



CHIHUAHUA

Gobierno del Estado

Juntos Sí podemos



Evaluación de Procesos del Programa Atención Integral para la Protección y Restitución de Derechos Ejercicio Fiscal 2021

28 de Julio, 2022



**Consultoría
Empresarial S.C.**
Innovación, Desarrollo y
Gestión para el Futuro

DIRECTORIO

Mtro. Gabriel Eguiarte Fruns

Director General del Desarrollo Integral de la Familia del Estado de Chihuahua

Lic. María Guadalupe Álvarez Caballero

Procuradora de Protección de Niñas Niños y Adolescentes

Ing. René Ramos López

Coordinador de Planeación y Evaluación

Lic. Ana Cristina López Escalera Lara

Jefa de Departamento de Seguimiento y Evaluación

Tabla de contenido

RESUMEN EJECUTIVO	1
OBJETIVOS DE LA EVALUACIÓN DE PROCESOS.....	5
Objetivo General	5
Objetivos Específicos	5
CONFIDENCIALIDAD DE LA INFORMACIÓN.....	6
METODOLOGÍA	7
Análisis de Gabinete.....	7
Trabajo de Campo	8
Contenido de la Evaluación	8
ESQUEMA METODOLÓGICO DE LA EVALUACIÓN.....	9
Tema I. Descripción del Programa	9
Datos Generales.....	9
Objetivos.....	12
Población potencial, objetivo y atendida	13
Cobertura geográfica	14
Presupuesto para el año evaluado	14
Principales Actores que intervienen en el Programa	15
Complementariedades, coincidencias y duplicidades.....	16
Tema II. Descripción y Análisis de los Procesos del Programa.....	19
Descripción de los procesos	19
Grado de consolidación operativa.....	40
Tema III. Valoración de Atributos de los Procesos.....	42
Planeación Estratégica, Programación y Presupuestación.....	42
Difusión del Programa	44
Solicitud de Bienes y/o Servicios	45
Selección de beneficiarios	46
Producción de bienes y/o servicios	47
Distribución y/o Entrega de Bienes y/o Servicios.....	52
Seguimiento y Satisfacción Beneficiarios	54
Seguimiento y monitoreo del desempeño	55
Evaluación de resultados	56

Rendición de cuentas.....	58
Atributos de los procesos	58
Tema IV. Seguimiento a los Aspectos Susceptibles de Mejora	61
Evaluaciones realizadas anteriormente.....	61
PRINCIPALES PROBLEMAS DETECTADOS EN LA NORMATIVIDAD ESTATAL	62
IDENTIFICACIÓN Y DESCRIPCIÓN DE LOS PRINCIPALES CUELLOS DE BOTELLA Y BUENAS PRÁCTICAS	63
PROGRAMAS PRESUPUESTARIOS CON ENFOQUE SOCIAL	68
AVANCES DEL PROGRAMA EN EL EJERCICIO FISCAL ACTUAL	72
CALIDAD Y SUFICIENCIA DE LA INFORMACIÓN DISPONIBLE PARA LA EVALUACIÓN	81
HALLAZGOS POR TEMA METODOLÓGICO	82
ANÁLISIS FODA.....	85
CONCLUSIONES	89
ASPECTOS SUSCEPTIBLES DE MEJORA	91
BIBLIOGRAFÍA.....	92
ANEXOS	94
Anexo I. Formato para la Difusión de los Resultados de la Evaluación	94
Anexo II: De la Lógica Horizontal y Vertical de la Matriz	101
Anexo III. Características de los Indicadores para Resultados.....	119
Anexo IV. Complementariedades, Coincidencias y Duplicidades	125
Anexo V. Instrumentos de Recolección de Información Diseñados por el Evaluador	129
Anexo VI. Guía de Entrevistas a Profundidad o Semi-Estructuradas	130
Anexo VII. Flujogramas del Programa	133
Anexo VIII. Límites, Articulación, Insumos y Recursos, Productos y Sistemas de Información de los Procesos del Programa.....	141
Anexo IX: Grado de Consolidación Operativa del Programa	146
Anexo X. Ficha de Identificación y Equivalencia de Procesos Evaluación de Procesos del Programa...	149
Anexo XI. Propuesta de Modificación a la Normatividad Estatal del Programa Presupuestario	157
Anexo XII. Aspectos Susceptibles de Mejora	158

RESUMEN EJECUTIVO

INTRODUCCIÓN

El Programa de Atención Integral para la Protección y Restitución de Derechos se instrumenta en la entidad a partir de 2018, teniendo como definición la de *“Contribuir a proteger y procurar la restitución integral de los derechos que hayan sido vulnerados de la población en situación de pobreza y rezago social en el estado de Chihuahua, mediante la determinación, coordinación y seguimiento de medidas de protección especial, así como el fomento de una cultura de atención y protección honesta y responsable en beneficio de los derechos humanos de los usuarios”*.¹

La creación del Programa se fundamenta en lo establecido por los objetivos estratégicos del Programa Institucional 2017-2021 formulado por el organismo público descentralizado denominado Desarrollo Integral de la Familia del Estado de Chihuahua² (DIF), específicamente en lo señalado por el Objetivo 1. Proteger y procurar la restitución integral de los derechos que hayan sido vulnerados de las Niñas, Niños y Adolescentes, personas con Discapacidad, Adultos Mayores y demás personas sujetas a la asistencia social.

La Evaluación Procesos es un estudio de carácter cualitativo que se realiza a través de técnicas de investigación como análisis documental, observación directa y entrevistas semi-estructuradas. El Objetivo General de la Evaluación de Procesos del Programa de Atención Integral para la Protección y Restitución de Derechos 2021 (PAIPRD) fue realizar un análisis sistemático que permitiera valorar si el PAIPRD lleva a cabo sus procesos operativos de manera eficaz y eficiente, que determine si dicha gestión cumple con lo necesario para el logro de las metas y objetivos del mismo, así como, su cumplimiento normativo y, como resultado de este análisis, efectuar recomendaciones que permitan la instrumentación de mejoras que incrementen la efectividad operativa y enriquezcan su diseño.

Se identificaron tres procesos principales en la operación del Programa (1. Restitución de Derechos, 2. Supervisión y Registro de Centros de Asistencia Social (CAS)/Centros de Asistencia Infantil (CAI) y 3. Centro de Justicia para Mujeres (CEJUM) los cuales integran las 10 actividades de la MIR del PAIPRD, además se consideró el análisis de un macroproceso (generado con fines de evaluación) que incluyó la totalidad de las actividades.

HALLAZGOS RELEVANTES

Tema I. Descripción del Programa

Existe una lógica directa entre la Misión y Visión del DIF y el PAIPRD para brindar atención a la problemática que se presenta en materia de protección y restitución de los derechos humanos fundamentales de las personas, mediante iniciativas que procuren la atención integral a la trasgresión

¹ Matriz de Indicadores para Resultados. Programa de Atención Integral para la Protección y Restitución de Derechos. Cierre anual 2021. Formato PRBRREPX009. Fecha de impresión 03/06/2022 proporcionado por el Ente Operador.

² Programa Institucional 2017-2021 ¡De Puertas Abiertas! S. Disponible en: <http://ihacienda.chihuahua.gob.mx/tfiscal/indtfisc/progsect17.html>. Consultado el 23/07/2022.

que sufren los derechos de los sujetos sociales en situación de vulnerabilidad. El Programa opera con cobertura estatal en los 67 municipios de la entidad.

El PAIPRD carece de Reglas de Operación, por lo que su instrumentación se sustenta en diversa normativa operativa, funcional y de planeación institucional que fundamenta el marco legal del DIF. En este mismo sentido, el Programa no tiene documentalmente definida una población a atender con base en las características establecidas por tipo de población que refiere metodología del CONEVAL.

En la operación del PAIPRD participan, al nivel federal, la Secretaría de Hacienda y Crédito Público, el Sistema Nacional DIF, la Secretaría de Gobernación, el Instituto Nacional de Migración, la Secretaría de la Función Pública y la Auditoría Superior de la Federación; al nivel estatal participan el Desarrollo Integral de la Familia del Estado de Chihuahua, los Centros de Justicia para las Mujeres, la Secretaría de Hacienda, la Secretaría Desarrollo Humano y Bien Común, el Instituto Chihuahuense de las Mujeres, la Fiscalía Especializada en Atención a Mujeres Víctimas del Delito por Razones de Género, la Secretaría de la Función Pública del Gobierno del Estado de Chihuahua y la Auditoría Superior del Estado de Chihuahua.

El análisis evidenció la existencia de cinco programas de carácter complementario y uno coincidente. Los programas complementarios son: Programa de Apoyo para Refugios Especializados para Mujeres Víctimas de Violencia de Género, sus Hijas e Hijos (Federal); Chihuahua Crece Contigo: niñas, niños, adolescentes y juventudes (Estatal); Atención a Sujetos Prioritarios por Situación de Vulnerabilidad: personas mayores (Estatal); Apoyos a Personas con Discapacidad (Estatal) y el Programa de Prevención y Atención de Mujeres en Situación de Violencia (Estatal). Por su parte, el Programa del Sistema Estatal de Protección Integral de Niñas, Niños y Adolescentes (Estatal) resultó con una relación de coincidencia con el PAIPRD.

Tema II. Descripción y análisis de los procesos del Programa

El PAIPRD cuenta con diagramas de procesos para la mayoría las actividades que realizan y estos se encuentran de acuerdo con la normativa aplicable.

Se identificaron, describieron y analizaron 3 procesos principales (1. Restitución de Derechos, 2. Supervisión y Registro de CAS/CAI y 3. CEJUM) los cuales integran las 10 actividades de la MIR del PAIPRD, además se consideró el análisis de un macroproceso (generado con fines de evaluación) que incluye la totalidad de las actividades. Todos los procesos cuentan con documentos que los norman, por ser las leyes que regulan el actuar de cada operador son del conocimiento de todos y cumplen con el carácter de estandarizadas, por lo que se encuentran consolidados en lo general.

El Grado de Consolidación Operativa del Programa arrojó una calificación de 4.8 en escala de 1 a 5, esto debido a atenuantes como el carecer de un sistema interno de captura de información, seguimiento y monitoreo de actividades, indicadores y metas.

Tema III. Valoración de atributos de los procesos

Planeación Estratégica, Programación y Presupuestación. El PAIPRD no cuenta con Reglas de operación específicas, pero sí con una normativa rigurosa en la materia; además, de que aplica manuales operativos en cada una de las fases de los procesos.

Difusión del Programa. Todos los servicios que ofrece el Programa se difunden a través de la página electrónica oficial del DIF estatal <https://difchihuahua.gob.mx/servicio/6>, y en el caso particular del CEJUM, cuenta con su propia página de difusión electrónica <https://chihuahua.gob.mx/info/centro-de-justicia-para-las-mujeres>.

Solicitud de Bienes y/o Servicios. El programa entrega servicios, no existe una solicitud formal para acceder a ellos, sino que se efectúa a través de la denuncia interpuesta vía telefónica, presencial o por oficio en la Procuraduría de Protección de Niñas, Niños y Adolescentes (PPNNA), Centro de Justicia para Mujeres (CEJUM), Instituto Nacional de Migración (INM) y el Ministerio Público.

Selección de beneficiarios. Al existir una denuncia y verificar su veracidad, se considera un beneficiario (selección) del PAIPRD.

Producción de bienes y/o servicios. El bien otorgado por la PPNNA, es la restitución de los derechos. Este inicia cuando Trabajo Social valida la vulneración y concluye con la restitución de derechos al NNA.

Distribución y/o Entrega de Bienes y/o Servicios. La distribución y entrega del servicio inicia con la denuncia de vulneración de derechos del NNA, la valoración psicológica del NNA, la familia de origen y familia extensa, apoyo psicológico al NNA de ser necesario, servicios integrales de los CAS y CAI y la restitución de los derechos.

Seguimiento y Satisfacción de Beneficiarios. El seguimiento es continuo a través de: la valoración psicológica a NNA, familias de origen y extensa, apoyo psicológico del CEJUM, servicios integrales del CAS/CAI y la propia restitución de los derechos. El programa no cuenta con un mecanismo de satisfacción de usuarios.

Seguimiento y monitoreo del desempeño. Cada proceso resulta indispensable, por lo que se recopila información que servirá de base para alimentar los indicadores de gestión y desempeño del Programa; sin embargo, la recopilación se realiza en forma manual y capturada en hoja de Excel® sin una sistematización y homogenización, posteriormente se alimenta el SICIP.

Rendición de cuentas. El DIF informa a la comunidad, por medio de su página de internet, sobre las metas y objetivos planteados en el PAIPRD; sin embargo, se informa por medio de los reportes de seguimiento y cierre de MIR y POA, lo que dificulta la comprensión de la ciudadanía.

Atributos de los procesos. Todos los procesos detectados cuentan con atributos de eficacia, oportunidad, suficiencia y pertinencia.

Tema IV. Seguimiento a Aspectos Susceptibles de Mejora

El PAIPRD con Clave Presupuestaria 2E092C1 no ha sido objeto de ningún proceso de evaluación por parte del Programa Anual de Evaluación del Gobierno del Estado de Chihuahua, lo cual se puede constatar en el sitio web de transparencia fiscal de la Secretaría de Hacienda.

ASPECTOS SUSCEPTIBLES DE MEJORA

- 1) Realizar la definición y cuantificación de las poblaciones del Programa, con base en la metodología establecida para ello por el CONEVAL y evidenciar el procedimiento y fuentes de información utilizadas.
- 2) Elaborar lineamientos para la operación del Programa como una herramienta para sistematizar procedimientos y evidenciar la alineación de la instrumentación del Programa con la normatividad institucional.
- 3) Diseñar un sistema control y acceso a expedientes, que eficiente los procesos de investigación, resolución y seguimiento de los casos, lo que permitirá reducir el rezago en casos.
- 4) Contratar y capacitar en las áreas de psicología, trabajo social y derecho, a partir de la generación de plazas destinadas a la PPNA con la finalidad de reducir el rezago en los expedientes y mejorar el servicio a la ciudadanía.
- 5) Difundir las acciones, funciones y facultades de la PPNA a las instituciones públicas y organizaciones de la sociedad civil que estén relacionadas con la vulneración de los derechos de los NNA.
- 6) Incrementar las familias de acogida certificadas, así como los espacios para NNA en los CAS y CAI registrados, para reducir el hacinamiento en los mismos e incrementar la calidad de los servicios integrales otorgados.
- 7) Aplicar un procedimiento sistemático para captar la satisfacción de los beneficiarios, lo que permitirá mejorar el servicio a la ciudadanía de manera continua.
- 8) Generar una base de datos que integre los importes ejercicios y la población beneficiada a fin de que MIR y POA presenten información fidedigna.
- 9) Diseñar un sistema captura, sistematización y análisis de información para la generación de indicadores de gestión y desempeño que permitan medir las metas y objetivos del programa.

CONCLUSIÓN GENERAL

El PAIPRD 2021 brindó atención a la problemática existente en los rubros de protección y procuración de la restitución integral de los derechos que hayan sido vulnerados en niños, niñas y adolescentes (NNA), así como personas en situación de vulnerabilidad, siendo con ello congruente con la Misión y Visión institucional del DIF. El Programa se encontró alineado a la política estatal y nacional en la materia, además, a los ODS de la ONU. La operación del Programa no se basó en reglas de operación específica, por la justificación de que su estructura programática corresponde a la prestación de Servicios Públicos; por lo que su instrumentación se realizó de conformidad con la normativa funcional, operativa y de planeación institucional del DIF. En general, los procesos del Programa son suficientes para propiciar la protección y procuración de la restitución integral de los derechos que hayan sido vulnerados en las personas; sin embargo, existen áreas de mejora en algunos atributos de suficiencia de recursos, sistematización y difusión. Es conveniente fortalecer los esquemas de diseño y planeación estratégica del Programa, ya que su cobertura considera la dimensión estatal, pero sus metas físicas y financieras requieren ser pertinentes con la identificación de la población potencial objetivo y disponibilidad de recursos económicos, materiales y humanos. Esto último deriva en la necesidad de una evaluación de Diseño del Programa. El PAIPRD 2021 obtuvo un Grado de Consolidación Operativa de 4.8 sobre una base de 5 puntos totales.

OBJETIVOS DE LA EVALUACIÓN DE PROCESOS

Objetivo General

Realizar un análisis sistemático que permita valorar si el Programa Atención Integral para la Protección y Restitución de Derechos 2021 (PAIPRD), lleva a cabo sus procesos operativos de manera eficaz y eficiente y que determine si dicha gestión cumple con lo necesario para el logro de las metas y objetivos del PAIPRD, así como el cumplimiento normativo. Como resultado de este análisis, efectuar recomendaciones que permitan la instrumentación de mejoras que incrementen la efectividad operativa y enriquezcan su diseño.

Objetivos Específicos

1. Describir la gestión operativa del PAIPRD mediante sus procesos, en los distintos niveles de desagregación geográfica donde se lleva a cabo;
2. Identificar y analizar los problemas o limitantes, tanto normativos como operativos, que obstaculizan la gestión del PAIPRD, así como las fortalezas y buenas prácticas que mejoran la capacidad de gestión del mismo;
3. Analizar si la gestión y la articulación de los procesos contribuyen al logro del propósito del PAIPRD;
4. Analizar los hallazgos relevantes derivados de evaluaciones anteriores y si estos persisten o se han modificado;
5. Identifica las principales fortalezas y debilidades para generar recomendaciones orientadas a la instrumentación de mejoras en la ejecución de los procesos y la interrelación entre actores o instancias involucradas en su implementación;
6. Elaborar recomendaciones generales y específicas que el PAIPRD pueda implementar, tanto a nivel normativo como operativo.

CONFIDENCIALIDAD DE LA INFORMACIÓN

“IDG Consultoría Empresarial S.C. como Instancia Técnica Evaluadora reconoce que la información y documentación que el Desarrollo Integral de la Familia del Estado de Chihuahua (DIF) como entidad contratante proporcionó, así como los datos y resultados obtenidos de la prestación de los servicios de consultoría, son propiedad de la Dependencia o Entidad contratante, con el carácter confidencial y/o reservado en términos de la normatividad aplicable y las disposiciones del contrato/convenio. El monto que la Dependencia o Entidad pague a IDG Consultoría Empresarial S.C en los términos del contrato de prestación de servicios que suscriban, incluye la titularidad de los derechos patrimoniales a favor del Desarrollo Integral de la Familia del Estado de Chihuahua (DIF), referente a los entregables y demás que resulten derivados de los servicios en materia de la contratación, por lo que IDG Consultoría Empresarial S.C no tendrá derecho a cobrar cantidad adicional por este concepto; en el entendido de que la metodología, herramientas y demás conocimientos que el propio consultor utilice para la prestación de los servicios, seguirán siendo propiedad de este último. Ambas partes acuerdan que la transmisión de los derechos patrimoniales referida en el párrafo anterior, será ilimitada en cuanto a su temporalidad, en atención a la inversión requerida para la presente contratación”.

METODOLOGÍA

La metodología de la Evaluación de Procesos está basada en los Términos de Referencia emitidos por el Consejo Nacional de Evaluación de la Política de Desarrollo Social (CONEVAL) y de la Secretaría de Hacienda y Crédito Público (SHCP), agregando y adecuando elementos en el presente documento elaborado por la Unidad Técnica de Evaluación (UTE), representada por el Departamento de Planeación Estratégica y Evaluación de la Secretaría de Hacienda del Gobierno del Estado de Chihuahua.

La Evaluación de Procesos es un estudio de carácter cualitativo que se realiza a través de técnicas de investigación como análisis documental, observación directa y entrevistas semi-estructuradas. En este sentido, la Evaluación implicó la realización de análisis de gabinete y trabajo de campo mediante el análisis cualitativo de los procesos en la práctica.

La metodología utilizada generó evidencia empírica suficiente para valorar a profundidad la forma en que se ejecutan los procesos que integran la operación, así como el contexto institucional del PAIPRD.

Análisis de Gabinete

El análisis de gabinete consideró el acopio, la organización, la sistematización y la valoración de información contenida en registros administrativos, bases de datos, evaluaciones, documentos oficiales, documentos normativos y sistemas de información, entre otros. Este análisis valoró los aspectos normativos, el marco contextual en el que se desarrolla el PAIPRD y la información recabada en el trabajo de campo.

Para llevar a cabo el análisis de gabinete, se consideró a los siguientes documentos:

- La normatividad aplicable al PAIPRD: leyes, reglamentos, lineamientos, manuales de procedimientos, convenios, contratos, entre otros;
- Diagnóstico y estudios de la problemática que el PAIPRD atiende;
- Diagnósticos y estudios del marco contextual en el que opera el PAIPRD;
- MIR del PAIPRD correspondiente al ejercicio fiscal 2021, 2022 y de ejercicios anteriores que se consideraron pertinentes;
- Sistemas de información, automatizados, semiautomatizados o manuales, que apoyaron a la ejecución de los procesos identificados del PAIPRD;
- Evaluaciones externas o internas realizadas previamente al PAIPRD;
- Documentos de trabajo, institucionales e informes de avances de Aspectos Susceptibles de Mejora con los que cuenta el PAIPRD;
- Informes de auditorías de desempeño o similares, realizadas al PAIPRD por la Auditoría Superior de la Federación, por el Órgano Interno de Control o por cualquier instancia fiscalizadora.

Estos documentos son enunciativos más no fueron limitativos; por lo que, se recopiló la información que se consideró necesaria para el análisis mediante trabajo de campo; por lo que la dependencia del Desarrollo Integral de la Familia (DIF) suministró información adicional solicitada y toda aquella que fue necesaria y de la cual se tuvo conocimiento que apoyaba la realización de esta evaluación.

Trabajo de Campo

El trabajo de campo consideró estrategias de recopilación de información mediante técnicas cualitativas como: entrevistas estructuradas y semi-estructuradas realizadas a través diversos medios de comunicación o in situ, entre otros instrumentos que se consideraron, sin descartar técnicas de análisis cuantitativo. El equipo evaluador recurrió al levantamiento de información mediante las técnicas ya mencionadas, con los principales actores del PAIPRD; así mismo, se resguardó evidencia documental validada de las entrevistas realizadas (Ver Anexo VI. Guía de Entrevistas a Profundidad o Semi-Estructuradas).

La realización de entrevistas a profundidad o semi-estructuradas con actores claves permitió obtener información sobre la implementación del PAIPRD y la identificación de elementos relevantes de análisis.

En este sentido, la evaluación implicó la realización de análisis de gabinete y trabajo de campo, como parte del trabajo de recolección de datos, se agendaron reuniones presenciales y virtuales con los actores involucrados del PAIPRD, además de entrevistas vía video conferencia, entre otras.

Contenido de la Evaluación

La Evaluación de Procesos presenta el siguiente contenido:

Tema	Descripción
Tema I. Descripción del Programa	<p>Contiene la información básica acerca de las características del PAIPRD. Incluye nombre, clave y definición, así como las siglas en caso de aplicar, nombre de la Dependencia y/o Entidad responsable de su operación, año de inicio de su operación, problemática o necesidad que pretende atender, descripción de sus objetivos, definición y cuantificación de la población potencial, objetivo y atendida, así como las fuentes de financiamiento.</p> <p>Identifica la alineación PAIPRD a instrumentos de planeación estratégica en el ámbito local, nacional e internacional. Así mismo se identifican los actores involucrados que intervienen en su operación y/o gestión, así como la definición de sus procesos en forma lógica y secuencial.</p>
Tema II. Descripción y análisis de los procesos del Programa	<p>Describe de manera gráfica y escrita el desarrollo de cada proceso que se lleva a cabo en el PAIPRD, así como los insumos, productos y los principales actores involucrados en su operación.</p> <p>Analiza la pertinencia de la gestión de los procesos en el contexto institucional en el que operan, la articulación entre procesos y su incidencia en el alcance de los objetivos y metas programadas. Por otra parte, se describen los procesos correspondientes a cada uno de los bienes o servicios entregados.</p>
Tema III. Valoración de atributos de los procesos	<p>Valora cada uno de los procesos que integran el Programa considerando la normatividad aplicable y su ejecución en la práctica.</p>
Tema IV. Seguimiento a Aspectos Susceptibles de Mejora	<p>Identifica si el PAIPRD fue sujeto a otras evaluaciones externas y/o internas y el cumplimiento que se le ha dado a las recomendaciones emitidas en cuanto a sus procesos.</p>

ESQUEMA METODOLÓGICO DE LA EVALUACIÓN

Tema I. Descripción del Programa

Datos Generales

Antecedentes

La promulgación de la Ley General de los Derechos de Niñas, Niños y Adolescentes en diciembre de 2014 constituyó un impulso trascendental para la garantía de los derechos de la infancia y la adolescencia en nuestro país. Esta legislación sentó las bases para la expedición de las correspondientes leyes estatales en la materia y la conformación de un esquema de protección integral que incluyó la creación tanto de instancias como de mecanismos de coordinación a fin de articular a los diferentes actores y órdenes de gobierno.³

En este sentido, destaca la integración y puesta en marcha de la Procuraduría Federal de Protección de Niñas, Niños y Adolescentes, así como sus homólogas en las treinta y dos entidades federativas y las bases respectivas de coordinación que propiciaron la operación del Sistema Integral de Protección a Niñas, Niños y Adolescentes como encargada de establecer instrumentos, políticas y acciones para garantizar la protección, prevención y restitución integral de los derechos humanos que hayan sido vulnerados en niñas, niños y población adolescente.

Bajo este contexto, fue constituido en la entidad como Programa presupuestario de nueva creación en 2018 el Programa de Atención Integral para la Protección y Restitución de Derechos.

Identificación del Programa presupuestario

El Programa de Atención Integral para la Protección y Restitución de Derechos registra la Clave Presupuestaria 2E092C1, según los criterios formulados por el Consejo Nacional de Armonización Contable (CONAC)⁴ y de conformidad con el Presupuesto de Egresos del Estado de Chihuahua para el Ejercicio Fiscal 2021 del Gobierno del Estado de Chihuahua⁵ el Programa expresa 4 niveles de control: 1. Modalidad 2, que refiere al Desempeño de las Funciones, 2. Clasificación E, que define la Prestación de Servicios Públicos, 3. Programa 092. Atención Integral para la Protección y Restitución de Derechos. 4. Proyecto C1. Garantía de los Derechos Humanos. En lo referente a siglas del Programa se utiliza "PAIPRD".

³ Guía Práctica para la Protección y Restitución de Derechos de Niñas, Niños y Adolescentes. Procedimiento. DIF Nacional-UNICEF. Disponible en:https://www.unicef.org/mexico/media/1251/file/MX_GuiaProteccion.pdf. Consultado el 06/08/2022

⁴ Clasificación Programática. Consejo Nacional de Administración Contable. Disponible en:

https://www.conac.gob.mx/work/models/CONAC/normatividad/NOR_01_02_004.pdf. Consultado el 22/07/2022

⁵ Presupuesto de Egresos del Estado de Chihuahua. Ejercicio Fiscal 2021. Gobierno del Estado de Chihuahua. Disponible en: https://chihuahua.gob.mx/sites/default/attach2/anexo/anexo_105-2020_pe_estado_chihuahua_tomo_i.pdf. Consultado el 23/07/2022.

El organismo público descentralizado denominado Desarrollo Integral de la Familia del Estado de Chihuahua constituye el Ente Público coordinador del Programa presupuestario, lo anterior de conformidad con lo dispuesto por el Artículo 25 de la Ley de Asistencia Social Pública y Privada del Estado de Chihuahua⁶ y de las atribuciones de la estructura orgánica contenidas en el Manual de Organización del referido organismo⁷.

Por su parte, la Procuraduría de Protección de Niñas, Niños y Adolescentes (PPNNA) representa el Área responsable del Programa presupuestario, en virtud de las funciones establecidas en el mencionado Manual de Organización y de lo dispuesto por el Artículo 38 del Estatuto Orgánico del Organismo Público Descentralizado Denominado Desarrollo Integral de La Familia.⁸

El PAIPRD se instrumenta en la entidad a partir de 2018 y se semiestructuradas fundamenta en lo establecido por los objetivos estratégicos del Programa Institucional 2017-2021⁹ formulado por el organismo público descentralizado denominado Desarrollo Integral de la Familia del Estado de Chihuahua, específicamente en lo señalado por el Objetivo 1. Proteger y procurar la restitución integral de los derechos que hayan sido vulnerados de las Niñas, Niños y Adolescentes, personas con Discapacidad, Adultos Mayores y demás personas sujetas a asistencia social. Estrategia 1.1. Determinación, coordinación y seguimiento de medidas de protección especial y restitución integral de derechos. Línea de Acción 1.1. Detección o recepción de casos de restricción y vulneración de derechos. Así como en lo referido por la Estrategia 1.2. Implementar acciones para la restitución de derechos de las personas bajo tutela pública del Estado. Línea de Acción 1.2.1. Ejecutar directamente acciones de restitución de derechos a las personas bajo tutela pública del estado.

Según la Matriz de Indicadores para Resultados 2021 del Programa¹⁰ el presupuesto está integrado por recursos fiscales de origen estatal, ingresos propios de Entidades Paraestatales provenientes de 2020 y 2021, así como de recursos de origen federal del Fondo General de Participaciones 2021 y del Impuesto Especial Sobre Producción y Servicios 2021.

Misión y Visión del Ente Público operador del Programa y su relación lógica con la problemática a atender

El Desarrollo Integral de la Familia del Estado de Chihuahua¹¹ tiene definida como Misión: “*Organismo garante de la protección y restitución de los derechos de niñas, niños y adolescentes, adultos mayores en situación de abandono, personas con discapacidad y otras personas en situación de vulnerabilidad.*”

⁶ Ley de Asistencia Social Pública y Privada del Estado de Chihuahua. Disponible en: <http://www.congresochihuahua2.gob.mx/biblioteca/leyes/archivosLeyes/97.pdf>. Consultada el 22/07/2022

⁷ Manual de Organización. Desarrollo Integral de la Familia del Estado de Chihuahua. Disponible en: https://difchihuahua.gob.mx/MANUAL_DE_ORGANIZACION_DIF_ESTATAL.pdf. Consultado el 22/07/2022

⁸ Estatuto Orgánico del Organismo Público Descentralizado denominado Desarrollo Integral de la Familia. Documento proporcionado por el Ente Operador.

⁹ Programa Institucional 2017-2021 ¡De Puertas Abiertas! S. Disponible en: <http://ihacienda.chihuahua.gob.mx/xfiscal/indtfisc/progsect17.html>. Consultado el 23/07/2022.

¹⁰ Matriz de Indicadores para Resultados. Programa de Atención Integral para la Protección y Restitución de Derechos. Cierre anual 2021.Op.cit.

¹¹ Misión y Visión. Desarrollo Integral de la Familia del Estado de Chihuahua. Formato PRBRRGE006. Fecha de impresión 01/13/2022. Documento proporcionado por el Ente Operador.

Rector de la asistencia social a fin de garantizar los satisfactores necesarios de manera integral a través de herramientas adecuadas para lograr la sustentabilidad de las personas y familias, entendidas como nuestro espacio de paz, apoyo, formación y bienestar.”

Así mismo, la Visión establece que: *“Somos un organismo que contribuirá a eliminar el sentido del asistencialismo por la atención de la vulneración de los derechos de los sujetos sociales, al satisfacer primero sus necesidades básicas, formación de capacidades para lograr la autosuficiencia y autogestión de las personas, fortaleciendo en ellas su sentido de pertenencia y compromiso hacia su comunidad.”*

De acuerdo a lo anterior, es posible afirmar que existe una relación lógica y directa entre los componentes que integran la Misión y Visión del Ente Público y la problemática que el Programa pretende atender, toda vez que los principios que guían la acción institucional tienen como propósito central procurar la protección y restitución de los derechos humanos fundamentales de las personas en la entidad, a través de iniciativas que fomenten la atención integral a la trasgresión que sufren los derechos de los sujetos sociales en situación de vulnerabilidad.

Reglas de Operación o normativa que expliquen el funcionamiento del Programa

El Ente Público operador del PAIPRD expone que no se cuenta con Reglas de Operación de carácter específico para el Programa presupuestario en virtud del Acuerdo por el que se emite la clasificación programática (Tipología general)¹² vigente, aprobada por El Consejo Nacional de Armonización Contable con fundamento en los artículos 6, 7, 9, 41 y 46 fracción II, inciso b, de la Ley General de Contabilidad Gubernamental, donde se evidencia que dado que el Programa está clasificado como *Prestación de Servicios Públicos* no está sujeto a Reglas de Operación.

No obstante lo anterior, es importante referir que de acuerdo a disposiciones específicas vigentes en el Estado¹³ se establece que los Entes Públicos que tengan a su cargo Programas presupuestarios bajo el supuesto de enfoque social o económico, que contengan proyectos o componentes y actividades, que destinen bienes, recursos directos o indirectos a la población y sean beneficiarios a través de ayudas y/o subsidios, o bien, mediante la prestación de servicios, como lo es el caso del Programa evaluado, serán responsables de elaborar las respectivas reglas de operación de dichos programas.

¹² ACUERDO por el que se emite la clasificación programática (Tipología general). Consejo Nacional de Armonización Contable. Documento proporcionado por el Ente Operador.

¹³ Disposiciones Específicas para la Elaboración de las Reglas de Operación de los Programas Presupuestarios que Otorguen Ayudas y/o Subsidios, con Enfoque Social y Económico en el Estado de Chihuahua.

Disponible en:

<http://www.ordenjuridico.gob.mx/Documentos/Estatal/Chihuahua/wo107408.pdf>. Consultado el 06/08/2022

Objetivos

Problemática o necesidad que pretende atender

Según el documento PBRPOAPRRP001 Árbol del Problema¹⁴ proporcionado por el Ente Público se describe como principal problemática a atender la existencia de personas vulneradas, cuyos derechos están restringidos o violentados. El referido documento identifica también, según la Metodología de Marco Lógico (MML), las causas y efectos relevantes acomodados en el esquema de *Árbol del Problema*.

Objetivo general del programa presupuestario (Propósito)

El PAIPRD en 2021 establece como propósito¹⁵ general: Proteger y procurar la restitución integral los derechos que hayan sido vulnerados de los Niñas, Niños y Adolescentes, personas con Discapacidad, Adultos Mayores y Demás personas sujetas de asistencia social.

Principal Normatividad

En materia normativa destacan los siguientes ordenamientos que enmarcan la operación del PAIPRD, en virtud de no contar con una reglamentación específica: Ley de Asistencia Social Pública y Privada del Estado de Chihuahua¹⁶, Manual de Organización del Organismo Público Descentralizado Desarrollo Integral de la Familia del Estado de Chihuahua¹⁷, Estatuto Orgánico del Organismo Público Descentralizado denominado Desarrollo Integral de la Familia¹⁸, Programa Institucional 2017-2021 ¡De Puertas Abiertas!¹⁹, Ley de Asistencia Social Pública y Privada para el Estado de Chihuahua²⁰, Ley de los Derechos de Niñas, Niños y Adolescentes del Estado de Chihuahua²¹, Ley de los Derechos de las Personas Adultas Mayores del Estado de Chihuahua²² y Ley para la Inclusión y Desarrollo de las Personas con Discapacidad en el Estado.²³

Eje, Objetivo, Estrategia y Línea de acción del PND y PED con el que está Alineado

Según lo enunciado en el documento de PRBRREP507²⁴ de Alineación de Programas Presupuestarios 2021, el PAIPRD está alineado a nivel de Eje, Objetivo y Estrategia con los siguientes instrumentos de

¹⁴Árbol del Problema. Programa de Atención Integral para la Protección y Restitución de Derechos 2021. Documento PBRPOAPRRP001. Gobierno del Estado de Chihuahua. Desarrollo Integral de la Familia. Impresión 13-01-2022.

¹⁵ Matriz de Indicadores para Resultados MIR. Cierre Anual 2021.Op.cit.

¹⁶ Ley de Asistencia Social Pública y Privada del Estado de Chihuahua. Op.cit.

¹⁷ Manual de Organización del Organismo Público Descentralizado Desarrollo Integral de la Familia del Estado de Chihuahua. Op.cit.

¹⁸ Estatuto Orgánico del Organismo Público Descentralizado denominado Desarrollo Integral de la Familia. Op.cit.

¹⁹ Programa Institucional 2017-2021 ¡De Puertas Abiertas! Op.cit.

²⁰ Ley de Asistencia Social Pública y Privada para el Estado de Chihuahua. Op.cit.

²¹ Ley de los Derechos de Niñas, Niños y Adolescentes del Estado de Chihuahua. Disponible en: <https://www.congresochoihuahua2.gob.mx/biblioteca/leyes/archivosLeyes/1171.pdf>. Consultada el 22/07/2022

²² Ley de los Derechos de las Personas Adultas Mayores del Estado de Chihuahua. Disponible en: <https://www.congresochoihuahua2.gob.mx/biblioteca/leyes/archivosLeyes/1432.pdf>. Consultada el 22/07/2022

²³ Ley para la Inclusión y Desarrollo de las Personas con Discapacidad en el Estado de Chihuahua. Disponible en: <http://www.congresochoihuahua.gob.mx/iniciativaInclusion/>. Consultada el 22/07/2022.

²⁴ Alineación de Programas Presupuestarios 2021. Programa de Atención Integral para la Protección y Restitución de Derechos. Documento PRBRREP507. Gobierno del Estado de Chihuahua. Desarrollo Integral de la Familia del Estado de Chihuahua. Impresión 02-Jun-2022.

planeación: Plan Nacional de Desarrollo 2019-2024. Eje 2. Política Social. Objetivo 1. Construir un país con bienestar. Plan Estatal de Desarrollo 2017-2021. Eje 1. Desarrollo Humano y Social. Objetivo 3. Incrementar los programas de prevención de riesgos psicosociales y de salud en niñas, niños y adolescentes. Estrategia 3.1. Ampliar las alternativas de cuidado y atención de menores de edad para garantizar su derecho a la vida, a la supervivencia y al desarrollo. Línea de acción 3.1.4. Restituir integralmente los derechos de las niñas, niños y adolescentes bajo tutela pública del Estado. Estrategia 3.2. Mejorar los servicios que contribuyen a garantizar el ejercicio pleno de los derechos de niños, niñas y adolescentes. Línea de acción 3.2.1. Implementar mecanismos de articulación entre el Sistema Estatal y Municipal de Protección a Niños, Niñas y Adolescentes, con la colaboración de las organizaciones civiles coadyuvantes mediante la aplicación de criterios consensuados, protocolos y servicios de atención para la garantía de sus derechos. Línea de acción 3.2.3. Capacitar a los funcionarios y funcionarias de los entes de la administración pública estatal sobre temas que permitan el fortalecimiento y profesionalización de acciones que garanticen salvaguardar a niñas, niños y adolescentes.

El mencionado documento detalla también la alineación que tiene el Programa con el Objetivo 1 de los Objetivos de Desarrollo Sostenible: *“Poner fin a la pobreza en todas sus formas en todo el mundo.”*

Población potencial, objetivo y atendida

Mediante los documentos de Focalización de la Población Objetivo del PAIPRD²⁵ y del formato PRBRREP007 correspondiente al Programa Operativo Anual del referido Programa²⁶, se muestra a continuación en la Tabla 1 la definición y cuantificación de las poblaciones Potencial, Objetivo y Atendida.

Tabla 1. Definición y cuantificación de las poblaciones del Programa de Atención Integral para la Protección y Restitución de Derechos 2021

Tipo de población	Definición	Total		Mujeres		Hombres	
		Cantidad	%	Cantidad	%	Cantidad	%
Potencial	Población en situación de pobreza y rezago social.	1,088,312	100.00	555,039	51.00	533,273	49.00
Objetivo	Población en situación de pobreza y rezago social.	33,874	100.00	16,178	47.76	17,696	52.24
Atendida	Población en situación de pobreza y rezago social atendida.	43,500	100.00	21,018	48.32	22,482	51.68

Fuente: Elaboración propia con datos del POA del PAIPRD 2021.

Al revisar las definiciones del tipo de población del Programa resulta evidente que no se encuentran claramente definidas, ya que no corresponden a las características establecidas por tipo de población que refiere la Metodología de Marco Lógico. Si bien, el Ente Público cuenta con evidencia documental

²⁵ Focalización de la Población Objetivo del Programa de Atención Integral para la Protección y Restitución de Derechos. Gobierno del Estado de Chihuahua. Desarrollo Integral de la Familia del Estado de Chihuahua. Formato PRBRREP203 Impresión 30-May-2022.

²⁶ Seguimiento a Metas y Beneficiarios del Programa Operativo Anual. Cierre 2021. Programa de Atención Integral para la Protección y Restitución de Derechos. Gobierno del Estado de Chihuahua. Desarrollo Integral de la Familia del Estado de Chihuahua. Formato PRBRREP007. Impresión 03-06-2022

que incluye el tema de focalización, no se mostró el análisis metodológico que fundamenta tal definición y cuantificación, ni tampoco se especifican las fuentes de información utilizadas.

Adicionalmente, dado que la definición para Población Atendida comprende “*Población en situación de pobreza y rezago social atendida*”, al sumar la columna de total de la sección de avance anual de beneficiarios de todos los componentes y actividades, el dato de los beneficiarios que se reporta en el formato PRBRREPX007 del Programa Operativo Anual de cierre 2021 del Programa, se registra una población atendida de 43 mil 500 personas, que representa un 28% de aumento con respecto a la cifra de meta que se estableció en Población Objetivo.

La Unidad territorial que abarca el PAIPRD comprende el ámbito estatal, dado que el Ente Público coordinador por disposición de su Manual de Organización²⁷ instrumenta sus acciones y programas en materia de asistencia social y de protección y restitución de los derechos elementales de las personas en todos los municipios de la entidad.

Cobertura geográfica

El Programa presupuestario tiene una cobertura geográfica estatal de conformidad con lo establecido en la normativa que regula el funcionamiento y operación del Ente Público coordinador.²⁸

Presupuesto para el año evaluado

La Tabla 2 muestra la integración que registró el presupuesto del Programa durante el año evaluado²⁹.

Tabla 2. Programa de Atención Integral para la Protección y Restitución de Derechos 2021

Concepto	Origen y/o Fuente de los Recursos	Porcentaje respecto al presupuesto
Presupuesto autorizado	\$ 111,924,953.06 Recurso Estatal	100.00%
	Total \$ 111,924,953.06	100.00%
Presupuesto modificado	\$111,924,953.06 Recurso Estatal	82.75%
	\$ 7,084,505.36 Recurso Estatal Albergue Menor Migrante	5.24%
	\$ 16,253,828.34 Recursos Propios 2020 Remanentes	12.02%
	\$0.00 Recursos Propios 2021	0.00%
	Total \$135,263,286.76	100.00%
Presupuesto ejercido	\$ 81,312,691.15 Recurso Estatal	75.17%
	\$ 6,510,866.97 Recurso Estatal Albergue Menor Migrante	6.02%
	\$15,374,618.81 Recursos Propios 2020 Remanentes	14.21%
	\$ 4,975,646.01 Recursos Propios 2021	4.60%
	Total \$ 108,173,822.94	100.00%

Fuente: Elaboración propia con datos de la MIR del PAIPRD 2021, 2022.

²⁷ Manual de Organización. Desarrollo Integral de la Familia del Estado de Chihuahua. Op. cit.

²⁸ Manual de Organización. Op. cit.

²⁹ Documento de Fe de erratas publicado por el DIF Estatal el 01 de junio de 2022 con motivo de corrección a los datos consignados en el cierre del ejercicio 2021 relativos al Presupuesto Basado en Resultados del Programa de Atención Integral para la Protección y Restitución de Derechos. Disponible en: https://difchihuahua.gob.mx/2021/Presupuestos/PBR/CierreAnual/MIR_CIERRE_ANUAL_2021.pdf. Consultado el 06/08/2022

Principales Actores que intervienen en el Programa

Los actores institucionales que intervienen en la operación del Programa de Atención Integral para la Protección y Restitución de Derechos corresponden al ámbito federal y estatal.

La Secretaría de Hacienda y Crédito Público, en la esfera federal participa como responsable de la coordinación del proceso de formulación, ejecución, control y evaluación de la programación anual de los programas-presupuesto y emite la aprobación de recursos de conformidad a lo establecido por la Ley Federal de Presupuesto y Responsabilidad Hacendaria.

Asimismo, el denominado Sistema Nacional DIF, como organismo público descentralizado encargado de coordinar el Sistema Nacional de Asistencia Social Pública y Privada para la promoción de la protección integral de los derechos de las niñas, niños y adolescentes, así como del fomento al desarrollo integral del individuo, de la familia y de la comunidad, tiene el carácter de coordinador nacional de los esfuerzos asistenciales, tanto en los tres órdenes de gobierno, como entre instituciones y organismos, públicos y privados, inmersos en la prestación de servicios de asistencia social, a través de la suscripción de Convenios de Coordinación³⁰.

En el ámbito federal interviene también en el Programa presupuestario, la Secretaría de Gobernación y que en el ámbito de su competencia tiene a su cargo la responsabilidad de vigilar el cumplimiento de los preceptos constitucionales por parte de las autoridades del país, especialmente en lo que se refiere a derechos humanos. Para lo cual está facultada para celebrar Convenios de Coordinación que propician el apoyo para la operación de Centros de Justicia para las Mujeres (CEJUM) mediante la asignación de subsidios federales.³¹

En el nivel estatal participa el organismo público descentralizado denominado Desarrollo Integral de la Familia del Estado de Chihuahua como Ente Público coordinador del PAIPRD y que tiene el objetivo general de implementar acciones y programas en materia de asistencia social con el fin de disminuir las condiciones de pobreza, marginación y vulnerabilidad de la población y preservar la protección y restitución de los derechos elementales de las personas.

De igual manera intervienen en el Programa los CEJUM que operan en las ciudades de Chihuahua y Juárez con el fin de ofrecer servicios especializados e integrales para la atención de niñas, niños y mujeres que han sido víctimas de violencia familiar y de género. Los CEJUM se encuentran a cargo de la Dirección General de Coordinación de los Centros de Justicia para las Mujeres, como órgano administrativo desconcentrado de la Fiscalía General del Estado de Chihuahua, dotado de autonomía técnica y de gestión, con las atribuciones conferidas en la respectiva normatividad que regula la organización y funcionamiento de estos Centros.³²

³⁰ Sistema Nacional DIF. Disponible en:

<https://www.gob.mx/difnacional/que-hacemos>. Consultado el 24/07/2022

³¹ Diario Oficial de la Federación del 19/04/2021. Disponible en:

https://www.dof.gob.mx/nota_detalle.php?codigo=5616185&fecha=19/04/2021#gsc.tab=0. Consultado el 24/07/2022

³² Reglamento Interior de los Centros de Justicia para las Mujeres del Estado de Chihuahua. Disponible en:

http://201.131.18.80/atach2/anexo/anexo_77-2018_acuerdo_104-reglamento_interior_de_los_centros_de_justicia.pdf
Consultado el 24/07/2022

Asimismo, participa la Secretaría de Hacienda del Gobierno del Estado de Chihuahua como responsable de la definición, diseño e instrumentación del sistema financiero integral estatal que posibilita el control presupuestal, la evaluación y la contabilidad gubernamental. En esta Secretaría se ejecuta la función de transferencia de los recursos presupuestarios.

