



“2014, Año de Octavio Paz”

Términos de Referencia de la Evaluación de Resultados del Programa de Atención Social Emergente

I. Introducción

De conformidad con lo establecido en los artículos 42 párrafo cuarto y 42 C fracción I de la Ley de Desarrollo Social para el Distrito Federal, así como el correspondiente artículo 9 fracción VI de su Estatuto Orgánico, el Consejo de Evaluación del Desarrollo Social del Distrito Federal (Evalúa DF), tiene como una de sus atribuciones sustantivas la evaluación externa de la Política de Desarrollo Social de la Administración Pública Local y de los diversos programas que la componen.

En concordancia con los artículos 42 E y 42 F de la Ley de Desarrollo Social para el Distrito Federal, este Consejo cuenta con un Comité de Evaluación y Recomendaciones, mismo que es el Órgano de toma de decisiones respecto de sus atribuciones sustantivas enumeradas en las fracciones I a la IX del artículo 42 C de la Ley en mención; además, retomando los acuerdos vertidos en el seno de la X Sesión Ordinaria del año en curso, celebrada el 12 de septiembre del 2014, el pleno del Comité resolvió aprobar la modificación al Programa de Evaluaciones Externas 2014, en donde se incluye la **“Evaluación de Resultados del Programa de Atención Social Emergente”** como parte del nuevo programa de evaluaciones externas de este Consejo.

Considerando:

- I. Que la Ley de Desarrollo Social del Distrito Federal señala en su artículo I, Fracción VI que uno de sus objetivos es “Revertir los procesos de exclusión y de segregación socio-territorial en la ciudad”; y que en la Fracción XV señala como otro objetivo “Integrar o reintegrar socialmente a los grupos de población excluidos de los ámbitos del desarrollo social, o la comunidad con pleno respeto a su dignidad y derechos”.
- II. Que la Ley para Prevenir y Eliminar la Discriminación en el Distrito Federal establece en su artículo 5 que “Queda prohibida cualquier forma de



“2014, Año de Octavio Paz”

discriminación, entendiéndose por esta la negación, exclusión, distinción, menoscabo, impedimento o restricción de alguno o algunos de los derechos humanos de las personas, grupos o comunidades en situación de discriminación imputables a personas físicas o morales o entes públicos con intención o sin ella, dolosa o culpable, por acción u omisión, por razón de su origen étnico, nacional, lengua, sexo, género, identidad indígena, de género, expresión de rol de género, edad, discapacidad, condición jurídica, social o económica, apariencia física, condiciones de salud, características genéticas, embarazo, religión, opiniones políticas, académicas o filosóficas, identidad o filiación política, orientación o preferencia sexual, estado civil, por su forma de pensar, vestir, actuar, gesticular, por tener tatuajes o perforaciones corporales o cualquier otra que tenga por efecto anular o menoscabar el reconocimiento, goce o ejercicio, de los derechos y libertades fundamentales, así como la igualdad de las personas”. Y que en el artículo 30 de esa misma Ley señala que los entes públicos en el ámbito de su competencia, llevarán a cabo, entre otras medidas de promoción del goce y ejercicio de derechos a favor de la igualdad y de trato para las personas integrantes de las poblaciones callejeras: **I. Crear un sistema de información estadística, confiable y actualizada sobre las poblaciones callejeras y el nivel de cumplimiento de sus derechos en el Distrito Federal; II. Evaluar de manera permanente desde un enfoque de derechos humanos los planes y programas que se llevan a cabo en el Distrito Federal que incluyan procesos de consulta a estas poblaciones; III. Diseñar, implementar y evaluar un mecanismo eficiente de canalización institucional, para que todas las dependencias públicas que tienen a su cargo la atención de las poblaciones callejeras, garanticen un seguimiento efectivo en todos los procesos en los cuales interviene más de una dependencia; IV. Identificar las prácticas discriminatorias y evitar los retiros forzados de las vías públicas que violenten los derechos humanos de las poblaciones callejeras; V. Evaluar los mecanismos de investigación y sanción de maltrato y abuso contra las poblaciones callejeras**



“2014, Año de Octavio Paz”

