 | Pino Suárez | 2 |
| 3 | Monumento a la Revolución | 2 |
| 4 | Metro Juárez | 3 |
| 5 | Metro Hospital General | 5 |
| 6 | Metro la Raza | 2 |
| 7 | Tepito | 3 |
| 8 | Gran Canal | 6 |
| Total | | 27 |

Fuente: Información interna al 30 de septiembre, proporcionada por el PHHC. Dirección Ejecutiva de la Procuraduría de Protección de Derechos de Niñas, Niños y Adolescentes de la Ciudad de México (DEPPDNNA CDMX), 2017.

Además de estos puntos de socialización, los 251 beneficiarios (cifra que corresponde con la meta alcanzada entre enero y septiembre de 2017) han ingresado por otras vías:

Cuadro 10. Formas de ingreso de los beneficiarios

| Rubro | No. de Solicitudes | Porcentaje |
|----------------------|--------------------|-------------|
| Agencia 57 | 28 | 11.15% |
| Agencia 59 | 189 | 75.29% |
| Solicitud voluntaria | 34 | 13.54% |
| Total | 251 | 100% |

Fuente: Información Interna del PHHC al 30 de septiembre de 2017 Dirección Ejecutiva de la Procuraduría de Protección de Derechos de Niñas, Niños y Adolescentes de la Ciudad de México (DEPPDNNA CDMX), 2017.

Con relación a los recursos financieros empleados en el ejercicio fiscal el documento precisa que el presupuesto asignado al Programa para el año 2017 asciende a \$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 para el pago de atención y servicios a la población canalizada y re canalizada. El programa otorga un apoyo promedio a través de las Instituciones de Asistencia Privada a las personas derechohabientes aproximadamente del 1.0% del presupuesto asignado.

Durante las entrevistas realizadas en campo, acerca del uso y manejo de los recursos financieros dentro de la operatividad del PHHC, haciendo referencia a la relación que existe entre el uso de los recursos financieros y la firma de convenios con diferentes IAP, se menciona:

LL: pero entonces en términos de presupuesto, esos 3 millones que están asignados ¿ya son para la parte de convenios o se conserva para el ingreso de los niños?

AB: el dinero sólo se da para los convenios, y los convenios los hace la JUD de Riesgo, porque además dentro de las responsabilidades de seguimiento está el lineamiento de los convenios. Ahora, ahí sí hay una coordinación porque la propuesta para las casas-hogar que hace Riesgo, depende de los perfiles y las necesidades que tienen los niños. Si encontramos un niño, tenemos que encontrar el perfil adecuado en la casa que lo reciba, esa es una parte medular, por eso la decisión de en qué casa la hace Riesgo. N nos dice 'yo propongo tales casas' y ya Seguimiento se encarga de

hacer el papeleo de explicar, que el documento, que la factura, ya todo lo que implica la firma del convenio y ya lo ve el notario. (Entrevista 11. 29 de noviembre, 2017)

Un dato que es importante resaltar es la ampliación del objetivo general del PHHC ya que éste no es el mismo desde su creación en 2007. De acuerdo con datos recolectados en campo, el objetivo general fue ampliado en 2015, momento desde el cual no sólo se contempla dentro del PHHC a personas en situación de calle, sino también a las que están en riesgo. La figura de riesgo resulta de vital importancia puesto que hace que el programa contemple a otro tipo de población (aquella que se encuentra en riesgo, desamparo o vulnerabilidad).

Se entiende que con la ampliación del objetivo general, se incrementan las actividades y obligaciones del Programa, hecho que abre la pregunta sobre qué sucede con el presupuesto y uso de los recursos financieros destinados al PHHC. De acuerdo con datos ofrecidos por la Dirección Ejecutiva de la Procuraduría de Protección de Derechos de Niñas, Niños y Adolescentes de la Ciudad de México, al momento de ampliar el objetivo, la dinámica operativa del programa se modifica:

MA: [...] este presupuesto nos da un marco de actuación que nos permite atender a las poblaciones, en un principio eran solamente de calle, si ustedes recuerdan el histórico, que deben tener documentado, solamente se enfocaba a población netamente en situación de calle. Con el diseño y construcción también de la Ley de Cuidados Alternativos y con las nuevas atribuciones que se tienen, vimos pertinente a partir de que yo tomé la responsabilidad del Programa Hijas e Hijos de la Ciudad, que fue en el año 2015, de identificar que este programa también pudiera ayudar no sólo a población netamente en situación de calle, estamos hablando de niñas, niños y adolescentes, mujeres embarazadas en situación de calle. Yo les quiero comentar que antes de que yo tuviera el Programa Hijas e Hijos de la Ciudad, que fue hasta 2015, que fue cuando se crea la Defensoría de los Derechos de la Infancia, nosotros a mediados del 2014, para ser más específicos, comenzamos a trabajar atribuciones, que si bien venían por ley en el Código Civil, de facto, porque

no tenemos albergues propios, solamente trabajábamos con Procuraduría aquellos casos de niñas y niños que se encontraban en Agencia 59 o Agencia 57, en situación de calle, para la canalización a casas-hogar. En ese momento, el Programa estaba en otra Dirección Ejecutiva, pero la demanda social comienza a hacerse más grande, requiriendo al DIF de la Ciudad de México que también se ocupara de aquellas niñas, niños y adolescentes en situación de riesgo por motivos de violencia familiar u otro tipo de violencia, abusos sexuales, situación de abandono, etcétera. Esa demanda se hace más grande y vimos la necesidad de ampliar el espectro o el objeto general y los objetivos específicos del Programa para que no sólo atendiera a personas menores de edad en situación de calle o madres embarazadas en situación de calle, sino también a menores de edad en situación de riesgo. (Entrevista 9. 29 de noviembre, 2017)

En el mismo sentido, la Dirección de Atención a Niñas, Niños y Adolescentes en Situación de Vulnerabilidad, Riesgo o Desamparo y de Centros de Asistencia Social sostiene que el objetivo general del programa se ha ampliado y precisado desde 2007 a la actualidad.

AB: [...] el objetivo se ha ampliado porque se incluyó una figura muy importante que es el riesgo, que anteriormente no estaba. Si sólo nos avocáramos al Programa Hijas e Hijos de poblaciones callejeras, mucha gente que entra al programa no podría acceder a él. No sería población objetivo porque no es de calle. Nosotros, dentro del Programa, todas aquellas familias que no pueden cuidar a sus hijos, que están mal económicamente, esas familias vienen aquí y nos dicen 'no lo puedo cuidar, te lo dejo'. Ellos no son de calle, no los puedo meter a un programa de calle, no se podría. Se ha ampliado, nosotros manejamos mucho la figura del riesgo porque esos niños pueden terminar en calle, ya cabrían muchos niños que sin ser de calle pueden acceder al programa. Para nosotros es bueno porque le podemos dar respuesta, podemos recibir a esos niños, los mandamos a las casas-hogar que tenemos y damos seguimiento, porque hay que ver que la familia se reponga. En muchos casos la familia se repone y dice 'quiero a mi hijo' y va de regreso y a nosotros

nos da mucha satisfacción esa parte, me gusta. También hay casos de niños que nos deriva la Procuraduría, también bajo la figura del riesgo, incluso bajo la figura de la asistencia social, esa población no la detectamos en calle, llega por otra vía al Programa. (Entrevista 11. 29 de noviembre, 2017)

Respecto al monto presupuestal manejado para el PHHC, la Dirección Ejecutiva de la Procuraduría de Protección de Derechos de Niñas, Niños y Adolescentes de la Ciudad de México afirma que los tres millones de pesos con los que se cuenta han servido para operar el programa, sin embargo, hace la acotación de que al ampliarse el espectro de atención se han tomado acciones concretas en relación a perfiles específicos de población beneficiaria, hecho que explica ciertas transformaciones en la operatividad :

MA: [...] estos 3 millones, ya tenemos como tres años con este recurso. Ha sido importante, pero desafortunadamente nunca es suficiente porque al ampliarse las atribuciones en nuevas leyes, es decir, al crearse la Ley de Cuidados Alternativos sin presupuesto en el año 2015, al entrar en vigor la Ley de los Derechos de Niñas, Niños y Adolescentes, igual de reciente creación, en 2016, y ya cuando entramos en funciones en 2017, como Procuraduría de Protección, porque mi nombramiento como Procuradora de Protección es en abril de 2017, aquí tengo mi nombramiento, las atribuciones vienen incrementándose porque ahora tenemos la atribución, por ley, de emitir medidas urgentes y especiales de protección, además de la representación en suplencia, en coadyuvancia y la representación originaria de todas esas niñas y niños. Pero si nos concretamos solamente al Programa Hijas e Hijos, podemos decir que sí ha sido suficiente el recurso de los 3 millones, sin embargo, si se incrementara un poco más, sería bienvenido ¿por qué? porque ahora nos hemos encontrado con niñas y niños en situación de riesgo o en situación de calle con diferentes tipos de discapacidades, no sólo físicas, sino también psico-sociales y las instituciones que brindan atención a este tipo de población son muy caras. En cuanto a un acogimiento residencial, un niño me puede salir hasta en 150 mil pesos, un sólo niño. A diferencia de convenios con casas-hogar en donde yo les puedo ofrecer 150 mil, 350 mil, 400 mil pesos en un año y con una rotación de 40, 60 niños al año, ¿por qué? porque también la intención no es que

estén institucionalizados, sino que a la brevedad se estén reintegrando con su familia extendida, claro, ya conocemos el procedimiento, que nos lo da la Ley de Cuidados Alternativos y los lineamientos del modelo de atención que se enmarcan en esa ley, que es para las evaluaciones psicológicas, sociales, económicas, que sean viables para la reintegración de las niñas y niños. Entonces el Programa nos da 3 millones y con ellos operamos a través de convenios de colaboración con Instituciones de Asistencia Privada o Asociaciones Civiles que, de acuerdo a su modelo de atención, nos brindan el servicio para cada niña, niño o adolescente. El acogimiento siempre se ha pensado de manera temporal, ahora más con la existencia de la Ley de Cuidados Alternativos, que nos dice que el acogimiento debe ser de manera urgente. Son tres modalidades de acogimiento: acogimiento en familia extensa, acogimiento en familia ajena, acogimiento residencial, y tres temporalidades de acogimiento: de urgencia, el de a corto plazo para evaluación y acogimiento a largo plazo. Entonces, con esos 3 millones tenemos estos acogimientos residenciales, a corto plazo o a largo plazo en las instituciones, ahí lo agotamos. Con el resto del presupuesto que tenemos asignado para el DIF o para la Procuraduría de Protección, claro, operamos para tener material con el cual se sale a campo para trabajar con las niñas y los niños, material lúdico y, por supuesto, el personal. (Entrevista 11. 29 de noviembre, 2017)

Por su parte, la Dirección de Atención a Niñas, Niños y Adolescentes en Situación de Vulnerabilidad, Riesgo o Desamparo y de Centros de Asistencia Social, señala que los recursos financieros se mantienen en la cifra de tres millones desde 2015 a la actualidad, aún con la ampliación del objetivo general del PHHC y el incremento de acciones y actividades:

LL: al mismo tiempo que se amplía el objetivo, se mantiene el recurso económico y se disminuye el número de personal, la cuestión está en que las acciones que se reportan aumentan. Abrir objetivo, mantener mismo recurso, disminuir personal y cubrir hasta más del 100% de acciones ¿cómo se explica?

AB: es muy sencillo, bueno, para mí. Lo voy a explicar con cuadritos [en el pizarrón]. Hay un talón de Aquiles, el cual no está en el ámbito de nuestra competencia resolverlo y lo que hacemos es adecuarnos a ese talón de Aquiles que es el Programa sólo tiene 3

millones en 2016, 2017 y seguramente en 2018 se va a mantener. Les puedo poner la mano al fuego. Aquí hay un fenómeno de inflación muy importante, porque los 3 millones del 2015 tenían un poder adquisitivo y los del 2017 totalmente otro. Nosotros hacemos aquí un poquito de maravillas porque firmamos convenios y repartimos esos 3 millones en 10 casas y las casas las buscamos dependiendo de los perfiles. Por ejemplo, casas para niños de 0 a 6 años, algunas tienen adolescentes, o con adicciones, cada casa tiene su perfil. Las casas tienen un costo por niño que va desde, lo mínimo ha de andar sobre los 3 mil pesos y hay casas que se gastan hasta 15 mil pesos mensualmente por niño. Afortunadamente, las casas no me dicen 'tú me tendrás que dar 3 mil pesos por niño al mes'. En la casa de 0 a 6 pude haber mandado al año, por decirles, 30 niños, y a lo mejor aquí en mi convenio en verdad le di 150 mil pesos, por 30 niños, al año son 3,500 pesos por niño. Entonces es realmente una labor muy importante la de las casas, nos sacan adelante el Programa porque quizás sea sólo un apoyo, pero como se los damos en una sola exhibición pudieran en determinado momento, no sé, si les den algo de interés o tener cierta solvencia. (Entrevista 11, 29 de noviembre de 2017)

YP: en el objetivo general del Programa de Hijas e Hijos se señala deben atender a cien personas, como meta.

MA: en el programa se venía conservando esa meta, no obstante los cambios y las necesidades que se van presentando, y nos dimos cuenta de que esa meta para involucrar a las niñas y niños en situación de riesgo, ya era insuficiente. Siempre es un poco aleatorio pensar si recibimos 100, 200 o 300, realmente la meta de 100 ya nos venía quedando corta. No soy experta en temas de indicadores ni en toda esta metodología que existe, pero lo cierto es que ya con la operación del Programa Hijas e Hijos, al incluir a niñas, niños y adolescentes en situación de riesgo ya no era un número que reflejara el trabajo que nosotros venimos haciendo, en razón del apoyo que se brinda.

YP: pensábamos con relación a esta meta, si el presupuesto otorgado, estos 3 millones, tenía relación con este número, con estas 100 personas que tenían que ser atendidas ¿por qué 3 millones y por qué no 3.5 o 4? Si hay alguna relación entre este objetivo de atender a 100 personas y los recursos del programa por lo menos para instituciones.

MA: nosotros cada año pedimos un incremento al presupuesto pero entiendo que no se ha logrado tener ese recurso, (...) Incluso desde que yo recibí el Programa es como se viene estableciendo, hemos solicitado cada año un incremento de al menos 1 millón, no se ha brindado, sí nos urge un incremento, porque hay niños y niñas con discapacidad intelectual o psico-social, que son los más delicados, como saben ustedes los psico-sociales son niños esquizofrénicos, no con Síndrome de Down, no con una parálisis cerebral, no, con estos niños si bien hay un costo alto en las instituciones, es más complicado conseguir una institución para que atienda a un niño con discapacidad psico-social, y si bien es cierto que uno debe aspirar a la desinstitucionalización de las niñas y niños, también lo es que la realidad es que los niños están en situación de abandono y el Estado tiene que asumir su tutela, tal como lo marca la ley

(Entrevista 9. 29 de noviembre, 2017)

El papel que tienen las IAP dentro del PHHC es sumamente relevante, de tal modo que la correcta distribución de recursos es prioridad para el ejercicio 2017.

En la Evaluación Interna 2014 se muestra una tabla de desglose de recursos financieros con los que contaba el programa en el año 2013, en dicha tabla se especifica sobre los montos repartidos a cada una de las IAP con las que se tuvo convenio. En el documento se especifica el 100% de los recursos: 2, 500, 000.00.

Para entonces, las IAP con las que se estableció convenio fueron: Fundación Renacimiento I.A.P., Fundación Hogar Dulce Hogar, Asociación Nuestro Hogar ANAR, México I.A.P, Internado Infantil Guadalupano A.C. Fundación Casa Alianza México I.A.P., Casa de las Mercedes I.A.P., Fundación Renace I.A.P., Mensajeros de la PAZ I.A.P., Fundación Dar y Amar (DAYA), I.A.P.⁵

La Evaluación Interna 2015 resulta más completa respecto a la asignación y distribución de recursos financieros, en dicha evaluación se afirma que la información disponible permite analizar la evolución del presupuesto autorizado durante el periodo 2010-2014.

⁵ Para consultar los montos específicos asignados a cada convenio firmado, véase Evaluación Interna 2014 pp. 20,21.

En la tabla IV-4 del mismo documento se señala el presupuesto autorizado al programa en el periodo 2010-2014:

Año 2010: 2, 500,000.00

Año 2011: 4, 500,000.00

Año 2012: 2, 125,000.00

Año 2013: 2, 500,000.00

Año 2014: 2, 500,000.00

Respecto a los presupuestos asignados se señala que [...] el programa ha tenido en el periodo 2010-2014 un crecimiento en promedio de 11.2%. El histórico de este periodo presenta que en el 2012 tuvo su nivel más bajo de presupuesto con un decremento de 53%. Al siguiente año tuvo un crecimiento presupuestario de 17.6%. En el 2014 no presentó crecimiento (Evaluación Interna 2015: 43,44).

Con lo que respecta a los años 2015, 2016 y 2017, los datos recabados en campo durante las entrevistas en la Dirección Ejecutiva de la Procuraduría de Protección de Derechos de Niñas, Niños y Adolescentes de la Ciudad de México, la Dirección de Atención a Niñas, Niños y Adolescentes en Situación de Vulnerabilidad, Riesgo o Desamparo y de Centros de Asistencia Social, y la Jefatura de Unidad Departamental de Situación de Riesgo o Desamparo, se informa que el presupuesto asignado al PHHC se ha mantenido en 3,000,000.00.

En el documento Informe de Respuesta que fue entregado al equipo de evaluación como parte de las peticiones de información que se hicieron al PHHC, aparece el registro las Instituciones de Asistencia Privadas con las que se tiene convenio actualmente. Entre estas instituciones se reparten los tres millones que le son asignados al programa

Cuadro 11. Instituciones con las que se tiene convenio -2017

| | |
|-----|--------------|
| 1. | Centro de... |
| 2. | Hogares... |
| 3. | Hogar... |
| 4. | Fundación... |
| 5. | Fundación... |
| 6. | Fundación... |
| 7. | Fundación... |
| 8. | Casa... |
| 9. | Fundación... |
| 10. | Fundación... |

Fuente: Información Interna del PHHC, 2017. La información de los Centros de Asistencia Social se encuentra clasificada como confidencial en el acuerdo 2018/A01/4SE-CT/DIF-CDMX, por lo que no se expresa en su totalidad en el cuadro.

Se sabe, por las entrevistas con los actores del Programa, que estas instituciones poseen características diferentes, algunas atienden a niñas y niños entre 0 a 6 años, otras sólo a adolescentes, otros a adultos, etc. Entre su especificidad también se encuentra la detener mayor experiencia con cierto tipo de problemas, por lo que buscar la institución adecuada para los derechohabientes es fundamental para cumplir con el objetivo de reintegrarlos al contexto social. A lo largo de las ROP 2017 del PHHC se habla de Instituciones de Asistencia Públicas y Privadas, sin embargo, los convenios que tiene el programa, hasta el momento en que se realiza la evaluación, son sólo privadas.

Cabe señalar que cada una de estas instituciones, en términos normativos, respondió a los “Lineamientos para Suscribir Convenios de Colaboración con Centros de Asistencia Social, que Brindarán Acogimiento Residencial Temporal a la Población Canalizada por el DIF-CDMX”, los cuales están destinados a regular la selección y permanencia de los CAS, con quienes el DIF-CDMX puede suscribir convenios de colaboración para brindar acogimiento residencial a niñas, niños y/o adolescentes, y/o madres con hijas e hijos menores de 18 años y/o mujeres embarazadas, en condición de vulnerabilidad, riesgo y/o situación de

desamparo; así como el establecimiento del importe de las ayudas económicas otorgadas a cada una. Bajo estas consideraciones, el importe económico estará basado de manera enunciativa, más no limitativa en los criterios siguientes:

- I. En el número de población que se encuentra en acogimiento residencial del CAS; con motivo del convenio de colaboración suscrito con el DIF-CDMX, durante el ejercicio fiscal anterior
- II. En el costo de la atención y/o servicios que cada persona requiera, de acuerdo a sus necesidades, en materia de salud mental, física, discapacidades, adicciones, entre otros. (DIF-CDMX, 2017)

Estas disposiciones, son importantes para tener claridad sobre los recursos financieros del programa, pero se antoja un seguimiento puntual de los costos por beneficiario para contar con información que dé cuenta de la eficiencia de la intervención que el programa plantea.

III.2.3. Recursos materiales

En este rubro se hace referencia a los bienes tangibles con los que opera el programa: instalaciones, inmobiliario, equipo de cómputo, vehículos, papelería, materiales lúdicos y materias primas utilizados. Cabe señalar que el PHHC cuenta con una ubicación física desde la que se dirige y ejecuta el programa. El edificio cuenta con equipo inmobiliario para oficinas, equipo de cómputo, 2 vehículos, y papelería interna para la oficina, materiales lúdicos y de papelería que requieren los equipos de seguimiento y de calle para la realización de sus actividades.

En cuanto a los recursos materiales, específicamente los vehículos con lo que cuenta el programa, se señala que se cuenta con 4 vehículos, de los cuales dos son del equipo de seguimiento que, como se ha observado antes, no solamente atienden a los beneficiarios del PHHC. Y dos más al servicio de los educadores de calle. Sin embargo, estos vehículos se

ocupan para la transportación de los derechohabientes, por lo que los vehículos sólo aproximan a los educadores al lugar en el que tienen destinado trabajar ese día, por lo que los gastos de transportación son asumidos por los educadores de calle y de seguimiento. Esto puede verificarse en el segmento citado anteriormente de la entrevista 11. 29 de noviembre. Esto refleja la necesidad de aumentar los vehículos para el traslado de los educadores o bien, destinar recursos económicos específicos para gastos de transportación de los educadores de ambas jefaturas de unidad.

III.2.4. Recursos técnicos

Esta denominación incluye todos los instrumentos y herramientas que dispone el PHHC para la atención de la población objetivo. Los recursos técnicos se encuentran estrechamente vinculados con los recursos humanos, pues son ellos quienes ejecutan las sistematizaciones con los recursos materiales, debido a que son los medios para su desarrollo; y con los recursos financieros, en la medida en que todas las acciones que realiza el programa se dirigen a cumplir con el objetivo más importante del mismo: la canalización o re canalización de la población objetivo a las Instituciones de Asistencia Privada (IAP). Hay que recordar que el recurso financiero del programa se destina a los convenios de colaboración con las IAP. La descripción de cada una de las acciones que realiza el programa atiende al orden de la ruta crítica enlistada en las Reglas de Operación 2017 del PHHC. Y para comprender de forma holística la interacción entre todos los tipos de recursos mencionados, se muestra a continuación, su articulación.

III.2.4.1. Detección (Recorridos)

En las Reglas de Operación 2017 se describe que el programa inicia con un proceso de acompañamiento en las calles para brindar servicios con enfoque de derechos humanos. A estos primeros acompañamientos se les denomina “recorridos diagnósticos” los cuales tienen como finalidad ubicar a la población objetivo. Sobre este punto, se señala que el programa tiene como meta lograr un aproximado de 500 recorridos diagnóstico durante este

ejercicio. Los recorridos diagnósticos figuran como un recurso técnico que se ejecuta por un recurso humano identificado como educador de calle.

Durante el trabajo de campo que procuró la presente evaluación, se acompañó al equipo de calle a un recorrido diagnóstico que se desarrolló de la siguiente manera. El PHHC recibió la denuncia de la presencia de una mujer adulta en compañía de una niña de 3 años de edad, que llevaba varios días deambulando por los alrededores del albergue Plaza del Estudiante. El equipo de educadores de calle asistió a la dirección que se dio en el reporte para realizar las siguientes acciones, tal y como se relata en el siguiente testimonio:

Entonces en la calle de Santa Anita, en la colonia, vamos a hacer un recorrido para ver si la localizamos. Vamos a dar la vuelta a la manzana, preguntamos a personas que encontramos si es que ella se ubica aquí, en qué horarios y si alguien sabe el motivo de por qué ella se encuentra en situación de calle. Ahorita pudimos observar que a pesar de que está el albergue de Plaza del Estudiante, hay personas en situación de calle. (Entrevista 2. Acompañamiento. 30 de octubre, 2017)



Fuente: equipo de calle del PHHC. 30 de octubre de 2017

En el recorrido por las calles aledañas al punto indicado en la denuncia, se le preguntó a una mujer que atendía un puesto ambulante en una esquina, si había visto a la mujer y a la niña que se estaban buscando:

EG: nos menciona sobre la pregunta de si ha observado a alguna persona femenina con una niña menor de entre tres años de edad y dice que sí, que efectivamente sí la ha observado. Los horarios dice que es como a estas horas, como a la hora de la comida y que pasa con la niña y se está drogando. Entonces la red colateral nos confirma nuevamente la denuncia y nos confirma que efectivamente sí existe la persona y la niña en riesgo. Entonces nosotros realizamos nuevamente el recorrido para ver si podemos detectarla. (Entrevista 2. Acompañamiento. 30 de octubre, 2017)



Autor: equipo de calle del PHHC. 30 de octubre de 2017

Es pertinente destacar que los educadores de calle echan mano de los recursos que tienen a su disposición en el contexto de la calle. En este caso, las personas que laboran cerca del

punto de la denuncia se consideran una suerte de informantes que pueden aportar elementos para la localización de las personas.

El punto de partida y de llegada del recorrido fue el albergue Plaza del Estudiante, en donde se encontró a otra persona considerada como parte de la red colateral. Esta persona se gana la vida con las monedas que recibe por ordenar el estacionamiento de los vehículos en la vía pública. El hombre empezó a interactuar con una de las educadoras con mucha familiaridad, ella preguntó por la mujer y la niña que se estaban buscando. El hombre las identificó e indicó un horario en el que le parecía haberlas visto. También refirió que hace un par de días ya no se habían aparecido por el albergue.

La educadora nos explicó que este hombre estuvo albergado en la Plaza del Estudiante, que ahí se conocieron y nos comparte su historia de vida y de recuperación. La interacción entre la educadora y esta persona expresa los vínculos de solidaridad y reconocimiento que se tejen en el trabajo que realizan los educadores que trabajan con personas en situación de calle, mismos que contribuyen aportando información para la localización de las personas, como fue este caso. También funcionan como redes colaterales los educadores de calle provenientes de instituciones privadas que también atienden a población en situación de calle, intercambiando información de diversa índole: atenciones recibidas, problemáticas presentadas, localización y desplazamientos, etcétera.

El recorrido diagnóstico se concluyó con la información que se obtuvo de las redes colaterales. Con la confirmación de los testigos que identificaron la presencia de la mujer y la niña en esa zona, el equipo de calle está obligado a regresar en otro momento para localizarlas y establecer contacto con ellas.

III.2.4.2. Jornadas de trabajo

Otro recurso técnico al que se vinculan recursos humanos es el denominado jornadas de trabajo, las cuales están a cargo de los educadores de calle. Estas jornadas son definidas como las sesiones realizadas en campo con la población en situación de calle. Para el año 2017 el Programa Hijas e Hijos de la Ciudad se ha fijado como meta el cumplimiento de aproximadamente 350 jornadas. Aunque no se señala en las ROP 2017 del PHHC, las jornadas temáticas son diseñadas por la JUD de Situación de Riesgo y Desamparo.

Como parte de las actividades que se desarrollaron durante el trabajo de campo, se hizo un acompañamiento al equipo de calle en la realización de una jornada de trabajo que tuvo como objetivo la elaboración de un altar de muertos y la ornamentación de unas calaveritas dibujadas en papel bond, bajo el tema de la celebración de día de muertos, desarrollándose de la siguiente manera:

- Punto de reunión en las oficinas del PHHC.
- Una parte del equipo de calle (recursos humanos) abordó el vehículo (recurso material) para dirigirse al punto de socialización.
- Escala en el mercado Jamaica para encontrarse con el resto del equipo que se abastecieron de los insumos para la ofrenda: flores, fruta y papel picado (recurso material).
- Escala en una panadería, a petición del equipo de evaluación, para contribuir en la ofrenda con el pan de muerto.
- Llegada al punto de socialización.
- Una parte del equipo se fue en avanzada para establecer contacto con la población de calle, mientras el resto del equipo esperó la indicación para poder acercarse al grupo de calle.
- El equipo de calle explicó la actividad que se realizaría, el grupo de calle improvisó una mesa que serviría para la colocación de la ofrenda, misma que sirvió de apoyo para la decoración de las calaveritas de papel.



Fuente: Trabajo de campo del equipo de evaluación externa, 2017.

- Para la decoración de las calaveritas se requirió pintura inflable, limpia pipas, resistol, silicón, ojos, colores, plumones, etc.
- Mientras se realiza la actividad las educadoras de calle interactúan con la población de calle. Se espera la llegada de una mujer con sus tres hijos, que es considerada población objetivo.
- Todos los presentes colaboran en la elaboración de sus calaveritas, mismas que van adquiriendo la nostalgia y los nombres de sus seres queridos. Los participantes conversan con las educadoras sobre sus familiares o amigos fallecidos.



Fuente: trabajo de campo del equipo de evaluación, 2017.

- Al terminar sus calaveritas comienza el montaje de la ofrenda. Llega la mujer con sus hijos. Las educadoras se distribuyen para atender a todos los asistentes, especialmente a la mujer y a sus hijos. Los tres niños presentes se incorporan a la actividad de decoración de calaveritas.



Fuente: Trabajo de campo del equipo de evaluación, 2017.

- Una vez terminadas todas las calaveritas se comienza el montaje de la ofrenda. Todos participan, especialmente los adultos. Cabe señalar que la mayor parte de la población en este punto es masculina.



Fuente: trabajo de campo del equipo de evaluación, 2017



Fuente: trabajo de campo del equipo de evaluación, 2017.

- Las educadoras de calle colocan un cartel informativo sobre el PHHC para que la población objetivo lo conozca.



Fuente: trabajo de campo del equipo de evaluación, 2017.

- Durante el montaje de la ofrenda, la abogada que acompaña al equipo de calle, conversa con la mujer sobre la necesidad de tramitar el registro de los niños y de ella.
- Las educadoras juegan jenga con los niños, y al final les reparten bolsas de dulces.
- La jornada termina con la promesa de la mujer de dar continuidad al trámite del acta de nacimiento de sus hijos y acuerdan un próximo encuentro para hablar sobre la escuela de los niños y la salud del niño menor, quien presenta estrabismo.



Fuente: trabajo de campo del equipo de evaluación, 2017.

Observaciones generales:

La jornada temática se desarrolló de acuerdo con el plan de trabajo de las educadoras de calle. Se estableció comunicación con la población objetivo y se acordó un siguiente encuentro.

Los recursos materiales que se emplearon para la actividad fueron asignados por el programa, los dulces que fueron obsequiados a los niños fueron una donación de parte de las educadoras de calle.

III.2.4.3. Jornada Temática

Respecto de la Jornada Temática como recurso técnico se dice que ésta contempla la realización de distintas actividades con enfoque de derechos humanos así como jornadas médicas y odontológicas.

Es de resaltar que para llevar a cabo las actividades consideradas en este recurso técnico, es necesaria la movilización de recursos humanos especializados que den seguimiento a las jornadas mediante el uso de técnicas precisas de trabajo, como son: educadores de calle, médicos y odontólogos, para lo cual se solicita el apoyo a otras instancias del DIF. En las Reglas de Operación 2017 se señala que la meta es lograr aproximadamente 25 jornadas temáticas.

- Para la realización de las actividades planeadas para esta jornada temática se solicitó el apoyo de la Dirección de Ejecutiva de Apoyo a la Niñez y de Salud Comunitaria. El temática fue el día mundial de la lucha contra el VIH/SIDA
- Inicialmente se había solicitado el apoyo de IAPA para aplicar pruebas rápidas de VIH, pero no se logró concertar por una incompatibilidad de agendas.



Fuente: archivo fotográfico del equipo de educadoras de calle, 2017

- La actividad inicia en el punto de encuentro, que generalmente son las instalaciones desde las que se gestiona el programa.
- Las educadoras (recursos humanos) abordan el vehículo institucional (recurso material) del programa.

- Llegan al punto de socialización, en este caso un campamento muy grande en el que hay alrededor de 100 personas. Las actividades se desarrollan en los límites del campamento.



Fuente: trabajo de campo del equipo de evaluación, 2017.

- Las educadoras avisan de su llegada a la población de calle e informan sobre las actividades que ahí se realizarán.



Fuente: Archivo fotográfico del equipo de educadoras de calle, 2017.



Fuente: Archivo fotográfico del equipo de educadoras de calle, 2017.

- Se espera la llegada de la población
- Llegan poco a poco y solicitan información de manera individual. Son atendidos por las educadoras de calle



Fuente: Archivo fotográfico de las educadoras de calle, 2017.

- Se da una charla sobre el VIH a la población asistente



Fuente: Archivo fotográfico de las educadoras de calle, 2017.

- Simultáneamente, los medibus atienden a la población que lo va necesitando. Los servicios que se ofrecen son consulta con médico general y consulta odontológica.



Fuente: Archivo fotográfico de las educadoras de calle. Médico general, 2017.



Fuente: Archivo fotográfico de las educadoras de calle. Consulta odontológica, 2017.

Observaciones generales

Esta jornada temática se llevó a cabo sin la presencia de población objetivo. Es un buen ejemplo del trabajo que realizan los educadores de calle con la población potencial con la finalidad de buscar un encuentro con la población objetivo, por lo que no puede considerarse como fallida.

Los servicios médicos funcionan sólo a manera de consulta, a las personas atendidas no se les ofrecen medicamentos, sólo se les extiende la receta médica para que puedan comprarlos.

A la jornada asistieron personas vecinas de lugar que no viven en situación de calle y también se les dio el servicio de consulta médica.

Las educadoras de calle advirtieron que la poca asistencia de la población respondió al horario de la jornada, pues la mayor parte de la población de ese punto de socialización se encuentra trabajando en ese horario.

Esta jornada también es un ejemplo de que hay actividades que realiza el programa que requieren echar mano de los recursos humanos, materiales y técnicos de otras instancias, lo que habla del diálogo existente entre las distintas instancias del DIF-CDMX.

III.2.4.4. Acompañamientos

Sobre los acompañamientos se dice en las ROP 2017, que el cometido es proporcionar apoyo a la población en situación de calle o situación de riesgo para la obtención de servicios en instituciones de salud, educativas y jurídicas según sus necesidades. La meta de 2017 es programar un aproximado de 550 acompañamientos.

Es necesario hacer la observación sobre el hecho de que en las Reglas de Operación 2017 no se precisa el recurso humano encargado de hacer cumplir este recurso técnico. Sin embargo, durante las entrevistas realizadas por el equipo evaluador a los actores del PHHC, se comprendió que estas actividades son propias del Equipo de Seguimiento, equipo que depende a cargo de la JUD de Seguimiento Social y Centros de Atención, misma que en el momento de la evaluación se encuentra vacante, por lo que este equipo se encuentra bajo la

supervisión directa de la Dirección de Atención a Niñas, Niños y Adolescentes en Situación de Vulnerabilidad, Riesgo o Desamparo y de Centros de Asistencia Social.

III.2.4.5. Trámites y servicios

Una de las metas perseguidas por el Programa Hijos e Hijos de la Ciudad y señalada en las Reglas de Operación 2017 (ROP) es la obtención de documentos oficiales y acceso a los servicios brindados a los derechohabientes.

La acción trámites y servicios como recurso técnico guarda estrecha relación con la identidad de la población atendida, se trata de un acompañamiento que facilita los trámites necesarios para obtener documentos de identidad. En las ROP se afirma que para este ejercicio se tiene programada una meta aproximada de 150 trámites. Generalmente es el equipo de seguimiento el que se encarga de enlazar a las autoridades competentes para ofrecer los diferentes tipos de trámites que ofrece el programa.

Es necesario señalar que una vez obtenidos los documentos oficiales se habla de derechohabientes de servicios otorgados por el programa, de tal forma que tienen acceso a una serie de recursos cuya finalidad es garantizar el ejercicio de sus derechos. Para el cumplimiento de esta acción es indispensable la participación y movilización de recursos humanos, es decir, el personal que asiste y acompaña a la población que desee participar de los beneficios del programa.

III.2.4.6. Convenios de colaboración

El encargado de establecer los convenios con las Instituciones de Asistencia Privada (IAP) es el Director de Atención a Niñas, Niños y Adolescentes en Situación de Vulnerabilidad, Riesgo o Desamparo y de Centros de Asistencia. Para la elección de las Instituciones de

Asistencia Privada con las que se establecerá convenio, se analiza el perfil del padrón de derechohabientes del PHHC. Actualmente se tiene convenio con 10 IAP (al respecto, revisar tabla de recursos financieros). A manera de recordatorio, este convenio es posible gracias al presupuesto de tres millones de pesos que le es asignado al programa.

III.2.4.7. Visitas de seguimiento

El equipo de seguimiento es el encargado de realizar las actividades correspondientes a esta fase del proceso. En las ROP 2017 se especifica que las visitas de seguimiento buscan tener certeza del bienestar y atenciones médicas, psicológicas, jurídicas de la población canalizada en las diferentes instituciones con las que se tiene convenio. Dicha acción se clasifica como recurso técnico debido a que funge como una herramienta o instrumento auxiliar que contribuye al cumplimiento de metas propuestas por el programa. La finalidad de esta acción durante el ejercicio 2017, es lograr un aproximado de 600 visitas en las que la unidad de medida (UM) será el derechohabiente atendido.

III.2.4.8. Sesiones de trabajo

El punto ‘sesiones de trabajo’ es claro en su descripción de funciones técnicas y participación de recurso humano, en las Reglas de Operación 2017 se señala que la realización de dichas sesiones corresponde a los educadores y que éstas se llevan a cabo dentro de las Instituciones de Asistencia Pública y Privada, con la población canalizada. De acuerdo con las Reglas de Operación 2017 se tienen programadas 300 sesiones de trabajo. El objetivo es sensibilizar a niñas, niños y adolescentes sobre diferentes tópicos que se consideran importantes en términos de derechos humanos o sobre aspectos de la cultura. De ahí que pueda haber sesiones de trabajo sobre la violencia hasta sesiones de trabajo sobre el significado de la celebración del día de la bandera. Los encargados de llevar a cabo estas sesiones de trabajo son los integrantes del equipo de seguimiento.

Como parte de las actividades del trabajo de campo, se tuvo la oportunidad de realizar un acompañamiento al equipo de seguimiento. Esta actividad se llevó a cabo en el preámbulo de las festividades de día de muertos en una de las instituciones con la que se tiene convenio. La actividad se desarrolló de la siguiente manera:

- Se concerta la actividad con la Institución
- Se convoca en el punto de reunión al equipo de seguimiento (Instalaciones del PHHC)
- Se aborda un vehículo que se dirige a la Institución en la que se va a realizar la actividad.
- La institución recibe al equipo de seguimiento
- La institución determina cuántos niñas, niños y adolescentes participarán en la sesión y asigna un espacio.
- El equipo de seguimiento se presenta ante los participantes y realiza una actividad lúdica a manera de introducción e integración.



Fuente: Trabajo de campo del equipo de evaluación, 2017.

- La actividad se realiza en presencia de un representante de la IAP

- La actividad consiste en reflexionar sobre la tradición de día de muertos que se celebra en México.
- Después de la actividad de integración, el equipo de seguimiento da información a los participantes sobre dicha festividad y se les motiva con preguntas.
- Posteriormente se dio paso a la decoración de sus calaveritas de papel.
- Los educadores de seguimiento atendían los requerimientos de material de los participantes.



Fuente: Trabajo de campo del equipo de evaluación, 2017.

- Al terminar sus calaveritas abrieron un espacio de reflexión en torno a la tradición de día de muertos.
- Para finalizar dieron dulces a los niños y concluyó la actividad

Observaciones generales:

Esta actividad nos permitió observar la relación que existe entre la IAP y el DIF, pues en todo momento se mostraron abiertos y cordiales con el equipo de seguimiento. Incluso, se percibía cierta familiaridad entre el director de la institución y el equipo.

Mientras se desarrollaba la actividad y dado que el día de muertos no deja de ser un tema referido en las escuelas, nos preguntamos cuán reiterativo podría ser tener una jornada temática de este tipo con niñas, niños y adolescentes que se encuentran bajo el resguardo de una institución y con niños, niñas y adolescentes que se encuentran cursando algún grado escolar. Es decir, el diseño de la actividad tendría que buscar ser un espacio de socialización y al mismo tiempo, otorgar información a los participantes, que no se hayan recibido en otros contextos. De lo contrario, puede resultar reiterativo y cansado para los destinatarios.

Un elemento destacable es que en la actividad se encontraban dos adolescentes en medio de un grupo de niños entre 4 y 10 años de edad. El tipo de actividad desarrollada se dirigió al grupo mayoritario, por lo que la participación de los adolescentes fue escasa. En ese sentido, lo recomendable es diversificar la jornada y dividir al grupo para poder atender a la población consistentemente, para ello se recomienda el uso de herramientas específicas que atiendan a los participantes por grupos de edad e interés. Por lo anterior, se recomienda una revisión del modelo pedagógico con el que son desarrolladas este tipo de actividades.

Por otro lado, se hallaron algunas imprecisiones durante la explicación de la tradición de día de muertos, pues se mezclaba la información seria con las diversas apropiaciones culturales y resignificaciones. Lo que puede resolverse haciendo una pequeña investigación antes de la realización de la jornada.

Se observó que los materiales que usaron para la ornamentación de las calaveritas no era el apropiado, pues el color no se fijaba suficientemente sobre el papel.

Un asunto que llamó la atención fue que el número de educadores era mayor al grupo de niños que estaba siendo atendido, los niños estuvieron sentados la mayor parte del tiempo y los educadores de pie. Desde el punto de vista del lenguaje corporal, se pierde

la relación simétrica entre todos los participantes. Lo deseable es acomodar el espacio de acuerdo con las necesidades de interacción que se tienen.

La sesión de trabajo es una herramienta que permite hacer seguimiento a niñas, niños y adolescentes en un contexto menos personalizado, por lo que podría servir como una unidad de medida respecto del grado de socialización que presentan los sujetos en cuestión.

III.2.4.9. Valoraciones de salud, valoraciones de trabajo social, y valoraciones psicológicas

Sobre los tres puntos restantes de la lista considerados como recursos técnicos empleados por el programa están las valoraciones de salud, valoraciones de trabajo social y las valoraciones psicológicas (puntos I, J, K) (Reglas de Operación, 2017: 141), que contribuyen al cumplimiento del programa.

Cada una de estas acciones contempla a su vez metas específicas a alcanzar durante el ejercicio de 2017, de acuerdo con la información presentada el Programa busca lograr 350 valoraciones, las cuales habrán de realizarse cuatrimestralmente. En los términos de referencia 2017 se explica que las valoraciones incluyen: acompañamientos consistentes en apoyar a la población en situación de calle o situación de riesgo para la obtención de servicios en instituciones de salud, educativas y jurídicas, según sus necesidades.

A partir de la lectura del citado documento se entiende que el recurso humano movilizado para cumplir con las valoraciones médicas se conforma por un grupo de médicos vinculados a las organizaciones con las que se ha firmado convenio. Caso similar sucede con las valoraciones psicológicas dirigidas a los familiares de la población atendida de las cuales se busca cumplir con un aproximado de 350 durante este último ejercicio. El logro de esta meta contempla el trabajo conjunto entre el personal del programa y el personal de

instituciones con las que se ha firmado un convenio, mismas que tendrán que facilitar recurso humano (psicólogos) para llevar a cabo esta acción.

Respecto a las valoraciones de trabajo social, el documento señala que están dirigidas a los familiares de las niñas y niños, madres con hijas o hijos menores de edad y mujeres embarazadas en situación de calle o en situación de riesgo que se encuentran en Instituciones de Asistencia Pública o Privada. Como dato final, se señala que la meta aproximada serán 700 valoraciones durante el ejercicio de 2017.

III.2.4.10. Procesos de sensibilización

Para el caso de los procesos de sensibilización (punto L, Reglas de Operación, 2017: 141), aplica la misma observación y recomendación en la precisión del personal encargado de sensibilizar a la población objetivo. De acuerdo con el documento, la meta es lograr que la población atendida manifieste su voluntad a ser canalizada hacia alguna institución de asistencia privada o asociación civil. El programa contempla para el ejercicio de 2017 alcanzar 100 procesos de sensibilización. Cabe señalar que aunque en las ROP 2017 del PHHC no se menciona el recurso humano que ejecuta estos procesos, se sabe, a partir de la información recabada por el equipo de evaluación, que es el equipo de seguimiento el que se encarga de realizar estas funciones.

Cada uno de los puntos anteriores, se sirve de una serie de documentos que también pueden considerarse como recursos técnicos para organizar y sistematizar la información recabada en cada uno de los procesos que se realizan. A continuación se refieren algunos formatos, que se ejemplifican en los anexos correspondientes. 1) La denuncia ciudadana consiste en la señalización, proveniente de cualquier persona, sobre la presencia de niñas, niños y adolescentes en situación de calle o riesgo. La denuncia puede ser emitida a través de diversos medios: telefónico, correo electrónico o cualquier red social (ver anexo 2). 2) Sistematización del recorrido de diagnóstico es un formulario que ayuda a los educadores

de calle a recabar cierta información sobre la localización y características generales de la población objetivo (ver anexo 3). 3) Tarjeta informativa que consiste en el reporte que elaboran los educadores de calle para hacer constar que se acudió al punto de la denuncia (ver anexo 4). 4) Calendario de jornadas temáticas en calle, que consiste en la planeación de los temas que serán trabajados con la población objetivo a lo largo del año. (ver anexo 5). 5) Reportes de objetivos y metas alcanzadas, que consiste en la evaluación de qué metas se han cumplido en mayor o menor medida. Este puede ser mensual, bimestral o trimestral (ver anexo 6). 6) Solicitudes de valoración y recanalización que permiten dar seguimiento a la situación particular de los derechohabientes que se encuentran en las instituciones de asistencia privada (ver anexo 7). 7) Formato de canalización es un formulario en el que se contiene la información de la persona que ha aceptado ser canalizada, así como de la institución a la que se solicita el ingreso (ver anexo 9).

III.3. Actores involucrados en la operación

Los actores que llevan a cabo las operaciones del programa Hijas e Hijos de la Ciudad pueden considerarse de dos tipos: aquellos que forman parte del Sistema para el Desarrollo Integral de la Familia de la Ciudad de México (DIF-CDMX) y aquellas entidades que forman parte del Gobierno de la Ciudad de México, así como Organizaciones de la Sociedad Civil que trabajan en coordinación con el programa coadyuvando a cumplir los objetivos perseguidos. A continuación se presentan a los actores involucrados, así como una descripción de su participación en cada una de las actividades sustantivas del PHHC.

III.3.1. Instancias a cargo del PHHC

El Programa Hijos e Hijas de la Ciudad fue implementado por el Gobierno del Distrito Federal en 2007, como una alternativa para ayudar a transformar la realidad de la población en situación de calle, poniendo especial énfasis en las condiciones de edad, género y el

fortalecimiento del tejido social a través de la implementación de herramientas y alternativas necesarias para contribuir a la equidad social para el desarrollo. Para lo anterior, el Sistema para el Desarrollo Integral de la Familia del Distrito Federal, implementó dicho programa a través de su Dirección Ejecutiva de Apoyo a la Niñez (DEAN), misma que en 2015 cambia de nombre a Dirección Ejecutiva de Apoyo a la Niñez y Desarrollo Comunitario (DEANDC), pero conservando las áreas operativas que operaban el programa: la Dirección de Apoyo a la Niñez en Circunstancias Difíciles y la Subdirección de Niñez en Situación de Vulnerabilidad.