Por su importancia en las tareas de coordinación y vinculación interinstitucional que se realizan para el cumplimiento de los objetivos del PAIPRD, destaca también la colaboración que realizan instancias estatales tales como Secretaría Desarrollo Humano y Bien Común, Instituto Chihuahuense de las Mujeres, Fiscalía Especializada en Atención a Mujeres Víctimas del Delito por Razones de Género, las cuales suman esfuerzos desde el ámbito de sus facultades y competencias para atender la diversa problemática que representa la protección y restitución de los derechos que hayan sido vulnerados en niñas, niños y adolescentes, así como de personas en situación de vulnerabilidad. De igual manera se da la acción de coordinación con el Instituto Nacional de Migración, que en el caso de detectar niñas, niños o adolescentes migrantes no acompañados se realiza la notificación a la Procuraduría de Protección de Niñas, Niños y Adolescentes para que se brinde la atención y canalización correspondiente.

En materia del ámbito federal intervienen en el Programa dependencias de control tales como la Secretaría de la Función Pública y la Auditoría Superior de la Federación, mientras que a nivel estatal participan la Secretaría de la Función Pública del Gobierno del Estado de Chihuahua y la Auditoría Superior del Estado de Chihuahua. Dichas instancias de control son las garantes y facilitadoras para que la administración pública cumpla con los objetivos establecidos y se obtengan los resultados gubernamentales esperados en las acciones y programas, mediante el establecimiento de normas, procesos y controles de auditoría que aseguren razonablemente la eficacia, eficiencia, economía, transparencia y honradez en el ejercicio del servicio público.

Complementariedades, coincidencias y duplicidades

Como resultado de la revisión y análisis documental que se efectuó para determinar las posibles complementariedades, coincidencias o duplicidades del Programa evaluado, a manera de ficha sintética se presenta a continuación en la Tabla 3 el resultado de la valoración correspondiente. Cabe señalar que en el *Anexo IV. Complementariedades, Coincidencias y Duplicidades* se expone la totalidad de los datos, según los términos de referencia que fundamentan la presente evaluación.

Tabla 3. Complementariedades, Coincidencias y Duplicidades del Programa de Atención Integral para la Protección y Restitución de Derechos 2021

Nombre del Pp	Dependencia o Entidad	Problema público que busca resolver	Objetivo central	Población objetivo	Bien y/o servicio otorgado
U012 Programa de Apoyo para Refugios Especializados para Mujeres Víctimas de Violencia de Género, sus Hijas e Hijos (Federal).	Instituto Nacional de Desarrollo Social	Apoyar la operación de Refugios y Centros Especializados para Mujeres Víctimas de Violencia de Género.	Brindar protección, atención integral y especializada a mujeres víctimas de violencia de género, y en su caso, sus hijas e hijos.	Refugios Especializados y sus Centros Externos de Atención para Mujeres Víctimas de Violencia de Género.	A). Subsidios económicos para Entes Públicos y Organizaciones de la Sociedad Civil.
Relación identificada: Complementariedad. El programa abarca población objetivo diferente, pero cuenta con acciones similares en el rubro de asistencia y orientación para atender a población vulnerable en sus derechos, especialmente niñas, niños y mujeres.					

Nombre del Pp	Dependencia o Entidad	Problema público que busca resolver	Objetivo central	Población objetivo	Bien y/o servicio otorgado
2P040 Sistema Estatal de Protección Integral de Niñas, Niños y Adolescentes (Estatal).	Secretaría General de Gobierno	Asegurar una adecuada protección de los derechos de niñas, niños y adolescentes.	Establecer políticas y procedimientos para la protección de los derechos de niñas, niños y adolescentes.	Niñas, niños y adolescentes en situación vulnerable.	A) Servicios y acciones de protección de los derechos de niñas, niños y adolescentes.
Relación identificada: Coincidencia. El objetivo, propósito y la población objetivo resultan similares, existiendo también similitud en el componente de acciones de protección de los derechos fundamentales de las personas.					
IS025A1 Chihuahua Crece Contigo: niñas, niños, adolescentes y juventudes (Estatal).	Secretaría de Desarrollo Social	Contribuir a garantizar el derecho a la vida, a la supervivencia y el desarrollo de niñas, niños, adolescentes y jóvenes.	Favorecer los espacios de cuidado y atención de las niñas, niños, adolescentes y jóvenes en situación de vulnerabilidad.	Niñas, niños, adolescentes y jóvenes en condiciones de pobreza extrema, vulnerabilidad y/o riesgo psicosocial.	C01. Becas para la atención de niñas, niños y adolescentes. C02. Acciones de capacitación. C03. Apoyos económicos para permanencia y operación de estancias infantiles. C04. Atención a niños y niñas desde la gestación hasta los 6 años para desarrollo infantil temprano. C05. Servicios de atención integral a adolescentes y jóvenes en riesgo.
Relación identificada: Complementariedad. Se considera la misma población, pero los componentes resultan diferentes y complementarios para favorecer el derecho a la vida y desarrollo integral de la persona.					
IS027A1 Atención sujetos prioritarios por situación de vulnerabilidad: personas mayores (Estatal).	Secretaría de Desarrollo Social	Atender la inclusión de las personas mayores en condiciones de pobreza extrema, pobreza y exclusión social.	Favorecer en las personas mayores el desarrollo pleno de su potencial, el sentido de la dignidad, sus capacidades, talentos y su creatividad.	Las personas mayores entre 65 a 67 años 11 meses, que habitan en el estado de Chihuahua y se encuentran en situación de pobreza extrema, pobreza, y/o vulnerabilidad.	C01.Servicios de educación y capacitación para el cuidado de personas mayores. C02.Pensiones para personas de entre 65 y 68 años de edad. C03.Servicios de cursos y talleres brindados a personas mayores.
Relación identificada: Complementariedad. El programa comprende población objetivo diferente, pero cuenta con componentes similares en materia de asistencia y orientación para la preservación de derechos fundamentales de la persona.					
IS0457A1 Apoyos a personas con discapacidad (Estatal).	Secretaría de Desarrollo Social	Apoyar el goce de los derechos de las personas con discapacidad.	Contribuir a que las personas con discapacidad en condición de pobreza extrema, pobreza y vulnerabilidad en la entidad, desarrollen las capacidades que les permita	Personas con discapacidad, mayores de 18 años, en condiciones de pobreza, pobreza extrema y exclusión social.	C01.Servicios de transporte adaptado. C02.Talleres de capacitación para la inclusión. C03.Apoyos económicos a personas con discapacidad.

Nombre del Pp	Dependencia o Entidad	Problema público que busca resolver	Objetivo central	Población objetivo	Bien y/o servicio otorgado
			fortalecer su autonomía, autogestión y autosuficiencia.		
Relación identificada: Complementariedad. El programa comprende población objetivo diferente, pero cuenta con componentes similares en materia de orientación para la preservación de derechos.					
2E037C1 Prevención y atención de mujeres en situación de violencia. (Estatal)	Instituto Chihuahuense de las Mujeres.	Contribuir a la prevención y atención de mujeres víctimas de violencia.	Otorgar atención a mujeres en situación de violencia que acuden a los centros de atención y solicitan los servicios del instituto.	Mujeres víctimas de violencia.	C01. Talleres, campañas y eventos sobre el tema de violencia contra las mujeres dirigidos a la población en general. C02. Proporcionar atención psicológica, jurídica, servicios de gestión y protección a mujeres víctimas de violencia, sus hijas e hijos.
Relación identificada: Complementariedad. La población objetivo es diferente, pero cuenta con componentes similares en materia de asistencia y orientación para la preservación de los derechos fundamentales de la persona.					

Fuente: Elaboración propia, 2022.

Tema II. Descripción y Análisis de los Procesos del Programa

Descripción de los procesos

En este apartado se elabora una descripción a profundidad del desarrollo de cada proceso que se lleva a cabo en el PAIPRD, de acuerdo con el alcance establecido para la evaluación, utilizando tanto la información recabada en campo como en gabinete; se analiza la pertinencia de la gestión de los procesos en el contexto institucional en el que operan, la articulación entre procesos y su incidencia en el alcance de los objetivos y metas programadas, en éste sentido se detectó que el Programa entrega sus bienes y/o servicios por medio de cuatro procesos:

1. **Macroproceso.** Es la integración de todos los procesos del PAIPRD.
2. **Restitución de Derechos.** Incluye los Componentes C01 Medidas de protección especial y restitución de derechos dirigidas, C02 Acciones para la restitución de derechos de tutelados implementadas, ya que ambos componentes tienen inicios y salidas compartidas pasando de uno a otro en diferentes momentos.
3. **Supervisión y Registro de CAS/CAI.** Corresponde al Componte C03 Registro estatal de Centros Atención Infantil (CAI) e inspecciones de Centros de asistencia Social (CAS) para niñas, niños y adolescentes y personas en situación de vulnerabilidad realizadas.
4. **CEJUM.** Corresponde al Componente C04 Acciones de asistencia en el Centro de Justicia para las Mujeres (CEJUM) otorgadas.

En la descripción de los procesos del PAIPRD se desarrollan los diagramas flujo de los procesos (Anexo VII). Adicionalmente se incluye un análisis detallado en el Anexo VIII “Límites, Articulación, Insumos y Recursos, Productos y Sistemas de Información de los Procesos del Programa”.

Los siguientes diagramas de fujo se realizaron utilizando la siguiente simbología.











Inicio / Fin		Base de datos	
Proceso / actividad		Subproceso en ejecución	
Decisión		Líneas de flujo	
Conector de página		Diagrama de flujo: o	
Documento		Proceso definido	

Figura 1. Diagrama de flujo del Macroproceso

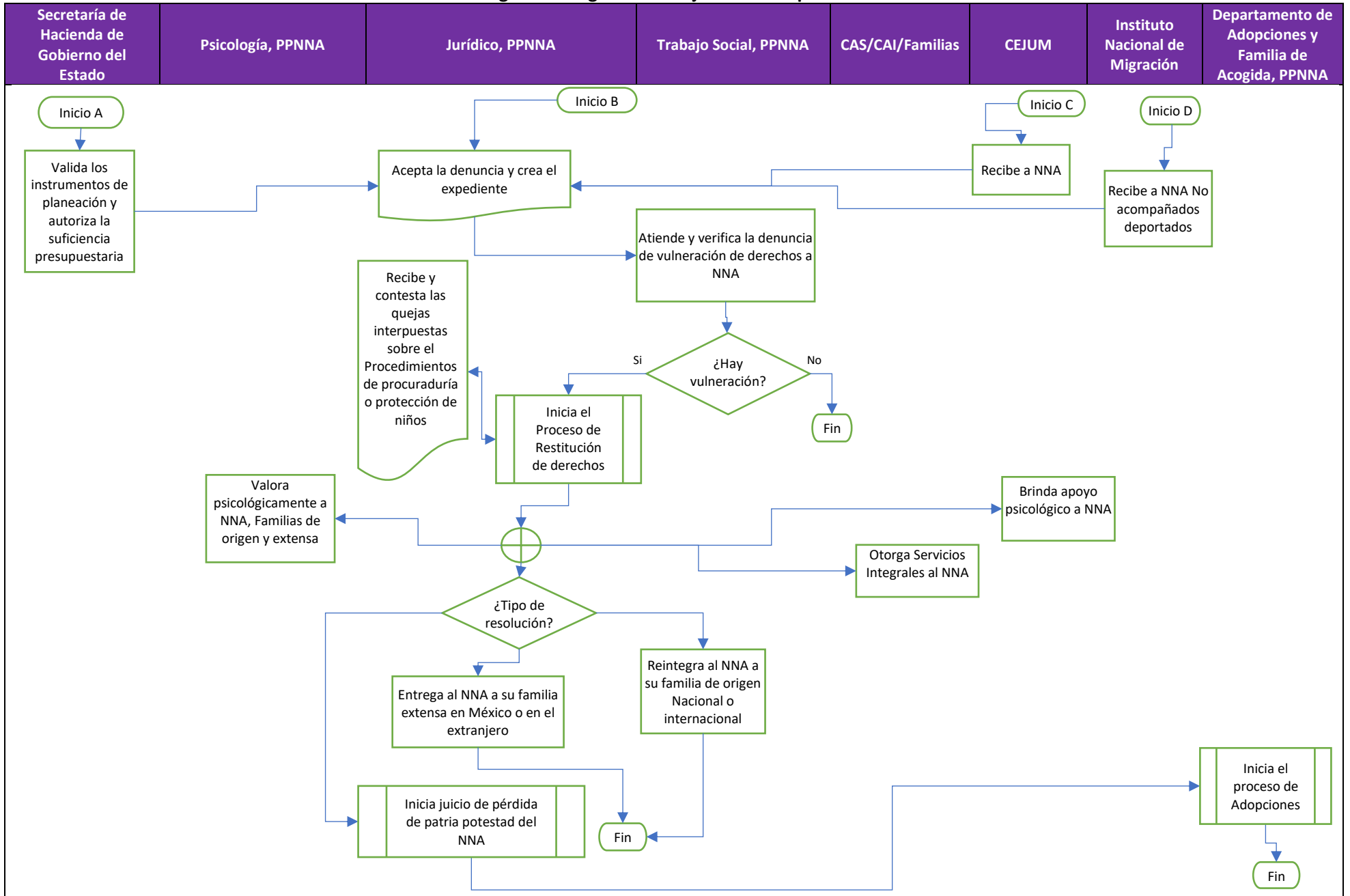


Tabla 4. Descripción de Macroproceso

Nombre del proceso:	Macroproceso		
Fase del proceso presupuestario:	Ejercicio	Número:	01
Instancia responsable del proceso:	PPNAA		
Componente al que pertenece el proceso:	C01, C02, C03, C04	Actividad:	C0101, C0102, C0201, C0202, C0203, C0204, C0301, C0302, C0401, C0402, C0403

1. Descripción del proceso

El procedimiento tiene por objeto identificar de manera general la forma en la que presta los servicios del DIF sobre la Atención Integral para la Protección y Restitución de Derechos. Para su elaboración se consideraron las entrevistas realizadas al personal de la Procuraduría de Protección de Niñas, Niños y Adolescentes (PPNNA), Manual de Procedimientos de la Procuraduría de Protección de Niñas, Niños y Adolescentes del Estado de Chihuahua, Manual de Procedimientos, Registro, Regulación y Certificación de CAS.

La Secretaría de Hacienda del Gobierno del Estado valida los instrumentos de planeación y suficiencia presupuestaria del Programa para el inicio de operación.

Existen varios caminos por los cuales se puede hacer llegar una quejas o denuncias por las violaciones a los derechos de niñas, niños y adolescentes (NNA), por medio de la sociedad en general a través de una denuncia presencial, anónima, llamada telefónica, etc., además también pueden ser comunicadas por medio del Centro de Justicia para las Mujeres (CEJUM) y el Instituto Nacional de Migración (INM), en cualquiera de los mecanismos se proporciona cuando menos el domicilio del NNA que presuntamente se le haya vulnerado sus derechos. El Departamento Jurídico toma la denuncia y crea un número de folio para su adecuado seguimiento.

El personal jurídico del Departamento de Investigación acepta la creación del expediente de cada una de las denuncias recibidas, otorgando un número de expediente y se ordenan las diligencias necesarias en materia de trabajo social y/o psicología, a efecto de determinar la existencia o no de la vulneración de algún derecho.

El personal de Trabajo Social se remite al domicilio señalado en la denuncia a efecto de realizar las entrevistas, documentos, apercibimiento y/o en su caso notificar los citatorios correspondientes para que quienes ejerzan la patria potestad, tutela o guarda y custodia de NNA comparezca con el personal de psicología de la PPNNA, con el propósito de determinar si se han vulnerado los derechos de las NNA y si estas vulneraciones ponen en riesgo su vida e integridad.

En caso de que no exista vulneración de derechos a los NNA, el personal de Trabajo Social notifica al área Jurídica para que ésta emita la resolución y se dé por cerrado el expediente.

Para el caso de que exista una vulneración de derechos, inicia el **Proceso de Restitución de Derechos** el cual tiene tres posibles finales:

Si la vulnerabilidad no pone en riesgo la vida, integridad o libertad de NNA, el personal de Trabajo Social emite las medidas de protección que permitan garantizar la protección y restitución de los derechos que

hayan sido vulnerados, solicitando a la autoridad competente y manera inmediata las medidas necesarias para la protección integral, de asistencia social y reintegrando al NNA, a su familia de origen.

Si existe un riesgo inminente de la vida, integridad o libertad de NNA, el Departamento Jurídico, con base a la información que le proporcione el Departamento de Psicología, se pronuncia para que se analice si la familia extensa es apta para la integración con ellos, el Departamento de Psicología lleva a cabo la integración a su núcleo familiar extenso. Una vez que la NNA se encuentre con la familia, el Departamento Jurídico emite la resolución del caso.

En los casos en los cuales los padres, tutores o la familia extensa de NNA no pueden hacerse cargo mediante la constancia de integración, previo acuerdo del Departamento Jurídico de Resolución, se lleva a cabo la integración con una familia de acogida, o en algún Centro de Asistencia Social, en ese orden de prioridad.

En virtud de que no fue posible reintegrarlos con su familia extensa o ampliada, o en los demás supuestos establecidos en la Ley, el Departamento Jurídico promueve el juicio de pérdida de la patria potestad ante el órgano jurisdiccional competente, con el fin de resolver la situación jurídica de los NNA y se notifica al Departamento de Adopciones y Familias de Acogida.

2. Determinación de límites del proceso

El inicio del Macroproceso tiene dos inicios: 1) la validación de instrumentos de planeación y la suficiencia presupuestaria parte de la Secretaría de Hacienda y 2) una denuncia, en la que señala que existe una violación de los derechos de NNA. Por ser el macroproceso no existe un proceso anterior.

Existen cuatro finales para la conclusión de este Proceso:

- 1) No existe vulneración de derechos por la denuncia, por lo que los NNA no son retirados de la familia de origen o donde se encuentren.

Para los siguientes finales los NNA si fueron separados de la familia ya que existió una vulneración de derechos.

- 2) Los NNA son restituidos a la familia de origen, con las medidas protección integral, de asistencia social determinadas.
- 3) Los NNA son restituidos a la familia extensa, ampliada.
- 4) Los NNA son restituidos con familia de acogida, acogimiento residencial o algún Centro de Asistencia Social o Infantil, y se promueve un juicio de pérdida de patria potestad.

El final donde se promueve la pérdida de la patria potestad se vincula con el inicio del Proceso de Adopción; sin embargo, dicho proceso no corresponde a las actividades del Programa de Atención Integral para la Protección Y Restitución de Derechos.

Existe relación con los procesos de supervisión y registros del CAS y CEJUM.

3. Insumos y recursos

El macroproceso en la mayoría de los casos inicia y termina en diferentes ejercicios fiscales, si bien, se pueden medir los procedimientos que inician o terminan en cada ejercicio fiscal no se habla de procedimientos completos. Para este caso el tiempo es suficiente.

El proceso se realiza con personal contratado, cuenta con el perfil para desarrollar sus funciones; sin embargo, no es suficiente para atender la demanda de servicios y no recibe suficiente capacitación formal sobre los procesos.

Los recursos financieros son suficientes.

La infraestructura utilizada para la operación del PAIPRD es insuficiente específicamente en la estancia de los NNA temporales y tutelados.

Los NNA que serán atendidos son el insumo principal del proceso.

4. Productos

El producto que el macroproceso entrega es la restitución de derechos de los NNA. Es un proceso global, no es insumo para procesos posteriores.

5. Sistemas de información

No se cuenta con un sistema que se emplee para la operación del Programa, se cuentan con bases de datos Excel® y Word®, las cuales sirven de base para el sistema de monitoreo.

6. ¿La coordinación entre los actores del proceso es adecuada?

Existe una coordinación adecuada entre las diferentes dependencias de gobierno que integran el macroproceso del Programa como la Secretaría de Hacienda de Gobierno del Estado, el DIF, INM, del CEJUM, los CAS/CAI/Familias de acogida con la PPNNA.

7. Evaluación de pertinencia

El macroproceso es pertinente para el logro de los objetivos del PAIPRD.

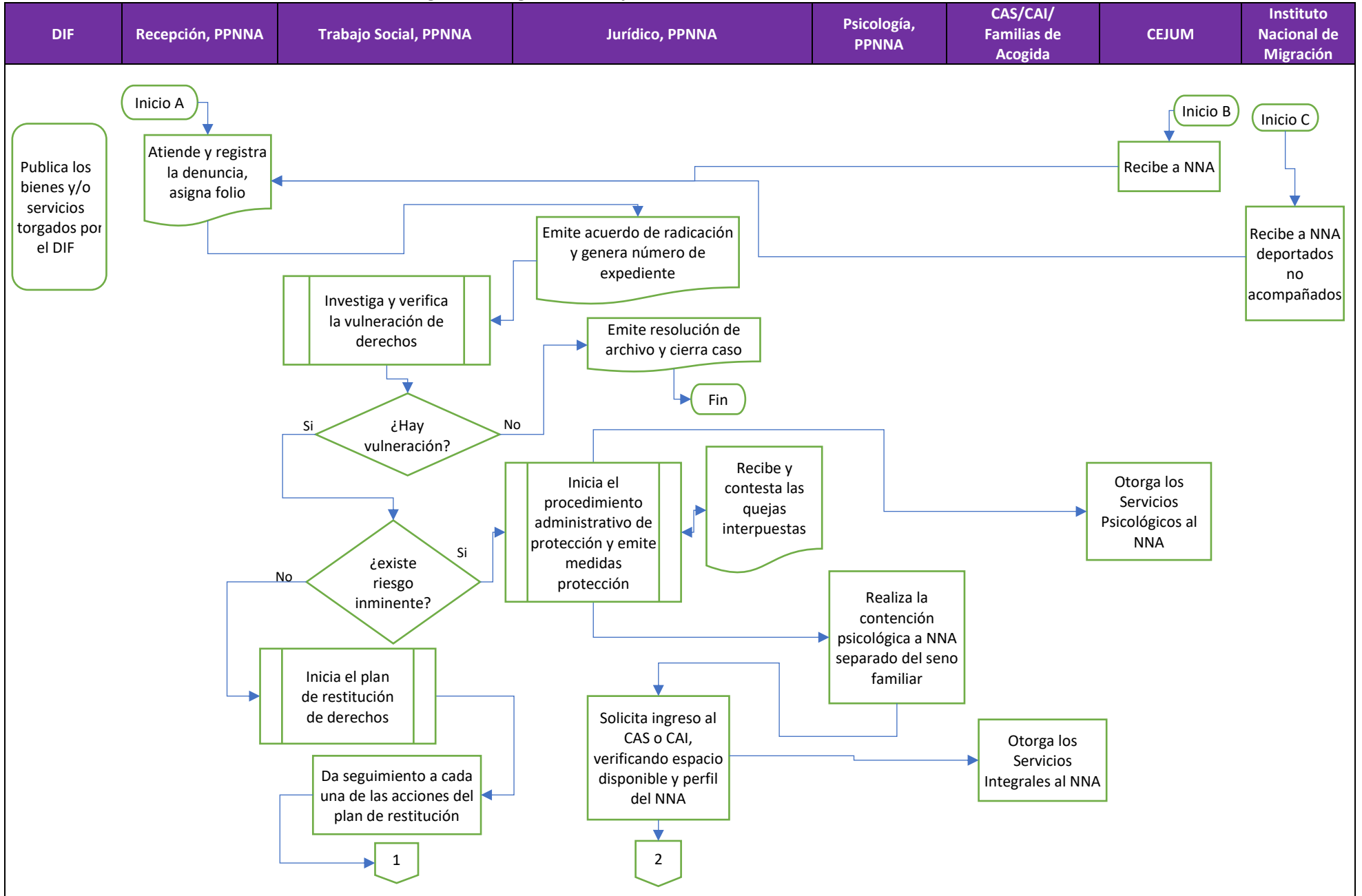
8. Características relacionadas con la importancia estratégica del proceso.

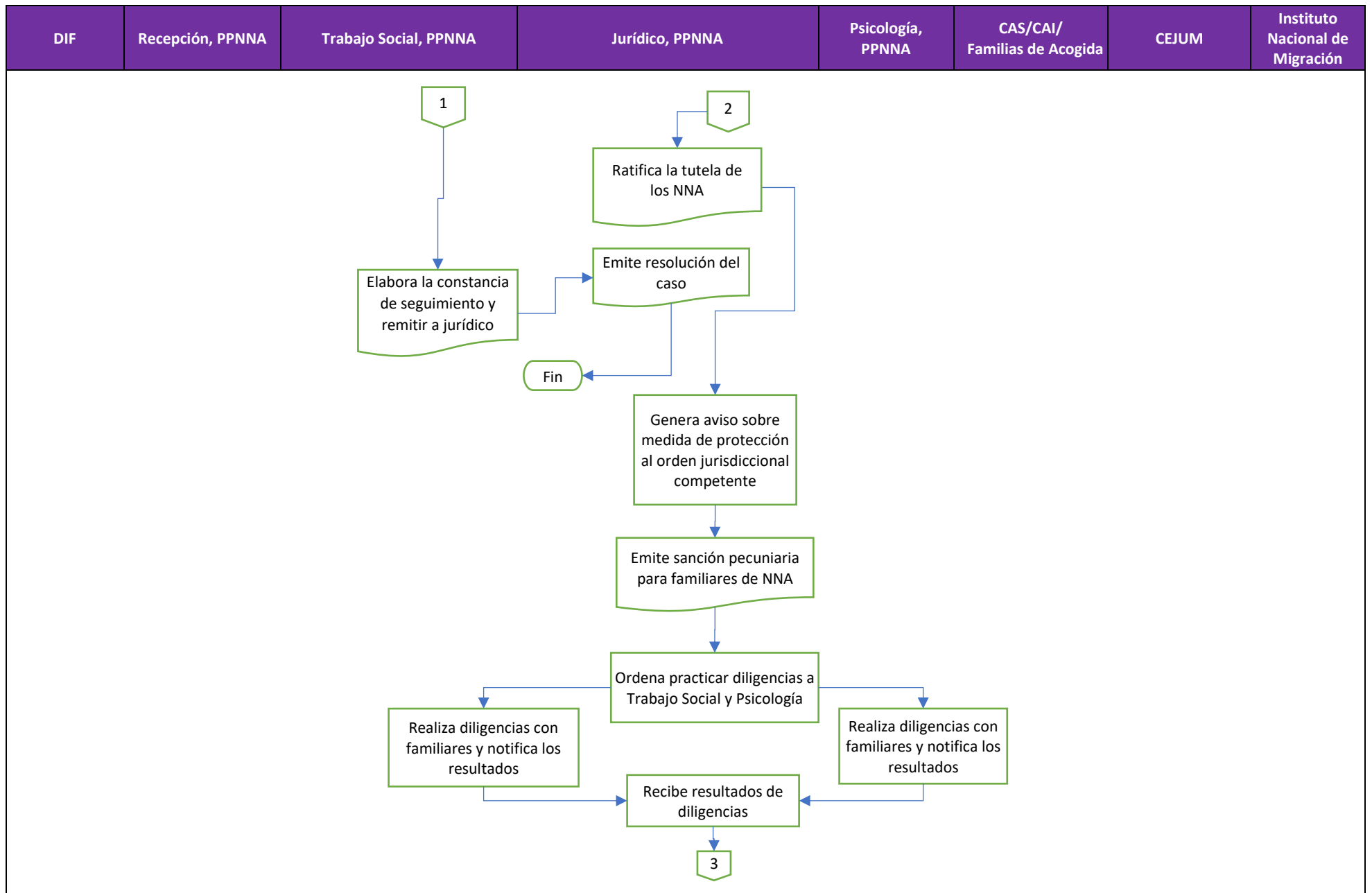
Las cuatro finalizaciones del proceso son las acciones que alimentan el sistema de monitoreo.

9. Mecanismos para conocer satisfacción de los beneficiarios respecto a los bienes y servicios que ofrece el Programa

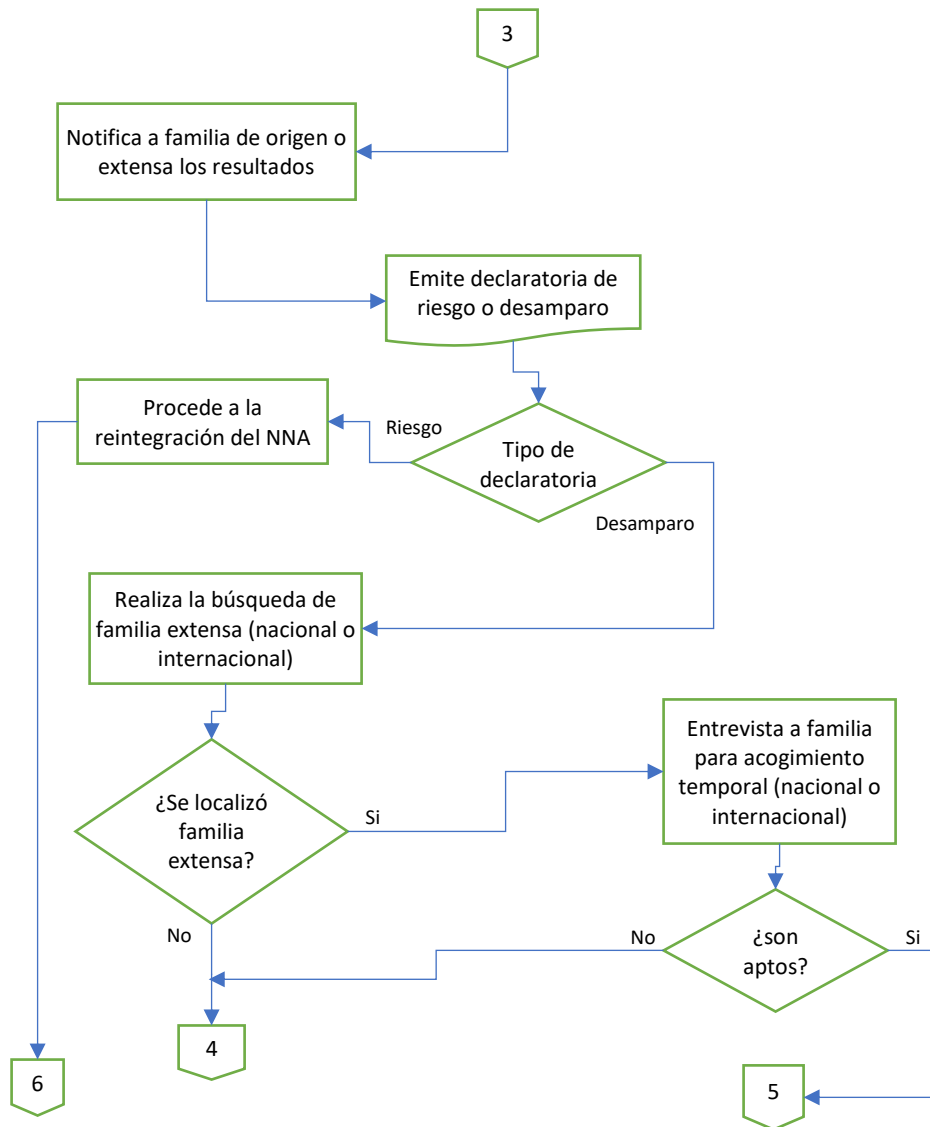
No existe mecanismo de satisfacción de beneficiarios respecto a las acciones y restitución de derechos para NNA.

Figura 2. Diagrama de flujo del Proceso Restitución de Derechos





DIF	Recepción, PPNNA	Trabajo Social, PPNNA	Jurídico, PPNNA	Psicología, PPNNA	CAS/CAI/ Familias de Acogida	CEJUM	Instituto Nacional de Migración
-----	------------------	-----------------------	-----------------	-------------------	---------------------------------	-------	------------------------------------



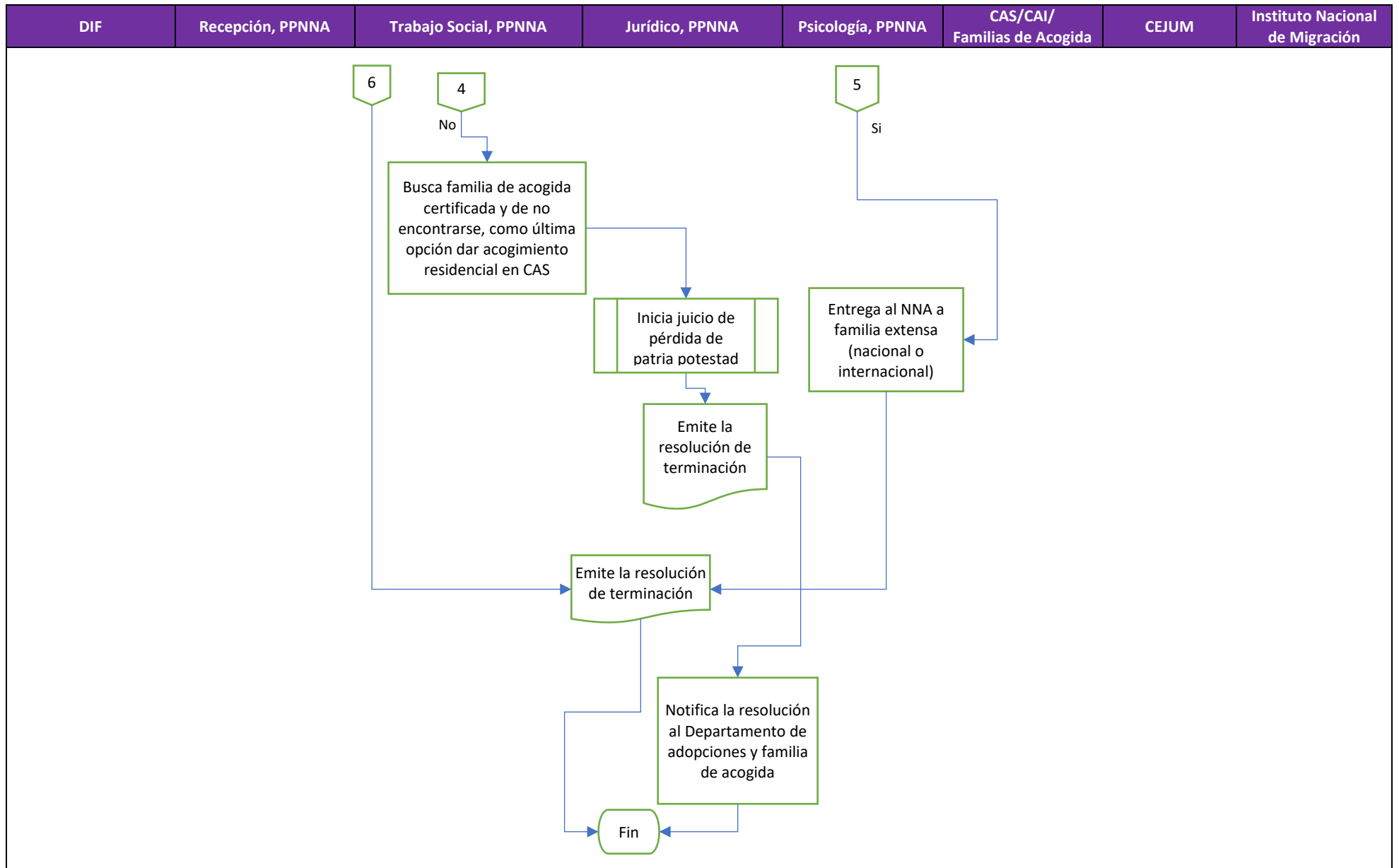


Tabla 5. Descripción del Proceso Restitución de Derechos

Nombre del proceso:	Restitución de Derechos		
Fase del proceso presupuestario:	Ejercicio	Número:	02
Instancia responsable del proceso:	PPNAA		
Componente al que pertenece el proceso:	C01, C02	Actividad:	C0101, C0102, C0201, C0202, C0203, C0204

1. Descripción del proceso

El procedimiento tiene por objeto identificar la forma en la que proceden los departamentos de Investigación, Resolución y Seguimiento de las Subprocuradurías de Protección Auxiliares de Niñas, Niños y Adolescentes. Para su elaboración se tomó como base las entrevistas realizadas al personal de la Procuraduría de Protección de Niñas, Niños y Adolescentes (PPNNA), así como el Manual de Procedimientos de la Procuraduría de Protección de Niñas, Niños y Adolescentes del Estado de Chihuahua y las entrevistas con actores clave.

La Procuraduría de Protección de Niñas, Niños y Adolescentes (PPNNA), a través del DIF, da a conocer los servicios que otorga utilizando diversos medios para que sean conocidos por toda la población.

Existen varias vías por las cuales la sociedad puede hacer llegar una queja o denuncia de violaciones a los derechos de niñas, niños y adolescentes (NNA), esto es, a través de una denuncia presencial, anónima, telefónica, entre otras; pudiendo ser también mediante comunicadas del Centro de Justicia para las Mujeres (CEJUM) y el Instituto Nacional de Migración (INM). En cualquiera de las vías es necesario proporcionar cuando menos el domicilio de la NNA a quien presuntamente se le haya vulnerado sus derechos, asignando un número de folio para su adecuado seguimiento y remitiendo la denuncia al personal del área jurídica.

El personal jurídico del Departamento de Investigación acepta la creación del expediente de la denuncia recibida, y ordena las diligencias necesarias en materia de trabajo social y/o psicología, a efecto de determinar la existencia o no de la vulneración de algún derecho.

El personal de Trabajo Social se remite al domicilio señalado en la denuncia a efecto de realizar las entrevistas, documentos, apercibimiento y/o, en su caso, notificar los citatorios correspondientes a quienes ejerzan la patria potestad, tutela o guarda y custodia de NNA para comparecer con el personal de psicología de la PPNNA y determinar si se han vulnerado los derechos de las NNA y, si estas vulneraciones ponen en riesgo su vida e integridad.

En caso de que no exista vulneración de derechos a NNA, el personal de Trabajo Social notifica al área Jurídica para que ésta emita la resolución y se dé por cerrado el expediente, sin que el NNA sea retirado del domicilio.

Para el caso de que exista una vulneración de derechos, pero ésta no ponga en riesgo la vida, integridad o libertad de NNA, el personal de Trabajo Social emite las medidas de protección que permitan garantizar la protección y restitución de los derechos que hayan sido vulnerados, solicitando a la autoridad competente que, de manera inmediata, se tomen las medidas necesarias para la protección integral del NNA.

El personal de Trabajo Social es el encargado de dar seguimiento a cada una de las acciones del Plan de restitución de derechos, hasta cerciorarse de que todos los derechos de NNA se encuentren garantizados. Finalmente se remiten las constancias correspondientes al departamento Jurídico, para que éste a su vez emita la resolución del caso y se retorne al NNA a su lugar de origen.

Para los casos en los que existe vulneración de derechos y además un riesgo inminente contra la vida, integridad o libertad de NNA, se dará aviso al Departamento Jurídico a fin de dar inicio al Procedimiento de Protección Administrativa, solicitando el apoyo del personal de Psicología cuando se haya determinado la separación preventiva del seno familiar, a efecto de que se le brinde a NNA la contención psicológica necesaria para su bienestar.

El personal del Departamento de Psicología deberá solicitar a la Coordinación de Servicios Integrales a Personas Bajo la Tutela Pública, el ingreso de NNA a un Centro de Asistencia (CAS).

El departamento Jurídico deberá determinar mediante acuerdo, si las puestas a disposición de NNA por parte de una autoridad, atiende a Tutela, Acogimiento Temporal y en su caso la reunificación familiar.

Una vez que el Departamento Jurídico emite el Acuerdo de radicación (del cual se desprende número de expediente y apertura de la etapa de instrucción), ordena que se realicen las diligencias en materia trabajo social y psicología a quienes ejercen la patria potestad, tutela o custodia de NNA. Terminadas las diligencias se notifica a quienes ejercen la patria potestad, tutela o custodia de NNA, el resultado de los estudios practicados.

El Departamento Jurídico se pronuncia respecto de la declaratoria de situación de riesgo o desamparo, dentro de los 30 días hábiles contados a partir de la recepción de la denuncia.

En el supuesto de que la declaratoria haya sido en situación de riesgo, se da vista al Departamento de Seguimiento a efecto de que lleve a cabo la reintegración a la familia de origen, con imposición o no de medidas de protección.

En el supuesto de que la declaratoria haya sido en situación de desamparo, se da vista al Departamento de Seguimiento a efecto de realizar las diligencias tendientes a localizar la familia extensa o ampliada para su cuidado, siempre que ello sea posible.

El Departamento de Psicología realiza las entrevistas, documentos, dictámenes periciales u otros elementos que sea posible obtener a través de los avances tecnológicos y ordena la práctica de exámenes médicos, toxicológicos, psicológicos, psiquiátricos a la familia extensa o ampliada, a efecto de determinar la viabilidad o no de llevar a cabo la integración a su núcleo extenso. Si el Departamento Jurídico se pronuncia acerca de que la familia extensa es apta para la integración con ellos, el Departamento de Psicología lleva a cabo la integración a su núcleo familiar extenso. Una vez que NNA se encuentren con la familia, el Departamento Jurídico emite la resolución del caso.

En los casos en los cuales ni los progenitores, ni la familia extensa de niñas, niños y adolescentes pudieran hacerse cargo mediante la constancia de integración, previo acuerdo del Departamento Jurídico de Resolución, se lleva a cabo la integración a familia de acogida, acogimiento residencial o a algún Centro de Asistencia Social, en ese orden de prioridad.

En virtud de que no fue posible reintegrarlos con su familia extensa o ampliada o en los demás supuestos establecidos en la Ley, el Departamento Jurídico promueve el juicio de pérdida de la patria potestad ante el órgano jurisdiccional competente, con el fin de resolver la situación jurídica de NNA y se notifica al Departamento de Adopciones y Familias de Acogida.

2. Determinación de límites del proceso

El Proceso de Restitución de Derechos inicia con una denuncia, en la que se señala que existe una violación de los derechos de NNA. Este proceso no es un paso final de un proceso anterior.

Existen cuatro finales para la conclusión del proceso:

1) No existe vulneración de derechos por la denuncia, por lo que los NNA no son retirados de la familia núcleo o donde se encuentren.

Para los siguientes finales los NNA sí fueron separados de la familia ya que existió una vulneración de derechos.

2) Los NNA son reintegrados a la familia de origen, con las medidas de protección integral, y de asistencia social determinadas.

3) Los NNA son reintegrados a la familia extensa, ampliada.

4) Los NNA son reintegrados con familia de acogida, acogimiento residencial o algún Centro de Asistencia Social o Infantil, y se promueve un juicio de pérdida de patria potestad.

El inicio de juicio de pérdida de patria potestad, se vincula con el inicio del Proceso de Adopción; sin embargo, dicho proceso no corresponde a las actividades del Programa de Atención Integral para la Protección Y Restitución de Derechos.

Existe relación con los procesos de supervisión y registros del CAS y CEJUM.

3. Insumos y recursos

El proceso de Restitución de Derechos en la mayoría de los casos inicia y termina en diferentes ejercicios fiscales; sin embargo, los indicadores miden los procedimientos independientes que inician, o los que terminan dentro del ejercicio fiscal. Para este caso el tiempo es suficiente.

Por otra parte, Manual de Procesos de la Procuraduría indica el límite de 30 días hábiles para emitir una declaratoria de riesgo o desamparo, este tiempo es insuficiente dado que las investigaciones necesarias para reintegrar a los NNA con las familias de origen o emitir las medidas protección integral, de asistencia social no pueden ser concluidas en ese plazo.

El proceso se realiza con personal contratado, cuentan con el perfil para desarrollar sus funciones; sin embargo, no es suficiente para atender la demanda de servicios y no recibe suficiente capacitación formal sobre los procesos.

En las entrevistas practicadas al personal que interviene en el proceso del Programa, externó que los recursos financieros no son un factor que impidiera la operación del Programa.

La infraestructura utilizada para la operación del Programa es suficiente específicamente en la estancia de los NNA temporales y tutelados, los vehículos no están en buenas condiciones mecánicas, tienen complicaciones con las impresoras y es necesario más espacio y un mejor control para casos cerrados (expediente).

Los NNA que son atendidos son el principal insumo del Proceso.

4. Productos

El producto de este proceso es insumo para la ejecución el proceso de adopción y familias de acogida; sin embargo, este proceso no es parte este Programa.

5. Sistemas de información

No se cuenta con un sistema que sea empleado para la operación del Programa, se cuentan con bases de datos Excel® y Word®.

6. ¿La coordinación entre los actores del proceso es adecuada?

La coordinación entre actores es adecuada, en la mayoría de los casos, sin embargo, en algunos distritos existen vacíos de información acerca de las actividades que realiza la PPNNA, ya que la policía municipal al encontrar a un niño en alguna situación que infrinja alguna ley lo presenta ante esta dependencia.

7. Evaluación de pertinencia

El proceso de Restitución de Derechos es pertinente ya que coincide con el Fin y el Propósito del PAIPRD.

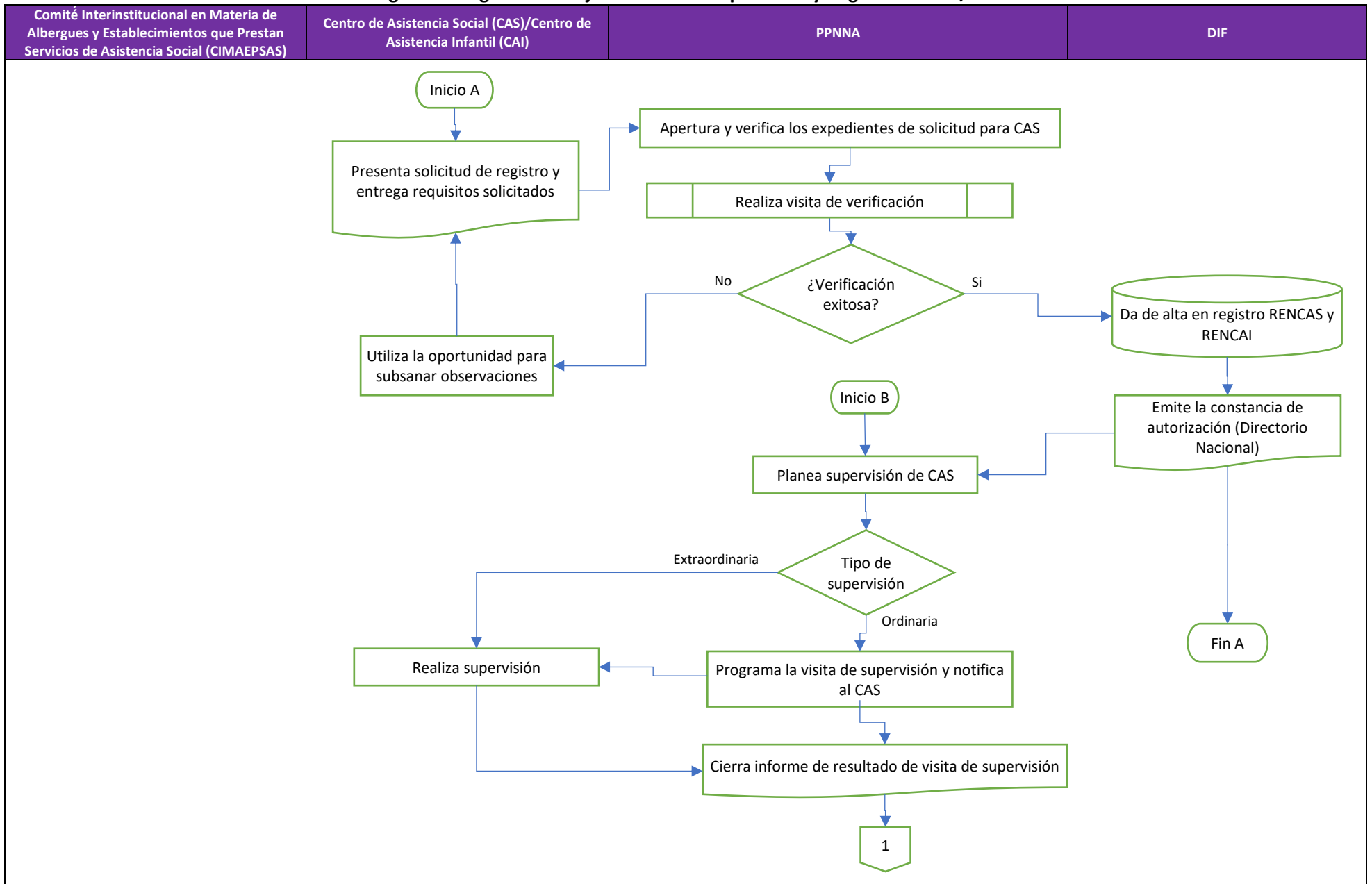
8. Características relacionadas con la importancia estratégica del proceso.