- durante desalojos y operativos, que ejecutan y/o instiguen los servidores públicos; VI. Diseñar e implementar programas de prevención y atención para las poblaciones callejeras desde un enfoque de derechos humanos y de género.
- III. Que el Programa de Derechos Humanos del Distrito Federal en su Capítulo 26 sobre los Derechos de las poblaciones callejeras, plantea como Objetivo General “Respetar, proteger y garantizar, bajo los principios de igualdad y no discriminación, los derechos civiles, políticos, económicos, sociales, culturales y ambientales de las poblaciones callejeras que habitan y transitan en el Distrito Federal. Derechos y temas que incluyen: 1. Legislación y políticas públicas integrales para las poblaciones callejeras; 2. Derecho a una vivienda adecuada de las poblaciones callejeras; 3. Derecho al trabajo y derechos humanos laborales de las poblaciones callejeras; 4. Derechos a la salud de las poblaciones callejeras; 5. Derecho a una vida libre de violencia de las poblaciones callejeras; 6. Derecho a la integridad, a la libertad y a la seguridad personales de las poblaciones callejeras; y el Derecho al acceso a la justicia de las poblaciones callejeras.

Por lo anterior el Comité de Evaluación y Recomendaciones del Consejo de Evaluación del Desarrollo Social del Distrito Federal (Evalúa-DF) ha acordado realizar una “*Evaluación de Resultados del Programa de Atención Social Emergente (PASE)*”, bajo los siguientes Términos de Referencia.

II. Antecedentes

En el marco del Programa de Derechos Humanos del Distrito Federal (PDHDF) se reconoce a las poblaciones callejeras como sujetos plenos de derechos, los cuales sin embargo, se encuentran en una situación de alta vulnerabilidad pues la sociedad en su conjunto no ha logrado reconocer y atenuar las marcadas desigualdades y discriminación que llegan a sufrir estos estratos poblacionales, los cuales se caracterizan por construir una



“2014, Año de Octavio Paz”

identidad en torno a la calle y a la exclusión a que se enfrentan.¹ Es preciso señalar que las poblaciones callejeras de la Ciudad de México no son homogéneas en su conjunto, si bien hasta hace un par de décadas se asociaba la calle con poblaciones de jóvenes y adultos, la realidad es que actualmente en un mismo espacio pueden cohabitar infantes, adolescentes adultos, mujeres en edad reproductiva y personas adultas mayores los cuales se ven circunscritos a necesidades específicas de acuerdo a su edad, además de otras derivadas del uso de productos psicoactivos en muchos de los casos.

Derivado de ello el Gobierno de la Ciudad de México ha plasmado a través del Programa General de Desarrollo 2013-2018 acciones para hacer frente a las necesidades y problemáticas de este grupo social. En este sentido el Eje 1. “Equidad e Inclusión Social para el Desarrollo Humano” recoge las necesidades sociales de las poblaciones vulnerables, entre ellas las poblaciones callejeras, y las plasma en sus áreas de oportunidad 1 y 5 (Discriminación y Derechos Humanos y Violencia respectivamente). Señalando que si bien se han dado avances considerables, aún persisten conductas discriminatorias que llevan a la exclusión en el reconocimiento y ejercicio de los derechos humanos, principalmente hacia personas en situación de vulnerabilidad o culturalmente diversas. Siendo los principales motivos de tales prácticas: el origen étnico, la condición jurídica, social, económica, migratoria o de salud, así como la edad, discapacidad o situación de calle, entre otras razones. En el mismo sentido, se reconoce que tales condiciones de discriminación (origen étnico, condición jurídica, social o económica, migratoria, de salud, de edad, discapacidad, apariencia física o situación de calle) conllevan a acentuar diversos tipos y modalidades de violencia hacia las personas.²

Las poblaciones callejeras son grupos de personas que sobreviven, con sus propios recursos, en medio de las adversidades de la calle, la particularidad de esta población está en la construcción de su identidad en torno a la calle y la vulnerabilidad social en la que se

¹ Disponible en <http://www.derechoshumanosdf.org.mx/docs/programa.pdf>

² Programa General de Desarrollo del Distrito Federal 2013-2018, disponible en: http://www.consejeria.df.gob.mx/portal_old/uploads/gacetas/522fe67482e50.pdf



“2014, Año de Octavio Paz”

encuentran en el ejercicio de sus derechos³. De acuerdo con el “Diagnóstico de los Derechos Humanos en el Distrito Federal”, usar el concepto “poblaciones callejeras” significa reconocer el carácter activo de las y los más pobres y excluidos de la estructura social de un país como México. Esta categoría social, permite acercarse a una demografía diversa y cambiante. Las particularidades de esta población están en la construcción de su identidad en torno a la calle y la vulnerabilidad social en la que se encuentran en el ejercicio de sus derechos.