También en 2015, el Programa de Hijas e Hijos de la Ciudad cambió de adscripción a la Dirección Ejecutiva de la Defensoría de los Derechos de la Infancia (DEDDI), de nueva creación, con el área de la Jefatura de Unidad Departamental de Asistencia a Niños en Situación de Calle como instancia operadora de dicho programa, ampliando la cobertura de su población objetivo a niñas y niños menores de 18 años, mujeres embarazadas y madres con hijas e hijos menores de edad en situación de calle.

A finales de 2016 y derivado de la reforma al Estatuto Orgánico del Sistema para el Desarrollo Integral de la Familia de la Ciudad de México, la Dirección Ejecutiva de la Defensoría de los Derechos de la Infancia, encargada del programa social Hijas e Hijos de la Ciudad, cambia de nombre a Dirección Ejecutiva de la Procuraduría de Protección de Derechos de Niñas, Niños y Adolescentes de la Ciudad de México.

Para 2017, la entidad responsable del PHHC en el Sistema para el Desarrollo Integral de la Familia de la Ciudad de México, a través de la Dirección Ejecutiva de la Procuraduría de Protección de Derechos de Niñas, Niños y Adolescentes de la Ciudad de México; la Dirección de Atención a Niñas, Niños y Adolescentes en Situación de Vulnerabilidad, Riesgo o Desamparo y de Centros de Asistencia Social, y como instancia directa de la operación, la Jefatura de Unidad Departamental de Situación de Riesgo o Desamparo (antes Jefatura de Unidad Departamental de Asistencia a Niños en Situación de Calle).

Como ya se mencionó, el papel de la Jefatura de Unidad Departamental de Seguimiento Social y Centros de Asistencia Social es relevante para el programa, por lo que se vuelve necesario encontrar el perfil adecuado para ocupar ese puesto.

III.3.2. Instituciones vinculadas al PHHC

Existen diversas instituciones vinculadas al Programa Hijas e Hijos de la Ciudad con las que se establece una relación para lograr que el potencial derechohabiente acepte de manera voluntaria la canalización o recanalización y obtenga servicios con enfoque de derechos humanos, entre ellos el derecho a la identidad y de seguridad social (p.139 ROP). Estas instancias institucionales son:

La operación del PHHC se articula con la **Procuraduría General de Justicia de la Ciudad de México (PGJ-CDMX)** cuando esta última refiere a potenciales derechohabientes del Programa con mira a su posible canalización o recanalización a Instituciones de Asistencia Privada y/o Asociaciones Civiles a fin de que sean cubiertas sus necesidades básicas para su desarrollo integral. La PGJ apoya las acciones del PHHC en la determinación de la condición jurídica de las niñas, niños y adolescentes.

El PHHC coordina acciones con la **Secretaría de Salud y Servicios de Salud Pública** del gobierno local para obtener folios de Hojas de Servicios Médicos Gratuitos para su población objetivo.

Integrantes del PHHC acompaña a sus derechohabientes al **Registro Civil** del gobierno local para la tramitación de documentos de identidad para su población objetivo.

El Instituto de Asistencia e Integración Social (**IASIS**), de la Secretaría de Desarrollo Social de la Ciudad de México, cuyo objetivo es “promover, coordinar, supervisar y evaluar la asistencia social en la Ciudad de México, definir y establecer la política en materia de

asistencia social; además de ser la instancia normativa de los programas de asistencia social que realice la Administración Pública de la Ciudad de México”⁶ proporciona al PHHC referencias censales sobre la población en situación de calle, en particular los censos de 2008 denominado “Tú también Cuentas”, y el realizado en 2011-2012, que ha permitido la detección del número de niñas, niños y adolescentes en situación de riesgo que se encuentran en Instituciones de Asistencia Públicas y Privadas (con base en el Sistema Informático de Cuidados Alternativos y de Seguimiento Social de Niñas, Niños y Adolescentes). Pionero desde 2001 en la atención de población en situación de calle a través del Programa de Atención Social Emergente (PASE), el IASIS recibe reportes ciudadanos para la atención a personas en situación de calle, de los cuales notifica al PHHC los pertinentes (niñas, niños, mujeres embarazadas y madres con hijas o hijos menores de edad) y contribuye al PHHC con la operación de sus Centros de Asistencia e Integración Social (CAIS). La coincidencia del PHHC con el IASIS y los programas delegacionales de atención a población de calle es patente en el trabajo de campo, coordinando acciones y estrategias de atención por medio del personal adscrito al programa, para evitar duplicar esfuerzos y compartiendo información pertinente de los casos que se atienden.

Las Instituciones de Asistencia Públicas y Privadas (**IAPP**) y Organizaciones de la Sociedad Civil (**OSC**) especializadas y que cuentan con modelo residencial son receptoras de la canalización de niñas, niños, mujeres embarazadas y madres con hijas o hijos menores de edad para su estancia y desarrollo personal. Estas instancias refieren a potenciales derechohabientes del PHHC y establecen convenios de colaboración con el mismo para proporcionar los cuidados y atenciones necesarias a los derechohabientes de acuerdo a su edad, género, condición de salud y otras características.

El PHHC se coordina de manera interna con los siguientes programas sociales del Sistema para el Desarrollo Integral de la Familia de la Ciudad de México con la finalidad de proporcionar una atención integral al derechohabiente. La Dirección Ejecutiva de

⁶ Instituto de Asistencia e Integración Social. En: <http://www.iasis.cdmx.gob.mx/#> Consulta: 10 de octubre 2017.

Asistencia Alimentaria, la Dirección de Programas Comunitarios y la Subdirección de Servicios Alimentarios que coordinan los siguientes programas que también atienden al público objetivo del PHHC:

Bebé Seguro, cuyo objetivo es contribuir a mejorar la nutrición de aproximadamente 9,791 menores de 12 meses con carencia por acceso a la alimentación, nacidos y residentes en la Ciudad de México y que están ubicados en las colonias de muy bajo, bajo y medio índice de Desarrollo Social, a través de un monto mensual fijo que podrá ser utilizado prioritariamente para la compra de productos alimenticios para los menores derechohabientes⁷. Se vincula con el PHHC en tanto que en la delimitación de su población objetivo incluye a mujeres embarazadas y a madres con hijos menores de edad. Este programa podría coadyuvar a los cuidados del recién nacido, en el primer caso. Y en el segundo a las madres con hijos menores de 12 meses.

Comedores Populares, cuyo objetivo general es otorgar a aproximadamente 18,000 usuarios que residen o transitan en la Ciudad de México, con carencia por acceso a la alimentación, en situación de pobreza extrema y especialmente en Unidades territoriales con Índice de Desarrollo Social muy bajo, bajo y medio, raciones de comida caliente, a través de la instalación y/o operación de aproximadamente 120 comedores populares, de conformidad con la suficiencia presupuestal, para contribuir al acceso a la seguridad alimentaria⁸. Se vincula con el PHHC desde la consideración de que el programa atiende a población en situación de calle, donde los alimentos son generalmente insuficientes, por lo que los comedores, representan para la población de calle, la posibilidad de ejercer su derecho a la alimentación.

⁷ ROP del Programa Bebé Seguro 2017. Gaceta oficial de la Ciudad de México, Décima Novena Época, 31 de enero de 2017, No. 255 Tomo III. Pp. 262-284. En: <http://www.dif.cdmx.gob.mx/storage/app/uploads/public/58c/9c9/f1c/58c9c9f1ceea5385917404.pdf> Consulta 10 de octubre de 2017.

⁸ ROP del Programa Comedores Populares 2017. Gaceta oficial de la Ciudad de México, Décima Novena Época, 31 de enero de 2017, No. 255 Tomo III. Pp. 162-191. En: <http://www.dif.cdmx.gob.mx/storage/app/uploads/public/58c/9a5/e22/58c9a5e222873741507201.pdf> Consulta 10 de octubre de 2017.

Entrega de Despensas, cuyo objetivo general es otorgar a aproximadamente 26,600 personas en situación de vulnerabilidad en la Ciudad de México, despensas (apoyo alimentario) a través de tres subprogramas para mejorar su canasta alimentaria. Con este programa social contribuye al cumplimiento de la Ley de Seguridad Alimentaria y Nutricional para el Distrito Federal⁹. En un sentido parecido al de los comedores populares, el programa entrega de despensas, coadyuva a la población objetivo del PHHC a procurar su derecho a la alimentación.

III.3.3. Actores operativos del PHHC y actividades

La Dirección Ejecutiva de la Procuraduría de Protección de Derechos de Niñas, Niños y Adolescentes de la Ciudad de México adscrita al Sistema para el Desarrollo Integral de la Familia de la Ciudad de México (SEDIF) y la Dirección de Atención a Niñas, Niños y Adolescentes en Situación de Vulnerabilidad, Riesgo o Desamparo y de Centros de Asistencia Social son responsables de la operación del PHHC. A esta estructura se suman la Jefatura de Unidad Departamental de Situación de Riesgo o Desamparo conformada por un Jefe de Unidad Departamental y ocho educadores de calle. Un abogado y un psicólogo que corresponden a la JUD de seguimiento Social y Centros de Asistencia Social.

Las actividades de operación de los integrantes del PHHC se distribuyen entre sus integrantes en las etapas de Requisitos y Procedimientos de Acceso; Procedimientos de Instrumentación; Procedimientos de Queja o Inconformidad Ciudadana y Mecanismos de Exigibilidad. Los responsables y las actividades se desglosan a continuación. Se considera pertinente, el papel del Derechohabiente del Programa, de la Dirección Ejecutiva de la Procuraduría de Protección de derechos de Niñas, Niños y Adolescentes de la Ciudad de México, de la Dirección de Atención a Niñas, Niños, Adolescentes en Situación de

⁹ ROP del Programa Entrega de Despensas 2017. Gaceta oficial de la Ciudad de México, Décima Novena Época, 31 de enero de 2017, No. 255 Tomo III. Pp. p241-262. En: <http://www.dif.cdmx.gob.mx/storage/app/uploads/public/58c/9a7/129/58c9a7129322e330923818.pdf> Consulta 10 de octubre de 2017.

Vulnerabilidad, Riesgo o Desamparo y de Centros de Asistencia Social y de las Instituciones de Asistencia Pública o Privada y Organizaciones de la Sociedad Civil.

III.3.3.1. Requisitos y procedimientos de acceso

A) Difusión

Responsable: Prestador (a) de servicios y/o equipo operativo

Actividad: realiza la intervención diaria en los diferentes puntos de encuentro (sociabilización) para difundir los servicios que ofrece el programa.

B) Requisitos de acceso

Responsable: Prestador (a) de servicios y/o equipo operativo.

Actividad: se cerciora de que el aspirante al Programa cumpla con los siguientes requisitos: encontrarse en situación de calle o en situación de riesgo; ser menor de edad o ser mujer embarazada o ser mujer con hijas y/o hijos menores de edad; solicitar de manera voluntaria el ingreso a una institución o ser referido por la PGJC-DMX, el IASIS y/o Organizaciones de la Sociedad Civil.

C) Procedimientos de acceso

Este procedimiento tiene como inicio el trabajo que se realiza en calle por el personal adscrito al Programa a través de visitas y jornadas que tienen como finalidad iniciar y fortalecer el derecho a la integración y equidad social.

Fase: Detección de la población

Responsable: Jefe de Unidad Departamental de Situación de Riesgo o Desamparo

Actividades:

-Recibe reportes sobre posibles puntos de encuentro de población en situación de calle por parte de la persona o institución solicitante.

- Pauta el inicio de la intervención del equipo por instrucciones de la JUD de Situación de Riesgo o Desamparo.
- Instruye al Equipo Operativo para que realice los recorridos de diagnóstico en el punto de encuentro reportado.
- Realiza visitas al punto de encuentro reportado.
- Recibe el formato “Sistematización de recorrido de Diagnóstico” para su revisión
- Regresa el formato en caso de que requiera corrección.
- Valida el formato en caso de que esté correcto.
- Instruye al equipo operativo para el inicio de la intervención.

Responsable: Prestador (a) de servicios y/o equipo operativo.

Actividades:

- Recibe instrucciones para realizar recorridos de diagnóstico en el punto de encuentro reportado
- Realiza visitas al punto de encuentro reportado.
- Integra la información correspondiente de la visita al formato “Sistematización de Recorrido de Diagnóstico”, lo entrega al Jefe de Unidad Departamental.

Responsable: Instituciones de Asistencia Pública o Privada y Organizaciones de la Sociedad Civil.

Actividad:

- Solicita intervención de la JUD para la atención de posibles casos de población en situación de calle.

Fase: Intervención en calle

Responsable: Jefe de Unidad Departamental de Situación de Riesgo o Desamparo

Actividades:

- Elabora “plan de trabajo” de acuerdo a las necesidades de la población en situación de calle o de riesgo en donde se realizará la intervención.
- Entrega “plan de trabajo” al equipo operativo

-Supervisa, de ser el caso, la intervención del equipo operativo durante las sesiones de trabajo, jornadas temáticas y escucha peticiones de la población en situación de calle o de riesgo.

-Reúne los requisitos que proporciona el equipo operativo o prestador de servicios para la obtención del servicio y/o atención y los entrega a la institución pública o privada.

-Recibe el reporte del prestador de servicios sobre las acciones realizadas en la institución pública o privada y lo archiva.

Responsable: Prestador (a) de servicios y/o equipo operativo.

Actividades:

-De acuerdo al “plan de trabajo” realiza las sesiones de trabajo y jornadas temáticas con enfoque en derechos Humanos, con la población en situación de calle o de riesgo.

-Atiende petición del solicitante y acuerda con población en situación de calle o de riesgo, fecha y hora del acompañamiento a la institución pública o privada, para la obtención de algún documento oficial y/o la prestación de un servicio de salud, educativo o jurídico).

-Realiza acompañamiento.

-Informa, en su caso, al JUD de los requisitos para la obtención del servicio y/o atención.

-Elabora un reporte de las acciones que se llevaron a cabo en la institución pública o privada y envía al JUD.

Responsable: Potencial Derechohabiente del PHHC

Actividad:

Solicita al equipo operativo para que le acompañe a la instancia pública o privada en donde recibirá servicios y/o atención.

Responsable: Instituciones de Asistencia Pública o Privada y Organizaciones de la Sociedad Civil.

Actividades:

-Señala sus requisitos para brindar el servicio y/o atención

-Proporciona el documento oficial y/o la prestación de un servicio de salud, educativo o jurídico.

Fase: canalización y recanalización de la persona en situación de calle derivada de la intervención en calle o a solicitud de institución pública o privada

Responsable: Jefe de Unidad Departamental de Situación de Riesgo o Desamparo

Actividades:

- Valora el caso de la solicitud recibida (de canalización o recanalización).
- Analiza las alternativas institucionales de acuerdo al perfil de la persona, cupo de la institución o asociación receptora, y requisitos de acceso al Programa.
- Elabora informe del caso o “ficha técnica”, conforme al perfil del solicitante para su entrega a la institución o asociación receptora con la que se tiene convenio.
- Envía mediante oficio informe del caso o “ficha técnica” para su entrega a la Institución o asociación receptora con la que se tiene convenio.
- Si no procede la solicitud de canalización o recanalización informa al solicitante y busca alternativas institucionales.
- Si procede, elabora “oficio de canalización o recanalización” para el ingreso del solicitante a la institución receptora o asociación e instruye al equipo operativo para su acompañamiento.
- Notifica mediante oficio de canalización o recanalización, al Director de Atención a Niñas, Niños y Adolescentes en Situación de Vulnerabilidad, Riesgo o Desamparo y de Centros de Asistencia Social, con copia al Director Ejecutivo de la Procuraduría de Protección de Derechos de Niñas, Niños y Adolescentes de la Ciudad de México, sobre el ingreso del solicitante a la institución o asociación con las que se tiene convenio de colaboración.
- Si el proceso de canalización o recanalización no fue solicitado por la Procuraduría General de Justicia de la Ciudad de México, lo informa al Director de Atención a Niñas, Niños y Adolescentes en Situación de Vulnerabilidad, Riesgo o Desamparo y de Centros de Asistencia Social.
- Si el proceso de canalización o recanalización sí fue solicitado por la PGJ-CDMX, elabora oficio para informarle a la PGJ-CDMX sobre la canalización de la niña, niño y/o

adolescente sin acompañamiento parental o recanalización del solicitante, para la apertura de la averiguación previa y respuesta para fecha de comparecencia.

-Realiza oficio para solicitar al Director de Atención a Niñas, Niños y Adolescentes en Situación de Vulnerabilidad, Riesgo o Desamparo y de Centros de Asistencia Social, la designación del apoderado legal para acreditarse ante la PGJ-CDMX.

-Solicita ante la PGJ-CDMX la custodia provisional para “Cuidados y atenciones” a favor del DIF-CDMX.

-Recibe oficio de “Cuidados y atenciones” y archiva en el expediente.

-Informa al solicitante su aceptación al programa, indicando que la persona formará parte de un Padrón de Derechohabientes que conforme a la Ley de Desarrollo Social para el Distrito Federal serán de carácter público, siendo reservados sus datos personales.

Responsable: Prestador (a) de servicios y/o Equipo Operativo.

Actividades:

-Recibe petición del solicitante para llevar a cabo su canalización o recanalización.

-Informa al JUD de la solicitud recibida.

- Acude a la PGJ-CDMX para acreditarse como apoderado legal del DIF-CDMX.

-Acompaña a la persona a la institución o asociación receptora para su ingreso.

-Recibe el acuse de recibo de canalización o recanalización, apertura del expediente de la persona canalizada o recanalizada como beneficiaria del programa y lo entrega al JUD.

Responsable: Potencial Derechohabiente del PHHC

Actividad:

-Solicita al equipo operativo o a la JUD su canalización o recanalización a una institución que cuente con modelo residencial.

Responsable: Dirección Ejecutiva de la Procuraduría de Protección de Derechos de Niñas, Niños y Adolescentes de la Ciudad de México.

Actividad:

-Recibe copia del oficio de la JUD de Situación de Riesgo o Desamparo, donde le notifica el ingreso del solicitante a la institución o asociación con las que se tiene convenio de colaboración.

Responsable: Dirección de Atención a Niñas, Niños, Adolescentes en Situación de Vulnerabilidad, Riesgo o Desamparo y de Centros de Asistencia Social.

Actividades:

-Recibe oficio de la JUD de Situación de Riesgo o Desamparo, donde notifica el ingreso del solicitante a la institución o asociación con las que se tiene convenio de colaboración.

-Recibe oficio para la designación del apoderado legal que se acredite ante la PGJ-CDMX.

Responsable: PGJ-CDMX

Actividades:

-Recibe oficio de la JUD informándole sobre la canalización de la niña, niño y/o adolescente sin acompañamiento parental o recanalización del solicitante, para la apertura de la averiguación previa y respuesta para fecha de comparecencia.

-Recibe solicitud del JUD para la custodia provisional de “Cuidados y atenciones” a favor del DIF-CDMX.

-Entrega oficio que acredita la custodia provisional de “Cuidados y atenciones” a favor del DIF-CDMX

-Solicita mediante oficio la canalización y recanalización de la población.

Responsable: Instituciones de Asistencia Pública o Privada y Organizaciones de la Sociedad Civil.

Actividades:

-Solicita al equipo operativo o a la JUD su canalización o recanalización a una institución que cuente con modelo residencial.

-Recibe, mediante oficio de la JUD, el informe del caso o “ficha técnica” (de la solicitud de canalización o recanalización).

-Analiza el informe del caso para remitir respuesta al JUD.

-Recibe mediante oficio de canalización o recanalización, al solicitante a efecto de brindarle los servicios necesarios para su óptimo desarrollo y emite acuse de recibo.

III.3.3.2. Procedimientos de instrumentación

A) Operación.

Fase: Seguimiento de los casos y los servicios ofrecidos a las personas canalizadas o recanalizadas.

Responsable: Jefe de Unidad Departamental de Situación de Riesgo o Desamparo.

Actividades:

-Establece y envía a la institución o asociación receptora el calendario de visitas para seguimiento de la persona canalizada o recanalizada.

-Asigna el caso para que el Equipo de Seguimiento brinde atención a la persona canalizada de acuerdo al plan de acción emitido por los sistemas informáticos denominados “Sistema Único de Registro de Niñas, Niños y Adolescentes en Casas Hogar” y “Sistema de Seguimiento de Niñas, Niños y Adolescentes Integrados con Familias Nucleares y Extensa”.

-Recibe y revisa el formato de seguimiento.

-Si no es correcta la integración de la información al formato de seguimiento, lo regresa al equipo de seguimiento para su corrección.

-Si es correcta la información, valida el formato e instruye al equipo de seguimiento para realizar el estudio social a la persona canalizada.

-Recibe y revisa el informe del estudio social.

-Si no está completo, regresa el informe de estudio social al equipo de seguimiento para su corrección.

-Si está completo, valida el informe del estudio social e instruye al equipo de seguimiento archivar en el expediente y requisita la cédula de características generales.

-Recibe la cédula requisitada para revisión y su alimentación en los sistemas, que derive en la obtención del plan de acción.

- Entrega el plan de acción al equipo de seguimiento para su implementación.
- Recibe (de la Dirección De Atención a Niñas,...) la petición de reintegración o integración del integrante de familia e instruye al equipo de seguimiento realizar estudio social y económico a los familiares que desean la reintegración familiar de la persona canalizada o recanalizada.
- Solicita a la Dirección de Atención a Niñas, Niños, Adolescentes en Situación de Vulnerabilidad, Riesgo o Desamparo y de Centros de Asistencia Social realizar estudio psicológico para determinar la viabilidad de la reintegración familiar.
- Integra los estudios social, económico y psicológico al expediente de la persona canalizada o recanalizada para su entrega al Director de Atención a Niñas, Niños, Adolescentes en Situación de Vulnerabilidad, Riesgo o Desamparo y de Centros de Asistencia Social.
- Si no procede la reintegración o integración a un entorno familiar, informa al familiar los motivos por los cuales no procede.
- Si sí procede, incorpora al niño, niña o adolescente al entorno familiar.
- Informa mediante oficio al Director de Atención a Niñas, Niños y Adolescentes en Situación de Vulnerabilidad, Riesgo o Desamparo y de Centros de Asistencia Social, con copia para la Dirección Ejecutiva de la Procuraduría de Protección de Derechos de Niñas, Niños y Adolescentes de la Ciudad de México.

Responsable: Prestador (a) de servicios y/o equipo de seguimiento.

Actividades:

- Recibe el caso de la persona canalizada a la que visitará.
- Realiza visita de seguimiento, jornada temática, acompañamiento a la persona que requiere el servicio y apoya en la tramitación de “documentos oficiales que requiera para ejercer sus Derechos.
- Elabora formato de seguimiento y envía al JUD para su revisión y validación.
- Elabora y entrega al JUD, el informe del estudio social.
- Requisita la cédula de características generales para su entrega al JUD.
- Recibe el plan de acción para llevar a cabo la intervención en la atención de las necesidades detectadas de la persona canalizada o recanalizada.

- Establece con la institución o asociación receptora el calendario de visitas internas y externas para familiares de la persona canalizada o recanalizada.
- Informa a los familiares de la persona canalizada o recanalizada sobre el calendario de visitas internas y externas.
- Elabora estudio social y económico a los familiares que solicitan la reintegración familiar de a persona canalizada o recanalizada que determinará la viabilidad o no de la reintegración, para su entrega al JUD.

Responsable: Familiar del derechohabiente del PHHC.

Actividad:

- El integrante de familia de origen, extensa o ajena de la persona canalizada o recanalizada, solicita la reintegración o integración a su entorno familiar de la persona canalizada o recanalizada, mediante petición escrita a la Dirección Ejecutiva de la Procuraduría de Protección de Derechos de Niñas, Niños y Adolescentes de la Ciudad de México.

Responsable: Dirección Ejecutiva de la Procuraduría de Protección de Derechos de Niñas, Niños y Adolescentes de la Ciudad de México.

Actividades:

- Recibe petición de reintegración o integración al entorno familiar de la persona canalizada o recanalizada y la turna a la Dirección de Atención a Niñas, Niños y Adolescentes en Situación de Vulnerabilidad, Riesgo o Desamparo y de Centros de Asistencia Social.

Responsable: Dirección de Atención a Niñas, Niños, Adolescentes en Situación de Vulnerabilidad, Riesgo o Desamparo y de Centros de Asistencia Social.

Actividades:

- Recibe petición de reintegración o integración al entorno familiar de la persona canalizada o recanalizada para turnarla al JUD y su atención correspondiente.
- Elabora el estudio psicológico que determinará o no la viabilidad de la reintegración familiar, para su entrega al JUD.

-Determina la reintegración con base en las constancias que integran el expediente de la persona canalizada o recanalizada.

B) Supervisión y Control.

Fase: Supervisión

Responsable: Jefe de Unidad Departamental de Situación de Riesgo o Desamparo.

Actividades:

-Elabora el calendario de visitas para dar seguimiento y supervisión en la atención de las personas canalizadas o recanalizadas en la institución o asociación receptora.

-Asigna las visitas al equipo de seguimiento y supervisión.

-Recibe el formato de seguimiento y supervisión para su revisión.

-Si no es correcta la integración de la formación en el formato de seguimiento y supervisión, lo regresa al Equipo de Seguimiento para su corrección.

-Si es correcta la integración, analiza los resultados del formato.

-Si no se detectan irregularidades en la operación de la institución o asociación durante la visita de seguimiento y supervisión, archiva el formato de seguimiento y supervisión en el expediente del caso.

-Si sí se detectaron irregularidades, elabora un Plan de acción para atender las necesidades identificadas e la institución o asociación.

-Envía al Director de Atención a Niñas, Niños, Adolescentes en Situación de Vulnerabilidad, Riesgo o Desamparo y de Centros de Asistencia Social. Él Plan de Acción para su autorización o modificación.

-Una vez autorizado, Instruye al Equipo de seguimiento y Supervisión la implementación del Plan de acción.

-Valida informe de atención de las necesidades identificadas referidas en el Plan de acción.

Envía al Director de Atención a Niñas, Niños, Adolescentes en Situación de Vulnerabilidad, Riesgo o Desamparo y de Centros de Asistencia Social, el informe de atención de las necesidades identificadas referidas en el Plan de acción, para su conocimiento y archivo.

Responsable: Prestador (a) de servicios y/o equipo de seguimiento

Actividades:

- Realiza visita de seguimiento y supervisión en la institución o asociación receptora, a través de la implementación de alguna jornada temática, visita de sesión de seguimiento o acompañamiento de alguna persona canalizada.
- Requisita formato de seguimiento y supervisión.
- Envía al JUD el formato de seguimiento y supervisión para su revisión y validación.
- Brinda la intervención para atender las necesidades de la institución o asociación, que permita su óptima operación en la atención de la persona canalizada o recanalizada.
- Elabora informe de atención de las necesidades identificadas que da cumplimiento a la implementación del Plan de acción, para conocimiento y validación del JUD.

Responsable: Dirección Ejecutiva de la Procuraduría de Protección de Derechos de Niñas, Niños y Adolescentes de la Ciudad de México.

Actividades:

- Recibe petición de reintegración o integración al entorno familiar de la persona canalizada o recanalizada y la turna a la Dirección de Atención a Niñas, Niños, Adolescentes en Situación de Vulnerabilidad, Riesgo o Desamparo y de Centros de Asistencia Social.

Responsable: Dirección de Atención a Niñas, Niños, Adolescentes en Situación de Vulnerabilidad, Riesgo o Desamparo y de Centros de Asistencia Social.

Actividades:

- Recibe el Plan de acción de la JUD (a raíz de la detección de irregularidades en la operación de la institución o asociación).
- Si cumple con los criterios para su autorización lo remite al JUD para realizar las modificaciones necesarias.
- Si sí cumple con los criterios para su autorización, remite el Plan de acción al JUD para su implementación.
- Recibe el informe de atención de las necesidades identificadas referidas en el Plan de Acción, para su conocimiento y archivo.

Responsable: Instituciones de Asistencia Pública o Privada y Organizaciones de la Sociedad Civil.

Actividad:

-Recibe calendario de visitas para seguimiento de la persona canalizada o recanalizada.



Fuente: trabajo de campo del equipo de evaluación, acompañamiento al equipo de seguimiento en casa hogar, 2017.

III. 4. Congruencia de la operación con las Reglas de Operación del Programa, lineamientos o normatividad

En este apartado se presenta un balance de la congruencia de la operación del programa con su diseño, contenido en las reglas de operación, se expone también, un análisis integral de la práctica cotidiana de los responsables de la gestión y de los operadores de su ejecución, que resulta útil para proponer mejoras que involucren una implementación más eficaz y eficiente.

Para el balance, se revisó lo siguiente:

- Los lineamientos para el elaboración de las reglas de operación emitidos por Evalúa-CDMX.
- Las evaluaciones internas del programa realizadas por el DIF de la Ciudad de México, desde el 2010 hasta el 2017.
- Los lineamientos para la realización de evaluaciones internas emitidos por Evalúa CDMX

Sobre las evaluaciones internas, vale destacar que este tipo de ejercicios los llevan a cabo las dependencias gubernamentales que tienen bajo su responsabilidad algún programa social y se realizan de manera anual en atención a las disposiciones contenidas en el Artículo 42 de la Ley de Desarrollo Social, que se cita a continuación:

Las evaluaciones constituyen procesos de aplicación de un método sistemático que permite conocer, explicar y valorar al menos, el diseño, la operación, los resultados y el impacto de la política y programas de Desarrollo Social. Las evaluaciones deberán detectar sus aciertos y fortalezas, identificar sus problemas y en su caso, formular las observaciones y recomendaciones para su reorientación y fortalecimiento. La evaluación será interna y externa. La evaluación interna es la que deben efectuar anualmente y conforme a los lineamientos que emita el Consejo de Evaluación, las Dependencias, Órganos Desconcentrados, Delegaciones y Entidades de la Administración Pública del Distrito Federal que ejecuten programas sociales. La evaluación externa de la política social y los programas sociales es la que realiza de manera exclusiva e independiente el Consejo de Evaluación, ya sea por cuenta propia o a través de terceros. Para su realización, éste deberá conformar un Directorio de Evaluadores Externos, en el que podrán participar profesores y/o investigadores adscritos a instituciones de educación superior, de investigación científica, profesionales con experiencia en las materias pertenecientes a organizaciones civiles o sociales sin fines de lucro, o profesionistas independientes que reúnan los requisitos de experiencia y conocimientos. Además, elaborará un programa anual de evaluaciones que será publicado en la Gaceta Oficial del Distrito Federal durante los tres primeros meses de cada año. Las evaluaciones internas y externas deberán incluir, al menos, el logro de los objetivos y metas esperados, el diseño, la operación, los resultados y el

impacto alcanzado, en función de las prioridades y objetivos de corto, mediano y largo plazo que en cada caso correspondan, la opinión de los beneficiarios, usuarios o derechohabientes y deberán darse a conocer a la Secretaría y al Consejo. Los resultados de las evaluaciones internas y externas serán publicados en la Gaceta Oficial del Distrito Federal, incluidos en el Sistema de Información del Desarrollo Social y entregados a la Comisión de Desarrollo Social de la Asamblea Legislativa del Distrito Federal. En el caso de las evaluaciones que realice el Consejo de Evaluación, sus resultados serán publicados y entregados una vez que tengan carácter definitivo, mientras que, los resultados de las evaluaciones internas serán publicados y entregados en un plazo no mayor a seis meses después de finalizado el ejercicio fiscal. El incumplimiento de las obligaciones establecidas en este artículo será sancionado en términos de la Ley Federal de Responsabilidades de los Servidores Públicos.

Evalúa CDMX es la entidad que se encarga oficialmente de la elaboración de los lineamientos para su desarrollo, donde se detallan los elementos a evaluar, el procedimiento para hacerlo, el tipo de documento que debe presentarse, así como los medios para su difusión.

Entre estos lineamientos se destaca la obligatoriedad de hacer un balance sobre la operación del programa, que de manera formal debe incluirse en un apartado titulado “Congruencia de la Operación del Programa Social con su Diseño”, su objetivo es determinar la congruencia de la operación con las Reglas de Operación del Programa, analizando si se está llevando a cabo el programa tal como se diseñó, para lo cual es necesario retomar las Reglas de Operación del año que se quiere evaluar, que debe ser el inmediato anterior al año en que se realiza la evaluación, con el fin de valorar si cada uno de los apartados que se incorporan en las ROP fue ejecutado de forma idónea, tal como se había planteado, considerando que en caso de existir discrepancias será necesaria una argumentación (Evalúa-CDMX, 2017).

En el presente capítulo se lleva a cabo el análisis de los resultados de las evaluaciones internas del programa, desde 2014 hasta 2017, con el fin de tener una idea más clara de la

manera en que la dependencia a cargo fue retomando sus resultados para mejorar su operación.

En un segundo momento, se presenta una valoración de las ROP 2017 del programa, en la espera de que se rescaten aquí los resultados de las evaluaciones internas previas.

Para iniciar es necesario destacar que la primera evaluación interna revisada, la de 2014, dejó ver cierta coherencia entre su diseño y operación con un evidente ánimo de mejora, y con un escrutinio fino sobre las canalizaciones, sesiones de trabajo, recorridos, visitas, trámites, eventos y jornadas, asumió de manera autocrítica la necesidad de revisar la Matriz de Indicadores de Resultados.

Para el 2015, una revisión de los 11 apartados condensados en las ROP, dejó ver los siguientes resultados: 36.4% de los apartados con nivel de cumplimiento satisfactorio, el 45.5% con cumplimiento parcial y el 18.2% con cumplimiento insatisfactorio.

Para 2016, la situación pareció mejorar, ya que de 12 apartados que se incluyen en las ROP (donde por primera vez se contabilizó la introducción), 9 fueron calificados como satisfactorios y 3 como parcialmente satisfactorios.

Para la evaluación 2017, la revisión dejó ver que 3 de los apartados fueron parcialmente satisfactorios, lo que muestra una mejora en la revisión de las recomendaciones de las evaluaciones internas y una disposición para atender las mismas.

Un resumen de la congruencia entre el diseño y la operación se observa en el Cuadro 12, donde se asigna un color a los apartados que fueron calificados como parcialmente satisfactorios, es decir que no fueron lo suficientemente claros para orientar su puesta en marcha; y con color distinto se encuentran los apartados que obtuvieron una calificación de no satisfactorios, en tanto fueron incompletos o definitivamente no resultaron convenientes para el programa.

Se esperaría, que si un apartado obtuvo alguna de estas valoraciones en un año, el siguiente lo atendería a fin de trabajar en la mejora de la operación del programa, pero en el Cuadro 12 ello no aparece tan claro.

En los cuatro años que se condensan, son 4 los apartados que pasan de parcialmente satisfactorios a no satisfactorios, casi de un año a otro; resulta significativo, que al revisarse las ROP, el diseño y la operación que en ellos se contiene, presenten cambios que no se necesitan y se desatiendan aquellos que lo ameritan.



Fuente: trabajo de campo del equipo de evaluación, acompañamiento al equipo de calle, 2017.

Cuadro 12. Congruencia entre el diseño y la operación del Programa Hijas de Hijos de la Ciudad 2014-2017

| Evaluaciones-Año | | | |
|------------------|---|------|---|
| 2014 | 2015 | 2016 | 2017 |
| Apartados | | | |
| | <p>II. Objetivos y Alcances. Se anota falta de evidencia que verifique los alcances del programa, es decir, de cuánto fue la contribución a la inclusión social de la población en situación de calle, si se cumplieron los objetivos de las jornadas temáticas con enfoque de Derechos Humanos, los acompañamientos y apoyo necesarios para las población atendida, los convenios de colaboración.</p> <p>V. Requisitos y Procedimientos de Acceso. Se identifican diferencias entre los requisitos y procedimientos de acceso.</p> <p>VI. Procedimientos de Instrumentación. En cuanto a la difusión, no se</p> | | <p>VI. Procedimientos de Instrumentación. Se establecen 4</p> |

| Evaluaciones-Año | | | |
|------------------|--|------|--|
| 2014 | 2015 | 2016 | 2017 |
| Apartados | | | |
| | <p>especifican los puntos de encuentro de la población objetivo y la modalidad de difusión. Sobre el registro, si bien se cuenta con censos de la población atendida en calle, pero no es precisa en cuanto a sus datos.</p> | | <p>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, sin embargo, en el apartado sólo se detallan el procedimiento de “Seguimiento de los casos y de los servicios ofrecidos a las personas canalizadas o recanalizadas”. Sobre el procedimiento VI.1 Operación y VI.2 Supervisión y Control, se mencionan los actores</p> |

| Evaluaciones-Año | | | |
|------------------|---|------|--|
| 2014 | 2015 | 2016 | 2017 |
| Apartados | | | |
| | <p>VII. Procedimiento de Queja o Inconformidad Ciudadana. Se observan límites sobre los espacios y vías de queja o inconformidad ciudadana, así como en los horarios.</p> | | <p>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 recanalizadas; así mismo acota la instrumentación del programa a esta etapa.</p> <p>VII. Procedimiento de Queja o Inconformidad Ciudadana</p> <p>El programa define las unidades administrativas, los lugares y teléfonos donde las personas pueden interponer su inconformidad o queja, no especifica</p> |

| Evaluaciones-Año | | | |
|------------------|--|---|--|
| 2014 | 2015 | 2016 | 2017 |
| Apartados | | | |
| | | | <p>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>VIII. Mecanismos de Exigibilidad. No se señala que todas aquellas personas que son parte de la población objetivo del Programa HHC, pueden exigir su derecho a ser incluidas en el programa sólo al solicitarlo de manera voluntaria y expresarlo al Equipo Operativo (EO) y al</p> | <p>VIII. Mecanismos de Exigibilidad: A pesar de que se especifica el lugar al cual puede acudir la población a exigir su derecho a ser incluidas en el programa, sería idóneo que el programa valorara incorporar los procedimientos a seguir</p> | <p>VIII. Mecanismos de Exigibilidad. En las ROP, se detallan los lugares, unidades administrativas y responsables de la recepción, así como los supuestos casos en los que se podrá exigir los derechos por incumplimiento,</p> |

| Evaluaciones-Año | | | |
|---|--|--|--|
| 2014 | 2015 | 2016 | 2017 |
| Apartados | | | |
| | Equipo de Supervisión en Calle (ESC), además de expresar su intención de incorporarse a una institución que cuente con modelo residencial y con ello modificar su situación; siempre y cuando cumplan con las características y los requisitos de acceso al mismo. | y los casos en que se podrán exigir los derechos por incumplimiento o violación de los mismos. | pero no hay evidencia del desempeño de mecanismos. |
| IX. Mecanismos de Evaluación e Indicadores. En la Matriz de Indicadores de Resultados. No se especifican los <i>medios de verificación</i> que se emplean para dar seguimiento a los indicadores establecidos y la periodicidad con la cual esta información está disponible. Falta especificar lo relativo a las <i>actividades</i> y <i>componentes</i> . | IX. Mecanismos de Evaluación e Indicadores. Solamente se da seguimiento a dos indicadores de desempeño de la Matriz de Indicadores para Resultados del Programa uno de componente y otro de actividad. | | |
| | X. Formas de | X. Formas de | |

| Evaluaciones-Año | | | |
|------------------|---|---|------|
| 2014 | 2015 | 2016 | 2017 |
| Apartados | | | |
| | Participación Social. No se señalan las formas en que pueden participar los derechohabientes, en los planes de trabajo... | Participación Social. Se señala la importancia de la participación ciudadanía para consensar las modificaciones a la Ley de los Derechos de las Niñas y Niños en el Distrito Federal, el Código Civil y el Código de Procedimientos Civiles y su colaboración en la formulación de los planes de trabajo, pero no se detalla la manera en que los derechohabientes pueden participar. | |
| | | XI. Articulación con Otros Programas Sociales. Si se mencionan las instituciones, pero no se especifican las acciones y en qué etapa se comprometen. | |

Acotación:

Parcialmente
satisfactorio

No
satisfactorio

Fuente: Elaboración propia a partir de las evaluaciones internas de 2014, 2015, 2016 y 2017

Esta lógica observada de 2014 a 2017, se torna más grave al contrastarla con las ROP 2017, que serán el referente de la evaluación interna del programa para el 2018. Una revisión de las mismas, frente a los lineamientos elaborados por Evalúa-CDMX, mostró que de los 12 apartados establecidos por esta dependencia como obligatorios en las ROP de todo programa social, 6 (50%) tienen un nivel de cumplimiento satisfactorio y 6 (50%) un nivel de parcialmente satisfactorio. El resumen de este balance se presenta en el Cuadro 13.

Cuadro 13. Congruencia entre el diseño y la operación del Programa Hijas e Hijos de la Ciudad, ROP 2017

| Apartado | Nivel de cumplimiento | Justificación |
|--------------|-----------------------|---|
| Introducción | PS | <p>Introducción: las ROP de manera formal, incluyen los tres componentes requeridos, antecedentes, alineación programática y diagnóstico.</p> <p>Con ánimo de mejora, se puede enriquecer lo correspondiente a la alineación programática, con la inclusión de los programa Programas Sectoriales, Delegacionales e Institucionales, con los cuales se vincula.</p> <p>Sobre la cuantificación de la población potencial y objetivo, se observa el uso indistinto de diversas fuentes que proporcionan información diferente entre sí, lo que impide tener claridad sobre la magnitud del problema (Censo IASIS, Sistema Informático de Cuidados Alternativos y de Seguimiento Social</p> |

| Apartado | Nivel de cumplimiento | Justificación |
|---|-----------------------|--|
| | | <p>de Niñas, Niños y Adolescentes, el Sistema Integral de la Familia de la Ciudad de México). Eso impacta en la definición de la línea de base.</p> |
| <p>V. Dependencia o entidad responsable del programa.</p> | <p>S</p> | |
| <p>VI. Objetivos y alcances</p> | <p>PS</p> | <p>Los objetivos específicos están redactados más como acciones, que como propósitos.</p> <p>En necesario revisar la descripción del lineamiento para la elaboración de las ROP para realizar la valoración. Por ejemplo, para los objetivos específicos señala:</p> <p>Mejorar las condiciones de vida 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 presentación de servicios de atención integral, para contribuir a su integración social según necesidades de dicha población.</p> <p>Y los objetivos específicos son los siguientes:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Canalizar a las niñas, niños, mujeres embarazadas y madres con hijas o hijos menores de edad que habitan en la Ciudad de |

| Apartado | Nivel de cumplimiento | Justificación |
|--------------------------------|-----------------------|---|
| | | <p>México en situación de calle o en riesgo, que acepten ser atendidos por Instituciones de Asistencia Pública y Privada para su estancia y desarrollo personal.</p> <p>2. Otorgar servicios de atención integral, mediante recorridos de diagnóstico en los puntos de socialización de la ciudad de México con jornadas lúdico afectivas y acompañamientos para la gestión de servicios de salud, educación, alimentación, jurídicos, sociales y psicológicos, a 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 riesgo.</p> |
| VII. Metas físicas | PS | No queda claro el porcentaje que representa la meta de cobertura, respecto a la población que presenta el problema. Se hace necesario precisar los criterios o la manera en que se llegan a identificar los 8 puntos de sociabilización en los que se focalizará el programa; en tanto que queda poco claro lo que se quiere decir cuando se habla de las canalizaciones y recanalizaciones solicitadas por cualquier otra institución. |
| IV. Programación presupuestal. | S | |
| V. Requisitos y | PS | Requisitos y Procedimientos de Acceso, En |

| Apartado | Nivel de cumplimiento | Justificación |
|--|-----------------------|--|
| procedimiento de acceso. | | términos de redacción, al detallarse el procedimiento de acceso, se hace referencia a tres modalidades, mediante las cuales las personas interesadas pueden ingresar al programa, pero sólo se describe una de ellas: “El trabajo en Calle”. Quizá si se elimina la descripción del punto No.1, ya mencionado y se precisan como modalidades: la detección de población; la intervención en calle; y la canalización y recanalización de la persona en situación de calle derivada de la intervención en calle o a solicitud de institución pública o privada; el procedimiento puede ser más claro. |
| VI. Procedimiento de instrumentación. | S | |
| VII. Procedimiento de queja o inconformidad ciudadana. | S | |
| VIII. Mecanismos de exigibilidad. | S | |
| IX. Mecanismos de evaluación e indicadores. | PS | Las actividades de la matriz de indicadores están distanciadas de las señaladas para alcanzar las metas y que son necesarias para alcanzar el componente. |
| X. Formas de participación social. | PS | A pesar de que señalan a distintos actores que pueden participar en la planeación, |

| Apartado | Nivel de cumplimiento | Justificación |
|--|-----------------------|--|
| | | programación, implementación y evaluación de los programas y acciones de desarrollo social, como lo señala la Ley de Desarrollo Social, en el cuadro donde se detalla la etapa, la forma y la modalidad de participación, sólo se concentra en los derechohabientes. |
| XI. Articulación con otros programas sociales. | S | Articulación con Otros Programas y Acciones Sociales, Falta precisar la dependencia o entidad responsable de los programas mencionados, así como detallar las acciones en que colaboran y las etapas del programa comprometidas. |

Acotación: PS: Parcialmente satisfactorio, S: Satisfactorio.

Fuente: Elaboración propia, a partir de los lineamientos de Evalúa-CDMX y las ROP 2017.

Un comparativo entre la información de los dos cuadros anteriores, deja ver dificultades en los mecanismos de evaluación e indicadores que conforman el apartado IX, que pasó de parcialmente satisfactorio a no satisfactorio, para después pasar nuevamente a parcialmente satisfactorio en 4 ediciones del programa.

Es posible identificar ciertos desconciertos con las formas de participación social, que se muestran en el cuadro 12, que en 3 de los 5 años revisados, se mueve de no satisfactoria a parcialmente satisfactorio.

Sobre la efectividad de las evaluaciones internas en la mejora del programa, en el Cuadro 12 se rescata la valoración general de la operación del Programa y las estrategias de mejora (y su seguimiento) contenidas en la evaluación 2016, que da cuenta de la operación del

programa de 2015 y que debieron haberse contemplado en las ROP de 2017, que es el único documento donde se condensa el diseño y operación del programa.

Una revisión de las observaciones que se presentan en los Cuadros 13 y 14, deja ver lo siguiente:

4. En los dos años se señala la necesidad de reelaborar el diagnóstico del programa, de manera que dé cuenta de la magnitud del problema, y, a pesar de que en la evaluación interna de 2016 se señala que está en proceso y en la de 2017 se reporta atendida, nuevamente en las ROP 2017 (que serán útiles para la evaluación de 2018) se advierten observaciones parecidas.
5. Sobre los mecanismos de evaluación e indicadores, en el periodo condensado en el cuadro, se mantienen algunos indicadores con una valoración de parcialmente satisfactorio a no satisfactorio, y a pesar de que en el apartado relativo al seguimiento a las recomendaciones, las observaciones fueron atendidas, en las ROP 2017, aún se identifican áreas de mejora, que en algunos casos refieren a los mismos indicadores.
6. Sobre las formas de participación social, a pesar de los intentos por la mejora, aún siguen esperando ser atendidas, para beneficio del programa.