Las cuatro finalizaciones del proceso son las acciones que alimentan el sistema de monitoreo.

9. Mecanismos para conocer satisfacción de los beneficiarios respecto a los bienes y servicios que ofrece el Programa

No existe mecanismo de satisfacción de beneficiarios respecto a las acciones y restitución de derechos para NNA.

Figura 3. Diagrama de flujo del Proceso Supervisión y Registro de CAS/CAI



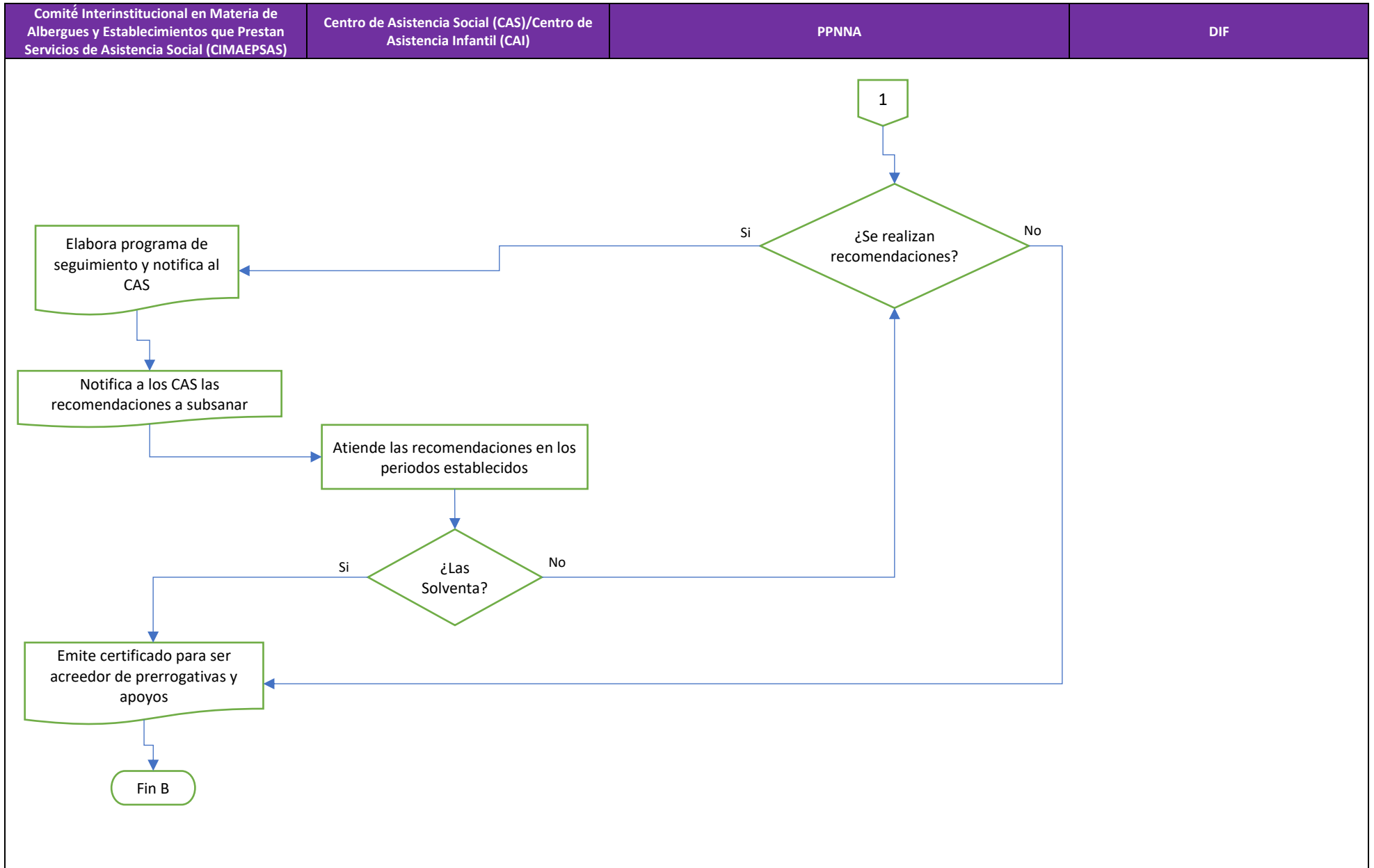


Tabla 6. Descripción del Proceso Supervisión y Registro de CAS/CAI

Nombre del proceso:	Supervisión y Registro de CAS/CAI		
Fase del proceso presupuestario:	Ejercicio	Número:	03
Instancia responsable del proceso:	Departamento de Registros de Centros de Asistencia Social, PPNNA		
Componente al que pertenece el proceso:	C03	Actividad:	C0301, C0302
1. Descripción del proceso			
<p>Los Centros de Asistencia Social (CAS) y Centros de Asistencia Infantil (CAI) son establecimientos, lugares o espacios de cuidado alternativo o acogimiento residencial para niñas, niños y adolescentes (NNA) sin cuidado parental o familiar. Los CAS/CAI son servicios que brindan instituciones públicas, privadas o asociaciones, cuentan con la autorización para su funcionamiento y son supervisados a fin de validar el cumplimiento de requisitos señalados en la Ley y su Reglamento, así como el cumplimiento en los demás ordenamientos legales aplicables en la materia.</p> <p>El responsable CAS/CAI acude personalmente al Departamento de Registro, Regulación y Certificación del CAS, entrega el formato de solicitud debidamente requisitado, firmado y acompañado de la documentación necesaria para la solicitud.</p> <p>La Procuraduría de Protección de Niñas, Niños y Adolescentes (PPNNA), por medio del Departamento de Registros de Centros de Asistencia Social, verifica que el expediente se encuentre debidamente integrado y, en caso de que se advierta alguna omisión, se previene al CAS/CAI por escrito para que subsane integrando la totalidad del expediente.</p> <p>Una vez aceptada la documentación, el PPNNA, por medio del Departamento de Registros de Centros de Asistencia Social, notifica y visita al CAS/CAI para verificar que cumpla con los requisitos previstos en el artículo 113 de la Ley de Niñas y Niños y Adolescentes, en las disposiciones previstas en los Lineamientos para la Operación y Vigilancia de los Establecimientos que Presten Servicios de Asistencia Social. En caso de contar con alguna irregularidad, se notifica al CAS/CAI para que realice las actividades para subsanar las observaciones y reinicie el trámite.</p> <p>En caso de que la verificación al CAS/CAI sea exitosa, el PPNNA emite la Constancia de Registro y se integra al Registro Nacional de Centros de Atención Social (RENCAS) o Registro Nacional de Centros de Atención Infantil (RENCAI), apareciendo en el Directorio Nacional de Instituciones de Asistencia Social (DNIAS).</p> <p>Una función del Departamento de Registro, Regulación, y Certificación de Centros de Asistencia Social y Familias de Acogida del PPNNA, es coordinar la supervisión permanente de todos los Centros de Asistencia Social establecidos en el Estado de Chihuahua, ello en coordinación con COESPRIS y Protección Civil. Esta actividad se puede presentar en dos tipos, <i>Supervisión con visita ordinaria</i> con el fin de verificar el cumplimiento de los requisitos establecidos en la ley o en seguimiento a las recomendaciones que se hayan formulado con motivo de una visita de supervisión previa, o <i>Visita extraordinaria</i> con el objeto de comprobar el cumplimiento de las disposiciones legales aplicables, y cuando se tenga conocimiento de hechos que hagan presumir que las NNA que estén en acogimiento residencial se encuentran en una situación de riesgo o se esté cometiendo una violación a sus derechos humanos. Para las verificaciones ordinarias se programa el periodo de la supervisión y se da aviso al CAS/CAI.</p>			

Una vez practicada la visita de supervisión, se levanta el Acta circunstanciada, se deja copia en el CAS/CAI, indicando si existen recomendaciones o no. En caso de que no existan recomendaciones, se elabora el informe de resultados y se concluye visita.

En el caso de que existan recomendaciones, éstas pueden ser de dos tipos 1) recomendaciones urgentes, se emitirán cuando se advierta el incumplimiento de las disposiciones legales y reglamentarias relativas a la protección de derechos de NNA, las cuales deben de ser atendidas de forma inmediata y no admiten demora alguna con el objeto de preservar la vida, seguridad, integridad física y psíquica de los NNA en los CAS/CAI, y 2) recomendaciones de atención mediata, que se formulan cuando se advierte el incumplimiento de las disposiciones legales y reglamentarias relativas a la protección de derechos de NNA que requieren ser atendidas de manera oportuna, siempre que no se comprometa o ponga en riesgo la vida, seguridad, integridad física y psíquica de las niñas, niños y adolescentes en los Centros de Asistencia Social, con el objeto de dar cumplimiento a la Ley y proporcionar un servicio conforme a la normatividad aplicable.

Para el caso de recomendaciones mediatas, se emite un programa de seguimiento respectivo, para una vez transcurrido el término que le fue concedido para su cumplimiento, se solicite al CAS /CAI una nueva visita de supervisión y en su caso, se elabora el informe de resultados.

2. Determinación de límites del proceso

Este proceso identifica cuales son los pasos que un CAS/CAI debe de seguir para obtener una constancia de registro y el alta RENCAS, RENCAI y DNIAS así como el procedimiento para sus visitas de seguimiento, no sobre el flujo de los NNA al ingresar o egresar de los CAS/CAI.

El proceso inicia cuando el representante del futuro CAS/CAI tramita por medio de una solicitud su incorporación al registro del RENCAS, RENCAI y DNIAS, esta actividad no se tiene identificada como una actividad final de un proceso anterior.

El proceso termina cuando el CAS/CAI obtiene su constancia de registro y en los casos de supervisión por parte del PPNNA, cuando obtiene su informe de resultados sin recomendaciones o con las recomendaciones atendidas o solventadas. Este paso del proceso no corresponde a un paso inicial de un proceso posterior.

3. Insumos y recursos

Tiempo: Es adecuado para el registro y los tiempos de supervisión, es insuficiente para el número de supervisiones que se tiene que realizar.

Personal: es insuficiente, existen entre 50 CAS/CAI con NNA tutelados y solo se han realizado 5 en el ejercicio presente ejercicio.

Recursos Financieros: De las entrevistas realizadas con el personal de PPNNA que tienen relación con este proceso, no expresan que los recursos sean un problema.

Infraestructura: Para los fines de registrar y dar seguimiento a los CAS/CAI, es suficiente.

4. Productos

Número de CAS/CAI registrados y supervisados, como procedimiento no es un insumo para un proceso posterior, sin embargo, el Proceso de restitución de derechos y el proceso de CEJUM utilizan este servicio para ingresar a los NNA tutelados.

5. Sistemas de información

No existe un sistema de información, los controles y reportes se generan en Excel® y Word® si bien forman parte de la fuente de información que alimentan el sistema de monitoreo, no están sistematizados.

6. ¿La coordinación entre los actores del proceso es adecuada?

La coordinación entre actores como el CIMAEPSAS los CAS y CAI el PPNA y el DIF es adecuada, ya que cada uno interviene en un momento específico

7. Evaluación de pertinencia

Si es pertinente, ya que la PPNNA requiere de asegurarse que los CAS/CAI se encuentren cumpliendo la ley en el momento en que son requeridos para atención de los NNA

8. Características relacionadas con la importancia estratégica del proceso.

El número de registros y supervisiones de los CAS/CAI son los indicadores que corresponden al monitoreo.

9. Mecanismos para conocer satisfacción de los beneficiarios respecto a los bienes y servicios que ofrece el Programa

No existe mecanismo para conocer la satisfacción para el proceso de supervisión y registros de CAS/CAI; sin embargo, cuando una persona emite una denuncia o una queja sobre un CAS/CAI el PPNNA inicia las actividades de supervisión extraordinaria.

Figura 4. Diagrama de flujo del Proceso CEJUM

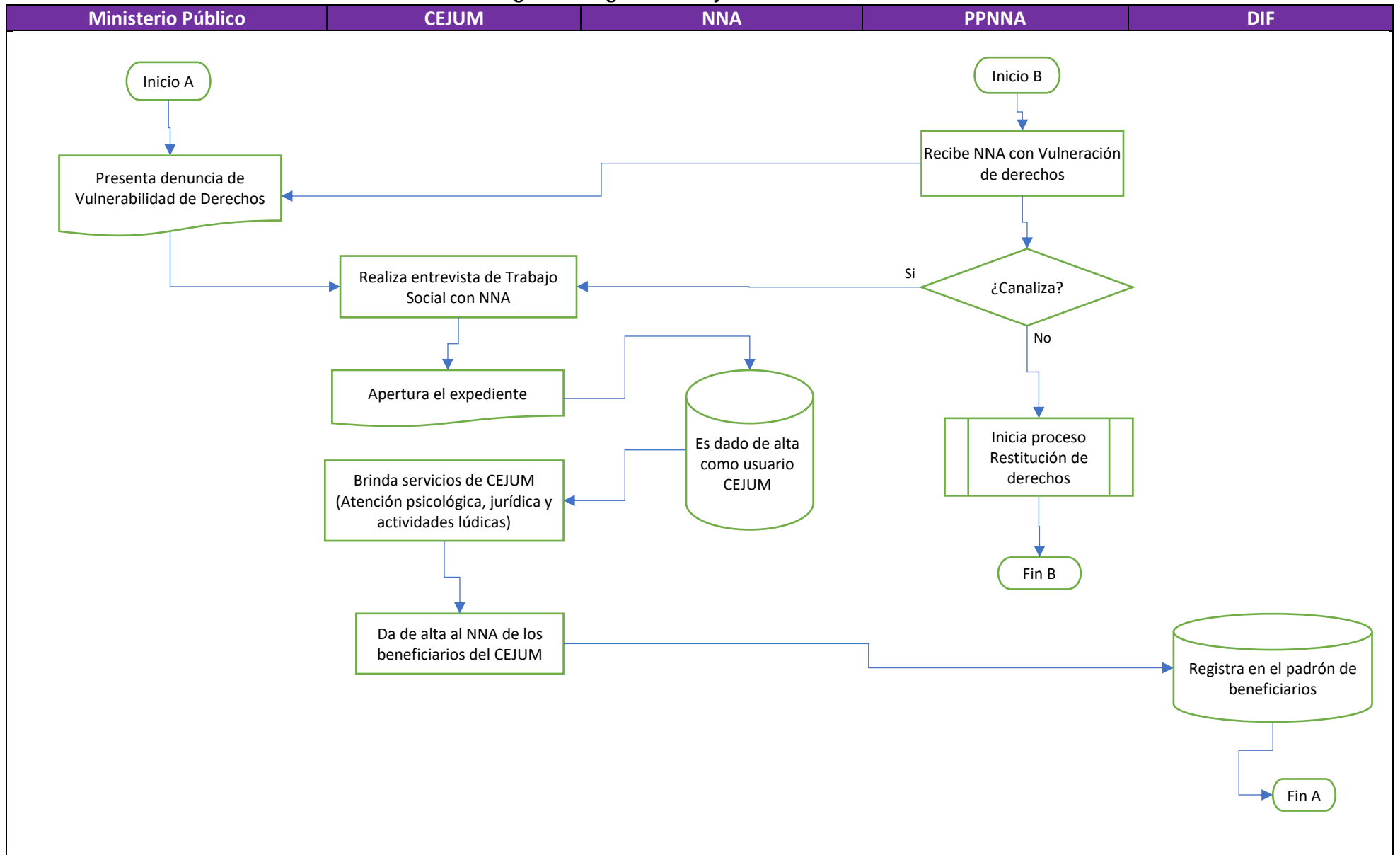


Tabla 7. Descripción del Proceso CEJUM

Nombre del proceso:	CEJUM		
Fase del proceso presupuestario:	Ejercicio	Número:	04
Instancia responsable del proceso:	Centro de Justicia para las Mujeres		
Componente al que pertenece el proceso:	C04	Actividad:	C0401, C0402, C0403

1. Descripción del proceso

Existen dos formas en las que los NNA pueden acceder a los servicios que otorga el CEJUM, por medio de la canalización que realiza el Ministerio Público tras la denuncia de la Madre y mediante una canalización del PPNNA hacia el CEJUM. En ambos casos la recepción del CEJUM recibe a la mujer afectada, así como a las personas menores de edad que la acompañen; inicia el trámite de registro en el Sistema Informático de Registro de Atención a Mujeres (SIRAM); después se canaliza al Área de Primera Entrevista, donde se detectan las necesidades personales y familiares de la usuaria, tratando de orientar, gestionar y referir el tipo de alternativas con las que se cuenta para cubrir las necesidades y brindando una atención con calidad y calidez en el servicio que se ofrece. En el Área de Primera entrevista se realiza la apertura del expediente general de cada caso que se presente, en el cual se incluyen: nombre, domicilio, teléfono, estado civil, características de la violencia padecida, situación psicológica o médica de las mujeres, hijas e hijos, datos de las personas agresoras en casos donde puedan identificarse, redes de apoyo con las que cuenta y datos laborales y de formación profesional.

Los NNA acompañantes de la Mujer afectadas son canalizados al Área Lúdica en donde se elabora un registro de NNA que acuden al área; con base en su edad y en los casos que sean necesarios, se explica el motivo por el que se encuentra en el CEJUM; se identifica el estado de riesgo de las personas menores de edad; se remite, en caso necesario, al área médica o psicológica, o se da vista a representantes de la PPNNA, de acuerdo a las necesidades; se establece una estrategia de atención de las NNA, donde se concentra información sobre sus derechos humanos. Se realizarán actividades didácticas, esparcimiento, entretenimiento o integración social de acuerdo a la edad de la persona; se incorporan libros, revistas o cualquier elemento de lectura adecuado; se provee alimentos, de acuerdo a la edad de las NNA, y se elabora y presenta mensualmente un informe de actividades a la Coordinadora del Centro. Una vez que se resuelva la situación de la Madre, los NNA son dados de alta de los servicios que el CEJUM otorga.

2. Determinación de límites del proceso

Si bien el CEJUM atiende primordialmente a Mujeres, también atiende a los NNA acompañantes de ellas. Este proceso solo describe al camino que recorren los NNA acompañantes.

El inicio del proceso se identifica al momento que la mujer afectada llega al CEJUM acompañada de NNA para ser atendida, esta actividad no proviene de un proceso anterior.

El fin del proceso sobre la atención de los NNA corresponde al momento en el que la Madre no requiere del apoyo del Centro o cuando ya no es posible que ella se haga cargo de ellos. Esta actividad no tiene conexión con otro proceso.

3. Insumos y recursos

El ejercicio anual del Programa presupuestario no corresponde a las actividades otorgadas por un proceso completo (desde el ingreso de la mujer afectada hasta el término del servicio) del CEJUM para los NNA; sin embargo, las actividades son parte de los servicios otorgados para la restitución de los derechos.

El personal asignado a la atención de los servicios del Programa no es suficiente, actualmente solo hay una persona para la asistencia educativa. El personal contratado cumple con el perfil para realizar sus funciones, pero no reciben capacitación formal de la institución.

Los recursos financieros son suficientes.

La infraestructura en donde se prestan los servicios es suficiente.

4. Productos

Existe la posibilidad que los NNA que fueron atendidos en este proceso sean el insumo del proceso de restitución de derechos.

5. Sistemas de información

SIRAM, registro de usuarios del CEJUM y los servicios que reciben. Estos son fuente de información para el monitoreo.

6. ¿La coordinación entre los actores del proceso es adecuada?

Si, dentro de los departamentos del PPNNA y del CEJUM identifican plenamente sus límites en el proceso; sin embargo, el Ministerio Público y Seguridad Pública en algunos casos presentan NNA ante el CEJUM o el PPNNA cuando ellos no son el canal para atenderlos.

7. Evaluación de pertinencia

Si bien la definición del Programa indica *“Proteger y procurar la restitución integral de los derechos que hayan sido vulnerados de las niñas, niños y adolescentes...”* el Fin y el Propósito no indican a la mujer, por lo que este proceso no es pertinente.

8. Características relacionadas con la importancia estratégica del proceso

Si bien, es posible medir la cantidad de acciones de asistencia otorgadas por el CEJUM a NNA, este proceso funciona como una estancia en lo que la Mujer (tutora de ellos), resuelve su situación de vulnerabilidad.

9. Mecanismos para conocer satisfacción de los beneficiarios respecto a los bienes y servicios que ofrece el Programa

No existe mecanismo para conocer la satisfacción de los usuarios atendidos por el CEJUM

Grado de consolidación operativa

En la sección se analiza el grado de consolidación operativa del PAIPRD 2021, considerando elementos como:

1. Si existen documentos que normen los procesos;
2. Si son del conocimiento de todos los operadores de los procesos que están documentados;
3. Si los procesos están estandarizados, es decir son utilizados por todas las instancias ejecutoras;
4. Si se cuenta con un sistema de monitoreo e indicadores de gestión que retroalimenten los procesos operativos que desarrollan los operadores;
5. Si se cuenta con mecanismos para la implementación sistemática de mejoras.

Se considera que existe un mayor grado de consolidación operativa cuando existen todos los elementos y disminuirá gradualmente conforme haga falta uno o más de ellos hasta el menor grado de consolidación que es cuando no existe ninguno de los elementos. Los rangos de valoración son 1-5, siendo 1 el valor más bajo y 5 el valor más alto en términos del grado de consolidación operativa, en el Anexo IX. "Grado de Consolidación Operativa", se desglosan todos los procesos del PAIPRD.

En la Tabla 8 se detalla el grado de consolidación del PAIPRD 2021, el cual obtuvo un valor de 4.8. lo cual implica que los procesos inmersos en él, cuentan con áreas de mejora, principalmente en el sistema de seguimiento y monitoreo de los indicadores de gestión y desempeño, así como la carencia de un sistema de captura y control de expedientes.

Tabla 8. Grado de Consolidación del Macroproceso del PAIPRD

Criterios de valoración	Puntaje				Comentarios
	Si	Parcialmente	No	NA	
1) Si existen documentos que normen los procesos	5				El PAIPRD tiene sus procesos normados por las siguientes leyes: Ley de Asistencia Pública y Privada para el Estado de Chihuahua, Ley de derechos de las Niñas, Niños y Adolescentes para el Estado de Chihuahua, Ley de derechos de las personas adultas mayores para el Estado de Chihuahua, Ley para la inclusión y desarrollo de las personas con discapacidad del estado de Chihuahua, Ley Estatal del Derecho de las mujeres a una Vida libre de Violencia, Ley de Víctimas para el Estado de Chihuahua y la Ley General para la Igualdad entre Mujeres y Hombres
2) Si son del conocimiento de todos los operadores los procesos que están documentados	5				Todos los operadores tienen el conocimiento de los procedimientos que se realizan y documentan; sin embargo, cuando existe personal nuevo, no hay un proceso de capacitación formal
3) Si los procesos están estandarizados, es decir son utilizados por todas las instancias ejecutoras	5				Todos los procesos están estandarizados bajo los siguientes manuales: manual de acogimiento residencial, manual de adopciones y familias de acogida, manual para la atención integral de NNA migrantes no acompañados, manual para casa cuna, manual de protección de niños, niñas y adolescentes, manual para la atención a personas adultas mayores, manual para el registro,

Criterios de valoración	Puntaje				Comentarios
	Si	Parcialmente	No	NA	
					regulación y certificación del CAS, manual para la atención integral de NNA migrantes no acompañados y el Reglamento Interior de los Centros de Justicia
4) Si se cuenta con un sistema monitoreo e indicadores de gestión		4			Existen los procedimientos de monitoreo e indicadores de gestión, pero estos se realizan internamente en reportes realizados en los programas de Word® y Excel® Los cuales sirven de base para alimentar el Sistema de Información del Ciclo Presupuestario (SICIP)
5) Si se cuenta con mecanismos para la implementación sistemática de mejoras	5				Existen instancias normadas en las cuales se coordinan las mejoras en las distintas áreas, donde se discuten y aprueban modificaciones al proceso conforme a la normativa que lo regula
Grado de consolidación operativa					=4.8

Fuente: Elaboración propia, 2022.

Tema III. Valoración de Atributos de los Procesos

El análisis de la valoración de los atributos de los procesos del Programa Atención Integral para la Protección y Restitución de Derechos 2021, se desarrolló a partir de la clasificación de procesos que se definen en el modelo de términos de referencia para el tipo de evaluación de procesos que propone la Unidad Técnica de Evaluación de la Secretaría de Hacienda de Gobierno del Estado de Chihuahua. La Valoración de los atributos de los procesos se debe realizar tomando como base el “Modelo general de procesos”, que se presenta en la Figura 5.

Figura 5. Modelo general de procesos



Fuente: Términos de Referencia C, Gobierno del estado de Chihuahua, 2022.

El “Modelo general de procesos” no es necesariamente coincidente con los procesos que pueda tener el PAIPRD 2021, por lo que, se indican y describen en las Tablas 9, 10, 11, 12, 13, 14, 15 y 16, sus equivalencias del Modelo general de procesos se encuentran localizadas en el Anexo X “Ficha de identificación y equivalencia de procesos”.

Planeación Estratégica, Programación y Presupuestación

En esta etapa se analiza la asociación lógica entre los bienes y/o servicios y el propósito del PAIPRD 2021, determinando si son necesarios y suficientes en términos de que una vez que han sido implementados, y si se ha logrado el objetivo.

Adicionalmente se identifica si el PAIPRD, cuenta con Reglas de Operación o un documento oficial que sustenten la operación del mismo. Con base en la normatividad aplicable, se analiza el cumplimiento de los procesos y, se identifica si los recursos financieros fueron aplicados según lo establecido en la normatividad.

Tabla 9. Valoración del atributo Planeación estratégica, programación y presupuestación

Proceso	Valoración
Macroproceso	<p>Con bases a la normatividad que rige el PAIPRD, si contribuyen al logro del fin y propósito; sin embargo, la redacción del propósito (La población en situación de pobreza y rezago social cuentan con sus derechos restituidos), no coincide con el objetivo del programa (Proteger y procurar la restitución integral los derechos que hayan sido vulnerados de los Niñas, Niños y Adolescentes, personas con Discapacidad, Adultos Mayores y Demás personas sujetas de asistencia social).</p> <p>Los bienes y/o servicios otorgados por el PAIPRD (componentes C01, C02, C03 y C04), contribuyen al resumen narrativo del fin. El PAIPRD no cuenta con reglas de operación, pero si con una normativa rigurosa como es: decreto 644-09 II P.O y de forma complementaria se comparte el Estatuto Orgánico del Desarrollo Integral de la Familia del Estado de Chihuahua (POE 50), Ley de Asistencia Pública y Privada para el Estado de Chihuahua, Ley de derechos de las Niñas, Niños y Adolescentes para el Estado de Chihuahua, Ley de derechos de las personas adultas mayores para el Estado de Chihuahua, Ley para la inclusión y desarrollo de las personas con discapacidad del estado de Chihuahua, protocolo de atención a NNA migrante, protocolos UNICEF, etc.</p> <p>Todos los procesos del PAIPRD se encuentran normados, a través de los manuales de procedimientos de: manual de acogimiento residencial, manual de adopciones y familias de acogida, manual para la atención integral de NNA migrantes no acompañados, manual para casa cuna, manual de protección de niños, niñas y adolescentes, manual para la atención a personas adultas mayores y el manual para el registro, regulación y certificación de CAS. Los recursos financieros son suficientes para el logro de los objetivos del programa.</p>
Restitución de Derechos	<p>El proceso de restitución de derechos (Componente C01 y C02) esta normado a través de la Ley de Asistencia Pública y Privada para el Estado de Chihuahua, Ley de derechos de las Niñas, Niños y Adolescentes para el Estado de Chihuahua, Ley de derechos de las personas adultas mayores para el Estado de Chihuahua, Ley para la inclusión y desarrollo de las personas con discapacidad del estado de Chihuahua. Y en este sentido al interior de la Procuraduría de Protección a las Niñas, Niños y Adolescentes (PPNNA) se establecen los manuales de: manual de acogimiento residencial, manual de adopciones y familias de acogida, manual para la atención integral de NNA migrantes no acompañados, manual para casa cuna, manual de protección de niños, niñas y adolescentes, manual para la atención a personas adultas mayores, los cuales sirven de directrices para la actuación del personal de la PPNNA.</p> <p>El fin del programa es “Contribuir a proteger y procurar la restitución integral de los derechos que hayan sido vulnerados de la población en situación de pobreza y rezago social en el estado de Chihuahua, mediante la determinación, coordinación y seguimiento de medidas de protección especial así como el fomento de una cultura de atención y protección honesta y responsable en beneficio de los derechos humanos de los usuarios”, en éste sentido el proceso de restitución de derechos la razón de ser del programa, logrando los objetivos y metas establecidos para el año 2021, con el presupuesto asignado.</p>

Proceso	Valoración
Supervisión y Registro de CAS/CAI	<p>La supervisión y registro de los CAS/CAI (Componente C03) es un servicio complementario a la restitución de derechos es la atención integral de los NNA que han sido retirados de su familia de origen, son los servicios integrales de los CAS/CAI son el soporte de éste servicio. Ellos se rigen bajo la Ley de Asistencia Pública y Privada para el Estado de Chihuahua y el manual para el registro, regulación y certificación de CAS y el manual para la atención integral de NNA migrantes no acompañados, el cual contribuye al propósito del PAIPRD.</p> <p>Con respecto a los recursos financieros asignados al componente, los operadores mencionan que desde el 2015 no existe una actualización del subsidio que es otorgado mensualmente a los CAS/CAI por NNA asistido.</p>
CEJUM	<p>El proceso de CEJUM (Componente C04) es un servicio complementario a la restitución de derechos, consiste en la atención psicológica y la asistencia jurídica a NNA o a madres que han sido violentadas y son acompañadas por NNA, el cual contribuye al propósito del PAIPRD. El CEJUM se rige por su decreto de creación, así como por su reglamento interno, en los cuales se describe las funciones y acciones del mismo. Los recursos financieros asignados al proceso son suficientes, con respecto a la cantidad de servicios ofrecidos, cabe resaltar que existen áreas que aún no se encuentran en funcionamiento, como lo es el albergue.</p>

Fuente: Elaboración propia, 2022.

Difusión del Programa

En esta etapa se identifica y describen los mecanismos para dar a conocer los bienes y/o servicios que entrega el PAIPRD 2021, mediante los cuales se informan las características y objetivos, tanto a los actores involucrados en su funcionamiento y operación, como a la población o área de enfoque objetivo, verificando su pertinencia y el lenguaje utilizado.

Tabla 10. Valoración del atributo Difusión de programa

Proceso	Valoración
Macroproceso	<p>La PPNNA es la responsable de brindar asesoría y representación jurídica, defensa y protección de los derechos de las personas sujetas de asistencia social así mismo, es la encargada de recibir y verificar las denuncias de maltrato a niñas, niños y adolescentes y personas adultas mayores. Y la difusión de los servicios otorgados se realizan a través de la página oficial electrónica del DIF del Estado de Chihuahua https://difchihuahua.gob.mx/servicio/6, en la cual se encuentra la información de los principales servicios brindados: líneas de denuncias y denuncia ciudadana, subprocuradurías auxiliares, centros de atención infantil y adopciones de NNA. El contenido de la información tiene un lenguaje sencillo, que es comprensible al público en general; pero su mecanismo de difusión es limitado en el sentido de que está en una página electrónica, lo que limita el acceso a ella (personas que no cuentan con dispositivos enlazados al internet o que no utilizan estos dispositivos).</p>
Restitución de Derechos	<p>La difusión de los servicios otorgados por la PPNNA se realiza a través de la página oficial electrónica del DIF del Estado de Chihuahua https://difchihuahua.gob.mx/servicio/6, en</p>

Proceso	Valoración
	la cual se encuentra la información de los principales servicios brindados: líneas de denuncias y denuncia ciudadana, subprocuradurías auxiliares, centros de atención infantil y adopciones de NNA. El contenido de la información tiene un lenguaje sencillo, que es comprensible al público en general; pero su mecanismo de difusión es limitado en el sentido de que está en una página electrónica, lo que limita el acceso a ella (personas que no cuentan con dispositivos enlazados al internet o que no utilizan estos dispositivos).
Supervisión y Registro de CAS/CAI	La difusión de los servicios otorgados por la PPNNA se realiza a través de la página oficial electrónica del DIF del Estado de Chihuahua https://difchihuahua.gob.mx/servicio/6 , en la cual se encuentra la información de los principales servicios brindados: líneas de denuncias y denuncia ciudadana, subprocuradurías auxiliares, centros de atención infantil y adopciones de NNA.
CEJUM	La difusión de los servicios otorgados por el CEJUM se realizan a través de la página oficial electrónica https://chihuahua.gob.mx/info/centro-de-justicia-para-las-mujeres , en la cual se encuentra la información de los principales servicios brindados: Gestiones, canalizaciones y asesorías de trabajo social; terapias psicológicas individuales y/o grupales para mujeres adultas, adolescentes, niñas y niños; terapias alternativas; atención médica según la norma 046 SSA2-2005 (violencia sexual, familiar y contra las mujeres). Criterios para prevención y atención; asesoría y trámite jurídico vía familiar; atención a gestoría y apoyos; capacitaciones y talleres grupales y pláticas de los derechos de las mujeres. El contenido de la información tiene un lenguaje sencillo, que es comprensible al público en general; pero su mecanismo de difusión es limitado en el sentido de que está en una página electrónica, lo que limita el acceso a ella (personas que no cuentan con dispositivos enlazados al internet o que no utilizan estos dispositivos).

Fuente: Elaboración propia, 2022.

Solicitud de Bienes y/o Servicios

En esta etapa se describen los requisitos para la afiliación al PAIPRD 2021 y/o solicitud de los bienes y/o servicios que se entregan con base en su normatividad y se identifican y analizan los mecanismos que se utilizan para recibir y revisar la documentación que entrega el beneficiario y, si éstos son adecuados.

Tabla 11. Valoración del atributo Solicitud de bienes y/o servicios

Proceso	Valoración
Macroproceso	<p>Todos los servicios brindados por la PPNNA, inician a través de una denuncia, la cual puede ser por vía telefónica, presencial o por oficio (institución pública), en ella se hace constar de la violación de alguno de los derechos de los NNA; posteriormente se realiza la relatoría de los hechos y se le abre expediente, el cual será turnado a Trabajo Social para su investigación.</p> <p>Con este esquema se garantiza la veracidad de las denuncias y se les da seguimiento de oficio en dado caso de que se encuentre en riesgo la vida de un NNA. Por ello, la denuncia es el mecanismo adecuado para el acceso a los servicios brindados por la PPNNA y normada por la Ley General de los Derechos de las Niñas, Niños y Adolescentes.</p>

Proceso	Valoración
Restitución de Derechos	La restitución de derechos del NNA, inician a través de una denuncia, la cual puede ser por vía telefónica, presencial o por oficio (institución pública), en ella se hace constar de la violación de alguno de los derechos de los NNA; posteriormente se realiza la relatoría de los hechos y se le abre expediente, el cual será turnado a Trabajo Social de la Subprocuraduría de distrito para la investigación del mismo. Cabe mencionar que la denuncia puede proceder de distintas instancias como lo es el CEJUM, Ministerio Público o canalización del Instituto Nacional de Migración. Con este esquema se garantiza la veracidad de las denuncias y se les da seguimiento de oficio en dado caso de que se encuentre en riesgo la vida de un NNA. Esta denuncia esta normada por la Ley General de los Derechos de las Niñas, Niños y Adolescentes.
Supervisión y Registro de CAS/CAI	Existen dos inicios sobre la solicitud de los CAS/CAI. El primero es cuando un CAS/CAI presenta solicitud de registro y presenta requisitos solicitados, es decir, quiere ser parte del sistema de Albergues y Establecimientos que Prestan Servicios de Asistencia Social, para ser acreedores a prerrogativas y apoyos del gobierno. El segundo momento es cuando existe una denuncia anónima sobre el CAS/CAI, es decir, queja sobre el servicio, la cual se da principalmente por maltrato de los cuidadores a los NNA; por lo tanto, esa denuncia es catalogada como solicitud de servicios de supervisión a un CAS/CAI, la cual es turnada por oficio por parte de la PPNNA.
CEJUM	Las solicitudes de bienes/servicios otorgados por el CEJUM inician con tres tipos de solicitudes: 1) denuncia interpuesta en el Ministerio Público en la cual se enfatice la vulneración de derechos del NNA o mujer acompañada con NNA, es canalizada al CEJUM; 2) denuncia interpuesta en la PPNNA y las NNA afectadas presenten una necesidad de atención psicológica puede ser canalizada al CEJUM; 3) NNA o mujer acompañada por NNA levanta denuncia en el CEJUM de vulneración de derechos; este es un procedimiento normado por la Ley General de Acceso de las Mujeres a una Vida Libre de Violencia.

Fuente: Elaboración propia, 2022.

Selección de beneficiarios

En esta sección se describe el procedimiento de selección, así como las características de la población beneficiaria y se analiza si éste es acorde con la normatividad aplicable. También se identifica y analiza el listado o padrón de beneficiarios, identificando los elementos que lo integran, para determinar si la información que se solicita corresponde a lo establecido en las Reglas de Operación o en la normatividad aplicable, así como los mecanismos de validación y actualización utilizados en dicho padrón; asimismo se describen los mecanismos utilizados para depurar y actualizar dicho listado o padrón e identificar si dichos mecanismos están sistematizados.

Tabla 12. Valoración del atributo Selección de beneficiarios

Proceso	Valoración
Macroproceso	La selección de los beneficiarios se realiza en base al manual de procedimientos de la Procuraduría de Protección de Niñas, Niños y Adolescentes del Estado de Chihuahua y el manual de Protección de Niños, Niñas y Adolescentes describen la selección de los NNA

Proceso	Valoración
	que son susceptibles de la asistencia social, y esta inicia en la verificación de la vulneración de derechos por parte de Trabajo Social de la PPNNA, la cual ratifica la relatoría de los hechos. A continuación, se abre el expediente del caso (al momento que se abre expediente el NNA se considera beneficiario del programa), del cual se deriva la base de datos de beneficiarios, que se actualiza conforme se registran y abren los casos, esta base de datos se realiza de manera manual y en Excel® y es multianual, ya que existen casos que aún están en litigio desde hace más de cinco años. La PPNNA cuenta con una base de datos (padrón de beneficiarios) generada en base a los expedientes de los NNA, la cual contiene datos generales (nombre, edad, dirección, número de expediente, estatus, resolución, etc.) que remiten al expediente original del beneficiario.
Restitución de Derechos	El manual de procedimientos de la Procuraduría de Protección de Niñas, Niños y Adolescentes del Estado de Chihuahua y el manual de Protección de Niños, Niñas y Adolescentes describen la selección de los NNA que son susceptibles de la asistencia social, y esta inicia en la verificación de la vulneración de derechos por parte de Trabajo Social de la PPNNA, la cual ratifica la relatoría de los hechos. A continuación, se abre el expediente del caso (al momento que se abre expediente el NNA se considera beneficiario del programa), del cual se desprende el padrón de beneficiarios, que se actualiza conforme se registran y abren los casos, esta base de datos se realiza de manera manual y en Excel® y es multianual, ya que existen caso que aún están en litigio desde hace más de cinco años. La PPNNA cuenta con una base de datos (padrón de beneficiarios generada en base a los expedientes de los NNA, la cual contiene datos generales (nombre, edad, dirección, número de expediente, estatus, resolución, etc.) que remiten al expediente original del beneficiario.
Supervisión y Registro de CAS/CAI	Los beneficiarios del proceso de supervisión y registro, son los CAS y CAI que desean tener un registro nuevo o refrendar el que tienen. Para lo cual se utiliza el manual para el registro, regulación y certificación de CAS. Posterior a la verificación y supervisión, en dado caso de que sea positiva, se dan de alta en el Registro Nacional de Centros de Atención Social (RENCAS) y el Registro Nacional de Centros de Atención Infantil (RENCAI) y se emite un certificado por parte del DIF Nacional con una vigencia de dos años.
CEJUM	El manual de procedimientos de la Procuraduría de Protección de Niñas, Niños y Adolescentes del Estado de Chihuahua y el manual de Protección de Niños, Niñas y Adolescentes describen la selección de los NNA que son susceptibles de la asistencia social, y esta inicia en la verificación de la vulneración de derechos por parte de Trabajo Social de la PPNNA, la cual ratifica la relatoría de los hechos. A continuación, se abre el expediente del caso (al momento que se abre expediente el NNA se considera beneficiario del programa), lo que origina el padrón de beneficiarios, que se actualiza conforme se registran y abren los casos, esta base de datos se realiza de manera manual y en Excel® y es multianual.

Fuente: Elaboración propia, 2022.

Producción de bienes y/o servicios

En la siguiente etapa se describen las herramientas, acciones y mecanismos a través de los cuales se obtienen los bienes y/o servicios que se entregan a los beneficiarios.