El Estado mexicano ha adoptado nueve instrumentos internacionales en los que se compromete a garantizar, en el marco de los derechos humanos, los derechos de las poblaciones callejeras, así como lo estipula la Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos en sus artículos 1º y 29; cuenta también con una ley nacional y una ley local que abordan de manera específica los derechos señalados.⁴

Existe, dificultad para contabilizar y tener disponibles datos estadísticos sobre estas poblaciones. De acuerdo con el Diagnóstico de Derechos Humanos del Distrito Federal los Censos de Población y Vivienda del Instituto Nacional de Estadística y Geografía (INEGI) no consideran a esta población y las investigaciones independientes dan cuenta principalmente de manera cualitativa de las características de la situación de la infancia, juventud y las personas adultas callejeras, esto dificulta hacer un diagnóstico integral en el que se determinen sus características sociales y demográficas y se construyan indicadores sociales para evaluar el impacto de los programas implementados, y obstaculiza la identificación de las nuevas necesidades de esta población.

No obstante el Instituto de Asistencia e Integración Social del Distrito Federal (IASIS), ha realizado tres Censos a la Población en Situación de Calle con la finalidad de contar con información confiable que permita fundamentar las políticas sociales. Los datos revelados han podido determinar los alcances de la problemática y tener una aproximación de sus posibles causas. Este Censo detectó los principales puntos de encuentro en las 16

³ CDHDF. *Diagnóstico de Derechos Humanos del Distrito Federal*. P. 727.

⁴ Comisión de Derechos Humanos del Distrito Federal (2012). *Herramienta de Consulta para la incidencia en Políticas Públicas y Legislación*. Marcos normativos para el Distrito Federal.



“2014, Año de Octavio Paz”

Delegaciones del Distrito federal, así como se llevó a cabo un conteo de personas en situación de calle.⁵ Algunas de las principales cifras de este Censo incluyen el comparativo del total de población callejera en 2008-2009 el cual fue de 2,759 personas, número que se incrementó para 2009-2010 y 2010-2011 a 3, 049 y 3, 282 personas respectivamente. De esta población el 85% pertenecen al sexo masculino y 15% al femenino.

La población mayoritaria de acuerdo a su rango de edad es de 18 a 30 años (32%), seguida de la población de 31 a 40 años (23%), mientras que la población infantil de 0 a 12 años es de 3% y los jóvenes de 13 a 17 años representan el 4% del total de población callejera.

En las Delegaciones Cuauhtémoc y Venustiano Carranza se ubican el mayor número de personas callejeras 1,031 y 613 respectivamente, mientras en las Delegaciones de Tláhuac (4 personas) y Cuajimalpa (5 personas) tienen las menores cifras. El 44% de esta población es del Distrito Federal y el 56% proviene de algunos de los Estados. De la misma forma se encontraron personas que vienen del extranjero en una cantidad muy reducida (35 personas). La mayor parte de esta población tiene un nivel de escolaridad de primaria (17%) y la población analfabeta representa el 1.68% del total.

Las principales causas que han originado la vida en la calle, son en 31% problemas familiares; 24% consumo de sustancias; 14% desintegración familiar. El 56% de la población callejera del Distrito Federal consume algún tipo de drogas, de las cuales la predominante es el alcohol (37%), seguida de tabaco (25%) y de solventes (21%).

Por otra parte, el 66% dice no conocer sus derechos y 39% declara que ha sufrido de discriminación por su situación de calle.

En otro orden de ideas, desde el punto de vista de la Comisión de Derechos humanos del Distrito Federal (CDHDF) las acciones que han realizado los Gobiernos en las últimas décadas para la atención de la población callejera se han caracterizado por el asistencialismo, sin una continuidad en el tiempo, no han considerado infraestructura ni

⁵ IASIS.III Censo de Población que vive en situación de calle 2010-2011



“2014, Año de Octavio Paz”

asignación de recursos diferenciados, ni toman en cuenta la evolución y complejidad del fenómeno social de las poblaciones callejeras.