Es claro que hay un avance en la mejora del diseño y en la operación del programa y que las evaluaciones internas ayudan a ello, pero siempre hay áreas de oportunidad y mejora. En tanto que las manifestaciones del problema a atender, están vinculadas a los cambios que se generan en el contexto social en que se gesta, se hace necesario tener una visión más autocrítica de las instancias responsables del programa a fin de reconocer diferencias entre el diseño y la operación contenidas en las ROP y la práctica en la cotidianidad del programa, que ya está siendo considerado en los lineamientos para la elaboración de las evaluaciones internas que emite el Evalúa CDMX.

Cuadro 14. Resumen de avance en las recomendaciones de la Evaluación interna 2016 y 2017

| Estrategia de Mejora | Etapas de implementación dentro del programa | Plazo estable cido | Área de seguimien to | Situación a junio de 2016 | Situación a junio de 2017 | Argumentación |
|-----------------------------|---|---------------------------|-----------------------------|----------------------------------|----------------------------------|---------------------------------|
| Elaborar documento | Diseño | Corto | Dirección de | En proceso | | En el caso Ciudad de México, la |

EVALUACIÓN EXTERNA DE OPERACIÓN DEL PROGRAMA HIJAS E HIJOS DE LA CIUDAD.

| | | |
|---|---|--|
| <p>de diagnóstico del programa</p> | <p>Planeación</p> | <p>información respecto al número de personas que viven en la calle es limitada, la referencia inmediata la proporciona el Instituto de Asistencia e Integración Social (IASIS) que desde el año 2008 ha realizado un Censo de Población en Situación de Calle denominado: —Tú también Cuentas, en ese sentido Dirección Ejecutiva de la Defensoría de los Derechos de la infancia, buscará realizar una actualización de dicho censo.</p> |
| <p>Revisar y actualizar los procedimientos para la operación,</p> | <p>Operación y control y Medio de Planeación Dirección Cumplido</p> | <p>Los procedimientos de implementación del programa fueron actualizados, los</p> |

EVALUACIÓN EXTERNA DE OPERACIÓN DEL PROGRAMA HIJAS E HIJOS DE LA CIUDAD.

| | | | | | | |
|---|------------------------|-------|-------------------------|----------|-----------|---|
| seguimiento y control del programa social | | | | | | cuales fueron incluidos en el cuerpo de las reglas de operación. |
| Integrar y actualizar el padrón de derechohabientes del programa social. | Cobertura y operación. | Corto | Dirección de Planeación | Cumplido | | Se implementó un nuevo diseño para la integración del padrón de derechohabientes. |
| Mejorar el diseño de las ROP para el ejercicio 2017 | Diseño | Corto | Dirección de Planeación | | Atendida. | Se incluyen procedimientos. |
| Incluir en las ROP 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-DF tiene bajo Tutela para cuidados y atenciones. |
| Establecer supuestos y medios de verificación en las ROP 2016 | Diseño | Corto | Dirección de Planeación | | Atendida. | Se incorporan en la MIR. |

| | | | | | |
|---|--------|-------|-------------------------|-------------|---|
| Identificar complementar variedades 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 de 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 en base a las evaluaciones internas 2016 y 2017. Año de elaboración: 2017.

III.5. Seguimiento del Padrón de Derechohabientes

Los beneficiarios del PHHC son niñas, niños y adolescentes, madres con hijas e hijos menores de edad y mujeres embarazadas en situación de calle o de riesgo que habitan en la Ciudad de México, por lo que el padrón del programa se realiza con apego a los preceptos legales que se establecen en el Oficio dirigido al Dr. José Ramón Amieva Gálvez, Secretario de Desarrollo Social de la Ciudad de México, emitido por el Lic. Gustavo Gamaliel Martínez Pacheco, Director General del DIF-CDMX, el 14 de marzo de 2017¹⁰,

¹⁰ Documento publicado en el Sistema de Información del Desarrollo Social sobre los Padrones 2017 Consulta en:

destinado a garantizar su derecho a la intimidad, resguardando su identidad con el fin de evitar su revictimización.

En términos generales se atiende al siguiente marco normativo:

a) La Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos

- Artículo 6º, fracción II, que para el ejercicio del derecho a la información, la Federación y las entidades federativas, en el ámbito de sus respectivas competencias, se regirán entre otros, por los siguientes principios y bases: “La información que se refiere a la vida privada y los datos personales, será protegida en los términos y con las excepciones que fijen las leyes”.
- Artículo 16, párrafo segundo: señala que toda persona tiene derecho a la protección de sus datos personales, al acceso, rectificación, y cancelación de los mismos, así como a manifestar su oposición, en los términos que fije la ley, la cual establecerá los supuestos de excepción a los principios que rijan el tratamiento de datos, por razones de seguridad nacional, disposiciones de orden público, seguridad y salud público o para proteger los derechos de terceros.
- Artículo 20, apartado C, fracción V, establece como derecho de las víctimas u ofendidos entre otros los siguientes: “Al resguardo de su identidad y otros datos personales en los siguientes casos: cuando sean menores de edad, cuando se trate de delitos de violación, trata de personas, secuestro o delincuencia organizada, y cuando a juicio del juzgador sea necesario para su protección, salvaguardando en todo caso los derechos de la defensa.

b) La Convención sobre los Derechos del Niño

- Artículo 16, numerales 1 y 2.

- 1- Ningún niño será objeto de injerencias arbitrarias o ilegales en su vida privada, su familia, su domicilio o su correspondencia ni de ataques ilegales a su honra y a su reputación,
- 2- El niño tiene derecho a la protección de la Ley contra esas injerencias o ataques.

c) Ley de los Derechos de Niñas, Niños y Adolescentes de la Ciudad de México

- Artículo 6. Son rectores de esta Ley: I. El interés superior
- Artículo 7. El interés superior de la niña, niño y adolescente, el derecho sustantivo que exige adoptar un enfoque proactivo basado en los derechos humanos, en el que colaboren todos los responsables de garantizar el bienestar físico, psicológico, cultural y espiritual de manera integral de niñas, niños y adolescentes, así como reconocer su dignidad humana. Asimismo, debe ser considerado como principio interpretativo fundamental y como una norma de procedimiento siempre que se tenga que tomar una decisión que afecte a una niña, niño y adolescente en concreto.

El interés superior es principio que debe regir todo acto de autoridad para garantizar el ejercicio de los derechos humanos a niñas, niños y adolescentes. Por lo tanto, toda autoridad de la Ciudad de México, en el ejercicio de sus funciones, debe sustentar toda su actuación en este principio comenzando con mecanismo efectivos de escucha de niñas, niños y adolescentes.

Toda persona e institución, de manera conjunta con las autoridades, en la Ciudad de México, debe actuar en observancia a este principio.

- Artículo 78. “Niñas, niños y adolescentes tienen derecho a la intimidad personal y familiar, y a la protección de sus datos personales.

Niñas, niños y adolescentes no podrán ser objeto de injerencias arbitrarias e ilegales en su vida privada, su familia, su domicilio o su correspondencia, tampoco de divulgaciones o difusiones ilícitas de información o datos personales, incluyendo aquella que tenga carácter informativo a la opinión

pública o de noticia que permita identificarlos y que atenten contra su honra y su reputación.

En el citado oficio se señala que el 27 de septiembre de 2016, derivado de una solicitud de información pública y en apego al artículo 176 de la Ley de Transparencia, Acceso a la Información Pública y Rendición de Cuentas de la Ciudad de México, fue sometida la clasificación del Padrón del Programa Hijas e Hijos de la Ciudad, como confidencial al Comité de Transparencia del Sistema para el Desarrollo Integral de la Familia de la Ciudad de México, el cual confirmó la clasificación en el acuerdo 2016/2SE-CT/A01/DIF-CDMX.

De tal suerte que los datos del Padrón del PHHC que se publican, no se encuentran incompletos, sino que se apegan al acuerdo de confidencialidad antes señalado.

El padrón de derechohabientes considera solamente a la población objetivo del programa, es decir, sólo a aquellas personas que han aceptado ser canalizadas o recanalizadas en alguna institución privada que tiene convenio con el Sistema para el Desarrollo Integral de la Familia de la Ciudad de México. (DIF-CDMX). Un ejemplo de ello se presenta en el cuadro 15.

Cuadro 15. Ejemplo de padrón de derechohabientes

| Hijas e Hijos de la Ciudad | | | |
|-----------------------------------|-------------------|-------------------|---------------|
| Vigentes | | | 172 |
| Bajas | | | 93 |
| TOTAL | | | 265 |
| No. | Edad | Casa Hogar | Status |
| 1. | 11 MESES | C. | Baja |
| 2. | 2 MESES APROX. | C. | Vigente |

| | | | |
|-----|------------------|----|---------|
| 3. | 1 AÑO | C. | Baja |
| 4. | RECIEN NACIDA | C. | Vigente |
| 5. | 4 AÑOS | H. | Vigente |
| 6. | 11 AÑOS | C. | Vigente |
| 7. | 14 AÑOS | C. | Vigente |
| 8. | 15 AÑOS | F. | Baja |
| 9. | 12 AÑOS | F. | Vigente |
| 10. | 11 AÑOS | C. | |
| 11. | 30 AÑOS | F. | Baja |
| 12. | 2 AÑOS | F. | Baja |
| 13. | 13 AÑOS | F. | Baja |
| 14. | 12 AÑOS | F. | Baja |
| 15. | 10 AÑOS | C. | Baja |
| 16. | 8 AÑOS | C. | Baja |

Fuente: Extracto del Padrón de Derechohabientes del PHHC, documentación interna del PHHC, diciembre 2017. No se muestra la información de los Centros de Aistencia porque es información clasificada como confidencial en el acuerdo 2018/A01/4SE-CT/DIF-CDMX.

De este modo, la información que se obtiene de este padrón es que el PHHC cuenta con 265 derechohabientes, de los cuales activos son 172 y dados de baja 93. En una entrevista con los funcionarios del PHHC, encontramos que estos 265 derechohabientes se han contabilizado desde el 2014, lo que significa que el padrón de derechohabientes es dinámico en la medida en que entran y salen derechohabientes de las casas hogar, por lo que la composición de este padrón se explica de la siguiente manera:

Yo voy ingresando a una casa a los niños, por ejemplo 30, 10, 2, y después voy sacando 10, 5, y luego ingreso a otros. Normalmente, al final del año me quedo de otros años como un promedio de 150 niños en las casas porque quizás la situación de

los papás no se pudo resolver, porque los papás no vinieron, entonces no hay manera de poderlos reintegrar de manera inmediata con las familias, o no hay familia alterna o tal, o en algunos casos no es posible eso y hay que buscar el trámite de adopción, se van quedando ahí. En mis Reglas de Operación tengo establecido que son 100 casos nuevos -a los otros yo les llamo históricos-, entonces esta meta la tengo que cumplir. Si son nuevos, son como 8 o 9 al mes, nuevos. Una observación que me hizo la Contraloría es que yo no podía hacer esta división entre históricos y nuevos, sino que lo que tendría que decir es que tengo 250. De hecho en las nuevas Reglas de Operación ya va a venir así, esa cifra. Se va a explicar que unos son de antes y otros serán de ese año, porque si no, tendría que tener 250 nuevos. (Entrevista 11. 29 de noviembre, 2017)

III.5.1. Canalizaciones y recanalizaciones

El fenómeno de dinamismo que caracteriza la composición del padrón de derechohabientes se explica también en la complejidad particular en la que se encuentran los beneficiarios del programa, pues las dinámicas de salud social y psicológica en la que se encuentran pueden llevarlos a abandonar el tratamiento integral que están llevando o a romper las reglas de la institución en la que se encuentran. En su propia voz lo detalla un derechohabiente:

B: de aquí me llegué a escapar muchas veces, porque he estado varias veces y me escapaba, no sé, por intranquilidad o simplemente por querer irme, no sé, o por capricho o algo así, o porque no me gustaban las cosas, simplemente por eso me iba. Me saltaba o simplemente abría las puertas o les quitaba las llaves a los consejeros, así, y me iba. (Entrevista 6. 22 de noviembre, 2017.)

Estas eventualidades también se explican en una entrevista con el responsable de una casa hogar a quien se le pregunta si hay derechohabientes que deciden salirse de la institución y

abandonar su tratamiento, lo que puede provocar que el derechohabiente se dé de baja, y explica lo siguiente:

Es muy común y sabemos que es muy curioso porque estos egresos sabemos que no es lo ideal pero es parte de su proceso, entonces que ellos aprendan que ese egreso sea su último egreso y que les deje alguna enseñanza, que ahora sí ya tocaron fondo en una cuestión de adicciones y que digan ‘hoy sí la vi muy cerca y ya no quiero estar en la calle’, no es lo ideal que los chicos egresen así de ninguna institución pero a veces les funciona. (Entrevista 7. 22 de noviembre, 2017.)

Sin embargo, aunque no sean atendidos dentro de una institución, cuando las personas vuelven a la situación de calle son contactadas nuevamente por el equipo de calle, o también llamado equipo de educadores, para hacerles la petición de que vuelvan al tratamiento dentro de la institución, si las personas aceptan, son recanalizadas. Un ejemplo de ello lo encontramos en una entrevista con un derechohabiente que señala que ya conoce a los educadores de calle porque visitan con regularidad los puntos en los que se encuentra:

B: Como le dije, estuve muchas veces aquí pero me iba, pero cuando los conocí bien, bien, fue esta vez que me llevaron al grupo, porque no los había conocido, fue el 14 de febrero de este año. Primero conocí a B. Me dijo que ella era del DIF y que ella iba a estar trabajando mi caso y estuvimos jugando, se portó bien (ríe). (Entrevista 5. 21 de noviembre, 2017)

De acuerdo con la experiencia de los educadores de calle, casos como el de este derechohabiente son frecuentes, es común encontrar casos de personas que acceden al tratamiento y lo abandonan. En este panorama, y de acuerdo con lo señalado en la entrevista citada anteriormente, uno de los funcionarios del PHHC, explica que son 8 o 9 personas al mes las que son canalizadas por primera vez, los demás son derechohabientes que han sido recanalizados o dados de baja.

Es recomendable incorporar en el padrón una casilla que indique si el derechohabiente es canalizado por primera vez o es recanalizado y, en su caso, cuántas recanalizaciones ha

tenido por parte del PHHC o de los programas de otras instituciones privadas que atienden a la misma población objetivo.

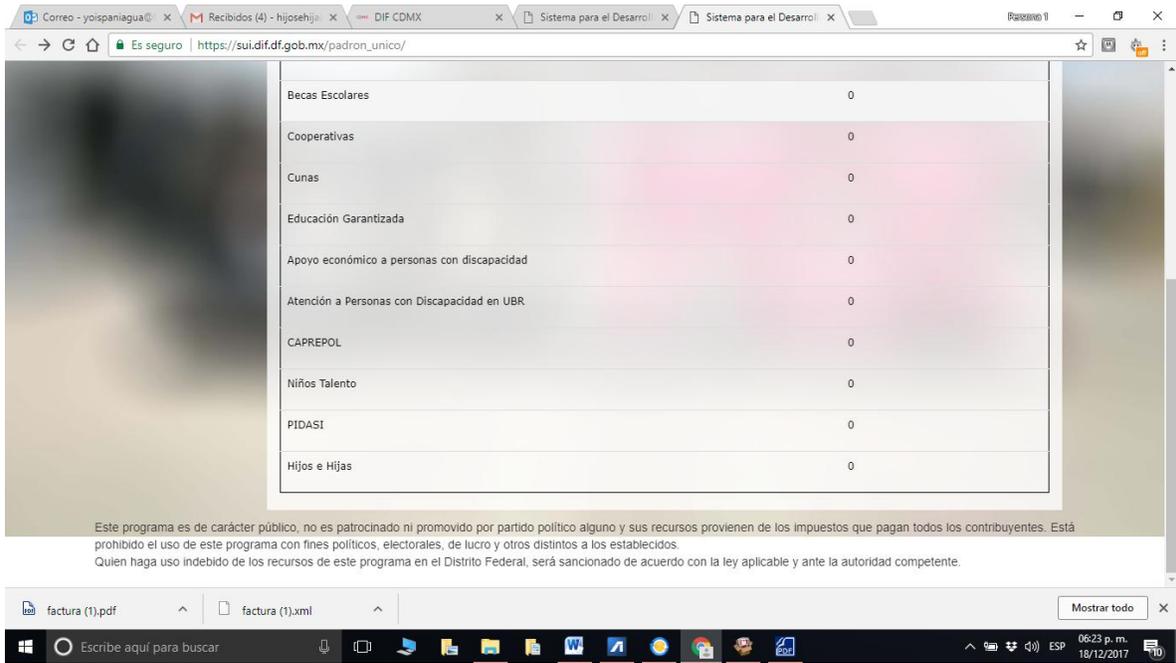
III.5.2. El PHHC y el Padrón Único de Derechohabientes del DIF-CDMX

El Padrón Único de Derechohabientes tiene como finalidad reunir en una sola base de datos el número de personas inscritas en uno o varios programas habilitados por el Sistema para el Desarrollo Integral de la Familia de la Ciudad de México. Esta información es de carácter público y cualquier persona puede consultarlo ingresando el nombre de un derechohabiente. Se eligieron al azar a 5 derechohabientes del padrón interno del PHHC, arrojando los siguientes resultados

Grupo de imágenes 1. Búsqueda 1. Realizada el 15 de diciembre de 2017.

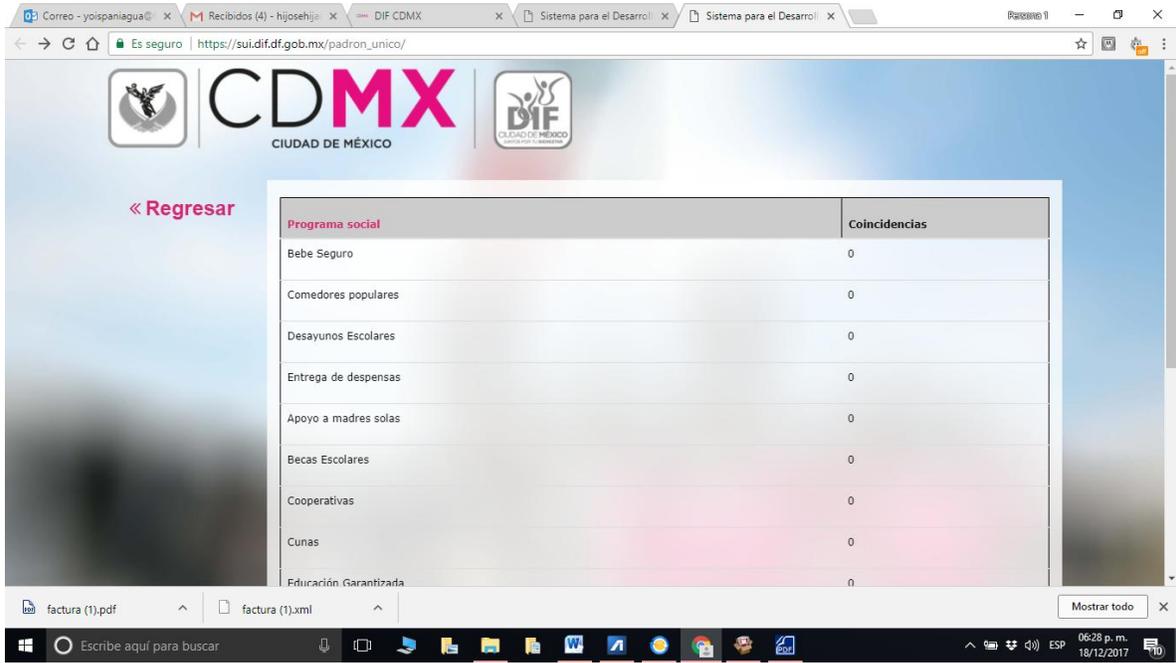
| Programa social | Coincidencias |
|---|---------------|
| Bebé Seguro | 0 |
| Comedores populares | 0 |
| Desayunos Escolares | 0 |
| Entrega de despensas | 0 |
| Apoyo a madres solas | 0 |
| Becas Escolares | 0 |
| Cooperativas | 0 |
| Cunas | 0 |
| Educación Garantizada | 0 |
| Apoyo económico a personas con discapacidad | 0 |
| Atención a Personas con Discapacidad en UBR | 0 |

EVALUACIÓN EXTERNA DE OPERACIÓN DEL PROGRAMA HIJAS E HIJOS DE LA CIUDAD.



Resultado: El derechohabiente que se encuentra como activo del PHHC en el Padrón interno del programa, no tiene registro en el Padrón Único de Derechohabientes.

Grupo de imágenes 2. Búsqueda 2. Realizada el 15 de diciembre de 2017.



EVALUACIÓN EXTERNA DE OPERACIÓN DEL PROGRAMA HIJAS E HIJOS DE LA CIUDAD.

| | |
|---|---|
| Becas Escolares | 0 |
| Cooperativas | 0 |
| Cunas | 0 |
| Educación Garantizada | 0 |
| Apoyo económico a personas con discapacidad | 0 |
| Atención a Personas con Discapacidad en UBR | 0 |
| CAPREPOL | 0 |
| Niños Talento | 0 |
| PIDASI | 0 |
| Hijos e Hijas | 0 |

Este programa es de carácter público, no es patrocinado ni promovido por partido político alguno y sus recursos provienen de los impuestos que pagan todos los contribuyentes. Está prohibido el uso de este programa con fines políticos, electorales, de lucro y otros distintos a los establecidos. Quien haga uso indebido de los recursos de este programa en el Distrito Federal, será sancionado de acuerdo con la ley aplicable y ante la autoridad competente.

Fuente: Página electrónica de la CDMX.- Sistema Único de Información, diciembre de 2017.

Resultado: El derechohabiente que se encuentra como activo del PHHC en el Padrón interno del programa, no tiene registro en el Padrón Único de Derechohabientes.

Búsqueda 3. Realizada el 15 de diciembre de 2017.

EVALUACIÓN EXTERNA DE OPERACIÓN DEL PROGRAMA HIJAS E HIJOS DE LA CIUDAD.

« Regresar

| Programa social | Coincidencias |
|-----------------------|---------------|
| Bebé Seguro | 0 |
| Comedores populares | 0 |
| Desayunos Escolares | 0 |
| Entrega de despensas | 0 |
| Apoyo a madres solas | 0 |
| Becas Escolares | 0 |
| Cooperativas | 0 |
| Cunas | 0 |
| Educación Garantizada | 0 |

Mostrar todo

| | |
|---|---|
| Becas Escolares | 0 |
| Cooperativas | 0 |
| Cunas | 0 |
| Educación Garantizada | 0 |
| Apoyo económico a personas con discapacidad | 0 |
| Atención a Personas con Discapacidad en UBR | 0 |
| CAPREPOL | 0 |
| Niños Talento | 0 |
| PIDASI | 0 |
| Hijos e Hijas | 0 |

Este programa es de carácter público, no es patrocinado ni promovido por partido político alguno y sus recursos provienen de los impuestos que pagan todos los contribuyentes. Está prohibido el uso de este programa con fines políticos, electorales, de lucro y otros distintos a los establecidos. Quien haga uso indebido de los recursos de este programa en el Distrito Federal, será sancionado de acuerdo con la ley aplicable y ante la autoridad competente.

Mostrar todo

Fuente: Página electrónica de la CDMX.- Sistema Único de Información, diciembre de 2017

Resultado: el derechohabiente coincidió con uno de los acompañamientos al desarrollo de jornadas temáticas en Casa Hogar que se llevó a cabo como parte del trabajo de campo que

realizó el equipo de evaluación. Sin embargo, tampoco se encontró su registro en el Padrón Único de Derechohabientes.

Con base en la búsqueda aleatoria, es importante señalar dos aspectos. Si bien la búsqueda que se realizó no responde a los criterios de una muestra representativa, sí se advierte que es necesario actualizar el Padrón Único de Derechohabientes con el padrón interno del Programa, de lo contrario, este instrumento resulta limitado en sus alcances, pues el Padrón Único no cumplirá con su función como instrumento de consulta.

III.5.3. El PHHC y el Sistema Único de Información (SUI) del DIF-CDMX

A diferencia del Padrón Único de Derechohabientes, el Sistema Único de información, proporciona información estadística sobre la población que es atendida por cada programa.

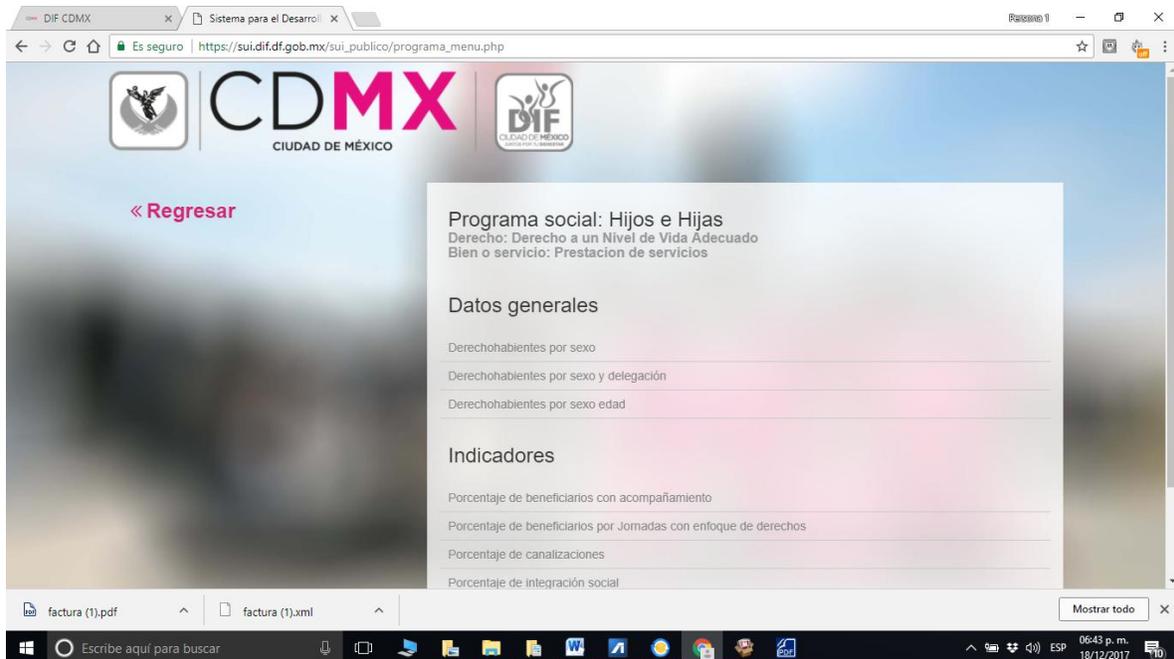
Imagen 3. Sistema Único de Información DIF-CDMX



Fuente: Página electrónica de la CDMX.- Sistema Único de Información, diciembre de 2017.

Para el caso del Programa Hijos e Hijos de la Ciudad (PHHC), encontramos la siguiente información.

Imagen 4. Programa Social Hijos e Hijos de la Ciudad



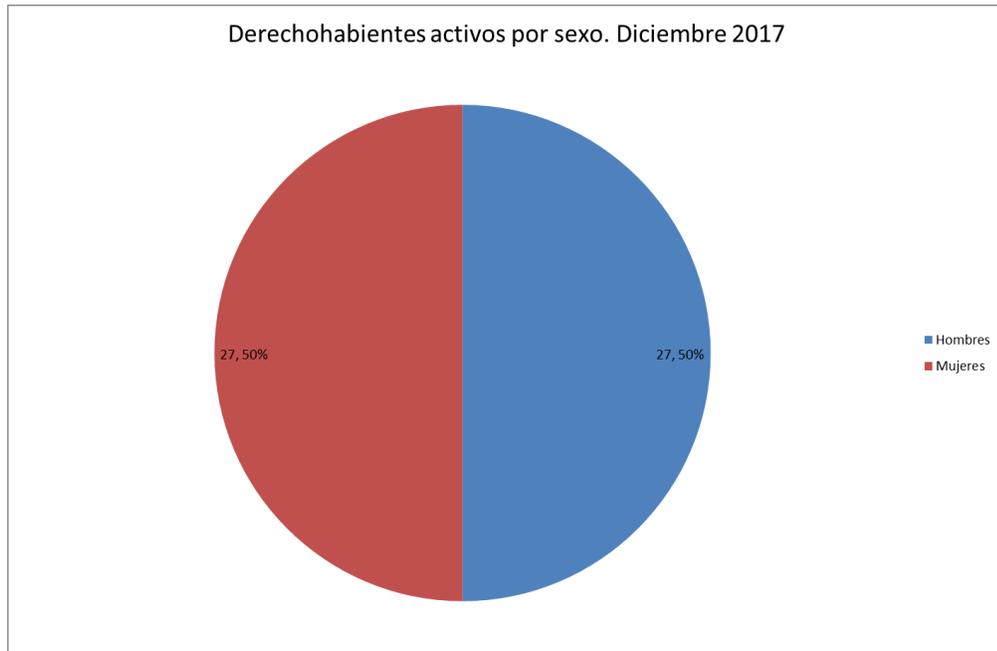
Fuente: Página electrónica de la CDMX.- Sistema Único de Información, diciembre de 2017

Datos generales

a) Derechohabientes por sexo

El SUI considera la existencia de 54 derechohabientes, de los cuales 27 son hombres y 27 son mujeres.

Imagen 5. Derechohabientes activos por sexo

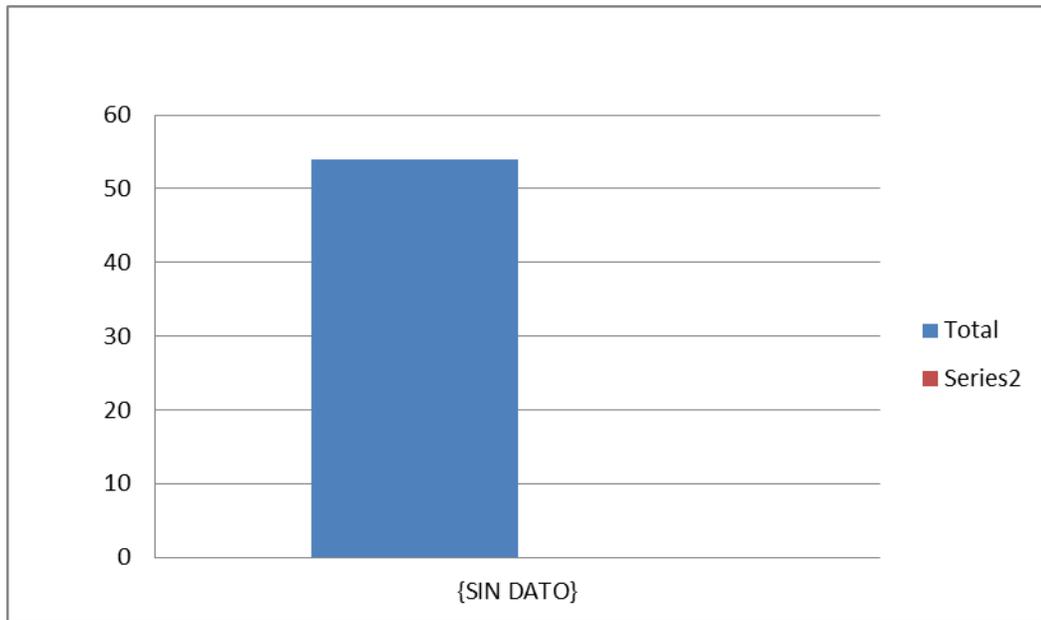


Fuente: Gráfica retomada de la Página electrónica de la CDMX.- Sistema Único de Información, consultada en diciembre de 2017.

b) Derechohabientes por sexo y delegación

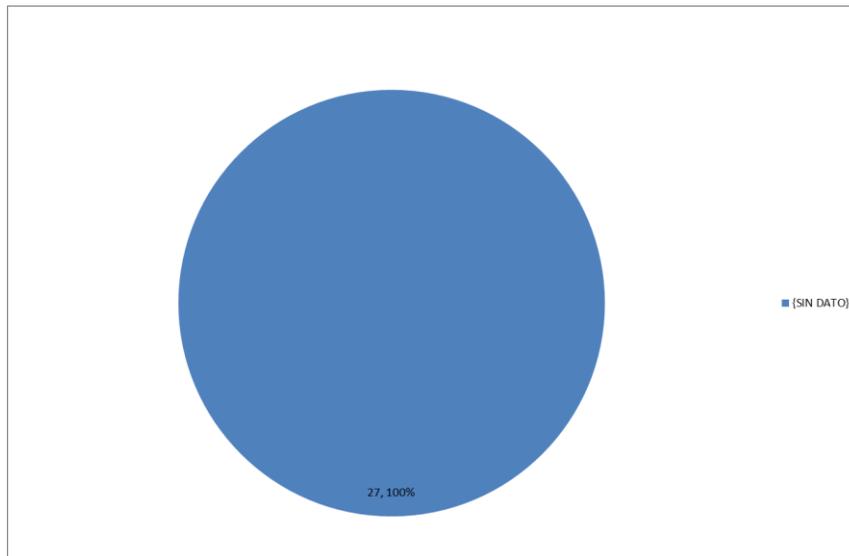
La información de este apartado no se encuentra desglosada. Las gráficas que presenta el SUI son las siguientes.

Imagen 6. Referencia por Delegaciones.



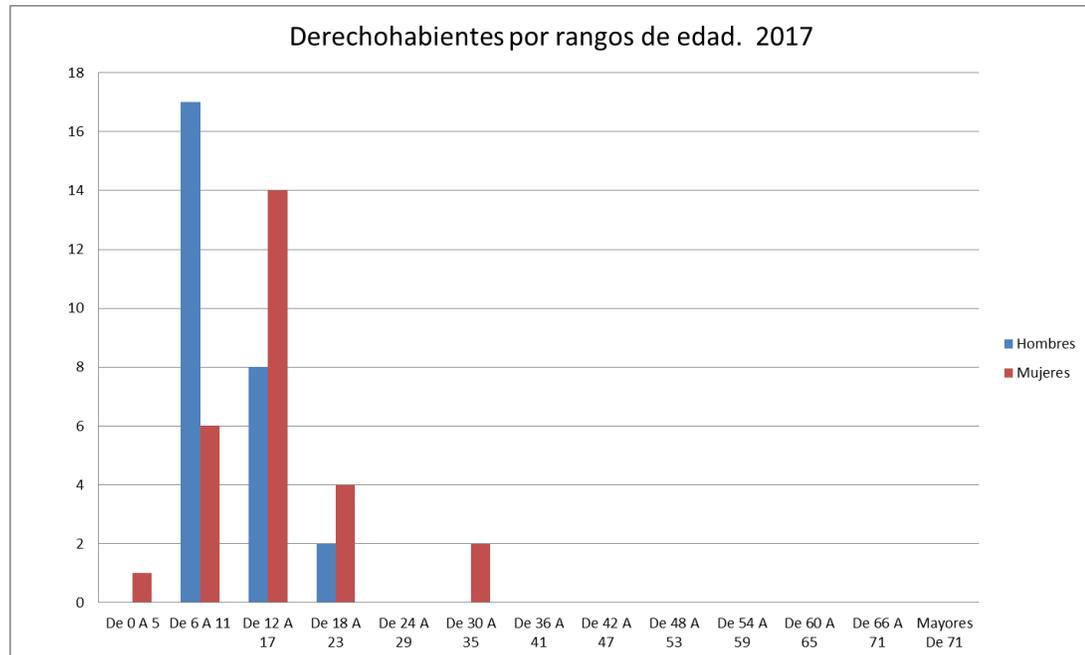
Fuente: Gráfica retomada de la Página electrónica de la CDMX.- Sistema Único de Información, Consultada en diciembre de 2017

Imagen 7. Distribución de Mujeres y Hombres por delegación.



Fuente: Gráfica retomada de la Página electrónica de la CDMX.- Sistema Único de Información, consultada en diciembre de 2017.

Imagen 8. Derechohabientes por rango de edad



Fuente: Imagen retomada de la Página electrónica de la CDMX.- Sistema Único de Información, consultada en diciembre de 2017.

III.5.4. Seguimiento interno del padrón de derechohabientes

Un elemento fundamental de la operación del Programa Hijas e Hijos de la Ciudad es el seguimiento de los casos y servicios ofrecidos a las personas canalizadas y re canalizadas. Esto permite identificar los requerimientos y necesidades particulares que tiene cada una de las personas que se encuentran inscritas en el programa con la finalidad de proporcionar o de vigilar que esté recibiendo la atención adecuada.

La situación de calle en la que viven algunas personas tiene implicaciones para ellas en distintos niveles; por ejemplo, se ve menguada su salud, se deja la escuela, se presentan problemas de desnutrición, constantemente se padecen distintos tipos de violencia y de adicciones; todo lo anterior desemboca en un sujeto que requiere de una atención integral

en la que estén considerados los aspectos nombrados, mismos que sólo son una mención en el complejo contexto en el que se desarrolla esta problemática. Este bosquejo preliminar permite esbozar el escenario en el que estas personas son canalizadas o recanalizadas, puesto que al aceptar dejar la calle para estar dentro de una institución, también están aceptando una serie de acciones que tienen como finalidad brindar atención y solución a las problemáticas que presentan. Cabe señalar que los derechohabientes recibirán la atención requerida, algunas veces por la institución a la que han sido canalizados y en otras ocasiones, dependiendo de la infraestructura de ésta, será el equipo de seguimiento del PHHC quien brinde la atención necesaria a través de las distintas instancias gubernamentales. Sin embargo, es preciso señalar que aunque los derechohabientes estén siendo atendidos por la institución privada, el equipo de seguimiento y la coordinación de psicología llevan un seguimiento de la atención que está recibiendo el derechohabiente. Y en el caso particular de los menores de edad, el equipo de seguimiento del PHHC otorga un tutor al beneficiario durante el tiempo en que éste se encuentre dentro de una institución o sea menor de edad.

El seguimiento del padrón puede rastrearse en dos ámbitos: el primero es de carácter interno, es decir, compete sólo al PHHC y está en relación con las actividades que ahí se realizan. Esta información no es de carácter público. Se obtuvo acceso a ella mediante una petición de información que se hizo a la coordinación del Programa mediante el Consejo de Evaluación de la Ciudad de México (Evalúa-CDMX). La otra ruta es de carácter público y es información a la que se puede acceder a través de la página electrónica del DIF-CDMX.

Como se señalaba, el seguimiento interno de los derechohabientes está en relación con las necesidades específicas de los beneficiarios, proceso que inicia con la canalización o recanalización de la población objetivo. Este proceso cuenta con un formato pre-establecido, en el que se consideran los siguientes rubros:

Cuadro 16. Aspectos a considerar para el seguimiento de personas canalizadas a IAP

| Seguimiento a niñas, niños y adolescentes en casa hogar referidos por el Programa Hijas e Hijos de la Ciudad | | | | | |
|---|-------------------------|-----------------------------|-----------------|--|--|
| | Datos personales | Educación | Economía | Salud | Condición social |
| Aspectos que se consideran | Nombre | Asiste a la escuela | Ocupación | Condiciones de higiene | Actividades sociales fuera de la casa |
| | Edad ¹¹ | Grado | | Vacunas recibidas el último trimestre | Especificar actividad |
| | | Desempeño escolar | | Especificar qué vacunas | |
| | | Actividades extra escolares | | Enfermedades importantes en los últimos 6 meses | El derechohabiente tiene contacto con padre, madre o algún otro familiar |
| | | | | Especifique enfermedad | Actitud del mna dentro de la casa hogar |
| | | | | ¿Continúa recibiendo tratamiento médico para adicciones? | Ha recibido visitas en los últimos 3 meses |
| | | | | | Fecha de la última visita |
| | | | | Especificar tratamiento | Observaciones |
| | | | | Existencia de la Cartilla de vacunación | |
| | | | | Esquema completo de vacunación | |
| | | | | Atención médica | |
| | | | | Lugar de la atención médica | |
| | | | | Tipo de atención médica | |

¹¹ En los documentos que el PHHC nos proporcionó encontramos un formato de seguimiento en el que se agrega la edad del derechohabiente sin que sea un dato que se solicite en programa.

| | | | | | |
|-------------------------|--|--|--|--|--|
| | | | | Apoyo terapéutico | |
| | | | | Tipo de apoyo terapéutico | |
| | | | | Lugar en que recibe el apoyo terapéutica | |
| | | | | Enfermedades actuales | |
| | | | | Rehabilitación en los últimos 6 meses | |
| | | | | Tipo de rehabilitación | |
| | | | | Enfermedades crónico degenerativas | |
| Observaciones generales | | | | | |

Fuente: elaboración personal a partir de los datos del formato de seguimiento del PHHC, 2017.

Es posible observar que cada una de las secciones que contiene este formato responden a una parte del objetivo general del PHHC, es decir, es un instrumento que verifica si los derechohabientes tienen acceso al ejercicio de sus derechos en lo concerniente a la salud y la educación, principalmente. En esta herramienta no hay indicadores de la situación jurídica y alimentaria de los derechohabientes, derechos que pretenden garantizarse con la puesta en marcha del programa, por lo que incluirlos contribuiría a la consolidación de un instrumento que mapee globalmente cómo las personas en situación de calle transitan de un estado anodino a un estado en el que son reconocidos como sujetos de derecho¹².

¹² En este contexto la noción de “sujeto de derechos” es compleja porque implica el reconocimiento de los derechos que tienen las personas en situación de calle por parte de las autoridades estatales y federales, de la sociedad en general y, especialmente, por parte de los sujetos mismos que viven en la calle, pues si bien los derechos no pueden estar sujetos a la habitación del espacio público o privado, en el imaginario y en las estructuras sociales, la situación de calle despoja a las personas de sus derechos. Por ello, el diálogo de todos los actores involucrados en los distintos niveles del problema es fundamental para la visualización de las poblaciones de calle como sujetos de derechos.

Este formato es aplicado por los trabajadores sociales que forman parte del equipo de seguimiento; por lo que sobre ellos recae la responsabilidad de hacer una observación detallada de las condiciones en las que se encuentran los beneficiarios. En ese sentido, se propone una mejora al diseño del formato que permita dar cuenta de una dimensión cualitativa y una dimensión cuantitativa que pueda aprovecharse en la atención de los derechohabientes y/o mejoras del programa, así como para describir y hacer un seguimiento más acucioso del padrón de derechohabientes.

Cuantitativamente las preguntas cerradas en las que los trabajadores sociales llenan casillas específicas (si/no, o de opción múltiple) permiten la construcción de las condiciones generales en las que se encuentran los derechohabientes. Cualitativamente, podrían aprovecharse de manera más eficiente los espacios correspondientes a observaciones, pues es en estas áreas en que puede personalizarse la unidad de medida y de diagnóstico. Así sería posible medir, por ejemplo, avances o retrocesos que presentan los derechohabientes en el tratamiento integral o parcial que están recibiendo y arrojar datos más concretos no sólo en términos de número de canalizaciones y recanalizaciones, sino que permitiría visibilizar las acciones particulares que ha requerido cada uno de los beneficiarios. También sería deseable la generación de un espacio destinado a la observación y conocimiento que tienen los trabajadores sociales sobre los derechohabientes que visitan con regularidad, pues son ellos los que tienen contacto directo con la población objetivo. La información por ellos recabada permitiría elaborar un análisis y seguimiento personalizado del estado integral de la personas.

III.6. Poblaciones consideradas en el programa

En este apartado se presenta el análisis sobre los aspectos relativos al tipo de población que atiende el programa, donde se incorpora también el punto de vista de los protagonistas del programa.

Para iniciar, es necesario destacar que, de acuerdo con lo señalado por Evalúa CDMX, todos las ROP de los programas sociales deben incluir una caracterización de la población potencial, considerada como aquella población que es afectada por el problema (o será afectada por éste) y que por lo tanto requiere de los servicios o bienes que proveerá el programa. Indica la magnitud total de la población en riesgo: la población objetivo, es decir, aquel subconjunto de la población total (población de referencia) a la que están destinados los productos del proyecto, que normalmente pertenece a un segmento socioeconómico, como grupo etario, localización geográfica, y carencia específica; y a la población beneficiaria, que es la población objetivo que recibe los productos o beneficios del Programa. (Evalúa-CDMX, 2017).

La atención a esta disposición presenta cierta complejidad para el caso que aquí se analiza, ya que a partir de que el Programa inició operaciones en 2007, resultó evidente la dificultad de contar con información cuantitativa que diera cuenta de la magnitud del problema.

En la Ciudad de México, desde 1995 se han observado esfuerzos por tener un registro estadístico de la situación, a fin de instrumentar acciones claras de atención, y ello se observa en el Cuadro 17, donde se rescatan datos del gobierno del Distrito Federal y UNICEF, sobre la población a atender.

Cuadro 17. Población callejera en la Ciudad de México

| AÑO | INSTITUCIÓN | RESULTADOS |
|------|--|--|
| 1995 | Departamento del Distrito Federal y UNICEF | Se contabilizaron 13, 373 niñas y niños |
| 1999 | DIF y UNICEF | Se contabilizaron 14, 322 que vivían y/o trabajaban en calle, de este universo sólo 1,003 vivían en calle. |

Fuente: <http://data.copred.cdmx.gob.mx/por-la-no-discriminacion/poblaciones-callejeras/>, consultado el 29 de noviembre de 2017.

De manera más reciente, se empezó a tener claridad sobre la necesidad de contar con información sistematizada sobre la cuestión, por lo que desde 2008 se realizan de manera sistemática los conteos de población callejera, que en 2017 se convirtieron en censos.

Frente a esta situación, durante sus primeros años de operación, en las ROP del Programa se mostró un intento por caracterizar a la población potencial, objetivo y beneficiaria y dar algunas cifras, por lo que para 2007 se contabilizaron 1,878 personas que pernoctaban en calle, de las cuales, 256 eran menores de edad. Para el 2008, se identificaron 1,405 personas en situación de calle y 123 eran menores de edad¹³.

En la Ciudad de México, el encargado de realizar los censos es el Instituto de Asistencia e Integración Social, IASIS, que tiene nivel de Dirección General y depende de la Secretaría de Desarrollo Social, tiene como objetivo “promover, coordinar, supervisar y evaluar la asistencia social en la Ciudad de México, definir y establecer la política en materia de asistencia social; además de ser la instancia normativa de los programas de asistencia social que realice la Administración Pública de la Ciudad de México”¹⁴.

Estos censos son públicos, se encuentran disponibles en la página web del Instituto y proporcionan información desagregada por grupos de edad, por punto de encuentro, por actividad productiva que realizan las personas en esta condición, su escolaridad y las causas que los llevan a estar en la calle.

Para el periodo 2011-2012, el IASIS contabilizó a 4,014 personas en situación de calle en la Ciudad de México. Tanto en los conteos realizados por el DIF-CDMX como en los censos del IASIS hay coincidencia en que la demarcación con mayor índice de población en situación de calle es la Delegación Cuauhtémoc. Este hecho encuentra su origen en las múltiples redes de supervivencia que en dicha zona existen, entre las que se cuentan los

¹³ En: <http://data.copred.cdmx.gob.mx/por-la-no-discriminacion/poblaciones-callejeras/>, 2017.