Tabla 13. Valoración del atributo Producción de bienes y/o servicios

Proceso	Valoración
Macroproceso	<p>Existen varios caminos por los cuales se puede hacer llegar una quejas o denuncias por las violaciones a los derechos de niñas, niños y adolescentes (NNA), por medio de la sociedad en general a través de una denuncia presencial, anónima, llamada telefónica, etc., además también pueden ser comunicadas por medio del Centro de Justicia para las Mujeres (CEJUM) y el Instituto Nacional de Migración (INM), en cualquiera de los mecanismos será necesario proporcionar cuando menos el domicilio de la NNA que presuntamente se le haya vulnerado sus derechos, asignando para cada denuncia un número de folio para su adecuado seguimiento, debiendo remitir dicha denuncia al personal del área jurídica de éste Departamento. El personal jurídico del Departamento de Investigación acepta la creación del expediente de cada una de las denuncias recibidas, creando el número de expediente y se ordenan las diligencias necesarias en materia de trabajo social y/o psicología, a efecto de determinar la existencia o no de la vulneración de algún derecho.</p> <p>El personal de Trabajo Social deberá constituirse en el domicilio señalado en la denuncia a efecto de realizar las entrevistas, documentos, apercibimiento y/o en su caso notificar los citatorios correspondientes para que quienes ejerzan la patria potestad, tutela o guarda y custodia de NNA comparezca con el personal de psicología de la PPNNA, con el propósito de determinar si se han vulnerado los derechos de las NNA y que estas vulneraciones pongas en riesgo la vida e integridad de éstos. En caso de que no exista vulneración de derechos a los NNA, el personal de Trabajo Social notificará al área Jurídica para que ésta emita la resolución y se dé por cerrado el expediente.</p> <p>Para el caso de que exista una vulneración de derechos, inicia el Proceso de Restitución de Derechos el cual tiene posibles tres finales:</p> <p>Si la vulnerabilidad no pone en riesgo la vida, integridad o libertad de NNA, el personal de Trabajo Social emitirá las medidas de protección que permitan garantizar la protección y restitución de los derechos que hayan sido vulnerados, solicitando a la autoridad competente y manera inmediata las medidas necesarias para la protección integral, de asistencia social y reintegrando al NNA a su familia de origen.</p> <p>Si existe un riesgo inminente de la vida, integridad o libertad de NNA, el departamento Jurídico con base a la información que proporcione el departamento de psicología se pronunciará acerca de que la familia extensa es apta para la integración con ellos, el departamento de Psicología llevará a cabo la integración a su núcleo familiar extenso. Y una vez que el NNA se encuentre con la familia, el departamento Jurídico emitirá la resolución del caso. En los casos en los cuales ni los progenitores, ni la familia extensa de niñas, niños y adolescentes pudieran hacerse cargo mediante la constancia de integración, previo acuerdo del departamento Jurídico de Resolución, e integrar con la familia de acogida, o algún Centro de Asistencia Social en ese orden.</p> <p>En virtud de que no fue posible reintegrarlos con su familia extensa o ampliada o en los demás supuestos establecidos en la Ley (desamparo), el departamento Jurídico deberá promover el juicio de pérdida de la patria potestad ante el órgano jurisdiccional competente con el fin de resolver la situación jurídica de los NNA y se notifica al Departamento de Adopciones y Familias de Acogida.</p>

Proceso	Valoración
Restitución de Derechos	<p>Existen varios caminos por los cuales se puede hacer llegar una queja o denuncia por las violaciones a los derechos de NNA, por medio de la sociedad en general, a través de una denuncia presencial, anónima, llamada telefónica, etc., además también pueden ser comunicadas por medio del Centro de Justicia para las Mujeres (CEJUM) y el Instituto Nacional de Migración (INM), en cualquiera de los mecanismos será necesario proporcionar cuando menos el domicilio de la NNA que presuntamente se le haya vulnerado sus derechos, asignando para cada denuncia un número de folio, debiendo remitir dicha denuncia al personal del área jurídica.</p> <p>El personal jurídico del Departamento de Investigación acepta la creación del expediente de cada una de las denuncias recibidas, creando el número de expediente y se ordenen las diligencias necesarias en materia de trabajo social y/o psicología, a efecto de determinar la existencia o no de la vulneración de algún derecho. El personal de Trabajo Social deberá constituirse en el domicilio señalado en la denuncia a efecto de realizar las entrevistas, documentos, apercibimiento y/o en su caso notificar los citatorios correspondientes a quienes ejerzan la patria potestad, tutela o guarda y custodia de NNA comparezca con el personal de psicología de la PPNNA, con el propósito de determinar si se han vulnerado los derechos de las NNA y pongan en riesgo la vida e integridad de éstos. En caso de que no exista vulneración de derechos a los NNA, el personal de Trabajo Social notificará al área Jurídica para que ésta emita la resolución y se dé por cerrado el expediente.</p> <p>Para el caso de que exista una vulneración de derechos, pero no esté en riesgo la vida, integridad o libertad de NNA, el personal de Trabajo Social emitirá las medidas de protección que permitan garantizar la protección y restitución de los derechos que hayan sido vulnerados, solicitando a la autoridad competente y de manera inmediata las medidas necesarias para la protección integral, de asistencia social del NNA. El personal de Trabajo Social dará seguimiento a cada una de las acciones del plan de restitución de derechos, hasta cerciorarse de que todos los derechos de NNA se encuentren garantizados, para finalmente remitir las constancias correspondientes al departamento Jurídico, para que éste a su vez emita la resolución del caso, y retornar al NNA a su familia de origen.</p> <p>Para los casos en los que existe vulneración de derechos y además existe un riesgo inminente de la vida, integridad o libertad de NNA, se dará aviso al departamento Jurídico a fin de que éste de inicio al Procedimiento de Protección Administrativa solicitando el apoyo del personal de Psicología cuando se haya determinado la separación preventiva del seno familiar, a efecto de que se le brinde a las NNA la contención psicológica necesaria para su bienestar. El personal del departamento de Psicología deberá solicitar a la Coordinación de Servicios Integrales a Personas Bajo la Tutela Pública, el ingreso de NNA a un Centro de Asistencia (CAS) en los casos en los cuales ni los progenitores, ni la familia extensa de niñas, niños y adolescentes pudieran hacerse cargo. El departamento Jurídico deberá determinar mediante acuerdo, si las puestas a disposición de NNA por parte de una autoridad, atiende a Tutela, Acogimiento Temporal y en su caso la reunificación familiar.</p> <p>Una vez que el departamento Jurídico emite el acuerdo de radicación, del cual se puede desprender: número de expediente, instrucciones de que se realicen las diligencias</p>

Proceso	Valoración
	<p>correspondientes a las áreas de trabajo social y psicología dirigidas a quienes ejercen la patria potestad, tutela o custodia de NNA, terminadas las diligencias se deberá de notificar a quienes ejercen la patria potestad, tutela o custodia de NNA, el resultado de los estudios practicados. El departamento Jurídico deberá pronunciarse respecto de la declaratoria de situación de riesgo o declaratoria de situación de desamparo dentro de los 30 días hábiles contados a partir de la recepción de la denuncia. En el supuesto de que la declaratoria haya sido en situación de riesgo, dar vista al departamento de Seguimiento a efecto de que lleve a cabo la reintegración con la familia de origen, con imposición o no de medidas de protección.</p> <p>En el supuesto de que la declaratoria haya sido en situación de desamparo, dar vista al Departamento de Seguimiento a efecto de realizar las diligencias tendientes a localizar a la familia extensa o ampliada para su cuidado, siempre que ello sea posible. El departamento de Psicología deberá de realizar las entrevistas, documentos, dictámenes periciales u otros elementos que sea posible obtener a través de los avances tecnológicos y poder ordenar la práctica de exámenes médicos, toxicológicos, psicológicos, psiquiátricos a la familia extensa o ampliada a efecto de determinar la viabilidad o no de llevar a cabo la integración a su núcleo extenso. Si el departamento Jurídico se pronuncia acerca de que la familia extensa es apta para la integración con ellos, el departamento de Psicología llevará la integración a su núcleo familiar extenso. Y una vez que NNA se encuentren con la familia, el departamento Jurídico emitirá la resolución del caso.</p> <p>En los casos en los cuales ni los progenitores, ni la familia extensa de niñas, niños y adolescentes pudieran hacerse cargo mediante la constancia de integración, previo acuerdo del departamento Jurídico de Resolución, llevará la integración con la familia de acogida, acogimiento residencial o algún Centro de Asistencia Social en ese orden.</p> <p>En virtud de que no fue posible reintegrarlos con su familia extensa o ampliada o en los demás supuestos establecidos en la Ley (situación de desamparo), el departamento Jurídico deberá promover el juicio de pérdida de la patria potestad ante el órgano jurisdiccional competente con el fin de resolver la situación jurídica de los NNA y se notifica al Departamento de Adopciones y Familias de Acogida.</p>
Supervisión y Registro de CAS/CAI	<p>Los CAS/CAI son el establecimiento, lugar o espacio de cuidado alternativo o acogimiento residencial para niñas, niños y adolescentes (NNA) sin cuidado parental o familiar que brindan instituciones públicas, privadas o asociaciones, estos deben contar con la autorización para su funcionamiento y permitir visitas de verificaciones a fin de validar que cumpla con los requisitos necesarios, señalados en la Ley y su Reglamento, así como los demás ordenamientos legales aplicables a la materia. El responsable CAS/CAI deberá acudir personalmente al Departamento de Registro, Regulación y Certificación del CAS, entregar el formato de solicitud, debidamente requisitado y firmado, y la documentación necesaria para la solicitud.</p> <p>La PPNNA, por medio del Departamento de Registros de Centros de Asistencia Social, verificará que el expediente se encuentre debidamente integrado en su totalidad y en caso de que se advierta alguna omisión respecto de los datos recabados en la documentación aportada o éstos no cumplan con los requisitos aplicables, se deberá prevenir al CAS/CAI por escrito y por una sola vez para que subsane la omisión. Una vez aceptada la documentación la PPNNA por medio del Departamento de Registros de Centros de</p>

Proceso	Valoración
	<p>Asistencia Social notificará y visitará al CAS/CAI para verificar que cuenten con los requisitos previstos en el artículo 113 de la Ley de Niñas y Niños y en las disposiciones previstas en los Lineamientos para la Operación y Vigilancia de los Establecimientos que Presten Servicios de Asistencia Social. En caso de contar con alguna irregularidad se notificará al CAS/CAI para que realice las actividades para subsanar las observaciones y reinicie el trámite.</p> <p>En caso de que la verificación al CAS/CAI sea exitosa, el PPNNA emitirá la Constancia de Registro y se procede al registro en el Registro Nacional de Centros de Atención Social (RENCAS) y/o Registro Nacional de Centros de Atención Infantil (RENCAI), apareciendo en el Directorio Nacional de Instituciones de Asistencia Social (DNIAS). Una función del Departamento de Registro, Regulación, y Certificación de Centros de Asistencia Social y Familias de Acogida, del PPNNA es coordinar la supervisión permanente de todos los Centros de Asistencia Social establecidos en el Estado de Chihuahua, esta actividad se puede presentar en dos tipos, pero deberá de realizarse en coordinación con Coespris y Protección Civil para realizar las visitas. Supervisión con visita ordinaria: con el fin de verificar el cumplimiento de los requisitos establecidos en la ley; o en seguimiento a las recomendaciones que se hayan formulado con motivo de una visita de supervisión previa; y visita extraordinaria: la cual se practicará en cualquier tiempo con el objeto de comprobar el cumplimiento de las disposiciones legales aplicables, y cuando se tenga conocimiento de hechos que hagan presumir que las NNA que estén en acogimiento residencial se encuentran en una situación de riesgo o se esté cometiendo una violación a sus derechos humanos. Para las verificaciones ordinarias se deberá programar el periodo de la supervisión y dar aviso al CAS/CAI.</p> <p>Una vez practicada la visita de supervisión se levantará un acta circunstanciada, se deja copia en el CAS/CAI, en la que se indica si existen recomendaciones o no. En caso de que no existan recomendaciones se elabora el informe de resultados y se concluye visita. En el caso de que existan recomendaciones, éstas pueden ser de dos tipos 1) recomendaciones urgentes, se emitirán cuando se advierta el incumplimiento de las disposiciones legales y reglamentarias relativas a la protección de derechos de NNA, que deben de ser atendidas de forma inmediata y que no admiten demora alguna con el objeto de preservar la vida, seguridad, integridad física y psíquica de los NNA en los CAS/CAI. Y 2) recomendaciones de atención mediata: se formularán cuando se advierta el incumplimiento de las disposiciones legales y reglamentarias relativas a la protección de derechos de NNA que requieren ser atendidas de manera oportuna siempre que no se comprometa o ponga en riesgo la vida, seguridad, integridad física y psíquica de las niñas, niños y adolescentes en los Centros de Asistencia Social con el objeto de dar cumplimiento a la Ley y proporcionar un servicio conforme a la normatividad aplicable. Para el caso de recomendaciones mediatas se emitirá un programa de seguimiento respectivo, para una vez transcurrido el término que le fue concedido para su cumplimiento al CAS/CAI solicite una nueva visita de supervisión y en su caso elabora el informe de resultados.</p>
CEJUM	<p>Existen dos formas en las que los NNA pueden acceder a los servicios que presta el CEJUM, por medio de la canalización que realiza el Ministerio Público tras la denuncia de la Madre y que exista una canalización del PPNNA hacia el CEJUM, en ambos casos la recepción del CEJUM recibirá a la mujer afectada, así como a las personas menores de edad que la acompañen, tomará el nombre e iniciará el trámite de registro en el Sistema Informático</p>

Proceso	Valoración
	<p>de Registro de Atención a Mujeres (SIRAM), después deberá canalizar al Área de Primera Entrevista, donde se entrevistará a las mujeres para identificar las necesidades personales y familiares de la usuaria, tratando de orientar, gestionar y referir el tipo de alternativas con las que se cuenta para cubrir las necesidades, brindando una atención con calidad y calidez en el servicio que se ofrece. En el Área de Primera entrevista se realizó la apertura del expediente general de cada caso que se presente, en el cual se incluirán: nombre, domicilio, teléfono, estado civil, características de la violencia padecida, situación psicológica o médica de las mujeres, hijas e hijos, datos de las personas agresoras en casos donde puedan identificarse, redes de apoyo con las que cuenta, datos laborales y de formación profesional.</p> <p>Los NNA acompañantes de la Mujer afectadas serán canalizados al Área Lúdica en donde se elaborará un registro de NNA que acuden al área; con base en su edad y en los casos que sean necesarios, explicar el motivo por el que se encuentra en el Centro; identificar el estado de riesgo de las personas menores de edad; remitir, en caso necesario, al área médica o psicológica, o dar vista a representantes de la PPNNA, de acuerdo a las necesidades; establecer una estrategia de atención de las NNA en las cuales se concentre información sobre sus derechos humanos. Se realizarán actividades didácticas, esparcimiento, entretenimiento o integración social de acuerdo a la edad de la persona; incorporando libros, revistas o cualquier elemento de lectura adecuado; proveer alimentos, de acuerdo a la edad de las NNA, elaborar y presentar mensualmente un informe de actividades a la Coordinadora del Centro, o cuando le sea solicitado. Una vez que se resuelva la situación de la Madre, los NNA serán dados de alta de los servicios que el CEJUM otorga.</p>

Fuente: Elaboración propia, 2022.

Distribución y/o Entrega de Bienes y/o Servicios

En esta etapa se identifican y describen los mecanismos o medios para la distribución y/o entrega de los bienes y/o servicios a la población y su análisis del cumplimiento de la normatividad.

Tabla 14. Valoración del atributo Distribución y/o entrega de bienes y/o servicios

Proceso	Valoración
Macroproceso	<p>Todos los procesos del PAIPRD se encuentran normados, a través de los manuales de procedimientos de: manual de acogimiento residencial, manual de adopciones y familias de acogida, manual para la atención integral de NNA migrantes no acompañados, manual para casa cuna, manual de protección de niños, niñas y adolescentes, manual para la atención a personas adultas mayores y el manual para el registro, regulación y certificación de CAS. Y de las siguientes leyes: Ley de Asistencia Pública y Privada para el Estado de Chihuahua, Ley de derechos de las Niñas, Niños y Adolescentes para el Estado de Chihuahua, Ley de derechos de las personas adultas mayores para el Estado de Chihuahua, Ley para la inclusión y desarrollo de las personas con discapacidad del estado de Chihuahua.</p> <p>La distribución y entrega del servicio inicia con la denuncia de vulneración de derechos del NNA, la valoración psicológica del NNA, la familia de origen y familia extensa, apoyo</p>

Proceso	Valoración
	psicológico al NNA de ser necesario, servicios integrales de los CAS y CAI, y la restitución de los derechos (integración del NNA a familia de origen o extensa a nivel nacional o internacional, juicio de pérdida de patria potestad y proceso de adopción).
Restitución de Derechos	<p>Los medios de distribución y/o entrega de los servicios de restitución de derechos a los NNA, inician cuando Trabajo social realiza el plan de restitución de derechos, dando seguimiento a cada una de las acciones del plan de restitución, elaborando constancias de seguimiento las cuales son remitidas al departamento jurídico y por último emite la resolución del caso sobre la no detección de derechos vulnerados. Cuando existe la vulneración de derechos a un NNA los servicios distribuidos y entregados, inician cuando Jurídico emite las medidas de protección, en caso de requerirse se otorgan los servicios psicológicos del CEJUM y de asistencia social de los CAS o CAI; si el NNA es retirado de su familia de origen, el personal de psicología realiza la contención psicológica del NNA, pasado el periodo establecido por la ley el jurídico ratifica la tutela del NNA y genera aviso sobre medida de protección al orden jurisdiccional competente, paralelamente se emite la sanción pecuniaria a los familiares; posteriormente el jurídico ordena practicar diligencias a trabajo social y psicología a la familia de origen, cuyo resultados son notificados a jurídico, el cual a su vez ordena a trabajo social que notifique a la familia de origen los resultados. Pasado el tiempo establecido por ley (30 días) el jurídico emite la declaratoria de riesgo o desamparo; si es la primera, trabajo social procede a la reintegración del NNA a la familia y se emite la resolución de termino; pero si la resolución es desamparo, trabajo social inicia la búsqueda de familia extensa, familia de acogida o en el último de los casos que permanezca en el CAS o CAI, si se encuentra familia extensa, el personal de psicología realiza entrevista a familia extensa para acogimiento temporal, de ser aptos el departamento de psicología entrega al NNA a la familia extensa, y se da inicio al juicio de pérdida de patria potestad de los padres o tutores, llegando a término cuando se emite la resolución de terminación del caso.</p> <p>El proceso de restitución de derechos de los NNA se encuentra normados, a través de los manuales de procedimientos de: manual de acogimiento residencial, manual de adopciones y familias de acogida, manual para la atención integral de NNA migrantes no acompañados, manual para casa cuna, manual de protección de niños, niñas y adolescentes, manual para la atención a personas adultas mayores y el manual para el registro, regulación y certificación de CAS. Y de las siguientes leyes: Ley de Asistencia Pública y Privada para el Estado de Chihuahua, Ley de derechos de las Niñas, Niños y adolescentes para el Estado de Chihuahua, Ley de derechos de las personas adultas mayores para el Estado de Chihuahua, Ley para la inclusión y desarrollo de las personas con discapacidad del estado de Chihuahua.</p>
Supervisión y Registro de CAS/CAI	La entrega de los servicios de registro se realiza cuando los CAS/CAI se dan de alta en el Registro Nacional de Centros de Asistencia Social (RENCAS) o Registro Nacional de Centros de Asistencia Infantil (RENCAI) y el DIF Nacional emite la constancia de autorización (Directorio Nacional de Instituciones de Asistencia Social). En el caso de la supervisión de los CAS/CAI cuando se realiza la supervisión (ordinario o extraordinaria), de la cual se desprende el informe de resultado de visita de supervisión, en el cual, de contener observaciones, el CIMAEPSAS elabora el programa de seguimiento y notifica al CAS/CAI para que subsane dichas recomendaciones; una vez subsanadas las observaciones el CIMAEPSAS emite certificado para el acreedor de prerrogativas y apoyos.

Proceso	Valoración
CEJUM	La entrega de los servicios que ofrece el CEJUM (atención psicológica, asistencia jurídica y actividades lúdicas a NNA mientras esperan la atención de su mamá) se realiza en el momento de que el NNA o madre asiste a la cita programada con el personal del CEJUM (trabajadora social, psicóloga o abogado).

Fuente: Elaboración propia, 2022.

Seguimiento y Satisfacción Beneficiarios

En esta sección se identifican las acciones o mecanismos utilizados para corroborar el correcto uso de los bienes y/o servicios entregados, verificando la periodicidad con la que se les da seguimiento; así como la existencia de un sistema de monitoreo que evidencie que los beneficiarios utilizan los bienes y/o servicios; asimismo identifica si se cuenta con mecanismos para conocer la percepción de sus beneficiarios respecto de los bienes y/o servicios que ofrece y de ser así, describir y analizar si dichos mecanismos permiten identificar el avance en la atención del problema o necesidad a resolver.

Tabla 15. Valoración del atributo Seguimiento y satisfacción de beneficiarios

Proceso	Valoración
Macroproceso	<p>Debido a que el servicio es uno solo y se concluye con la restitución de los derechos de los NNA, el seguimiento es continuo a través de los siguientes servicios: valoración psicológica a NNA, familias de origen y extensa, apoyo psicológico del CEJUM, servicios integrales del CAS/CAI, reintegración de NNA a familia de origen nacional o internacional, entrega de NNA a familia extensa nacional o internacional, juicio de pérdida de patria potestad y proceso de adopción.</p> <p>Con respecto a la satisfacción de beneficiarios el PAIPRD no cuenta con un procedimiento de satisfacción de beneficiarios; sin embargo, se cuenta con un buzón de quejas que es turnado al área jurídica para su contestación, conforme a lo estipulado en la ley; este mecanismo sirve para identificar la problemática de la PPNNA.</p>
Restitución de Derechos	<p>En la restitución de los derechos de los NNA, existen acciones encaminadas al seguimiento de los bienes y servicios otorgados a los beneficiarios, tales acciones son: seguimiento a las acciones del plan de restitución, constancias de seguimiento, seguimiento a las medidas de protección, servicios psicológicos del CEJUM, servicios integrales del CAS o CAI, ratificación de tutela, diligencias a familiares, declaratoria de desamparo o riesgo, reintegración del NNA a familia extensa u de origen y resolución de terminación.</p> <p>Con respecto a la satisfacción de beneficiarios el PAIPRD no cuenta con un procedimiento de satisfacción de beneficiarios; sin embargo, se cuenta con un buzón de quejas que es turnado al área jurídica para su contestación, conforme a lo estipulado en la ley; este mecanismo sirve para identificar la problemática de la PPNNA.</p>
Supervisión y Registro de CAS/CAI	El seguimiento a los servicios otorgados por el programa se limita a la realización de las visitas de verificación, altas de los CAS y CAI en el RENCAS y RENCAI, respectivamente, alta de los CAS y CAI en el directorio nacional y la emisión de certificados de prerrogativas y

Proceso	Valoración
	apoyos. Por lo que no existe un mecanismo para realizar una percepción de la satisfacción de los beneficiarios.
CEJUM	El seguimiento a los beneficiarios del CEJUM se realiza en el alta de los beneficiarios, ya sea con cuestiones de asistencia jurídica o atención psicológica. Con base a su normatividad el CEJUM no cuenta con mecanismos para determinar la satisfacción de los beneficiarios.

Fuente: Elaboración propia, 2022.

Seguimiento y monitoreo del desempeño

En este apartado se describen los mecanismos que permiten identificar si se están cumpliendo con los objetivos establecidos y, se analizan los indicadores para resultados, identificando el cumplimiento de las siguientes características: relevancia, claridad, monitoreabilidad y pertinencia. Adicionalmente, se identifican y describen las principales características de un sistema informático de apoyo para el proceso de seguimiento y monitoreo del desempeño, así como las fuentes de información que utiliza.

Tabla 16. Valoración del atributo Seguimiento y monitoreo del desempeño

Proceso	Valoración
Macroproceso	<p>La secretaría de la PPNN, es la encargada del seguimiento y monitoreo del desempeño; su función la realiza solicitando información mensual a las distintas áreas que se encuentren involucradas con indicadores de desempeño, éstas a su vez envían a través de correos electrónicos o drive, su información en archivos de Excel®, las cuales son sistematizadas y analizadas por el personal y enviado al departamento de seguimiento y evaluación del DIF estatal, una vez que es calculado el indicador se sube a la plataforma de Sistema de Información de Ciclo Presupuestario (SICIP).</p> <p>El único mecanismo para identificar si se cumplen o no las metas de los objetivos y los indicadores para resultados son el seguimiento mensual del Programa Operativo Anual (POA) y la Matriz de Indicadores para Resultados (MIR).</p>
Restitución de Derechos	<p>Cada uno de los procedimientos que se emplean para la restitución de los derechos es indispensable, en ellos se recopila información que servirá de base para alimentar los indicadores de gestión y desempeño del programa. La recopilación se realiza en cada uno de los procedimientos de manera manual y capturada en archivos de Excel®. La información proviene de las áreas de investigación, resolución y seguimiento de las subprocuradurías de PNNA; en cada una de estas áreas existe información recopilada de trabajo social, psicología y jurídico. Este sistema es utilizado para monitorear los indicadores de resultados de los componentes C01 y C02, los cuales son relevantes, claros y pertinentes, a través del seguimiento mensual de la MIR y el POA.</p>
Supervisión y Registro de CAS/CAI	<p>El seguimiento y monitoreo al desempeño se realiza en la última fase del proceso cuando se da el alta en el RENCAS y RENCAI, así como la emisión del certificado para el acreedor de prerrogativas y apoyos otorgado por el Comité Interinstitucional en Materia de Albergues y Establecimientos que Prestan Servicios de Asistencia Social (CIMAEPSAS). La recopilación se realiza en cada uno de los procedimientos de manera manual y capturada en archivos de Excel® y enviada a la PPNN, la cual alimentará los indicadores de</p>

Proceso	Valoración
	desempeño de manera clara relevante y pertinente, a través del seguimiento mensual de la MIR y el POA.
CEJUM	El CEJUM compila la información del área de psicología, trabajo social, actividades lúdicas y asistencia jurídica a través de la recopilación de información en cada uno de los procedimientos de manera manual y capturada en archivos de Excel® para generar el registro en el padrón de beneficiarios que será enviado al DIF estatal y a la PPNNA, para que alimenten los indicadores de desempeño de manera relevante y pertinente, a través del seguimiento mensual de la MIR y el POA.

Fuente: Elaboración propia, 2022.

Evaluación de resultados

La evaluación de resultados del Programa se realizará por medio de la aplicación de la fórmula de Porcentaje del Gasto y la de Costo de Efectividad. Las cuáles serán calculadas utilizando como fuente de información la fe de erratas publicada el día 01 de junio del 2022, en la sección de transparencia del DIF Seguimiento Cierre Anual de la MIR 2021.

$$\% \text{ del Gasto} = \frac{\text{Gasto del Programa}}{\text{Presupuesto Modificado}} \times 100$$

La sustitución de los importes de la fórmula se realizará en la Tabla 17, la cual muestra además del porcentaje de gasto para el programa a nivel general, el porcentaje de gastos por cada fuente de financiamiento obtenido.

Tabla 17. Ponderación de costo de efectividad esperado

Fuente de Financiamiento	Presupuesto Autorizado	Presupuesto Modificado	Ejercido	Saldo por ejercer	% de Gasto
Recurso Estatal	111,924,953.06	111,924,953.06	81,312,691.15	30,612,261.91	72.65%
Recurso Estatal Albergue Menor Migrante		7,084,505.36	6,510,866.97	573,638.39	91.90%
Recursos Propios 2020 Remanente		16,253,828.34	15,374,618.81	879,209.53	94.59%
Recursos Propios 2021 Remanente			4,975,646.01		
Totales	111,924,953.06	135,263,286.76	108,173,822.94	32,065,109.83	79.97%

Fuente: Documento de fe de erratas publicada el día 01 de junio del 2022, en la sección de transparencia del DIF Seguimiento Cierre Anual de la MIR 2021

Al momento del cierre de la evaluación no fue posible contar con los datos desagregados que permitieran identificar en cuál de las Actividades del Programa fue en donde no se ejerció el importe del presupuesto autorizado y/o modificado del Programa. Por lo que no se puede emitir una opinión al o descripción al respecto.

El costo de efectividad será determinado con la siguiente fórmula, la cual arrojará un índice de Efectividad.

$$\text{Costo Efectividad} = \frac{\frac{\text{Presupuesto Modificado}}{\text{Presupuesto Ejercido}}}{\frac{\text{Población Objetivo}}{\text{Población Atendida}}}$$

Tabla 18. Costo de efectividad con el Presupuesto General

Descripción de la fórmula	Variables	Sustitución de la variable	Resultado
Costo Efectividad	Presupuesto Modificado	135,263,287	1.61
	Presupuesto Ejercido	108,173,823	
	Población Objetivo	33,874	
	Población Atendida	43,500	

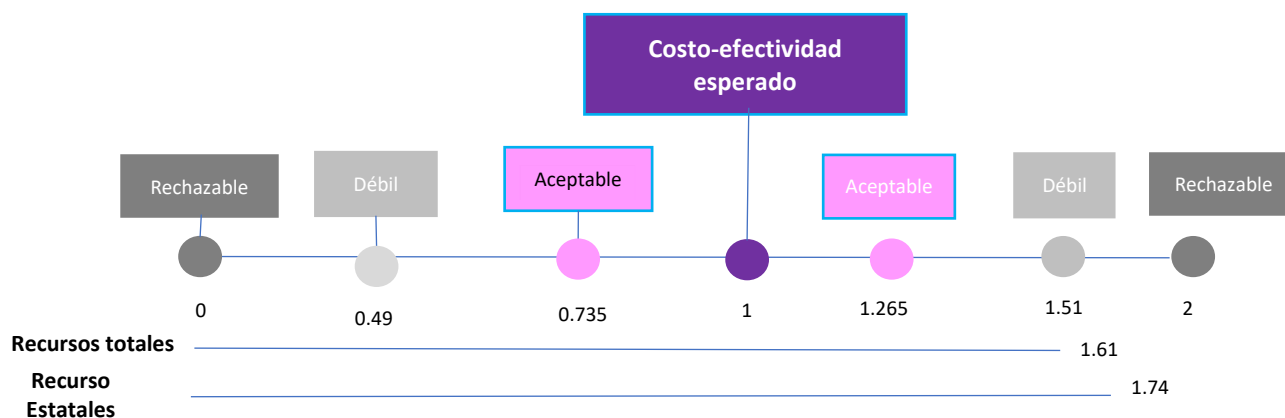
Fuente: Documento de fe de erratas publicada el día 01 de junio del 2022, en la sección de transparencia del DIF, reporte de Cierre Anual de la MIR 2021, y reporte de Cierre Anual de la MIR 2022

Tabla 19. Costo de efectividad con Presupuesto Secretaría de Hacienda

Descripción de la fórmula	Variables	Sustitución de la variable	Resultado
Costo Efectividad Recursos Estatales	Presupuesto Modificado	119,009,458	1.74
	Presupuesto Ejercido	87,823,558	
	Población Objetivo	33,874	
	Población Atendida	43,500	

Fuente: Documento de fe de erratas publicada el día 01 de junio del 2022, en la sección de transparencia de la página electrónica del DIF, Reporte de Cierre Anual del POA 2021.

Con los índices de costo de efectividad obtenidos en las tablas anteriores se realiza la siguiente ponderación



El costo de efectividad para los dos casos es “débil” y este resultado se obtiene porque existe una planeación deficiente sobre la población objetivo y los recursos asignados para dicha atención. Es decir, con menos recursos presupuestados se logró una atención mayor. Si bien de inicio da la impresión de

que el gasto es más eficiente ya que con menos se logró más atención, esta fórmula y ponderación, calculan el costo de efectividad “esperado” en otras palabras lo planeado contra lo ejercido.

Rendición de cuentas

La entidad responsable del Atención Integral para la Protección y Restitución de Derechos 2021, cuenta con la página electrónica <https://difchihuahua.gob.mx/>, en la cinta de opciones superior aparece la sección de “transparencia” Mediante un clic redirige a la página electrónica de “transparencia” en el menú de secciones en la parte superior se puede identificar “PbR”, siendo este el acceso a la sección de “Presupuesto basado en Resultados”, ahí se pueden encontrar los reportes de seguimiento y de cierre de la Matriz de indicadores de Resultados, el Programa Operativo Anual, Metas e Indicadores presentados ante el H. Congreso del Estado por los ejercicios fiscales 2016 al 2022, para todos los Programas presupuestarios que el DIF opera, además en la sección del ejercicio 2021 se encuentran otros documentos como Resultados de Evaluaciones a Programas Presupuestarios PAE, Instrumentos Ciudadanos de la evaluaciones de PAE, documento que fundamenta la selección de los Aspectos Susceptibles de Mejora, Documento de trabajo Aspectos Susceptibles de mejora ASM y 1er seguimiento a los Aspectos Susceptibles de Mejora ASM, todos ellos correspondientes a la evaluación del PAE 2021 y del ejercicio fiscal 2020, por los programas evaluados. Esto en cumplimiento a la Ley de Transparencia y Acceso a la Información Pública del Estado de Chihuahua capítulo 2, artículo 77, fracción IV, que indica “Los Sujetos Obligados deberán transparentar las siguientes obligaciones de transparencia: Las metas y objetivos de las áreas de conformidad con sus programas operativos”. Y al artículo 71 de la misma ley que indica “Los Sujetos Obligados deberán difundir de manera permanente la información a que se refiere el artículo 77, en sus portales de internet y a través de la Plataforma Nacional”. Sin embargo, como ya se mencionó la presentación de metas se hace mediante los reportes de MIR y POA del Programa por lo que es necesario conocer el lenguaje y estructura de esos documentos para comprenderlos.

Atributos de los procesos

En la Tabla 20 se presenta una valoración general sobre los atributos de cada proceso del Programa Atención Integral para la Protección y Restitución de Derechos 2021; en específico la eficacia, oportunidad, suficiencia y pertinencia.

Tabla 20. Atributos del Macroproceso

Atributo	Descripción
Eficacia	Todos los procesos cumplen con sus metas establecidas, abonando al objetivo del programa “Proteger y procurar la restitución integral los derechos que hayan sido vulnerados de los Niñas, Niños y Adolescentes, personas con Discapacidad, Adultos Mayores y Demás personas sujetas de asistencia social”.
Oportunidad	Los procesos analizados en la presente evaluación tienen sus periodos de tiempo establecidos y sus resultados fueron similares a las metas establecidas, de acuerdo al cierre anual de la MIR y POA 2021. Abonando al cumplimiento del objetivo del programa “Proteger y procurar la restitución integral de los derechos que hayan sido vulnerados de las niñas, niños y adolescentes, así como personas en situación de vulnerabilidad. Mediante la determinación, coordinación y seguimiento de medidas de protección especial, así como actividades encaminadas a fomentar una cultura de atención y

Atributo	Descripción
	protección honesta, responsable y total, en beneficio de los derechos humanos de los usuarios”.
Suficiencia	La totalidad de los procesos producen resultados de forma completa y/o adecuada para el logro del objetivo del Programa, que es “Proteger y procurar la restitución integral de los derechos que hayan sido vulnerados de los NNA, así como personas en situación de vulnerabilidad. Mediante la determinación, coordinación y seguimiento de medidas de protección especial, así como actividades encaminadas a fomentar una cultura de atención y protección honesta, responsable y total, en beneficio de los derechos humanos de los usuarios”.
Pertinencia	Todos los procesos que se analizaron en la presente evaluación contribuyeron al cumplimiento de sus metas específicas y que aportaron al objetivo del programa.

Tabla 21. Atributos del proceso Restitución de Derechos

Atributo	Descripción
Eficacia	La meta establecida en este proceso es la restitución de los derechos de los NNA, por lo cual se cumplen a cabalidad.
Oportunidad	El proceso contribuye al cumplimiento de los objetivos del programa; sin embargo, los resultados del proceso no siempre cumplen con los tiempos establecidos en las leyes, esto debido a dos causas: una imputada a la sobrecarga de trabajo de los jueces y tribunales de lo familiar en el estado de Chihuahua y otra por la excesiva carga de trabajo del departamento Jurídico de la PPNA, lo cual retrasa las acciones de notificación, ratificación, resolución, juicio, etc.
Suficiencia	Este proceso es la esencia del Programa Atención Integral para la Protección y Restitución de Derechos, por lo que se producen los resultados de forma completa y adecuada; sin embargo, debido a la falta del personal especializado en la PPNA, existe un atraso en los tiempos y eficiencia en la resolución de los casos abiertos.
Pertinencia	Por lo tanto, todas las actividades del proceso, contribuyen al cumplimiento de las metas específicas y objetivos del programa.

Tabla 22. Atributos del proceso Supervisión y Registro de CAS/CAI

Atributo	Descripción
Eficacia	Este proceso cumple con las metas establecidas con base en el manual para el registro, regulación y certificación de CAS. Las metas son simples, que todos los NNA que sean canalizados a los servicios de los CAS/CAI se encuentren certificados y sean parte del directorio nacional, lo cual implica un servicio de calidad hacia los NNA.
Oportunidad	Los resultados que genera el proceso se encuentran dentro de los periodos establecidos por la normativa que los regula, sobre todo en lo concerniente a la vigencia de las certificaciones, ya que estas permiten acceder a las prerrogativas, apoyos y subsidios por parte del gobierno del estado de Chihuahua. Los servicios otorgados por el CAS/CAI son fundamentales en el proceso de restitución de los derechos de los NNA, debido a la posibilidad que el estado los tutele, ante esa situación los NNA deberán ser separados de su familia de origen. Estos pueden ser enviados a familias de acogida, pero existen pocas familias certificadas, por lo cual son enviados a los CAS/CAI para que residan ahí y reciban los servicios integrales.

Atributo	Descripción
Suficiencia	El proceso produce los resultados conforme a los instrumentos de planeación y los recursos económicos establecidos; sin embargo, los espacios de los CAS/CAI son insuficientes para la demanda producida por los procesos de restitución de derechos, por tal motivo, puede existir sobre cupo en ciertos CAS/CAI.
Pertinencia	Las actividades del proceso son fundamentales, para asegurar la calidad de los servicios que ofrece los CAS/CAI a los NNA, lo cual contribuye a las metas establecidas por el programa, no solo en la cantidad del servicio, sino en la calidad otorgada.

Tabla 23. Atributos del proceso CEJUM

Atributo	Descripción
Eficacia	En este proceso de CEJUM, existe una discrepancia entre lo plasmado en los instrumentos de planeación y los servicios otorgados, es decir, en la planeación se describen servicios que son medidos a través de las beneficiarias (mujeres), pero el programa va dirigido a los NNA, lo cual discrepa al momento de realizar las mediciones de los indicadores, se plasman servicios a beneficiarios NNA, aunque el indicador mida mujeres (no existe la corrección en los instrumentos de planeación). Considerando el argumento anterior el proceso si cumple con las metas establecidas.
Oportunidad	Los resultados que genera el proceso se encuentran dentro de los periodos establecidos por la normativa que los regula, sobre todo en lo concerniente a la impartición de los servicios dirigidos a los NNA (atención psicológica, asistencia jurídica, actividades lúdicas), contribuyendo a los objetivos establecidos en el programa (restitución de los derechos de los NNA).
Suficiencia	El CEJUM produce los resultados en forma adecuada. Cabe resaltar que existe el área de albergue, que no está abierta al público, por falta de recursos económicos.
Pertinencia	Las actividades de proceso contribuyen al cumplimiento de las metas del programa, pero la forma en que se miden es incorrecta; por ejemplo el indicador C0401 “mide el porcentaje de atenciones psicológicas realizadas durante el año respecto a las atenciones psicológicas programadas”, el cual es ambiguo ya que no se menciona a la población; en comparación con el C0403 que “mide el porcentaje de atenciones a NNA realizadas durante el año respecto a las atenciones a NNA programadas”, en él se refleja la población objetivo, pero las “atenciones” siguen siendo ambiguas.

Tema IV. Seguimiento a los Aspectos Susceptibles de Mejora

Evaluaciones realizadas anteriormente

El Programa de Atención Integral para la Protección y Restitución de Derechos con Clave Presupuestaria 2E092C1 no ha sido objeto de ningún proceso de evaluación por parte del Programa Anual de Evaluación del Gobierno del Estado de Chihuahua, lo cual se puede constatar en el sitio de transparencia fiscal de la página electrónica de la Secretaría de Hacienda.³³

Por lo anterior, no existe en 2021 un proceso de formulación y seguimiento de Aspectos Susceptibles de Mejora al Programa presupuestario.

En el sentido estricto del ciclo de los programas presupuestarios, el Programa Atención Integral para la Protección y Restitución de Derechos 2021, se recomienda haber pasado por una evaluación de diseño, antes de realizar una evaluación de procesos, ya que se encontraron inconsistencias en la MIR, principalmente en los resúmenes narrativos de fin y propósito (no se encuentra alineado al PED 2017-2021), así como en los nombres, descripciones y alineaciones de los indicadores, lo cual provoca que no exista lógica vertical y horizontal.

³³ Transparencia fiscal. Secretaría de Hacienda. Gobierno del Estado de Chihuahua. Disponible en: <http://ihacienda.chihuahua.gob.mx/tfiscal/index.html>. Consultada el 24/07/2022

PRINCIPALES PROBLEMAS DETECTADOS EN LA NORMATIVIDAD ESTATAL

El Programa de Atención Integral para la Protección y Restitución de Derechos 2021 no dispone de Reglas de Operación de carácter específico, fundamentándose dicha situación por el Ente Público en la clasificación programática (Tipología general) vigente, aprobada por El Consejo Nacional de Armonización Contable con fundamento en los artículos 6, 7, 9, 41 y 46 fracción II, inciso b, de la Ley General de Contabilidad Gubernamental, donde se expresa que el Programa está clasificado como Prestación de Servicios Públicos por lo que no está sujeto a Reglas de Operación.

En virtud de lo anterior, la operación del Programa presupuestario se fundamenta en la normativa que regula el funcionamiento del denominado Organismo Público Descentralizado Desarrollo Integral de la Familia del Estado de Chihuahua como instancia coordinadora del referido Programa.

De esta manera, la instrumentación del Programa se sustenta en la normativa general y funcional del Ente Público que se encuentra plasmada en los siguientes documentos: Ley de Asistencia Social Pública y Privada del Estado de Chihuahua, Manual de Organización del Organismo Público Descentralizado Desarrollo Integral de la Familia del Estado de Chihuahua, Estatuto Orgánico del Organismo Público Descentralizado Denominado Desarrollo Integral de la Familia , Programa Institucional 2017-2021 ¡De Puertas Abiertas! , Ley de Asistencia Social Pública y Privada para el Estado de Chihuahua , Ley de los Derechos de Niñas, Niños y Adolescentes del Estado de Chihuahua , Ley de los Derechos de las Personas Adultas Mayores del Estado de Chihuahua y Ley para la Inclusión y Desarrollo de las Personas con Discapacidad en el Estado.

En este contexto, es evidente que más que realizar una propuesta de modificación a la normatividad del Ente Operador, resulta aconsejable que éste, lleve a cabo un proceso de organización para la formulación de las respectivas Reglas o Lineamientos de Operación del Programa presupuestario.

Lo anterior tiene fundamento en las disposiciones específicas que están vigentes en la entidad en materia de elaboración de Reglas de Operación de Programas Presupuestarios que otorguen recursos directos o indirectos a la población, y sean beneficiarios a través de ayudas y/o subsidios, o bien, mediante la prestación de servicios, como lo es el caso del Programa evaluado, por ello será necesario la elaboración de la respectiva reglamentación.

IDENTIFICACIÓN Y DESCRIPCIÓN DE LOS PRINCIPALES CUELLOS DE BOTELLA Y BUENAS PRÁCTICAS

A continuación, se describen los cuellos de botella de los procesos del Programa de Atención Integral para la Protección y Restitución de Derechos 2021, identificando sus causas y consecuencias en el logro de los objetivos, así como sus características y naturaleza (Tabla 24).

Tabla 24. Cuellos de Botella

PROCESO	CUELLOS DE BOTELLA	CAUSAL (EXTERNO O INTENO)	CONSECUENCIA	CARACTERÍSTICAS Y/O NATURALEZA	JUSTIFICACIÓN
Planeación	El Programa presupuestario carece de un análisis de oportunidad en su planeación debido a que opera desde el 2018 sin contar con evaluaciones previas de acuerdo a su ciclo de vida.	Interno	No se tienen identificadas las áreas de oportunidad para la mejora del Programa, como el diseño de la intervención, la Matriz de Indicadores, la perspectiva de género, el enfoque social y de derechos humanos, entre otros elementos.	Normativa	Conforme a lo dispuesto en el Programa Anual de Evaluación del Estado de Chihuahua, las evaluaciones de los programas son determinadas con base en los criterios de evaluabilidad definidos por la Unidad Técnica de Evaluación en coordinación con los Entes Públicos, teniendo como soporte la detección de necesidades de evaluación presentadas a través de la encuesta de Integración del Programa Anual de Evaluación.
	Existe una planeación deficiente entre la población objetivo que se pretende atender y los recursos que son asignados para el cumplimiento de las metas.	Interno	Los costos de efectividad del Programa resultan débiles.	Operativa	El Ente Público dispone de evidencia documental en materia de focalización del problema y de la definición de poblaciones.

PROCESO	CUELLOS DE BOTELLA	CAUSAL (EXTERNO O INTENO)	CONSECUENCIA	CARACTERÍSTICAS Y/O NATURALEZA	JUSTIFICACIÓN
Programación	Existe inconsistencia en definición y cuantificación de las poblaciones del Programa	Interno	Poca confiabilidad en análisis de impacto y evaluación de resultados	Normativa	El Ente Público dispone de evidencia documental en materia de focalización del problema y de la definición de poblaciones
Presupuestación	No Aplica				
Ejercicio	Se adolece de procedimientos específicos para la operación del Programa	Interno	No están normados y sistematizados procesos y controles para Programa presupuestario	Normativa	El Ente Público fundamentó la carencia de Reglas de Operación para el Pp, conforme a los artículos 6, 7, 9, 41 y 46 fracción II, inciso b, de la Ley General de Contabilidad Gubernamental, donde se expresa que el Programa está clasificado como Prestación de Servicios Públicos, por lo que no está sujeto a Reglas de Operación. Por ello, el Pp se opera con base a la normatividad general y funcional del Ente Público
	Acceso a expedientes de casos	Interno. Falta de control del expediente, debido a la cantidad de personal involucrado	Retraso en el seguimiento de los casos, inasistencia a audiencias, evaluaciones psicológicas, diligencias de trabajo social, etc.	Operativa. Genera rezago en los expedientes de la PPNNA	Pérdida temporal de los expedientes, debido que pasa de un departamento a otro, lo que ocasiona que el personal no encuentre el expediente del caso, atrasando temporalmente el procedimiento
	Falta de personal especializado (psicólogos, abogados y trabajo social) en la PPNNA	Externo. Presupuesto limitado para nuevas contrataciones	Retraso en el seguimiento de los casos, inasistencia a audiencias, evaluaciones psicológicas, diligencias de trabajo social, etc.	Operativa. Genera rezago en los expedientes de la PPNNA	Rezago en la atención y resolución de casos de vulneración de derechos de NNA

PROCESO	CUELLOS DE BOTELLA	CAUSAL (EXTERNO O INTENO)	CONSECUENCIA	CARACTERÍSTICAS Y/O NATURALEZA	JUSTIFICACIÓN
	Carencia de un sistema de captura y control de expedientes	Interno. Se trabajan con expedientes físicos, existen experiencias previas de sistemas que no son operativos	Seguimiento a expedientes y por ende rezago en la resolución de los mismos	Operativa. Genera extravíos temporales de expedientes	Rezago en la atención y resolución de casos de vulneración de derechos de NNA
	Traslados de NNA a CAS/CAI	Interno. Carencia de personal para los traslados de NNA, debido a los protocolos de seguridad	Pérdida de tiempo de personal especializado (abogado, psicóloga, trabajadora social), lo cual retrasa actividades sustantivas referente a los expedientes	Operativa. Falta de personal especializado.	Rezago en la atención y resolución de casos de vulneración de derechos de NNA
	Capacidad de los CAS/CAI	Externo. Los CAS/CAI se encuentran a su máxima capacidad por lo que existen pocos lugares para albergar a los NNA	Traslados de NNA a CAS/CAI ubicados en municipios distintos al de origen o radicación del expediente, ocasionado pérdida de tiempo del personal especializado	Operativa. Existe la necesidad de incrementar la capacidad instalada de los CAS/CAI, nuevos registros de CAS/CAI o la certificación de nuevas familias de acogida	Rezago en la atención y resolución de casos de vulneración de derechos de NNA
	Pruebas de psicométricas obsoletas	Interno. Falta de presupuesto para adquirir nuevas pruebas psicométricas para aplicarlas a los cuidadores en los CAS/CAI	No existe confiabilidad en las pruebas psicométricas realizadas a los cuidadores del CAS/CAI, lo que puede ocasionar vulnerabilidad de los NNA al interior de ellos	Operativa. No existe presupuesto para compra de pruebas psicométricas acordes a las necesidades de los CS/CAI del estado	Incremento de la vulneración de derechos en los NNA al interior de los CAS/CAI por parte de los cuidadores
Monitoreo	No Aplica				
Seguimiento	Satisfacción de usuarios	Interno. No existe instrumento de satisfacción de usuarios de los servicios de la PPNNA	Se desconocen áreas de mejora, desde el punto de vista del usuario, por lo que no se implementa la mejora continua	Normativa. No se especifica en los manuales de operación que se utilizan al interior de la PPNNA	Rezago en la atención y resolución de casos de vulneración de derechos de NNA
Evaluación	Carencia de un sistema propio de seguimiento y monitoreo de	Interno. Se manejan archivos de Excel® y solicitud de información en las	Inconsistencia en los indicadores de gestión y desempeño	Operativa. Existe la necesidad de homogeneizar los procedimientos debido a la cantidad de acciones e	Rezago en la atención y resolución de casos de vulneración de derechos de NNA

PROCESO	CUELLOS DE BOTELLA	CAUSAL (EXTERNO O INTENO)	CONSECUENCIA	CARACTERÍSTICAS Y/O NATURALEZA	JUSTIFICACIÓN
	indicadores de gestión y desempeño	distintas áreas involucradas		información que se maneja en la PPNNA	
Rendición de cuentas	No Aplica				

Las buenas prácticas son aquellas iniciativas innovadoras, fuera de lo normado para la ejecución de los procesos, que sean replicables, sostenibles en el tiempo y que permitan fortalecer la capacidad de operación del PAIPRD 2021. A continuación, se enlistan las buenas prácticas detectadas.

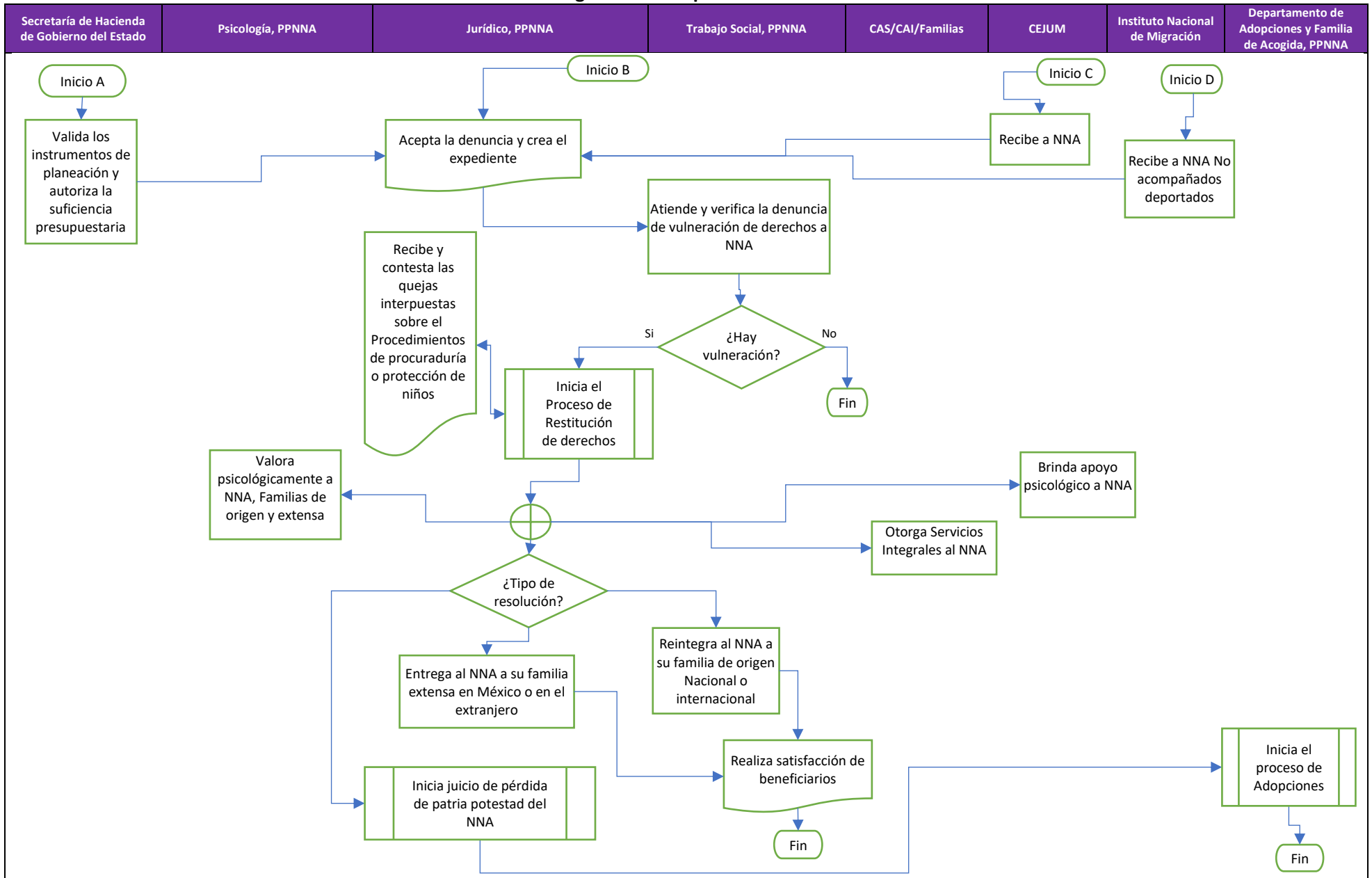
Programación de guardias en el Distrito Morelos. En días festivos, feriados y fines de semana, se organiza una guardia de personal especializado (abogado, psicóloga y trabajadora social), para atender las emergencias y casos vigentes; esta se organiza de tal manera que el trabajo no se le cargue al personal, por lo cual es rotativa y con acceso a los recursos materiales y financieros necesario para las actividades. Esta programación de guardias se puede implementar en el resto de los Distritos Judiciales, siempre y cuando tengan el personal mínimo indispensable.