Al respecto existe la necesidad de contar con un presupuesto claramente definido y procedimientos explícitos para su aplicación en los programas para niños y niñas y evitar mezclarlos con otras poblaciones vulneradas, como infancia trabajadora, en riesgo social o explotada sexualmente.

Para la atención de esta población debe darse énfasis en el fortalecimiento del tejido social, que prevenga la salida de más personas a las calles y que, a la vez de a quienes se encuentran en ellas, las herramientas para sobrevivir con dignidad en las mismas.

Lo anterior considerado en el Diagnóstico de los Derechos Humanos del Distrito Federal, se relaciona directamente con los enfoques de atención que se prevean dentro del diseño de los Programas, lo cual incluye acciones para sensibilizar a la sociedad, los funcionarios públicos y operadores de los Programas para abordar de manera adecuada los problemas y necesidades de esta población.

De la misma forma se requiere la revisión permanente y actualización del marco legal y normativo para garantizar la impartición de justicia, la protección así como de todos sus derechos, sin que se contravenga otras Leyes y sin que se obstaculicen el ejercicio pleno de los derechos de la población callejera.

Teniendo como marco tal escenario, el Instituto de Asistencia e Integración Social del Distrito Federal a través del “Programa Atención Social Emergente (PASE)” busca propiciar la incorporación de las personas, familias y/o grupos de población en condiciones de desventaja social o situaciones de abandono en la Ciudad de México, a un proceso de reinserción social, con el fin de poder ejercer plenamente sus derechos en un ambiente de igualdad y justicia social. Este programa se compone de tres vertientes: a) Atención Social Emergente, b) Jornadas Callejeras y c) Campaña de Invierno⁶ con la firme intención de atender a las poblaciones callejeras con respeto irrestricto a sus derechos. Mismas que se detallan a continuación.

⁶ Reglas de Operación del Programa de Atención Social Emergente disponible en:
http://www.consejeria.df.gob.mx/portal_old/uploads/gacetas/52e9f3de675f8.pdf



“2014, Año de Octavio Paz”

a) Atención Social Emergente

A través de esta vertiente se atiende a las poblaciones callejeras mediante servicios asistenciales (albergue, alimentación, servicio médico, baño, vestido, etc.) ya sea por reportes de la ciudadanía y/o de instituciones públicas o privadas, para la asistencia e integración de las poblaciones callejeras. Además de ello, orienta personalmente o vía telefónica a las poblaciones callejeras que requieran algún servicioasistencial y/o soliciten información de apoyo social.

Además de ello, canaliza a los Centros de Asistencia e Integración Social (CAIS), hospitales de especialidades u Organizaciones de la Sociedad Civil (OSC), a las personas en situación de calle una vez valoradas socialmente por el equipo de Trabajo Social del Programa.

b) Jornadas Callejeras

Se ejecuta a través de recorridos en los diversos puntos de calle para la atención de las poblaciones callejeras a fin de monitorear su movilidad. Además, a través de tales acciones se promueven servicios asistenciales a las poblaciones callejeras los cuales entre otras medidas dotan de albergue, alimentación, servicio médico, baño y vestido. Asimismo, se sensibiliza a las poblaciones callejeras que promuevan el fortalecimiento de sus factores protectores a través de la atención social, canalización institucional o reinserción social.

c) Campaña de Invierno

Esta vertiente se basa en la atención de las poblaciones callejeras que ante las bajas temperaturas se encuentren en mayor riesgo social, ofreciendo servicios de albergue, alimentación, servicio médico y vestido, a las zonas altas con ropa de abrigo, cobijas. En el caso particular de este componente, las acciones emprendidas comprenden del 1º de noviembre al 28 de febrero del siguiente año.

De esta manera, si bien es posible señalar la existencia de una deuda pendiente con las poblaciones callejeras, es de reconocerse la labor y las acciones que ejecuta el Gobierno de la Ciudad de México a través del Instituto de Asistencia e Integración Social para atender



“2014, Año de Octavio Paz”

las necesidades más apremiantes de este grupo poblacional, a través de los componentes del Programa de Atención Social Emergente.