¹⁴ En: <http://www.iasis.cdmx.gob.mx/index.html#>

transeúntes y comerciantes que les proveen de comida y/o dinero así como las sedes de instituciones que les brindan diferentes servicios de ayuda y apoyo.

Los datos preliminares del Censo 2017, dejaron ver que en la CDMX existen 4,354 personas que habitan en el espacio público y 2,400 que se encuentran en albergues públicos y privados; de ese total, 1.9 % son niñas y niños, aunque aún no están disponibles los datos precisos sobre el género, la edad y su ubicación precisa, ya sea en la calle o en los albergues. La distribución por delegación se muestra en el siguiente cuadro.

Cuadro 18. Población de calle distribuida por delegación

| Delegación | Número de personas en situación de calle |
|---------------------|---|
| Cuauhtémoc | 1,303 |
| Gustavo A. Madero | 1,003 |
| Venustiano Carranza | 899 |
| Iztapalapa | 465 |
| Benito Juárez | 205 |
| Miguel Hidalgo | 145 |
| Iztacalco | 124 |
| Coyoacán | 55 |
| Azcapotzalco | 46 |
| Álvaro Obregón | 38 |
| Xochimilco | 26 |
| Tlalpan | 18 |

| | |
|---------------------|--------------|
| Magdalena Contreras | 9 |
| Cuajimalpa | 7 |
| Tláhuac | 6 |
| Milpa Alta | 5 |
| TOTAL | 4,354 |

Fuente: Censo de Población de Calle 2017. IASIS. 2017.

A pesar de los esfuerzos institucionales por contar con información confiable al respecto, en las ROP del programa se han dejado ver ciertas dificultades sobre su caracterización y cuantificación, lo cual se observa en el Cuadro 19.

Cuadro 19. Caracterización de las poblaciones en las ROP del Programa Hijas e Hijos de la Ciudad. 2014-2017

| Población | 2014 | 2015 | 2016 | 2017 |
|-----------|--|--|--|--|
| Potencial | Toda persona que se encuentre en situación de calle y que pernocte en las calles del Distrito Federal. | Toda persona que se encuentre en situación de calle y que pernocte en las calles del Distrito Federal. | Toda persona que se encuentre en situación de calle y que pernocte en las calles del Distrito Federal. | Toda persona que se encuentre en situación de calle o en situación de riesgo en la Ciudad de México. |
| Objetivo | Población en situación de calle que se ubique cualquier | Las niñas y niños, madres con hijas o hijos menores de edad y mujeres | Las niñas y niños, madres con hijas o hijos menores de edad, y mujeres | Las niñas y niños, madres con hijas o hijos menores de 18 años de |

| Población | 2014 | 2015 | 2016 | 2017 |
|--------------|--|--|---|---|
| | delegación del Distrito Federal, específicamente las niñas, niños, adolescentes y mujeres embarazadas y/o con hijas o hijos menores de edad que vivan en esta situación. | embarazadas que habitan en el Distrito Federal en situación de calle o en riesgo. | embarazadas que habitan en el Distrito Federal en situación de calle o en riesgo. | edad, y mujeres embarazadas que habitan en la Ciudad de México en situación de calle o en situación de riesgo. |
| Beneficiaria | Niñas y niños. Madres con hijas o hijos menores de edad y mujeres embarazadas que habitan en el Distrito Federal en situación de calle o en riesgo que aceptó voluntariamente ser canalizada y recanalizada a Instituciones de Asistencia Privada. | Niñas y niños. Madres con hijas o hijos menores de edad y mujeres embarazadas que habitan en el Distrito Federal en situación de calle o en riesgo que aceptó voluntariamente ser canalizada y recanalizada a Instituciones de Asistencia Privada. | Niñas y niños, madres con hijas o hijos menores de edad, y mujeres embarazadas que habitan en el Distrito Federal en situación de calle o en riesgo que aceptó voluntariamente ser canalizada y recanalizada a Instituciones de Asistencia Privada. | 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 riesgo que hayan aceptado voluntariamente su canalización y recanalización a |

| Población | 2014 | 2015 | 2016 | 2017 |
|-----------|------|------|------|--|
| | | | | Instituciones de Asistencia Públicas y Privadas. |

Fuente: elaboración propia a partir de las ROP 2017 del programa.

Sobre la caracterización de la población potencial, no puede pasar desapercibido el cambio de personas que pernoctan en la calle a personas que se encuentran en situación de calle o en situación de riesgo, lo que significa un avance en el reconocimiento de las poblaciones callejeras que no sólo pernoctan, sino que interactúan en el mismo espacio operacional como medio de sobrevivencia para resolver necesidades diferentes (CDHDF, 2014: p.39) y que subsisten en los espacios públicos con sus propios recursos en medio de las adversidades de la calle.

Con la delimitación de poblaciones callejeras que subyace en esta caracterización, se da cuenta de la existencia de un grupo de personas que pudiendo pertenecer a diversos grupos de población, comparten una situación de exclusión económica y social, así como experiencias de apropiación de la calle y el espacio público que utilizan como principal área de socialización y obtención de recursos materiales y simbólicos para su subsistencia, además de que permite reconocer el carácter activo de las personas más pobres y excluidas de la estructura social de un país como México y acercarse a una demografía diversa y cambiante, lo que colabora en la incorporación de nuevas miradas para repensar las *infancias, la discriminación, la tutela, la exclusión, la demografía, la cultura, la democracia y la identidad*, entre otros temas sociales (CDHDF, 2014: p.40).

La incorporación de la situación de riesgo, en la definición, reconoce en cierta manera la condición de desventaja, abandono o desprotección física, mental, jurídica o social de las personas en esta situación, quienes no cuentan con las condiciones necesarias para valerse

por sí mismos, ejercer sus derechos y procurar su incorporación al seno familiar, laboral y social.

Desafortunadamente la población infantil en situación de riesgo se ha incrementado. No es lo mismo la población de ahora, migrante incluso mexicanos, a los que les brindamos este tipo de acogimiento, porque los derechos de las niñas y niños son de los que habitan y transitan en esta ciudad, yo no puedo hacer discriminación o distinción entre el que viene de Chiapas, de Oaxaca, de Hidalgo, de Tlaxcala, del Estado de México, no. Entonces también se nos ha incrementado la población objetivo. (Entrevista 9. 29 noviembre)

Con ello, se amplía el marco de acción de la entidad responsable del Programa, pero al mismo tiempo complejiza su labor, lo cual se advierte en el siguiente comentario:

En el 2007, solamente eran niños de calle, ahora se ha ampliado su espectro de atención, porque ya no son sólo los niños de calle, sino los niños en situación de riesgo, porque en el riesgo ya está más que estudiado que en cualquier momento nos lleva a situación de calle. Son los niños que están en el metro, son los niños que sí tienen casa pero se van a trabajar a la calle. El espectro de actuación del Programa Hijas e Hijos ya no tiene solo como objetivo población en situación de calle, sino en riesgo, que es un término amplio que abarca si estás en el metro vendiendo, si estás en un cruce, incluso con tus propios padres, vendiendo, porque no sabemos si por ignorancia, por necesidad económica, o por explotación, te están llevando ahí y te están vulnerando tus derechos a la educación a la salud, a la alimentación, a la sana recreación, etcétera. (Entrevista 9. 29 noviembre)

En cuanto a la población objetivo, la definición que se va ampliando con el tiempo, deja testimonio de la manera en que el Programa ha sido receptivo ante el fenómeno, ya que no sólo percibe su crecimiento y la variación en los rangos de edad, sino nuevas manifestaciones del mismo, como es el relativo al embarazo adolescente.

En lo que toca a la población beneficiaria, llama la atención, consignado en el Cuadro 17, lo relativo al respeto a la voluntad de las personas que están en condiciones de ser canalizadas o re canalizadas, que deja de lado las imposiciones oficiales y en el terreno de

los hechos muestra el compromiso con los derechos humanos. Si se reconoce que en la calle se generan lazos sociales que pueden dar cuenta de un nuevo tipo de familia, se genera una apropiación del espacio físico, social y cultural que se proyecta en una identidad; el acato a la decisión de los involucrados, no puede pasarse por alto, en tanto da cuenta de un gobierno atento a los requerimientos de sus ciudadanos, que no por estar en la calle pierden su cualidad de personas, con todo lo que eso implica en su dimensión cultural, psicológica e histórica.

Un ejemplo de esta complejidad se develó en el acompañamiento que se hizo al equipo de educadoras de calle cuando realizaron con un grupo de personas la jornada temática de día de muertos. Como ya se señaló, la actividad consistía en colocar una ofrenda y colocarle calaveritas impresas en papel, mismas que las personas en situación de calle podían colorear o adornar con diversos materiales. Durante la sesión las educadoras preguntaban a los participantes a quiénes estaban destinadas esas calaveras y las respuestas empezaron a emerger con todo detalle. Ahí, JC explicó que le estaba haciendo una claverita a su hija que falleció muy pequeña en el hospital. Su expareja, G, cuenta cómo nació y cómo falleció su hija:

G: mi hija tenía dos meses. Lo que pasa es que se aventó en el hospital un mes conmigo, pero como yo me alivié arriba de un taxi, no sé, el doctor me dijo que fue de muerte natural, y así le pusieron en el acta de defunción, pero mi hija desde que nació siempre me la vi muy mal, una situación muy dura con ella, porque nació arriba de un taxi, yo me alivié a las cinco de la mañana. Nació el mismo mes que mi otro hijo: él nació el 21 de marzo y mi hija nació el 10 de marzo. Mi hija nació arriba de un taxi, a las cinco, la ambulancia llegó hasta las 6 y media. Entonces yo pienso que todo eso le hizo daño a ella, porque desde que nació tuvo vómito y diarrea. Falleció el 17 de mayo.

AE: ¿pero qué te decían que tenía?

G: que tenía infección en la pancita. Todo eso se le quedó cuando le sacaron su acta de nacimiento. Es que me dijeron que tenía que hacerla de alta y luego de baja otra vez. Todas las recetas y todo eso se las quedaron los de la Delegación, me quitaron todo de ella y no quedó a mi nombre, quedó a su nombre de él, porque él sí tenía papeles y yo no. Toda el acta de defunción quedó a su nombre de él. A mí me llamaron nomás para declarar porque a mí no me dieron acta de alumbramiento de ella, porque cuando llegamos al hospital de Ticomán, me dijeron que no me podían

dar hoja de alumbramiento porque habíamos llegado por separado, les dije "¿pero cómo por separado? si llegamos las dos en la misma ambulancia", pero me dijeron que ya no había qué uniera; lo que pasa como yo ya me había aliviado arriba en el taxi, cortó ella el cordón umbilical y ya me subieron a la ambulancia; entonces cuando llegamos yo llegué con el cordón de fuera, entonces fuimos al Ministerio Público, hablar de todo eso... (Entrevista 1.30 de octubre)

Las condiciones en las que vive G. la convierten en población potencial del PHHC, pues es una madre con tres hijos menores de edad, mismos que pueden considerarse en situación de riesgo por los siguientes motivos: no cuentan con registro de identidad porque su mamá tampoco lo tiene; su domicilio es eventual porque a veces rentan un cuarto y otras se quedan en un habitación de hotel; cursan la primaria de forma irregular por la ausencia de documentos de identidad, ninguno de los niños cursa el grado escolar que le corresponde; el espacio en el que se desenvuelven los niños es la calle; la economía familiar depende del padrastro que vende dulces en un crucero. El hijo menor con estrabismo no está recibiendo atención médica. La madre teme que el hijo mayor pueda volverse adicto. Este caso, muestra las características de personas que viven en situación de riesgo, es decir, un contexto que imposibilita el cumplimiento de sus derechos básicos: identidad legal, educación, salud y vivienda. El caso de G y sus tres hijos ejemplifica que la línea que separa la situación de riesgo de la situación de calle es muy delgada, por lo que atender a la población en riesgo permite anticipar el problema, hacer efectivos los derechos de las niñas, niños y adolescentes, y en consecuencia, evitar que el número de personas en calle aumente.

Otro de los aspectos que no puede dejarse pasar es el relativo a la canalización o recanalización de manera exclusiva a instituciones privadas, hasta 2016. En 2017 se extiende a las instituciones públicas, lo que sugiere una preocupación por parte del PHHC por ampliar las posibilidades para que las personas abandonen la situación de calle. Sobre la cuantificación de los diferentes tipos de poblaciones contempladas por el programa, el Cuadro 20 muestra su evolución.

Cuadro 20. Cuantificación de la población potencial, objetivo y atendida por el Programa Hijas e Hijos de la Ciudad 2013-2017

| Población | Años | | | | |
|----------------------------|------|-------|-------|-------|-------|
| | 2013 | 2014 | 2015 | 2016 | 2017 |
| Potencial | - | 4,014 | 4,014 | 4,014 | 2,904 |
| Objetivo | 273 | 287 | 287 | 753 | 287 |
| Beneficiaria (esperado) | 90 | 98 | 100 | 140 | 100 |

NC- No se cuantifica.

Fuente: Elaboración propia a partir de las ROP- PHHC de los años 2013, 2014, 2015, 2016 y 2017. En lo que refiere a población beneficiaria, el dato que aquí se presenta es la cantidad de personas que el programa plantea atender en las distintas ROP.

En las cifras consignadas en el Cuadro 18 pueden observarse variaciones drásticas sobre la población potencial y objetivo, lo cual tiene que ver con la fuente de donde se extrae la información, ya que a pesar de que en el Programa se menciona que la fuente para definir esta información es el censo “Tú también cuentas” elaborado por el IASIS, ante la falta de información actualizada, ya que el censo no se realiza de manera anual, en algunos casos (específicamente para el 2015) se contabilizaron personas en riesgo que se encontraban bajo la tutela del DIF CDMX.

Desde la creación del Programa en 2007, una de las modificaciones más relevantes es la relativa a los cambios en la población objetivo, derivada de la puesta en marcha 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, que llevó a priorizar su cobertura a menores de edad desde los 0 años.

De manera cotidiana, la entidad responsable de la operación del Programa trata de atender a su población más allá de los datos oficiales y con el apoyo de distintos recursos, lo que se evidencia en la siguiente entrevista:

Ya no eran sólo los ocho puntos establecidos para trabajar el Programa de Hijas e Hijos y captar población de calle (...) El esquema de trabajo que se planteó y se trabaja con el C5 es por delegaciones, entonces salimos, por ejemplo, en fin de semana a tres delegaciones y se van tres brigadas, va un grupo multidisciplinario: trabajo social, psicología y abogados más la Unidad Médica Móvil. Con el apoyo de las cámaras del C5 nos dicen 'en la esquina de Eje Central y tal otra calle hay niñas y niños trabajando con adultos, o solos. Entonces llegamos ya al punto en concreto. Eso lo hacemos en el marco del Programa Hijas e Hijos, lo hacemos en el marco de la Ley de Cuidados Alternativos, lo hacemos en el marco de la Ley de Niñas y Niños, lo hacemos en el marco del Código Civil para la Ciudad de México, en el capítulo especializado de niñas y niños que no tienen tutela o sin tutela, de los lineamientos del Modelo de Atención, o sea, es todo un bagaje normativo, y entonces actuamos (...) Adicionalmente, tenemos redes sociales: twitter, Facebook, correos electrónicos que nos hacen llegar reportes de que algún ciudadano vio en equis lugar a un niño o niña pidiendo dinero, limosna, con la mamá o sin la mamá, o que hay adultos vigilándolos pero los niños andan solos, eso nos hace también acudir a campo con el equipo, esto ha sumado el trabajo. (Entrevista 9. 29 noviembre, 2017)

Lo que se observa en este caso es la necesidad de contar con información actualizada que permita dar claridad sobre la población que potencialmente puede requerir apoyo y la que se constituye en el objeto de la intervención, ya que ello permitirá observar con más precisión el impacto que plantea el programa; de manera adicional, tal y como se señala en la evaluación interna, “se hace necesaria la actualización permanente de la población potencial, dadas las características y la movilidad de esta población” (Gobierno del Distrito Federal y DIF-CDMX, 2011: 37).

El Censo de IASIS resulta importante, pero sin duda sólo es un referente de la población que potencialmente se puede atender; debido a las características de las personas a las que

va dirigido el programa, se puede pensar en otras estrategias de acercamiento, de manera que se pueda llevar el beneficio y ello se advierte entre el personal encargado de su operación, que así lo menciona:

..sobre los ocho puntos, no quiere decir que siempre tengan que ser ocho puntos, lo que nosotros tenemos que hacer en las ROP es decir: a ver, en este momento en dónde hay población objetivo, entonces... los propios puntos históricos tienen que ver donde ha habido población durante muchos años pero para nosotros tiene que ver con que haya población objetivo, porque por decir, en Taxqueña hay, pero de acuerdo a nuestros últimos recorridos no hay, lo que tenemos que hacer en nuestros recorridos es que a través de la implementación comenzar a trabajar con ellos. (Entrevista 10. 29 noviembre, 2017)

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, que permitiría un seguimiento y atención más personalizada.

III. 7. Cobertura del programa

En este apartado se describe la manera en la que el programa, en su operación, atiende a su población beneficiaría, para definir lo que se requiere fortalecer a fin de atender el universo total de la población objetivo a la que está dirigido, así como valorar si el programa está logrando sus metas y en qué medida.

Antes de presentar el detalle de este componente, contemplado como básico en los lineamientos para las ROP de todo programa social, es importante mencionar que cuando se habla de cobertura del programa, se hace referencia a la población efectivamente atendida por el programa social respecto del total de la población objetivo que presenta el problema social a atender; así que la meta de cobertura especifica el número de personas que se

espera atender y en caso que el programa social no esté en condiciones de alcanzar la universalidad, se debe especificar cuáles son las estrategias que se siguen para cumplir lo mandatado en el artículo 27 de la Ley de Desarrollo Social para el Distrito Federal y artículo 47 de su Reglamento, de modo que se debe incluir la delimitación del ámbito socio espacial en el que dicho programa se aplicará a todos los habitantes del territorio que reúna las características del mismo.

El balance sobre la cobertura del programa para el periodo ya mencionado, se muestra en el Cuadro 21 donde se observa que se ha mantenido de manera constante la atención a poco más del 30% de la población objetivo, con excepción de 2016, donde el porcentaje es menor, sin que se identifique alguna causa específica de ello.

Sobre el perfil de las personas beneficiarias, para el 2016, 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%, las personas 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%.

Cuadro 21. Cobertura del PHHC respecto a la población objetivo.

| Cobertura. | Porcentaje |
|------------|------------|
| 2013 | 33% |
| 2014 | 34% |
| 2015 | 35% |
| 2016 | 18.60% |
| 2017 | 34.8% |

Fuente: elaboración propia a partir de la revisión de las evaluaciones internas del PHHC del 2013 al 2017.

Para el 2017, los datos contenidos en el Sistema Único de Información del DIF CDMX, hasta diciembre, muestra que de las 54 personas atendidas, el 50 % son mujeres y el otro

50% son hombres, por rango de edad, las personas que se ubican entre los 6 y 11 años y las de 12 a 17 años, concentran el mayor porcentaje (23 de ellos equivalen al 43 %).

Sobre el género y la edad, destaca que los hombres son más jóvenes (17 de ellos tienen de 6 a 11 años) frente a las mujeres (15 de ellas tienen entre 12 y 17 años), además de que sólo una niña, se ubica en el rango de 1 a 5 años.

Un aspecto que no se detalla en el SUI CDMX, y que resulta indispensable en el programa, es el de mujeres embarazadas o con hijos menores de edad, del que sí se reporta información en 2016.

En ese mismo sitio del DIF-CDMX, para diciembre de 2017 se muestran porcentajes sobre los indicadores de seguimiento del Programa, donde se integra lo relativo a las canalizaciones, pero es un poco complejo generar una explicación, pues se muestra cierta eficacia que no puede ponerse en perspectiva cuando se revisan los años previos al 2017.

Sobre la canalización y recanalización, que se constituyen en el eje del programa, llama la atención la falta de información que proporcione detalle sobre este servicio, por lo que podría esperarse un seguimiento de las personas para saber si ya han tenido contacto con el Programa o son nuevos en el mismo, lo cual podría dar más luz sobre el impacto del mismo en la atención del problema en que busca intervenir.

III.7.1. Especificidades de la cobertura del programa. Estudios de caso

Como parte de la evaluación del PHHC, nos propusimos elaborar dos estudios de caso que permitieran identificar las características específicas de la población de calle o en situación de riesgo con la finalidad de advertir su composición y el impacto que ha tenido el PHHC en sujetos específicos. Dado que en los casos que se expondrán se hablará de menores de edad y de personas específicas, se atiende el precepto legal (anteriormente señalado en el

apartado III.5) sobre la protección de sus datos personales, su identidad, su domicilio o correspondencia, así como la integridad del derechohabiente y de sus familiares, por lo que se ha cambiado el nombre y omitido la localización actual de las personas.

III.7.1.1. Caso de Estudio 1. Las entradas y salidas de Beatriz

Nombre: Beatriz (Seudónimo)

Edad: 17 años

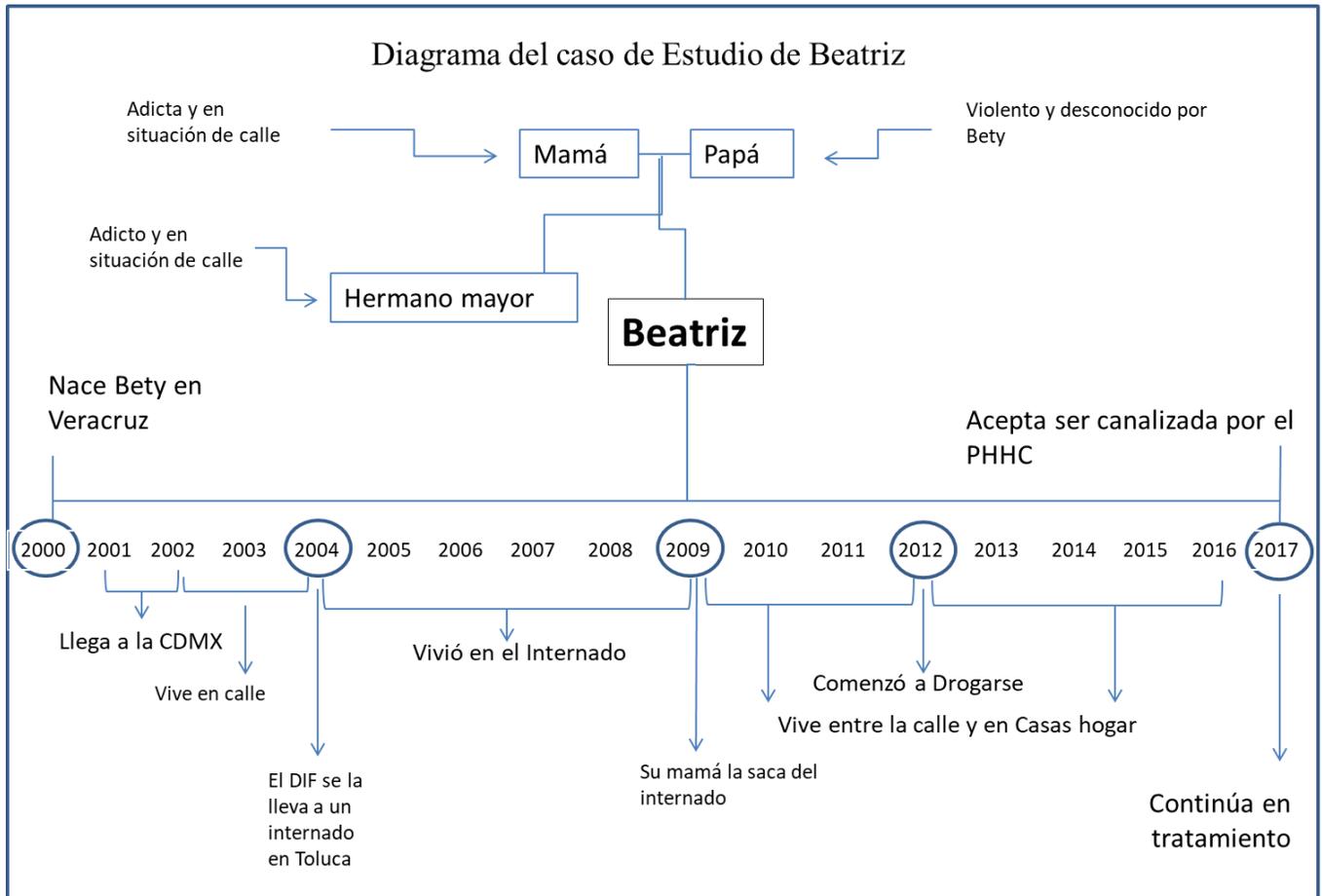
Fecha de nacimiento: 14 de julio de 2000

Fecha de canalización por el PHHC: febrero de 2017

Situación actual: canalizada a casa hogar.

Caso: La vida de Beatriz ha transcurrido entre la calle y las casas hogar, su familia se encuentra en situación de calle y ella ahora se considera en situación de riesgo por la condición en la que se encuentra su familia nuclear.





Fuente de elaboración propia a partir del trabajo de campo. Entrevistas a profundidad. Estudio de Cas, 2017.

2001 a 2004. La primera experiencia en calle

Beatriz nació en el año 2000, por lo que ahora tiene 17 años. Nació en Santiago Tuxtla, Veracruz, y llegó a la Ciudad de México aun siendo una niña de brazos. La razón de su desplazamiento, explica, fueron las golpizas constantes que su madre recibía por parte de su padre, por lo que un día su madre decidió dejarlo, llevándose consigo a sus dos hijos. Beatriz no recuerda a su padre biológico, lo que sabe de él es por las historias que le cuenta su mamá. Por ejemplo, sabe que su padre y su familia paterna son de Tuxtla, Veracruz. Su mamá es originaria de Chihuahua.

La familia de Beatriz está compuesta por su mamá y su medio hermano mayor. Desde que llegaron a la Ciudad de México, entre 2001 y 2002, vivieron en la calle. Han estado en diversos puntos de socialización de la Delegación Cuauhtémoc. Beatriz considera que en la calle su familia creció por adscripción, nos habla de Karla (seudónimo), a la que considera una hermana y con la que ha coincidido en una casa hogar a la que fueron canalizadas. Juntas se escaparon de ese lugar y le perdió el rastro pero tiene la esperanza de volverla a ver.

2004. Primer contacto con el DIF-CDMX

Beatriz explica que cuando tenía cuatro años vivía en un parque con su mamá y su hermano. Relata que los habitantes de la zona habían denunciado la presencia de personas que estaban viviendo en situación de calle y que consumían drogas en presencia de menores de edad. Lo que recuerda es haber visto llegar una camioneta blanca, que ella identifica como del DIF, en la que fue trasladada a un albergue en Toluca, en ese lugar paso cinco años.

Beatriz explica que en el albergue en el que se encontraba tenían organizada a la población en tres grandes grupos de edad: lo que ella denomina el grupo de las niñas chiquitas, que iban de los 4 a 6 años, el grupo de las niñas grandes que estaban entre los 7 y 9 años y el grupo de las niñas más grandes, que tenían entre 10 y 12 años. Ella pasó por los dos primeros grupos:

B: sí, íbamos al kínder. Había una monjita que era buena onda, me trataba bien y todo y yo la quería un buen, me compraba cosas, me cuidaba mucho, y había otras que me jalaban las orejas, porque siempre fui muy rebelde y nunca hacía caso, y cuando íbamos en el kínder yo siempre aventaba las cosas y a las niñas siempre les pegaba, nunca dejé que me pegaran, me jalaban y yo las jalaba, nunca me dejé de las niñas. Les pegaba y me castigaban. Entonces a los siete años me subieron de cuarto y las que ya teníamos siete años teníamos que cuidar a las niñas chiquitas. Me pusieron a cuidar a una niña que se hacía de la pipí, si se hacían del baño las chiquitas, nos pegaban a nosotras, entonces esa niña se hacía mucho del baño, a mí me pegaban mucho y entonces yo me enojaba

demasiado, y le decía a la niña que se dejara de hacer del baño que porque yo no quería que me estuvieran pegando a mí. Una vez me cacharon pegándole a la niña, me regañaron y me metieron a un cuartito y me dejaron ahí dos días. Después me pasaron al cuarto, era enorme con veinte literas de un lado y veinte del otro lado, enorme, me pusieron a tallarlo y todo, y yo bien cansada. Si era pesado, pero a mí me gustaba estar ahí. (Entrevista 6. 22 de noviembre)

Durante el tiempo en el que Beatriz estuvo en el albergue, su mamá tuvo escaso contacto con ella. Después de dos años, la mamá le hizo llegar ropa y dulces. Sin embargo, Beatriz cuenta que no recordaba a su mamá. Cuando tenía 8 años, su madre fue a verla y las autoridades del albergue concedieron una salida supervisada. Ese momento es considerado por Beatriz como clave, pues empezó a recordar lo que había vivido con su mamá.

2009. Regreso a la calle

El 14 de julio de 2009, la madre de Beatriz se presentó en el albergue para celebrar el cumpleaños de su hija. Para esa ocasión la institución les concedió una visita sin supervisión. Beatriz aprovechó el momento para contarle a su mamá del trato que recibía, por lo que su mamá, el padre de su hermano mayor y su hermano, decidieron no regresar a Beatriz al albergue. La familia completa se fue a vivir a Puebla por un tiempo, ahí rentaban un departamento, pero después de un tiempo y tras la ruptura sentimental de su mamá y su pareja, volvieron a la Ciudad de México y se encontraron nuevamente en condición de calle. Beatriz relata que la razón de la inestabilidad de la vivienda está en relación con la adicción de la madre.

2010-2016. Dejar o no la calle

Durante los siguientes seis años, Beatriz estuvo en condición de calle, algunas veces fue canalizada a distintas instituciones pero se daba a la fuga. Desde el 2009, su mamá y su hermano le procuraban el alimento, aunque rara vez se podía comer tres veces al día. Hasta antes de los 12 años Beatriz no trabajaba. En 2012 empieza a consumir sustancias tóxicas como tiner, marihuana y cocaína, y para poder comprárselas, empieza a trabajar de distintas formas: paleteando, pide dinero en el metro, se pinta de payasita, etc.

Durante este tiempo, Beatriz fue víctima de acoso sexual por hombres mayores que vivían en los mismos puntos de socialización que ella. Su hermano mayor la defendía. También padeció violencia física y la infringió. Durante estos años Beatriz se peleó con otras chicas a golpes y narra uno de los eventos más difíciles que recuerda:

B. En la calle tienes que aprender a defenderte. Tan sólo porque te quedas viendo a las personas o porque te empujan, ya piensan que los agredes, entonces ese día estábamos en un círculo y yo estaba fumando marihuana, cuando fumo marihuana me río demasiado, me da la del payaso, entonces estaba con mi hermana y con mi novio y una tipa llegó y me empujó, yo no quería pleitos porque yo estaba en el viaje, mi hermana me dijo "¿vas a dejar que te empujen?", entonces nos empezamos a pelear y me quebró una botella en el brazo y me abrió, pero ya no tengo la cicatriz. (Entrevista 6. 22 de noviembre, 2017.)

2017. Recanalización por el Programa Hijas e Hijos de la Ciudad

El equipo de educadoras de calle establece contacto con la población en la que se encuentra Beatriz; y es a partir de visitas continuas que se logra establecer comunicación con ella para invitarla a que se recanalice en alguna institución de asistencia privada. En febrero acepta. La institución en la que se encuentra implementa su tratamiento en 3 fases que Beatriz tiene muy claras:

B: cuando llegas te ponen en fase 1, que quiere decir casa de transición, te acomodan porque vas llegando y estás como en crisis, son de niñas que se quieren ir. Todas las niñas que van llegando a esa Casa las meten ahí y se quedan dos o tres meses, o si no tienes remedio te quedas cinco meses ahí. Después de tus tres meses o de tus cinco meses, te pasan a fase 2, que es adonde estoy yo, quiere decir que ya avanzaste en todo lo que te enseñan en fase 1, entonces fase 2 es estabilidad, que ya trabajaste todo, entonces ya estás estable para entrar en un curso, para entrar a Tarsa¹⁵, para entrar a la

¹⁵ Empresa del ramo textil que fabrica y comercializa ropa de sastrería para hombre y dispone de empleos.

escuela, para salir, para ir al centro de atención solita, para ir a la tienda solita. Puedo estar en la computadora sola, te dan más confianza. Fase 3 son ya de las que trabajan, las que ya van a cursos, las que ya no están en casa, las de vida independiente. (Entrevista 6. 22 de noviembre, 2017.)

Expectativas de Beatriz para su futuro

El tratamiento que recibe Beatriz en la institución, especialmente a partir de la segunda fase descrita por el derechohabiente en su entrevista, le da la posibilidad de visualizarse en un escenario distinto al de la calle. Beatriz perfila con claridad qué es lo que espera en los próximos meses y en los próximos años:

B: lo que quiero hacer más es entrar a Tarsa, que es lo que me gusta, me encanta la sastrería. Quiero entrar a la escuela. Terminando Tarsa, que va a ser por un año, es un curso de un año, luego entro a trabajar, después me voy de vida independiente. Me voy a vivir sola y me ayudan a ver lo de mis muebles, a conseguir trabajo y me siguen apoyando los de la Institución, pero ya estando afuera. Más que nada también me sigue motivando que quiero apoyar a mi familia todavía. Quiero entrar también a un gimnasio. (Entrevista 6. 22 de noviembre, 2017.)

Beatriz explica que dejar la calle y las drogas no ha sido fácil, que al comienzo pensó en volver a la calle y volver a drogarse, pero que gracias al tratamiento psiquiátrico y psicológico que ha recibido en la Institución ha podido tener una perspectiva distinta.

El talón de Aquiles de Beatriz

Tanto Beatriz como el director de la institución en la que ella se encuentra coinciden en que su mayor riesgo o debilidad es tener a su madre y a su hermano viviendo en condición de calle. Así lo explica el director:

Lo importante aquí con ella y con otros niños que tienen ese mismo caso o situación es seguirlos motivando y seguirlos encaminando porque si bien pueden llegar con ese enfoque, también puede irse perdiendo en el camino, puede llegar muy motivada o

muy segura pero después de un tiempo puede cansarse o volver a frustrarse, entonces otra vez seguir con ella y no dejarla. Ella está en fase dos y cuando pase a fase tres, la cuestión con B es el contexto familiar como dice aquí A, que es nuestra entrenadora familiar, que al final del día su familia es el último lazo que tiene ella en la calle y que finalmente para ella es una opción. Nosotros tenemos que trabajar con ella para ir disminuyendo la probabilidad de que para ella esa sea una opción, porque al final del día, cuando ella se frustra, cuando ella se enoje o se canse, esa opción de la calle pueda aumentar, es cuando nosotros estamos más atentos, más despiertos, para ver cómo ella maneja esa situación porque tampoco se trata de tenerla como en una burbuja, pero esa es la cuestión mucho con B, no es tanto la adicción sino que en la calle está toda su familia y que somos muy latinos, muy mexicanos y para nosotros la familia es primordial, entonces que ella empiece a generar vínculos nuevamente con los compañeros, con las mismas chicas, nos ayuda mucho a diezmar que ella vea la calle como una opción viable. Si mal no recuerdo la última vez que ella estuvo aquí ya estaba en una fase tres, ya estaba en una secundaria, en un sistema escolarizado, ya estaba preparándose para el examen para la preparatoria. (Entrevista 7. 22 de noviembre, 2017)

Así lo explica Beatriz:

B: Todas las veces que lo he intentado, porque no es la primera vez que intento recuperarme, siempre he fallado por esa misma razón, que mi familia no se quiere recuperar y siempre fracaso, siempre me voy a lo mismo, siempre tropiezo por eso. Siempre he visto por ellos, siempre dejo de ver por mí, siempre dejo de ver lo que a mí me gusta, lo que yo quiero. Esta vez estoy viendo lo que quiere B, lo que quiero hacer. Porque antes no estaba siendo egoísta, antes veía por lo que quiere mi mamá, lo que quiere mi hermano, y ahora estoy viendo lo que quiero yo. Sí me han dicho "si tu mamá no quiere llegar a recuperarse ¿qué va a pasar?", y sí me va a doler muchísimo. (Entrevista 6. 22 de noviembre, 2017)

Desde que fue recanalizada a la Institución no tiene contacto con su familia. Esta decisión ha sido tomada por la institución, el PHHC y por Beatriz misma. Tanto la Institución como

el Programa consideran que en este momento, la comunicación entre Beatriz y su familia podría interrumpir su tratamiento y hacer que vuelva a la calle.

Competencias y alternativas de vida

Durante la entrevista con Beatriz pudimos observar que es una adolescente que tiene muy clara su situación, reconoce sus miedos y sus debilidades, pero también reconoce sus fortalezas, se plantea objetivos claros. Es una chica claridosa, autoritaria con la palabra, abierta y propositiva. En la apreciación del Director de la Institución cuando se le preguntaba si Beatriz tiene posibilidades de dejar la calle y terminar el tratamiento que ofrece la institución, señaló:

Fíjate que si habláramos sólo de posibilidades a partir de las competencias de ella, yo te puedo asegurar que logra eso y más, es una chica muy inteligente, muy capaz, tiene una capacidad de poder envolverte en lo que ella quiere, fantástica. Ella sería una vendedora de autos genial, te vendería lo que quiere, aparte es una líder, no un líder autoritario, tiene capacidad de escucha, tiene esa capacidad de llegar a acuerdos y creo que esa parte es muy importante porque en cuestión de competencias yo creo que puede lograrlo. (Entrevista 7. 22 de noviembre, 2017)

Antes y después del Programa Hijas e Hijos de la Ciudad

Beatriz encuentra que en ella aconteció un cambio significativo a partir de la intervención del Programa Hijas e Hijos de la Ciudad (PHHC), pues a través de la canalización a la Institución, ella ha podido dejar las drogas y plantearse un proyecto de vida a corto y mediano plazo. Lo explica de la siguiente manera:

B: cuando ellos [el PHHC] entraron en mi vida pues yo era un fracaso, la verdad. Yo me drogaba, no tenía planes para mi futuro, era un total desastre. Cuando ellos llegaron a mi vida, me llevaron allá, como que me rescataron, luego me trajeron para acá, tanto ellos como esta Institución me están rescatando, sí ha sido una diferencia para mí. (...) Más que nada me siento agradecida, al principio yo decía que yo no los obligué a que vinieran conmigo, y me sentía bien allá, drogándome, yo no los obligué a que fueran

por mí. Pero si ellos no hubieran ido por mí, ahorita yo no estuviera como estoy, estuviera peor, quién sabe si estuviera embarazada, si me estuvieran violando, si estuviera peor, si estuviera bien flaca. Entonces me siento agradecida porque si no fuera por ellos, no estaría como estoy ahorita. Y porque cada vez me llega una oportunidad más, sé que por tantas veces que le he fallado, porque me he salido tantas veces de aquí, sé que ellos confían en mí, y me están dando otra oportunidad, sé que no los voy a defraudar por quinta vez, sé que vengo con todo y que voy a lograr lo que quiero. (Entrevista 6. 22 de noviembre, 2017.)

En términos generales, este caso muestra la complejidad que tiene la atención de las personas que viven en situación de calle. La vicisitudes del sujeto en términos individuales y colectivos: adicciones, familia, sentido de pertenencia a un grupo, la consideración del espacio público como un espacio comunitario, de identidad, de socialización, de interacción y de intercambio, la experiencia de territorialización y desterritorialización. En este contexto, la canalización que procura el PHHC, desde el punto de vista de la población objetivo, se lee como una ruptura de lo conocido, de un conjunto de prácticas sociales e individuales, esa pareciera ser una de las razones sobre la resistencia que se encuentra en los sujetos para dejar la calle. Sin embargo, lo que muestra el caso de Beatriz es que el trabajo consensuado entre el PHHC y la casa hogar, puede lograr que el sujeto en cuestión deje la calle con la finalidad de que pueda ejercer sus derechos básicos: vivienda, alimentación, salud, educación e identidad jurídica.

III.7.1.2 Estudio de Caso 2. Omar

Nombre: Omar (seudónimo)

Edad: 2 años

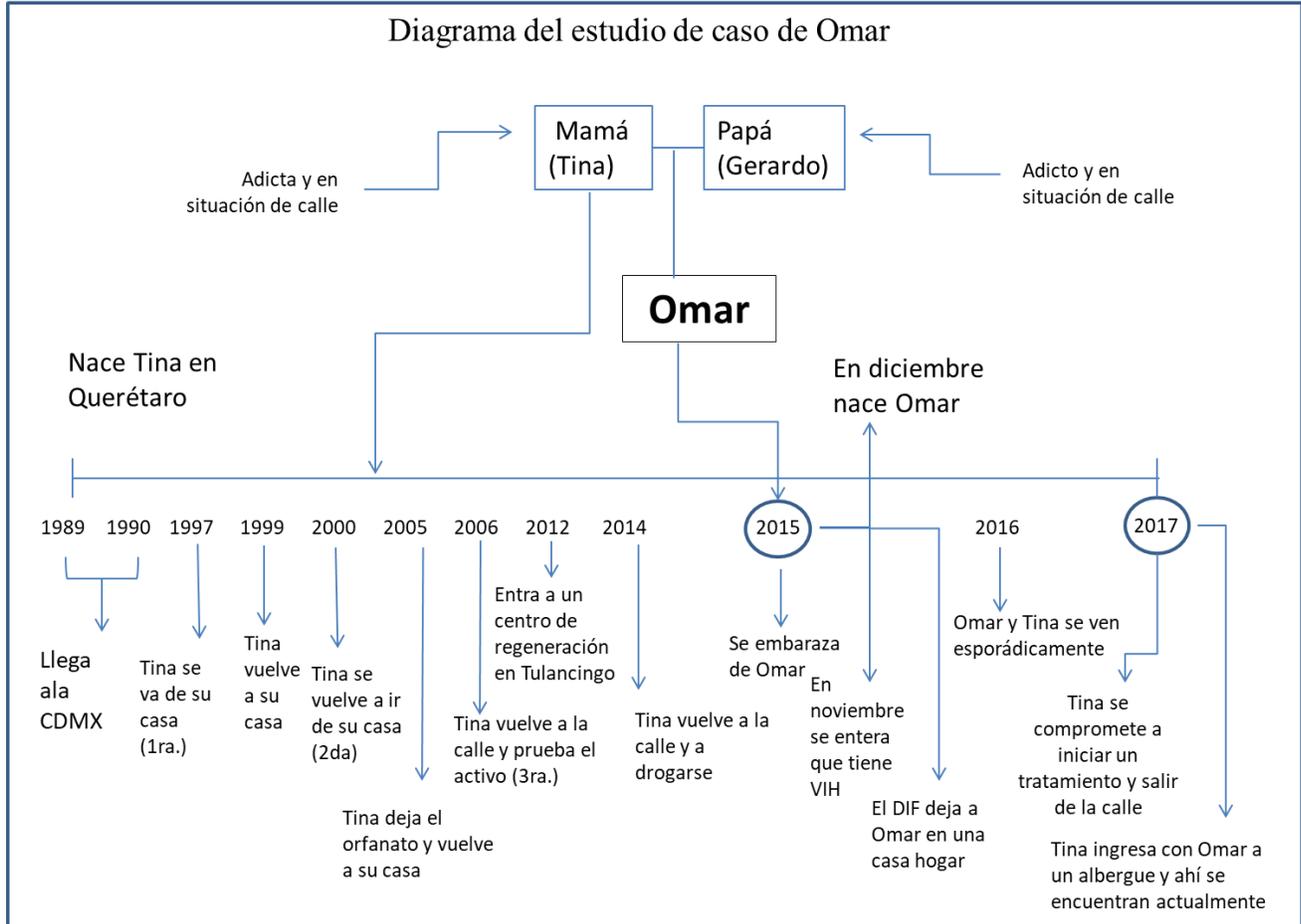
Fecha de nacimiento: enero de 2015

Fecha de canalización por el PHHC: 2017

Situación actual: canalizado a casa hogar.

Caso: Omar es un niño que se considera en situación de riesgo debido a que su madre vivía en condición de calle. Actualmente los dos se encuentran en un albergue temporal hasta que la madre demuestre que puede darle a su hijo cuidados básicos: alimentación, vivienda, educación y salud.





Fuente: elaboración propia a partir del trabajo de campo. Entrevista a profundidad para estudio de caso, 2017.

El contexto del nacimiento de Omar

Para hablar de este caso es necesario revisar cuáles han sido las circunstancias de la madre, pues Omar tiene apenas dos años de edad y desde su nacimiento ha estado supervisado por el DIF-CDMX, ya que se le consideró en situación de riesgo debido a que su madre vivía en situación de calle.

Orígenes de Tina

Tina nació en 1989 en Amealco, Querétaro. A los dos meses de nacida sus padres se trasladaron a la Ciudad de México y al poco tiempo de haber llegado, su padre abandona el domicilio. Su mamá se hace responsable de sus cuidados y para su manutención vende

dulces en la vía pública. Cuando Tina tiene 5 años se reconcilian sus papás, y durante los tres años siguientes es testigo de numerosas peleas entre los progenitores, lo que la lleva a abandonar su casa a los 8 años y a enfrentarse a su primera experiencia en situación de calle. Al poco tiempo, Tina es retirada de la calle por lo que ella llama un búnquer, y es trasladada a un orfanato en el que pasa dos años; en 1999 su madre la convence diciéndole que su padre ha cambiado y la saca del internado. Un año más tarde, en 2000, Tina vuelve abandonar su casa argumentando tener muchos problemas con el padre, por lo que se enfrenta a su segunda experiencia en calle, la cual dura poco tiempo porque nuevamente es retirada de la calle para ser llevada a un orfanato en el que estará por los siguientes 5 años. En 2005 Tina regresa a su casa, vuelve a pasar un año con sus padres, los problemas con su papá continúan por lo que decide abandonar su casa por tercera vez. Este momento es decisivo en su vida porque se encontrará en situación de calle durante 6 años, de los 16 a los 22, aproximadamente. Durante este tiempo Tina probó las drogas y se volvió adicta al activo. En 2012, Tina entra a un centro de regeneración en Tulancingo, ahí permanece dos años y en 2014 decide salirse, vuelve a la calle y a las drogas. Durante su estancia en el centro de regeneración conoce a Gerardo, el padre de Omar, una persona que también ha estado en situación de calle y es adicto. En 2015 Tina se embaraza de Omar y el periodo de gestación se desarrolla en la calle. En noviembre del mismo año y a un mes del nacimiento de Omar, Tina se entera que tiene VIH.

Nacimiento de Omar

Omar nace en un hospital público el 7 de diciembre de 2015. Nació pesando 1.800 kg, por lo que se determinó que no saldría del hospital hasta alcanzar, por lo menos, 2 kilogramos. Por su parte Tina se quedó en el hospital durante dos días en lo que se recuperaba de la cesárea que le fue practicada. Durante este tiempo, el hospital notificó al DIF-CDMX sobre la situación de Tina y Omar, considerando que si dejaban salir a Omar del hospital se encontraría en situación de calle, que no tendría vivienda y las atenciones mínimas necesarias para su sobrevivencia, decidieron entonces trasladarlo a una casa hogar hasta que la madre pudiera darle otras condiciones de vida al recién nacido.