Capacitación a instituciones municipales en el Distrito Benito Juárez. El este distrito judicial se realizó una capacitación a los DIF municipales, las direcciones de seguridad pública y demás instituciones municipales, para difundir las acciones, funciones y facultades de la PPNNA, esto generó que las canalizaciones de los NNA a la PPNNA fueran solo en caso de ser necesario, es decir, cuando realmente existe vulneración de derechos de los NNA. Esta práctica se este puede implementar en el resto de los Distritos Judiciales.

Apoyo de UNICEF en el Distrito Bravo. Este distrito judicial trabaja con NNA migrante, lo cual genera la aplicación de leyes internacionales sobre migrantes, refugiados, etc. Por ello, la UNICEF implementó un programa con instituciones de educación superior de trabajo social, por lo tanto, se cuenta con apoyo de estudiantes de licenciatura que apoyan las actividades de psicología y trabajo social. Esta práctica se puede implementar en el resto de los Distritos Judiciales a través de convenios de colaboración con instituciones de educación superior u organizaciones de la sociedad civil.

A partir de los cuellos de botella detectados y las buenas prácticas realizadas por la PPNNA, se proponen modificaciones al Macroproceso, quedando se la siguiente manera:

Figura 6. Macroproceso To Be



PROGRAMAS PRESUPUESTARIOS CON ENFOQUE SOCIAL

1. ¿El programa presupuestario contribuye a algún derecho social establecido en el artículo 6 de la Ley de Desarrollo Social y Humano para el Estado de Chihuahua?

Respuesta: Sí

Con base en la revisión documental efectuada al marco legal, normativo y funcional que sustenta la instrumentación del PAIPRD, así como de la valoración de sus principales procesos, se concluye que el Programa presupuestario contribuye en la atención de seis derechos sociales establecidos en el artículo 6 de la Ley de Desarrollo Social y Humano para el Estado de Chihuahua, y que son: *“I.A la salud y deporte; IV.A la alimentación y nutrición; V.A la Educación; VI.A una vida libre de violencia de género; VII.A la vivienda, y al IX.A la no discriminación en los términos de la Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos, la particular del Estado, la presente ley y demás disposiciones aplicables.”*

El análisis efectuado evidenció que los servicios otorgados por el Programa contribuyen al logro de su fin *“Contribuir a proteger y procurar la restitución integral de los derechos que hayan sido vulnerados de la población en situación de pobreza y rezago social en el estado de Chihuahua, mediante la determinación, coordinación y seguimiento de medidas de protección especial así como el fomento de una cultura de atención y protección honesta y responsable en beneficio de los derechos humanos de los usuarios”* y propósito *“La población en situación de pobreza y rezago social cuentan con sus derechos restituidos”* sobre la base de un amplio sustento legal y normativo integrado por la Ley de Asistencia Pública y Privada para el Estado de Chihuahua, Ley de derechos de las Niñas, Niños y Adolescentes para el Estado de Chihuahua, Ley de derechos de las personas adultas mayores para el Estado de Chihuahua, Ley para la inclusión y desarrollo de las personas con discapacidad del Estado de Chihuahua; así como al interior de la Procuraduría de Protección a las Niñas, Niños y Adolescentes, como área responsable del Programa presupuestario en donde se aplican disposiciones de diferentes manuales y que establecen las principales directrices de actuación a las que se sujeta el personal de dicha Procuraduría, tales como Manual de acogimiento residencial, Manual de adopciones y familias de acogida, Manual para la atención integral de NNA migrantes no acompañados, Manual para casa cuna, Manual de protección de niños, niñas y adolescentes y Manual para la atención a personas adultas mayores.

2. ¿Los bienes y/o servicios que el Programa presupuestario otorga, se entregan a una población en condición de vulnerabilidad y/o pobreza?

Respuesta: Sí

La MIR 2021 del PAIPRD expresa en sus definiciones de Fin y Propósito que la tipificación de la población a atender será la que presenta situación de pobreza y rezago social en el estado de Chihuahua, dicha enunciación resulta coincidente con el resultado del Clasificador 2021 de Programas con Enfoque Social correspondiente al Programa evaluado, que determina que el o los sujetos atendidos será *“Toda persona sujeta a asistencia social que se encuentra en vulnerabilidad.”*

Asimismo, en los componentes de Misión y Visión del Ente Público existe una lógica directa con el Programa para brindar atención a la problemática relacionada en los temas de protección y procuración de la restitución integral de los derechos que hayan sido vulnerados en personas en situación de vulnerabilidad.

La revisión efectuada a los principales procesos del PAIPRD mostró que, si bien su operación no está soportada en Reglas de Operación, la acción institucional que realiza el Ente Público para atender la solicitud de servicio con motivo de queja o denuncia por la presunta violación de derechos se concentra en población vulnerable. Lo anterior es comprobable dada la existencia de expedientes de control que se generan al momento de documentar para su seguimiento cada caso presentado y que incluye información específica de la persona atendida.

3. ¿Los objetivos del Programa presupuestario y sus indicadores aportan información relevante y de calidad para identificar brechas de desigualdad social?

Respuesta: No

El PAIPRD 2021 proporcionó atención a la problemática existente en los rubros de procuración y de la restitución de los derechos que hayan sido vulnerados en niñas, niños, adolescentes y personas en situación de vulnerabilidad. Si bien, los procesos del Programa son suficientes para propiciar el cumplimiento de sus objetivos, es necesario fortalecer los esquemas de diseño y planeación estratégica, toda vez que la identificación de la población potencial, objetivo y atendida no se encuentra claramente definida según las características establecidas por tipo de población que refiere la Metodología de Marco Lógico, y por ello, la formulación de sus indicadores y metas físicas requieren ser pertinentes con dicha caracterización a efecto de generar información destacada y de calidad para identificar brechas de desigualdad social y focalizar de forma eficiente intervenciones que mejoren la situación de la población identificada.

4. ¿Cuáles han sido los resultados de mayor relevancia que el Programa presupuestario ha dado para realizar un cambio en la población a la que atienden?

Respuesta: No

El PAIPRD se instrumenta en la entidad a partir de 2018 y al efectuar la revisión documental histórica para caracterizar la evolución del problema y su población potencial y atendida se concluye que los resultados de mayor relevancia que el Programa ha dado para impactar en un cambio en la población a la que atienden son los siguientes:

1. El Programa presupuestario ha tenido desde su creación en 2018 diferentes variaciones en la definición del problema que se pretende atender, desde la primera que enunciaba: Menores de edad y adultos mayores presentan situación de maltrato o abandono, hasta la de 2021 asociada de forma más precisa a los conceptos de vulnerabilidad y afectación de derechos humanos y que expresa: Existen personas vulneradas, cuyos derechos están restringidos o violentados.
2. La población potencial considerada por el PAIPRD durante su operación en los cuatro años presenta de acuerdo con las respectivas MIR una definición de Población en situación de pobreza y rezago social, y que se cuantificó para 2018 y 2019 en 949 mil 500 personas y 1 millón 88 mil 312 en 2020 y en 2021. Por su parte, la población atendida de niñas, niños y adolescentes reporta los siguientes valores alcanzados: 39 mil 692 personas en 2018, en 2019 se obtuvo la mayor cantidad de habitantes beneficiados con 46 mil 418, en 2020 se registró la menor cifra de atención con 21 mil 708 personas dado que ese año resultó afectado mayormente por contingencia sanitaria de COVID-19, mientras que en 2021 la población beneficiada fue de 43 mil 500.
3. A pesar de que el PAIPRD evaluado no cuenta con reglas de operación, fundamenta su instrumentación en una amplia normativa legal y funcional que coadyuva con el cumplimiento de los deberes y responsabilidades del personal del Ente Público, en donde la coordinación entre actores es adecuada para lograr a partir de 2018 el otorgamiento de un importante servicio para la población vulnerable y que integra componentes y actividades que están vinculados a la protección, procuración y restitución de sus derechos humanos.
4. Otro resultado de relevancia lo constituye el esfuerzo de difusión del PAIPRD que realiza el Ente Público a través de la página oficial electrónica del DIF del Estado de Chihuahua para dar a conocer a la población de la entidad el tipo de servicio que se otorga mediante líneas de denuncia y denuncia ciudadana, subprocuradurías auxiliares, centros de atención infantil y adopciones de NNA que se ofrecen, así como de centros de justicia para las mujeres.

AVANCES DEL PROGRAMA EN EL EJERCICIO FISCAL ACTUAL

En este apartado se muestran los principales cambios del PAIPRD en el ejercicio fiscal vigente, principalmente en el rediseño de la Matriz de Indicadores para Resultados 2022 y se analizan los cambios en las ROP 2022, cambios en la normatividad aplicable que norme el Programa de Atención Integral para la Protección y Restitución de Derechos, evaluaciones en curso, cambios en el presupuesto autorizado, diferencias en los montos del presupuesto autorizado, modificado o ejercido hasta el momento de la evaluación. El análisis de la lógica vertical y horizontal se desarrolla en el Anexo II, en el cual se desarrollan las observaciones y mejoras a la MIR.

En la Tabla 25, se detallan los cambios realizados a la MIR en el ejercicio fiscal 2022, con respecto al 2021.

Tabla 25. Comparación de la MIR en los ejercicios fiscales 2021 y 2022

NIVEL	MIR 2021		MIR 2022		OBSERVACIONES
	Resumen Narrativo	Nombre del Indicador	Resumen Narrativo	Nombre del Indicador	
FIN	Contribuir a proteger y procurar la restitución integral de los derechos que hayan sido vulnerados de la población en situación de pobreza y rezago social en el estado de Chihuahua, mediante la determinación, coordinación y seguimiento de medidas de protección especial, así como el fomento de una cultura de atención y protección honesta y responsable en beneficio de los derechos humanos de los usuarios	Porcentaje de la población en estado de vulnerabilidad beneficiada a través del programa Mide el porcentaje de la población en estado de vulnerabilidad beneficiada a través del programa que otorga la Procuraduría de Protección de Niñas, Niños y adolescentes	Contribuir a proteger y procurar la restitución integral de los derechos que hayan sido vulnerados de la población en situación de pobreza y rezago social en el estado de Chihuahua, mediante la determinación, coordinación y seguimiento de medidas de protección especial, así como el fomento de una cultura de atención y protección honesta y responsable en beneficio de los derechos humanos de los usuarios	Porcentaje de la población en estado de vulnerabilidad beneficiada a través del programa Mide el porcentaje de la población en estado de vulnerabilidad beneficiada a través del programa que otorga la Procuraduría de Protección de Niñas, Niños y adolescentes	No existen cambio en el resumen narrativo, nombre y descripción del indicador
PROPÓSITO	La población en situación de pobreza y rezago social cuentan con sus derechos restituidos	Porcentaje población en situación de pobreza y rezago social que reciben apoyos Mide el porcentaje de población en situación de pobreza y rezago social con apoyos recibidos respecto	La población en situación de pobreza y rezago social cuentan con sus derechos restituidos	Porcentaje población en situación de pobreza y rezago social que reciben apoyos Mide el porcentaje de población en situación de pobreza y rezago social con apoyos recibidos respecto a la población en situación de pobreza y rezago	No existen cambio en el resumen narrativo, nombre y descripción del indicador

NIVEL	MIR 2021		MIR 2022		OBSERVACIONES
	Resumen Narrativo	Nombre del Indicador	Resumen Narrativo	Nombre del Indicador	
		a la población en situación de pobreza y rezago social con apoyos programados		social con apoyos programados	
COMPONENTES	C01. Medidas de protección especial y restitución de derechos dirigidas	Porcentaje de medidas de protección especial y restitución de derechos Mide el porcentaje de medidas de protección especial y restitución de derechos procesadas respecto a las medidas de protección especial y restitución de derechos realizadas	C01. Medidas de protección especial y restitución de derechos dirigidas	Porcentaje de medidas de protección especial y restitución de derechos Mide el porcentaje de medidas de protección especial y restitución de derechos procesadas respecto a las medidas de protección especial y restitución de derechos realizadas	No existen cambio en el resumen narrativo, nombre y descripción del indicador
		Porcentaje de casos de restricción y vulneración de derechos detectados Mide el porcentaje de casos de restricción y vulneración de derechos detectados o recibidos con plan de restitución de derechos elaborado respecto al porcentaje de los casos de restricción y vulneración de derechos detectados o recibidos			Se eliminó indicador adicional del componente C01, para el año 2022
		Porcentaje de planes de restitución de derechos concluidos Mide el porcentaje de planes de restitución de derechos concluidos respecto al total de planes de restitución elaborados			Se eliminó indicador adicional del componente C01, para el año 2022

NIVEL	MIR 2021		MIR 2022		OBSERVACIONES
	Resumen Narrativo	Nombre del Indicador	Resumen Narrativo	Nombre del Indicador	
		Variación porcentual de reintegraciones realizadas Variación porcentual de reintegraciones realizadas en el año actual (t) respecto a las reintegraciones realizadas en el año anterior (t-1)			Se eliminó indicador adicional del componente C01, para el año 2022
		Porcentaje de casos de desamparo recibidos Mide el porcentaje de casos de desamparo con procedimientos administrativos realizados respecto al total de casos de desamparo recibidos durante el año			Se eliminó indicador adicional del componente C01, para el año 2022
	C02. Acciones para la restitución de derechos de tutelados implementadas	Porcentaje de acciones de restitución de derechos Mide las acciones de restitución de derechos a tutelados implementados respecto a las acciones de restitución de derechos a tutelados programados	C02. Acciones para la restitución de derechos de tutelados implementadas	Porcentaje de acciones de restitución de derechos Mide las acciones de restitución de derechos a tutelados implementados respecto a las acciones de restitución de derechos a tutelados programados)	No existen cambio en el resumen narrativo, nombre y descripción del indicador
	C03. Registro estatal de centros atención infantil e inspecciones de centros de asistencia social para niñas, niños y adolescentes y personas en situación de vulnerabilidad realizadas	Porcentaje de registros de Centro de Atención Infantil y Centro de Atención Social Mide los registros de Centro de Atención Infantil y Centro de Atención Social realizados respecto a los registros programados	C03. Registro estatal de centros atención infantil e inspecciones de centros de asistencia social para niñas, niños y adolescentes y personas en situación de vulnerabilidad realizadas	Porcentaje de registros de Centro de Atención Infantil y Centro de Atención Social Mide los registros de Centro de Atención Infantil y Centro de Atención Social realizados respecto a los registros programados	No existen cambio en el resumen narrativo, nombre y descripción del indicador
	C04. Acciones de asistencia en el Centro de Justicia para las Mujeres (CEJUM) otorgadas	Porcentaje de acciones de asistencia para mujeres en el Centro de Justicia para las Mujeres Mide el porcentaje de acciones de asistencia del Centro de Justicia para las	C04. Acciones de asistencia en el Centro de Justicia para las Mujeres (CEJUM) otorgadas	Porcentaje de acciones de asistencia para mujeres en el Centro de Justicia para las Mujeres Mide el porcentaje de acciones de asistencia del Centro de Justicia para las Mujeres	No existen cambio en el resumen narrativo, nombre y descripción del indicador

NIVEL	MIR 2021		MIR 2022		OBSERVACIONES
	Resumen Narrativo	Nombre del Indicador	Resumen Narrativo	Nombre del Indicador	
		Mujeres otorgadas durante el año respecto a las acciones de asistencia programadas		otorgadas durante el año respecto a las acciones de asistencia programadas	
ACTIVIDADES	C0101. Dirección de medidas de protección especial y restitución de derechos	Porcentaje de acciones de dirección realizadas Mide el porcentaje de acciones de dirección de medidas de protección especial y restitución de derechos realizadas durante el año respecto acciones de dirección de medidas de protección especial y restitución de derechos programados	C0101. Dirección de medidas de protección especial y restitución de derechos	Porcentaje de acciones de dirección realizadas Mide el porcentaje de acciones de dirección de medidas de protección especial y restitución de derechos realizadas durante el año respecto acciones de dirección de medidas de protección especial y restitución de derechos programados	No existen cambio en el resumen narrativo, nombre y descripción del indicador
	C0102. Determinación, coordinación y seguimiento de medidas de protección especial y restitución de derechos	Porcentaje de acciones de medidas de protección realizadas Mide el porcentaje de acciones de determinación coordinación y seguimiento de medidas de protección especial realizadas durante el año respecto a las acciones de determinación coordinación y seguimiento de medidas de protección especial programadas	C0102. Determinación, coordinación y seguimiento de medidas de protección especial y restitución de derechos	Porcentaje de acciones de medidas de protección realizadas Mide el porcentaje de acciones de determinación coordinación y seguimiento de medidas de protección especial realizadas durante el año respecto a las acciones de determinación coordinación y seguimiento de medidas de protección especial programadas	No existen cambio en el resumen narrativo, nombre y descripción del indicador
	C0201. Ejecución directa de acciones de restitución de derechos	Porcentaje de acciones de ejecución directa de restitución de derechos realizadas Mide el porcentaje de acciones de ejecución directa de restitución de derechos realizadas durante el año respecto a	C0201. Ejecución directa de acciones de restitución de derechos	Porcentaje de acciones de ejecución directa de restitución de derechos realizadas Mide el porcentaje de acciones de ejecución directa de restitución de derechos realizadas durante el año respecto a las acciones de	No existen cambio en el resumen narrativo, nombre y descripción del indicador

NIVEL	MIR 2021		MIR 2022		OBSERVACIONES
	Resumen Narrativo	Nombre del Indicador	Resumen Narrativo	Nombre del Indicador	
		las acciones de ejecución directa de restitución de derechos programadas		ejecución directa de restitución de derechos programadas	
	C0202. Ejecución a través de centros de asistencia social de acciones de restitución de derechos	Porcentaje de acciones a través de centros de asistencia social de restitución de derechos realizadas Mide el porcentaje de acciones a través de Centros de Asistencia Social de restitución de derechos realizadas durante el año respecto a las acciones a través de Centros de Asistencia Social de restitución de derechos programadas	C0202. Ejecución a través de centros de asistencia social de acciones de restitución de derechos	Porcentaje de acciones a través de centros de asistencia social de restitución de derechos realizadas Mide el porcentaje de acciones a través de Centros de Asistencia Social de restitución de derechos realizadas durante el año respecto a las acciones a través de Centros de Asistencia Social de restitución de derechos programadas	No existen cambio en el resumen narrativo, nombre y descripción del indicador
	C0203. Operación del consejo de seguimiento a tutelados	Porcentaje de acciones de operación realizadas Mide el porcentaje de acciones de operación del Consejo de Seguimiento a Tutelados realizadas durante el año respecto acciones de operación del Consejo de Seguimiento a Tutelados programadas	C0203. Operación del consejo de seguimiento a tutelados	Porcentaje de acciones de operación realizadas Mide el porcentaje de acciones de operación del Consejo de Seguimiento a Tutelados realizadas durante el año respecto acciones de operación del Consejo de Seguimiento a Tutelados programadas	No existen cambio en el resumen narrativo, nombre y descripción del indicador
	C0204. Ejecución directa de acciones de restitución de derechos de niñas niños y adolescentes migrantes	Porcentaje de acciones de ejecución directa de restitución de derechos a migrantes realizadas Mide el porcentaje de acciones de ejecución directa de restitución de derechos a migrantes realizadas respecto a las acciones de ejecución	C0204. Ejecución directa de acciones de restitución de derechos de niñas niños y adolescentes migrantes	Porcentaje de acciones de ejecución directa de restitución de derechos a migrantes realizadas Mide el porcentaje de acciones de ejecución directa de restitución de derechos a migrantes realizadas respecto a las acciones de ejecución directa de restitución de derechos a	No existen cambio en el resumen narrativo, nombre y descripción del indicador

NIVEL	MIR 2021		MIR 2022		OBSERVACIONES
	Resumen Narrativo	Nombre del Indicador	Resumen Narrativo	Nombre del Indicador	
		directa de restitución de derechos a migrantes programadas durante el año		migrantes programadas durante el año	
			C0205. Creación de Casa del Menor Migrante	Porcentaje de acciones de ejecución directa de restitución de derechos a migrantes no acompañados realizadas Mide porcentaje de acciones de ejecución directa de restitución de derechos a migrantes no acompañados programadas durante el año	Se adiciona la actividad C0205 en el año 2022
	C0301. Actualización del registro estatal de centros atención infantil (CAI) y centros de asistencia social (CAS)	Porcentaje de actualizaciones de registros de centros atención infantil y centros de asistencia social Mide el porcentaje de actualizaciones de registros de CAS y CAI realizados durante el año respecto a las actualizaciones de registros de CAS y CAI programados	C0301. Actualización del registro estatal de centros atención infantil (CAI) y centros de asistencia social (CAS)	Porcentaje de actualizaciones de registros de centros atención infantil y centros de asistencia social Mide el porcentaje de actualizaciones de registros de CAS y CAI realizados durante el año respecto a las actualizaciones de registros de CAS y CAI programados	No existen cambio en el resumen narrativo, nombre y descripción del indicador
	C0302. Visitas de supervisión y seguimiento a centros de asistencia social	Porcentaje de supervisiones y seguimiento centros de asistencia social Mide el porcentaje de supervisiones y seguimientos a CAS (Centros de Asistencia Social) realizadas durante el año respecto a las supervisiones y seguimientos a CAS programadas	C0302. Acciones de seguimiento a la inspección	Porcentaje de acciones de seguimiento CAS Mide el porcentaje de acciones de seguimientos a CAS (Centros de Asistencia Social) realizadas durante el año respecto a las acciones de seguimientos a CAS programadas	Se realizó un ajuste al resumen narrativo, de “visitas de supervisión y seguimiento” a “acciones de seguimiento a la inspección”, dejando la redacción con más ambigüedad. Este ajuste se realizó al nombre y descripción del indicador

NIVEL	MIR 2021		MIR 2022		OBSERVACIONES
	Resumen Narrativo	Nombre del Indicador	Resumen Narrativo	Nombre del Indicador	
	C0401. Atención psicológica en el Centro de Justicia para las Mujeres (CEJUM)	Porcentaje de atenciones psicológicas en el Centro de Justicia para las Mujeres Mide el porcentaje de atenciones psicológicas realizadas durante el año respecto a las atenciones psicológicas programadas	C0401. Atención psicológica en el Centro de Justicia para las Mujeres (CEJUM)	Porcentaje de atenciones psicológicas en el Centro de Justicia para las Mujeres Mide el porcentaje de atenciones psicológicas realizadas durante el año respecto a las atenciones psicológicas programadas	No existen cambio en el resumen narrativo, nombre y descripción del indicador
	C0402. Asistencia jurídica en el Centro de Justicia para las Mujeres (CEJUM)	Porcentaje de asistencias jurídicas en el Centro de Justicia para las Mujeres Mide el porcentaje de asistencias jurídicas realizadas durante el año respecto a las asistencias jurídicas programadas	C0402. Asistencia jurídica en el Centro de Justicia para las Mujeres (CEJUM)	Porcentaje de asistencias jurídicas en el Centro de Justicia para las Mujeres Mide el porcentaje de asistencias jurídicas realizadas durante el año respecto a las asistencias jurídicas programadas	No existen cambio en el resumen narrativo, nombre y descripción del indicador
	C0403. Atención a niñas, niños y adolescentes en el Centro de Justicia para las Mujeres (CEJUM)	Porcentaje de atenciones a niñas, niños y adolescentes en el Centro de Justicia para las Mujeres Mide el porcentaje de atenciones a NNA realizadas durante el año respecto a las atenciones a NNA programadas	C0403. Atención a niñas, niños y adolescentes en el Centro de Justicia para las Mujeres (CEJUM)	Porcentaje de atenciones a niñas, niños y adolescentes en el Centro de Justicia para las Mujeres Mide el porcentaje de atenciones a NNA realizadas en el CEJUM durante el año respecto a las atenciones a NNA programadas en el CEJUM	No existen cambio en el resumen narrativo y nombre del indicador. Se realizó un ajuste en la descripción del indicador incorporando "en el CEJUM"

Fuente: Elaboración propia, con base en la MIR del PAIPRD, de ejercicios fiscales 2021 y 2022.

Los medios de verificación identificados en todos los niveles de la MIR es el mismo (<https://www.plataformadetransparencia.org.mx/>; <https://transparencia.chihuahua.gob.mx/> y <https://difchihuahua.gob.mx//TransparenciaDIF/PbR.html>), donde los dos primeros enlaces son páginas de índole nacional y estatal en las cuales es muy difícil acceder a la información del DIF estatal. En el caso de los tres enlaces remiten a la MIR general del DIF, la cual es no es un medio de verificación, ya que es redundante y, además no permite la reproducción del cálculo de los indicadores.

El presupuesto modificado del ejercicio 2022 creció en un 16.27% en relación al ejercicio 2021, que pasó de 121,164,434.77 pesos a 140,880,865.95.

El Componente C02 para el ejercicio 2022 recibió un aumento de 49.39% con respecto al ejercicio 2021, pasando de 16,777,594.95 pesos a 25,063,636.34 pesos.

Para el ejercicio 2022 la Actividad C0205 de nueva creación cuanta con un presupuesto asignado de 23,918,747.90 pesos, la actividad C0204 creció un 111.62% pasando de 7,649,392.00 pesos a 16,187,905.00 pesos y la actividad C0201 creció un 49.39% pasando de 16,777,595.00 pesos a 25,063,636. Salvo por estos aumentos todas las demás actividades del Programa recibieron disminuciones en el presupuesto para el ejercicio 2022 (Tabla 26).

Tabla 26. Comparación de la POA en los ejercicios fiscales 2021 y 2022

2021					2022 (avance abril)				
Referencia	Resumen Narrativo	Modificado	Ejercido	Porcentaje Ejercido	Referencia	Resumen Narrativo	Modificado	Ejercido	Porcentaje Ejercido
Propósito	La población en situación de pobreza y rezago social cuentan con sus derechos restituidos	121,164,435	65,306,702	53.90%	Propósito	La población en situación de pobreza y rezago social cuentan con sus derechos restituidos	140,880,869	23,890,177	16.96%
C01	Medidas de protección especial y restitución de derechos dirigidas	55,592,926	28,422,589	51.13%	C01	Medidas de protección especial y restitución de derechos dirigidas	46,452,156	9,844,000	21.19%
C0101	Dirección de medidas de protección especial y restitución de derechos	6,556,907	2,524,364	38.50%	C0101	Dirección de medidas de protección especial y restitución de derechos	4,387,543	1,110,448	25.31%
C0102	Determinación, coordinación y seguimiento de medidas de protección especial y restitución de derechos	49,036,019	25,898,225	52.81%	C0102	Determinación, coordinación y seguimiento de medidas de protección especial y restitución de derechos	42,064,613	8,733,552	20.76%
C02	Acciones para la restitución de derechos de tutelados implementadas	59,903,063	34,401,076.23	57.43%	C02	Acciones para la restitución de derechos de tutelados implementadas	90,218,563	13,325,635	14.77%
C0201	Ejecución directa de acciones de restitución de derechos	16,777,595	9,166,922	54.64%	C0201	Ejecución directa de acciones de restitución de derechos	25,063,636	3,247,288	12.96%
C0202	Ejecución a través de centros de asistencia social de acciones de restitución de derechos	29,021,518	19,599,255	67.53%	C0202	Ejecución a través de centros de asistencia social de acciones de restitución de derechos	19,425,981	7,997,309	41.17%
C0203	Operación del consejo de seguimiento a tutelados	6,454,559	3,185,667	49.36%	C0203	Operación del consejo de seguimiento a tutelados	5,622,293	1,083,193	19.27%
C0204	Ejecución directa de acciones de restitución de derechos de niñas niños y adolescentes migrantes	7,649,392	2,449,232	32.02%	C0204	Ejecución directa de acciones de restitución de derechos de niñas niños y adolescentes migrantes	16,187,905	997,845	6.16%
	No existía en 2021				C0205	Creación de Casa del Menor Migrante	23,918,748	0	0.00%

2021					2022 (avance abril)				
Referencia	Resumen Narrativo	Modificado	Ejercido	Porcentaje Ejercido	Referencia	Resumen Narrativo	Modificado	Ejercido	Porcentaje Ejercido
C03	Registro estatal de centros atención infantil e inspecciones de centros de asistencia social para niñas, niños y adolescentes y personas en situación de vulnerabilidad realizadas	2,017,719	1,188,795	58.92%	C03	Registro estatal de centros atención infantil e inspecciones de centros de asistencia social para niñas, niños y adolescentes y personas en situación de vulnerabilidad realizadas	1,718,278	298,739.39	17.38%
C0301	Actualización del registro estatal de centros atención infantil y centros de asistencia social	1,789,242	1,068,514	59.72%	C0301	Actualización del registro estatal de centros atención infantil y centros de asistencia social	1,525,219	258,170	16.93%
C0302	Visitas de supervisión y seguimiento a centros de asistencia social	228,477	120,281	52.64%	C0302	Acciones de seguimiento a la inspección	193,059	40,570	21.01%
C04	Acciones de asistencia en el Centro de Justicia para las Mujeres (CEJUM) otorgadas	3,650,726	1,294,242	35.45%	C04	Acciones de asistencia en el Centro de Justicia para las Mujeres (CEJUM) otorgadas	2,491,871	421,802	16.93%
C0401	Atención psicológica en el Centro de Justicia para las Mujeres (CEJUM)	3,361,499	1,285,719	38.25%	C0401	Atención psicológica en el Centro de Justicia para las Mujeres (CEJUM)	2,372,753	421,802	17.78%
C0402	Asistencia jurídica en el Centro de Justicia para las Mujeres (CEJUM)	45,828	0	0.00%	C0402	Asistencia jurídica en el Centro de Justicia para las Mujeres (CEJUM)	0	0	0.00%
C0403	Atención a niñas, niños y adolescentes en el Centro de Justicia para las Mujeres (CEJUM)	243,399	8,523	3.50%	C0403	Atención a niñas, niños y adolescentes en el Centro de Justicia para las Mujeres (CEJUM)	119,118	0	0.00%

Fuente: Seguimiento a metas y beneficiarios del Programa Operativo Anual, Cierre del Ejercicio 2021 PRBRREPX007, Seguimiento a metas y beneficiarios del Programa Operativo Anual Mes de Abril 2022 PRBRREPX007.

CALIDAD Y SUFICIENCIA DE LA INFORMACIÓN DISPONIBLE PARA LA EVALUACIÓN

Una vez que fue adjudicada la evaluación, inmediatamente el personal de planeación y evaluación del DIF Estatal, se puso en contacto para establecer el calendario de trabajo y la información mínima requerida para la evaluación del programa de Atención Integral para la Protección y Restitución de Derechos 2021. A la ITE se le proporcionó un enlace de drive con toda la información requerida para la evaluación, cabe resaltar que la misma estaba aprobada por la Secretaría de Hacienda del Gobierno del Estado de Chihuahua, la cual fue suficiente y necesaria para la realización del presente documento.

Al momento de la realización de las entrevistas con el personal operativo del programa Atención Integral para la Protección y Restitución de Derechos 2021, se solicitó información adicional, la cual fue entregada de manera veraz y oportuna.

El DIF-PPNNA entregó de manera oportuna, sistematizada, completa y con calidad (documentos escaneados), la información requerida para la evaluación de procesos del PAIPRD 2021, por lo cual no existe recomendación a la información disponible.

En materia de normatividad y dado que el Programa adolece de Reglas de Operación, el Ente Público fundamenta la operación de éste en diversos documentos normativos que rigen el propio desenvolvimiento institucional. Dicha información se considera suficiente para respaldar las tareas de evaluación del Programa presupuestario. Sin embargo, es recomendable realizar un esfuerzo de evaluación a las metas y resultados que el Programa ha obtenido a través de la instrumentación de sus componentes y actividades, y poder plasmarlo en una matriz sistematizada que muestre los principales aspectos que se están atendiendo de cada normativa en forma trimestral.

HALLAZGOS POR TEMA METODOLÓGICO

A continuación, se enuncian los principales hallazgos derivados del análisis de cada uno de los temas contenidos en el Esquema Metodológico de la Evaluación.

Tema I. Descripción del Programa

Principal Normatividad.- El Programa adolece de Reglas de Operación, por lo que su instrumentación se sustenta en diversa normativa operativa, funcional y de planeación que fundamenta el marco legal del Ente Público.

Población potencial, objetivo y atendida.- Al revisar las definiciones del tipo de población del Programa resulta evidente que no se encuentran claramente definidas y no corresponden a las características establecidas por tipo de población que refiere metodología establecida para ello por el CONEVAL. Si bien el Ente Público dispone de evidencia documental que incluye el tema de focalización, no se mostró el respectivo análisis metodológico que fundamenta tal definición y cuantificación, ni tampoco se especifican las fuentes de información utilizadas.

Principales Actores que intervienen en el Programa.- En la operación del Programa presupuestario destaca el componente de coordinación interinstitucional existente entre instancias del gobierno federal, estatal y municipal, a efecto de poder lograr la atención que debe darse a la protección y procuración de los derechos que hayan sido vulnerados de las niñas, niños y adolescentes, así como personas en situación de vulnerabilidad. Por ello, participan en el marco de sus funciones y atribuciones la Secretaría de Hacienda y Crédito Público, Sistema Nacional DIF, Secretaría de Gobernación, Desarrollo Integral de la Familia del Estado de Chihuahua, Centros de Justicia para las Mujeres, Secretaría de Hacienda, Secretaría Desarrollo Humano y Bien Común, Instituto Chihuahuense de las Mujeres, Fiscalía Especializada en Atención a Mujeres Víctimas del Delito por Razones de Género. Asimismo, el Instituto Nacional de Migración y la Secretaría de la Función Pública y la Auditoría Superior de la Federación, mientras que a nivel estatal intervienen la Secretaría de la Función Pública del Gobierno del Estado de Chihuahua y la Auditoría Superior del Estado de Chihuahua.

Complementariedades, coincidencias y duplicidades.- EL análisis documental efectuado para examinar las posibles complementariedades, coincidencias o duplicidades del Programa evaluado reveló la existencia de cinco programas de carácter complementario y uno coincidente. Los programas complementarios son: Programa de Apoyo para Refugios Especializados para Mujeres Víctimas de Violencia de Género, sus Hijas e Hijos (Federal); Chihuahua Crece Contigo: niñas, niños, adolescentes y juventudes (Estatal); Atención sujetos prioritarios por situación de vulnerabilidad: personas mayores (Estatal); Apoyos a personas con discapacidad (Estatal) y el de Prevención y atención de mujeres en situación de violencia (Estatal). Por su parte, el Programa del Sistema Estatal de Protección Integral de Niñas, Niños y Adolescentes (Estatal) resultó con una relación de coincidencia con el Programa presupuestario evaluado.

Tema II. Descripción y Análisis de los Procesos

Descripción de Procesos.- El DIF cuenta con diagramas de procesos para la mayoría las actividades que realizan y estos se encuentran de acuerdo con la normativa aplicable.

Grado de consolidación operativa. - El Programa obtuvo una calificación de 4.8, esto debido a que carece de un sistema de seguimiento y monitoreo de indicadores de gestión y desempeño. Para todos los procesos detectados existe normativa oficial, ya que tienen el carácter de leyes y reglamentos todos los operadores las conocen y las utilizan, además cuentan con un procedimiento de modificación de ser necesario para implementar mejoras o adecuaciones.

Tema III. Valoración de los Atributos de los Procesos

Planeación Estratégica, Programación y Presupuestación.- El PAIPRD no cuenta con reglas de operación, pero si con una normativa rigurosa como es: decreto 644-09 II P.O y de forma complementaria se comparte el Estatuto Orgánico de Desarrollo Integral de la Familia del Estado de Chihuahua (POE 50), Ley de Asistencia Pública y Privada para el Estado de Chihuahua, Ley de derechos de las Niñas, Niños y adolescentes para el Estado de Chihuahua, Ley de derechos de las personas adultas mayores para el Estado de Chihuahua, Ley para la inclusión y desarrollo de las personas con discapacidad del estado de Chihuahua. Además, aplican el manual de acogimiento residencial, manual de adopciones y familias de acogida, manual para la atención integral de NNA migrantes no acompañados, manual para casa cuna, manual de protección de niños, niñas y adolescentes, manual para la atención a personas adultas mayores y el manual para el registro, regulación y certificación de CAS.

Difusión del Programa.- Todos los servicios que ofrece el programa a través de la PPNNA, tienen su difusión a través de la página electrónica oficial del DIF estatal <https://difchihuahua.gob.mx/servicio/6> y en el caso particular del CEJUM, cuenta con su propia página electrónica <https://chihuahua.gob.mx/info/centro-de-justicia-para-las-mujeres> , donde se realiza la difusión de los servicios.

Solicitud de Bienes y/o Servicios.- Debido a que el programa entrega servicios, ellos no cuentan con una solicitud formal para acceder a ellos, ya que se efectúa a través de la denuncia interpuesta vía telefónica, de manera presencial o por oficio en la PPNNA, CEJUM, INM y el Ministerio Público.

Selección de beneficiarios.- La selección se realiza después de haber puesto la denuncia cuando Trabajo Social investiga y verifica la vulneración de derechos de un NNA.

Producción de bienes y/o servicios.- La producción del bien otorgado por la PPNNA, es la restitución de los derechos, la cual inicia en el momento que Trabajo Social valida la vulneración de los derechos y concluye con la restitución de derechos al NNA.

Distribución y/o Entrega de Bienes y/o Servicios.- La distribución y entrega del servicio inicia con la denuncia de vulneración de derechos del NNA, la valoración psicológica del NNA, la familia de origen y familia extensa, apoyo psicológico al NNA de ser necesario, servicios integrales de los CAS y CAI y la restitución de los derechos (integración del NNA a familia de origen o extensa a nivel nacional o internacional, juicio de pérdida de patria potestad y proceso de adopción).

Seguimiento y Satisfacción de Beneficiarios.- El seguimiento es continuo a través de los siguientes servicios: valoración psicológica a NNA, familias de origen y extensa, apoyo psicológico del CEJUM, servicios integrales del CAS/CAI y la propia restitución de los derechos. El programa no cuenta con un mecanismo de satisfacción de usuarios.

Seguimiento y monitoreo del desempeño.- Cada uno de los procesos que se emplean para la restitución de los derechos es indispensable, en ellos se recopila información que servirá de base para alimentar los indicadores de gestión y desempeño del programa. La recopilación se realiza en cada uno de los procedimientos de manera manual y capturada en archivos de Excel®.

Evaluación de resultados.- De acuerdo con la aplicación de la fórmula de porcentaje de gastos obtiene un resultado de 79.97, esto es ejerció 108,173,822.94 pesos de 135,263,286.76 Presupuestados. De acuerdo a la aplicación de la fórmula de costo de efectividad y su ponderación en la tabla de costo de efectividad esperado, el Programa obtuvo un costo de efectividad esperado “débil”

Rendición de cuentas. - El DIF informa a la comunidad por medio de su página de internet, sobre las metas y objetivos planteados en el Programa, sin embargo, se realiza por medio de los reportes de seguimiento y cierre de MIR y POA lo que dificulta la comprensión de la mayoría de la ciudadanía que no tiene conocimientos sobre la metodología de Presupuesto basado en Resultados.

Atributos de los procesos.- Todos los procesos detectados cuentan con las características de eficacia (cumplen con sus metas programadas), oportunidad (los resultados entregan en los periodos establecidos), suficiencia (los resultados son generados de manera adecuada) y pertinencia (las actividades cumplen con el objetivo del programa, que es la restitución de los derechos de los NNA).

Tema IV. Seguimiento a Aspectos Susceptibles de Mejora

El Programa de Atención Integral para la Protección y Restitución de Derechos con Clave Presupuestaria 2E092C1 no ha sido objeto de ningún proceso de evaluación por parte del Programa Anual de Evaluación del Gobierno del Estado de Chihuahua, lo cual se puede constatar en el sitio de transparencia fiscal de la de la Secretaría de Hacienda.

ANÁLISIS FODA

Derivado de los hallazgos, se realizó un análisis FODA al identificar las principales fortalezas, oportunidades, debilidades y amenazas por cada uno de los temas de la evaluación.

TEMA I. DESCRIPCIÓN DEL PROGRAMA	FACTORES INTENOS		FACTORES EXTERNOS	
	FORTALEZAS	PREGUNTA DE REFERENCIA	OPORTUNIDADES	PREGUNTA DE REFERENCIA
PUNTOS POSITIVOS	Existe una lógica directa entre Misión y Visión y la atención que brinda el Programa	Misión y Visión del Ente Público	No aplica	Misión y Visión del Ente Público
	El Programa está alineado con el Plan Estatal de Desarrollo 2017-2021 y con el Plan Nacional de Desarrollo 2019-2024, así como con los ODS de la ONU	Alineación de objetivos, estrategias y líneas de acción	Concurrencia de esfuerzos y recursos federales que apoyan la operación del Programa	Alineación de objetivos, estrategias y líneas de acción
	Existe un Convenio de Colaboración en materia migratoria a favor de niñas, niños y adolescentes que celebran el Sistema Nacional para el Desarrollo Integral de la Familia y Desarrollo Integral de la Familia del Estado de Chihuahua (DOF: 30/08/2021)	Principales actores que intervienen	Complementariedad y coincidencia con programas presupuestales a nivel federal y estatal que destinan recursos para proteger y procurar la restitución integral de los derechos que hayan sido vulnerados en niñas, niños y adolescentes, así como personas en situación de vulnerabilidad.	Principales actores que intervienen
	El Programa opera en una cobertura estatal	Cobertura geográfica	Atención estatal a la protección y restitución de los derechos humanos de NNA y población vulnerable	Cobertura geográfica
PUNTOS NEGATIVOS	DEBILIDADES	PREGUNTA DE REFERENCIA	AMENAZAS	PREGUNTA DE REFERENCIA
	El Programa carece de Reglas de Operación	Reglas de operación o normativa	Desaparición de Programas complementarios y/o coincidentes debido a modificaciones presupuestales por políticas públicas	Reglas de operación o normativa
	El Programa registró un ejercicio del 79.97% del presupuesto final modificado	Presupuesto ejercido	Disminución de presupuestos públicos debido a políticas de austeridad	Presupuesto ejercido

TEMA II. DESCRIPCIÓN Y ANÁLISIS DE LOS PROCESOS DEL PROGRAMA	FACTORES INTENOS		FACTORES EXTERNOS	
	FORTALEZAS	PREGUNTA DE REFERENCIA	OPORTUNIDADES	PREGUNTA DE REFERENCIA
PUNTOS POSITIVOS	Todos los procedimientos cuentan con normativa	Normativa	La canalización correcta de casos por parte de dependencias externas	Apertura de expedientes innecesarios y saturación de espacios
	El personal cumple con el perfil del puesto para el logro de los objetivos	Personal		
PUNTOS NEGATIVOS	DEBILIDADES	PREGUNTA DE REFERENCIA	AMENAZAS	PREGUNTA DE REFERENCIA
	El personal es insuficiente	Personal	Pocos espacios disponibles en CAS/CAI y familias de acogida	Cobertura
	Los vehículos para realizar las diligencias y/o traslados no se encuentran en buenas condiciones	Infraestructura		
	La movilidad física de los expedientes a falta de un sistema que los controle	Sistemas		
En los cierres de MIR y POA no coincide la población atendida	Población Objetivo			

TEMA III. VALORACIÓN DE ATRIBUTOS DE LOS PROCESOS	FACTORES INTENOS		FACTORES EXTERNOS	
PUNTOS POSITIVOS	FORTALEZAS	PREGUNTA DE REFERENCIA	OPORTUNIDADES	PREGUNTA DE REFERENCIA
	Los procesos del Programa se realizan en tiempo	Procesos	La restitución de derechos a los NNA es un tema de actualidad mundial	Visión
	El personal cuenta con experiencia para realizar las actividades	Personal	Información proporciona en la educación básica con respecto al tema de derechos de los NNA	Educación
Los procesos del Programa se encuentran normados y estandarizados	Normativa			
PUNTOS NEGATIVOS	DEBILIDADES	PREGUNTA DE REFERENCIA	AMENAZAS	PREGUNTA DE REFERENCIA
	Falta de personal en todos los procesos realizados en la PPNNA	Personal	La radicación de los recursos económicos no llega en tiempo y forma	Presupuesto
	Falta de un sistema para el manejo de los expedientes de los casos	Sistemas	Sobredemanda de servicios de asistencia social, que proporciona la PPNNA	Entorno Social
	Nula capacitación al personal nuevo cuando se incorpora a los procesos de la PPNNA	Personal		
	Se evidencia una planeación estratégica deficiente en términos de metas físicas y financieras	Monitoreo		

TEMA IV. SEGUIMIENTO A ASPECTOS SUSCEPTIBLES DE MEJORA	FACTORES INTERNOS		FACTORES EXTERNOS	
	FORTALEZAS	PREGUNTA DE REFERENCIA	OPORTUNIDADES	PREGUNTA DE REFERENCIA
PUNTOS POSITIVOS	No aplica	Seguimiento a los Aspectos Susceptibles de Mejora	No aplica	Seguimiento a los Aspectos Susceptibles de Mejora
	PUNTOS NEGATIVOS	DEBILIDADES	PREGUNTA DE REFERENCIA	AMENAZAS
No se han realizado evaluaciones previas, por lo que no se han identificado aspectos susceptibles del Programa, como las que pueden surgir de una evaluación de Diseño		Seguimiento a los Aspectos Susceptibles de Mejora	No aplica	Seguimiento a los Aspectos Susceptibles de Mejora

CONCLUSIONES

Este apartado establece las conclusiones de manera precisa y fundamentada en el análisis de todos los elementos abordados en la evaluación.

I. Características del Programa

El Programa de Atención Integral para la Protección y Restitución de Derechos carece de normatividad específica que regule su operación y control, en virtud de que su clasificación de estructura programática corresponde a la prestación de Servicios Públicos por lo que no está sujeto a Reglas de Operación.

Por ello, el Organismo Público Descentralizado denominado Desarrollo Integral de la Familia del Estado de Chihuahua (DIF), como Ente Público coordinador del Programa realiza su instrumentación de conformidad con la diversa normativa funcional, operativa y de planeación que fundamenta su propio marco legal institucional.

Los componentes de Misión y Visión del Ente Público tienen una lógica directa con el Programa para brindar atención a la problemática existente en los temas de protección y procuración de la restitución integral de los derechos que hayan sido vulnerados de los NNA, así como personas en situación de vulnerabilidad.