De esta forma y teniendo la intención de conocer los resultados de las acciones del Programa sobre la población atendida, surge la necesidad de contar con mecanismos y/o herramientas que permita rendir cuentas tanto a usuarios como población en general, de los alcances del programa, de allí que la evaluación se manifieste como un instrumento que ha de permitir aportar elementos técnicos y políticos para mejorar el desempeño del programa y su acciones sociales; permitiendo un uso eficiente de los recursos a favor del bienestar y del cumplimiento de los derechos económicos, sociales y culturales de los habitantes de la sociedad. Así, los presentes términos de referencia de la “Evaluación Externa de Resultados del Programa de Atención Social Emergente” tienen como propósito establecer los elementos y/o criterios mínimos que ha de contener dicha investigación así como los alcances de la misma.

III. Objetivos del Estudio

La evaluación del Programa de Atención Social Emergente se constituye como una investigación de resultados, es decir, tiene como principal característica valorar el cumplimiento de metas u objetivos que el programa se plantea. La evaluación de resultados es indispensable en el ciclo de vida de cualquier proyecto social pues a través de ésta es posible generar evidencia e información útil en torno al cumplimiento de los alcances del mismo.

En este sentido, la evaluación de resultados se ha de orientar específicamente en los resultados de un programa o proyecto sobre su población atendida, dejando en segundo término el análisis del cómo fue posible alcanzar éstos. De esta manera a continuación se enuncia el objetivo general de la evaluación de resultados del Programa de Atención Social Emergente.



“2014, Año de Octavio Paz”

III.1. Objetivo General

Valorar la mejoría en las condiciones sociales de las poblaciones callejeras atendidas, como resultado de las acciones de atención que el programa ejecuta sobre esta población bajo las tres vertientes que ejecuta: atención social emergente, jornadas callejeras y campañas de invierno. A través de lo cual se generarán elementos objetivos de información que permitan la toma de decisiones efectivas para fortalecer las acciones que actualmente se encuentren bien posicionadas, o en su caso, modificar o reorientar aquellas que presenten áreas de oportunidad.

III.2. Objetivos Específicos

- Generar información oportuna respecto de las características de la población atendida y las principales problemáticas que presentan.
- Determinar el cumplimiento y alcances de las metas establecidas por el programa bajo sus tres componentes de operación.
- Examinar si los cambios producidos (de mejora o de empeoramiento) sobre la población atendida es un resultado directo del programa, o son consecuencia de otros factores que ocurrieron simultáneamente
- Conocer en qué medida los resultados del programa pudieran diferir entre los diversos sectores etarios de la población atendida (niños, adolescentes, mujeres, adultos mayores...), o bien, si los resultados obtenidos son influidos por el lugar o región de asentamiento de los beneficiarios.
- Analizar si el enfoque de cumplimiento y garantía de derechos humanos es encumbrado en las acciones ejecutadas por el programa.
- Valorar la eficiencia de los resultados arrojados por el programa comparándolas con otras posibles intervenciones alternativas.

IV. Metodología del Estudio



“2014, Año de Octavio Paz”

La evaluación de resultados del Programa de Atención Social Emergente se plantea sea ejecutada de forma integral a través de análisis tanto cuantitativo como cualitativo. En el primer caso se ejecutará trabajo de gabinete por parte del evaluador externo el cual consistirá en contrastar el grado de cumplimiento de los objetivos y metas establecidos por el programa dentro de sus reglas de operación y demás normatividad al respecto, valorando el logro alcanzado en cada uno de estos rubros de acuerdo con los reportes y/o informes de desempeño que al interior del programa se elaboren o bien retomando información externa referente al tema (censos, encuestas, opiniones...). Aunado a ello, se establece como posibilidad el levantamiento de una breve encuesta de opinión a los beneficiarios la cual se aplicaría entre aquellos individuos que reciban los beneficios del programa en cualquiera de las tres vertientes de éste, siempre y cuando se encuentren en condiciones mínimas de conciencia (ello derivado de la posibilidad de que gran parte de éstos pueden estar imposibilitados de participar dado el uso de sustancias psicoactivas).