Tina, al enterarse que no le entregarían al niño, acudió a la Comisión de Derechos Humanos de la Ciudad de México y expuso su caso, exigiendo que el niño le fuera devuelto. Sin embargo, en la Comisión ratificaron la situación, señalándole que mientras no pudiera garantizarle a Omar el ejercicio de sus derechos básicos, el niño no le sería entregado. Tina visitaba a Omar en la casa hogar. Durante los primeros meses de vida del niño, Tina siguió viviendo en la calle y durante los siguientes 6 meses volvió a la casa de sus padres, misma que abandonó por cuarta vez al enfrentar, nuevamente, problemas con el padre. Tina regresó a la situación de calle y a consumir activo.

La participación del Programa Hijas e Hijos de la Ciudad

Desde el momento en que se consideró que Omar se encontraba en situación de riesgo, el PHHC atendió todo lo relacionado con el caso, pues tanto Tina como Omar poseen las características que los ubican dentro de la población objetivo del programa. Tina es una madre con un hijo menor de edad y Omar es un niño que, aunque no ha vivido en la calle, se le considera en situación de riesgo por los antecedentes de la madre. Sin embargo, era la primera vez que al PHHC llegaba el caso de una mujer que tuviera VIH y su hijo no. Por lo que las autoridades del PHHC se dieron a la tarea de analizar a qué institución canalizarían a Tina y a su hijo. Buscando entre los convenios que tienen con distintas instituciones, encontraron que ninguna de ellas tenía el perfil adecuado para atenderlos, por lo que recurrieron a un albergue especializado en atender a personas con VIH y sus familias, con el que no tenían convenio pero con el que pudieron llegar a un acuerdo para la atención del caso. El albergue aceptó a Tina y a Omar sin ningún tipo de donación o pago a cambio.

Expectativas de Tina y Omar

En septiembre de 2017 Tina manifestó al director del DIF-CDMX su deseo de salir del albergue para trabajar y poder por sí misma ofrecerle a Omar las atenciones y cuidados que requiere. Sin embargo, se le observó que para poder salir del albergue con Omar necesita demostrar que tiene un lugar para vivir y que puede resolver lo relacionado a la alimentación y cuidados del niño. El PHHC es el encargado de supervisar que antes de salir Omar tenga todo lo necesario, así se señala a continuación:

NA: sí, sigue viviendo aquí, de hecho la postura director del albergue es que ellos tengan que decidir. Nosotros hacemos el acompañamiento ¿qué tipo de acompañamiento? Si sucede que Tina dice que consiguió un cuarto ahí por la Guerrero, que es el lugar que dice, nosotros la acompañamos y vemos qué tal es el lugar. Sí sería necesario que Tina tuviera trabajo por el tema de la manutención y la atención al niño. Nosotros somos un coadyuvante pero la idea como tal es que ella vaya a la vida independiente con el niño, con el acompañamiento del DIF. (Entrevista 14. 1 de diciembre, 2017)

Los responsables del PHHC también le muestran a Tina las posibilidades que tiene para que pueda entrar a la fase de la vida independiente junto a su hijo:

N. Se le planteó que si ingresaba a trabajar también está aquí una guardería, ella tiene que decidir qué opción es la que toma. (Entrevista 14. 1 de diciembre, 2017.)

Actualmente Tina y Omar siguen en el albergue. Tanto el director del albergue como los responsables del Programa coinciden en que el fin de año no es una buena fecha para salir del albergue, pues las actividades se concentran en las celebraciones del cierre de ciclo anual. También recomiendan que Tina y Omar permanezcan en el albergue hasta encontrar estabilidad económica. De cualquier forma, Omar sigue siendo derechohabiente del Programa, por lo que dentro o fuera del albergue, se seguirá su caso.

Por lo que respecta a Tina, tiene pensado ponerse a trabajar en la vía pública, vendiendo dulces, en el área de limpieza de cines o en casas. Piensa rentar un cuarto con su hermana que trabaja en Santa Fe como chef y alternarse con ella el cuidado de Omar. Por el momento no cree conveniente vivir con el padre de Omar porque lo considera en riesgo, pues él tampoco tiene un lugar fijo para vivir, han tenido problemas y la amenaza con llevarse al niño. El padre de Omar lo recoge en el albergue un día a la semana.

El caso de Omar es significativo en términos del tratamiento que se le ha dado, pues desde que nació ha estado vigilado y atendido por el DIF-CDMX, lo que ha impedido que el niño viva con la madre en la calle y así pueda ejercer sus derechos básicos, asentados en los documentos que se han revisado a lo largo del documento. Cuando se le pregunta a Tina, en perspectiva, si ahora considera que fue oportuna la atención de Omar, explica que sí, porque no sabe si el niño se le hubiera enfermado en la calle y ella no habría podido atenderlo.

Finalmente, este es un caso que no está concluido ni garantizado, por lo menos dentro de los próximos años, pues el hecho de que se supere la situación de calle, depende enteramente de Tina.

III.7.1.3. Semejanzas y singularidades en los casos de Omar y Beatriz

Beatriz constituye un caso significativo que en realidad pertenecen a una clase de problemas encarados por múltiples sujetos, aquellos que resultan conminados de facto a la situación de calle sin que haya sido su elección. Este aspecto por sí mismo amerita una problematización y clarificación que seguramente daría líneas y criterios de trabajo con actores sociales pertenecientes a dicho grupo. La compleja relación entre la ausencia de padre, la intermitencia de la figura materna y el relevo institucional para el cubrimiento de algunas de sus necesidades fundamentales (educación, vivienda, salud) define a su vez algunos de los rasgos de caracterización propios de esta población.

La vida de Tina, por su parte, ha transcurrido entre tres instancias: su casa nuclear, la calle y las instituciones de asistencia. Los tipos de violencia ejercidos por el padre en el núcleo familiar es lo que la han motivado en la elección de la calle. Su situación define otro tipo de particularidades que se encuentran tipificadas dentro de las características propias de la población de calle. De ahí que en el último censo de IASIS en los “Resultados preliminares del censo de poblaciones callejeras 2017”, aparezca la violencia familiar como una de las

razones de la expulsión a la calle, obteniendo el 39 % de la muestra; porcentaje más alto en la medición.

El caso de Omar resulta significativo en el abordaje del problema desde el punto de vista institucional, pues en las circunstancias en las que nace y sin la intervención de las autoridades competentes, su situación habría derivado en algo similar al caso de Beatriz: teniendo a su familia nuclear también en condición de calle, su posibilidad y perspectiva es la calle. Omar es un caso destacado porque a través de PHHC se logró que no tocara la calle. Pero también es un caso que ejemplifica con claridad lo que se entiende por personas en situación de riesgo, pues se encuentran en un contexto que permanentemente atenta contra sus derechos humanos básicos.

Otra manera de encarar las condiciones de estas subjetividades está dada por la relación, a la vez de tensión y relevo, entre la situación de calle y los soportes institucionales, que se pueden ejemplificar en el caso de Tina y Beatriz, especialmente. Quizás es preciso visualizarlo como fuerzas que atraen polarmente a los sujetos, según sus necesidades y sus adhesiones (por ejemplo, el proceso de drogadicción en la calle y la dinámica de sustitución de redes afectivas familiares que las educadoras de calle o los apoyos institucionales podrían representar); lo que probablemente prefiguraría una descripción menos dicotómica del actor social que ya no estaría pensado en la alternativa calle o institución, sino como un sujeto capaz de transitar por estos ámbitos con la posibilidad de adquirir poder para definir su propia trayectoria.

El empoderamiento del sujeto que permanece o está intermitentemente en situación de calle, naturalmente no es una circunstancia dada por sí misma o resultado del azar. Aunque existen diversos tipos de empoderamiento, el que habría de propiciar una estrategia de atención institucional concertada es el de proveer progresivamente de herramientas para la elección y para la toma de decisiones que desde una elaboración y una clarificación propia de cada sujeto, representen la posibilidad de mejora subjetiva, intersubjetiva y social. De alguna manera, la ganancia de poder del individuo está en relación con el fortalecimiento

de su libertad de elección, pero dicha libertad no es un *factum*, sino el resultado de un proceso de formación y de educación, quizás en el sentido que Freyre hablara de educación para la libertad. Este planteamiento general, significa abrir la posibilidad de repensar la acción institucional desde una perspectiva de generación de poder en los sujetos. Así, cada una de las instituciones, dispositivos y acciones tienen como objetivo ya no la cobertura o la solución de necesidades puntuales (cosa que no puede desatenderse), sino su refiguración como recursos en un plan de empoderamiento progresivo de los sujetos, del cual ellos mismos, gracias a tal disposición, son progresivamente artífices.

III.8. Mecanismos de participación ciudadana

En los Términos de Referencia establecidos por Evalúa CDMX se señala que el rubro III.8. Mecanismos de Participación Ciudadana tiene como objetivo explicar los mecanismos que contempla el programa para garantizar la participación ciudadana. De acuerdo con el documento esta explicación contempla órganos, formas y procedimientos que tienen lugar en distintos momentos del ciclo del programa y que a su vez contribuyen y enriquecen diversos aspectos del mismo.

Otro elemento contemplado en este rubro hace referencia a la posible existencia de un plan de monitoreo y evaluación que incluya la divulgación de la información a los involucrados.

En las ROP 2017 se define a la Participación Ciudadana o Social como el derecho de los ciudadanos y habitantes de la Ciudad de México a intervenir y participar, individual o colectivamente, en las decisiones públicas, en la formulación, ejecución y evaluación de las políticas, programas y actos de gobierno. La participación ciudadana contribuirá a la solución de problemas de interés general y al mejoramiento de las normas que regulan las relaciones en comunidad, para lo que deberá considerarse la utilización de los medios de comunicación para la información, difusión, capacitación y educación, para el desarrollo de

una cultura democrática de la participación ciudadana, así como su capacitación en el proceso de una mejor gobernanza de la Ciudad Capital¹⁶.

En el mismo documento se describen tres mecanismos de participación ciudadana: procedimiento de queja o inconformidad ciudadana, mecanismos de exigibilidad y las formas de participación social. De igual forma, es posible identificar tres acciones que promueven la participación ciudadana: la organización de jornadas de trabajo, la realización de jornadas temáticas y la consulta sobre la formulación de planes de trabajo.

Los mecanismos y acciones señalados son definidos y descritos en el documento, y durante el trabajo de campo y las entrevistas nos percatamos de su funcionamiento y operatividad.

El presente apartado se encuentra dividido en cuatro puntos que tienen como objetivo hacer observables cada uno de los mecanismos que promueven la participación ciudadana, así como sus formas de operación durante el ejercicio 2017. El primer punto versa sobre las formas y procedimientos, entre los que destacan los siguientes: procedimiento de queja o inconformidad ciudadana, mecanismos de exigibilidad y las formas de participación social. El segundo punto hace referencia a las acciones de campo: la organización de jornadas de trabajo, la realización de jornadas temáticas, y la consulta sobre la formulación de planes de trabajo.

Un tercer punto aborda el papel e influencia que tiene el uso de tecnologías de información y comunicación. Con esta iniciativa, el PHHC se mantiene a la vanguardia, manejando información en tiempo real, hecho que permite al personal no sólo agilizar sus acciones o la identificación de población objetivo, sino también afianzar y fortalecer las redes colaterales con las que cuenta. En el caso particular del PHHC el uso de tecnologías de información y comunicación se define como un mecanismo que promueve la participación ciudadana a

¹⁶ La definición presentada en el glosario de las ROP 2017 se basa en el Artículo 2 de la Ley de Participación Ciudadana del Distrito Federal.

través de la denuncia por medio de twitter, Facebook, correo electrónico, entre otros medios.

Finalmente, se presta atención a la posible existencia de monitoreo y evaluación del PHHC, el cual a su vez debe ser difundido entre los involucrados: los derechohabientes.

Cabe señalar que el PHHC cumple de manera eficiente con el punto referente a los mecanismos de participación ciudadana. Durante el acompañamiento en campo, el equipo de evaluación fue testigo de la manera en que los grupos de trabajo, en este caso las educadoras de calle, realizan sus recorridos de acuerdo al plan de trabajo que han desarrollado previamente con el personal de la JUD a la que pertenecen; las educadoras promueven la participación ciudadana al difundir las actividades dirigidas a la población objetivo y posteriormente se encargan de hacer un registro (cédula de primer contacto) para la futura canalización de aquellas personas que acuden a las jornadas organizadas.

Por lo tanto, el equipo de evaluación sostiene que durante el acompañamiento, las acciones en campo fueron realizadas de manera puntual y organizada logrando así cumplir el objetivo de promover la participación social.

Un aspecto que debe ser señalado es que las cédulas de primer contacto registradas por el equipo de educadoras, permiten dar continuidad a otro de los puntos señalado en las ROP (trámites y servicios), posibilitando así que aquellos miembros de la población objetivo que aceptan participar de los servicios que ofrece el PHHC adquieran el status de ciudadanos y con ello se les garanticen sus derechos.

Por otro lado, está el novedoso uso de tecnologías de la información el cual agiliza la operatividad del PHHC. En el cuerpo del texto se profundiza sobre este punto, el cual resulta relevante para el equipo de evaluación del ejercicio 2017.

III.8.1. Formas y procedimientos

Sobre el procedimiento de queja o inconformidad ciudadana, las ROP 2017 señalan que los ciudadanos y ciudadanas pueden manifestar su inconformidad o queja en las oficinas de la Jefatura de Unidad Departamental de Situación de Riesgo o Desamparo. Para tal efecto, es necesario que los ciudadanos o ciudadanas inconformes se presenten en la dirección establecida o bien se comuniquen por teléfono o vía correo electrónico. En el documento citado se señala que una vez presentada la inconformidad, se dará seguimiento a la misma.

Respecto a los mecanismos de exigibilidad, las ROP son claras al señalar que los ciudadanos o ciudadanas que deseen acceder al PHHC deberán cumplir con los requisitos estipulados en las ROP 2017, en el numeral V, denominado Requisitos y Procedimientos de Acceso y Permanencia. De igual forma se señala que dichos requisitos se encuentran publicados en el portal del DIF-CDMX, o bien que pueden ser consultados directamente en la Jefatura de Unidad Departamental de Situación de Riesgo o Desamparo, de la cual se proporcionan dirección y teléfono y afirman que es esta JUD es la encargada de cumplir con el servicio.

En las ROP 2017 se especifican las características que deberá presentar la solicitud de las personas interesadas en convertirse en derechohabientes, la cual será evaluada por la JUD de Riesgo o Desamparo, instancia que se compromete a dar respuesta en un plazo no mayor a 15 días hábiles.

Finalmente, en el apartado X. Formas de Participación Social de las ROP 2017, se señala que “En cuanto a las formas de participación social, es relevante mencionar que para la formulación y consenso de propuestas de reforma de Ley de los Derechos de las Niñas y Niños en la Ciudad de México, derogada por la Ley de los Derechos de Niñas, Niños y Adolescentes de la Ciudad de México; el Código Civil y el Código de Procedimientos Civiles (ambos para la Ciudad de México), se involucró a las Organizaciones de la

Sociedad Civil, por medio de la Asamblea Legislativa del Distrito Federal y la Consejería Jurídica del Gobierno de la Ciudad de México” (ROP 2017: 159).

El apartado X se torna relevante puesto que exalta el papel de las Instituciones de Asistencia Privada y las Asociaciones Civiles y la participación que tienen en la integración social de derechohabientes que el PHHC haya captado; se trata de un trabajo articulado en el que no siempre está presente la figura del convenio institucional.

La presencia y participación de Asociaciones Civiles e incluso Instituciones de Asistencia Privada tiene un peso relevante en la operación del programa, aun cuando los mecanismos que en ocasiones articulan quehaceres no se encuentran especificados en las ROP 2017. El trabajo en conjunto entre el personal del PHHC y los miembros de distintas Asociaciones Civiles e IAP se expresa en el intercambio de información sobre la posible localización de población objetivo, ya sea que se encuentre en algún punto específico de socialización o que pertenezca a un grupo flotante.

Si bien cada una de las instancias y el PHHC poseen mecanismos operativos específicos de acercamiento y trabajo con las poblaciones callejeras, es necesario mencionar la existencia de lazos de comunicación entre el personal.

Los datos recolectados en campo muestran la colaboración que existe entre Asociaciones y el PHHC, un ejemplo específico es la agilización de trámites y servicios para la población en situación de calle, riesgo o desamparo, ya que si alguna Asociación o Institución ha atendido previamente algún caso puede proporcionar información o copia de algún documento al personal del PHHC a fin de llevar a buen término el trámite de obtención de documentos de identidad, e incluso el ingreso a alguna institución educativa o médica.

De acuerdo con los datos registrados en campo, el PHHC firma convenios de colaboración institucional con algunas Asociaciones Civiles o Instituciones de Asistencia Privada. Cabe señalar que a pesar de las diferencias que pueden existir en los procesos operativos y

formas de trabajo de cada una de las instituciones vinculadas al PHHC, la comunicación es estrecha.

Durante el trabajo de campo y las conversaciones sostenidas con el personal del PHHC, se registró una negativa sobre la firma de convenios de colaboración con AC, sin embargo en las ROP se habla de colaboración parcial entre estas asociaciones y el programa:

- ¿Se establecen convenios con asociaciones de organización civil?
- No, las asociaciones de organización civil hacen trabajo en campo, de intervención en calle.
- ¿Cuántas son?
- Mira yo conozco: Ednica, El Caracol, Redim, está Fundación Renacimiento, Casa Alianza, Pro-niños, Hogares Providencia, entonces también ellos trabajan esa parte. Otras son religiosas, ellos tienen más la tarea de asistirlos en alimentación, ropa, y otros servicios. Todo es una red, sin ellos no podemos nosotros y ellos no podrían sin nosotros, es un tema de poder visualizar, por ejemplo, si uno de los chicos nos pide apoyo para el curp o el acta, nos acercamos a otra institución en la que haya estado y pedimos información sobre si hay una copia, en caso de haberla la archivamos y así no duplicamos trabajo. (Entrevista 10, 29 de noviembre de 2017)

El personal del PHHC ha establecido dinámicas de trabajo con algunas de estas instancias con la intención de alcanzar una mayor eficiencia en la erradicación de la situación de calle, riesgo o desamparo a la que está expuesta una fracción de la población. Se reporta que esta relación de colaboración había gozado de estabilidad hasta los sucesos registrados el 19 de septiembre del presente año. La relevancia de este punto es la coordinación y colaboración entre el PHHC y las organizaciones conformadas por miembros de la sociedad civil organizada con objetivos afines a los que persigue el programa:

- ¿Cómo es la relación que tiene el Programa Hijas e hijos con distintas organizaciones civiles?
- En el caso del Programa tenemos buena relación con todas, incluso con El Caracol, yo me quejo pero la relación es buena. No sé si les platicó Mónica o Nicolás, pero tenemos reuniones una vez al mes con las organizaciones especializadas en calle para

ver temas específicos, por ejemplo, un tema de hacer una propuesta para que los responsables del Protocolo para las poblaciones callejeras pudieran darles renta a algunas familias para que no estén en calle; también se ha visto el tema de las adicciones. Tenemos una agenda con ellos una vez al mes, vienen aquí y salen peticiones que debemos atender. Después del temblor ya no hemos retomado las reuniones (Entrevista 11, 29 de noviembre de 2017)

De este punto se concluye que los tres mecanismos identificados en las ROP 2017 buscan promover la participación ciudadana, ya sea emitiendo inconformidades o quejas, exigiendo ser partícipe de los servicios que otorga el programa, o bien constituyendo organizaciones que coadyuven en la labor de erradicación de situación de calle.

En las ROP 2017 se establece que “El presupuesto asignado al presente programa para el año 2017 asciende a \$3'000.000.00 (Tres millones de pesos 00/00 M.N.), el cual se destina a convenios de colaboración con Instituciones de Asistencia Privada y Organizaciones de la Sociedad Civil para el pago de atención y servicios a la población canalizada y recanalizada”. El programa otorga un apoyo promedio a través de las Instituciones de Asistencia Privada a las personas derechohabientes aproximadamente del 1.0% del presupuesto asignado.

De acuerdo con el mismo documento, la adjudicación del presupuesto otorgado a estas instituciones es contemplado durante la fase IV. Programación Presupuestal, misma que especifica que el apoyo promedio es del 1.0% del presupuesto que ha sido asignado en el ejercicio 2017.

Un aspecto importante a considerar es cómo se formaliza la vinculación para las canalizaciones y seguimiento de población de menores con las distintas A.C. e I.A.P. La información sobre este punto se encuentra en los Procedimientos de Acceso al Programa, en la fase de canalización y recanalización de la persona en situación de calle derivada de la intervención en calle o a solicitud de institución pública o privada.

Posterior a la identificación del posible derechohabiente, el solicitante (persona en situación de calle o riesgo), solicita al equipo operativo o a la JUD de Situación de Riesgo o Desamparo su canalización o recanalización a una institución que cuente con modelo residencial, la JUD recibe la petición y comienza el trámite de canalización o recanalización.

El Jefe de la Unidad Departamental de Situación de Riesgo y Desamparo valora el caso de la solicitud recibida, analiza las alternativas institucionales de acuerdo al perfil de la persona, cupo de la institución o asociación receptora, así como los requisitos de acceso al Programa.

Posteriormente elabora un informe del caso o “ficha técnica”, conforme al perfil del solicitante para su entrega a la institución o asociación receptora con la que se tiene convenio, envía a la institución el informe mediante oficio y la Institución o Asociación receptora lo recibe, lo analiza y emite una respuesta al Jefe de Unidad Departamental de Situación de Riesgo o Desamparo.

Es en este último documento donde se especifica si procede la canalización o recanalización del solicitante. En caso de que la respuesta sea negativa, el Jefe de Unidad Departamental se encargará de buscar alternativas institucionales; en el caso contrario, se acompaña al solicitante a la institución receptora para tramitar su ingreso, donde se le proporcionarán los servicios necesarios para su óptimo desarrollo.

Ya dentro de la institución receptora, se procede a la apertura de un expediente de la persona canalizada o recanalizada como beneficiaria del programa, dicho documento se entrega al Jefe de Unidad Departamental de Situación de Riesgo o Desamparo.

Se notifica mediante oficio de canalización o recanalización al Director de Atención a Niñas, Niños y Adolescentes en Situación de Vulnerabilidad, Riesgo o Desamparo y de

Centros de Asistencia Social con copia la directora Ejecutivo de la Procuraduría de Protección de Derechos de Niñas, Niños y Adolescentes de la Ciudad de México, sobre el ingreso del solicitante a la institución o asociación con las que se tiene convenio de colaboración.

Es importante señalar que cada uno de los pasos hasta aquí mencionados es especificado en las ROP 2017 y que se afirma que deben ser cumplidos a cabalidad con tiempos determinados.

Después de la notificación al Director, se indaga si el proceso de canalización o recanalización fue solicitado por la PGJ-CDMX, de acuerdo con la respuesta se emiten oficios de informe.

En caso de que no, se informa al Director (a) de Atención a Niñas, Niños y Adolescentes en Situación de Vulnerabilidad, Riesgo o Desamparo y de Centros de Asistencia Social, que no hubo solicitudes de apoyo por parte de la PGJ-CDMX.

En caso afirmativo se elabora un oficio para informar a la PGJ-CDMX sobre la canalización de la niña, niño, y/o adolescente sin acompañamiento parental o recanalización del solicitante, para la apertura de la averiguación previa y respuesta para fecha de comparecencia.

Se solicita al Director de Atención de Niñas, Niños y Adolescentes en Situación de Vulnerabilidad, Riesgo o Desamparo y Centros de Asistencia Social, la designación del apoderado legal para acreditarse ante la PGJ-CDMX.

En la fase final, el Jefe de la Unidad Departamental de Situación de Riesgo y Desamparo, acude a la PGJ-CDMX para acreditarse como apoderado legal, solicita ante la PGJ-CDMX la custodia provisional para “Cuidados y atenciones” a favor del DIF-CDMX, la PGJ-CDMX acredita la custodia provisional.

El Jefe de Unidad Departamental de Situación de Riesgo o Desamparo recibe y archiva el oficio de “Cuidados y Atenciones” y finalmente informa al solicitante su aceptación al programa indicando que la persona formará parte de un Padrón de Derechohabientes que conforme a la Ley de Desarrollo Social para el Distrito Federal serán de carácter público, siendo reservados sus datos personales.

De acuerdo con las ROP 2017 se contempla que el procedimiento de vinculación-canalización o recanalización de la población objetivo comprende un total de ejecución de 17 días, 20 horas, 30 minutos.

III.8.2. Acciones en campo

Dentro de las mismas ROP 2017 se mencionan tres acciones que deben ser consideradas dentro del rubro Mecanismos de Participación Ciudadana, estas son: la organización de jornadas de trabajo, la realización de jornadas temáticas, y la consulta sobre la formulación de planes de trabajo.

En el documento se especifica que las jornadas de trabajo son realizadas por los educadores de calle y que el objetivo es promover la participación de los derechohabientes. Un aspecto a considerar es el hecho de que las personas en situación de calle, riesgo o desamparo no cuentan con documentos de identificación oficial, mismos que les otorgan el estatus de ciudadanía, sin embargo una de las metas físicas del PHHC es justamente apoyar a la población objetivo a realizar los trámites y servicios para conseguirlos; de igual forma, se debe señalar que las jornadas de trabajo y las jornadas temáticas se trabajan en diferentes puntos delegacionales de la Ciudad de México en las que participa la ciudadanía interesada. Sobre las jornadas temáticas, las ROP señalan que se contempla la realización de actividades temáticas con enfoque en derechos humanos, además de ofrecer en el marco de dichas jornadas, la asistencia médica y odontológica.

El objetivo de estas jornadas es mantener informada a la población sobre los distintos servicios que proporciona el PHHC, promover la participación a través de la difusión de información por parte del personal y lograr la identificación y canalización de población objetivo.

El registro de acompañamiento en campo llevado a cabo el día 30 de noviembre de 2017, revela la eficiencia del trabajo realizado por las educadoras en el punto de socialización denominado Gran Canal. En el marco de la Conmemoración del Día Mundial de la Lucha contra el SIDA, para llevar a cabo dicha jornada se instaló una carpa de trabajo y difusión de información, y se contó con una unidad médica móvil y una unidad odontológica. Las educadoras realizaron con anticipación la difusión de información sobre los servicios, se registró y atendió tanto a personas cercanas al punto como a población objetivo, mismas a las que se tomaron sus datos a fin de establecer un primer contacto y la posibilidad de canalización.

Se pegaron carteles, se invitó a la población cercana al punto de socialización y se proporcionaron pláticas sobre la transmisión del VIH, así como de los diferentes métodos de cuidado que existen para prevenir el contagio. Este tipo de medidas sin duda promueven la participación ciudadana y facilitan la identificación de población objetivo e incluso sirven como mecanismo de seguimiento de población anteriormente identificada.

La organización de estas jornadas es una fortaleza del PHHC, permite el cumplimiento de uno de los principales objetivos de la JUD de Situación de Riesgo o Desamparo (la identificación de población objetivo y la posible canalización), sin embargo existen un par de observaciones a este mecanismo.

De acuerdo con información proporcionada por los actores que accedieron al servicio, la atención médico-odontológica es asistencial, se les realiza una revisión y un diagnóstico, sin embargo señalan enfáticamente la inexistencia de un seguimiento a sus padecimientos,

así como la carencia de medicamentos. La observación directa en campo permitió registrar el hecho de la extensión de recetas que a decir de la población objetivo no tenían posibilidad de adquirir los medicamentos. La carencia del cuadro básico de medicamentos y la falta de enlace con Instituciones del Sector Salud impiden que el programa lleve a buen término el objetivo de estas acciones.

III.8. 3. Uso de tecnologías de información y comunicación

Durante la realización de entrevistas y el acompañamiento en campo se identificaron algunos elementos en los que la participación ciudadana se hace presente, de igual forma se observó la manera en que el PHHC articula dichas acciones ciudadanas a fin de complementar su operatividad.

De acuerdo con la evaluación interna 2014 (operación 2013) a fin de promover la participación ciudadana, el DIF-DF registró entre sus actividades las denominadas Ferias de la Transparencia y Jornadas del DIF Itinerante cuyo objetivo principal era proporcionar información sobre el programa al público en general. De igual forma se daba a conocer información sobre los servicios proporcionados por la Dirección Ejecutiva de Apoyo a la Niñez, según el registro de esta evaluación, la participación ciudadana se materializaba a través de las denuncias ciudadanas las cuales eran presentadas vía telefónica o bien por medio del correo institucional, ambos publicados en la página web del DIF-DF.

Respecto a la operación 2017 del PHHC la participación ciudadana adquiere mayor presencia y se incrementa debido al acceso y utilización de nuevas tecnologías de la información, hecho que facilita la presentación de denuncias o avisos que la ciudadanía o instancias articuladas al DIF-CDMX hace llegar a la JUD de Situación de Riesgo o Desamparo.

El uso de estas tecnologías resulta novedoso y práctico, ya que ha permitido la articulación de redes colaterales que facilitan la identificación de población objetivo. En la JUD de Situación de Riesgo o Desamparo se nos comparte que durante la operación del programa 2017 la utilización de plataformas como Facebook, twitter, correo electrónico y llamados telefónicos se ha incrementado ya que constituyen formas de hacer llegar notificaciones al equipo encargado de primer contacto.

Sin duda el uso de tecnología toca el tema del empleo de recursos técnicos de los que se vale el programa para operar, se torna aún más relevante el empleo de dichos recursos cuando la ciudadanía participa. Al respecto la JUD de Situación de Riesgo o Desamparo señala que el óptimo manejo de estas tecnologías se ha logrado a través de guardias encargadas de registrar cada notificación a fin de dar atención a los emergentes que se presenten:

[...] El uso de tecnologías, el grupo [de WhatsApp] y el uso de Facebook, twitter, cuando les van llegando notificaciones ¿Tienen ustedes algún recurso humano que se encargue de revisar las notificaciones y les dé seguimiento?

NA: hay guardias, nosotros tenemos guardias, hay un rol. La guardia de lunes a viernes y de momento brinca algún emergente, tenemos guardias sábados y nocturnas. Prevenimos esta parte, se desplaza a la gente del equipo y se le da atención a esto. (Entrevista 13. 29 de noviembre de 2017)

La información proporcionada por la JUD de Situación de Riesgo o Desamparo es verificada por la Dirección de Atención a Niñas, Niños y Adolescentes en Situación de Vulnerabilidad, Riesgo o Desamparo y de Centros de Asistencia Social en donde se afirma que la atención a los reportes hechos por parte de la ciudadanía son comunicados y organizados entre las distintas áreas adscritas a dicha dirección:

[...] estos reportes que les hacen ¿cómo es que se organiza la gente de inmediato para acudir al punto y también con los mandos más arriba?

[...] este mecanismo del WhatsApp nos ha sido bastante útil porque hay grupos de whats de diferente nivel, de jefes, de abajo y de arriba, hay grupos en los que sólo está su servidor y jefes, y nos mandan los reportes, y mandamos mensaje a otro equipo y así vamos atendiendo. A veces el reporte me llega a mí, yo ya le aviso al equipo que tenemos un reporte de tal lugar, y así salimos. Para efectos del C5 estábamos muy bien coordinados porque tenemos equipos hasta por horarios, unos el sábado, otros el domingo, y zonas. Son los mismos chicos del área de Seguimiento. (Entrevista 11. 29 de noviembre de 2017)

A partir de lo expresado por las dos áreas mencionadas, se hace observable que la difusión de información relacionada con denuncias ciudadanas y reportes sobre la localización de población objetivo está organizada y se transmite jerárquicamente. La existencia de grupos de WhatsApp, el seguimiento y registro de tweets es un punto favorable para el PHHC, lo fortalece y a su vez permite la articulación y cercanía con la expresión social y ciudadana, además hace posible la conformación de redes colaterales con las que educadoras de calle guardan contacto y facilitan la identificación de población objetivo con la que se establece un primer contacto a fin de canalizarla a la institución más conveniente con su perfil.

Un elemento a destacar vinculado con la denuncia ciudadana es la articulación del Programa con el Centro de Comando, Control, Cómputo, Comunicaciones y Contacto Ciudadano de la Ciudad de México -C5-. Es a partir de 2016 que el PHHC amplía sus atribuciones, esta vez no sólo contempla a la población de calle, sino que se considera a la población en riesgo o desamparo.

A pesar de que el C5 no puede ser considerado un mecanismo de participación ciudadana de primer plano dentro del PHHC es un hecho que forma parte de las redes colaterales que alimentan de información a la JUD de Situación de Riesgo o Desamparo, ya que a través de la comunicación de reportes registrados por el C5, el personal del PHHC atiende casos relacionados con la población objetivo.

En la página del C5 de la Ciudad de México se especifica que el C5 forma parte del Centro de Atención a Emergencias y Protección Ciudadana de la Ciudad de México (CAEPCCM). En el año 2015 el CAEPCCM decretó la anexión de LOCATEL para así conformar el Centro de Comando, Control, Cómputo, Comunicaciones y Contacto Ciudadano de la Ciudad de México C5, el cual actualmente ofrece los servicios de: video monitoreo, servicio de atención de llamadas de emergencia 9-1-1 CDMX, denuncia Anónima 089, LOCATEL 5658 111. De acuerdo con la información institucional, el C5 opera las 24 horas, los 365 días del año¹⁷.

El mecanismo del que se vale el PHHC vinculado al C5 es la denuncia ciudadana y los reportes de video vigilancia. En el documento Evaluación Externa de Operación del Programa Hijos e Hijas de la Ciudad (Informe de Respuesta) se señala que la Procuraduría de Protección de Derechos de Niñas, Niños y Adolescentes, a través de la Dirección de Atención de Niñas, Niños y Adolescentes en Situación de Riesgo o Desamparo y de Centros de Asistencia Social, recibe denuncias ciudadanas adicionales sobre posibles puntos de encuentro de población objetivo, a través de diversos medios de comunicación, entre los que destacan las tecnologías anteriormente mencionadas en este apartado y el C5.

En el documento Informe de Respuesta se afirma que las denuncias ciudadanas son atendidas vía telefónica, vía redes sociales (twitter, Facebook y correo electrónico), vía oficio, reportes C5 (DEPPDNNA CDMX, 30 de septiembre de 2017).

Al respecto, la Dirección de Atención a Niñas, Niños y Adolescentes en Situación de Vulnerabilidad, Riesgo o Desamparo y de Centros de Asistencia Social, sostiene que:

De hecho, una de las tareas que nacieron por la Procuraduría fue trabajar en coordinación con el C5, que detecta a través de las cámaras si hay niños trabajando en la calle o abandonados y nos manda los reportes, entonces nosotros mandamos todo un

¹⁷ En: <http://www.c5.cdmx.gob.mx/dependencia/acerca-de/el-c5-de-la-cdmx>.

equipo: un psicólogo, un trabajador social, un médico, en una camioneta, y en paralelo la unidad médica, y ahí vamos en caravana a la atención. A nosotros nos gustó mucho, es una labor muy bonita porque hemos generado que ya no estén tantos niños en la calle, aunque es bien difícil abatir el tema por la cuestión de pobreza. (Entrevista 11. 29 de noviembre 2017)

La Evaluación Externa de Evalúa CDMX considera que el uso de nuevas tecnologías y la articulación de trabajo con el “C5” es una fortaleza en la operación del PHHC, agiliza la identificación, atención y establecimiento de primer contacto con la población objetivo, mantiene vinculado e informado al personal tanto de la Procuraduría de Protección de Derechos de Niñas, Niños y Adolescentes de la Ciudad de México, como a la Dirección de Atención a Niñas, Niños y Adolescentes en Situación de Vulnerabilidad, Riesgo o Desamparo y de Centros de Asistencia Social, y la Jefatura de Unidad Departamental de Situación de Riesgo o Desamparo

III.8.4. Acerca del monitoreo y la evaluación del programa

En los términos de referencia se contempla como parte del rubro Mecanismos de Participación Ciudadana la explicación de un posible plan de monitoreo y evaluación que incluya la divulgación de la información a los involucrados.

Se ha hecho mención sobre el Procedimiento de Queja o Inconformidad Ciudadana, mecanismo que convoca a la ciudadanía a expresar cualquier descontento sobre el PHHC, sin embargo, en entrevista se habla de la existencia de un Cuestionario de Calidad y Calidez aplicado a derechohabientes mediante una breve entrevista en la que iban contestando algunas preguntas. Resultaría pertinente conocer las respuestas emitidas por aquellos miembros de la población objetivo a quienes se les aplicó dicho cuestionario, con la finalidad de conocer la percepción de eficiencia y eficacia en la operatividad del PHHC.

Cabe señalar que el trabajo y recomendación acerca de este punto se hace desde una visión hipotética que pretende coadyuvar con el monitoreo y seguimiento del PHHC.

Acerca de esta posible forma de monitoreo se registra el testimonio de uno de los miembros del programa el cual alude a dos formas de participación social que tienen como objetivo la valoración de eficiencia y eficacia del PHHC:

La retroalimentación de los derechohabientes se ha hecho de diferentes formas. Hay una que a lo mejor, si van a entrevistar a P, le podrían preguntar, porque él nos ayudó a hacer una especie de cuestionario de calidad y calidez, una cosa así, y se fue a entrevistar a los derechohabientes y se llenaba el formatito, de cuál era la percepción del programa, ese es un mecanismo de poder saber qué opinan. La otra la traemos conforme la gente se va atendiendo porque en la medida en que uno les va resolviendo las problemáticas, la gente se va yendo satisfecha. Cuando por alguna razón, por ejemplo alguna falta de seguimiento, o por una falta de no canalización, tanto la gente como las personas de las casas-hogar expresan inconformidades, vienen conmigo. (Entrevista 11, 29 de noviembre de 2017)

III.9. Matriz FODA de la operación del programa

Se le llama FODA de manera sintáctica a la Matriz de Fortalezas, Oportunidades, Debilidades y Amenazas. Es una herramienta que permite elaborar un diagnóstico transversal de la operatividad de cualquier empresa privada o social en la medida en que opera como un marco conceptual que permite un análisis sistemático que pone a dialogar las amenazas y oportunidades externas con las debilidades y fortalezas internas. (Wolf del Valle). Esto resulta significativo en el instrumento porque muestra que un programa social se desarrolla en la suma de factores que se vertebran desde su interior y en los componentes externos que pueden interpretarse como el medio en el que se desarrolla el programa y/o la estructura social en la que se inserta.

Como se ha señalado en apartados anteriores, una parte fundamental del Programa es su operación, misma que es el objetivo central de la presente evaluación. En ese sentido, esta matriz tiene la función de permitir una lectura transversal de las fortalezas, debilidades, oportunidades y amenazas en todo lo concerniente a la operación del PHHC. Los factores internos que se explicarán en la línea de las fortalezas, entendidas éstas como todos los procesos y mecanismos que permiten que el programa cumpla con sus objetivos generales y particulares. Igualmente, el eje de las debilidades, en donde se consideran las acciones y/o procedimientos que deberán fortalecerse para beneficio de la eficiencia y eficacia del programa social. En lo que respecta a los factores externos se atenderá una ruta de oportunidades, entendido esto como las coyunturas y circunstancias que puedan aprovecharse para el fortalecimiento del programa tanto en su estructura interna como en las dinámicas contextuales posibles. Y, finalmente, se esbozan las amenazas que pueden poner en riesgo la operación del programa y sus resultados en términos de eficacia y eficiencia.

Cuadro 22. Matriz FODA de la operación del PHHC

| Factores internos | Factores externos | Factores internos | Factores externos |
|--|-------------------|--|--|
| Fortalezas | Oportunidades | Debilidades | Amenazas |
| Diagnóstico | | | |
| El PHHC ha definido con claridad el objetivo de cada una de sus actividades sustantivas, lo que permite a los actores conocer sus responsabilidades y compromisos. | | La estructura operativa del PHHC no es tan clara con la ausencia de la JUD de Seguimiento Social y Centros de Asistencia Social en las Reglas de Operación 2017; y sobre esta área recaen actividades sustantivas que realiza el programa y que están cuantificadas en | Las transformaciones que ha tenido la estructura operativa del PHHC ha implicado la apertura de figuras administrativas importantes, como la Procuraduría. Sin embargo, el PHHC se ha desplazado de áreas, reasignando responsabilidades, lo |

el logro de metas físicas. que puede implicar cierta inestabilidad en la estructura misma y repercutir en la cohesión y permanencia de los equipos de trabajo. Por ejemplo, a lo largo de la vida del PHHC, durante las transformaciones de la estructura operativa del programa, se ha visto disminuido el número de educadores tanto de calle como de seguimiento.

La plaza de la JUD de Seguimiento Social y Centros de Asistencia Social se encuentra vacante, lo que puede representar un factor debilitante de la estructura, pues las funciones de esta plaza pasan a ser responsabilidad de la dirección inmediata. El PHHC ha recibido un presupuesto de 3,000,000.00 de pesos durante los últimos 3 ejercicios fiscales en un contexto en el que los derechohabientes no disminuyen o permanecen, sino que aumentan

Las personas que se encuentran en los puestos directivos, Encontrar una persona con el perfil adecuado para ocupar la JUD de

como es el caso de la Dirección Ejecutiva de la Procuraduría de Protección de Derechos de Niñas, Niños y Adolescentes de la CDMX, la Dirección de Atención a Niñas, Niños y Adolescentes en Situación de Vulnerabilidad, Riesgo o Desamparo y de Centros de Asistencia Social, así como la Jefatura de Unidad Departamental de Riesgo y Desamparo, tienen el perfil necesario, los conocimientos y la experiencia para comprender y atender a los derechohabientes del programa.

Tanto el equipo de Actualmente el PHHC

educadores de calle también recibe casos como el de referidos por las seguimiento, resulta agencias 57 y 59, el rebasado en la C5 y los que fórmula siguiente: resultaron de la número de personas contingencia del atendidas más él sismo del 19 de número de metas septiembre. Lo que físicas esperadas. aumenta los casos que

deben ser atendidos con los mismos recursos con que opera el PHHC.

Los problemas de salud que presenta la población objetivo del PHHC se han diversificado aún más, hay menores que presentan discapacidad

intelectual o psico-social y para su atención se requiere de centros especializados, cuyos tratamientos tienen un costo más alto.

Una de las herramientas que se vuelve fundamental en el diagnóstico de la

Aprovechar el trabajo de campo que hace el equipo de educadores de calle con la

EVALUACIÓN EXTERNA DE OPERACIÓN DEL PROGRAMA HIJAS E HIJOS DE LA CIUDAD.

| | | |
|--|---|--|
| | <p>finalidad de actualizar la información que se tiene sobre la composición de la población de calle de la Ciudad de México. Esto con la finalidad de actualizar la información que se tiene sobre el padrón de derechohabientes. Lo que complementaría la información que arrojan con censos de población de calle</p> | <p>población de la Ciudad de México son los censos que realiza IASIS. Sin embargo, la poca periodicidad con que se realiza, impide que se actualice la información, por lo que el programa podría estar trabajando con información anacrónica respecto de la problemática que atiende.</p> |
| <p>Se tienen identificados 8 puntos de socialización, históricos en los que se reúne, en su mayoría la población de calle. Por lo que son puntos con los que el PHHC ya ha establecido contacto y ha trabajado a lo largo del programa, lo que facilita supervisión e interacción.</p> | <p>A partir de la información que recaba el equipo de educadores de calle y de la información recuperada por distintos investigadores, se pueden construir otros criterios para la ubicación de la población objetivo del programa</p> | <p>La transformación del espacio urbano impacta en la ocupación que hace la población de calle del espacio público.</p> |
| | | <p>El crecimiento acelerado de la</p> |

El equipo de educadores de calle tiene elementos que han trabajado con población de calle por varios años. Lo que permite que ellos tengan un conocimiento experto sobre la problemática y la composición social de la población objetivo del PHHC.

El equipo de seguimiento tiene el perfil adecuado para brindar la atención que requieren los derechohabientes en el contexto de los Centros de Asistencia Social en que se encuentran canalizados los derechohabientes.

Tanto el equipo de calle como el de seguimiento ofrecen a

población de calle podría rebasar la capacidad de atención que tiene el PHHC.

la población de calle y a los derechohabientes una relación personalizada, lo que les permite conocer mejor los casos y brindar la atención que se requiere.

Los Educadores de calle y de seguimiento reciben capacitaciones sobre las problemáticas y procesos que atienden.

Hay un conocimiento que los educadores van acumulando de forma empírica y particular cada vez que atienden especificidades del problema. Sobre la marcha, los educadores encuentran vías de atención y solución. Este conocimiento podría registrarse en una especie de cuadernillo de campo, que pudiera consultarse cada vez que sea requerido, bien sea por los educadores recién contratados o por cualquier educador que tenga la necesidad

La rotación de personal responde, en parte, a la carga de trabajo que se tiene para poder atender a los derechohabientes. Frente a la carga de trabajo y los ritmos que implica, los salarios se consideran insuficientes respecto de la carga de trabajo que tienen los educadores y respecto del grado de estudios y especialización en los temas que aborda el programa.

de resolver una duda.

Hay elementos en el equipo de calle que han trabajado por más de 10 años en los puntos de socialización, lo que permite que la población de calle las ubique y conozcan el programa; a partir de lo cual se puede acceder a la población objetivo y lograr su canalización.

La diversificación de las actividades de sobrevivencia de la población de calle, especialmente las que están vinculadas con el narcomenudeo, complejizan el acceso a las estructuras sociales de los grupos sociales y por lo tanto el acceso a la población objetivo.

La población de calle tiene un imaginario negativo del DIF-CDMX¹⁸, lo que obstaculiza la intervención del PHHC para la canalización de la población objetivo. Para lo cual sería necesario trabajar la imagen de la

¹⁸ Cuando nos referimos a imaginario, se hace alusión al conjunto de ideas preconcebidas que tiene un grupo social respecto de alguna cosa en particular, esta idea puede ser comprobable o no y estar sustentada en una suerte de experiencias pasadas, rumores, mitos o leyendas. Durante la investigación las personas manifestaron en distintos momentos que procuraban no tener vínculo con el DIF por miedo a que les quitaran a sus hijos. En el curso de la investigación no se observaron datos que permitieran comprobar el decir de las personas entrevistadas, al contrario, señalaban el papel del DIF en el cuidado de sus hijos. Esta contradicción muestra que aunque las personas reciben apoyo por parte del DIF aún poseen la idea de que puedan quitarles a sus hijos, por lo que institucionalmente sería pertinente trabajar con este imaginario.

institución,
 procurando generar
 una percepción
 distinta en la
 población de calle. Y
 así facilitar los
 procesos de
 interacción.