El Programa presenta alineación con el Plan Estatal de Desarrollo 2017-2021, con el Plan Nacional de Desarrollo 2019-2024 y con los Objetivos del Desarrollo Sustentable de la ONU. Asimismo, cuenta con la definición y cuantificación de las poblaciones Potencial, Objetivo y Atendida, no obstante, no se encuentran claramente definidas y no corresponden a las características establecidas por tipo de población que refiere la Metodología de Marco Lógico. Adicionalmente no se mostró el respectivo análisis metodológico que fundamenta tal definición y cuantificación, ni tampoco se especifican las fuentes de información utilizadas.

II. Descripción y Análisis de los Procesos de Programa

Los procesos que realiza el PAIPRD están elaborados de acuerdo con la normativa vigente como Leyes y Reglamentos, evitando que los funcionarios omitan o no realicen sus funciones de acuerdo a las atribuciones de su cargo ya que, al ser procesos legales pueden tener repercusiones legales para los NNA. De las entrevistas realizadas con el personal se observó que cumplen con dicha normativa y procedimientos.

III. Valoración de Atributos de los Procesos

El PAIPRD realiza de manera idónea los atributos de: planeación estratégica, programación, presupuestación, difusión, solicitud de servicios, selección de beneficiarios, producción, distribución y entrega de servicios, seguimiento de beneficiarios, evaluación de resultados y rendición de cuentas, conforme a la normativa establecida para su funcionamiento; sin embargo, el PAIPRD tiene deficiencias en los atributos de satisfacción de beneficiarios y seguimiento y monitoreo del desempeño.

V. Seguimiento a los Aspectos Susceptibles de Mejora

El Programa de Atención Integral para la Protección y Restitución de Derechos no ha sido objeto de ningún proceso de evaluación por parte del Programa Anual de Evaluación del Gobierno del Estado de

Chihuahua. En virtud de ello, en 2021 no existió un proceso de formulación de recomendaciones para la elaboración y seguimiento de Aspectos Susceptibles de Mejora.

Conclusión general

El Programa de Atención Integral para la Protección y Restitución de Derechos 2021 brindó atención a la problemática existente en los rubros de protección y procuración de la restitución integral de los derechos que hayan sido vulnerados en niñas, niños y adolescentes, así como personas en situación de vulnerabilidad, siendo con ello congruente con la Misión y Visión institucional del DIF. El Programa se encontró alineado a la política estatal y nacional en la materia, además, a los ODS de la ONU. La operación del Programa no se basó en reglas de operación específica, por la justificación de que su estructura programática corresponde a la prestación de *Servicios Públicos*; por lo que su instrumentación se realizó de conformidad con la normativa funcional, operativa y de planeación institucional del DIF. En general, los procesos del Programa son suficientes para propiciar la protección y procuración de la restitución integral de los derechos que hayan sido vulnerados en las personas; sin embargo, existen áreas de mejora en algunos atributos de suficiencia de recursos, sistematización y difusión. Es conveniente fortalecer los esquemas de diseño y planeación estratégica del Programa, ya que su cobertura considera la dimensión estatal, pero sus metas físicas y financieras requieren ser pertinentes con la identificación de la población potencial objetivo y disponibilidad de recursos económicos, materiales y humanos. Esto último deriva en la necesidad de una evaluación de Diseño del Programa.

Sírvanse las conclusiones del presente Informe de Evaluación para observar lo dispuesto en el numeral 28 del Acuerdo por el que se establecen las disposiciones generales del Sistema de Evaluación del Desempeño que a la letra dice:

“La información de los resultados alcanzados en el cumplimiento de los objetivos, metas y la obtenida de las evaluaciones realizadas en los ejercicios fiscales anteriores y en curso, será un elemento a considerar, entre otros derivados de los diversos sistemas o mecanismos de evaluación, para la toma de decisiones para las asignaciones de recursos y la mejora de las políticas, de los Programas presupuestarios y del desempeño institucional. (. ..)”

ASPECTOS SUSCEPTIBLES DE MEJORA

Con base en el análisis realizado se emiten una serie de recomendaciones, y Aspectos Susceptibles de Mejora (ASM) por cada uno de los temas de evaluación (Tabla 27), desglosándose a profundidad en el Anexo XII.

Tabla 27. Recomendaciones y Aspectos Susceptibles de Mejora (ASM)

TEMA	RECOMENDACIÓN	ASPECTOS SUSCEPTIBLES DE MEJORA (ASM)
Tema I. Descripción del Programa	Revisar y validar la definición y cuantificación de las poblaciones del PAIPRD	Realizar la definición y cuantificación de las poblaciones del Programa, con base en la metodología establecida para ello por el CONEVAL y evidenciar el procedimiento y fuentes de información utilizadas.
	Elaborar lineamientos específicos para la operación del PAIPRD	Elaborar lineamientos para la operación del Programa como una herramienta para sistematizar procedimientos y evidenciar la alineación de la instrumentación del Programa con la normatividad institucional.
Tema II. Descripción y Análisis de los Procesos del Programa	Generar un sistema de captura, control y acceso a los expedientes de los casos	Diseñar un sistema control y acceso a expedientes, que eficiente los procesos de investigación, resolución y seguimiento de los casos, lo que permitirá reducir el rezago en casos
	Contratación y capacitación de personal especializado	Contratar y capacitar en las áreas de psicología, trabajo social y derecho, a partir de la generación de plazas destinadas a la PPNNA con la finalidad de reducir el rezago en los expedientes y mejorar el servicio a la ciudadanía
Tema III. Valoración y Atributos de los Procesos	Capacitar a instancias externas sobre las facultades y actividades de la PPNNA	Difundir las acciones, funciones y facultades de la PPNNA a las instituciones públicas y organizaciones de la sociedad civil que estén relacionadas con la vulneración de los derechos de los NNA
	Incrementar los espacios de los NNA en CAS/CAI o familias de acogida	Incrementar las familias de acogida certificadas, así como los espacios para NNA en los CAS y CAI registrados, para reducir el hacinamiento en los mismos e incrementar la calidad de los servicios integrales otorgados
	Generar instrumento de medición de satisfacción de usuarios.	Aplicar un procedimiento sistemático para captar la satisfacción de los beneficiarios, lo que permitirá mejorar el servicio a la ciudadanía de manera continua
	Verificar las cantidades en importes y población atendida de los reportes de MIR y POA antes del cierre	Generar una base de datos que integre los importes ejercidos y la población beneficiada a fin de que MIR y POA presenten información fidedigna
	Generar un sistema interno de seguimiento y monitoreo de indicadores de gestión y resultados	Diseñar un sistema captura y análisis de información para la generación de indicadores de gestión y desempeño que permitan medir las metas y objetivos del Programa
Tema IV. Seguimiento a los Aspectos Susceptibles de Mejora	No Aplica	No Aplica

BIBLIOGRAFÍA

Árbol del Problema. Programa de Atención Integral para la Protección y Restitución de Derechos 2021. Documento PBRPOAPRRP001. Gobierno del Estado de Chihuahua. Desarrollo Integral de la Familia. Impresión 13-01-2022.

ACUERDO por el que se emite la clasificación programática (Tipología general). Consejo Nacional de Armonización Contable. Documento proporcionado por el Ente Operador.

Alineación de Programas Presupuestarios 2021. Programa de Atención Integral para la Protección y Restitución de Derechos. Documento PRBRREP507. Gobierno del Estado de Chihuahua. Desarrollo Integral de la Familia del Estado de Chihuahua. Impresión 02-Jun-2022.

Clasificación Programática. Consejo Nacional de Administración Contable. Disponible en: https://www.conac.gob.mx/work/models/CONAC/normatividad/NOR_01_02_004.pdf. Consultado el 22/07/2022.

Diario Oficial de la Federación del 19/04/2021. Disponible en: https://www.dof.gob.mx/nota_detalle.php?codigo=5616185&fecha=19/04/2021#gsc.tab=0. Consultado el 24/07/2022

Estatuto Orgánico del Organismo Público Descentralizado Denominado Desarrollo Integral De La Familia. Documento proporcionado por el Ente Operador.

Focalización de la Población Objetivo del Programa de Atención Integral para la Protección y Restitución de Derechos. Gobierno del Estado de Chihuahua. Desarrollo Integral de la Familia del Estado de Chihuahua. Formato PRBRREP203 Impresión 30-May-2022.

Ley de Asistencia Social Pública y Privada del Estado de Chihuahua. Disponible en: <http://www.congresochoihuahua2.gob.mx/biblioteca/leyes/archivosLeyes/97.pdf>. Consultada el 22/07/2022.

Ley de los Derechos de Niñas, Niños y Adolescentes del Estado de Chihuahua. Disponible en: <https://www.congresochoihuahua2.gob.mx/biblioteca/leyes/archivosLeyes/1171.pdf>. Consultada el 22/07/2022

Ley de los Derechos de las Personas Adultas Mayores del Estado de Chihuahua. Disponible en: <https://www.congresochoihuahua2.gob.mx/biblioteca/leyes/archivosLeyes/1432.pdf>. Consultada el 22/07/2022

Ley para la Inclusión y Desarrollo de las Personas con Discapacidad en el Estado de Chihuahua. Disponible en: <http://www.congresochoihuahua.gob.mx/iniciativaInclusion/>. Consultada el 22/07/2022.

Matriz de Indicadores para Resultados. Programa de Atención Integral para la Protección y Restitución de Derechos. Cierre anual 2021. Formato PRBRREPX009. Fecha de impresión 03/06/2022 proporcionado por el Ente Operador.

Matriz de Indicadores para Resultados. Programa de Atención Integral para la Protección y Restitución de Derechos. Cierre anual 2021.Op.cit.

Misión y Visión. Desarrollo Integral de la Familia del Estado de Chihuahua. Formato PRBRRGE006. Fecha de impresión 01/13/2022. Documento proporcionado por el Ente Operador.

Manual de Organización. Desarrollo Integral de la Familia del Estado de Chihuahua. Disponible en: https://difchihuahua.gob.mx/MANUAL_DE_ORGANIZACION_DIF_ESTATAL.pdf. Consultado el 22/07/2022

Programa Institucional 2017-2021 ¡De Puertas Abiertas! S. Disponible en: <http://ihacienda.chihuahua.gob.mx/xfiscal/indtfisc/progsect17.html>. Consultado el 23/07/2022.

Presupuesto de Egresos del Estado de Chihuahua. Ejercicio Fiscal 2021.Gobierno del Estado de Chihuahua. Disponible en: https://chihuahua.gob.mx/sites/default/attach2/anexo/anexo_105-2020_pe_estado_chihuahua_tomo_i.pdf. Consultado el 23/07/2022.

Programa Institucional 2017-2021 ¡De Puertas Abiertas! Op.cit.

Reglamento Interior de los Centros de Justicia para las Mujeres del Estado de Chihuahua. Disponible en: http://201.131.18.80/attach2/anexo/anexo_77-2018_acuerdo_104reglamento_interior_de_los_centros_de_justicia.pdf Consultado el 24/07/2022.

Seguimiento a Metas y Beneficiarios del Programa Operativo Anual. Cierre 2021. Programa de Atención Integral para la Protección y Restitución de Derechos. Gobierno del Estado de Chihuahua. Desarrollo Integral de la Familia del Estado de Chihuahua. Formato PRBRREPX007.Impresión 03-06-2022.

Sistema Nacional DIF. Disponible en: <https://www.gob.mx/difnacional/que-hacemos>. Consultado el 24/07/2022.

ANEXOS

Anexo I. Formato para la Difusión de los Resultados de la Evaluación

1. Descripción de la Evaluación							
1.2 Fecha de inicio de la evaluación (dd/mm/aaaa):				03/06/2022			
1.3 Fecha de término de la evaluación (dd/mm/aaaa):				28/07/2022			
1.4 Nombre de la persona responsable de darle seguimiento a la evaluación y nombre de la unidad administrativa a la que pertenece:							
Nombre:				Unidad administrativa:			
Lic. Ana Cristina López Escalera Lara				Departamento de Seguimiento y Evaluación			
1.5 Objetivo general de la evaluación:							
Realizar un análisis sistemático que permita valorar si el Programa Atención Integral para la Protección y Restitución de Derechos 2021 (PAIPRD) lleva a cabo sus procesos operativos de manera eficaz y eficiente y que determine si dicha gestión cumple con los necesario para el logro de las metas y objetivos del PAIPRD, así como el cumplimiento normativo. Como resultado de este análisis, efectuar recomendaciones que permitan la instrumentación de mejoras que incrementen la efectividad operativa y enriquezcan su diseño.							
1.6 Objetivos específicos de la evaluación:							
<ol style="list-style-type: none"> 1. Describir la gestión operativa del PAIPRD mediante sus procesos, en los distintos niveles de desagregación geográfica donde se lleva a cabo; 2. Identificar y analizar los problemas o limitantes, tanto normativos como operativos, que obstaculizan la gestión del PAIPRD, así como las fortalezas y buenas prácticas que mejoran la capacidad de gestión del mismo; 3. Analizar si la gestión y la articulación de los procesos contribuyen al logro del propósito del PAIPRD; 4. Analizar los hallazgos relevantes derivados de evaluaciones anteriores y si estos persisten o se han modificado; 5. Identifica las principales fortalezas y debilidades para generar recomendaciones orientadas a la instrumentación de mejoras en la ejecución de los procesos y la interrelación entre actores o instancias involucradas en su implementación; 6. Elaborar recomendaciones generales y específicas que el PAIPRD pueda implementar, tanto a nivel normativo como operativo. 							
1.7 Metodología utilizada en la evaluación:							
Cuestionarios		Entrevistas	X	Formatos	X	Otros (especifique)	Revisión documental
Descripción de las técnicas y modelos utilizados:							
<ul style="list-style-type: none"> • Análisis de Gabinete. Actividades que involucraron el acopio, la organización, la sistematización y la valoración de información contenida en registros administrativos, bases de datos, evaluaciones, documentos oficiales, documentos normativos y sistemas de información, entre otros. Este análisis valoró los aspectos normativos, el marco contextual en el que se desarrolló el PAIPRD y la información recabada en el trabajo de campo. • Trabajo de Campo. Recopilación de información mediante técnicas cualitativas como: observación directa y entrevistas estructuradas y semi- estructuradas realizadas a través diversos medios de comunicación o <i>in situ</i>, entre otros instrumentos que se consideraron, 							

incluyendo técnicas de análisis cuantitativo. El equipo evaluador consideró el levantamiento de información mediante las técnicas ya mencionadas, con los principales actores del PAIPRD; asimismo, se resguardó evidencia documental validada de las entrevistas realizadas.

2. Principales hallazgos de la evaluación

2.1 Describir los hallazgos más relevantes de la evaluación:

Tema I. Descripción del Programa

Existe una lógica directa entre la Misión y Visión del DIF y el Programa para brindar atención a la problemática que se presenta en materia de protección y restitución de los derechos humanos fundamentales de las personas, mediante iniciativas que procuren la atención integral a la trasgresión que sufren los derechos de los sujetos sociales en situación de vulnerabilidad. El Programa opera con cobertura estatal en los 67 municipios de la entidad.

El Programa carece de Reglas de Operación, por lo que su instrumentación se sustenta en diversa normativa operativa, funcional y de planeación institucional que fundamenta el marco legal del DIF. En este mismo sentido, el Programa no tiene documentalmente definida una población a atender con base en las características establecidas por tipo de población que refiere metodología del CONEVAL.

En la operación del Programa participan, al nivel federal, la Secretaría de Hacienda y Crédito Público, el Sistema Nacional DIF, la Secretaría de Gobernación, el Instituto Nacional de Migración, la Secretaría de la Función Pública y la Auditoría Superior de la Federación; al nivel estatal participan el Desarrollo Integral de la Familia del Estado de Chihuahua, los Centros de Justicia para las Mujeres, la Secretaría de Hacienda, la Secretaría Desarrollo Humano y Bien Común, el Instituto Chihuahuense de las Mujeres, la Fiscalía Especializada en Atención a Mujeres Víctimas del Delito por Razones de Género, la Secretaría de la Función Pública del Gobierno del Estado de Chihuahua y la Auditoría Superior del Estado de Chihuahua.

El análisis evidenció la existencia de cinco programas de carácter complementario y uno coincidente. Los programas complementarios son: Programa de Apoyo para Refugios Especializados para Mujeres Víctimas de Violencia de Género, sus Hijas e Hijos (Federal); Chihuahua Crece Contigo: niñas, niños, adolescentes y juventudes (Estatal); Atención a Sujetos Prioritarios por Situación de Vulnerabilidad: personas mayores (Estatal); Apoyos a Personas con Discapacidad (Estatal) y el Programa de Prevención y Atención de Mujeres en Situación de Violencia (Estatal). Por su parte, el Programa del Sistema Estatal de Protección Integral de Niñas, Niños y Adolescentes (Estatal) resultó con una relación de coincidencia con el Programa presupuestario evaluado.

Tema II. Descripción y análisis de los procesos del Programa

El DIF cuenta con diagramas de procesos para la mayoría las actividades que realizan y estos se encuentran de acuerdo con la normativa aplicable.

Se identificaron, describieron y analizaron 3 procesos principales (1. Restitución de Derechos, 2. Supervisión y Registro de CAS/CAI y 3. CEJUM) los cuales integran las 10 actividades de la MIR del Programa, además se consideró el análisis de un macroproceso (generado con fines de evaluación) que incluye la totalidad de las actividades. Todos los procesos cuentan con documentos que los norman, por ser las leyes que regulan el actuar de cada operador son del conocimiento de todos y cumplen con el carácter de estandarizadas, por lo que se encuentran consolidados en lo general.

El Grado de Consolidación Operativa del Programa arrojó una calificación de 4.8 en escala de 1 a 5, esto debido a atenuantes como el carecer de un sistema de seguimiento y monitoreo de indicadores de gestión y desempeño.

Tema III. Valoración de atributos de los procesos

Planeación Estratégica, Programación y Presupuestación. El PAIPRD no cuenta con Reglas de operación específicas, pero si con una normativa rigurosa en la materia; además, de que aplica manuales operativos en cada una de las fases de los procesos que involucra.

Difusión del Programa. Todos los servicios que ofrece el Programa se difunden a través de la página electrónica oficial del DIF estatal <https://difchihuahua.gob.mx/servicio/6> y en el caso particular del CEJUM, cuenta con su propia página de difusión electrónica <https://chihuahua.gob.mx/info/centro-de-justicia-para-las-mujeres> .

Solicitud de Bienes y/o Servicios. El programa entrega servicios, no existe una solicitud formal para acceder a ellos, sino que se efectúa a través de la denuncia interpuesta vía telefónica, presencial o por oficio en la PPNNA, CEJUM, INM y el Ministerio Público.

Selección de beneficiarios. Al existir una denuncia y verificar su veracidad, se considera un beneficiario (selección) del PAIPRD.

Producción de bienes y/o servicios. El bien otorgado por la PPNNA, es la restitución de los derechos. Este inicia cuando Trabajo Social valida la vulneración y concluye con la restitución de derechos al NNA.

Distribución y/o Entrega de Bienes y/o Servicios. La distribución y entrega del servicio inicia con la denuncia de vulneración de derechos del NNA, la valoración psicológica del NNA, la familia de origen y familia extensa, apoyo psicológico al NNA de ser necesario, servicios integrales de los CAS y CAI y la restitución de los derechos.

Seguimiento y Satisfacción de Beneficiarios. El seguimiento es continuo a través de: la valoración psicológica a NNA, familias de origen y extensa, apoyo psicológico del CEJUM, servicios integrales del CAS/CAI y la propia restitución de los derechos. El programa no cuenta con un mecanismo de satisfacción de usuarios.

Seguimiento y monitoreo del desempeño. Cada proceso resulta indispensable, por lo que se recopila información que servirá de base para alimentar los indicadores de gestión y desempeño del Programa; sin embargo, la recopilación se realiza en forma manual y capturada en hoja de Excel® sin una sistematización y homogenización.

Rendición de cuentas. El DIF informa a la comunidad, por medio de su página de internet, sobre las metas y objetivos planteados en el Programa; sin embargo, se informa por medio de los reportes de seguimiento y cierre de MIR y POA, lo que dificulta la comprensión de la ciudadanía.

Atributos de los procesos. Todos los procesos detectados cuentan con atributos de eficacia, oportunidad, suficiencia y pertinencia.

Tema IV. Seguimiento a Aspectos Susceptibles de Mejora

El Programa de Atención Integral para la Protección y Restitución de Derechos con Clave Presupuestaria 2E092C1 no ha sido objeto de ningún proceso de evaluación por parte del Programa Anual de Evaluación del Gobierno del Estado de Chihuahua, lo cual se puede constatar en el sitio web de transparencia fiscal de la Secretaría de Hacienda. Esta situación se refleja en la falta de identificación de aspectos susceptibles de mejora.

2.2 Señalar cuáles son las principales Fortalezas, Oportunidades, Debilidades y Amenazas

de acuerdo con los temas del Programa, estrategia o instituciones:

2.2.1 Fortalezas:

- Existe una lógica directa entre la Misión y Visión del DIF y la atención que brinda el Programa en materia de protección y restitución de los derechos humanos fundamentales de las personas.
- El Programa está alineado con el Plan Estatal de Desarrollo 2017-2021 y con el Plan Nacional de Desarrollo 2019-2024, así como con los Objetivos de Desarrollo Sostenible de la ONU.
- El Programa tiene cobertura estatal, por lo que opera en la totalidad de los 67 municipios de la entidad.
- Todos los procedimientos cuentan con una normativa establecida y contemplan el uso de manuales específicos.
- El personal cumple con el perfil del puesto para el logro de los objetivos.
- Los procesos del Programa se realizan en tiempo.
- El personal cuenta con las capacidades y experiencia para realizar las actividades.
- Los procesos del Programa se encuentran normados y estandarizados.

2.2.2 Oportunidades:

- Concurrencia de recursos federales que respaldan la operación del Programa.
- Complementariedad y coincidencia con programas presupuestales a nivel federal y estatal que destinan recursos para proteger y procurar la restitución integral de los derechos que hayan sido vulnerados en niñas, niños y adolescentes, así como personas en situación de vulnerabilidad.
- La canalización correcta de casos por parte de dependencias externas.
- La restitución de derechos a los NNA es un tema de actualidad mundial.
- Información proporcionada en la educación básica con respecto al tema de derechos de los NNA.

2.2.3 Debilidades:

- El Programa carece de Reglas de Operación ex profeso.
- La cantidad del personal en el Programa resulta insuficiente.
- Los vehículos para realizar las diligencias y/o traslados no se encuentran en buenas condiciones.
- La movilidad física de los expedientes a falta de un sistema que los controle.
- Falta de personal en todos los procesos realizados en la PPNNA.
- Falta de un sistema para el manejo de los expedientes de los casos, así como de seguimiento y monitoreo a los indicadores de gestión y desempeño.
- No existe un mecanismo de capacitación formal para el personal nuevo que se incorpora a los procesos de la PPNNA.
- Se evidencia una planeación estratégica deficiente en términos de metas físicas y financieras.
- No se han realizado evaluaciones previas, por lo que no se han identificado aspectos susceptibles de mejora del Programa.

2.2.4 Amenazas:

- Desaparición de Programas complementarios y/o coincidentes debido a modificaciones presupuestales por políticas públicas.
- Pocos espacios disponibles en CAS y familia de acogida.
- La radicación de los recursos económicos no llega en tiempo y forma.
- Sobredemanda de servicios de asistencia social, que proporciona la PPNNA.

3. Conclusiones y recomendaciones de la evaluación

3.1 Describir brevemente las conclusiones de la evaluación:

I. Características del Programa

Los componentes de Misión y Visión del DIF tienen una lógica directa con el Programa para brindar atención a la problemática existente en los rubros de protección y procuración de la restitución integral de los derechos que hayan sido vulnerados de las niñas, niños y adolescentes, así como personas en situación de vulnerabilidad.

El Programa carece de normatividad específica que regule su operación y control, lo que se justifica porque su clasificación de estructura programática corresponde a la prestación de Servicios Públicos por lo que no está sujeto a Reglas de Operación: sin embargo, su instrumentación se realiza de conformidad con diversa normativa funcional, operativa y de planeación que fundamenta el marco legal de la institución en la materia.

Se evidenció la existencia de cinco programas de carácter complementario y uno coincidente. Los programas complementarios son: Programa de Apoyo para Refugios Especializados para Mujeres Víctimas de Violencia de Género, sus Hijas e Hijos (Federal); Chihuahua Crece Contigo: niñas, niños, adolescentes y juventudes (Estatal); Atención sujetos prioritarios por situación de vulnerabilidad: personas mayores (Estatal); Apoyos a personas con discapacidad (Estatal) y el de Prevención y atención de mujeres en situación de violencia (Estatal). Por su parte, el Programa del Sistema Estatal de Protección Integral de Niñas, Niños y Adolescentes (Estatal) resultó con una relación de coincidencia con el Programa presupuestario evaluado.

II. Descripción y Análisis de los Procesos de Programa

Todos los procedimientos del Programa cuentan con documentación normativa. El manejo de los expedientes de los casos ocurre totalmente en físico, a falta de un sistema digital que los controle.

El personal cumple con el perfil del puesto para el logro de los objetivos del Programa; sin embargo es insuficiente.

III. Valoración de Atributos de los Procesos

El Programa de Atención Integral para la Protección y Restitución de Derechos (PAIPRD) realiza de manera idónea los atributos de: planeación estratégica, programación, presupuestación, difusión, solicitud de servicios, selección de beneficiarios, producción, distribución y entrega de servicios, seguimiento de beneficiarios, evaluación de resultados y rendición de cuentas, conforme a la normativa establecida para su funcionamiento; sin embargo, se tienen deficiencias en los atributos de satisfacción de beneficiarios y seguimiento y monitoreo del desempeño.

V. Seguimiento a los Aspectos Susceptibles de Mejora

El Programa de Atención Integral para la Protección y Restitución de Derechos no ha sido objeto de ningún proceso de evaluación por parte del Programa Anual de Evaluación del Gobierno del Estado de Chihuahua. En virtud de ello, en 2021 no existió un proceso de formulación de recomendaciones para la elaboración y seguimiento de Aspectos Susceptibles de Mejora.

3.2 Describir las recomendaciones de acuerdo con su relevancia:

1. Revisar y validar la definición y cuantificación de las poblaciones del PAIPRD.
2. Elaborar lineamientos específicos para la operación del PAIPRD.
3. Generar un sistema de captura, control y acceso a los expedientes de los casos.
4. Contratación y capacitación de personal especializado.
5. Capacitar a instancias externas sobre las facultades y actividades de la PPNNA.
6. Incrementar los espacios de los NNA en CAS/CAI o familias de acogida.
7. Generar instrumento de medición de satisfacción de usuarios.
8. Verificar las cantidades en importes y población atendida de los reportes de MIR y POA antes del cierre.
9. Generar un sistema interno de seguimiento y monitoreo de indicadores de gestión y resultados.

4. Datos de la Instancia Técnica Evaluadora

4.1 Nombre del coordinador de la evaluación:

Dr. Mario Edgar Esparza Vela

4.2 Cargo:

Consultor

4.3 Institución a la que pertenece:

IDG Consultoría Empresarial S.C.							
4.4 Principales colaboradores:							
M.I. Omar René Giner Chávez Dr. Eduardo Santellano Estrada Lic. Gerardo Cisneros González Lic. Edith Julieta Hernández González Lic. Gemma Valencia Gaspar Lic. Evelyn Reyes Sarellano Lic. Magaly López Hernández							
4.5 Correo electrónico del coordinador de la evaluación:							
esparza216@gmail.com							
4.6 Teléfono (con clave lada):							
614 150 2123							
5. Identificación del (los) Programa(s)							
5.1 Nombre del (los) Programa(s) evaluado(s)							
Programa Atención Integral para la Protección y Restitución de Derechos 2021							
5.2 Siglas:							
PAIPRD							
5.3 Ente público coordinador del (los) Programa(s):							
Desarrollo Integral de la Familia del Estado de Chihuahua							
5.4 Poder público al que pertenece(n) el(los) Programa(s):							
Poder Ejecutivo:	X	Poder Legislativo:		Poder Judicial:		Ente Autónomo:	
5.5 Ámbito gubernamental al que pertenece(n) el(los) Programa(s):							
Federal:		Estatal:		X	Local:		
5.6 Nombre de la(s) unidad(es) administrativa(s) y del (los) titular(es) a cargo del (los) Programa(s):							
5.6.1 Nombre(s) de la(s) unidad(es) administrativa(s) a cargo de (los) Programa(s):							
Procuradora de Protección de Niñas Niños y Adolescentes							
5.6.2 Nombre(s) de (los) titular(es) de la(s) unidad(es) administrativa(s) a cargo de (los) Programa(s) (nombre completo, correo electrónico y teléfono con clave lada):							
Nombre:	Lic. María Guadalupe Álvarez Caballero		Unidad Administrativa	Procuradora de Protección de Niñas Niños y Adolescentes			
Correo electrónico:	maria.alvarez@difchihuahua.gob.mx		Teléfono:	614 214 4000 extensión: 22273			
6. Datos de la contratación de la evaluación							
6.1 Tipo de contratación:							
6.1.1 Adjudicación directa	X	6.1.2 Invitación a tres		6.1.3 Licitación Pública Nacional		6.1.4 Licitación Pública Internacional	6.1.5 Otro (señalar):
6.2 Unidad administrativa responsable de contratar la evaluación:							
Coordinación de Planeación y Evaluación							
6.3 Costo total de la evaluación: \$							
Costo sin IVA: \$113,000.00. Costo con IVA: \$131,080.00							
6.4 Fuente de financiamiento:							
Recursos Propios							
7. Difusión de la evaluación							
7.1 Difusión en internet del informe final de evaluación:							
http://ihacienda.chihuahua.gob.mx/tfiscal/indtfisc/inftev2022.html							
7.2 Difusión en internet del presente formato:							

http://ihacienda.chihuahua.gob.mx/tfiscal/cacech/cacech_quince22.html

Anexo II: De la Lógica Horizontal y Vertical de la Matriz

En el presente Anexo se analiza la Lógica Horizontal y Vertical de la Matriz de Indicadores para Resultados (MIR) del Programa Atención Integral para la Protección y Restitución de Derechos 2022, perteneciente al Desarrollo Integral de la Familia (DIF) del Estado de Chihuahua.

Análisis de la Lógica Vertical:

- Las actividades son suficientes para lograr cada componente.
 - C01.- Las actividades planteadas (medias de protección especial y seguimiento a las medidas de protección especial), son suficientes para el logro del componente (Dirección de medidas de protección especial).
 - C02.- Las actividades planteadas (acciones de restitución, acciones a través de CAS, seguimiento a tutelados, acciones de restitución a NNA migrantes y casa del menor migrante), son suficientes para el logro del componente (acciones para la restitución de derechos).
 - C03.- Las actividades planteadas (actualización del registro estatal y seguimiento a la inspección), son suficientes para el logro del componente (Registro estatal de CAS y CAI).
 - C04.- Las actividades planteadas (atención psicológica, asistencia jurídica y atención a NNA) son suficientes para el logro del componente (Acciones de asistencia en el CEJUM).
- Las actividades son necesarias para lograr los componentes.
 - C01.- Las actividades son necesarias para el logro del componente; sin embargo, el indicador del componente es la sumatoria de los indicadores C0101 y C0102, por lo cual no aporta información marginal.
 - C02.- La actividad C0205 no existe congruencia entre el resumen narrativo y el indicador. Esta actividad es necesaria siempre y cuando se considere el indicador y no el resumen narrativo.
 - C03.- Las acciones son las necesarias para el logro del componente.
 - C04.- La actividad C0403 no es necesaria, ya que mide las actividades lúdicas que se les imparten a las niñas, niños y adolescentes mientras esperan a su madre.
- Los cuatro componentes son suficientes para lograr el propósito, ya que en sus procesos se incluye desde la denuncia hasta la resolución y seguimiento de cada caso. Cabe resaltar que el resumen narrativo del propósito es incorrecto, ya que está dirigido a la población en situación de pobreza y rezago social, lo cual es incorrecto.
- El logro del propósito no se encuentra alineado al logro del Fin, ya el propósito está dirigido a “población en situación de pobreza y rezago social”, pero el objetivo central del programa es que “las personas cuentan con sus derechos restituidos”, por lo que el resumen narrativo del fin es incorrecto.
- El Fin contribuye de forma significativa al logro de un objetivo superior enmarcado en el Plan Estatal de Desarrollo del Estado de Chihuahua 2022-2027, en específico en el Eje Uno: Salud, Desarrollo Humano e Identidad Chihuahua en el objetivo estratégico:
 - *Inclusión social y sujetos prioritarios.* Atención de calidad a sujetos prioritarios. Contribuir al desarrollo integral de las personas en condiciones de vulnerabilidad. **Estrategia:** Fortalecer el desarrollo integral de la familia. **Línea de acción:** Generar un modelo de acompañamiento integral a las familias involucradas en procesos de restitución de derechos de niñas, niños y adolescentes.

Con base en los argumentos anteriores, se concluye que la MIR Programa Atención Integral para la Protección y Restitución de Derechos 2022, no cuenta con una Lógica Vertical.

Análisis de la Lógica Horizontal:

- Análisis de los supuestos para cada nivel del resumen narrativo:

Nivel	Resumen Narrativo	Supuesto	Comentario
Fin	Contribuir a proteger y procurar la restitución integral de los derechos que hayan sido vulnerados de la población en situación de pobreza y rezago social en el estado de Chihuahua, mediante la determinación, coordinación y seguimiento de medidas de protección especial, así como el fomento de una cultura de atención y protección honesta y responsable en beneficio de los derechos humanos de los usuarios	Existen las condiciones sociales, políticas, económicas, educativas y ambientales propicias para el desarrollo sustentable de las personas en situación de vulnerabilidad	El programa está dirigido a restituir los derechos de las niñas, niños y Adolescentes por lo que el supuesto debe de ajustarse: "Existen las condiciones sociales, políticas, económicas, educativas y ambientales propicias para el desarrollo sustentable de la población chihuahuense"
Propósito	La población en situación de pobreza y rezago social cuentan con sus derechos restituidos	Existen en el estado condiciones sociales y culturales propicias para el desarrollo sustentable de las personas en situación de vulnerabilidad	El programa está dirigido a restituir los derechos de las niñas, niños y Adolescentes por lo que el supuesto debe de ajustarse: "Existen las condiciones sociales, políticas, económicas, educativas y ambientales propicias para el desarrollo sustentable de está la población chihuahuense"
C01	Medidas de protección especial y restitución de derechos dirigidas	Las y los denunciantes reportan los casos de maltrato y abandono, las y los beneficiarios solicitan el apoyo asistencial	Se recomienda mejorar la redacción del supuesto: "Las y los denunciantes reportan los casos de maltrato y/o abandono, y se solicita el apoyo asistencial"
C0101	Dirección de medidas de protección especial y restitución de derechos	Las y los denunciantes reportan los casos de maltrato y abandono, las y los beneficiarios solicitan el apoyo asistencial	El supuesto no concuerda con el resumen narrativo, se sugiere: "El ministerio público autoriza la aplicación de medidas urgentes de protección"
C0102	Determinación, coordinación y seguimiento de medidas de protección especial y restitución de derechos	Las y los denunciantes reportan los casos de maltrato y abandono, las y los beneficiarios solicitan el apoyo asistencial	El supuesto no concuerda con el resumen narrativo, se sugiere: "El ministerio público autoriza la aplicación de medidas urgentes de protección"
C02	Acciones para la restitución de derechos de tutelados implementadas	Existen menores bajo tutela del Estado	Supuesto alineado al resumen narrativo

Nivel	Resumen Narrativo	Supuesto	Comentario
C0201	Ejecución directa de acciones de restitución de derechos	Existe la asignación necesaria de presupuesto del Estado para mejorar las condiciones de vida de los menores tutelados	El supuesto no concuerda con el resumen narrativo, se sugiere: "Existe un techo presupuestario suficiente para mejorar las condiciones de vida de los menores tutelados"
C0202	Ejecución a través de centros de asistencia social de acciones de restitución de derechos	Existe la asignación necesaria de presupuesto del Estado para mejorar las condiciones de vida de los menores tutelados	el resumen narrativo, se sugiere: "Existe un techo presupuestario suficiente para mejorar las condiciones de vida de los menores tutelados"
C0203	Operación del consejo de seguimiento a tutelados	Existe la asignación necesaria de presupuesto del Estado para mejorar las condiciones de vida de los menores tutelados	el resumen narrativo, se sugiere: "Existe un techo presupuestario suficiente para mejorar las condiciones de vida de los menores tutelados"
C0204	Ejecución directa de acciones de restitución de derechos de niñas niños y adolescentes migrantes	Existe la asignación necesaria de presupuesto del Estado para mejorar las condiciones de vida de las niñas niños y adolescentes tutelados	el resumen narrativo, se sugiere: "Existe un techo presupuestario suficiente para mejorar las condiciones de vida de los menores tutelados"
C0205	Creación de Casa del Menor Migrante	No cuenta con supuesto	El resumen narrativo menciona la creación; sin embargo, la casa del menor migrante ya está creada, en realidad es la operación. Se sugiere el supuesto: "Existe un techo presupuestario suficiente para mejorar las condiciones de vida de los menores migrantes"
C03	Registro estatal de centros atención infantil e inspecciones de centros de asistencia social para niñas, niños y adolescentes y personas en situación de vulnerabilidad realizadas	Centro de Atención Social y Centro de Atención Infantil con información completa en los registros Estatales	El supuesto está incompleto con respecto al resumen narrativo, por lo que se sugiere: "Centros de Atención Social y Centros de Atención Infantil con información completa y condiciones adecuadas"
C0301	Actualización del registro estatal de centros atención infantil (CAI) y centros de asistencia social (CAS)	Se cuenta con el personal y las condiciones necesarias para realizar el registro y actualización de centros	El supuesto planteado no es una externalidad, ya que se refiere a las condiciones internas necesarias para brindar el servicio, se sugiere el supuesto: "Centros de Atención Social y Centros de Atención Infantil con información completa".
C0302	Acciones de seguimiento a la inspección	Se cuenta con el personal y las condiciones necesarias para realizar el registro y	El supuesto planteado no es una externalidad, ya que se refiere a las condiciones internas necesarias para brindar el servicio, se sugiere el supuesto: "CAS y CAI

Nivel	Resumen Narrativo	Supuesto	Comentario
		actualización de centros	con condiciones adecuadas y documentación suficiente”
C04	Acciones de asistencia en el Centro de Justicia para las Mujeres (CEJUM) otorgadas	Se cuenta con las condiciones necesarias para la restitución de derechos de las mujeres en el Estado	El programa está dirigido a restituir los derechos de las niñas, niños y Adolescentes por lo que el supuesto debe de ajustarse: “Se cuenta con las condiciones necesarias para la restitución de derechos de las niñas, niños y Adolescentes en el Estado”
C0401	Atención psicológica en el Centro de Justicia para las Mujeres (CEJUM)	Se cuenta con las condiciones necesarias para la restitución de derechos de las mujeres en el Estado	El programa está dirigido a restituir los derechos de las niñas, niños y Adolescentes por lo que el supuesto debe de ajustarse: “Se cuenta con las condiciones necesarias para la restitución de derechos de las niñas, niños y Adolescentes en el Estado”
C0402	Asistencia jurídica en el Centro de Justicia para las Mujeres (CEJUM)	Se cuenta con las condiciones necesarias para la restitución de derechos de las mujeres en el Estado	El programa está dirigido a restituir los derechos de las niñas, niños y Adolescentes por lo que el supuesto debe de ajustarse: “Se cuenta con las condiciones necesarias para la restitución de derechos de las niñas, niños y Adolescentes en el Estado”
C0403	Atención a niñas, niños y adolescentes en el Centro de Justicia para las Mujeres (CEJUM)	Se cuenta con las condiciones necesarias para la restitución de derechos de las mujeres en el Estado	El programa está dirigido a restituir los derechos de las niñas, niños y Adolescentes por lo que el supuesto debe de ajustarse: “Se cuenta con las condiciones necesarias para la restitución de derechos de las niñas, niños y Adolescentes en el Estado”

- Los medios de verificación identificados en todos los niveles de la MIR es el mismo (<https://www.plataformadetransparencia.org.mx/>; <https://transparencia.chihuahua.gob.mx/> y <https://difchihuahua.gob.mx//TransparenciaDIF/PbR.html>), donde los dos primeros enlaces son páginas de índole nacional y estatal en las cuales es muy difícil acceder a la información del DIF estatal. En el caso de los tres enlaces remiten a la MIR general del DIF, la cual es no es un medio de verificación, ya que es redundante y, además no permite la reproducción del cálculo de los indicadores.
- Los indicadores definidos en la MIR tienen las siguientes características:

Nivel	Resumen Narrativo	Nombre/Descripción del indicador	Fórmula del indicador	Comentario
Fin	Contribuir a proteger y procurar la restitución integral de los derechos que hayan sido vulnerados de la población en situación de pobreza y rezago social en el estado de Chihuahua, mediante la determinación, coordinación y seguimiento de medidas de protección especial,	Porcentaje de la población en estado de vulnerabilidad beneficiada a través del programa Mide el porcentaje de la población en estado de vulnerabilidad beneficiada a través del programa que otorga la Procuraduría de Protección de Niñas, Niños y adolescentes.	$(NNABP/NAVS)*100$ NNABP = Niñas, niños y adolescentes beneficiados por el programa NAVS = Niñas, niños y adolescentes en vulnerabilidad social	El indicador es incorrecto ya que sólo mide a las niñas, niños y Adolescentes en situación de vulnerabilidad, aunque el dato del denominador es estatal, pero incluye a todo el universo de su población; adicionalmente la trayectoria del indicador es incorrecta, ya que debe de ser Ascendente. Se propone: $(NNABP/NAVS)*100$ NNABP = Niñas, niños y adolescentes beneficiados por el programa NAVS = Total de Niñas, niños y adolescentes del estado

Nivel	Resumen Narrativo	Nombre/Descripción del indicador	Fórmula del indicador	Comentario
	así como el fomento de una cultura de atención y protección honesta y responsable en beneficio de los derechos humanos de los usuarios			
Propósito	La población en situación de pobreza y rezago social cuentan con sus derechos restituidos	<p>Porcentaje población en situación de pobreza y rezago social que reciben apoyos</p> <p>Mide el porcentaje de población en situación de pobreza y rezago social con apoyos recibidos respecto a la población en situación de pobreza y rezago social con apoyos programados</p>	<p>$(PspYrsA/PspYrsP)*100$</p> <p>PspYrsA = Población en situación de pobreza Y rezago social Apoyados</p> <p>PspYrsP = Población en situación de pobreza Y rezago social Programados</p>	<p>La trayectoria del indicador es inconsistente.</p> <p>El indicador planteado mide a la población en situación de pobreza y rezago social; sin embargo, el programa está dirigido a las niñas, niños y Adolescentes, por lo que se propone el cambio de indicador a: Porcentaje de NNA con derechos restituidos $(CCRD/TCV)*100$</p> <p>CCRD = NNA con Restitución de Derechos</p> <p>TCV = Total de NNA con procedimientos de restitución de derechos</p>
C01	Medidas de protección especial y restitución de derechos dirigidas	<p>Porcentaje de medidas de protección especial y restitución de derechos</p> <p>Mide el porcentaje de medidas de protección especial y restitución de derechos procesadas respecto a las medidas de protección especial y restitución de derechos realizadas</p>	<p>$(MPerdP / MPepdR)*100$</p> <p>MPerdP = Medidas de protección especial y restitución de derechos procesadas</p> <p>MPepdR = Medidas de protección especial y restitución de derechos realizada</p>	<p>El indicador y su fórmula se relaciona directamente con el resumen narrativo</p>
C0101	Dirección de medidas de protección especial y restitución de derechos	<p>Porcentaje de acciones de dirección realizadas</p> <p>Mide el porcentaje de acciones de dirección de medidas de protección especial y restitución de derechos realizadas durante el año respecto acciones de dirección de medidas de protección especial y restitución de derechos programados</p>	<p>$(AdR/AdP)*100$</p> <p>AdR = Acciones de dirección realizadas</p> <p>AdP = Acciones de dirección programadas</p>	<p>La trayectoria descendente es inconsistente con los valores programados.</p> <p>Se recomienda ser explícitos en la fórmula del indicador: $(AdR/AdP)*100$</p> <p>AdR = Acciones de dirección de medidas de protección especial y restitución de derechos realizadas</p> <p>AdP = Acciones de dirección de medidas de protección especial y restitución de derechos programadas</p>

Nivel	Resumen Narrativo	Nombre/Descripción del indicador	Fórmula del indicador	Comentario
C0102	Determinación, coordinación y seguimiento de medidas de protección especial y restitución de derechos	<p>Porcentaje de acciones de medidas de protección realizadas</p> <p>Mide el porcentaje de acciones de determinación y coordinación y seguimiento de medidas de protección especial realizadas durante el año respecto a las acciones de determinación y coordinación y seguimiento de medidas de protección especial programadas</p>	<p>$(\text{AmpR}/\text{AmpP}) * 100$</p> <p>AmpR = Acciones de medidas de protección realizadas</p> <p>AmpP = Acciones de medidas de protección programadas</p>	El indicador y su fórmula se relaciona directamente con el resumen narrativo
C02	Acciones para la restitución de derechos de tutelados implementadas	<p>Porcentaje de acciones de restitución de derechos</p> <p>Mide las acciones de restitución de derechos a tutelados implementados respecto a las acciones de restitución de derechos a tutelados programados)</p>	<p>$(\text{ARDTI} / \text{ARDTP}) * 100$</p> <p>ARDTI = Acciones de restitución de derechos a tutelados implementados</p> <p>ARDTP = Acciones de restitución de derechos a tutelados programados</p>	El indicador y su fórmula se relaciona directamente con el resumen narrativo
C0201	Ejecución directa de acciones de restitución de derechos	<p>Porcentaje de acciones de ejecución directa de restitución de derechos realizadas</p> <p>Mide el porcentaje de acciones de ejecución directa de restitución de derechos realizadas durante el año respecto a las acciones de ejecución directa de restitución de derechos programadas</p>	<p>$(\text{AErdR}/\text{AErdP}) * 100$</p> <p>AErdR = Acciones de ejecución directa de restitución de derechos realizadas</p> <p>AErdP = Acciones de ejecución directa de restitución de derechos programadas</p>	El indicador y su fórmula se relaciona directamente con el resumen narrativo
C0202	Ejecución a través de centros de asistencia social de acciones de restitución de derechos	<p>Porcentaje de acciones a través de centros de asistencia social de restitución de derechos realizadas</p> <p>Mide el porcentaje de acciones a través de Centros de Asistencia Social de restitución de derechos realizadas durante el año respecto a</p>	<p>$(\text{ACrdR}/\text{ACrdP}) * 100$</p> <p>ACrdR = Acciones a través de centros de asistencia social de restitución de derechos realizadas</p> <p>ACrdP = Acciones a través de Centros de Asistencia Social de restitución de derechos programadas</p>	El indicador y su fórmula se relaciona directamente con el resumen narrativo