Es importante señalar que la atención social a poblaciones en situación de calle representa un reto para cualquier Gobierno en la medida que las necesidades y características de ésta rompen con cualquier esquema de homogeneidad. En este sentido, la presente evaluación incorporará elementos de análisis cualitativo los cuales se pretende brinden elementos sólidos para la determinación de los alcances y logros del programa, de esta forma se realizará un análisis a detalle de los casos de “éxito” que el programa ha logrado impulsar a través de sus acciones, en donde más allá de las cifras que arroje tal indagación se exalte la contribución del programa a la preservación de una vida. En el mismo sentido, se plantea la posibilidad de ejecutar análisis de caso y/o grupos focales con los beneficiarios; instrumentos que permitirán nutrir la presente evaluación con evidencia efectiva de los logros del programa sobre la población que se atiende.

V. Tareas a Realizar

Dentro de las actividades sustanciales para la elaboración de la presente Evaluación Externa se encuentran las siguientes:

- Elaboración de propuesta del proyecto.



“2014, Año de Octavio Paz”

- Selección de la propuesta por parte del Comité de Evaluación y Recomendaciones del Consejo de Evaluación del Desarrollo Social del Distrito Federal.
- Presentación de los evaluadores externos con las entidades encargadas de la operación del Programa.
- Recopilación y análisis de información de gabinete.
- Diseño de encuestas de opinión a los beneficiarios del programa.
- Aplicación de encuesta a beneficiarios del programa.
- Diseño de instrumentos guía para análisis cualitativo de la población beneficiaria (grupos focales y/o análisis de casos).
- Procesamiento de la información recopilada.
- Generación de estadísticas básicas y resultados preliminares de la evaluación del programa.
- Integración de los resultados y elaboración de los apartados de la evaluación.
- Elaboración del informe final de la evaluación.
- Presentación del informe final de evaluación al Comité de Evaluación y Recomendaciones del Consejo de Evaluación del Desarrollo Social del Distrito Federal.
- Elaboración de informe ejecutivo y/o versión para su difusión entre la población en general.

Sin embargo, tales actividades han de variar adecuándose a las características de cada una de las propuestas que se incluyan y en función de los alcances de la misma.



VI. Contenido mínimo de la Evaluación

La evaluación externa del Programa de Atención Social Emergente no es limitativa en la amplitud de su análisis. Sin embargo, derivado de la necesidad de contar con un estudio en torno a los resultados que dicho programa ha tenido sobre su población beneficiaria se requiere que la investigación se ciña a ciertas especificidades, tales que ya se han ido abordado en los apartados previos, como es el caso de la necesidad de contar con un análisis cuantitativo y cualitativo en el alcance de los objetivos del programa. En el Cuadro siguiente se desglosan los apartados mínimos que se esperan sean incluidos en la evaluación.

Cuadro 1. Contenido de la Evaluación de Resultados

Apartado	Información que se espera	Propuesta para subsanar el requerimiento
Introducción	Propósito de la evaluación y limitaciones de la misma.	
Definición del problema	Establecimiento concreto de la situación adversa existente (caracterización de la misma) y la necesidad de atenderlo como respuesta a un problema social de la Ciudad de México.	
Metodología	Definición del enfoque evaluativo y metodología utilizada para la investigación. Caracterización y descripción del objeto de evaluación. Planteamiento de las interrogantes centrales de la evaluación. Información empleada para la evaluación. Plan de evaluación, es decir, las estrategias de recolección de información y/o herramientas (tanto cuantitativas como cualitativas) que ese emplearon para obtener información útil del programa (encuestas, censos, seguimiento de	



	<p>casos, grupos focales...).</p>	
<p>Resultados de la investigación</p>	<p>A través de las herramientas de investigación que se plasmen en el aparatado metodológico se espera que se dé respuesta a las siguientes interrogantes.</p> <p>a) Respecto de sus alcances:</p> <p>¿Ha sido un programa efectivo en el cumplimiento de sus metas y en el logro de sus objetivos? ¿Se ha modificado la situación de los derechohabientes y beneficiarios a través de la operación del programa y de la asignación de recursos? ¿Se han desarrollado las capacidades para la satisfacción de necesidades? ¿El programa ha llegado a la población objetivo?</p> <p>b) En relación a su evolución y limitaciones:</p> <p>¿Cuál ha sido el desarrollo del programa desde su inicio hasta la actualidad? ¿Cuáles son las principales variables del programa que mayormente afectan sus resultados? ¿Qué variables económicas, sociales y políticas han afectado su funcionamiento? ¿Cuáles son sus debilidades y mayores logros? y ¿Cuáles sus obstáculos?</p> <p>c) Referente a su eficacia:</p>	