Jornadas de Trabajo

| Fortalezas | Oportunidades | Debilidades | Amenazas |
|---|---|---|---|
| Las jornadas de trabajo realizadas por los educadores de calle es un buen instrumento que les permite acercarse, conectar y dialogar con la población objetivo del PHHC | Incluir en el reporte de trabajo de calle, un listado de las personas que participaron en las actividades para que posteriormente se pueda sistematizar esa información para tener más claridad de qué tipo de información ha recibido la población objetivo. | Si bien esto se puede observar sólo parcialmente, ya que la unidad de medida no es representativa, hay información por parte de algunos derechohabientes sobre las jornadas de trabajo, pues consideran que el equipo de educadores de calle les hablan de temas que no les son relevantes o bien, que la información que les brindan es repetitiva | Durante las jornadas temáticas una variable a considerar es el estado de intoxicación de las personas con las que se trabaja. |

Para llevar a cabo las jornadas de trabajo, el equipo de educadores de calle pacta con las población objetivo la

EVALUACIÓN EXTERNA DE OPERACIÓN DEL PROGRAMA HIJAS E HIJOS DE LA CIUDAD.

fecha, hora y lugar en que se llevará a cabo la jornada. En este sentido la posibilidad de realización de la jornada temática no es una imposición sino una negociación en la que la población de calle tiene un papel activo.

Jornadas temáticas

Las jornadas temáticas son pertinentes en la medida en que permiten cumplir al PHHC con el objetivo de dar a conocer a los derechohabientes o población objetivo que son sujetos de derecho.

Las convocatorias para asistir a las jornadas temáticas, que hace el equipo de calle, pueden resultar poco exitosas debido a la escasa asistencia de la población de calle, particularmente de la población objetivo.

Para la atención médica y odontológica es necesario triangular el horario de la actividad con otras áreas del DIF-CDMX, lo que puede interferir en los horarios pactados con la población de calle y dar como resultado poca participación.

Las jornadas temáticas que incluyen atención médica y odontológica permiten al equipo de educadores de calle, conocer el estado de

Respecto de las jornadas médicas y odontológicas, es preciso señalar que las unidades médicas carecen de los insumos necesarios para atender a la

salud de la población con la que trabajan.

población de calle, por lo que la atención puede considerarse sólo diagnóstica. Esta situación puede repercutir en la evaluación que hace la población objetivo del programa, pues podrían considerar que no están recibiendo la atención adecuada

Los educadores de calle y el equipo de seguimiento portan un chaleco que los distingue como trabajadores del DIF-CDMX, lo que en ocasiones no resulta conveniente por la lectura negativa que tiene la población de calle sobre esta institución.

Acompañamientos

Los acompañamientos cumplen con el objetivo de dar certeza jurídica a los procedimientos, La información que se recaba como resultado de estos procedimientos,

derechohabientes podría tratarse desde un enfoque cuantitativo y cualitativo. Así, por ejemplo, tratándose de la información sobre escolaridad, no sólo se pregunta el grado o el rendimiento escolar, sino que el rendimiento puede tipificarse. Lo que permite observar las áreas de atención necesarias para el derechohabiente para que mejore o permanezca su rendimiento escolar. O bien, para identificar qué factores están interviniendo en el bueno o poco rendimiento estudiantil del derechohabiente.

Trámites y servicios

En cuanto el PHHC brinda atención jurídica a los derechohabientes, o a

Los procedimientos pueden prolongarse debido a la triangulación con las

| | | |
|--|--|--|
| la población objetivo, se cumple con el objetivo de dar certeza jurídica. | instancias correspondientes. | |
| Convenios de colaboración | | |
| El PHHC cuenta con convenios de colaboración con casas hogar que reciben a los derechohabientes para que ellos puedan ser atendidos en las distintas dinámicas que se requieran. | Mayor participación e interés de la sociedad civil para atender a la población callejera. | Dada la diversificación de los problemas que presentan los derechohabientes, se requiere la incorporación de otras Casa de Asistencia Social que puedan atender padecimientos específicos, lo que resulta costoso para el programa en tanto el presupuesto que recibe sigue siendo el mismo desde 2014. Cambio de administración que puede cambiar las políticas de atención a esta población. |
| Visitas de seguimiento | | |
| Las visitas de seguimiento contribuyen a tener una idea más completa sobre las | Aprovechar los datos que recaba el equipo de seguimiento en cada una de las visitas que realiza con la | Cambio en la administración de las IAPS y de interés por atender a los derechohabientes, a |

particularidades del padrón de Derechohabientes del programa de finalidad de organizarla información cualitativa y cuantitativa. de en y partir de las limitaciones financieras de la entidad responsable.

Sesiones de trabajo

Brinda información necesaria a los derechohabientes de acuerdo con las jornadas establecidas en un calendario de trabajo. Nuevas propuestas de trabajo con esta población a nivel internacional. Es necesario pensar en un diseño pedagógico de las sesiones de trabajo que permita:

1. Diferenciar las necesidades que tienen los derechohabientes por grupos de edad.
2. Revisar la pertinencia del contenido de la sesión de trabajo u otorgarle un enfoque que resulte enriquecedor para los participantes y no reiterativo.

No contar con los insumos suficientes (materiales didácticos, de trabajo, etc.) para llevar a cabo sus actividades lúdicas de forma efectiva

No contar con los insumos o los materiales adecuados para la participación de los derechohabientes en

| | | | | | |
|---|---|--|--|--|--------------------------|
| | | | | | las sesiones de trabajo. |
| Valoraciones de salud, de trabajo social y psicológicas | | | | | |
| Brindan atención integral a los derechohabientes | Personal dispuesto a colaborar, importar adscripción laboral. | sin dentro de sus dependencias gobierno local. | ¹⁹ Falta de articulación dentro de las dependencias del gobierno local. | No contar insumos médicos que formen parte de los distintos tratamientos médicos que requieran los derechohabientes. | |
| Se hace un seguimiento de la salud del beneficiario | | | | | |

III. 10. Sistema de indicadores de monitoreo del programa o política social

En este apartado, se expone el balance sobre el sistema de indicadores del desempeño que se presentan en las ROP del PHHC, con el interés de valorar si responden a las necesidades y características del programa.

Este conjunto de indicadores se construyó sobre la base de la Metodología del Marco Lógico (MML), con el fin de facilitar la evaluación de un proyecto al término de su ejecución.

En este esquema la denominada Matriz de Marco Lógico, se integra por cuatro niveles donde se describen las metas del proyecto en cada nivel de llamados: Fin, Propósito, Componentes y Actividades.

¹⁹ Esta lectura es resultado de la observación que hace el equipo de evaluación, después de asistir a la jornada que tuvo por objetivo informar a la población en situación de calle sobre las características, cuidado y detección de VIH. El equipo de calle realizó las actividades informativas a los asistentes. Sin embargo, como parte de la actividad, se tenía planeado realizar pruebas de VIH en el lugar acordado. Sin embargo, la instancia encargada de esta actividad no pudo asistir porque no se logró articular la agenda del programa con la agenda de la institución.

Los indicadores definen operacionalmente lo escrito en la columna de objetivos de la Matriz del Marco Lógico y aparecen a cada nivel de dicha matriz y describen las metas del proyecto en cada nivel de objetivos, fin, propósito o componente esperado.

Los indicadores, bien formulados, no sólo ayudan a la gestión y operación del proyecto, sino que permiten reconocer si la intervención propuesta en el programa logró el impacto y los efectos esperados en los beneficiarios.

Una descripción de los indicadores se presenta en las ROP, pero pensar en el análisis de cada uno de ellos, en una narrativa, puede resultar un poco confuso, por lo que en el ánimo de dar mayor claridad, en el Cuadro 23 se presenta un análisis de los mismos.

Cuadro 23. Valoración de Indicadores de la Matriz del Programa Hijas de Hijos de la Ciudad

| Indicador | Fórmula | Medio de Verificación. | Valoración en el diseño. | Comentarios |
|--|---|--|----------------------------|--|
| Porcentaje de Niñas, Niños y Adolescentes, Mujeres con Hijos Menores de 18 años y Mujeres embarazadas en situación de calle o de riesgo que han sido reintegrados socialmente. | (Número de niñas, niños, madres con hijos menores de 18 años y mujeres embarazadas en situación de calle o riesgo que han sido integrados socialmente en el año t/Número total de niñas, niños, madres con hijos menores de 18 años y mujeres embarazadas en situación de calle que habitan en la Ciudad de México)*100 | Censo del IASIS, 2012. Padrón de Derechohabientes del Programa SUI-DIF-CDMX. Sistema de Seguimiento de niñas, niños y adolescentes integrados con familias nucleares extensas. | Parcialmente satisfactorio | La fórmula tiene coherencia, sin embargo, es necesario aclarar si se concibe de la misma manera la integración social que la reintegración social. |
| Porcentaje de | (Número de niñas, niños, | Censo del IASIS, 2012. | Satisfactorio | La fórmula sí es precisa. Sí existe coherencia entre el |

EVALUACIÓN EXTERNA DE OPERACIÓN DEL PROGRAMA HIJAS E HIJOS DE LA CIUDAD.

| Indicador | Fórmula | Medio de Verificación. | Valoración en el diseño. | Comentarios |
|--|---|--|--------------------------|--|
| Niñas, Niños y Adolescentes, Mujeres con Hijos Menores de 18 años y Mujeres embarazadas en situación de calle o de riesgo integrados al programa (Derechohabientes). | madres con hijos menores de 18 años y mujeres embarazadas en situación de calle o riesgo derechohabientes/ Número niñas, niños, madres con hijos menores de 18 años y mujeres embarazadas en situación de calle que habitan en la CDMX)*100. | Padrón de Derechohabientes del Programa SUI-DIF-CDMX. Sistema de Seguimiento de niñas, niños y adolescentes integrados con familias nucleares extensas | | numerador y el denominador de la fórmula. La descripción es clara. El indicador es indispensable para el logro de objetivos. El medio de verificación es apropiado. |
| Porcentaje de canalizaciones realizadas. | (Número de canalizaciones realizadas/Número de niñas, niños, madres con hijos menores de 18 años y mujeres embarazadas | Informes mensuales del Programa y de las IAPs y de las A.C. | Satisfactorio | La fórmula sí es precisa. Sí existe coherencia entre el numerador y el denominador de la fórmula. La descripción es clara. El indicador sí es indispensable |

EVALUACIÓN EXTERNA DE OPERACIÓN DEL PROGRAMA HIJAS E HIJOS DE LA CIUDAD.

| Indicador | Fórmula | Medio de Verificación. | Valoración en el diseño. | Comentarios |
|---|--|---|----------------------------|--|
| | en situación de calle y riesgo) (Derechohabientes)*100. | | | para el logro de objetivos. El medio de verificación es apropiado. |
| Porcentaje de servicios de atención integral otorgados. | (Número de servicios de atención integral otorgados/Número de servicios de atención integral programados)*100. | Informes mensuales del Programa y de las IAPs y de las A.C. | Parcialmente Satisfactorio | La fórmula sí es precisa. Sí existe coherencia entre el numerador y el denominador de la fórmula. La descripción es clara. El indicador es indispensable para el logro de objetivos. El medio de verificación requiere ajustes, ya que no se señala un documento donde se registren los servicios de atención integral programados. Falta precisar lo que se concibe como servicios de atención |

EVALUACIÓN EXTERNA DE OPERACIÓN DEL PROGRAMA HIJAS E HIJOS DE LA CIUDAD.

| Indicador | Fórmula | Medio de Verificación. | Valoración en el diseño. | Comentarios |
|--------------------------------|--|---|----------------------------|--|
| | | | | integral |
| Número de convenios realizados | Número de convenios realizados (anual) | Informes mensuales del Programa y de las IAPs y de las A.C. | Parcialmente Satisfactorio | <p>La fórmula sí es precisa.</p> <p>Sí existe coherencia entre el numerador y el denominador de la fórmula.</p> <p>La descripción es clara.</p> <p>El indicador sí es indispensable para el logro de objetivos.</p> <p>El medio de verificación requiere ajustes, ya que no se señala un documento donde se registren los convenios programados, y ello no se incluye en las metas del programa.</p> |
| Porcentaje de | (Número de sesiones de | Informes mensuales del | Parcialmente | <p>La fórmula sí es precisa.</p> <p>Sí existe coherencia entre el</p> |

EVALUACIÓN EXTERNA DE OPERACIÓN DEL PROGRAMA HIJAS E HIJOS DE LA CIUDAD.

| Indicador | Fórmula | Medio de Verificación. | Valoración en el diseño. | Comentarios |
|--|---|---|----------------------------|--|
| sesiones de trabajo de seguimiento en IAP y A.C. | trabajo realizadas/Número de sesiones de trabajo programadas)*100 | Programa y de las IAPs y de las A.C. | Satisfactorio | <p>numerador y el denominador de la fórmula.</p> <p>La descripción es clara.</p> <p>El indicador sí es indispensable para el logro de objetivos.</p> <p>El medio de verificación requiere ajustes, ya que no se señala un documento donde se registren las sesiones de trabajo programadas; con excepción de las metas señaladas en las ROP, que por cierto corresponden a las visitas de seguimiento.</p> |
| Porcentaje de recorridos de diagnóstico | (Número de recorridos realizados/número de recorridos programados)*100. | Informes mensuales del Programa y de las IAPs y de las A.C. | Parcialmente Satisfactorio | <p>La fórmula sí es precisa.</p> <p>Sí existe coherencia entre el numerador y el denominador de la fórmula.</p> <p>La descripción es clara.</p> |

EVALUACIÓN EXTERNA DE OPERACIÓN DEL PROGRAMA HIJAS E HIJOS DE LA CIUDAD.

| Indicador | Fórmula | Medio de Verificación. | Valoración en el diseño. | Comentarios |
|--|---|--|-----------------------------------|---|
| | | | | <p>El indicador sí es indispensable para el logro de objetivos.</p> <p>El medio de verificación requiere ajustes, ya que no se señala un documento donde se registren los recorridos programados, con excepción de las metas señaladas en las ROP.</p> |
| <p>Porcentaje de jornadas lúdico-afectivas y de salud.</p> | <p>Número de jornadas lúdico afectivas realizadas/Número de jornadas lúdico afectivas programadas)*100.</p> | <p>Informes mensuales del Programa y de las IAPs y de las A.C.</p> | <p>Parcialmente Satisfactorio</p> | <p>Se observa cierto distanciamiento entre el indicador y la fórmula, ya que en el primero se hace referencia a la jornada lúdica afectiva y de salud y en el segundo, ya no se incluye lo relativo a la salud.</p> <p>El medio de verificación requiere ajustes, ya que no se señala un documento donde se</p> |

EVALUACIÓN EXTERNA DE OPERACIÓN DEL PROGRAMA HIJAS E HIJOS DE LA CIUDAD.

| Indicador | Fórmula | Medio de Verificación. | Valoración en el diseño. | Comentarios |
|--|---|---|----------------------------|--|
| | | | | registren las jornadas lúdico afectivas programadas. No están contabilizadas en las metas del programa contenidas en las ROP |
| Porcentaje de visitas de supervisión a derechohabientes. | $(\text{Número de visitas realizadas} / \text{Número de visitas programadas}) * 100.$ | Informes mensuales del Programa y de las IAPs y de las A.C. | Parcialmente Satisfactorio | <p>La fórmula sí es precisa.</p> <p>Sí existe coherencia entre el numerador y el denominador de la fórmula.</p> <p>La descripción es clara.</p> <p>El indicador sí es indispensable para el logro de objetivos.</p> <p>El medio de verificación requiere ajustes, ya que no se señala un documento donde se registre el número de visitas programadas. En las metas contenidas en las ROP, pueden considerarse como visitas de</p> |

EVALUACIÓN EXTERNA DE OPERACIÓN DEL PROGRAMA HIJAS E HIJOS DE LA CIUDAD.

| Indicador | Fórmula | Medio de Verificación. | Valoración en el diseño. | Comentarios |
|--|---|---|----------------------------|---|
| | | | | seguimiento, lo que muestra una denominación diferenciada en un mismo documento. |
| Porcentaje de acciones de acompañamiento (trámites y gestiones). | (Número de acciones de acompañamiento realizadas/Número de acciones de acompañamiento programadas)*100. | Informes mensuales del Programa y de las IAPs y de las A.C. | Parcialmente Satisfactorio | <p>La fórmula sí es precisa.</p> <p>Sí existe coherencia entre el numerador y el denominador de la fórmula.</p> <p>La descripción es clara.</p> <p>El indicador sí es indispensable para el logro de objetivos.</p> <p>El medio de verificación requiere ajustes, ya que no se señala un documento donde se registren el número de acciones programadas, con excepción de las metas físicas señaladas en las ROP.</p> |

EVALUACIÓN EXTERNA DE OPERACIÓN DEL PROGRAMA HIJAS E HIJOS DE LA CIUDAD.

Fuente: Elaboración propia a partir de las Reglas de Operación, 2017

III.11. Valoración de la consistencia del sistema de indicadores

En este apartado, se presenta una valoración sobre la concatenación entre los objetivos, las metas e indicadores del Programa, con el interés de verificar si los indicadores contemplados en la Matriz de Marco Lógico; son suficientes para medir los objetivos en los diferentes niveles, las metas, las estrategias y los resultados del programa; si éstos son claros, precisos y adecuado, si reflejan claramente su propósito; y presentan una estrategia que dé cuenta de los indicadores de cantidad, calidad, tiempo, lugar y/o grupo social de referencia.

La valoración recupera las recomendaciones emitidos para el caso (Ortegón, 2005), ya que se sustenta en una revisión de la concatenación horizontal y vertical, la cual se presentan en los Cuadros 24 y 25.

Para iniciar es conveniente señalar que el detalle de las acciones del programa, en la ROP 2017, de las que definen metas, no se rescata del todo en la Matriz, y con ello se limita su monitoreo y seguimiento. Las que se encuentran en esta situación, son las siguientes:

- Jornadas de trabajo (B)
- Jornadas temáticas (C)
- Valoraciones de salud (I)
- Valoraciones de trabajo social a los familiares (J)
- Valoraciones psicológicas a los familiares (K)
- Procesos de sensibilización a la población objetivo (L)

Además, como se mencionará más adelante, se identifica una confusión en la denominación de algunas actividades, y como ejemplo, vale señalar que las jornadas temáticas señaladas en las ROP, aluden a las sesiones de trabajo de seguimiento, señaladas en la Matriz de indicadores

Cuadro 24. Valoración horizontal de indicadores. 2017

| Aspecto | Indicador | Formula | Valoración | Argumentación |
|---|--|---|----------------------------|--|
| Los indicadores a nivel fin permiten monitorear el Programa y evaluar adecuadamente el logro del fin. | Porcentaje de Niñas, Niños y Adolescentes, Mujeres con Hijos Menores de 18 años y Mujeres embarazadas en situación de calle o de riesgo que han sido reintegrados socialmente. | (Número de niñas, niños, madres con hijos menores de 18 años y mujeres embarazadas en situación de calle o riesgo que han sido integrados socialmente en el año t/Número total de niñas, niños, madres con hijos menores de 18 años y mujeres embarazadas en situación de calle que habitan en la Ciudad de México)*100 | Parcialmente satisfactorio | Los indicadores permiten monitorear el programa y evaluar el logro del fin, sin embargo, es necesario precisar, en caso de existir, diferencias entre integración o reintegración social. Por otro lado, se puede repensar, cómo el indicador puede dar cuenta del fortalecimiento de las habilidades y competencias para lograr una inserción social, tal y como se expresan en el fin. |
| Los indicadores a nivel propósito permiten monitorear el | Porcentaje de Niñas, Niños y Adolescentes, Mujeres con Hijos Menores de 18 años | (Número de niñas, niños, madres con hijos menores de 18 años y mujeres embarazadas en situación de calle o riesgo derechohabientes/ Número | Satisfactorio | Los indicadores permiten monitorear el programa y evaluar el logro del propósito. |

EVALUACIÓN EXTERNA DE OPERACIÓN DEL PROGRAMA HIJAS E HIJOS DE LA CIUDAD.

| Aspecto | Indicador | Formula | Valoración | Argumentación |
|---|---|--|---------------|--|
| Programa y evaluar adecuadamente el logro del propósito. | y Mujeres embarazadas en situación de calle o de riesgo integrados al programa (Derechohabientes) | niñas, niños, madres con hijos menores de 18 años y mujeres embarazadas en situación de calle que habitan en la CDMX)*100. | | |
| Los indicadores a nivel de componentes permiten monitorear el Programa y evaluar adecuadamente el logro de cada uno de los componentes. | Porcentaje de canalizaciones realizadas. | (Número de canalizaciones realizadas/Número de niñas, niños, madres con hijos menores de 18 años y mujeres embarazadas en situación de calle y riesgo) (Derechohabientes)*100. | Satisfactorio | Los indicadores permiten monitorear el programa y evaluar el logro del componente. |
| | Porcentaje de servicios de atención integral otorgados. | (Número de servicios de atención integral otorgados/Número de servicios de atención integral | Satisfactorio | Los indicadores permiten monitorear el programa y evaluar el logro del componente. |

EVALUACIÓN EXTERNA DE OPERACIÓN DEL PROGRAMA HIJAS E HIJOS DE LA CIUDAD.

| Aspecto | Indicador | Formula | Valoración | Argumentación |
|---|--|--|----------------------------|---|
| | | programados)*100. | | |
| Los indicadores a nivel de actividades permiten monitorear el Programa y evaluar adecuadamente el logro de cada uno de las actividades. | Número de convenios realizados | Número de convenios realizados (anual) | Parcialmente satisfactorio | La fórmula no incorpora una programación que permita dar seguimiento a lo realizado y dar cuenta del logro de la actividad. |
| | Porcentaje de sesiones de trabajo de seguimiento en IAP y A.C. | (Número de sesiones de trabajo realizadas/Número de sesiones de trabajo programadas)*100 | Satisfactorio | Los indicadores monitorear el programa y evaluar el logro de la actividad. |
| | Porcentaje de recorridos de diagnóstico | (Número de recorridos realizados/número de recorridos programados)*100. | Satisfactorio | Los indicadores monitorear el programa y evaluar el logro de la actividad. |
| | Porcentaje de jornadas lúdico-afectivas y de salud. | Número de jornadas lúdico afectivas realizadas/Número de jornadas lúdico afectivas programadas)*100. | Satisfactorio | Los indicadores monitorear el programa y evaluar el logro de la actividad. |

EVALUACIÓN EXTERNA DE OPERACIÓN DEL PROGRAMA HIJAS E HIJOS DE LA CIUDAD.

| Aspecto | Indicador | Formula | Valoración | Argumentación |
|---------|--|--|---------------|--|
| | Porcentaje de visitas de supervisión a derechohabientes. | (Número de visitas realizadas/Número de visitas programadas)*100. | Satisfactorio | Los indicadores monitorear el programa y evaluar el logro de la actividad. |
| | Porcentaje de acciones de acompañamiento (trámites y gestiones). | (Número de acciones de acompañamiento realizadas/Número acciones de acompañamiento programadas)*100. | Satisfactorio | Los indicadores monitorear el programa y evaluar el logro de la actividad. |

Fuente. Elaboración propia a partir de las Reglas de Operación, 2017.

Cuadro 25. Valoración vertical de la Matriz de Indicadores 2017

| Objetivo | Valoración | Argumentación |
|---|---------------|---------------|
| Fin: Contribuir al derecho a un nivel de vida adecuado de las niñas, niños y adolescentes, mujeres con hijos menores de 18 años y mujeres embarazadas en situación de calle o riesgo que habitan en la Ciudad de México, fortaleciendo sus habilidades y competencias para lograr una inserción | Satisfactorio | |

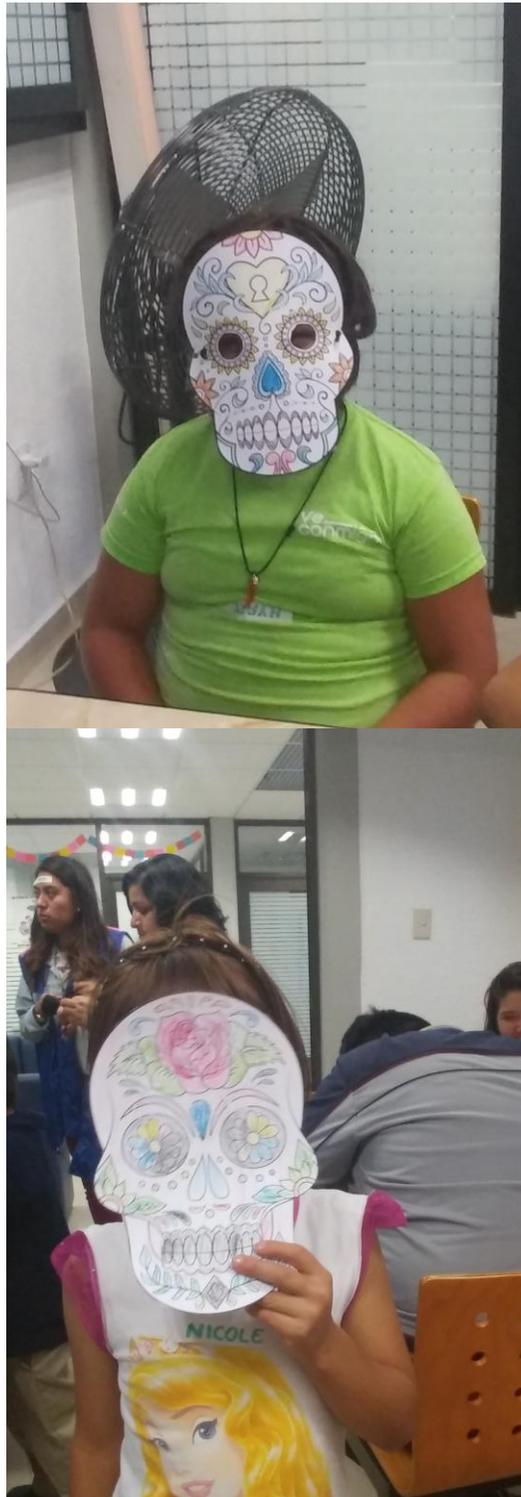
EVALUACIÓN EXTERNA DE OPERACIÓN DEL PROGRAMA HIJAS E HIJOS DE LA CIUDAD.

| Objetivo | Valoración | Argumentación |
|--|----------------------------|---|
| social. | | |
| Propósito: Las niñas, niños y adolescentes, mujeres con hijos menores de 18 años y mujeres embarazadas en situación de calle o riesgo que habitan en la Ciudad de México, son canalizados a Instituciones de Asistencia Privada o Asociaciones Civiles para otorgarles un espacio seguro, digno, apegado a la normatividad vigente y enfocado a su atención integral social. | Parcialmente satisfactorio | En la lógica vertical, se hace necesario precisar si la atención integral genera las habilidades y competencias para lograr un inserción social, es decir que el propósito si ayude a conseguir el fin. |
| Componente 1. Canalizaciones realizadas. | Satisfactorio | |
| Componente 2. Servicios integrales otorgados. | Satisfactorio | |
| Actividad 1.1. Convenios realizados. | Satisfactorio | |
| Actividad 1.2. Sesiones de trabajo. | Satisfactorio | |
| Actividad 2.1. Recorridos de diagnósticos. | Parcialmente satisfactorio | Es necesario repensar la ubicación de esta actividad, en la lógica vertical, ya que no queda claro porqué los recorridos de diagnóstico se concatenan con el componente |

EVALUACIÓN EXTERNA DE OPERACIÓN DEL PROGRAMA HIJAS E HIJOS DE LA CIUDAD.

| Objetivo | Valoración | Argumentación |
|---|----------------------------|--|
| | | servicios integrales otorgados y cómo contribuyen a su logro. |
| Actividad 2.2. Jornadas lúdico afectivas. | Satisfactorio | |
| Actividad 2.3. Visitas de supervisión. | Satisfactorio | |
| Actividad 2.4. Acompañamientos. | Parcialmente satisfactorio | La denominación de la actividad puede ajustarse, ya que no da cuenta específica que refiere a los trámites y gestiones. En una Lógica vertical, iniciar con el diagnóstico, puede mostrar secuencia y mayor concatenación con cumplimiento del componente. |

Fuente. Elaboración propia a partir de las Reglas de Operación, 2017



Fuente: Galería de trabajo de campo. Acompañamiento al equipo de seguimiento en casa hogar, 2017

III.12. Mecanismos de seguimiento de indicadores

En este apartado se revisan los mecanismos de generación, recolección y registro de información para el seguimiento del programa a través de los indicadores contenidos en el Sistema de Indicadores del Programa contenidos en las ROP.

Como se mencionó líneas atrás, la evaluación interna del programa se encuentra a cargo de la Dirección de Planeación y la Dirección Ejecutiva de la Procuraduría de Protección de Derechos de Niñas, Niños y Adolescentes de la Ciudad de México. Estas instancias deberán coordinar esfuerzos para delinear estrategias de evaluación que consideren registros administrativos y percepción de las y los derechohabientes, del detalle de los cuales deben contenerse en las ROP.

Las principales fuentes de información señaladas en este documento son las siguientes:

- Censo del Instituto de Asistencia e Integración social (IASIS) “Tú también cuentas 2012”.
- Padrón de Derechohabientes de Programa SUI-DIF-CDMX.
- Sistema de Seguimiento de Niñas, Niños y Adolescentes Integrados con Familiar Nucleares y Extensas.
- Informes mensuales del PHHC.
- Informes mensuales de las IAP y de asociaciones civiles.

En términos generales, el mecanismo delineado por el Programa consiste en la identificación de responsables de realizar el seguimiento, anual o trimestral, con base en fuentes documentales.

Al hablar de los indicadores se comentó que es necesario que se identifiquen fuentes documentales más recientes con la finalidad de que las mediciones se realicen con base en información cercana a la situación actual de la población objetivo. Por otra parte, el Programa no identifica acciones de seguimiento derivadas de evaluaciones no favorables.

Con el fin de profundizar sobre la articulación de los indicadores de la Matriz contenida en las ROP, con aquellos que dan cuenta del avance del Programa y que fueron proporcionados por la entidad responsable de su operación, así como con los instrumentos usados en su recopilación, en el Cuadro 26, se presenta un ejercicio, que permite identificar congruencia y pertinencia de la metodología utilizada.



Fuente: Trabajo de campo del equipo de evaluación. Acompañamiento al equipo de seguimiento en casa hogar, 2017.

Cuadro 26. Articulación de instrumentos e indicadores del PHHC, 2017

| Instrumento | Indicador contenido en las ROP | Fórmula del Indicador | Comentarios |
|--|---|---|--|
| Censo del Instituto de Asistencia e Integración social (IASIS) también cuentas | del Porcentaje de Niñas, Niños y Adolescentes, Mujeres con Hijos Menores de 18 años y Mujeres | (Número de niñas, niños, madres con hijos menores de 18 años y mujeres embarazadas en situación de calle o riesgo que han | Es importante referir el Censo de IASIS más actualizado y confirmar sí el Sistema de |

| Instrumento | Indicador contenido en las ROP | Fórmula del Indicador | Comentarios |
|---|---|--|---|
| 2012". Padrón de Derechohabientes de Programa SUI-DIF-CDMX. Sistema de Seguimiento de Niñas, Niños y Adolescentes Integrados con Familiar Nucleares y Extensas. | embarazadas en situación de calle o de riesgo que han sido reintegrados socialmente. Porcentaje de Niñas, Niños y Adolescentes, Mujeres con Hijos Menores de 18 años y Mujeres embarazadas en situación de calle o de riesgo integrados al programa (Derechohabientes) | en sido integrados socialmente en el año t/Número total de niñas, niños, madres con hijos menores de 18 años y mujeres embarazadas en situación de calle que habitan en la Ciudad de México)*100 (Número de niñas, niños, madres con hijos menores de 18 años y mujeres embarazadas en situación de calle o riesgo derechohabientes/ Número niñas, niños, madres con hijos menores de 18 años y mujeres embarazadas en situación de calle que habitan en la CDMX)*100. | Seguimiento de Niñas, Niños y Adolescentes Integrados con Familiar Nucleares y Extensas, aporta los datos necesarios para monitorear avances del programa y su disposición para consulta. |
| Informes mensuales del PHHC. | Porcentaje de canalizaciones realizadas. | (Número de canalizaciones realizadas/Número de niñas, niños, madres con hijos menores de 18 años | Es recomendable incluir los programas de trabajo como medio de |

| Instrumento | Indicador contenido en las ROP | Fórmula del Indicador | Comentarios |
|-------------|--|--|---|
| | | y mujeres embarazadas en situación de calle y riesgo) (Derechohabientes)*100. | verificación de la matriz de indicadores, ya que en las ROP 2017 sólo se habla de los informes mensuales como medios verificadores. |
| | Porcentaje de servicios de atención integral otorgados. | (Número de servicios de atención integral otorgados/Número de servicios de atención integral programados)*100. | En las ROP se menciona también la posibilidad de tener presentes las valoraciones |
| | Número de convenios realizados | Número de convenios realizados (anual) | médicas, odontológicas y psicológicas de manera |
| | Porcentaje de sesiones de trabajo de seguimiento en IAP y A.C. | (Número de sesiones de trabajo realizadas/Número de sesiones de trabajo programadas)*100 | cuatrimestral que den cuenta del avance en el desarrollo físico de |
| | Porcentaje de recorridos de diagnóstico | (Número de recorridos realizados/número de recorridos programados)*100. | derechohabientes canalizados y ello no se considera en los indicadores. |
| | Porcentaje de jornadas lúdico-afectivas y de salud. | Número de jornadas lúdico-afectivas realizadas/Número de jornadas lúdico-afectivas programadas)*100. | |

| Instrumento | Indicador contenido en las ROP | Fórmula del Indicador | Comentarios |
|--|--|---|-------------|
| | Porcentaje de visitas de supervisión a derechohabientes. | (Número de visitas realizadas/Número de visitas programadas)*100. | |
| | Porcentaje de acciones de acompañamiento (trámites y gestiones). | (Número de acciones de acompañamiento realizadas/Número de acciones de acompañamiento programadas)*100. | |
| Informes mensuales de las IAP y de asociaciones civiles. | Porcentaje de canalizaciones realizadas. | (Número de canalizaciones realizadas/Número de niñas, niños, madres con hijos menores de 18 años y mujeres embarazadas en situación de calle y riesgo) (Derechohabientes)*100. | |
| | Porcentaje de servicios de atención integral otorgados. | (Número de servicios de atención integral otorgados/Número de servicios de atención integral programados)*100. | |
| | Número de | Número de convenios | |

| Instrumento | Indicador contenido en las ROP | Fórmula del Indicador | Comentarios |
|-------------|--|---|-------------|
| | convenios realizados | realizados (anual) | |
| | Porcentaje de sesiones de trabajo de seguimiento en IAP y A.C. | (Número de sesiones de trabajo realizadas/Número de sesiones de trabajo programadas)*100 | |
| | Porcentaje recorridos de diagnóstico | (Número de recorridos realizados/número de recorridos programados)*100. | |
| | Porcentaje de jornadas lúdico-afectivas y de salud. | Número de jornadas lúdico afectivas realizadas/Número de jornadas lúdico afectivas programadas)*100. | |
| | Porcentaje de visitas de supervisión a derechohabientes. | (Número de visitas realizadas/Número de visitas programadas)*100. | |
| | Porcentaje de acciones de acompañamiento (trámites y gestiones). | (Número de acciones de acompañamiento realizadas/Número de acciones de acompañamiento programadas)*100. | |

Fuente: Elaboración propia a partir de las Reglas de Operación, 2017

Sobre el seguimiento a los indicadores, en la consulta al SUI del DIF CDMX, que se muestra en la imagen No. 6, es claro que la información llega hasta el segundo trimestre de 2015, pero lo que más llama la atención es la falta de correspondencia con los indicadores y la fórmula del caso. En la matriz de indicadores se hace referencia al porcentaje de acciones de acompañamiento (trámites y gestiones) y la fórmula, corresponde al número de acciones de acompañamiento realizadas entre el número de acciones de acompañamiento programadas, pero no se hace referencia al número de beneficiarios. Y aquí cabe señalar, que no es lo mismo las acciones que los beneficiarios.

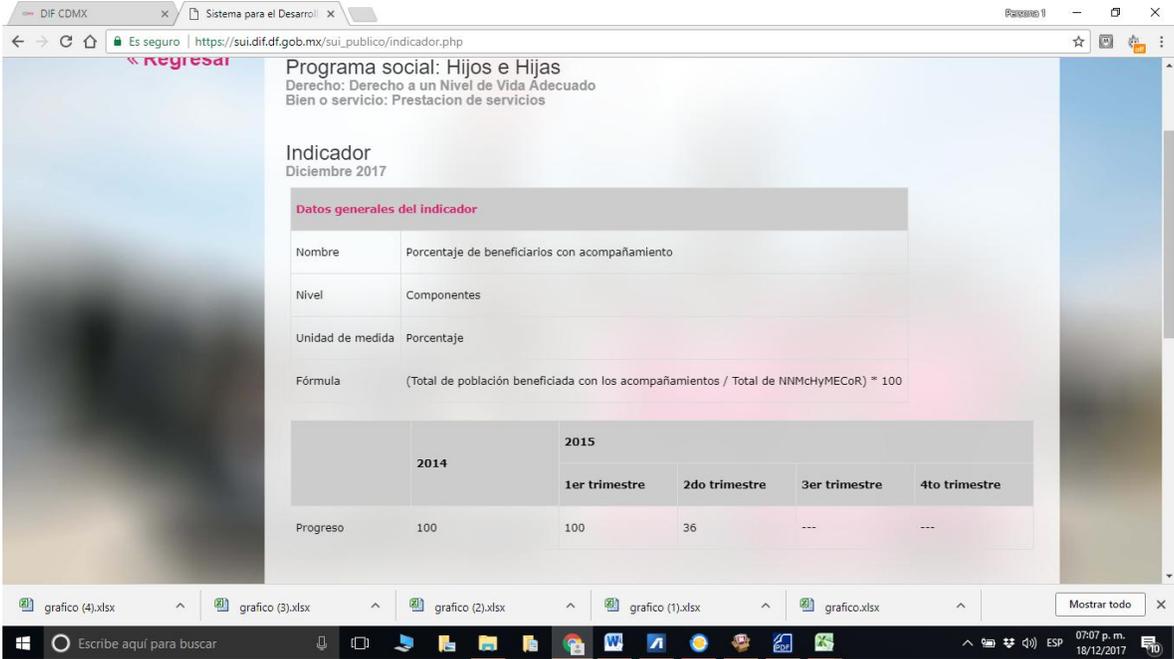
Una situación muy parecida se observa, en la imagen No. 7, donde la captura de la pantalla del SUI DIF-CDMX, refiere al número de beneficiarios por jornadas con el enfoque de derechos, donde también se registra información hasta el segundo trimestre de 2015, que no corresponde a ningún indicador de la Matriz, y quizá el más cercano es el relativo al porcentual de jornada lúdico-afectivas y de salud, aunque aquí se ratifica el comentario ya mencionado relativo a la diferencia entre las acciones y los beneficiarios.

La misma situación se observa en la imagen No. 8, sobre el indicador “porcentaje de servicios de atención integral otorgados”, que no corresponde a su denominación en 2017.

En la consulta al SUI del DIF CDMX, si se encontró la información procedente sobre el indicador, número de canalizaciones, aunque al igual que los otros casos, resultó evidente su actualización, como puede observarse en la imagen No. 12.

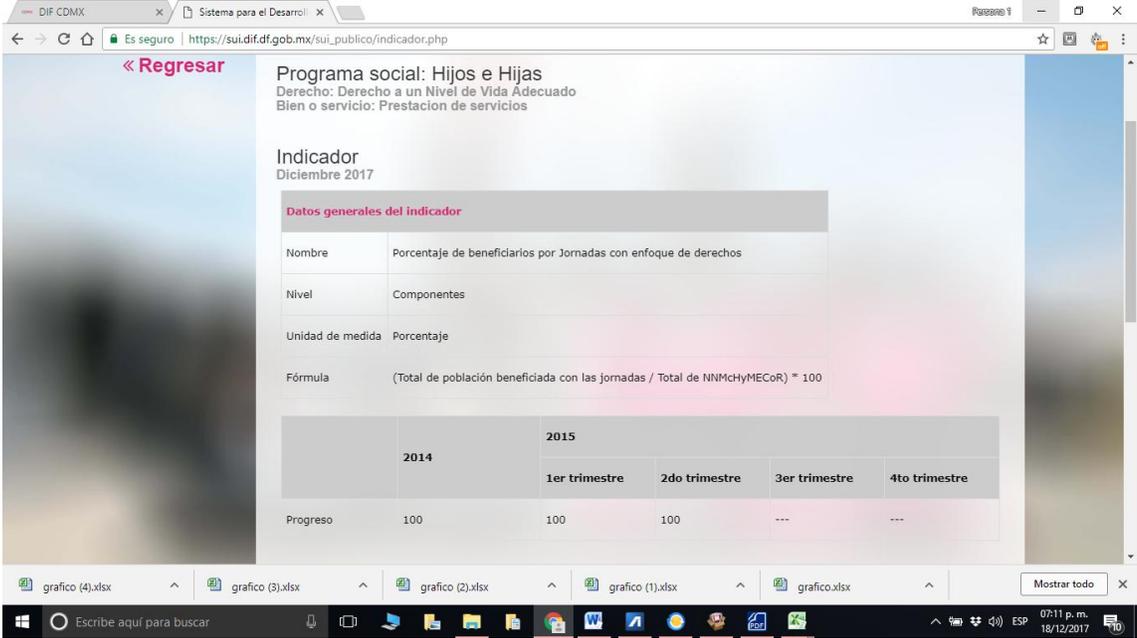
EVALUACIÓN EXTERNA DE OPERACIÓN DEL PROGRAMA HIJAS E HIJOS DE LA CIUDAD.

Imagen No. 9
 Porcentaje de beneficiarios con acompañamiento



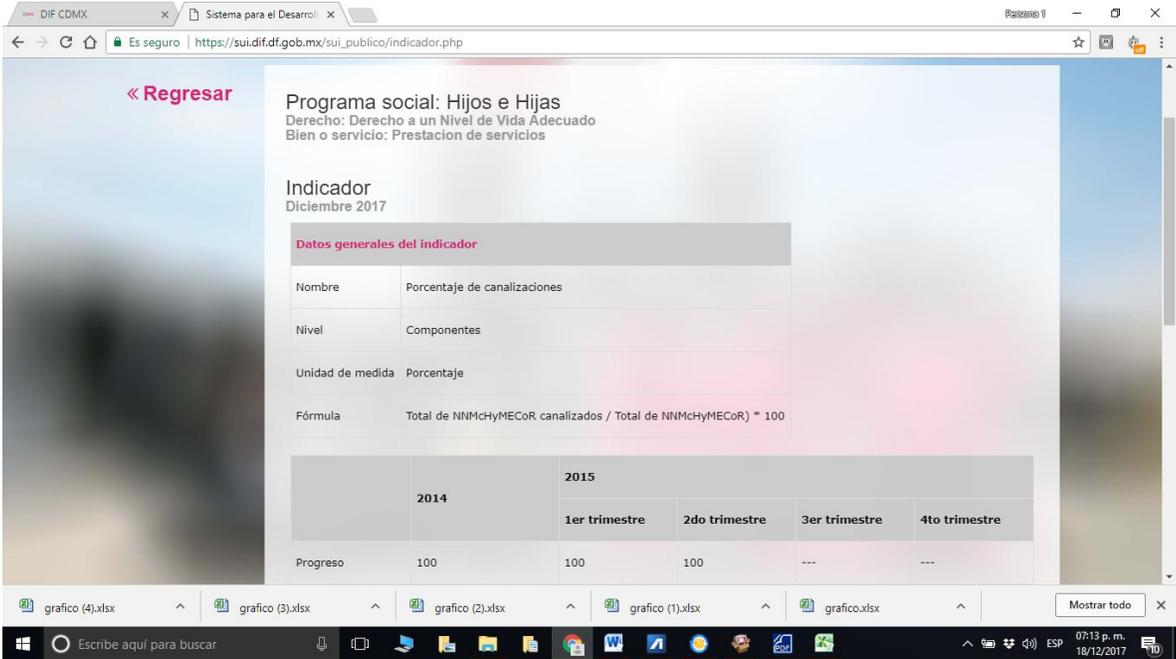
Fuente: Página electrónica de la CDMX.- Sistema Único de Información, diciembre de 2017

Imagen No. 10
 Porcentaje de beneficiarios por jornadas con enfoque de derechos



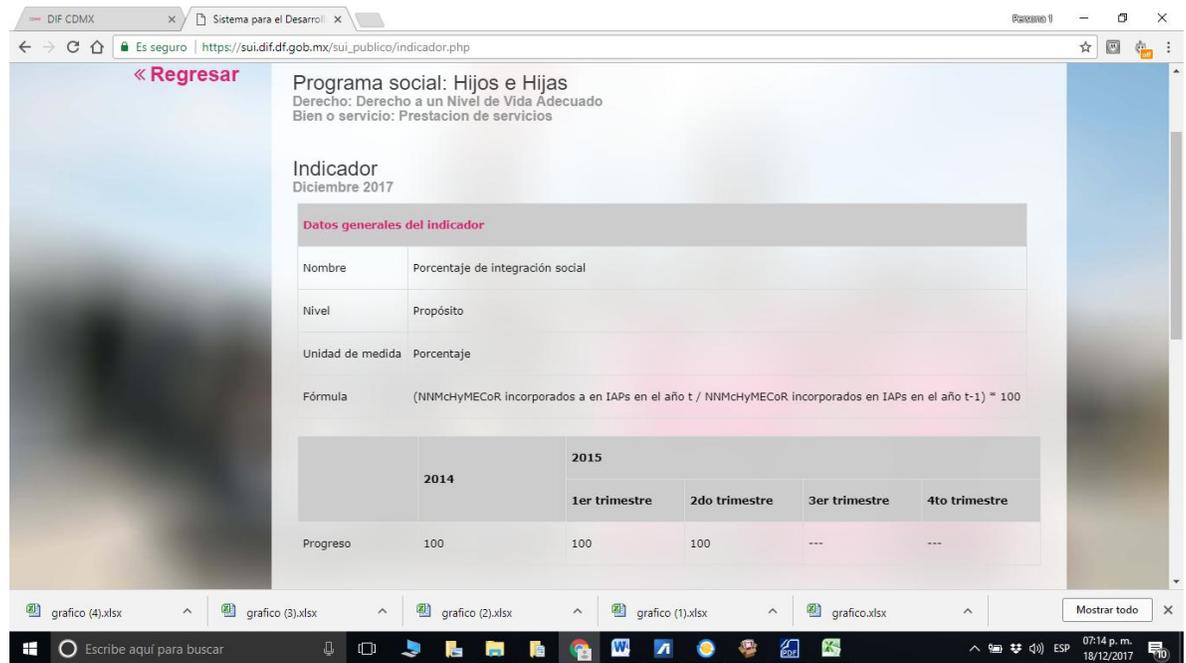
Fuente: Página electrónica de la CDMX.- Sistema Único de Información, diciembre de 2017

Imagen No. 11
Porcentaje de canalizaciones



Fuente: Página electrónica de la CDMX.- Sistema Único de Información, diciembre de 2017

Imagen No. 12
Porcentaje de integración social



Fuente: Página electrónica de la CDMX.- Sistema Único de Información, diciembre de 2017

Como se puede observar, los indicadores que considera el SUI para el PHHC pueden dar cuenta del desarrollo, avance, así como de la atención que reciben los derechohabientes, tal y como se plantea en la Matriz de Indicadores. Pero la información que se encuentra en el SUI responde a los derechohabientes del 2014, llegando hasta el segundo trimestre de 2015; por lo que falta actualizar la información sobre los ejercicios de 2016 y 2017. Por otro lado, la mayor parte de las gráficas que se presentan están inacabadas, no se observa la información que promete el título del indicador, lo cual no se debe a la ausencia de información, sino a la actualización del sistema.