Nivel	Resumen Narrativo	Nombre/Descripción del indicador	Fórmula del indicador	Comentario
		las acciones a través de Centros de Asistencia Social de restitución de derechos programadas		
C0203	Operación del consejo de seguimiento a tutelados	<p>Porcentaje de acciones de operación realizadas</p> <p>Mide el porcentaje de acciones de operación del Consejo de Seguimiento a Tutelados realizadas durante el año respecto acciones de operación del Consejo de Seguimiento a Tutelados programadas</p>	<p>$(AoR/AoP)*100$</p> <p>AoR = Acciones de operación realizadas</p> <p>AoP = Acciones de operación programadas</p>	<p>Se recomienda ser explícitos en la fórmula del indicador: $(AoR/AoP)*100$</p> <p>AoR = Acciones de operación del Consejo de Seguimiento a Tutelados realizadas</p> <p>AoP = Acciones de operación del Consejo de Seguimiento a Tutelados programadas</p>
C0204	Ejecución directa de acciones de restitución de derechos de niñas niños y adolescentes migrantes	<p>Porcentaje de acciones de ejecución directa de restitución de derechos a migrantes realizadas</p> <p>Mide el porcentaje de acciones de ejecución directa de restitución de derechos a migrantes realizadas respecto a las acciones de ejecución directa de restitución de derechos a migrantes programadas durante el año</p>	<p>$(AEdrdmR/AedrdmP)*100$</p> <p>AEdrdmR = Acciones de Ejecución directa de restitución de derechos a migrantes Realizadas</p> <p>AedrdmP = Acciones de Ejecución directa de restitución de derechos a migrantes Programadas</p>	<p>El indicador y su fórmula no se relacionan directamente con el resumen narrativo, ya que deben ser dirigidos a los NNA, se sugiere:</p> <p>Porcentaje de acciones de ejecución directa de restitución de derechos a NNA migrantes acompañados realizadas</p> <p>Mide el porcentaje de acciones de ejecución directa de restitución de derechos a NNA migrantes acompañados realizadas respecto a las acciones de ejecución directa de restitución de derechos a NNA migrantes acompañados programadas durante el año</p> <p>$(AEdrdmR/AedrdmP)*100$</p> <p>AEdrdmR = Acciones de Ejecución directa de restitución de derechos a NNA migrantes acompañados Realizadas</p> <p>AedrdmP = Acciones de Ejecución directa de restitución de derechos a NNA migrantes acompañados Programadas</p>
C0205	Creación de Casa del Menor Migrante	<p>Porcentaje de acciones de ejecución directa de restitución de derechos a migrantes no acompañados realizadas</p> <p>Mide porcentaje de</p>	<p>$(AEdrdmnaR/AEdrdmnaP)*100$</p> <p>AEdrdmnaR = Acciones de Ejecución directa de restitución de derechos a migrantes no acompañados</p>	<p>El resumen narrativo menciona la creación; sin embargo, la casa del menor migrante ya está creada, en realidad es la operación, por lo que el resumen narrativo no se relaciona con el indicador, se sugiere:</p>

Nivel	Resumen Narrativo	Nombre/Descripción del indicador	Fórmula del indicador	Comentario
		acciones de ejecución directa de restitución de derechos a migrantes no acompañados programadas durante el año	Realizadas AEdrdmnaP = Acciones de Ejecución directa de restitución de derechos a migrantes no acompañados Programadas	Operación de la Casa del Menor Migrante Porcentaje de acciones de ejecución directa de restitución de derechos a NNA migrantes no acompañados realizadas Mide porcentaje de acciones de ejecución directa de restitución de derechos a NNA migrantes no acompañados programadas durante el año (AEdrdmnaR/AEdrdmnaP)*100 AEdrdmnaR = Acciones de Ejecución directa de restitución de derechos a NNA migrantes no acompañados Realizadas AEdrdmnaP = Acciones de Ejecución directa de restitución de derechos a NNA migrantes no acompañados Programadas
C03	Registro estatal de centros atención infantil e inspecciones de centros de asistencia social para niñas, niños y adolescentes y personas en situación de vulnerabilidad realizadas	Porcentaje de registros de Centro de Atención Infantil y Centro de Atención Social Mide los registros de Centro de Atención Infantil y Centro de Atención Social realizados respecto a los registros programados	$(rCAlyCASr / rCASyCAIp) * 100$ rCAlyCASr = Registros de Centro de Atención Social y Centro de Atención Infantil realizados rCASyCAIp = Registros de Centro de Atención Social y Centro de Atención Infantil programados	El indicador y su fórmula se relaciona directamente con el resumen narrativo
C0301	Actualización del registro estatal de centros atención infantil y centros de asistencia social	Porcentaje de actualizaciones de registros de centros atención infantil y centros de asistencia social Mide el porcentaje de actualizaciones de registros de CAS y CAI realizados durante el año respecto a las actualizaciones de registros de CAS y CAI programados	$(ArR/ArP) * 100$ ArR = Actualizaciones de registros realizados ArP = Actualizaciones de registros programados	La trayectoria del indicador no es consistente Se recomienda ser explícitos en la fórmula del indicador: $(ArR/ArP) * 100$ ArR = Actualizaciones de registros de CAS y CAI realizados ArP = Actualizaciones de CAS y CAI registros programados

Nivel	Resumen Narrativo	Nombre/Descripción del indicador	Fórmula del indicador	Comentario
C0302	Acciones de seguimiento a la inspección	<p>Porcentaje de acciones de seguimiento CAS</p> <p>Mide el porcentaje de acciones de seguimientos a CAS (Centros de Asistencia Social) realizadas durante el año respecto a las acciones de seguimientos a CAS programadas</p>	<p>$(AScasR/AScasP)*100$</p> <p>AScasR = Acciones de Seguimiento a CAS Realizadas</p> <p>AScasP = Acciones de Seguimiento a CAS Programadas</p>	El indicador y su fórmula se relaciona directamente con el resumen narrativo
C04	Acciones de asistencia en el Centro de Justicia para las Mujeres (CEJUM) otorgadas	<p>Porcentaje de acciones de asistencia para mujeres en el Centro de Justicia para las Mujeres</p> <p>Mide el porcentaje de acciones de asistencia del Centro de Justicia para las Mujeres otorgadas durante el año respecto a las acciones de asistencia programadas</p>	<p>$(AAR/AAP)*100$</p> <p>AAR = Acciones de asistencia otorgadas</p> <p>AAP = Acciones de asistencia programadas</p>	<p>La trayectoria del indicador no es consistente</p> <p>El indicador planteado mide acciones de asistencia para mujeres; sin embargo, el programa esta dirigido a las niñas, niños y Adolescentes, por lo que se propone el cambio de indicador a:</p> <p>Porcentaje de acciones de asistencia para NNA en el CEJUM</p> <p>Mide el porcentaje de acciones de asistencia otorgadas a NNA en el CEJUM otorgadas durante el año respecto a las acciones de asistencia programadas $(AAR/AAP)*100$</p> <p>AAR = Acciones de asistencia a NNA otorgadas en el CEJUM</p> <p>AAP = Acciones de asistencia a NNA programadas en el CEJUM</p> <p>Es necesario modificar el indicador debido a que el aporte no es significativo a la planeación del Programa</p>
C0401	Atención psicológica en el Centro de Justicia para las Mujeres (CEJUM)	<p>Porcentaje de atenciones psicológicas en el Centro de Justicia para las Mujeres</p> <p>Mide el porcentaje de atenciones psicológicas realizadas durante el año respecto a las atenciones psicológicas programadas</p>	<p>$(ApR/ApP)*100$</p> <p>ApR = Atenciones psicológicas realizadas</p> <p>ApP = Atenciones psicológicas programadas</p>	<p>La trayectoria del indicador no es consistente</p> <p>El indicador planteado mide acciones de asistencia; sin embargo, el programa está dirigido a las niñas, niños y Adolescentes, por lo que se propone el cambio de indicador a:</p> <p>Porcentaje de atenciones psicológicas a NNA en el CEJUM</p> <p>Mide el porcentaje de atenciones psicológicas realizadas a NNA en el CEJUM durante el año respecto a las</p>

Nivel	Resumen Narrativo	Nombre/Descripción del indicador	Fórmula del indicador	Comentario
				<p>atenciones psicológicas a NNA en el CEJUM programadas</p> <p>$(ApR/ApP)*100$</p> <p>ApR = Atenciones psicológicas a NNA en el CEJUM realizadas</p> <p>ApP = Atenciones psicológicas a NNA en el CEJUM programadas</p>
C0402	Asistencia jurídica en el Centro de Justicia para las Mujeres (CEJUM)	<p>Porcentaje de asistencias jurídicas en el Centro de Justicia para las Mujeres</p> <p>Mide el porcentaje de asistencias jurídicas realizadas durante el año respecto a las asistencias jurídicas programadas</p>	<p>$(AjR/AjP)*100$</p> <p>AjR = Asistencias jurídicas realizadas</p> <p>AjP = Asistencias jurídicas programadas</p>	<p>El indicador planteado mide acciones de asistencia jurídica; sin embargo, el programa está dirigido a las niñas, niños y Adolescentes, por lo que se propone el cambio de indicador a: Porcentaje de asistencias jurídicas a NNA en el CEJUM</p> <p>Mide el porcentaje de asistencias jurídicas realizadas a NNA en el CEJUM durante el año respecto a las asistencias jurídicas a NNA en el CEJUM programadas $(AjR/AjP)*100$</p> <p>AjR = Asistencias jurídicas a NNA en el CEJUM realizadas</p> <p>AjP = Asistencias jurídicas a NNA en el CEJUM programadas</p>
C0403	Atención a niñas, niños y adolescentes en el Centro de Justicia para las Mujeres (CEJUM)	<p>Porcentaje de atenciones a niñas, niños y adolescentes en el Centro de Justicia para las Mujeres</p> <p>Mide el porcentaje de atenciones a NNA realizadas en el CEJUM durante el año respecto a las atenciones a NNA programadas en el CEJUM</p>	<p>$(AR/AP)*100$</p> <p>AR = Atenciones realizadas</p> <p>AP = Atenciones programadas</p>	<p>Se recomienda ser explícitos en la fórmula del indicador:</p> <p>$(AR/AP)*100$</p> <p>AR = Atenciones jurídicas a NNA en el CEJUM realizadas</p> <p>AP = Atenciones jurídicas a NNA en el CEJUM programadas</p>

Con base en los argumentos anteriores, se concluye que la MIR del Programa Atención Integral para la Protección y Restitución de Derechos 2022, no cuenta con una Lógica Horizontal.

En conclusión, no se cumple con la lógica vertical y horizontal, ya que existen deficiencias en las sintaxis de algunos niveles de objetivos, así como a la falta de supuestos e inconsistencia en los indicadores, su descripción y fórmula de cálculo.

Propuesta de Rediseño de la MIR:

A continuación, se presenta la propuesta de rediseño de la MIR considerando los procesos internos de la Procuraduría de Protección de Niñas, Niños y Adolescentes y su alineación al Plan Estatal de Desarrollo del Estado de Chihuahua 2022-2027.

Inclusión social y sujetos prioritarios. Atención de calidad a sujetos prioritarios. Contribuir al desarrollo integral de las personas en condiciones de vulnerabilidad. **Estrategia:** Fortalecer el desarrollo integral de la familia. **Línea de acción:** Generar un modelo de acompañamiento integral a las familias involucradas en procesos de restitución de derechos de niñas, niños y adolescentes.

Nivel/Referencia	Resumen Narrativo	Nombre del indicador/Descripción del indicador	Método de cálculo	Tipo/Medición/Frecuencia/ Trayectoria	Fórmula/Variables de fórmula	Unidad de medida	Medios de Verificación	Supuestos
FIN	Contribuir al desarrollo integral de las personas en condiciones de vulnerabilidad a través restitución integral de los derechos que hayan sido vulnerados de las Niñas, Niños y Adolescentes, Personas con Discapacidad, Adultos Mayores tutelados, mediante la generación de un modelo de acompañamiento integral a las familias involucradas	<p>Porcentaje de niñas, niños y adolescentes (NNA) beneficiados por el programa</p> <p>Mide el porcentaje de NNA que han sido restituidos por efecto del programa</p>	Porcentaje	Estratégico Eficacia Anual ASCENDENTE	$(NNABP/NAVS)*100$ NNABP = Niñas, niños y adolescentes beneficiados por el programa NAVS = Total de Niñas, niños y adolescentes del estado	NNA NNA	*	Existen las condiciones sociales, políticas, económicas, educativas y ambientales propicias para el desarrollo sustentable de la población chihuahuense
PROPÓSITO	Niñas, Niños y Adolescentes (NNA), Personas con Discapacidad, Adultos Mayores tutelados y demás sujetos sociales cuentan con sus derechos restituidos.	<p>Porcentaje de NNA con derechos restituidos</p> <p>Mide el porcentaje de avance en la restitución de derechos de los NNA</p>	Porcentaje	Estratégico Eficacia Anual ASCENDENTE	$(NNARD/ NNAPRD)*100$ NNARD = NNA con Restitución de Derechos NNAPRD= Total de NNA con procedimientos de restitución de derechos	NNA NNA	*	Existen las condiciones sociales, políticas, económicas, educativas y ambientales propicias para el desarrollo sustentable de la población chihuahuense
COMPONENTE C01	Medidas de protección especial y restitución de derechos	Porcentaje de medidas de protección especial y restitución de derechos	Porcentaje	Gestión Eficiencia Semestral ASCENDENTE	$(MPerdP / MPepdR)*100$ MPerdP = Medidas de protección especial y restitución de derechos		*	Las y los denunciantes reportan los casos de maltrato y/o abandono, y se

Nivel/Referencia	Resumen Narrativo	Nombre del indicador/Descripción del indicador	Método de cálculo	Tipo/Medición/Frecuencia/ Trayectoria	Fórmula/Variables de fórmula	Unidad de medida	Medios de Verificación	Supuestos
	dirigidas.	Mide el porcentaje de medidas de protección especial y restitución de derechos realizadas respecto a las medidas de protección especial y restitución de derechos programadas			realizadas MPepdR = Medidas de protección especial y restitución de derechos programada	Medidas de protección Medidas de protección		solicita el apoyo asistencial
ACTIVIDAD C0101	Dirección de medidas de protección especial y restitución de derechos.	Porcentaje de acciones de dirección realizadas. Mide el porcentaje de acciones de dirección de medidas de protección especial y restitución de derechos realizadas durante el año respecto acciones de dirección de medidas de protección especial y restitución de derechos programados.	Porcentaje	Gestión Eficiencia Trimestral ASCENDENTE	(AdR/AdP)*100 AdR = Acciones de dirección de medidas de protección especial y restitución de derechos realizadas AdP = Acciones de dirección de medidas de protección especial y restitución de derechos programadas	Acciones Acciones	*	El ministerio público autoriza la aplicación de medidas urgentes de protección
ACTIVIDAD C0102	Seguimiento de medidas de protección especial y restitución de derechos.	Porcentaje de acciones de medidas de protección realizadas. Mide el porcentaje de acciones de seguimiento de medidas de protección especial realizadas durante el año respecto a las acciones de	Porcentaje	Gestión Eficiencia Trimestral ASCENDENTE	(AmpR/AmpP)*100 AmpR = Acciones de medidas de protección realizadas AmpP = Acciones de medidas de protección programadas	Acciones Acciones	*	El ministerio público autoriza la aplicación de medidas urgentes de protección

Nivel/Referencia	Resumen Narrativo	Nombre del indicador/Descripción del indicador	Método de cálculo	Tipo/Medición/Frecuencia/ Trayectoria	Fórmula/Variables de fórmula	Unidad de medida	Medios de Verificación	Supuestos
		determinación y coordinación y seguimiento de medidas de protección especial programadas.						
COMPONENTE C02	Restitución de derechos de tutelados implementados	Porcentaje de tutelados con restitución de derechos Mide la restitución de derechos de tutelados respecto a la restitución de derechos a tutelados programados.	Porcentaje	Gestión Eficiencia Semestral ASCENDENTE	$(ARDTI / ARDTP) * 100$ ARDTI = Acciones de restitución de derechos a tutelados implementados ARDTP = Acciones de restitución de derechos a tutelados programados	Acciones Acciones	*	Existen menores bajo tutela del Estado
ACTIVIDAD C0201	Ejecución directa de la PPNA en acciones de restitución de derechos	Porcentaje de acciones de ejecución directa de restitución de derechos realizadas. Mide el porcentaje de acciones de ejecución directa de restitución de derechos realizadas durante el año respecto a las acciones de ejecución directa de restitución de derechos programados	Porcentaje	Gestión Eficiencia Trimestral ASCENDENTE	$(AEdrdR/AEdrdP)*100$ AEdrdR = Acciones de ejecución directa de restitución de derechos realizadas AEdrdP = Acciones de ejecución directa de restitución de derechos	Acciones Acciones	*	Existe un techo presupuestario suficiente para mejorar las condiciones de vida de los menores tutelados
ACTIVIDAD C0202	Ejecución de acciones de restitución de derechos a través de centros de asistencia social	Porcentaje de acciones de restitución de derechos realizadas a través de centros de asistencia social	Porcentaje	Gestión Eficiencia Trimestral ASCENDENTE	$(ACrdR/ACrdP)*100$ ACrdR = Acciones de restitución de derechos realizadas a través de centros de asistencia social ACrdP = Acciones de	Acciones	*	Existen menores bajo tutela del Estado

Nivel/Referencia	Resumen Narrativo	Nombre del indicador/Descripción del indicador	Método de cálculo	Tipo/Medición/Frecuencia/Traectoria	Fórmula/Variables de fórmula	Unidad de medida	Medios de Verificación	Supuestos
		Mide el porcentaje de acciones a través de Centros de Asistencia Social de restitución de derechos realizadas durante el año respecto a las acciones a través de Centros de Asistencia Social de restitución de derechos programados			restitución de derechos programadas a través de Centros de Asistencia Social	Acciones		
ACTIVIDAD C0203	Operación del consejo de seguimiento a tutelados.	<p>Porcentaje de acciones de operación realizadas</p> <p>Mide el porcentaje de acciones de operación del Consejo de Seguimiento a Tutelados realizadas durante el año respecto acciones de operación del Consejo de Seguimiento a Tutelados programadas</p>	Porcentaje	Gestión Eficiencia Trimestral ASCENDENTE	$(AoR/AoP)*100$ AoR = Acciones de operación del Consejo de Seguimiento a Tutelados realizadas AoP = Acciones de operación del Consejo de Seguimiento a Tutelados programadas	Acciones Acciones	*	Existe un techo presupuestario suficiente para mejorar las condiciones de vida de los menores tutelados
ACTIVIDAD C0204	Ejecución directa de acciones de restitución de derechos de niñas niños y adolescentes migrantes acompañados y no acompañados	<p>Porcentaje de acciones de ejecución directa de restitución de derechos a NNA migrantes acompañados realizadas</p> <p>Mide el porcentaje de acciones de ejecución directa de restitución de derechos a NNA migrantes acompañados</p>	Porcentaje	Gestión Eficiencia Trimestral ASCENDENTE	$(AEdrdmR/Aedrmp)*100$ AEdrdmR = Acciones de Ejecución directa de restitución de derechos a NNA migrantes acompañados Realizadas Aedrmp = Acciones de Ejecución directa de restitución de derechos a NNA migrantes acompañados Programadas	Acciones Acciones	*	Existe un techo presupuestario suficiente para mejorar las condiciones de vida de los menores tutelados

Nivel/Referencia	Resumen Narrativo	Nombre del indicador/Descripción del indicador	Método de cálculo	Tipo/Medición/Frecuencia/ Trayectoria	Fórmula/Variables de fórmula	Unidad de medida	Medios de Verificación	Supuestos
		realizadas respecto a las acciones de ejecución directa de restitución de derechos a NNA migrantes acompañados programadas						
		Porcentaje de acciones de ejecución directa de restitución de derechos a NNA migrantes no acompañados realizadas Mide porcentaje de acciones de ejecución directa de restitución de derechos a NNA migrantes no acompañados realizada con respecto a la programada	Porcentaje	Gestión Eficiencia Trimestral ASCENDENTE	$(AEdrdmnaR/AEdrdmnaP)*100$ AEdrdmnaR = Acciones de Ejecución directa de restitución de derechos a NNA migrantes no acompañados Realizadas AEdrdmnaP = Acciones de Ejecución directa de restitución de derechos a NNA migrantes no acompañados Programadas	Acciones Acciones	*	Existe un techo presupuestario suficiente para mejorar las condiciones de vida de los menores migrantes
COMPONENTE C03	Regulación y certificación de los centros de asistencia social (CAS) e centros de atención infantil (CAI)realizadas.	Porcentaje de registros de Centro de Atención Infantil y Centro de Atención Social Mide los registros de Centro de Atención Infantil y Centro de Atención Social realizados respecto a los registros programados	Porcentaje	Gestión Eficiencia Semestral ASCENDENTE	$(RCASCAIR /RCASCAIP)*100$ RCASCAIR = Registros de Centro de Atención Social y Centro de Atención Infantil Realizados RCASCAIP = Registros de Centro de Atención Social y Centro de Atención Infantil Programados	Registro Registro	*	Centros de Atención Social y Centros de Atención Infantil con información completa y condiciones adecuadas
ACTIVIDAD C0301	Actualización del registro estatal de centros atención infantil	Porcentaje de actualizaciones de registros de centros atención infantil y	Porcentaje	Gestión Eficiencia Trimestral ASCENDENTE	$(ArR/ArP)*100$ ArR = Actualizaciones de registros de CAS y CAI	Actualizaciones	*	Centros de Atención Social y Centros de Atención Infantil

Nivel/Referencia	Resumen Narrativo	Nombre del indicador/Descripción del indicador	Método de cálculo	Tipo/Medición/Frecuencia/ Trayectoria	Fórmula/Variables de fórmula	Unidad de medida	Medios de Verificación	Supuestos
	y centros de asistencia social	centros de asistencia social Mide el porcentaje de actualizaciones de registros de CAS y CAI realizados durante el año respecto a las actualizaciones de registros de CAS y CAI programados			realizados ArP = Actualizaciones de CAS y CAI registros programados	Actualizaciones		con información completa y condiciones adecuadas
ACTIVIDAD C0302	Supervisión y seguimiento a CAS y CAI	Porcentaje de supervisión a CAS y CAI Mide el porcentaje de supervisiones a CAS y CAI realizadas durante el año respecto a las supervisiones a CAS y CAI programadas.	Porcentaje	Gestión Eficiencia Trimestral ASCENDENTE	$(ScasR/ScasP)*100$ ScasR = Supervisiones a CAS y CAI Realizadas ScasP = Supervisiones a CAS y CAI Programadas	Supervisiones Supervisiones	*	Centros de Atención Social y Centros de Atención Infantil con información completa y condiciones adecuadas
COMPONENTE C04	Denuncias de restitución promovidas en el Centro de Justicia para las Mujeres (CEJUM) otorgadas.	Porcentaje de denuncias promovidas por el CEJUM Mide las denuncias de restitución de derechos promovidas por el CEJUM con respecto al total de denuncias de restitución de derechos en el Estado	Porcentaje	Gestión Eficiencia Semestral ASCENDENTE	$(AAR/AAP)*100$ AAR = Denuncia de restitución de derechos a NNA promovidas por el CEJUM AAP = Total de denuncias de restitución de derechos en el Estado.	Denuncias Denuncias	*	Se realiza la denuncia ante el ministerio público por parte de las y los afectados
ACTIVIDAD C0401	Atención psicológica en el Centro de Justicia para las Mujeres (CEJUM).	Porcentaje de atenciones psicológicas a NNA en el CEJUM Mide el porcentaje de atenciones	Porcentaje	Gestión Eficiencia Trimestral ASCENDENTE	$(ApR/ApP)*100$ ApR = Atenciones psicológicas a NNA en el CEJUM realizadas ApP = Atenciones psicológicas a NNA en el CEJUM	Atención psicológica	*	Se cuenta con las condiciones necesarias para la restitución de derechos de las niñas, niños y

Nivel/Referencia	Resumen Narrativo	Nombre del indicador/Descripción del indicador	Método de cálculo	Tipo/Medición/Frecuencia/ Trayectoria	Fórmula/Variables de fórmula	Unidad de medida	Medios de Verificación	Supuestos
		psicológicas realizadas a NNA en el CEJUM durante el año respecto a las atenciones psicológicas a NNA en el CEJUM programadas			programadas	Atención psicológica		Adolescentes en el Estado
ACTIVIDAD C0402	Asistencia jurídica en el Centro de Justicia para las Mujeres (CEJUM).	Porcentaje de asistencia jurídica a NNA en el CEJUM Mide el porcentaje de asistencias jurídicas realizadas a NNA en el CEJUM durante el año respecto a las asistencias jurídicas a NNA en el CEJUM programadas	Porcentaje	Gestión Eficiencia Trimestral ASCENDENTE	$(AjR/AjP)*100$ AjR = Asistencias jurídicas a NNA en el CEJUM realizadas AjP = Asistencias jurídicas a NNA en el CEJUM programadas	Asistencia Jurídica Asistencia Jurídica	*	Se cuenta con las condiciones necesarias para la restitución de derechos de las niñas, niños y Adolescentes en el Estado

* No se proponen los medios de verificación, ya que se desconoce la política de los sistemas de información del DIF, así como la operación de la página electrónica oficial.

Anexo III. Características de los Indicadores para Resultados

Nombre del Programa	Programa de Atención Integral para la Protección y Restitución de Derechos								
Dependencia o Entidad	Desarrollo Integral de la Familia del Estado de Chihuahua								
Área responsable	Procuraduría de Protección a Niñas, Niños y Adolescentes								
Tipo de Evaluación	Procesos								
Año de la Evaluación	2022								
Ejercicio fiscal evaluado	2021								
Nivel de objetivo	Nombre del indicador	Claro	Relevante	Económico	Monitoreable	Adecuado	Aportación marginal	Justificación	Propuesta de mejora del indicador
Fin	Porcentaje de la población en estado de vulnerabilidad beneficiada a través del programa	No	No	Sí	No	No	No	El resumen narrativo del fin es incorrecto por lo cual su indicador también lo es. El medio de verificación es incorrecto	Porcentaje de niñas, niños y adolescentes (NNA) beneficiados por el programa (NNABP/NNAVS)*100 NNABP = Niñas, niños y adolescentes beneficiados por el programa NNAVS = Total de Niñas, niños y adolescentes del estado
Propósito	Porcentaje población en situación de pobreza y rezago social que reciben apoyos	No	No	Sí	No	No	No Aplica	El resumen narrativo del propósito es incorrecto por lo cual su indicador también lo es. El medio de verificación es incorrecto	Porcentaje de NNA con derechos restituidos (NNARD/ NNAPRD)*100 NNARD = NNA con Restitución de Derechos NNAPRD= Total de NNA con procedimientos de restitución de derechos
Componente C01	Porcentaje de medidas de protección especial y restitución de derechos	No	Sí	Sí	No	Sí	Sí	Es necesario realizar ajustes de redacción a la fórmula del indicador. El medio de verificación es incorrecto	(MPerdP / MPepdR)*100 MPerdP = Medidas de protección especial y restitución de derechos realizadas

Nombre del Programa	Programa de Atención Integral para la Protección y Restitución de Derechos								
Dependencia o Entidad	Desarrollo Integral de la Familia del Estado de Chihuahua								
Área responsable	Procuraduría de Protección a Niñas, Niños y Adolescentes								
Tipo de Evaluación	Procesos								
Año de la Evaluación	2022								
Ejercicio fiscal evaluado	2021								
Nivel de objetivo	Nombre del indicador	Claro	Relevante	Económico	Monitoreable	Adecuado	Aportación marginal	Justificación	Propuesta de mejora del indicador
									MPepdR = Medidas de protección especial y restitución de derechos programada
	Porcentaje de casos de restricción y vulneración de derechos detectados	No	No	Sí	No	No	No	Se eliminó de la MIR del año 2022	No Aplica
	Porcentaje de planes de restitución de derechos concluidos	No	No	Sí	No	No	No	Se eliminó de la MIR del año 2022	No Aplica
	Variación porcentual de reintegraciones realizadas	No	No	Sí	No	No	No	S Se eliminó de la MIR del año 2022	No Aplica
	Porcentaje de casos de desamparo recibidos	No	No	Sí	No	No	No	Se eliminó de la MIR del año 2022	No Aplica
Componente C02	Porcentaje de acciones de restitución de derechos	Sí	Sí	Sí	No	Sí	No	El indicador es la suma de sus actividades El medio de verificación es incorrecto	(ARDTI / ARDTP)* 100 ARDTI = Acciones de restitución de derechos a tutelados implementados ARDTP = Acciones de restitución de derechos a tutelados programados
Componente C03	Porcentaje de registros de Centro de Atención Infantil y Centro de Atención Social	No	Sí	Sí	No	Sí	Sí	El resumen narrativo es confuso El medio de verificación es incorrecto	Regulación y certificación de los centros de asistencia social (CAS) e centros de atención infantil (CAI) realizadas
Componente C04	Porcentaje de acciones de asistencia para mujeres en el Centro de Justicia para las	No	Sí	Sí	No	Sí	Sí	El resumen narrativo es confuso	Porcentaje de atenciones de asistencia para mujeres en el Centro de Justicia para las Mujeres

Nombre del Programa	Programa de Atención Integral para la Protección y Restitución de Derechos								
Dependencia o Entidad	Desarrollo Integral de la Familia del Estado de Chihuahua								
Área responsable	Procuraduría de Protección a Niñas, Niños y Adolescentes								
Tipo de Evaluación	Procesos								
Año de la Evaluación	2022								
Ejercicio fiscal evaluado	2021								
Nivel de objetivo	Nombre del indicador	Claro	Relevante	Económico	Monitoreable	Adecuado	Aportación marginal	Justificación	Propuesta de mejora del indicador
	Mujeres							El medio de verificación es incorrecto	
Actividad C0101	Porcentaje de acciones de dirección realizadas	No	Sí	Sí	No	Sí	Sí	Es necesario realizar ajustes de redacción a la fórmula del indicador El medio de verificación es incorrecto	(AdR/AdP)*100 AdR = Acciones de dirección de medidas de protección especial y restitución de derechos realizadas AdP = Acciones de dirección de medidas de protección especial y restitución de derechos programadas
Actividad C0102	Porcentaje de acciones de medidas de protección realizadas	Sí	Sí	Sí	No	Sí	Sí	La frecuencia no es la correcta para un indicador de actividad El medio de verificación es incorrecto	Frecuencia = Semestral
Actividad C0201	Porcentaje de acciones de ejecución directa de restitución de derechos realizadas	Sí	Sí	Sí	No	Sí	Sí	La frecuencia no es la correcta para un indicador de actividad El medio de verificación es incorrecto	Frecuencia = Semestral
Actividad C0202	Porcentaje de acciones a través de centros de asistencia social de restitución de derechos realizadas	No	Sí	Sí	No	Sí	Sí	Es necesario realizar ajustes de redacción al nombre del indicador y la fórmula El medio de verificación es incorrecto	Porcentaje de acciones de restitución de derechos realizadas a través de centros de asistencia social (ACrdR/ACrdP)*100 ACrdR = Acciones de restitución de

Nombre del Programa	Programa de Atención Integral para la Protección y Restitución de Derechos								
Dependencia o Entidad	Desarrollo Integral de la Familia del Estado de Chihuahua								
Área responsable	Procuraduría de Protección a Niñas, Niños y Adolescentes								
Tipo de Evaluación	Procesos								
Año de la Evaluación	2022								
Ejercicio fiscal evaluado	2021								
Nivel de objetivo	Nombre del indicador	Claro	Relevante	Económico	Monitoreable	Adecuado	Aportación marginal	Justificación	Propuesta de mejora del indicador
									derechos realizadas a través de centros de asistencia social ACrdP = Acciones de restitución de derechos programadas a través de Centros de Asistencia Social
Actividad C0203	Porcentaje de acciones de operación realizadas	No	Sí	Sí	No	Sí	Sí	Es necesario realizar ajustes de redacción a la fórmula del indicador El medio de verificación es incorrecto	(AoR/AoP)*100 AoR = Acciones de operación del Consejo de Seguimiento a Tutelados realizadas AoP = Acciones de operación del Consejo de Seguimiento a Tutelados programadas
Actividad C0204	Porcentaje de acciones de ejecución directa de restitución de derechos a migrantes realizadas	No	Sí	Sí	No	Sí	Sí	Es necesario realizar ajustes de redacción al nombre del indicador y la fórmula El medio de verificación es incorrecto	Porcentaje de acciones de ejecución directa de restitución de derechos a NNA migrantes acompañados realizadas (AedrdrM/AedrdrMP)*100 AedrdrM = Acciones de Ejecución directa de restitución de derechos a NNA migrantes acompañados Realizadas AedrdrMP = Acciones de Ejecución directa de restitución de derechos

Nombre del Programa	Programa de Atención Integral para la Protección y Restitución de Derechos								
Dependencia o Entidad	Desarrollo Integral de la Familia del Estado de Chihuahua								
Área responsable	Procuraduría de Protección a Niñas, Niños y Adolescentes								
Tipo de Evaluación	Procesos								
Año de la Evaluación	2022								
Ejercicio fiscal evaluado	2021								
Nivel de objetivo	Nombre del indicador	Claro	Relevante	Económico	Monitoreable	Adecuado	Aportación marginal	Justificación	Propuesta de mejora del indicador
									a NNA migrantes acompañados Programadas
Actividad C0301	Porcentaje de actualizaciones de registros de centros atención infantil y centros de asistencia social	No	Sí	Sí	No	Sí	Sí	Es necesario realizar ajustes de redacción al nombre del indicador y la fórmula El medio de verificación es incorrecto	(ArR/ArP)*100 ArR = Actualizaciones de registros de CAS y CAI realizados ArP = Actualizaciones de CAS y sCAI registros programados
Actividad C302	Porcentaje de supervisiones y seguimiento centros de asistencia social	No	Sí	Sí	No	Sí	Sí	Es necesario realizar ajustes de redacción al nombre del indicador y la fórmula El medio de verificación es incorrecto	Porcentaje de supervisión a CAS y CAI (ScasR/ScasP)*100 ScasR = Supervisiones a CAS y CAI Realizadas ScasP = Supervisiones a CAS y CAI Programadas
Actividad C0401	Porcentaje de atenciones psicológicas en el Centro de Justicia para las Mujeres	No	Sí	Sí	No	Sí	Sí	Es necesario realizar ajustes de redacción al nombre del indicador y la fórmula El medio de verificación es incorrecto	Porcentaje de atenciones psicológicas a NNA en el CEJUM (Apr/ApP)*100 ApR = Atenciones psicológicas a NNA en el CEJUM realizadas ApP = Atenciones psicológicas a NNA en el CEJUM programadas
Actividad C0402	Porcentaje de asistencias jurídicas en el Centro de	No	Sí	Sí	No	Sí	Sí	Es necesario realizar ajustes de redacción al	Porcentaje de asistencias jurídicas a NNA en el CEJUM

Nombre del Programa	Programa de Atención Integral para la Protección y Restitución de Derechos								
Dependencia o Entidad	Desarrollo Integral de la Familia del Estado de Chihuahua								
Área responsable	Procuraduría de Protección a Niñas, Niños y Adolescentes								
Tipo de Evaluación	Procesos								
Año de la Evaluación	2022								
Ejercicio fiscal evaluado	2021								
Nivel de objetivo	Nombre del indicador	Claro	Relevante	Económico	Monitoreable	Adecuado	Aportación marginal	Justificación	Propuesta de mejora del indicador
	Justicia para las Mujeres							nombre del indicador y la fórmula El medio de verificación es incorrecto	(AjR/AjP)*100 AjR = Asistencias jurídicas a NNA en el CEJUM realizadas AjP = Asistencias jurídicas a NNA en el CEJUM programadas
Actividad C0403	Porcentaje de atenciones a niñas, niños y adolescentes en el Centro de Justicia para las Mujeres	No	No	Sí	No	No	No	Se eliminó de la MIR del años 2022	No Aplica

Anexo IV. Complementariedades, Coincidencias y Duplicidades

Información del Pp evaluado											
Nombre del Programa:		Programa de Atención Integral para la Protección y Restitución de Derechos			Modalidad y clave:			Prestación de servicios públicos. 2E092C1			
Dependencia / Entidad:		Desarrollo Integral de la Familia del Estado de Chihuahua			Ramo:						
Unidad Responsable:		Procuraduría de Protección de Niñas, Niños y Adolescentes			Clave:			2E092C1			
Tipo de evaluación:		Procesos			Año de evaluación			2021			
Información de los Pp analizados											
Nombre del Pp	Modalidad y clave	Dependencia o Entidad	Ramo	Problema público que busca resolver	Objetivo central	Población objetivo	Cobertura geográfica	Bien y/o servicio otorgado	Relación identificada	Justificación	Recomendación
Programa de Apoyo para Refugios Especializados para Mujeres Víctimas de Violencia de Género, sus Hijas e Hijos ³⁴ (Federal)	U012	Instituto Nacional de Desarrollo Social	20.Bienestar	Apoyar la operación de Refugios Especializados y Centros de Atención para Mujeres Víctimas de Violencia de Género, y en su caso sus hijas e hijos	Brindar protección, atención integral y especializada a mujeres víctimas de violencia de género, y en su caso, sus hijas e hijos	Refugios Especializados y sus Centros Externos de Atención para Mujeres Víctimas de Violencia de Género	Nacional	A) Subsidios económicos para Entes Públicos y Organizaciones de la Sociedad Civil	Complementariedad	El programa abarca población objetivo diferente, pero cuenta con acciones similares en el rubro de asistencia y orientación para atender a población vulnerada en sus derechos, especialmente niñas, niños y mujeres.	Realizar seguimiento a informes trimestrales sobre destino y resultados de la aplicación de recursos otorgados.
Sistema Estatal de Protección Integral de Niñas, Niños y Adolescentes ³⁵ (Estatal)	2P040	Secretaría General de Gobierno		Asegurar una adecuada protección de los derechos de niñas, niños y adolescentes	Establecer políticas y procedimientos para la protección de los derechos de niñas, niños y adolescentes.	Niñas, niños y adolescentes en situación vulnerable	Estatal	A) Servicios y acciones de protección de los derechos de niñas, niños y adolescentes.	Coincidencia	El objetivo propósito y la población objetivo resultan similares, existiendo También similitud en el componente de acciones de protección de los derechos fundamentales de las personas.	Integrar bases de datos de beneficiados, a efecto de no generar duplicidades con esquemas similares de otras instancias gubernamentales

³⁴ Programa de Apoyo para Refugios Especializados para Mujeres Víctimas de Violencia de Género, sus Hijas e Hijos, para el ejercicio fiscal 2021.

Disponible en:

www.gob.mx/indesol/documentos/lineamientos-de-operacion-del-programa-de-apoyo-para-refugios-especializados-para-mujeres-victimas-de-violencia-de-genero. Consultado el 25/07/2022

³⁵ Sistema Estatal de Protección Integral de Niñas, Niños y Adolescentes.

Disponible en:

<https://sipinnachihuahua.com/about/>. Consultado el 13/07/2022

Información del Pp evaluado											
Nombre del Programa:		Programa de Atención Integral para la Protección y Restitución de Derechos				Modalidad y clave:			Prestación de servicios públicos. 2E092C1		
Dependencia / Entidad:		Desarrollo Integral de la Familia del Estado de Chihuahua				Ramo:					
Unidad Responsable:		Procuraduría de Protección de Niñas, Niños y Adolescentes				Clave:			2E092C1		
Tipo de evaluación:		Procesos				Año de evaluación			2021		
Información de los Pp analizados											
Nombre del Pp	Modalidad y clave	Dependencia o Entidad	Ramo	Problema público que busca resolver	Objetivo central	Población objetivo	Cobertura geográfica	Bien y/o servicio otorgado	Relación identificada	Justificación	Recomendación
Chihuahua Crece Contigo: Niñas, niños, adolescentes y juventudes. ³⁶ (Estatal)	IS025A1	Secretaría de Desarrollo Social		Contribuir a garantizar el derecho a la vida, a la supervivencia y el desarrollo de niñas, niños, adolescentes y jóvenes.	Favorecer los espacios de cuidado y atención de las niñas, niños, adolescentes y jóvenes en situación de vulnerabilidad.	Niñas, niños, adolescentes y jóvenes en condiciones de pobreza extrema, vulnerabilidad y/o riesgo psicosocial.	Estatal	C01. Becas para la atención de niñas, niños y adolescentes otorgadas a través de las organizaciones de la sociedad civil. C02. Acciones de capacitación a las personas que integran los Centros de Atención Infantil y/o áreas municipales y/o estatales. C03. Apoyos económicos para permanencia y operación de estancias infantiles. C04. Atención a niños y niñas desde la gestación hasta los 6 años para Desarrollo Infantil Temprano. C05. Servicios de atención integral a adolescentes y jóvenes en riesgo.	Complementariedad	Se considera la misma población, pero los componentes resultan diferentes y complementarios para favorecer el derecho a la vida y desarrollo integral de la persona.	Integrar bases de datos de beneficiados, a efecto de no generar duplicidades con esquemas similares de otras instancias gubernamentales.

³⁶ Chihuahua Crece Contigo: Niñas, Niños, Adolescentes y Juventudes.2021.

Disponible en:

<http://sds.chihuahua.gob.mx/sdhybc/images/planeacion/2021/programas-sociales/mir/1erTrim/1-MIR-CHIHUAHUA-CRECE-CONTIGO.pdf>. Consultado el 13/07/2022

Información del Pp evaluado											
Nombre del Programa:		Programa de Atención Integral para la Protección y Restitución de Derechos				Modalidad y clave:			Prestación de servicios públicos. 2E092C1		
Dependencia / Entidad:		Desarrollo Integral de la Familia del Estado de Chihuahua				Ramo:					
Unidad Responsable:		Procuraduría de Protección de Niñas, Niños y Adolescentes				Clave:			2E092C1		
Tipo de evaluación:		Procesos				Año de evaluación			2021		
Información de los Pp analizados											
Nombre del Pp	Modalidad y clave	Dependencia o Entidad	Ramo	Problema público que busca resolver	Objetivo central	Población objetivo	Cobertura geográfica	Bien y/o servicio otorgado	Relación identificada	Justificación	Recomendación
Atención sujetos prioritarios por situación de vulnerabilidad: personas mayores. ³⁷ (Estatal)	IS027A1	Secretaría de Desarrollo Social		Atender la inclusión de las personas mayores en condiciones de pobreza extrema, pobreza y exclusión social.	Favorecer en las personas mayores el desarrollo pleno de su potencial, el sentido de la dignidad, sus capacidades, talentos y su creatividad	Las personas mayores entre 65 a 67 años 11 meses, que habitan en el estado de Chihuahua y se encuentran en situación de pobreza extrema, pobreza, y/o vulnerabilidad, con excepción de las que sean beneficiarias o beneficiarios del Programa Pensión Universal para Personas Adultas Mayores que otorga el Gobierno Federal.	Estatal	C01.Servicios de educación y capacitación para el cuidado de personas mayores. C02.Pensiones para personas de entre 65 y 68 años de edad. C03.Servicios de cursos y talleres brindados a personas mayores.	Complementariedad	El programa comprende población objetivo diferente, pero cuenta con componentes similares en materia de asistencia y orientación para la preservación de derechos.	Integrar bases de datos de beneficiados, a efecto de no generar duplicidades con esquemas similares de otras instancias gubernamentales.
Apoyos a personas con discapacidad. ³⁸ (Estatal)	IS047A1	Secretaría de Desarrollo Social		Apoyar el goce de los derechos de las personas con discapacidad.	Contribuir a que las personas con discapacidad en condición de pobreza extrema, pobreza y vulnerabilidad en la entidad, desarrollen las capacidades que les permita fortalecer su	Personas con discapacidad, mayores de 18 años, en condiciones de pobreza, pobreza extrema y exclusión social.	Estatal	C01.Servicios de transporte adaptado. C02.Talleres de capacitación para la inclusión. C03.Apoyos económicos a personas con discapacidad.	Complementariedad	El programa comprende población objetivo diferente, pero cuenta con componentes similares en materia de acciones de orientación para la preservación de derechos.	Integrar bases de datos de beneficiados, a efecto de no generar duplicidades con esquemas similares de otras instancias gubernamentales.

³⁷Programa de Atención sujetos prioritarios por situación de vulnerabilidad: personas mayores 2021.

Disponible en:

<http://sds.chihuahua.gob.mx/sdhybc/images/planeacion/2021/programas-sociales/mir/cierre/MIR-Cierre-Anual-Personas-Mayores.pdf>. Consultado el 23/07/2022

³⁸ Programa de Apoyos a personas con discapacidad 2021. Disponible en:

<http://sds.chihuahua.gob.mx/sdhybc/images/planeacion/2021/programas-sociales/mir/cierre/MIR-Cierre-Anual-Discapacidad.pdf>. Consultado el 23/07/2022

Información del Pp evaluado											
Nombre del Programa:		Programa de Atención Integral para la Protección y Restitución de Derechos				Modalidad y clave:			Prestación de servicios públicos. 2E092C1		
Dependencia / Entidad:		Desarrollo Integral de la Familia del Estado de Chihuahua				Ramo:					
Unidad Responsable:		Procuraduría de Protección de Niñas, Niños y Adolescentes				Clave:			2E092C1		
Tipo de evaluación:		Procesos				Año de evaluación			2021		
Información de los Pp analizados											
Nombre del Pp	Modalidad y clave	Dependencia o Entidad	Ramo	Problema público que busca resolver	Objetivo central	Población objetivo	Cobertura geográfica	Bien y/o servicio otorgado	Relación identificada	Justificación	Recomendación
					autonomía, autogestión y autosuficiencia o en su caso acceder al derecho de asistencia social.						
Prevención y atención de mujeres en situación de violencia. ³⁹ (Estatal)	2E037C1	Instituto Chihuahuense de las Mujeres.		Contribuir a la prevención y atención de mujeres víctimas de violencia.	Otorgar atención a mujeres en situación de violencia que acuden a los centros de atención y solicitan los servicios del instituto.	Mujeres víctimas de violencia.	Estatal	C01. Talleres, campañas y eventos sobre el tema de violencia contra las mujeres dirigidos a la población en general. C02. Proporcionar atención psicológica, jurídica, servicios de gestión y protección a mujeres víctimas de violencia, sus hijas e hijos.	Complementariedad	La población objetivo es diferente, pero cuenta con componentes similares en materia de asistencia y orientación para la preservación de derechos fundamentales de la persona.	Realizar seguimiento a informes trimestrales sobre destino y resultados de la aplicación de recursos otorgados.

³⁹ Instituto Chihuahuense de las Mujeres. Programa Prevención y atención de mujeres en situación de violencia 2021.