	<p>¿Cuál ha sido el aprovechamiento de los recursos con relación a los productos obtenidos y al cumplimiento de metas?</p> <p>¿Cuál ha sido el aprovechamiento de los recursos en relación con los resultados obtenidos?</p> <p>¿Pueden mejorarse los resultados sin tener que aumentar los recursos?</p> <p>d) Respecto de la percepción de los beneficiarios</p> <p>¿El programa se ajusta a las características, necesidades y expectativas de los beneficiarios o derechohabientes?</p> <p>¿Toma en cuenta sus áreas de interés y puntos de vista?</p> <p>¿Qué percepción tiene los beneficiarios y derechohabientes sobre el programa?</p> <p>¿Cómo puede mejorarse la calidad de los servicios que brinda el programa?</p>	
<p>Conclusiones</p>	<p>Comentarios sobre los aspectos más débiles y más sobresalientes de la evaluación.</p> <p>Observaciones y sugerencias sobre el programa.</p> <p>Acciones de mejora</p>	



“2014, Año de Octavio Paz”

VII. Productos e Informes a Entregar

Derivado de las acciones que se emprendan durante la ejecución de la Evaluación de Resultados del Programa de Atención Social Emergente se espera sean entregados los documentos insumos para la elaboración de la misma, los cuales entre otros han de incorporar:

- Formato de la encuesta de opinión aplicada a los beneficiarios.
- Nota metodológica respecto del diseño muestral de aplicación de la encuesta de opinión a los beneficiarios.
- Bitácora de incidentes en el levantamiento de la encuesta a la población entrevistada.
- Base de datos y mnemónicos correspondiente a la captura de los cuestionarios de la encuesta de opinión aplicada a los beneficiarios del programa.
- Tabulados básicos de la encuesta de opinión aplicada a los beneficiarios.
- Guías y/o instrumentos para el caso de análisis cualitativo (estudios de caso-grupos focales). En el caso que lo amerite: versiones estenográficas de las sesiones con los beneficiarios consultados.
- Nota metodológica respecto del uso de herramientas cualitativas en la evaluación.
- Informes:
 - Versión extensa de la evaluación
 - Versión ejecutiva
 - Presentación de resultados
- Cualquier otro tipo de anexo.



VIII. Cronograma de Actividades

En armonía con lo señalado en el apartado **IV. Tareas a Realizar**, a continuación se desglosa de forma general la temporalidad de la ruta crítica para la elaboración de la evaluación externa estableciendo las fechas tentativas para ejecutar cada una de las tareas y/o acciones necesarias en la presente investigación. Sin embargo, ésta deberá ser modificada adecuándose a cada una de las propuestas, respetando únicamente la fecha de inicio y conclusión.

Cuadro 2. Cronograma de la Evaluación

Proceso/ actividad	Mes /Semana						
	Noviembre			Diciembre			
	II	III	IV	I	II	III	IV
Recopilación y análisis de información de gabinete	X						
Procesamiento de la información recopilada		X					
Diseño de encuestas de opinión a los beneficiarios del programa		X					
Aplicación de encuesta a beneficiarios del programa		X	X				
Diseño de instrumentos guía para análisis cualitativo			X				
Generación de estadísticas básicas			X	X			
Integración de los resultados				X			
Presentación de avances					X		
Elaboración de los apartados de la evaluación					X		
Informe final de la evaluación						X	X
Elaboración de informe ejecutivo							X



“2014, Año de Octavio Paz”

IX. Equipo de Evaluación

Se requiere detallar el perfil de cada uno de los miembros responsables que llevará a cabo la evaluación de resultados, destacando su formación y logros académicos los cuales deben de denotar, por un lado, su conocimiento en el ámbito de la atención a poblaciones en situación de calle y, por el otro, su experiencia en el campo de la evaluación y/o monitoreo a programas sociales.