La información que encuentra en el SUI, efectivamente da cuenta de los indicadores de 2015, que se han modificado para el 2017, pero no corresponden a todos, responden a una selección, pero no se aclara en criterio; y se incluyen en este caso, como un ejemplo, a fin de llamar la atención sobre la necesidad de actualizar las bases de datos y atender de manera efectiva la transparencia y la rendición de cuentas, como principios orientadores de esta gestión.

III.13. Principales resultados del programa

El Programa Hijas e Hijos de la Ciudad (PHHC) basa los resultados de su operación en la Matriz de Indicadores explícitos en sus Reglas de Operación (ROP-PHHC 2017). Considerando esta posibilidad de medición de programa y en el marco de un ejercicio de evaluación externa, se presentan a continuación algunos comentarios sobre los resultados alcanzados en el periodo de enero a septiembre de 2017 teniendo como referencia los objetivos condensados en la Matriz y su relación con las metas cumplidas respecto de las metas programadas.

III.13.1. Fin del Programa Hijas e Hijos de la Ciudad.

En el Fin y propósito, el PHHC se plantea “contribuir al derecho a un nivel de vida adecuado de las NNAM, mujeres con hijos menores de 18 años y mujeres embarazadas en situación de calle o riesgo que habitan en la Ciudad de México fortaleciendo sus habilidades y competencias para lograr una inserción social” (ROP-PHHC 2017, p.156). Lo que lleva a entender la reinserción como el resultado de un proceso en el que 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 de riesgo, adquieren las herramientas necesarias que les crean conciencia sobre sus derechos, abandonando su situación de marginalidad para lograr restituirlos y lograr reintegrarse a la sociedad.

En el documento Informe de Avance Trimestral Enero-Septiembre 2017²⁰, en el cuadro Indicadores Asociados a Programas Presupuestarios, se señala que la meta propuesta para lograr la reintegración social es de 16 personas para 2017, misma que se cubre con una eficacia del 100%. Sin embargo, las ROP-PHHC 2017 (p. 139) contemplan como meta

²⁰ Documento proporcionado por la Dirección Ejecutiva de la Procuraduría de Protección de Derechos de Niñas, Niños y Adolescentes de la Ciudad de México como Anexo 24.

integrar socialmente a 100 personas, lo que representaría, respecto al logro, una eficacia del 16%.

III.13.2. Componente 1 - Canalizaciones realizadas

El tema de la reintegración social sería el generador del propósito plasmado en la Matriz de Indicadores: lograr la canalización a instituciones de Asistencia Privadas o Asociaciones civiles, de NNA y mujeres menores de 18 años y mujeres embarazadas en situación de calle o riesgo, que habitan en la Ciudad de México, a fin de otorgarles un espacio seguro, digno, apegado a la normatividad vigente y enfocado a su atención integral.

En el cuadro de Indicadores Asociados a Programas Presupuestarios del Informe Trimestral de Avances se señala que al término de 2017 se lograron 251 derechohabientes canalizados. Del total, 102 personas corresponden a recanalizaciones de ejercicios anteriores cuyos derechohabientes permanecen en instituciones Públicas o Privadas, 148 a canalizaciones y una recanalización del ejercicio 2017.²¹ Esta información se ve complementada con los datos consignados en los Cuadros 27, 28 y 29.

Cuadro 27. Población canalizada por situación de calle o situación de riesgo

| Población | Número de personas | Porcentaje |
|-----------|--------------------|------------|
| En calle | 34 | 13.05% |
| En riesgo | 217 | 86.05% |
| Total | 251 | 100% |

Fuente: “Evaluación Externa de Operación del Programa Hijos e Hijas de la Ciudad”- Informe de respuesta, p.4.

Cuadro 28. Población canalizada por minoría de edad o condición de madre

| Población | Número | Porcentaje |
|-----------|--------|------------|
|-----------|--------|------------|

²¹ Informe de Avance Trimestral Enero-Septiembre 2017, en la Denominación Bienestar Social a Menores y Madres en Situación de Calle’.

| personas. | | |
|---|------------|-------------|
| Menor de edad | 247 | 98.40% |
| Mujer con hijas y/o hijos menores de edad | 4 | 1.60% |
| Total | 251 | 100% |

Fuente: “Evaluación Externa de Operación del Programa Hijos e Hijas de la Ciudad”. Informe de respuesta, p.5., 2017.

Cuadro 29. Derechohabientes del PHHC y canalizaciones 2017

| | | Informe Trimestral de Avance (enero-septiembre 2017) | Datos JUD PHHC (-octubre 2017)enero |
|------------------|-----------------------|---|--|
| Recanalizaciones | ejercicios anteriores | 102 | 102 |
| Canalizaciones | 2017 | 149 | 165 |
| Total | | 251 Derechohabientes | 265 Derechohabientes |

Fuente: Informe de Avance Trimestral enero-septiembre 2017 y JUD PHHC, 2017.

La Jefatura de Unidad Departamental de Situación de Riesgo y Desamparo proporcionó un listado de 265 derechohabientes actuales (cifra ratificada por la Dirección de Atención a Niñas, Niños, Adolescentes en Situación de Vulnerabilidad, Riesgo o Desamparo y de Centros de Asistencia Social) que provienen desde 2016 hasta un corte en octubre de 2017. El listado contiene nombre, edad y casa-hogar en la que se encuentra, aunque no una sistematización por institución, género o edad. Se indicó que se trata de canalizaciones y recanalizaciones, siendo 165 de ellos los correspondientes a 2017²². De la población derechohabiente enlistada como canalizada o recanalizada en el periodo 2016-2017, hemos

²² Dato obtenido en Entrevista 10. 29 noviembre.

elaborado la distribución por sexo y por edad que se muestra en los Cuadros 30 y 31, respectivamente.

Cuadro 30. Distribución por sexo de derechohabientes en el periodo 2016-2017

| Sexo | Número | Porcentaje |
|--------------|------------|-------------|
| Femenino | 153 | 58.00% |
| Masculino | 112 | 42.00% |
| Total | 265 | 100% |

Fuente: elaboración propia a partir del listado de derechohabientes proporcionado por la JUD de Situación de Riesgo o Desamparo.

Cuadro 31. Distribución por edad de derechohabientes en el periodo 2016-2017

| Edad | Masculino | Femenino | Total | Porcentaje |
|--------------|-----------|----------|------------|-------------|
| RN-5 años | 20 | 36 | 56 | 21.13% |
| 6 a 11 | 20 | 36 | 56 | 21.13% |
| 12 a 18 | 68 | 81 | 149 | 56.22% |
| 30 y más | - | 4 | 4 | 1.50% |
| Total | | | 265 | 100% |

Fuente: elaboración propia a partir del listado de derechohabientes proporcionado por la JUD de Situación de Riesgo o Desamparo, 2017.

Un dato dispar es acerca de las metas de 2017, pues mientras el Informe de Respuesta y el Informe de Avance señalan una cifra de 251 derechohabientes captados, la JUD-PHHC reporta 102 para 2017; lo que equivaldría, respecto a la meta programada de 212 personas integradas al Programa, a una eficacia de 118.39% y una del 48.11%, respectivamente. Pero si se toma en cuenta la meta de 100 canalizaciones de las ROP (p.140) sería de 102%.

Hay que señalar que si bien se distingue entre número de derechohabientes y canalizaciones como Propósito y como Componente 1, en realidad se trata de las mismas personas quienes al ser canalizados se convierten en derechohabientes del Programa.

Cabe agregar, simplemente como otra referencia disponible, que respecto al número de derechohabientes del PHHC, otro dato es el que presenta el Sistema Único de Indicadores del DIF-CDMX, con base en los Programas Sociales del DIF-CDMX, Diciembre 2017, que marca como población de 54 derechohabientes de este Programa y los desglosa por sexo y edad, como se observa en el siguiente cuadro:

Cuadro 32. Derechohabientes del PHHC por edad y sexo

| Edad | Total | Mujeres | Hombres |
|------------|-------|---------|---------|
| De 0 a 5 | 1 | 1 | 0 |
| De 6 a 11 | 23 | 6 | 17 |
| De 12 a 17 | 23 | 15 | 8 |
| De 18 a 23 | 5 | 3 | 2 |
| De 30 a 35 | 2 | 2 | |
| Total | 54 | 27 | 27 |

Fuente: Programas Sociales. Datos Generales "El DIF-CDMX en cifras, 2017."²³,

La diferencia que se observa en los cuadros, no es mínima y quizá puede ser atribuible a la falta de actualización de la base de datos del SUI DIFCDMX, pero sin duda marca un eje que es necesario atender.

III.13.3. Componente 2 - Servicios integrales otorgados

Las ROP-PHHC 2017 no definen con claridad el concepto de servicio de atención integral en su Matriz de Indicadores. No se precisa si esto incluye los servicios de acompañamiento para la obtención de servicios en instituciones de salud, educativas y jurídicas, trámites o servicios, obtención de documentos oficiales y a los servicios brindados a los derechohabientes, etcétera. El Informe Trimestral de Avance señala el cumplimiento de 847 servicios integrales otorgados, de 1,239 programados, lo que significa una eficacia del

²³ En: https://sui.dif.df.gob.mx/sui_publico/dimension.php (Consulta 13 de diciembre de 2017).

68.36%. En cambio bajo la meta indicada en las metas físicas de las ROP-PHHC 2017 de 550 servicios integrales, se obtendría una eficacia del 154%.

III.13.4. Componente 1. Actividad 1.1. Convenios realizados

A este respecto, la información obtenida coincide en general la firma de 10 convenios con Instituciones de Asistencia Privada y Asociaciones Civiles de 10 programados, presentando una eficacia de 100%. Se presenta en el cuadro 33 las Casas Hogar con las que el Programa formalizó convenio en 2017 y el número de derechohabientes canalizados en ellas tanto reportados por el Informe de Respuesta y el Informe de Avance Trimestral como de la JUD-PHHC; las diferencias en cifras no se consideran significativas y se presentan en el entendido de que la población derechohabiente canalizada y recanalizada está en constante cambio.

Cuadro 33. Casas Hogar con las que se estableció convenio en el ejercicio 2017 y número de derechohabientes

| Casa Hogar | | Número de derechohabientes (Informe de Avance Trimestral) | Número de derechohabientes (Listado JUD PHHC) |
|------------|----|---|--|
| 1. | C. | 13 | 14 |
| 2. | H | 37 | 43 |
| 3. | H | 7 | 7 |
| 4. | F | 12 | 13 |
| 5. | F | 17 | 18 |
| 6. | F | 5 | 6 |
| 7. | F | 39 | 38 |

| | | | |
|--------------|---|------------|------------|
| 8. | C | 61 | 61 |
| 9. | F | 12 | 13 |
| 10. | F | 47 | 51 |
| 11. | O | 0 | 1 |
| Total | | 251 | 265 |

Fuente: elaboración propia a partir del cotejo de datos de ubicación por colonia y delegación del documento Informe de Avance Trimestral enero-septiembre (Denominación del programa 'Bienestar Social a Menores y Madres en Situación de Calle'), del Informe de Respuesta (pp. 15-16), y de la organización de datos a partir del listado de derechohabientes al mes de diciembre de 2017 proporcionado por la JUD del PHHC. No se muestra el nombre de las instituciones en correspondencia con el acuerdo de confidenciaidad 2018/A01/4SE-CT/DIF-CDMX, del comité de Transparencia.

III.13.5. Componente 1, Actividad 1.2. Sesiones de trabajo

Según el Informe de Avance Trimestral, denominación Indicadores Asociados a Programas Presupuestales, se programaron 225 sesiones de trabajo de seguimiento con las IAP y AC y fueron realizadas 344. De acuerdo con las ROP-PHHC 2017, la meta física programadas para esta actividad fue de 300 sesiones, lo que resulta en una eficacia diferenciada de 152.88% y 114.6%, respectivamente.

III.13.6. Componente 2. Actividad 2.1. Recorridos diagnósticos

La detección de derechohabientes en la población objetivo se realiza por diferentes vías. Una de ellas son los recorridos de diagnóstico en puntos de socialización de la población de calle. Las ROP, en cuanto a la planeación de rutas que permitan la detección de niñas, niños y mujeres embarazadas o con hijos menores de edad que se encuentran en situación de calle o situación de riesgo, mencionan únicamente que los recorridos se focalizarán en 8 puntos de la Ciudad de México (ROP-PHHC 2017, p. 141). El Informe de Respuesta precisa la ubicación de esos sitios y suponemos que el número de personas que han sido detectadas como población potencial, como lo muestra el Cuadro 34

Cuadro 34. Puntos de socialización para recorridos de diagnóstico

| Punto de socialización | N° de población |
|---------------------------|-----------------|
| Montevideo | 4 |
| Pino Suárez | 2 |
| Monumento a la Revolución | 2 |
| Metro Juárez | 3 |
| Metro Hospital General | 5 |
| Metro La Raza | 2 |
| Tepito | 3 |
| Gran Canal | 6 |
| Total | 27 |

Fuente: Informe de Respuesta del PHHC, p.3, 2017.

En cuanto a la meta de recorridos de diagnóstico, en el Informe de Avances Trimestral, Denominación Bienestar Social a menores y madres en situación de calle, se indica que se realizaron 567 de los 375 planeados para 2017, lo que representa un 152.2% de eficacia, coincidiendo con la cifra del Informe de respuesta. Sin embargo, en las ROP-PHHC 2017 (p.149) dentro de las metas físicas se indica que la meta programada al respecto es de 500, lo que resultaría en una eficacia del 113.4%

III.13.7. Componente 2. Actividad 2.2. Jornadas lúdico-afectivas

Las jornadas lúdico afectivas y de salud no se mencionan en las metas físicas, pero sí en la Matriz. Y su seguimiento se refleja en el Informe de Avance Trimestral, donde se contabilizan 201 de ellas, un 100% de eficacia.

III.13.8. Componente 2. Actividad 2.3. Visitas de supervisión

Se consideran aquí como visitas de supervisión, de acuerdo con lo señalado en la Matriz, a las que se nombran en el apartado de metas físicas de las ROP como *visitas de seguimiento*,

con las que se “busca tener certeza en el bienestar de la población canalizada en las diferentes instituciones” y se contabiliza en 600 visitas (ROP 2017-PHHC, p. 141).

En el cuadro Indicadores Asociados a Programas Presupuestarios, del Informe de Avance Trimestral, se señala una meta programada al periodo enero-septiembre de 2017 de 450 visitas de supervisión a derechohabientes e indica que se alcanzaron 154, lo que resulta en una eficacia del 34.22%.

Si se consideraran como visitas de supervisión a las 154 ‘visitas de seguimiento de caso’ y a las 344 ‘sesiones de visitas de seguimiento’ que se reportan en el Anexo 24 Informe de Avance Trimestral Enero-Septiembre 2017, sumarían 498 acciones. Al respecto, tendríamos otros dos parámetros de porcentaje de eficacia: uno, calculado sobre la meta física de 600 visitas, que representaría un 83% de eficacia, o bien, sobre la meta que marca el Informe de Avance de 400 visitas, un 150% de eficacia.

III.13.9. Componente 2. Actividad 2.4. Acompañamientos

Esta actividad refiere las acciones de acompañamiento a los derechohabientes para trámites y gestiones. En las metas físicas se definen como “el apoyo brindado a la población en situación de calle o situación de riesgo para la obtención de servicios en instituciones de salud, educativas y jurídicas según sus necesidades” y se programaron ‘aproximadamente’ 550 (ROP 2017-PHHC, p.140), aunque de acuerdo al Informe de Avance Trimestral en la Denominación ‘Bienestar Social a Menores y Madres en Situación de Calle’, la meta programada es de 412 acompañamientos. Sólo se realizaron 394 acompañamientos, lo que daría para el parámetro de las metas físicas de las ROP una eficacia del 71.6%, y para la meta señalada por el Informe, de 95.6%.

A manera de resumen en el Cuadro 35 se indican los porcentajes diferenciados de eficacia en el logro de Metas del PHHC.



Fuente: Trabajo de campo del equipo de evaluación. Acompañamiento a equipo de calle, 2017.

**Cuadro 35. Comparación de eficacia alcanzada respecto a la Matriz de Indicadores- 2017.
Enero-septiembre de 2017**

| Nivel del Objetivo | Indicador | Meta Progranda AIT | Meta Alcanzada AIT | Eficacia % AIT | Meta Programa ROP | Meta Alcanzada ROP/JUD | Eficacia % ROP |
|---------------------------|--|---------------------------|---------------------------|-----------------------|--------------------------|-------------------------------|-----------------------|
| Fin | Porcentaje de niñas, niños y adolescentes, mujeres con hijos menores de 18 años y mujeres embarazadas en situación de calle o riesgo que han sido reintegrados socialmente | 16 | 16 | 100% | 100 | 16 | 16% |
| Propósito | Porcentaje de niñas, niños y adolescentes, mujeres con hijos menores de 18 años y mujeres embarazadas en situación | 212 | 251 | 118.4% | 212 | 265 | 125% |

| | | | | | | | | |
|--------------|--|-------|-----|--------|-----|-----|--------|--|
| | de calle y riesgo integrados al programa (Derechohabientes) | | | | | | | |
| Componente 1 | Porcentaje de canalizaciones realizadas (en 2017) | 212 | 165 | 70.2% | 100 | 165 | 165% | |
| Componente 2 | Porcentaje de servicios de atención integral otorgados | 1,239 | 847 | 68.3% | 550 | 847 | 154% | |
| Actividades | Número de convenios realizados | 10 | 10 | 100% | 10 | 10 | 100% | |
| Actividades | Porcentaje de sesiones de trabajo de seguimiento en IAP y AC | 225 | 344 | 152.8% | 300 | 344 | 114.6% | |
| Actividades | Porcentaje de recorridos de | 375 | 567 | 151.2% | 500 | 567 | 113.4% | |

| diagnóstico | | | | | | | |
|-------------|---|-----|-----|-------|-----|------|-------|
| Actividades | Porcentaje de jornadas lúdico-afectivas y de salud | 201 | 201 | 100% | 201 | 201 | 100% |
| Actividades | Porcentaje de visitas de supervisión a derechohabientes | 450 | 154 | 34.2% | 600 | 498* | 83.0% |
| Actividades | Porcentaje de acciones de acompañamiento (trámites y gestiones) | 412 | 394 | 95.6% | 500 | 394 | 71.6% |

Fuente: elaboración propia con base en el Cuadro de Indicadores Asociados a Programas Presupuestarios, del Informe de Avance Trimestral Enero-Septiembre 2017 y metas físicas de las Reglas de Operación del PPHC 2017.

*Suma de 154 visitas de seguimiento de caso y a las 344 sesiones de visitas de seguimiento.

Finalmente, es de señalarse que existen metas físicas consideradas en las Reglas de Operación que no son contempladas en la Matriz de Indicadores, como las 350 jornadas de trabajo, las 22 jornadas temáticas, las 64 valoraciones de trabajo social, las 388 valoraciones de salud, las 62 valoraciones psicológicas y los 262 procesos de sensibilización, que quizá se comparten con el equipo de seguimiento, pero que forman parte del programa y requieren ser contabilizadas.

III.14. Valoración general del programa

En términos generales lo que se plantea en las reglas de operación y lo que sucede durante la puesta en marcha del programa es coincidente; lo que permite que el programa funcione y cumpla con la mayor parte de sus metas fijadas. En el informe extendido se observaron algunos aspectos que pueden contribuir a precisar las descripciones de las operaciones que realiza el programa, así como los equipos encargados de llevarlas a cabo. También se observaron aspectos relativos a la actualización de la información generada por el programa y sobre las distintas áreas del DIFCDMX que se vinculan con las actividades del PHHC. Sin embargo, en este apartado interesa dar cuenta de dos aspectos fundamentales: la utilidad del programa y sus repercusiones en el contexto social.

Utilidad del PHHC

Con utilidad nos referimos a la capacidad que tiene el programa de participar en el abordaje de un problema social específico: la condición de calle en la que se encuentran niñas, niños, adolescentes, mujeres embarazadas y/o con hijos menores de edad. En este sentido, el programa es fundamental en la atención de esta población, pues se vuelve una alternativa que contribuye a que las personas adquieran herramientas que les permitan visibilizar su condición y las posibilidades de dejar la calle a partir de la restitución de sus derechos básicos: vivienda, salud, educación, alimentación y certeza jurídica. Esto puede advertirse en el número de canalizaciones y recanalizaciones que ha hecho el programa, así como los casos de personas que han logrado dejar la condición de calle. Esto permite advertir que el PHHC es útil en su dimensión social pero también individual. En los casos de estudio que se presentaron en páginas anteriores, los derechohabientes admiten notar un cambio benéfico en su situación, expresando que se sienten más seguros dentro del albergue que fuera. Un aspecto notable en el programa es que la atención que reciben los derechohabientes es enfáticamente personalizada, lo que le da una dimensión humana al programa, pues no se trata de dar un producto, sino de hacer seguimiento de una circunstancia de vida.

Dimensión socio-histórica

El PHHC está contribuyendo en el abordaje de un problema histórico que implica una multiplicidad de aristas que colocan a los individuos en situación de calle: una estructura social

con altos índices de pobreza, relaciones sociales, familiares y psicológicas inestables. Reconociendo esta complejidad, el programa ha participado en el diálogo con instancias y actores que han abordado el problema desde diferentes puntos de vista y ha incorporado en sus objetivos y metas líneas de trabajo que se encaminan a buscar soluciones. De esto pueden dar cuenta las modificaciones en sus objetivos y en sus estrategias operativas, así como en la conformación del equipo de trabajo. A continuación se observan aspectos específicos sobre la eficiencia y eficacia del PHHC.

Sobre la eficiencia del PHHC

Las Reglas de Operación señalan que la responsabilidad de este Programa Hijas e Hijos de la Ciudad es del DIFCDMX, a través de Dirección Ejecutiva de la Procuraduría de Protección de Derechos de Niñas, Niños y Adolescentes de la Ciudad De México, La Dirección de Atención a Niñas, Niños y Adolescentes en Situación de Vulnerabilidad, Riesgo o Desamparo y de Centros de Asistencia Social y de la Jefatura de Unidad Departamental de Situación de Riesgo o Desamparo. Uno de los primeros aspectos que llamó la atención es que se mencionaran los siguientes dos puntos en las ROP 2017: V. Requisitos y procedimientos de acceso y VI. Procedimientos de Instrumentación, con una operatividad a cargo, en el primer caso, de un equipo Operativo, y en el otro, por un Equipo de Seguimiento. Es hasta el acercamiento de trabajo de campo que puede uno percatarse de que se tratan de dos momentos muy definidos y que una corresponde a la JUD de Riesgo y desamparo y la otra a la JUD de Seguimiento Social y Centros de Asistencia Social, aunque tengan sus momentos de transversalidad.

Es un hecho que la atención de los derechohabientes del PHHC y de otros programas sociales del DIF-CDMX se hace de manera integral. Pero no distinguir la procedencia de los equipos produce la impresión de que la JUD de Situación de Riesgo o Desamparo opera la totalidad del seguimiento de los derechohabientes canalizados o recanalizados, como las valoraciones de salud, las valoraciones psicológicas o las de trabajo social, lo que arroja un cantidad impresionante de actividades reportadas como metas alcanzadas propias del PHHC y que se antojan prácticamente imposible de alcanzar con tan sólo los 8 integrantes de la JUD de Riesgo o Desamparo. Se constata en el trabajo de campo realizado la imposibilidad de lo anterior y se

comprende entonces que sólo es posible con la participación de la JUD de Seguimiento Social y Centros de Asistencia Social e incluso de la Coordinación de Psicología, todas ellas bajo la responsabilidad de Dirección de Atención a Niñas, Niños y Adolescentes en Situación de Vulnerabilidad, Riesgo o Desamparo y de Centros de Asistencia Social, así como de otras áreas del DIF-CDMX. Se considera pertinente plasmar con claridad esta distinción y sus límites permeables. La consideración de la existencia de la JUD de Seguimiento Social y de Centros de Asistencia, así como del equipo de seguimiento a su cargo, no significa que el recurso humano sea suficiente, pues aun cuando se trabaja en colaboración con el equipo de calle, las actividades realizadas por unos y por otros se encuentran diferenciadas y de cualquier forma les corresponde brindar atención a todos los derechohabientes del programa. En el caso particular del equipo de seguimiento, se atiende también a población que no es derechohabiente del PHHC, pero sí del DIF-CDMX.

Según cifras del Informe Trimestral de Avance enero-septiembre 2017, durante 2017 se lograron 34 canalizaciones de niñas y niños en situación de calle y de 217 en situación de riesgo.²⁴ El Censo 2017 de Poblaciones Callejeras, coordinado por IASIS, estima que hay un total de 4354 personas en espacio público. De ellas, 1.9% está constituido por 83 menores de edad: 59 niños (1.36%) y 24 niñas (0.54%). El peso social que tienen los casos de menores de edad no es menos significativo al que tenían los 167 menores de 17 años calculados por IASIS en 2012. La vía para que esas niñas y niños puedan ser reintegrados socialmente y recobren el ejercicio de sus derechos recae en mayor medida en el PHHC. A esa población se suman las niñas y niños en situación de desamparo. Todos los Requisitos de Procedimientos de acceso (la difusión del PHHC, con las fases de trabajo en calle de detección, intervención y canalización) significan ya de por sí un universo vasto que además tiene como premisa el trabajo personalizado con cada posible derechohabiente. Los alcances obtenidos por el Programa no serían posibles sin un equipo con perfil especializado y con sensibilidad para ese primer contacto con la población objetivo del PHHC a través del trabajo de difusión, la detección, la intervención y la canalización, que se palpa en los integrantes del grupo focal del equipo de educadores de calle:

²⁴ “Evaluación Externa de Operación del Programa Hijos e Hijas de la Ciudad” - Informe de respuesta, p.4.

Muchas veces al hacer las canalizaciones a las instituciones pues los niños se muestran renuentes, o ya están acoplados a una institución y llevarlos a otro lado les genera un poco de angustia, un poco de temor, entonces tienes que explicarles que en ese lugar van a estar mejor, que es un nuevo ciclo, ese tipo de cosas que una tiene que saber manejar porque ellos se angustian muchísimo. (Entrevista 4. 21 noviembre)

Realmente es satisfactorio desde que detectas a una persona, de que acepta el servicio, que lo canalizas y ves todo el proceso de recuperación, yo creo que ese proceso de recuperación es lo más satisfactorio, de que lo ves en situación de riesgo pero ya estando en casa, en el albergue a donde fue canalizado, ya lo ves totalmente diferente. Ahí realmente ves el trabajo que se ha hecho, que lograste hacer la intervención de manera adecuada al ganarte la confianza, al ofrecerle el servicio y que al final lo aceptara, yo creo que la parte más gratificante es ver su recuperación. (Entrevista 4. 21 noviembre, 2017.)

Al final del día yo he aprendido que con la población de calle es un tema de acuerdos... es un principio de inclusión, de visibilizarlos a ellos, siempre es la escucha, de la interacción cara a cara, de sus problemáticas, sus necesidades, escucharlos nosotros... El trabajo que se hace en calle es un tema de convivencia, es un tema de convencerlos, no de que vayan a una institución, aunque ese sea el fin, sino de convencerlos de que valen, que pueden salir adelante y necesitan impulso, eso ningún programa lo va a tener. (Plática B. 21 noviembre, 2017.)

El compromiso de los integrantes del programa se traduce en la percepción de los derechohabientes:

Cuando ellos entraron en mi vida pues yo era un fracaso, la verdad. Yo me drogaba, no tenía planes para mi futuro, era un total desastre. Cuando ellos llegaron a mi vida, me llevaron allá, como que me rescataron, luego me trajeron para acá, tanto ellos como Casa Alianza me están rescatando, sí ha sido una diferencia para mí (...). Si ellos no hubieran ido por mí, ahorita yo no estuviera como estoy, estuviera peor,

quién sabe si estuviera embarazada, si me estuvieran violando, si estuviera peor, si estuviera bien flaca. Entonces me siento agradecida porque si no fuera por ellos, no estaría como estoy ahorita. (Entrevista 6. 22 noviembre, 2017.)

Muchos me metían miedo "no, cuidado porque el DIF te lo va a quitar". Ya cuando recurrí a ellos, ahora estoy tan agradecido con el DIF, pero tan agradecido que ahora tengo esa cosa de que mi hijo es súper diferente, es una cosa hermosa gracias a toda esa gente (...) Cómo me gustaría que mucho niño de la calle que anda de vaguito, anda causando penas, mucha gente recurriría al DIF y toda la niñez que hay en la calle, si ellos aceptaran, serían diferentes. (Entrevista 13. 30 noviembre, 2017.)

La ampliación del objetivo general de la atención a situación de calle a la de situación de desamparo, abrió el espectro de actividades del PHHC. Tan sólo en cuanto a Requisitos y Procedimientos de Acceso tenemos que a las posibilidades de detección de población en calle mediante recorridos, se suman casos por denuncia ciudadana mediante llamada telefónica o de las redes sociales. Por otra parte, las situaciones de desamparo, además de las provenientes de las Agencias 57 y 59, se han incrementaron en particular por el proyecto C5, con el consiguiente aumento en las cargas de trabajo. Sobre las actividades cotidianas, estos son testimonios del grupo focal del Equipo Operativo que hablan de su empeño en la eficiencia del Programa:

No solamente cubrimos el programa, llevamos muchas actividades extras; es por eso que como que no nos da tiempo para hacer todas las actividades y aparte las adicionales. (Entrevista 4. 21 noviembre, 2017)

El otro programa es el que apenas implementó el jefe de Gobierno que es el del C5, de ahí es mucha la demanda, se empata mucho con el Programa. (Entrevista 4. 21 noviembre, 2017)

A lo mejor no nos toca algo de lo que nos gusta pero si es parte de lo que tenemos que reportar, porque a partir de toda esta parte administrativa, se viene lo que hay que hacer, también es muy importante. A veces estás aquí y allá, como somos muy poquitas la verdad no nos da para decir 'me voy a sentar todo el día y a trabajar esto o lo otro'. Pero por más que queremos controlar nuestras actividades, si surge algo, sabemos que son personas y no sabemos qué pase hoy con ellas, de repente dicen

"necesito que vengas porque pasó esto con una familia", tienes que ir, no podemos planear por esto. (Entrevista 4. 21 noviembre, 2017)

Hago el trabajo en calle, reportes, formación de expedientes, reportes del C5, canalizaciones, recanalizaciones y llego a gestionar los espacios en algunas instituciones. (Entrevista 4. 21 noviembre, 2017)

Yo aparte de lo del Programa, también llevo lo de migración, me llegan oficios de migración y tengo que acudir a la estación migratoria de Iztapalapa, si encuentro a niños o adolescentes para ver cuál es la situación por la que están en el servicio migratorio y a su vez notificarlo. También hago canalizaciones, recanalizaciones, seguimiento. Hay veces que también me toca ir a consulta con los derechohabientes. Y también lo del C5, que nos traía aquí vueltos locos porque a veces teníamos que ir los sábados, los domingos y posteriormente después también se implementó entre semana. Entonces es la carga del C5, aparte los reportes, lo de migración, es por eso que decíamos que la carga de trabajo es muchísima, para dar una buena atención, un buen servicio, se tiene que tener el espacio para atender cada una de las actividades. (Entrevista 4. 21 noviembre, 2017)

El problema es que hay más funciones, más actividades muy importantes y yo sigo teniendo 3 millones para las casas y sigo teniendo el mismo personal que cuando se crea la Defensoría, ese no ha crecido. Crecen las funciones, crecen las actividades, crecen las obligaciones, sigo teniendo el mismo personal. (Entrevista 11. 29 noviembre, 2017)

La definición de actividades por JUD realmente sería un área de oportunidad para distinguirlas formalmente. Al respecto, se precisa:

Ya en la realidad, ahora, nos damos cuenta que necesitamos que la JUD que se llama en Situación de Riesgo o Desamparo se encargue de todo lo que es primer contacto, de riesgo o de calle, y la JUD de Seguimiento, no importa si fuiste niño en situación de calle o tus padres solicitaron que te dieran la asistencia social en tanto ellos mejoraban su condición, que el seguimiento lo haga esta otra JUD porque ya estamos desbordados, esa es la realidad que vivimos, en lugar de que fuera amplio y se hizo específico, no, en su momento se creó de una manera muy específica,

históricamente, pero se ha venido ampliando porque la normatividad así nos lo ha exigido y la necesidad también. (Entrevista 9. 29 noviembre, 2017.)

En la parte cualitativa hemos procurado ser muy cuidadosos y no descuidarla, y por eso se ha sumado lo que es la otra Jefatura (ese era uno de los cuestionamientos que tenían en su entrevista) al tema de los seguimientos. No sólo ya se descarga o se piensa que la JUD de niñas y niños en situación de riesgo sea quien atienda a toda esta población, sino que sea solamente la Jefatura de Situación de Riesgo la de primer contacto y la Jefatura de Seguimiento la que tenga este cuidado precisamente en el seguimiento y la atención de los casos. (Entrevista 9. 29 noviembre, 2017.)

La transversalidad entre las diferentes áreas del DIF-CDMX es habitual para dar una atención integral a los derechohabientes de los diversos programas del DF-CDMX. En las ROP (p. 159) se señala la coordinación con los siguientes programas sociales del DIF-CDMX: Bebé Seguro, Comedores Populares y Entrega de Despensas. De lo que se derivan dos cuestiones: las Reglas de Operación revisadas de dichos programas no contienen una correspondencia de coordinación con el PHHC; segundo, en el trabajo de campo (entrevistas y acompañamientos) no fueron nunca mencionadas como programas de frecuente coordinación para la operación, lo que sí sucede con el área médica para las Jornadas de Salud, por mencionar un ejemplo. Podrían señalarse con más precisión las instancias internas DIF-CDMX con las que se trabaja coordinadamente.

La perspectiva que ofrece la progresiva 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 también significará para el PHHC una consecuente oportunidad de reajuste de sus metas e indicadores de acuerdo al contenido de dicho Protocolo y un aumento de intensidad en la transversalidad de sus acciones con otras instituciones (Protocolo Interinstitucional, p.38).

Sobre la eficacia del PHHC

Puede observarse en la Matriz de Indicadores que las cifras de metas programadas frente a las alcanzadas no presentan congruencia en varios rubros, esto debido a que los números de metas programas que se presentan en el Cuadro de Indicadores Asociados a Programas Presupuestarios,

del Informe de Avance Trimestral Enero-Septiembre 2017 no coinciden en las metas programadas para los Indicadores en las ROP, lo que resulta en diferentes grados de eficacia. Por ejemplo, aun bajo el entendido de que la canalización de derechohabientes es una meta que está en constante movimiento durante el periodo por las características de la población, vemos que en un corte a una fecha determinada no hay coincidencia, como se ilustra en el Cuadro 36.

Cuadro No. 36
Canalizaciones 2017. Diferencia en metas programadas y alcanzadas para el Componente 1 de la Matriz de Indicadores.

| Unidad de medida del Componente 1. | Meta programada a IAT | Meta lograda 2017 | Eficacia % | Meta programada ROP | Meta lograda 2017 | Eficacia % |
|------------------------------------|-----------------------|-------------------|------------|---------------------|-------------------|------------|
| Canalizaciones | 212 | 149 | 70.2% | 100 | 165% | 165% |

Fuente: elaboración propia a partir del Informe de Avance Trimestral y de las Reglas de Operación del PHHC, y datos de la Entrevista10.

Nota: Se toman en cuenta las cifras de canalizaciones 2017. Sumando recanalizaciones anteriores, las cifras totales son 251 y 265, respectivamente.

En este ejemplo de discordancia en cifras respecto al número de Derechohabientes (Componente1), el Informe de Avance Trimestral marca 212 como meta programada, mientras que en las ROP se marcan 100 (p.140). En el mismo rubro el Informe de Avance Trimestral señala como meta alcanzada a 251 derechohabientes canalizados y la JUD dice que de sus 265 derechohabientes, son 102 los canalizados²⁵. La discordancia en cifras de metas programadas y metas alcanzadas que se repite en varios indicadores revela la dificultad de determinar con claridad los términos de eficacia. Aun cuando, los porcentajes de eficacia que resultan en los indicadores, en general no son desalentadoras, la observación es que en aras de medir el alcance del Programa en cuanto a sus indicadores, debe existir mayor fidelidad en las cifras que se manejan de las metas y los resultados. Esta situación se extiende a otros indicadores, como se observó en el apartado correspondiente.

²⁵ Dato obtenido en Entrevista 10. 29 noviembre.

III.15. Matriz foda del monitoreo del programa

Los factores externos se ubicarán, dentro de la matriz, en los campo de “oportunidades y amenazas”. Así, en las oportunidades externas se consideran: las posibilidades económicas presentes y futuras, los cambios políticos y sociales, incorporación de tecnología, etc. Las amenazas externas se tipifican como los riesgos que pueden poner en peligro el desarrollo del programa, por ejemplo: catástrofes naturales, escasez de recursos.

Los componentes internos se encontrarán caracterizados por las fortalezas internas, es decir, la administración y la gestión del programa, el perfil del equipo, los ejercicios de investigación y desarrollo, actualizaciones en el área de competencia del programa. Por debilidades internas se comprenderán las carencias del programa, por ejemplo, falta de celeridad en los procesos, falla administrativa, inoperatividad de los temas que atiende la empresa o anacronismo respecto del problema que pretende resolver el programa.

La matriz FODA que se presenta a continuación es elaborada a partir de dos resultados, los primeros obtenidos de la evaluación sistemática de todo el ciclo de vida del programa, de ahí que se observe su diseño, ejecución, eficiencia y eficacia en sus procesos y en sus resultados. Los segundos, del trabajo de campo, en el que se entrevistó a los actores involucrados en las operaciones sustantivas del programa, tanto por parte de quienes lo coordinan, como de aquellos que son derechohabientes.

Cuadro 37. Matriz FODA del Programa Hijas e Hijos de la Ciudad

| Factores internos | | Factores externos | |
|---|-------------|--|---|
| Fortalezas | Debilidades | Oportunidades | Amenazas |
| Aborda una problemática vigente en las agendas sobre Derechos humanos | | Respecto de una posible asimetría en el abordaje del problema social que atiende | EL PHHC trabaja en colaboración con los Centros de Asistencia Social (CAS), con los |

tanto en el contexto estatal, nacional e internacional.

tanto el PHHC como los CAS, una oportunidad es convocar sesiones de trabajo a lo largo de un año para identificar la situación de la población de calle que se atiende. Esto, con la finalidad de uniformar criterios o de poner sobre mesa las discusiones que no se pueden resolver en la actuación aislada de los CAS que no tienen convenio con el PHHC.

cuales se establece un convenio. Se sabe que la elección de estos CAS responde al cumplimiento de un perfil para la atención que requieren los derechohabientes del programa. Sin embargo, aunque su elección está regulada por el PHHC, podría presentarse una asimetría en el abordaje de la problemática social que aborda tanto el PHHC como los CAS.

Los actores del PHHC pueden participar activamente de las discusiones y análisis que congrega el problema social que atiende. Es decir, sus observaciones resultarían fundamentales en la

Durante las jornadas de trabajo de los educadores de calle, existe la posibilidad de que la población objetivo haya recibido información de otras organizaciones e instituciones que puede contradecir los

| | |
|--|---|
| | <p>conceptualización y objetivos del PHHC. abordaje del Lo que da como programa, lo cual no resultado la confusión es un campo en la población de exclusivo de calle y por lo tanto, se investigadores e dificulta el acceso a las instancias externas, población objetivo, la sino de los actores canalización y la que interactúan y atención de las conocen en el día a personas en situación día las complejidades de calle.</p> <p>del fenómeno.</p> <p>Esto se visualiza como un diálogo permanente entre todas las instancias que abordan desde diferentes perspectivas el fenómeno.</p> |
| <p>El programa se plantea objetivos generales objetivos específicos.</p> | <p>La población de calle no distingue si la instancia que los atiende es Federal o estatal, en tanto que sólo identifican al DIF-CDMX como una generalidad.</p> <p>El DIF-CDMX, en</p> |

esa generalidad, es leída de manera negativa por la población de calle, en su imaginario aparece como una instancia que amenaza su estancia en el espacio público.

El compromiso que muestran los encargados de llevar a cabo el programa es notable, pues la atención busca, en todo momento, ser personalizada.

Los bajos salarios muestran los encargados de llevar a cabo el programa es notable, pues la atención busca, en todo momento, ser personalizada.

Los bajos salarios de personal, por lo que se ven forzados a nuevas contrataciones y nuevas capacitaciones.

Sistematizar y actualizar las capacitaciones que reciben los educadores del PHHC. Por lo que además de recibir capacitación por instancias externas al PHHC, podrían programarse capacitaciones internas, de manera constante, que les permitiera ir resolviendo las dudas y problemáticas con que se encuentran en el día a día. La importancia de que

| | | | |
|--|--|--------------------------------------|--|
| | | | estas capacitaciones sean colectivas contribuye a abordar el problema de manera más puntual, en la medida en que todos participan. |
| La experiencia de los responsables del programa con población de calle facilita la operación del programa y la atención adecuada a los derechohabientes. | Las personas que laboran en el programa, especialmente, equipos educadoras y seguimiento, tienen ninguna clase de seguro de riesgos, mismo que es necesario pues sus actividades realizan en zonas con altos índices de inseguridad. | que el los de y no es sus las con de | Aprovechar la información cualitativa que pueden obtener el equipo de educadores y el equipo de seguimiento con la finalidad de arrojar mayores datos sobre la composición de los derechohabientes y sus necesidades. De esta forma el padrón de derechohabiente, la información sobre la población potencial y objetivo, podría enriquecerse y no depender necesariamente de la elaboración del censo que realiza IASIS |

Considerar a los tutores o/y hombres con hijos menores de edad en situación de calle o riesgo.

Fuente: Elaboración propia analizando los resultados de la evaluación, 2017.

IV. RESULTADOS DE LA EVALUACIÓN

Rescatar en su complejidad los resultados de la evaluación que hasta aquí se ha presentado, sin duda, entraña ciertas dificultades, ya que se corre el riesgo de dejar de lado aspectos recabados durante la indagación que pudieran ser importantes, sin embargo, con los riesgos de parcialidad que pueden implicarse, en este apartado se exponen los principales hallazgos derivados del registro y seguimiento del diseño y operación del programa que se organizan en atención a los objetivos de la evaluación, y de los criterios y parámetros.

1. Sobre la operación de las actividades sustantivas del programa: Detección, intervención, canalizaciones, recanalizaciones, recorridos, jornadas de trabajo, jornadas temáticas; acompañamientos, trámites y servicios, convenios de colaboración, visitas de seguimiento, sesiones de trabajo, valoraciones de salud, valoraciones de trabajo social a los familiares de la población beneficiaria, valoraciones psicológicas y procesos de sensibilización a la población beneficiaria, destaca que:
 - La detección, asociada a los recorridos de diagnóstico, como vía para identificar a la población objetivo, sigue vigente, pero ésta se ha enriquecido, de acuerdo a lo señalado por el personal operativo responsable de esta actividad, con los reportes vía twitter, Facebook, por medio del C5, las llamadas telefónicas, correos electrónicos o mediante el WhatsApp.
 - En la fase de detección, la información proporcionada por IASIS, sólo es un referente, ya que no aporta información sobre los puntos de localización de la población objetivo, de manera que aún si no se contara con ellos, los recorridos de diagnóstico y los reportes

podrían ayudar a identificar las necesidades de las personas a las que va dirigido el programa.

- La información proporcionada por IASIS, es importante en la medida que permite cuantificar a los posibles beneficiarios del programa, pero no resulta tan útil para intervenir a la población que requiere de la asistencia que contempla el programa.
- La canalización y la recanalización, son actividades sustantivas de la operación del programa, que requieren de una mayor sistematización y registro, para dar cuenta del cumplimiento de metas.
- En la intervención, es rescatable la participación del personal responsable de la operación, así como el respeto a la decisión de las niñas, niños y adolescentes.
 - Las jornadas temáticas y de trabajo, son actividades que permiten no sólo identificar a las niñas, niños y adolescentes, sino también operar como coadyuvantes en la detección de población potencial y en general de la intervención.
- Los acompañamientos son un medio para pensar a las niñas, niños y adolescentes, como personas y no sólo como beneficiarios y están asociados a los trámites y servicios que fortalecen a las personas como sujetos de derechos.
- Los convenios de colaboración garantizan que los derechohabientes cuenten con un espacio e infraestructura para proteger y abrigar a niñas, niños y adolescentes.
- Si bien lo que se busca es la desinstitucionalización, el abandono de niños, niñas y adolescentes obliga al PHHC, a no dejar de ser responsables de ellos mientras se encuentren en los Centros de Asistencia Social, lo que implica una tutoría, por parte del PHHC, más permanente que temporal.
- Las visitas de seguimiento registran información que puede ser capturada en un formato, pero no da cuenta del bienestar de la persona y de los cambios asociados a su estancia en los centros de atención social.
- Las valoraciones de salud a los derechohabientes del programa son convenientes. Se llevan a cabo de la siguiente manera: 1. se brinda a partir de los recorridos que realizan los educadores de calle en los puntos de socialización donde se genera un acuerdo con la

población objetivo para realizar las canalizaciones de manera voluntaria a unidades de atención médica y se brinda el seguimiento en las citas subsecuentes. Y 2: En los Centros de Asistencia Social mediante los acompañamientos y seguimiento a unidades de atención médica de la población objetivo, con la finalidad de restituir y garantizar el derecho a la salud.

El programa provee de atención médica a las personas en situación de calle cuando hay jornadas de salud, sin embargo, las personas que no están inscritas en el programa no tienen seguimiento, no se les hace un expediente y tampoco se garantiza el otorgamiento de medicamentos, que dependen de recursos ajenos al DIF-CDMX. propios de la institución de canalización y no queda claro cómo se registran como parte de una meta.

- Las valoraciones de trabajo social a los familiares de la población beneficiaria son apropiadas, se llevan a cabo por el equipo de seguimiento del DIF-CDMX, con la finalidad de valorar el estado social y económico de las familias que solicitan reintegración de NNA
 - Las valoraciones psicológicas se llevan a cabo por el equipo de seguimiento del DIF-CDMX y cuando la institución en la que se encuentran canalizados los derechohabientes, cuenta con un área de psicología, también se considera en la valoración del equipo de seguimiento, los apuntes que haya hecho el psicólogo de la IAP.
 - Los procesos de sensibilización se llevan a cabo por los educadores de calle durante los recorridos en puntos de socialización, por medio de los cuales se establece mediante la escucha activa, sensibilización, concientización e información acerca de los riesgos de pernoctar en calle en el entendido que la calle no es el mejor espacio para su desarrollo, estas actividades se realizan bajo el principio de inclusión social y del pleno respeto a sus derechos humanos.
2. Sobre las barreras identificadas en el desarrollo de las actividades sustantivas del programa: Detección, intervención, canalizaciones, recanalizaciones, recorridos, jornadas de trabajo, jornadas temáticas; acompañamientos, trámites y servicios, convenios de colaboración, visitas de seguimiento, sesiones de trabajo, valoraciones de salud, valoraciones de trabajo social a los familiares de la población beneficiaria, valoraciones

psicológicas y procesos de sensibilización a la población beneficiaria; y las acciones que se han tomado para superarlas, puede mencionarse lo siguiente:

- La detección asociada a los recorridos, muestra falta de recursos y apoyo financiero para el personal encargado de la operación y seguimiento, lo cual se resuelve de manera cotidiana como un asunto personal, ya sea desviando recursos oficiales o subsidiando de su bolsa.
- Se observó una falta de recursos materiales para hacer uso de las tecnologías mediante las cuales se pueden detectar a la población y dar cuenta de la misma, el mismo personal operativo y de seguimiento, usa sus teléfonos particulares para documentar o tomar fotos y dar seguimiento.
- La intervención es conveniente e implica al personal encargado de la operación y seguimiento.
- En las canalizaciones y re canalizaciones, existen varios factores que influyen en la residencia fluctuante que caracteriza a los derechohabientes. Por un lado, el entorno cerrado, vigilado y sometido a una serie de reglas, los confronta. Y por otro lado, las relaciones sociales que han establecido en el espacio público con otros sujetos en situación de calle, complejiza la permanencia dentro de un CAS. En ese sentido, el registro de canalizaciones y re canalizaciones resulta insuficiente en la medida de que sólo se presenta un número, pero no las razones del abandono. Estos datos podrían ofrecer mayores datos a los equipos de educadores para atender la circunstancia particular de cada uno.
- Para atender la falta de confianza en las instituciones de la población beneficiaria, se ha tratado de hacer un acercamiento más personalizado. Sin embargo, los operativos que se realizan en los contextos en los que hay población en situación de calle, no coadyuvan a generar confianza en la población objetivo.
- En las jornadas temáticas y de trabajo, falta incorporar las recomendaciones que pueda hacer la población que está siendo atendida.
- Los acompañamientos cumplen con sus objetivos, aunque la gestión de documentos, es resultado de una negociación personal.

- Los convenios de colaboración son apropiados, en la medida que ayudan al PHHC a brindar la atención que necesitan los derechohabientes. Cabe señalar que las visitas de seguimiento han fortalecido la atención o carencias detectadas.
3. Sobre los actores involucrados en las actividades sustantivas del programa y la manera en que cumplen con sus obligaciones y compromisos.
 - Destaca el papel del personal de los educadores tanto de calle como de seguimiento, que tiene la experiencia y el compromiso para conseguir los objetivos del programa.
 - El personal directivo, responsable del programa, también tiene compromiso con la consecución de sus objetivos.
 - El personal adscrito a las instituciones privadas donde se canalizan a las niñas, niños y adolescentes, también muestra un compromiso con el programa.
 - La población objetivo reconoce al personal adscrito a la entidad responsable de quien valora su esfuerzo por atenderlo.
 - Las familias, reconocen la labor del DIF-CDMX.
 - Es necesario destacar la participación de Albergues que aun cuando no tienen convenio con el PHHC, reciben derechohabientes y les proporcionan la atención que se requiere.
 4. Sobre la eficiencia y eficacia de los procesos operativos.
 - Se identificó una falta de claridad sobre el personal adscrito a diversas unidades administrativas, que de manera transversal, colaboran en el cumplimiento de los objetivos, lo que dificulta el reconocimiento de sus responsabilidades.
 5. Sobre los procesos y medios de monitoreo del programa que le permitan obtener información para dar seguimiento y evaluar los resultados de los mismos.
 - Es frecuente encontrar derechohabientes que acceden a la canalización y después lo abandonan, ello se debe considerar en los procesos de monitoreo que permitan evaluar el programa.
 - Los registros estadísticos no se actualizan, se identificaron derechohabientes en PHHC, que no estaban registrados en SUI y padrón único.

- No se registra en el SUI, información detallada que permita identificar cumplimiento de metas para cada uno de los indicadores; se registra el número en términos de porcentaje, lo que no permite el seguimiento.
 - Las gráficas que se muestra en el SUI requieren de ajuste, no responden al contenido que se promete en el título de la gráfica.
 - Hay formatos de registro de las diferentes etapas de la operación del programa, pero con el ánimo de atender de manera directa a la población, se deja de lado su sistematización.
6. Sobre la calidad de la atención y la percepción de los beneficiarios del programa.
- Los beneficiarios reconocen la labor y atención del personal responsable de la operación y seguimiento. Reconocen la contribución del programa en la construcción de expectativas fuera del contexto de la calle.
7. Sobre la manera en que las acciones del programa contribuyen a lograr el acceso al ejercicio de derechos de los beneficiarios, vinculados a la salud, educación, alimentación y certeza jurídica.
- Se respeta la decisión de la población de ser canalizada y no se violentan sus derechos para canalizarlos.
 - El acompañamiento a trámites y gestiones que les posibilita gestionar documentos personales de identificación, contribuye a restituirles sus derechos.
 - No se nota el vínculo entre los programas con los que se articula, ni en los actores del PHHC ni en los derechohabientes.
 - No se observa apoyo para atender necesidades relacionadas con el acceso a la justicia y la atención alimentaria, con lo que se limita el respeto a los derechos humanos.

IV.1. Conclusiones de la evaluación.

El Programa Hijas e Hijos de la Ciudad es fundamental para la atención de sujetos en condición de vulnerabilidad, pues su principal interés es la atención de niñas, niños y adolescentes en situación de calle. Mediante el programa se han atendido a cientos de personas a las que se les ha procurado, mediante la vinculación con otras instancias del DIFCDMX, del gobierno de la Ciudad y de Asociaciones Civiles, habitación, alimento, salud, educación y certeza jurídica.

Como parte de sus actividades, el programa se ha dado a la tarea de informar a las personas sobre su situación y sobre la importancia de la restitución de sus derechos; por lo que se ha convertido en un medio a través del cual la población de calle, conoce sus derechos y las instancias a las que puede acudir para pedir ayuda e intentar cambiar su situación. En ese sentido, el programa contribuye no solamente con su población objetivo sino con la población en general a brindar la información y la orientación que requiera.

El grado de experiencia en el tema que tienen las personas que laboran en el programa es una fortaleza tanto para el programa como para los derechohabientes. Para el programa en tanto que es un equipo comprometido que conoce la problemática y tiene herramientas para abordar cualquier circunstancia que se presente. Y de lado de los derechohabientes porque reciben un trato personalizado, cálido y humano en tanto que el equipo de trabajo del programa los identifica por su nombre, reconoce sus circunstancias y sus dificultades.

El programa realiza de manera eficiente y eficaz sus objetivos y metas. Eficientemente en la medida en que todos sus aspectos operativos están encaminados para cumplir con los objetivos del programa mediante el uso de todos sus recursos: humanos, técnicos, materiales y económicos. Eficazmente porque ha contribuido a cambiar la situación de calle de las personas. En lo que a las canalizaciones y recanalizaciones se refiere, el reto es muy grande porque los derechohabientes pueden decidir salirse de la casa de asistencia para volver a la calle; ante esta situación el programa despliega nuevamente todos sus recursos para invitar a los derechohabientes a dejar el contexto de la calle. Como se señalaba anteriormente, el programa se ejecuta en un contexto de múltiples elementos que se deben considerar, por lo que el programa contempla la posibilidad de que los derechohabientes sean canalizados o recanalizados las veces necesarias hasta cumplir con el objetivo de restituir los derechos básicos de las personas que atienden.

A continuación se exponen conclusiones más puntuales organizadas en función de los objetivos de la evaluación, además de que consideran los criterios y parámetros, construidos como parte de la metodología.

1. Sobre la operación de las actividades sustantivas del programa: Detección, intervención, canalizaciones, recanalizaciones, recorridos, jornadas de trabajo, jornadas temáticas; acompañamientos, trámites y servicios, convenios de colaboración, visitas de seguimiento, sesiones de trabajo, valoraciones de salud, valoraciones de trabajo social a los familiares de la población beneficiaria, valoraciones psicológicas y procesos de sensibilización a la población beneficiaria, es posible señalar que las actividades sustantivas del programa que se detallan en las ROP, dan cuenta en lo general, de lo realizado de manera cotidiana para atender a la población objetivo, sin embargo, es necesario revisar la forma en que se presentan en este documento, ya que en algunos momentos se perciben saltos en la presentación, especialmente cuando se detallan las modalidades o fases.

Es de reconocer el esfuerzo de los encargados de la elaboración de las ROP, que logran atender los requerimientos para el caso, definidos por Evalúa-CDMX, a pesar de la cantidad de actividades sustantivas y las etapas o fases que contempla, ya que a pesar de la complejidad propia del programa, asociado a las particularidades de la población objetivo, se logra identificar en las ROP, un proceso de operación con una lógica y una secuencia.

2. Sobre las barreras identificadas en el desarrollo actividades sustantivas del programa: Detección, intervención, canalizaciones, recanalizaciones, recorridos, jornadas de trabajo, jornadas temáticas; acompañamientos, trámites y servicios, convenios de colaboración, visitas de seguimiento, sesiones de trabajo, valoraciones de salud, valoraciones de trabajo social a los familiares de la población beneficiaria, valoraciones psicológicas y procesos de sensibilización a la población beneficiaria; y las acciones que se han tomado para superarlas; es pertinente mencionar, que por la naturaleza de la población objetivo, asociada al lugar de convivencia y las edades que contempla, es claro un clima de comprensión y reconocimiento de las personas, lo cual contribuye a eliminar barreras presentes entre el personal encargado de la operación y seguimiento del programa.

Se percibe una especial sensibilidad del personal adscrito a la entidad responsable de la operación del programa, que potencialmente puede jugar a favor de las personas a las que va dirigido. No sobra decir que en términos políticos, se percibe también un interés

institucional por apoyar a las niñas, niños y adolescentes, como una vía de acabar con la inequidad y la desigualdad, lo que sin duda puede ayudar a superar barreras que entorpezcan la puesta en marcha del programa.

3. Sobre los actores involucrados en las actividades sustantivas del programa: Detección, intervención, canalizaciones, recanalizaciones, recorridos, jornadas de trabajo, jornadas temáticas; acompañamientos, trámites y servicios, convenios de colaboración, visitas de seguimiento, sesiones de trabajo, valoraciones de salud, valoraciones de trabajo social a los familiares de la población beneficiaria, valoraciones psicológicas y procesos de sensibilización a la población beneficiaria; y la manera en que cumplen con sus obligaciones y compromisos, se percibe un interés y compromiso, por restituir a las niñas, niños y adolescentes un futuro más prometedor y sacarlos de su condición, no sólo porque ello les restituye su dignidad e identidad, como personas integrantes de un colectivo, sino porque, ello rebasa el interés individual. Si se atienden y otorgan apoyos a las niñas, niños y adolescentes, también se puede ayudar a su familia nuclear y extensa, con lo que se extienden los beneficios a una mayor cantidad de población de manera indirecta. La focalización en las madres adolescentes, es también un punto a destacar del programa, que de esta manera se enfoca en un grupo de población, que sin importar su condición económica, al embarazarse, muestra una nueva situación que socialmente se precisa atender. A pesar de que se ha observado cierta resistencia de la población objetivo a ser canalizada o recanalizada, la tarea de seguimiento que realiza el personal del DIF-CDMX, puede ayudar a cumplir con los objetivos institucionales.
4. Sobre la eficiencia y eficacia de los procesos operativos, vale la pena destacar que los recursos asignados a este programa, siempre son insuficientes, como todos los destinados a cualquier acción social, pero puede sumarse el subsidio que día a día, el personal operativo y de seguimiento aporta para la consecución de los objetivos institucionales y eso dará otro matiz de la eficacia del programa. Los recursos usados en los procesos operativos pueden pensarse como beneficios que se otorgan a la población objetivo; y no sólo para expresarse en indicadores de seguimiento.
5. Sobre los procesos y medios de monitoreo del programa que le permitan obtener información para dar seguimiento y evaluar los resultados de los mismos, se pudo

observar un esfuerzo por llevar a indicadores cuantitativos el seguimiento del programa, pero, al final se identificaron obvios contratiempos, ya que en este caso, se trabaja con personas, de manera que se puede pensar en trabajar en indicadores más cualitativos.

6. Sobre la calidad de la atención y la percepción de los beneficiarios del programa, en general se percibe una actitud positiva sobre los servicios que otorga, no sólo entre los directamente beneficiados, sino entre sus familiares, sin embargo, es necesario fortalecer el discurso sobre el enfoque de derechos que orientan el programa. Las acciones emprendidas por el PHHC han sido consideradas, por investigadores del fenómeno, como asistencialistas, lo se supone contrario al ejercicio pleno de los derechos de las poblaciones de calle. Sin embargo, en las acciones que realiza el PHHC en el día a día, durante hace 10 años, enfrenta situaciones complejas que no se observan en un trabajo de campo realizado en un espacio-tiempo particular. En este sentido, es fundamental que los actores del PHHC participen en la discusiones sobre el fenómeno, no solamente como operadores de un programa social, sino como especialistas en la materia, desde el conocimiento empírico que han acumulado a lo largo de la vida del programa. De tal suerte que se discuta el enfoque asistencialista y el ejercicio de los derechos plenos de las personas en condición de calle; así como avizorar en el terreno de la discusión, no sólo señalamientos sino estrategias que permitan generar un modelo no asistencialista. Para el caso de los niños, niñas y adolescentes (NNA) en situación de abandono, la institución fungirá como tutora del derechohabiente hasta que éste cumpla la mayoría de edad.

Es necesario señalar, a manera de valoración, que durante el trabajo de campo se estuvo en contacto con los NNA que viven con sus padres en situación de calle, con NNA que viven con sus padres en Centros de Asistencia Social y con NNA que viven solos en CAS por decisión de los familiares o por abandono. Las condiciones en las que viven unos y otros son completamente distintas en términos de salud y de socialización; pues mientras que en la calle se les observa desnutridos y reservados, dentro de los CAS se observan saludables y en un contexto de socialización. Esto no desdeña las complejidades de la atención de menores dentro y fuera de las instituciones, pues sabemos que las implicaciones no son sólo a nivel físico, sino emocional y psicológico. Lo que requiere en sí mismo una investigación que pueda apuntalar la mejora, las problemáticas, las

consecuencias positivas y negativas que enfrentan los sujetos sociales que se encuentran canalizados, recanalizados y en situación de calle.

IV.2. Medidas correctivas o de reorientación propuestas (sugerencias y recomendaciones)

Todo programa social tiene oportunidades de mejora y el PHHC no es la excepción. La precisión en la descripción de todas las operaciones que realiza el programa, así como la mención de los equipos encargados de llevarlas a cabo, permitirá mayor claridad en el puente que se teje entre las Reglas de Operación y el conjunto de actividades que se desarrollan durante la puesta en marcha del programa. En ese mismo sentido, contabilizar cada una de las acciones que realiza el programa contribuirá a tener un cálculo aproximado de las metas que pretenden alcanzarse. Este cálculo debe considerar en su fórmula, además del número de personas en situación de calle, número de derechohabientes potenciales y número de derechohabientes, el número de personas que laboran en el programa y están encargadas de realizar actividades diferenciadas para la población que es atendida, así como la correlación entre las actividades que realiza el personal del programa frente al importe del pago que reciben y tiempo que se dedica a una actividad, así como tiempo que requiere un individuo en el proceso de canalización o recanalización. El factor tiempo, se sabe que es multifactorial, sin embargo, podría esbozarse un aproximado a partir de la experiencia que se ha tenido en el abordaje de cada uno de los casos atendidos por el programa. Si bien este número no sería exacto, podría proporcionar información importante que puede integrarse a la fórmula..

Es necesario señalar que para fines cuantitativos, es necesario hablar de una suma aproximada porque se considera que la población que atiende el programa es fluctuante. Y aunque una persona se vuelva derechohabiente del programa, eso no asegura que regrese, en algún momento, a la condición de calle. Por lo que el número de procedimientos se pueden duplicar o triplicar, todas las veces que sea necesario o que el derechohabiente lo demande.

En las líneas siguientes se expresan recomendaciones puntuales sobre aspectos específicos.

Convenios de colaboración:

Respecto al punto Convenios de Colaboración como recurso técnico es necesario observar que el programa necesita ser más preciso en cuanto a la definición del personal encargado de llevar a cabo dicha acción, la cual tiene como principal objetivo el establecimiento de relación con las Instituciones de Asistencia Privada y Asociaciones Civiles para proporcionar los cuidados y atenciones necesarias de acuerdo a su edad, género, condición de salud y otras características.

Otro punto a considerar es la presencia de un registro actualizado de las instituciones que colaboran con el programa recibiendo y brindando atención a los derechohabientes, sin que sean instancias con las que el programa tenga convenio, pero que brindan atención bajo el marco de la Ley de Cuidados Alternativos para Niñas, Niños y Adolescentes en el Distrito Federal. Cabe señalar que el listado de CAS con las que se tiene convenio, son las que reciben un monto proveniente de los 3 millones de pesos que recibe el PHHC.

Sobre valoraciones de salud y trabajo social

Es relevante subrayar que en las ROP 2017 no se precisa si el recurso humano a movilizar para cumplir con las valoraciones de salud y de trabajo social está compuesto por un equipo de trabajadores sociales, o si será el equipo de Educadores de Calle quienes cumplan con esta función, se recomienda precisar en la redacción a qué equipo particular se refieren, pues tanto los educadores de calle como los educadores de seguimiento tienen formación en Trabajo Social.

Formato de seguimiento del PHHC

La edad debe considerarse dentro de los datos personales solicitados al derechohabiente. En el formato actual, la edad no se pregunta, pero es importante en términos de registro y también para fines estadísticos que proporcionan información variada sobre las características de los beneficiarios del programa. Tampoco se consulta el género en el formato, lo mismo operaría para preferencia sexual, ya que son indicadores de la atención diferenciada que requieren los derechohabientes. Esto se vuelve más evidente cuando en el rubro del formato correspondiente a la salud, no se encuentra un aspecto que considere la menstruación, su regularidad o irregularidad, o a partir de qué edad se presenta, pues son variables que pueden apuntar una problemática o normalidad.

En cuanto al desempeño escolar, las unidades de medida del formato equivalen a: Bueno, malo, regular. Dadas las características de la población que se atiende, en muchos casos existe un deterioro físico o mental, por lo que se sugiere establecer una valoración que contemple la especificidad de la persona que está siendo evaluada, identificando el estado en que se encontraba al llegar al CAS, el estado en el que se encuentra y el estado al que se espere que llegue.

En el apartado de salud se establece la siguiente pregunta: ¿continúa recibiendo tratamiento médico para adicciones? Pero no hay una pregunta anterior que considere si la persona tiene adicciones o qué tipo de adicciones tiene el derechohabiente. Por lo que se sugiere que revisar los tópicos a revisar respecto de este tema.

En lo que refiere al apoyo terapéutico de la persona, se sugiere considerar el avance del tratamiento terapéutico y no solamente señalar si lo está recibiendo o no.

Hay un apartado que pregunta si el derechohabiente recibe algún tipo de rehabilitación, sin embargo la pregunta es muy ambigua, pues no se comprende si se refiere a rehabilitación en adicciones o físicas. Se sugiere ser más concisos en lo que a ese rubro se refiere.

Condición social del NNA

El aspecto que se pregunta si los niños, niñas y adolescentes (NNA) tienen actividades sociales fuera del albergue, es muy amplio y ambiguo, Se sugiere acotar la pregunta para que esta información resulte más relevante para el seguimiento y acciones que se tomarán para la atención del derechohabiente. De lo contrario podría pensarse que la interrogante apela a posibles actividades extra escolares.

Cuando se pregunta por la actitud del NNA dentro de la casa hogar, es ambiguo. Las opciones son integrado o no integrado, lo cual limita el campo interpretativo que a su vez puede limitar los campos de acción para atender al NNA

En las observaciones generales del formato que se recibió como ejemplo, la información que coloca el trabajador es deficiente, no refiere a nada en particular, lo que es un área de oportunidad pues en la medida en que el trabajador social coloque la mayor cantidad de información posible sobre la atención del derechohabiente, se podrá hacer seguimiento más efectivo y proporcionar las atenciones que el caso requiere.

Sobre la investigación cuantitativa y cualitativa

En las evaluaciones internas, especialmente en la evaluación interna del PHHC 2017 se ha mostrado un gran interés en desarrollar análisis cualitativo que permitan tener una panorama más completo y complejo de las acciones del programa y del impacto que éste tiene en los derechohabientes. Sin embargo, se propone trabajar el enfoque cualitativo desde las herramientas que utiliza el programa mismo, agotando observaciones y análisis de orden cuantitativo, pues buena parte de las actividades sustantivas que realiza el programa comprenden esta dimensión que se invisibiliza a lo largo del proceso en la medida que se atienden aspectos muy específicos. En este sentido, no se propone abandonar la especificidad de los instrumentos, sino de acompañarlos con una dimensión cualitativa que enriquezca y permita dar cuenta de todo aquello que se hace durante distintos procesos que contempla el PHHC.

Una recomendación que abre un área de oportunidad sobre el punto relacionado con el Cuestionario de Calidad y Calidez es hacerlo observable en las ROP, clasificándolo como un mecanismo de evaluación y puede arrojar información de carácter cualitativo para la mejora del PHHC, así como para destacar sus fortalezas.

V. REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

Aliena, R. (1990). A la sombra de Speenhamland: Una perspectiva histórica para el Ingreso Mínimo de Inserción. España: Documentación Social.

Ardila, R. (1979). Psicología social de la pobreza. En J. Whittaker (Ed.) La psicología social en el mundo de hoy. México: Trillas. BARROS, P., DE LOS RÍOS. D., & TORCHE. (1995). F. Lecturas sobre la exclusión. Santiago de Chile: OIT.

Amezcu Viedma Cesáreo y Jiménez Lara Antonio (1996). Evaluación de Programas Sociales. España. Ediciones Díaz de Santos.

Asamblea Legislativa del Distrito Federal (2000). Ley de Desarrollo Social para el Distrito Federal. Publicada en la Gaceta Oficial del Distrito Federal el día 23 de mayo del 2000.

Comisión Nacional de Derechos Humanos (CNDH) Informe especial. Situación de los derechos humanos de las poblaciones callejeras en el Distrito Federal 2012-2013.

En: <http://www.cms.sds.cdmx.gob.mx/storage/app/media/Informe%20CDHDF.pdf>

Consultado el 10 de septiembre de 2017.

_____ (2017), Informe especial: adolescentes, vulnerabilidad y violencia en la Ciudad de México. 2017. En:

http://www.cndh.org.mx/sites/all/doc/Informes/Especiales/Informe_adolescentes_20170118.pdf

Consultado el 10 de septiembre de 2017.

Sistema para el Desarrollo Integral de la Familia de la Ciudad de México (DIF-CDMX). (2017) Reglas de Operación 2017 del Programa Bebé Seguro

En: <http://www.dif.cdmx.gob.mx/storage/app/uploads/public/58c/9c9/f1c/58c9c9f1ceea5385917404.pdf>

Consultado el 25 de octubre de 2017

_____ (2017) Reglas de Operación 2017 del Programa Comedores Populares

En:

http://intranet.dif.cdmx.gob.mx/transparencia/new/art_122/1/_anexos/RO_Comedores_Populares.pdf

Consultado el 25 de octubre de 2017

_____ (2017) Reglas de Operación 2017 del Programa Entrega de Despensas

En: http://data.dif.cdmx.gob.mx/dif/_anexos/5.pdf

Consultado el 25 de octubre de 2017

_____ (2017) Reglas de Operación 2017 del Programa Hijas e Hijos de la Ciudad.

En: http://intranet.dif.cdmx.gob.mx/transparencia/new/art_122/3/_anexos/reglas.pdf

Consultado el 25 de octubre de 2017

_____ (2017) Lineamientos para suscribir convenios de colaboración con centros de asistencia social, que brindarán acogimiento residencial temporal a la población canalizada por el DIF-CDMX.

_____ (2017) Reglas de Operación del Programa hijas e hijos de la Ciudad 20017. Gaceta Oficial de la Ciudad de México, 31 de enero.

Dubost, Beatriz. “El Trabajo de Campo”, ITAM en:

<http://segmento.itam.mx/Administrador/Uploader/material/TRABAJO%20DE%20CAMPO.PDF>

Consultado el 10 de octubre de 2015

Ortegón, Edgar Juan Francisco Pacheco y Adriana Prieto (2005). Metodología del marco lógico para la planificación, el seguimiento y la evaluación de proyectos y programas. Instituto Latinoamericano y del Caribe de Planificación Económica y Social (ILPES) Área de proyectos y programación de inversiones. Serie Manuales No. 42. ONU-CEPAL, Chile.

Secretaría de Desarrollo Social de la Ciudad de México (SEDESOC). (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. Gaceta Oficial de la Ciudad de México NO. 95. 16 de junio. pp. 7-58.

Stake E. R. (1999) Investigación con estudio de casos. Ediciones Morata: Madrid.

Unicef (2017) Informe anual 2016: retos y avances para la niñez en México en: https://www.donaunicef.org.mx/informe-anual/?utm_source=mpr_med&utm_campaign=informe-anual16-com&utm_medium=comunicado&utm_content=informe-anual16&utm_term=informe-anual16. Consultado el 10 de agosto de 2017.

14. ANEXOS

Anexo 1. Guiones de Instrumentos aplicados en campo

Objetivo: Recabar información de primera mano, sobre la operación del programa Hijos e Hijas de la Ciudad.

Descripción general de los Instrumentos:

Cada Instrumento que aquí se presenta responde a los ocho objetivos específicos que tiene la Evaluación Externa de Operación del Programa Hijas e Hijos de la Ciudad. Mismos que se enuncian a continuación.

1. Evaluar la operación de las actividades sustantivas del programa: canalizaciones y recanalizaciones; recorridos; jornadas de trabajo; jornadas temáticas; acompañamientos; trámites y servicios; convenios de colaboración; visitas de seguimiento; sesiones de trabajo; valoraciones de salud; valoraciones de trabajo social a los familiares de la población beneficiaria; valoraciones psicológicas y procesos de sensibilización a la población beneficiaria.
2. Dar cuenta de todo cuanto se hace durante el desarrollo del programa, así como las barreras que éste encuentra en su desarrollo y las acciones que se han tomado para superarlas.
3. Identificar a los actores involucrados y la forma en que cumplen en la operación con sus obligaciones y compromisos.
4. Conocer la eficiencia y eficacia de los procesos operativos del programa.
5. Identificar los procesos y medios de monitoreo del programa que le permitan obtener información para dar seguimiento y evaluar los resultados de los mismos.
6. Analizar la calidad de la atención y la percepción de los beneficiarios del programa.
7. Analizar si las acciones del programa contribuyen a lograr el acceso al ejercicio de derechos de los beneficiarios, vinculados a la salud, educación, alimentación y certeza jurídica.
8. Con base en la Evaluación Externa realizada emitir conclusiones y recomendaciones para la mejora del Programa Social.

Cada pregunta planteada responde a uno o dos objetivos de la evaluación, por esa razón, al final de cada interrogante se encontrarán entre paréntesis el numeral del objetivo al que corresponde.

A. Guion de Entrevista para Dirección Ejecutiva de la Procuraduría de Protección de Derechos de Niñas, Niños y Adolescentes de la Ciudad de México.

Datos Generales

Nombre

Cargo

Antigüedad en el puesto y experiencia en el programa

Formación

Experiencia en el contexto de las personas en situación de calle o riesgo

Participación en la operación del programa

Papel que desempeña

Actividades que realiza

Tiempo en el cargo y colaboradores directos

Preguntas

1. En función del artículo 122 que señala... estas atribuciones de procuración de derechos de niños y adolescentes, cuál es su percepción sobre el Programa Hijas e Hijos de la Ciudad ¿Cómo contribuye el programa a la procuración de dichos derechos? (Objetivo 4 y 7)
2. En términos de recursos (financieros, técnicos, materiales y humanos), considera que éstos son suficientes para la puesta en marcha de la estructura operativa del programa? (Objetivo 3)
3. Se considera suficiente el presupuesto que se le asigna el programa para su operación. (Objetivo 1)
4. Se considera suficiente el número de personas que labora para la operación del programa para asegurar la eficacia. (Objetivos 3 y 4)
5. ¿El personal recibe algún tipo de capacitación o actualización? ¿De qué tipo son las actualizaciones o capacitaciones? En caso de existir ¿cuál es la periodicidad de las capacitaciones? (Objetivo 4 y 6)
6. Por qué no se señala en las ROP 2017 del PHHC que el equipo de seguimiento (fase de seguimiento y supervisión) pertenece a la JUD de Seguimiento Social y Centros de Asistencia Social? (Objetivo 2)
7. ¿Quiere aportar algo más, que no le hayamos preguntado?

B. Guion de entrevista para la Dirección de Atención a Niñas, Niños y Adolescentes en Situación de Vulnerabilidad, Riesgo o Desamparo y de Centros de Asistencia Social.

Datos Generales

Nombre.

Cargo

Edad

Antigüedad en el puesto y experiencia en el programa

Formación

Experiencia en el contexto de las personas en situación de calle o riesgo

Participación en la operación del programa

Papel que desempeña

Actividades que realiza

Tiempo en el cargo y colaboradores directos

Preguntas:

1. En términos de recursos (financieros, técnicos, materiales y humanos), considera que éstos son suficientes para la puesta en marcha de la estructura operativa del programa? (Objetivo 3)
2. Se considera suficiente el presupuesto que se le asigna el programa para su operación. (Objetivo 1)
3. Se considera suficiente el número de personas que labora para la operación del programa para asegurar la eficacia. (Objetivos 3 y 4)
4. ¿El personal recibe algún tipo de capacitación o actualización? ¿De qué tipo son las actualizaciones o capacitaciones? En caso de existir ¿cuál es la periodicidad de las capacitaciones? (Objetivo 4 y 6)
5. Por qué no se señala en las ROP 2017 del PHHC que el equipo de seguimiento (fase de seguimiento y supervisión) pertenece a la JUD de Seguimiento Social y Centros de Asistencia Social? (Objetivo 2)
6. Qué dificultades se han identificado en la operación del programa y qué medidas se han tomado para resolverlas. (Objetivo 2 y 5)
7. A partir de qué criterios se diseñan los distintos planes de acción del PHHC (recorridos, intervención, detección) (Objetivo 2, 4 6 y 7)
8. ¿Cómo se definen los puntos de encuentro en los que se trabaja con la población objetivo? ¿Cuáles son los ocho puntos de socialización? (Objetivo 2)
9. ¿Cuántas y cuáles son las Instituciones Públicas que colaboran con el Programa? (Objetivo 2)
10. ¿Cuáles son los criterios para seleccionar a las Instituciones Privadas con las que se firman convenios para la canalización, recanalización y atención de la población objetivo del programa? (Objetivo 2)

11. ¿El presupuesto del programa se reparte a las Instituciones con las que se tiene convenio en partes iguales o en porcentajes diferenciados? ¿Cuáles son los criterios? (Objetivos 7 y 6)
12. ¿Cuáles son las Instancias con las que hay coincidencia en campo? Y ¿de qué manera se articulan con el programa? (C5,Cruz Roja) (Objetivos 2 y 3)
13. ¿Cuáles son las necesidades que usted detecta en el área que coordina? Y ¿De qué manera se podrían satisfacer? (Objetivo 3)
14. ¿Dentro del proceso operativo, qué fase identifica como la más crítica para cumplir con los objetivos del programa? (Objetivos 2,4, 6 y 7)
15. ¿Quiere aportar algo más, que no le hayamos preguntado?

C. Guion de Entrevista para la Jefatura de Unidad Departamental de Situación de Riesgo o Desamparo

Datos Generales

Nombre

Edad

Cargo

Antigüedad en el puesto y experiencia en el programa

Formación

Experiencia en el contexto de las personas en situación de calle o riesgo

Participación en la operación del programa

Papel que desempeña

Actividades que realiza

Tiempo en el cargo y colaboradores directos

Preguntas:

1. En términos de recursos (financieros, técnicos, materiales y humanos), considera que éstos son suficientes para la puesta en marcha de la estructura operativa del programa? (Objetivo 3)
2. Se considera suficiente el presupuesto que se le asigna el programa para su operación. (Objetivo 1)
3. Se considera suficiente el número de personas que labora para la operación del programa para asegurar la eficacia. (Objetivos 3 y 4)
4. ¿El personal recibe algún tipo de capacitación o actualización? ¿De qué tipo son las actualizaciones o capacitaciones? En caso de existir ¿cuál es la periodicidad de las capacitaciones? (Objetivo 4 y 6)
5. Por qué no se señala en las ROP 2017 del PHHC que el equipo de seguimiento (fase de seguimiento y supervisión) pertenece a la JUD de Seguimiento Social y Centros de Asistencia Social? (Objetivo 2)

6. Qué dificultades se han identificado en la operación del programa y qué medidas se han tomado para resolverlas. (Objetivo 2 y 5)
7. A partir de qué criterios se diseñan los distintos planes de acción del PHHC (recorridos, intervención, detección) (Objetivo 2, 4 6 y 7)
8. ¿Cómo se definen los puntos de encuentro en los que se trabaja con la población objetivo? 2 ¿Cuáles son los ocho puntos de socialización? (Objetivo 2)
9. ¿Cuáles son las Instancias con las que hay coincidencia en campo? Y ¿de qué manera se articulan con el programa? (C5,Cruz Roja) (Objetivos 2 y 3)
10. ¿Cuáles son las necesidades que usted detecta en el área que coordina? Y ¿De qué manera se podrían satisfacer? (Objetivo 3)
11. Si le pudiéramos valorar la operación de las actividades sustantivas, y elegir alguna o dos, que considera ayudan de manera fundamental a conseguir los objetivos del programa. ¿cuáles elegiría y por qué? (Objetivos 1, 5, 6)
12. ¿Cómo se valora la calidad de los servicios entre los beneficiarios del programa? (Objetivo 6)

D. Guion de entrevista para los responsables de las instituciones públicas o privadas a los que son canalizados los beneficiarios.

I. Datos Generales

Nombre

Edad

Institución

Cargo o responsabilidad en la institución

Antigüedad en el puesto y experiencia con el programa

Número de niñas, niños y adolescentes que atiende la Institución

Cuántos derechohabientes hay del PHHC

Formación

Experiencia con población en situación de calle o riesgo

Actividades que realiza - Temporalidad

Enlace con el PHHC

Preguntas:

1. ¿Desde cuándo se tiene convenio con el PHHC y cómo se estableció ese convenio? (Objetivos 6, 4, 7)
2. ¿De qué forma se articula el PHHC con la Institución? (Objetivos 2, 4, 6, 7)
3. ¿De qué tipo es la colaboración que la Institución da al PHHC? (Objetivo 2 y 4)
4. ¿De qué tipo es la colaboración que el programa da a la Institución? (objetivo 2y 4)
5. ¿Cuántos derechohabientes del PHHC atiende la Institución? (Objetivo 4,6)
6. ¿Qué beneficios obtiene el derechohabiente del programa de esta Institución? (Objetivo 6 y 7)

7. ¿Cuenta con una base de información interna sobre los derechohabientes del programa que atiende? (Objetivo 6 y 5)
8. ¿Considera suficiente el presupuesto que recibe por parte del PHHC? (Objetivo 4)
9. ¿Podría brindar los servicios que actualmente brinda a su población objetivo, sin los recursos que le aporta el programa? en caso negativo ¿qué haría? (Objetivo 6 y 7)
10. ¿Considera adecuada la comunicación que existe entre la Institución y el PHHC? (Objetivo 4)
11. ¿Cómo considera que es el seguimiento que recibe por parte del PHHC? (Objetivo 5)
12. ¿Qué áreas de oportunidad encuentra que tiene el programa? (Objetivo 4 y 5)
13. ¿Qué áreas de oportunidad tiene la Institución para la atención de los Derechohabientes del PHHC? (Objetivos 4 y 5)
14. ¿Qué servicios otorga a los beneficiarios del programa? ¿cuáles son sus obligaciones y compromisos? (Objetivo 4, 6 y 7)
15. Los compromisos adquiridos con el programa ¿le generan una carga extra de trabajo? (3, 4 y 6)
16. ¿Cuáles son los mecanismos por los cuáles se monitorea su participación en el programa? ¿cómo se hace el seguimiento? ¿cómo se evalúan los resultados de la colaboración? (Objetivo 5)
17. ¿Quiénes participan en esas actividades en el DI y en su institución?, ¿cómo se opera? Si pudiera intervenir ¿qué cambiaría o agregaría? (Objetivo 2, 3 y 4)
18. ¿La institución está sometida a alguna evaluación por parte del DIF o IASIS? (Objetivo 5)
19. ¿Qué características debe tener la institución para renovar el convenio y seguir colaborando con el programa? (Objetivo 4 y 5)

E. Guion para el registro de observación en monitoreo o acompañamiento a Educadores

Objetivo: registrar información sobre el desarrollo de las actividades de trabajo en calle, que son sustantivas de la operación del Programa Hijas e Hijos de la Ciudad.

| | | | |
|------------------|-----------------------------------|----------------|--|
| Registro | RO/Fecha/INICIALES DERESPONSABLE. | | |
| Fecha | | Hora de inicio | |
| Observador | | Hora de final | |
| Lugar | | | |
| Fase del proceso | | | |

| | |
|---------------|--|
| Participantes | |
|---------------|--|

| Fase / Detección | Detalle de la observación | Comentarios |
|--------------------------------------|---------------------------|-------------|
| Actividad | | |
| Características del público objetivo | | |
| Plan de trabajo | | |
| Actividades desarrolladas. | | |
| Conclusiones | | |

| Fase / Intervención | Detalle de la observación | Comentarios |
|--------------------------------------|---------------------------|-------------|
| Actividad | | |
| Características del público objetivo | | |
| Plan de trabajo | | |
| Actividades desarrolladas. | | |
| Conclusiones | | |

| Fase / Jornada de trabajo | Detalle de la observación | Comentarios |
|--------------------------------------|---------------------------|-------------|
| Actividad | | |
| Características del público objetivo | | |
| Plan de trabajo | | |
| Actividades desarrolladas. | | |
| Conclusiones | | |

| Fase / Seguimiento | Detalle de la observación | Comentarios |
|--------------------------------------|---------------------------|-------------|
| Actividad | | |
| Características del público objetivo | | |
| Plan de trabajo | | |
| Actividades desarrolladas. | | |
| Conclusiones | | |

F. Guion para estudios de caso.

Para el beneficiario

Estos datos sirven para contextualizar la situación del derechohabiente y después para identificar de qué forma ha contribuido el PHHC. Por lo que son preguntas que responden a los Objetivos 3, 4, 6 y 7.

I. Perfil sociodemográfico.

Nombre / Apodo

Edad

Género

Preferencia sexual

Religión

Embarazos

Hijos

¿Dónde naciste?

¿Sabes leer y escribir?

¿Hasta qué año cursaste en la escuela?

¿Dónde vivías antes?

¿Qué edad tenías cuando empezaste a vivir en calle?

¿Cuál fue el motivo o causa por la que llegaste a vivir en la calle?

¿En qué calle vives?

Actualmente ¿tienes comunicación con tu familia (mamá, papá, otro)?

Actualmente sabes ¿dónde viven tu familia (mamá, papá, otro)?

II. Experiencia en calle

¿Tienes amigos o familia en la calle en la que vives o vivías?

¿Quiénes son más cercanos a ti (Nombres y vínculos)?

¿Cuántas veces comes o comías al día?

¿De qué te alimenta(ba)s?

¿Cómo consigues tus alimentos?

¿De qué forma consigues dinero?

¿En qué gasta(ba)s el dinero?

¿Cómo hacías para asearte?

¿Te enfermaste en la calle? ¿Qué hiciste?

¿Tienes o tuviste alguna relación sentimental mientras viviste en la calle?

¿Qué es lo que más te gusta(ba) de la calle?

¿Qué es lo que más te disgusta(ba) de vivir?

¿Volverías a vivir en la calle? ¿Por qué si? ¿Por qué no?

¿Necesitabas documentos de identidad?

¿En dónde te pedían documentos de identidad?

¿Consumes alcohol, tabaco, marihuana, cemento u otra sustancia?

¿Tuviste problemas en la calle con alguien? ¿Con quiénes?

Los siguientes segmentos tienen la finalidad de indagar de qué forma el programa contribuye a mejorar las condiciones de vida de los derechohabientes. Por lo que corresponden a los objetivos 2, 3, 4 y 7.

II. Operación del programa (Objetivo 2, 3, 4)

- ¿Cómo te enteraste que el DIF-CDMX podía ayudarte a dejar la calle?
- ¿Cómo te trataron las personas del DIF-CDMX que se acercaron a ti para ofrecerte los servicios?
- ¿En cuántos albergues o casas hogar has estado?
- ¿Antes de ingresar a la casa hogar, recibiste algún otro servicio por parte del DIF-CDMX o de otra Institución del Gobierno?
- ¿Conoces los servicios que el gobierno ofrece a las personas en situación de calle?
- ¿Cómo calificarías la atención que te dan en la casa hogar o albergue?
- ¿Te han informado de los servicios a los que tienes derecho?
- ¿Consideras permanecer en esta casa hogar o albergue hasta concluir tu proceso?
- ¿Por qué?
- ¿Qué esperabas del programa cuando decidiste aceptar ser canalizado?

IV. Satisfacción (Objetivos 4 y 5)

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

V. Expectativas (Objetivos 4 y 7)

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

VI. Cohesión Social (Objetivos 4 y 7)

- ¿Crees que el programa te ayude a estar como tú quieres en un futuro?
- ¿Consideras que el programa te ayuda a mejorar las relaciones con tu familia? ¿Por qué?
- ¿Consideras que el programa te ayuda a mejorar las relaciones con las personas de tu comunidad?
- ¿Crees que a través del programa tengas las herramientas para tener un trabajo?
- ¿Estarías dispuesto a participar en actividades para mejorar la comunidad dónde vives?

Para la institución donde se canalizó (Objetivos 1,2,3,4,6 y 7)

- ¿Cómo encontraron al derechohabiente?
- ¿Es la primera vez que tienen contacto con él (ella)?
- ¿Cómo es que llegó aquí?
- ¿Qué apoyo le dieron?

¿Qué seguimiento le dieron?

¿Tenían un plan de trabajo especial con él (ella)?

Desde su consideración cuál es la perspectiva o posibilidades que tiene el derechohabiente ahora.
Barreras y Oportunidades

Para la persona que lo canalizó (Objetivos 2, 3, 4, 6 y 7)

¿Qué consideró para el plan de trabajo del caso?

¿Cómo respondió el derechohabiente a la intervención?

¿Qué apoyo se le dio?

¿Dónde se canalizó o reanalizó?

¿Por qué se seleccionó esta institución?

¿Qué fue lo más difícil?

¿Qué fue lo más sencillo?

Para familiares en caso de haberlos (Objetivos 2, 3, 6 y 7)

¿Qué parentesco tiene con X?

¿Sabía en dónde encontrar a X cuando vivía en la calle?

¿Por qué considera que X decidió vivir en la calle?

¿Qué hizo usted para evitarlo? ¿Le pidió ayuda a alguien?

¿Recibió ayuda de familiares, amigos o de alguna institución pública o privada?

¿Cuenta con los recursos necesarios para hacerse cargo de X?

¿Qué necesita para hacerse cargo de X?

¿Considera que el programa del DIF-IASIS, le ha ayudado a X?

¿Considera que el programa ha cambiado la vida de X?

De no haber sido el familiar el que solicitó la canalización: ¿se pusieron en contacto durante el proceso de canalización a la institución?

¿Qué cambiaría del programa?

¿Ha recibido usted apoyo directo del programa?

¿Recibe atención de algún programa social, aparte de Hijas e Hijos de la Ciudad?

G. Grupos Focales. Cuestionario-Registro para equipo de Educadores y equipo de Seguimiento

Objetivo: Recabar información sobre el perfil y características socioculturales de los educadores, así como información sobre su desempeño y actividades que realiza en el programa.

Indicaciones: Marque con una X o anote en cada una de las interrogantes.

I. Datos Generales

| | |
|------------|--|
| 1. Nombre. | |
|------------|--|

| | |
|---------------------------|--|
| 2. Edad (años cumplidos). | |
| 3. Dirección | |
| 4. Estado civil | |

II Perfil Profesional

| | |
|---|--|
| 1. Último grado de estudios (Objetivo 3,4,6) | |
| 2. ¿Cuál es su área de formación profesional básica? (Objetivos 3,4,6) | |
| 3. Institución de egreso (Objetivos 3,4,6) | |
| 4. Si tiene una especialización o posgrado señale el área en que se inserta. (Objetivos 3, 4 6) | |

III. Situación laboral

| |
|---|
| 5. ¿Cuánto tiempo tiene laborando en el DIF? (Objetivo 3) |
| 6. ¿Cuánto tiempo tiene colaborando en el Programa Hijas e Hijos de la Ciudad? (Objetivo 3) |

| |
|---|
| |
| 7. Se dedica de manera exclusiva al Programa Hijos e Hijos de la Ciudad. (Si colabora con otros programas o acciones, favor de especificar). (Objetivo 4) |
| 8. Su contratación es temporal o de base. (Objetivo 3 y 4) |
| 9. Recibió una capacitación para fungir como educador (ora). (Especifique duración de la capacitación y año en que la tomó) (Objetivo 2, 4 y 6) |
| 10. ¿Qué actividades desempeña en el programa? (Objetivos 2 y 3) |
| 11. ¿Cuántas horas al día dedican a las actividades del programa? (Objetivos 2 y 4) |
| 12. ¿Por su experiencia qué sugerencias puede hacer para mejorar el programa hijos e hijas de la Ciudad? (Objetivos 4, 5 y 6) |

13. ¿Reciben alguna clase de apoyo psicológico? (Objetivo 3 y 6)

Trabajo grupal:

Sesión colectiva que será registrada en audio y video para resolver las siguientes interrogantes

14. ¿Considera que cuenta con todos los apoyos o recursos para realizar su actividad? ¿Por qué? (Objetivo 4, 6 y 7)

15. ¿Qué tipo de apoyos o recursos considera le hacen falta para cumplir con sus actividades en el Programa Hijas e Hijos de la Ciudad? (Objetivos 4, 6)

16. En su opinión, ¿qué resulta más complejo de las actividades que realizan? (Objetivos 2,4 y 6)

17. ¿Qué aspectos de la operación del PHHC le parece que ayudan a alcanzar sus objetivos? (Objetivos 2, 6 y 7)

18. ¿Qué factores creen que determinan que la canalización sea exitosa? (Objetivo 2, 4, 5 y 6)

19. ¿Qué factores creen que influyen para que la canalización no sea exitosa? (Objetivo 2, 4, 5 y 6)

20. ¿Consideran que hay alguna temporada del año o situación en la que el público objetivo esté más dispuesto a ser canalizado? (Objetivo 2 y 5)

21. Preguntas específicas sobre los estudios de caso que se están realizando (Objetivos 2, 3, 4, 6, 7)

22. Tres ejemplos de casos difíciles atendidos. Explicar sus complejidades (Objetivos 2, 3, 4, 6, 7)

23. Tres ejemplos de casos en los que los derechohabientes se hayan rehabilitado. Explicar sus complejidades (Objetivos 2, 3, 4, 6, 7)