Disponible en:

<https://www.institutochihuahuensedelasmujeres.gob.mx/wp-content/uploads/2021/07/Seguimiento-POA-Junio.pdf>. Consultado el 23/07/2022

Anexo V. Instrumentos de Recolección de Información Diseñados por el Evaluador

Guía de entrevista para el mapeo de procesos

• Qué insumos requieren para realizarlo
• Cuáles son los instrumentos o formatos que utilizan
• Cuáles son los resultados de éstos procesos
• Qué áreas están relacionadas en el proceso
• Cuál es el fundamento normativo que rige el proceso
• Periodos y tiempos de ejecución del proceso
• Secuencia de los procesos (antes y después)
• Tiempos de ejecución de los procesos
• Capacitación para llevar a cabo los procedimientos
• Recursos financieros requeridos en las acciones a implementar
• Infraestructura requerida para la producción-distribución-entrega de bienes y/o servicios
• Sistemas de información utilizados para acopio de datos
• Coordinación entre áreas
• Satisfacción de cliente
• Seguimiento a los bienes y/o servicios

Anexo VI. Guía de Entrevistas a Profundidad o Semi-Estructuradas

Datos del Entrevistado (confidencial)
Nombre: Lic. Gabriel Villalobos Martínez
Puesto: Enlace PPNA
Antigüedad en el puesto: 1 año
Fecha de la entrevista: 14/06/2022
Documentos entregados:
Temas generales a cubrir:
<ul style="list-style-type: none"> • Indicadores de gestión y desempeño • Concentración de información de CAS y CAI

Datos del Entrevistado (confidencial)
Nombre: Lic. Sujei Selene Muñiz Gómez
Puesto: Subprocuradora Distrito Morelos
Antigüedad en el puesto: 1 año
Fecha de la entrevista: 14/06/2022
Documentos entregados:
Temas generales a cubrir:
<ul style="list-style-type: none"> • Medidas de protección especial • Restitución de derechos • Procedimientos en el Distrito Morelos • Procesos de investigación, resolución y seguimiento

Datos del Entrevistado (confidencial)
Nombre: Lic. Rosalinda Ordóñez Carrillo
Puesto: Subprocuradora Distrito Benito Juárez
Antigüedad en el puesto: 5 años
Fecha de la entrevista: 17/06/2022
Documentos entregados:
Temas generales a cubrir:
<ul style="list-style-type: none"> • Medidas de protección especial • Restitución de derechos • Procedimientos en el Distrito Benito Juárez • Procesos de investigación, resolución y seguimiento

Datos del Entrevistado (confidencial)
Nombre: Lic. María Luisa Reza
Puesto: Jefe de casa Cuna
Antigüedad en el puesto: 5 años
Fecha de la entrevista: 20/06/2022
Documentos entregados:
Temas generales a cubrir:
<ul style="list-style-type: none"> Centros de Asistencia Infantil Supervisión y registro de CAS y CAI

Datos del Entrevistado (confidencial)
Nombre: María Isela González Aragón y María del Mar Rosales Bayón
Puesto: PPNNA
Antigüedad en el puesto: 1 y 5 años respectivamente
Fecha de la entrevista: 15/06/2022
Documentos entregados:
Temas generales a cubrir:
<ul style="list-style-type: none"> Acciones de restitución de derechos Servicios del CAS y CAI

Datos del Entrevistado (confidencial)
Nombre: Lic. Aniela Prieto Chávez
Puesto: Jefa de adopciones y familias de acogida
Antigüedad en el puesto: 5 años
Fecha de la entrevista: 15/06/2022
Documentos entregados:
Temas generales a cubrir:
<ul style="list-style-type: none"> Adopciones Consejo de seguimiento a tutelados

Datos del Entrevistado (confidencial)
Nombre: Lic. Jesús Manuel Barrón Talamantes
Puesto: Subprocurador Especializado en NNA
Antigüedad en el puesto: 5 años
Fecha de la entrevista: 14/06/2022
Documentos entregados:
Temas generales a cubrir:
<ul style="list-style-type: none"> Bases de datos Medidas de protección especial Restitución de derechos

Datos del Entrevistado (confidencial)
Nombre: Lic. José Alfredo Villa
Puesto: Jefe de albergue distrito Bravo
Antigüedad en el puesto: 5 años
Fecha de la entrevista: 16/06/2022
Documentos entregados:
Temas generales a cubrir:
<ul style="list-style-type: none"> • Acciones de restitución de derechos de NNA migrantes • Procedimientos en el Distrito Bravo • Procesos de investigación, resolución y seguimiento

Datos del Entrevistado (confidencial)
Nombre: Lic. Olimpia Janeth Bafidis Ordáz
Puesto: Jefa de departamento de registro, regulación y certificación de CAS
Antigüedad en el puesto: 3 años
Fecha de la entrevista: 17/06/2022
Documentos entregados:
Temas generales a cubrir:
<ul style="list-style-type: none"> • Registro de CAS y CAI • Visitas de supervisión a CAS y CAI

Datos del Entrevistado (confidencial)
Nombre: Lic. Karina Manjarréz
Puesto: Encargada Centro de Justicia para las Mujeres
Antigüedad en el puesto: 1 año
Fecha de la entrevista: 14/06/2022
Documentos entregados:
Temas generales a cubrir:
<ul style="list-style-type: none"> • Atención psicológica a NNA en el CEJUM • Asistencia jurídica a NNA en el CEJUM

Anexo VII. Flujogramas del Programa

Figura 1. Diagrama de flujo del Macroproceso

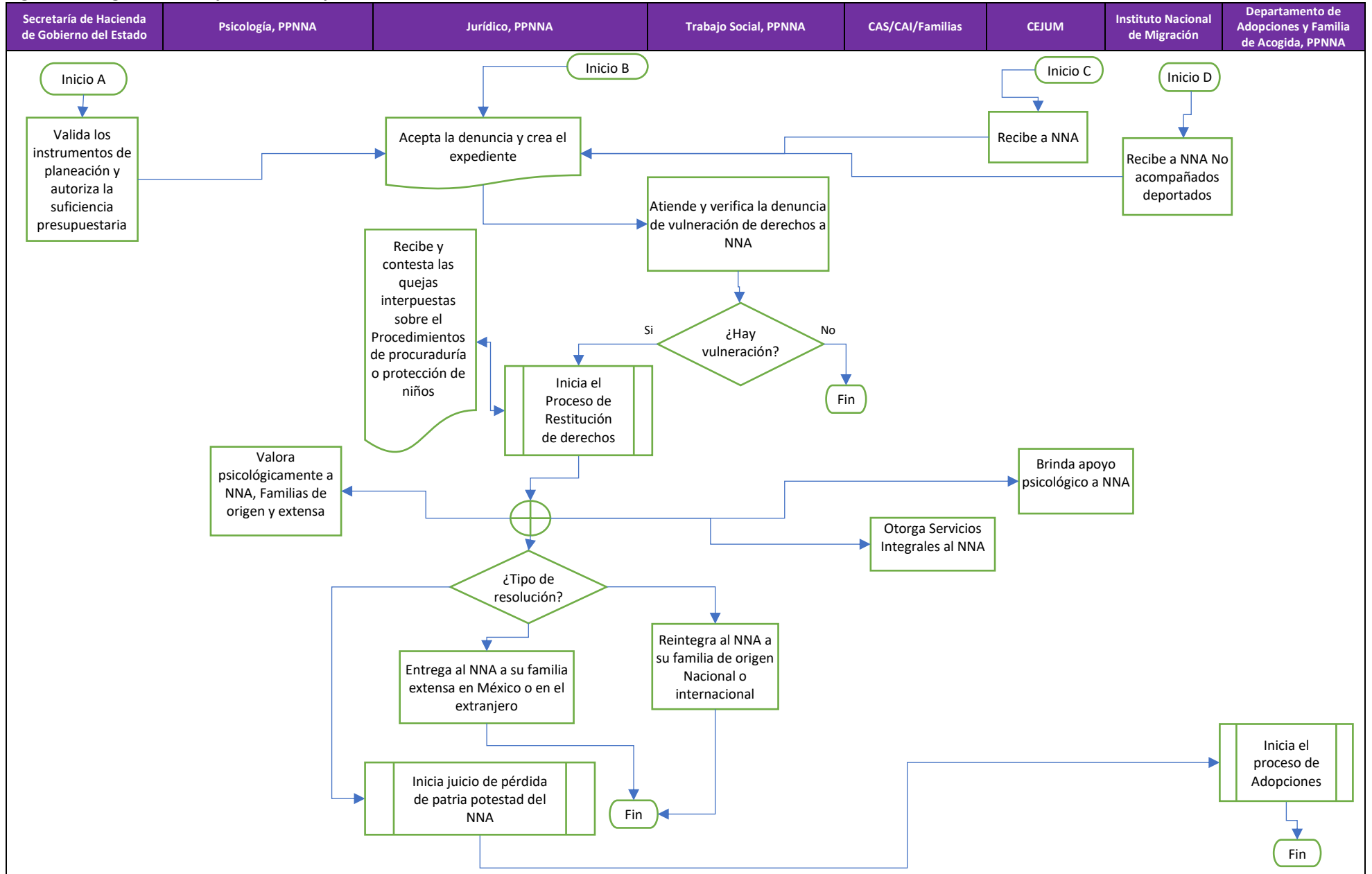
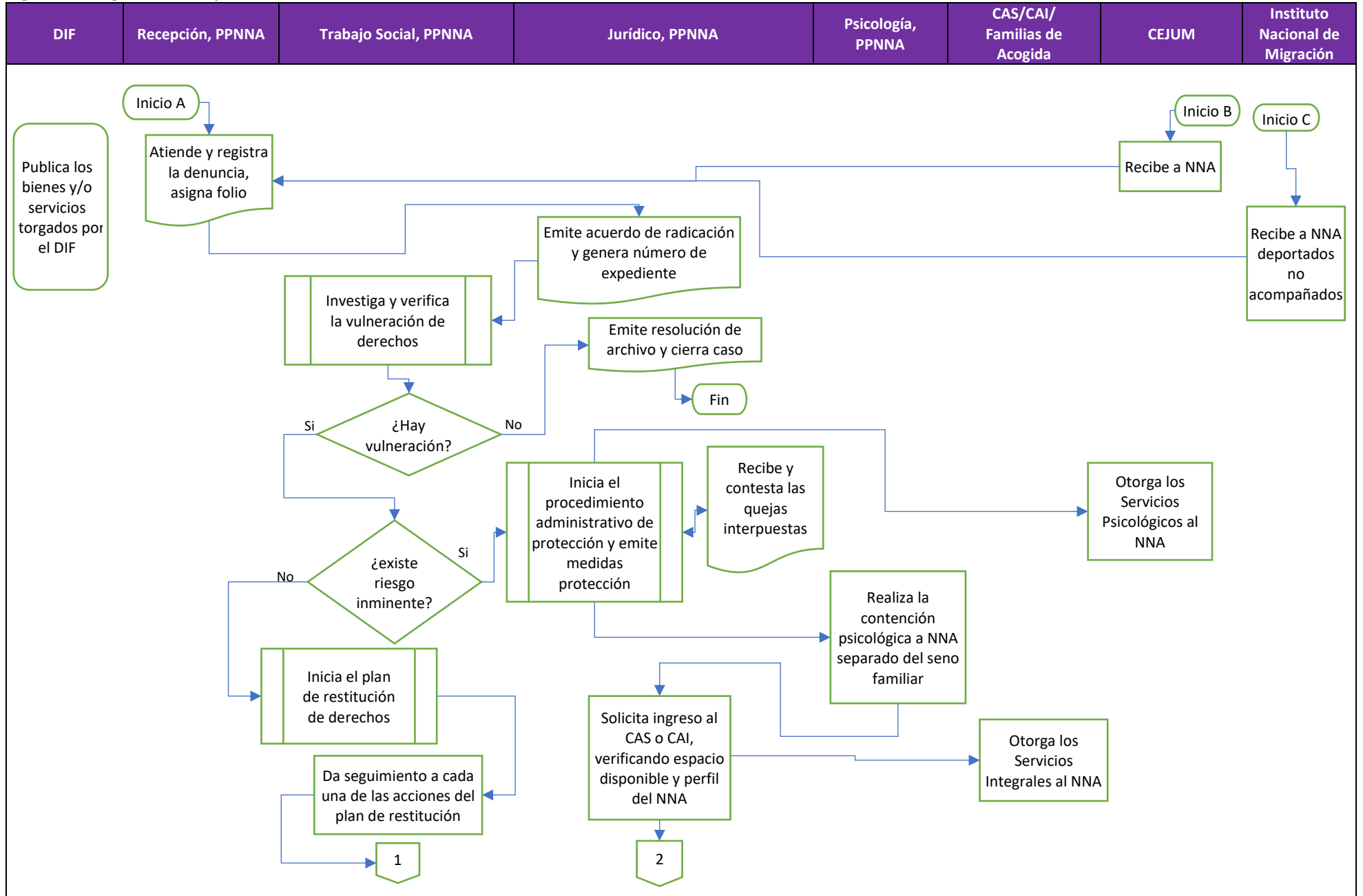
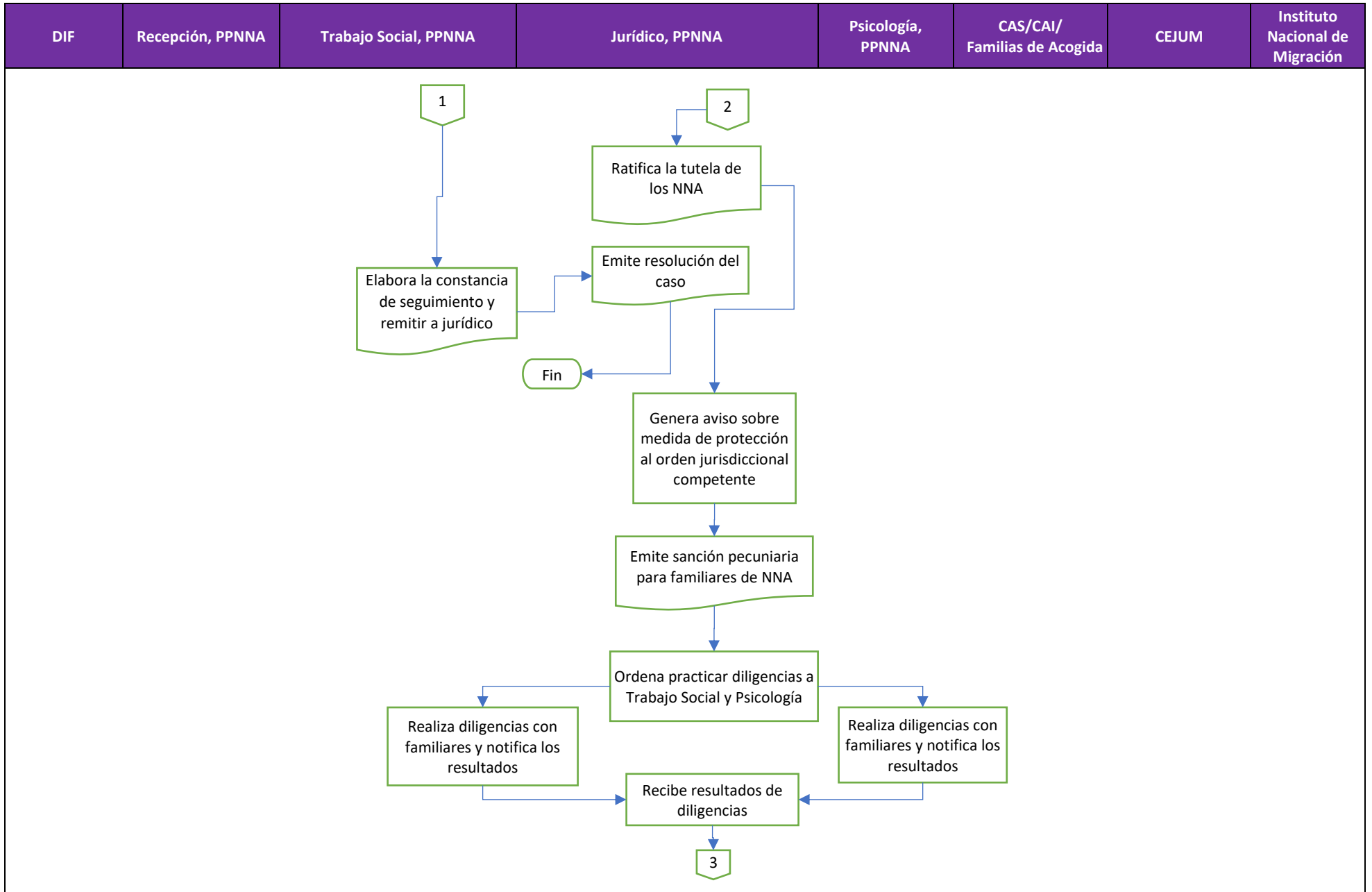
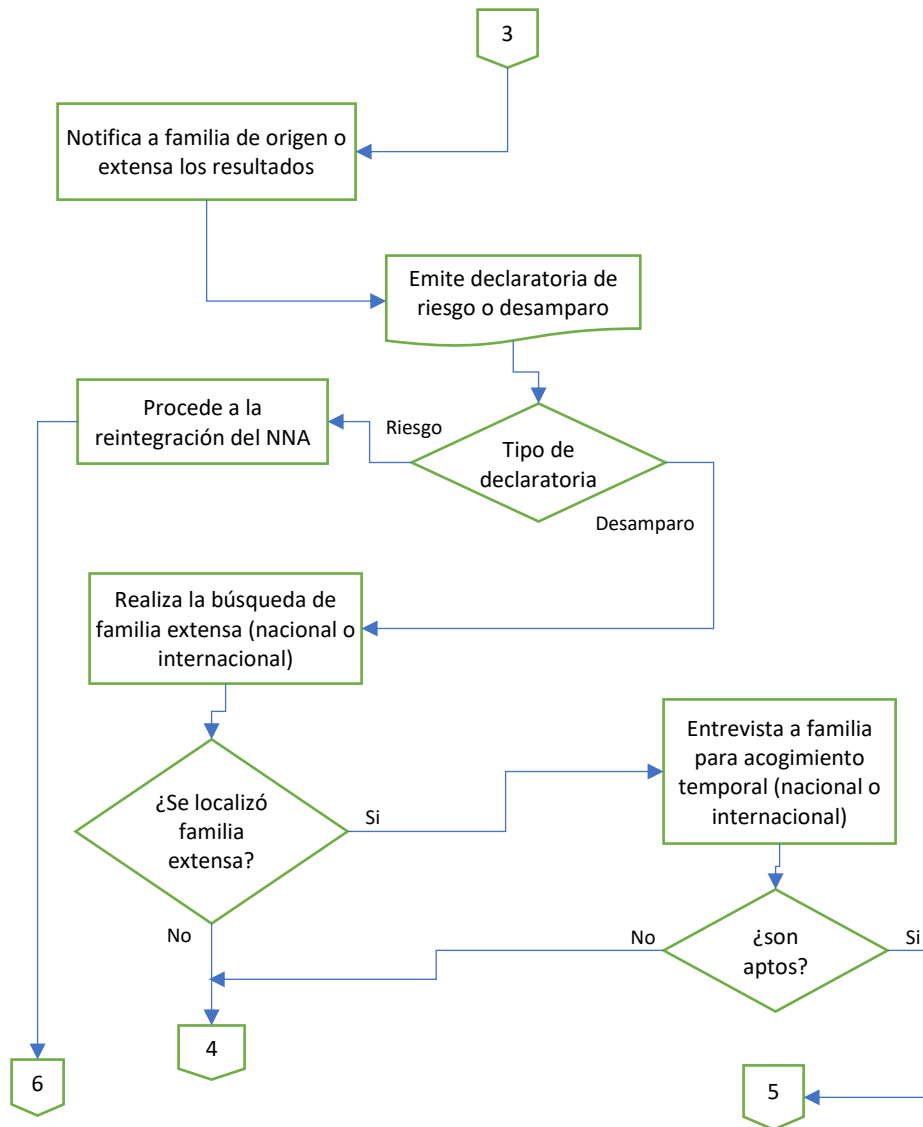


Figura 2. Diagrama de flujo del Proceso Restitución de Derechos





DIF	Recepción, PPNNA	Trabajo Social, PPNNA	Jurídico, PPNNA	Psicología, PPNNA	CAS/CAI/ Familias de Acogida	CEJUM	Instituto Nacional de Migración
-----	------------------	-----------------------	-----------------	-------------------	---------------------------------	-------	------------------------------------



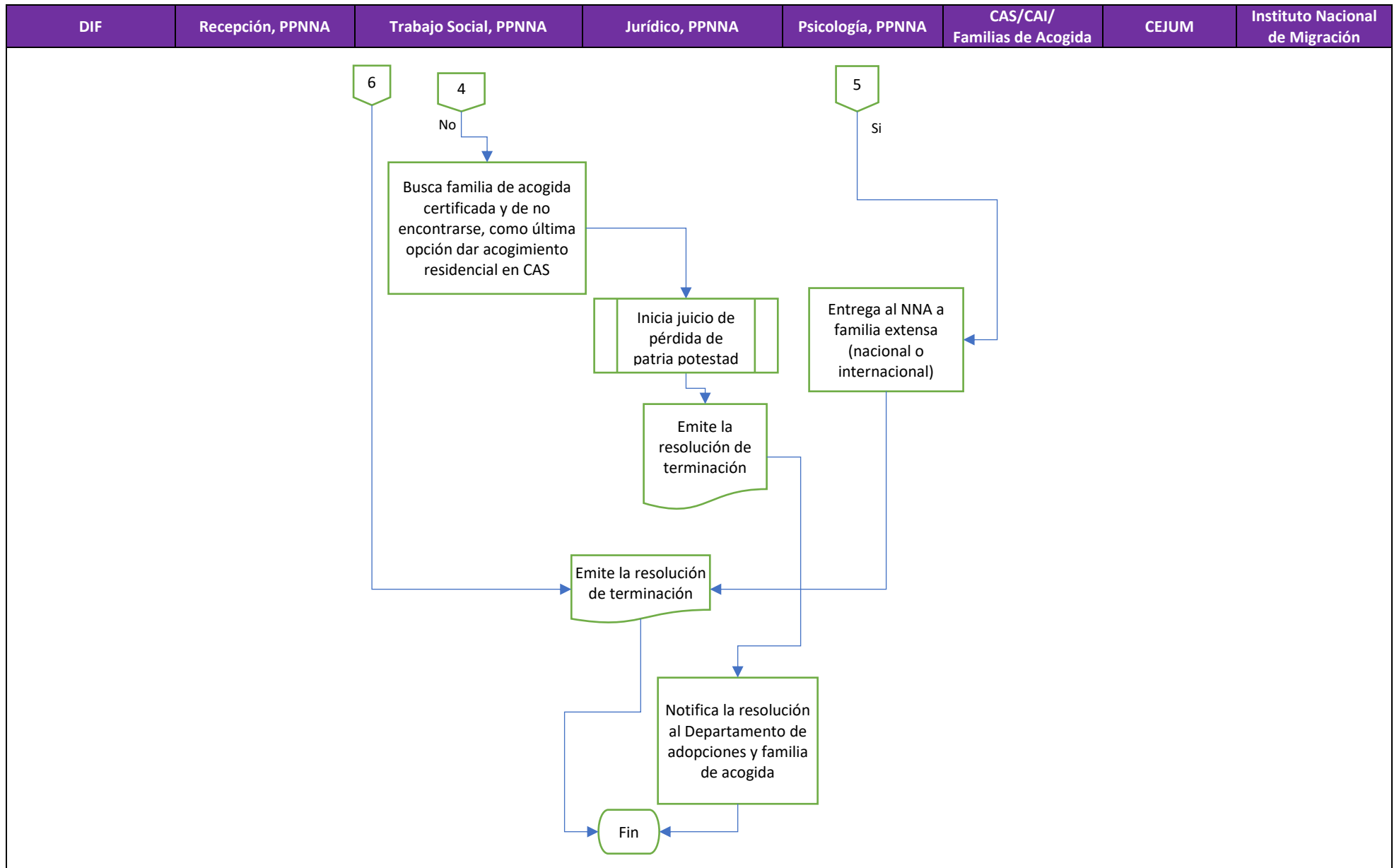
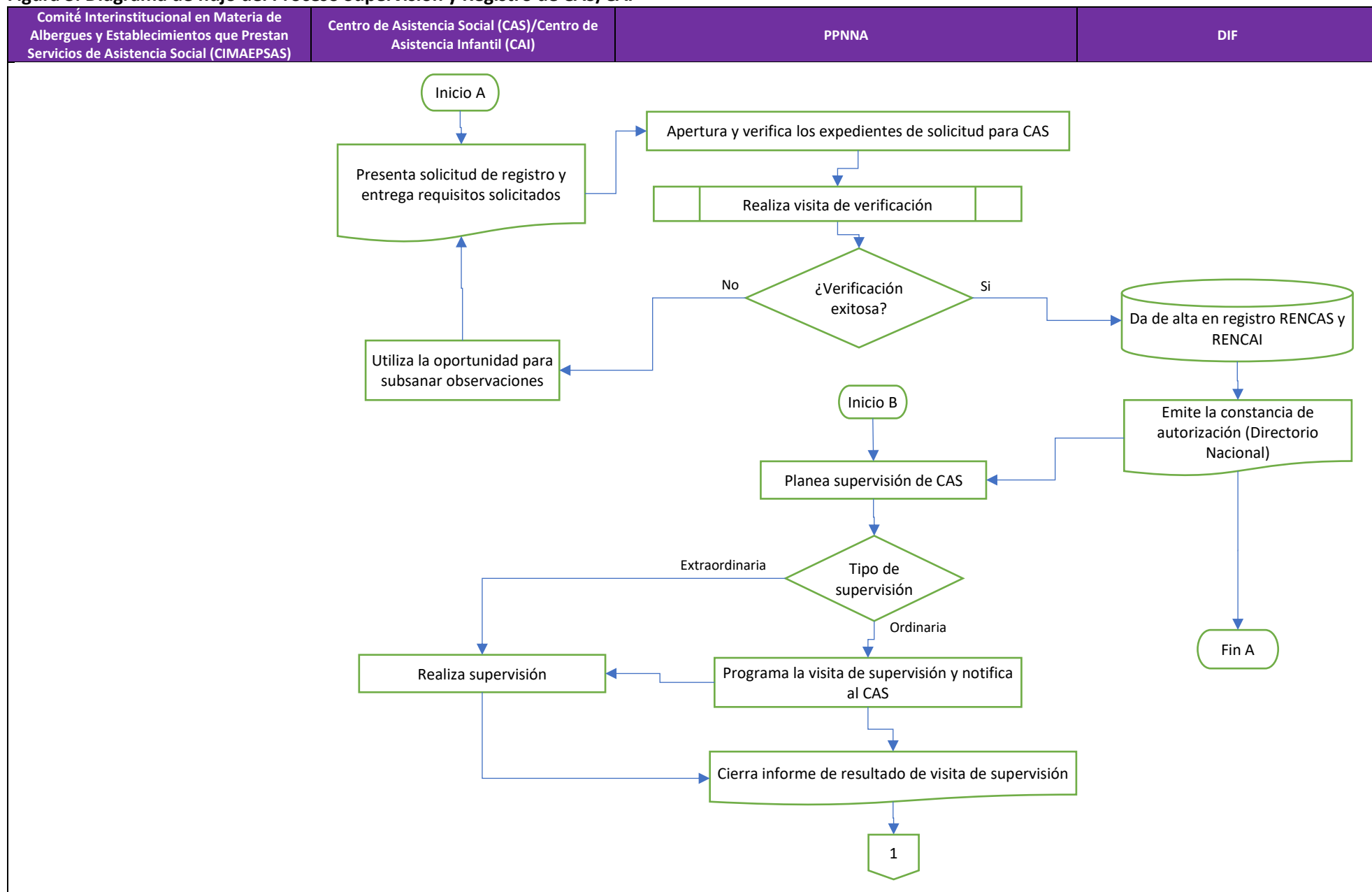


Figura 3. Diagrama de flujo del Proceso Supervisión y Registro de CAS/CAI



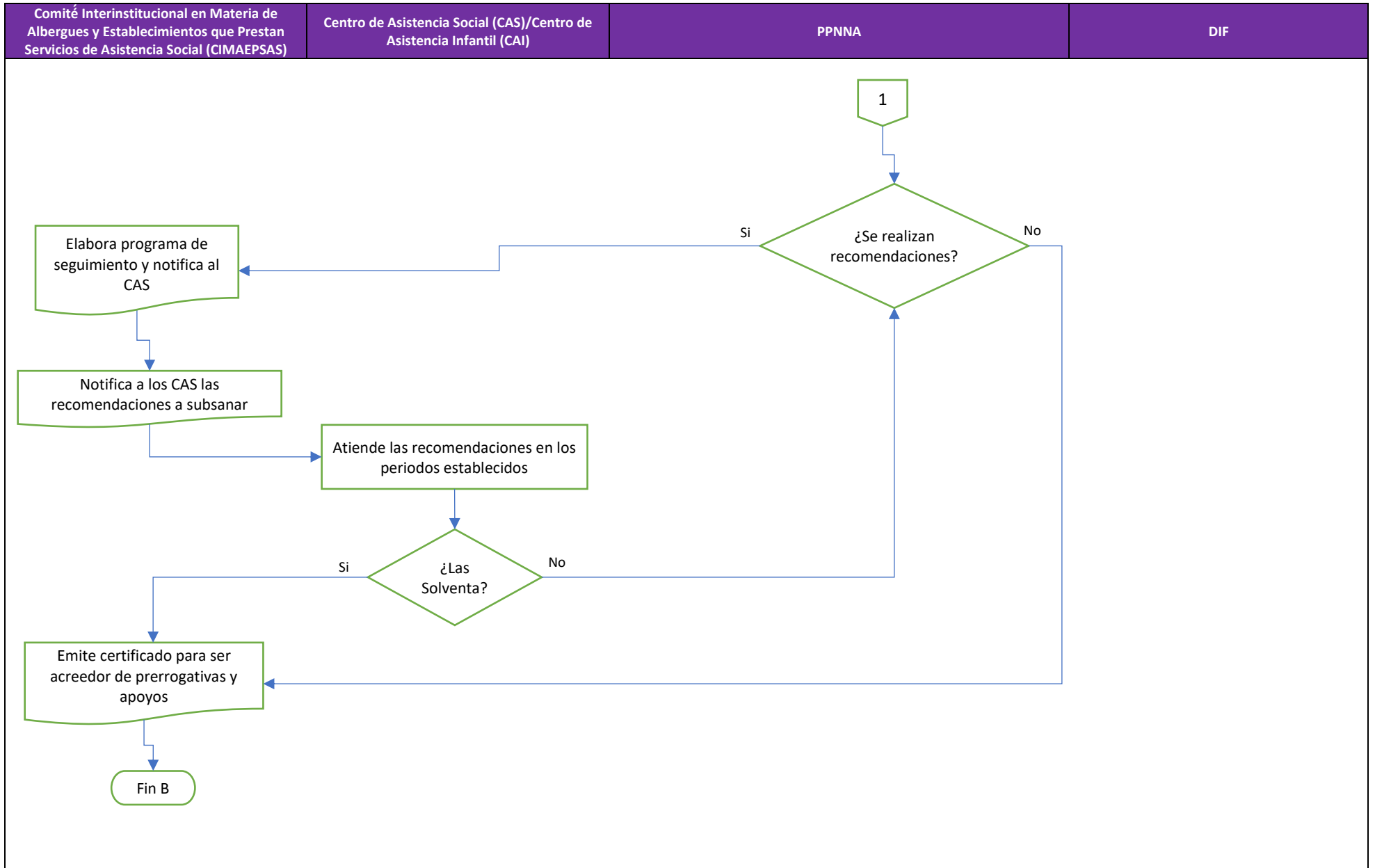
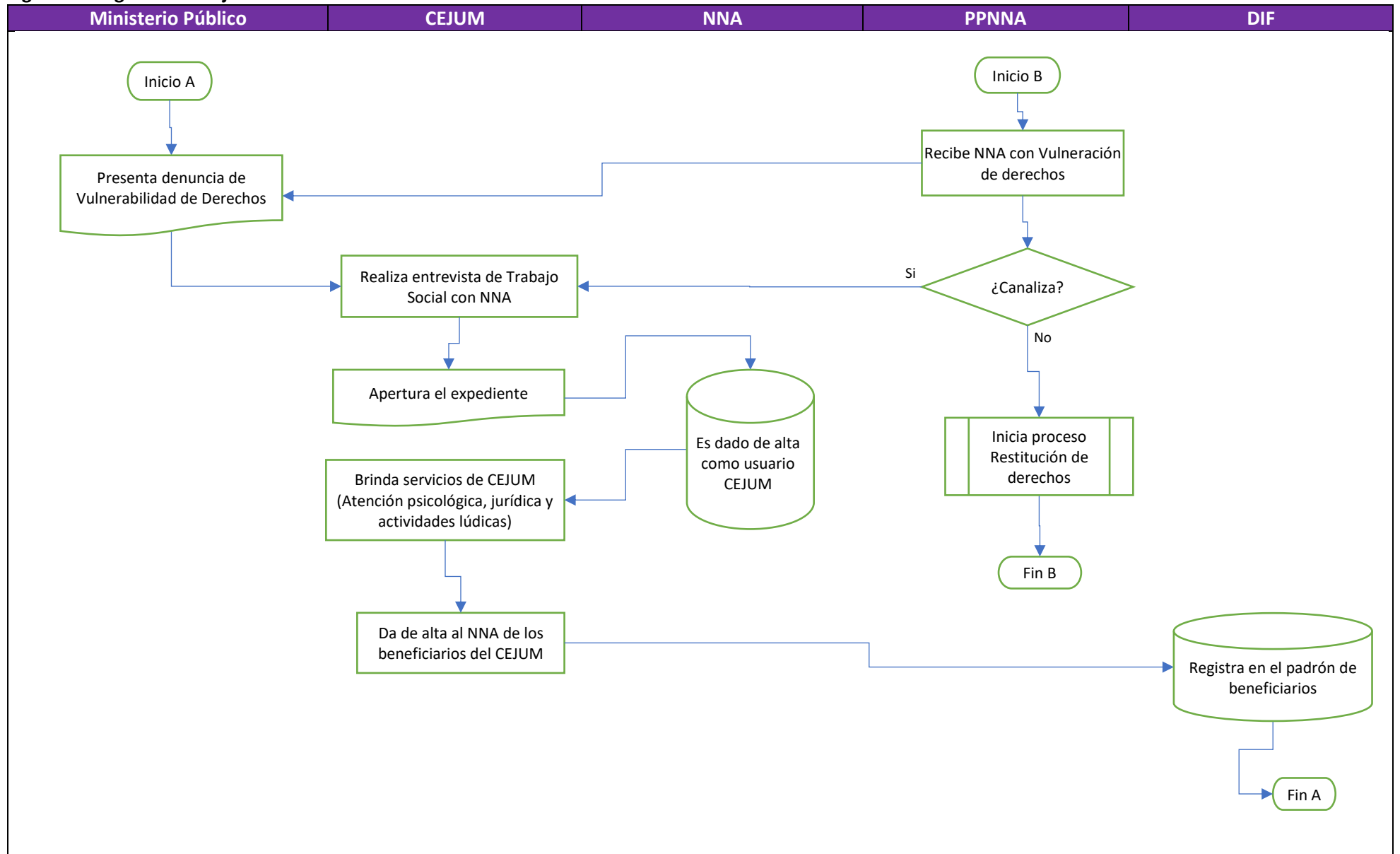


Figura 4. Diagrama de flujo del Proceso CEJUM



Anexo VIII. Límites, Articulación, Insumos y Recursos, Productos y Sistemas de Información de los Procesos del Programa

Proceso:	Macroproceso	
Dimensión del proceso	Actividad o actividades del proceso	
Límites	Inicio	Denuncia, en la que se señala que existe una violación de los derechos de NNA.
	Fin	<p>1) Los NNA regresan a la familia original, con las medidas protección integral, de asistencia social determinadas.</p> <p>2) Los NNA son asignados a la familia extensa, ampliada.</p> <p>3) Los NNA son asignados con familia de acogida, acogimiento residencial o algún Centro de Asistencia Social o Infantil, y se promueve un juicio de pérdida de patria potestad.</p> <p>Ya que es un macroproceso su principio y fin no se encuentran relacionados con otros procesos del Programa y dentro de sus actividades se encuentran incluidos todos los procesos del Programa.</p>
¿Los insumos y recursos con suficientes y adecuados?	Tiempo	Suficiente ya que se miden los eventos que suceden en el ejercicio, no los eventos que abren y cierran.
	Personal	El PAIPRD opera con el personal de la dependencia, cuenta con el perfil para para el desempeño de sus funciones, empero, es insuficiente ya que la demanda exige más personal y no cuenta con capacitación institucional.
	Recursos financieros	El recurso asignado es suficiente.
	Infraestructura	La infraestructura utilizada para la operación del PAIPRD es insuficiente específicamente en la estancia de los NNA temporales y tutelados.
	otros	Los NNA que serán atendidos son el insumo principal del proceso.
Productos	Productos del Proceso	El producto que el macroproceso entrega es la restitución de derechos de los NNA.
	¿Sirven de insumo para el proceso siguiente?	Es un proceso global no es insumo para procesos posteriores.
Sistemas de información	Sistema(s) empleado	No se cuenta con un sistema que sea empleado para la operación del Programa, se cuentan con bases de datos Excel® y Word®.
	Tipo de información recolectada	Expedientes trabajados en diferentes etapas.
	¿Sirve de información para el monitoreo?	Si, pero no se encuentra sistematizada.
¿Es adecuada la coordinación entre actores para la ejecución del proceso?	Si. El PPNNA mediante sus departamentos es quien coordina el macroproceso, utilizando las leyes, reglamentos y manuales de procesos para determinar su actuar.	
¿El proceso es pertinente para el cumplimiento de los objetivos?	Si, ya que incluye los procesos del Programa.	

Proceso:	Restitución de Derechos	
Dimensión del proceso		Actividad o actividades del proceso
Límites	Inicio	Inicia con la denuncia en la que se señala que existe una violación de los derechos de NNA. Esta actividad no es un paso final de un proceso anterior.
	Fin	<ol style="list-style-type: none"> 1) Los NNA regresan a la familia original, con las medidas protección integral, de asistencia social determinadas. 2) Los NNA son asignados a la familia extensa, ampliada. 3) Los NNA son asignados con familia de acogida, acogimiento residencial o algún Centro de Asistencia Social o Infantil, y se promoviendo un juicio de pérdida de patria potestad. <p>Existe relación con los procesos de Supervisión y Registro de CAS y CEJUM, pero se ejecutan de manera simultánea.</p>
¿Los insumos y recursos con suficientes y adecuados?	Tiempo	Ya que mide los procedimientos que inician o terminan en cada ejercicio fiscal y no de procedimientos completos (que inicia y terminan). Para este caso el tiempo es suficiente.
	Personal	Se realiza con personal contratado, cuenta con el perfil para desarrollar sus funciones; sin embargo, no es suficiente para atender la demanda de servicios y no recibe suficiente capacitación formal institucional sobre los procesos.
	Recursos financieros	En las entrevistas practicadas al personal que interviene en el proceso del Programa, ninguno externo que los recursos financieros fuera un factor que impidiera la operación del PAIPRD.
	Infraestructura	La infraestructura utilizada para la operación del Programa es insuficiente específicamente en la estancia de los NNA temporales y tutelados, los vehículos no están en buenas condiciones mecánicas, tienen complicaciones con las impresoras y es necesario más espacio y un mejor control para archivos cerrados.
	otros	Los NNA que serán atendidos son el insumo principal del proceso.
Productos	Productos del Proceso	Los NNA que serán atendidos.
	¿Sirven de insumo para el proceso siguiente?	Si, es insumo para la ejecución el proceso de adopción y familias de acogida, sin embargo, este proceso no es parte este PAIPRD.
Sistemas de información	Sistema(s) empleado	No se cuenta con un sistema que sea empleado para la operación del PAIPRD, se cuentan con bases de datos Excel® y Word®.
	Tipo de información recolectada	Expedientes trabajados en diferentes etapas.

	¿Sirve de información para el monitoreo?	Si, pero no se encuentra sistematizada.
¿Es adecuada la coordinación entre actores para la ejecución del proceso?		Es adecuada, en la mayoría de los casos, sin embargo, en algunos distritos existen vacíos de información acerca de las actividades que realiza la PPNNA, ya que la policía municipal al encontrar a un niño en alguna situación que infrinja alguna ley lo presenta ante esta dependencia.
¿El proceso es pertinente para el cumplimiento de los objetivos?		El proceso de Restitución de Derechos es pertinente ya que coincide con el Fin y el Propósito del PAIPRD.

Proceso:	Supervisión y Registro de CAS	
Dimensión del proceso	Actividad o actividades del proceso	
Límites	Inicio	Cuando el representante del futuro CAS/CAI inicia el trámite por medio de una solicitud para realizar su inscripción al RENCAS, RENCAI y DNIAS, esta actividad no se tiene identificada como una actividad final de un proceso anterior Este paso no es el fin de un proceso anterior.
	Fin	Cuando el CAS/CAI obtiene su constancia de registro o cuando obtiene su informe de resultados sin recomendaciones o bien con las recomendaciones atendidas o solventadas, este paso no es inicial de un proceso posterior.
¿Los insumos y recursos con suficientes y adecuados?	Tiempo	Es adecuado para el registro y los tiempos de supervisión, es insuficiente para el número de supervisiones que se tiene que realizar.
	Personal	Es insuficiente, existen entre 50 CAS/CAI con NNA tutelados y solo se han realizado 5 en el ejercicio actual.
	Recursos financieros	Son suficientes.
	Infraestructura	Para los fines de registrar y dar seguimiento a los CAS/CAI, es suficiente.
	otros	
Productos	Productos del Proceso	Número de CAS/CAI registrados y supervisados.
	¿Sirven de insumo para el proceso siguiente?	Como procedimiento no es un insumo para un proceso posterior, sin embargo, el Proceso de Restitución de Derechos y el Proceso de CEJUM utilizan este servicio para ingresar a los NNA tutelados.
Sistemas de información	Sistema(s) empleado	No existe un sistema de información, los controles y reportes se generan en Excel® y Word®.
	Tipo de información recolectada	Número de CAS/CAI registrados y número de CAS supervisados.
	¿Sirve de información para el monitoreo?	Forman parte de la fuente de información que alimentan el sistema de monitoreo, no están sistematizados.
¿Es adecuada la coordinación entre actores para la ejecución del proceso?	Si, es adecuada, El PPNNA realiza las actividades de registro y planeación de supervisión de los CAS/CAI todo mediante acuerdos del CIMAESPAS	
¿El proceso es pertinente para el cumplimiento de los objetivos?	Si es pertinente, ya que la PPNNA requiere de asegurarse que los CAS/CAI se encuentren cumpliendo la ley en el momento en que son requeridos para atención de los NNA.	

Proceso:	CEJUM	
Dimensión del proceso	Actividad o actividades del proceso	
Límites	Inicio	Cuando una mujer afectada llega al CEJUM acompañada de NNA para ser atendida, esta actividad no proviene de un proceso anterior.
	Fin	Momento en el que la Madre no requiere del apoyo del Centro o cuando ya no le es posible hacerse cargo de ellos. Esta actividad no tiene conexión con otro proceso.
¿Los insumos y recursos con suficientes y adecuados?	Tiempo	Las actividades si pueden ser sumadas para el logro de una meta, por lo tanto, es suficiente.
	Personal	El personal asignado a la atención de los servicios del PAIPRD no es suficiente, actualmente solo hay una persona para la asistencia educativa. El personal contratado cumple con el perfil para realizar sus funciones, empero no reciben capacitación formal de la institución.
	Recursos financieros	Son suficientes.
	Infraestructura	La infraestructura en donde se prestan los servicios es suficiente.
	otros	
Productos	Productos del Proceso	Número de acciones realizadas a los NNA atendidos.
	¿Sirven de insumo para el proceso siguiente?	Existe la posibilidad que los NNA que fueron atendidos en este proceso puedan ser el insumo del proceso de restitución de derechos.
Sistemas de información	Sistema(s) empleado	No existe un sistema de información, los controles y reportes se generan en Excel® y Word®.
	Tipo de información recolectada	Actividades realizadas con los NNA.
	¿Sirve de información para el monitoreo?	Forman parte de la fuente de información que alimentan el sistema de monitoreo, no están sistematizados
¿Es adecuada la coordinación entre actores para la ejecución del proceso?	Si, el proceso de la atención de los NNA acompañantes de las mujeres atendidas en el CEJUM, se realiza en la totalidad de las actividades dentro del CEJUM.	
¿El proceso es pertinente para el cumplimiento de los objetivos?	No, es un proceso ajeno y fuera de los indicadores de desempeño.	

Anexo IX: Grado de Consolidación Operativa del Programa

Proceso: Restitución de derechos

Criterios de valoración	Puntaje				Comentarios
	Si	Parcialmente	No	NA	
1) Si existen documentos que normen los procesos	5				El proceso de restitución de derechos esta normado a través de la Ley de Asistencia Pública y Privada para el Estado de Chihuahua, Ley de derechos de las Niñas, Niños y adolescentes para el Estado de Chihuahua, Ley de derechos de las personas adultas mayores para el Estado de Chihuahua, Ley para la inclusión y desarrollo de las personas con discapacidad del estado de Chihuahua.
2) Si son del conocimiento de todos los operadores los procesos que están documentados	5				Todos los operadores tienen el conocimiento de los procedimientos que se documentan con respecto a la restitución de derechos a los NNA; sin embargo, cuando existe personal nuevo, no hay un proceso de capacitación formal.
3) Si los procesos están estandarizados, es decir son utilizados por todas las instancias ejecutoras	5				En la Procuraduría de Protección a las Niñas, Niños y adolescentes (PPNNA) se establecen los manuales de: manual de acogimiento residencial, manual de adopciones y familias de acogida, manual para la atención integral de NNA migrantes no acompañados, manual para casa cuna, manual de protección de niños, niñas y adolescentes, manual para la atención a personas adultas mayores, los cuales sirven de directrices para la actuación del personal de la PPNNA.
4) Si se cuenta con un sistema monitoreo e indicadores de gestión		4			Existen los procedimientos de monitoreo e indicadores de gestión, pero estos se realizan a través de reportes en Word® y Excel®.
5) Si se cuenta con mecanismos para la implementación sistemática de mejoras	5				Existen instancias normadas en las cuales se coordinan las mejoras en las distintas áreas, donde se discuten y aprueban modificaciones al proceso conforme a la normativa que lo regula.
Grado de consolidación operativa	= 4.8				

Proceso: Supervisión y Registro de CAS/CAI

Criterios de valoración	Puntaje				Comentarios
	Si	Parcialmente	No	NA	
1) Si existen documentos que normen los procesos	5				Este proceso se rige bajo la Ley de Asistencia Pública y Privada para el Estado de Chihuahua y el manual para el registro, regulación y certificación del CAS y el manual para la atención integral de NNA migrantes no acompañados.
2) Si son del conocimiento de todos los operadores los procesos que están documentados	5				Todos los operadores tienen el conocimiento de los procedimientos que se documentan con respecto a la supervisión y registro de CAS/CAI aplicando los instrumentos del manual para el registro, regulación y certificación de CAS; sin embargo, cuando existe personal nuevo, no hay un proceso de capacitación formal.
3) Si los procesos están estandarizados, es decir son utilizados por todas las instancias ejecutoras	5				Todos los procedimientos del proceso se encuentran estandarizados, ya que aplican el manual para el registro, regulación y certificación del CAS y el manual para la atención integral de NNA migrantes no acompañados.
4) Si se cuenta con un sistema monitoreo e indicadores de gestión		4			Existen los procedimientos de monitoreo e indicadores de gestión, pero estos se realizan a través de reportes en Word® y Excel®.
5) Si se cuenta con mecanismos para la implementación sistemática de mejoras	5				Existen instancias normadas en las cuales se coordinan las mejoras en las distintas áreas, donde se discuten y aprueban modificaciones al proceso conforme a la normativa que lo regula.
Grado de consolidación operativa	= 4.8				

Proceso: CEJUM

Criterios de valoración	Puntaje				Comentarios
	Si	Parcialmente	No	NA	
1) Si existen documentos que normen los procesos	5				La normativa que regula al CEJUM es Acuerdo No. 049 del C. Gobernador Constitucional del Estado de Chihuahua publicado en el Periódico Oficial del Estado de Chihuahua número 64, el 11 de agosto de 2012, se crearon los Centros de Justicia para las Mujeres a fin de garantizar a las mujeres y sus hijas e hijos en situación de violencia, el acceso a la justicia a través del fortalecimiento a los mecanismos de prevención, atención, sanción y erradicación de la violencia, con la participación de diferentes dependencias y entidades paraestatales de la Administración Pública Estatal, Ley Estatal del Derecho de las mujeres a una Vida libre de Violencia, Ley de Víctimas para el Estado de Chihuahua y la Ley General para la Igualdad entre Mujeres y Hombres
2) Si son del conocimiento de todos los operadores los procesos que están documentados		3			Todos los operadores tienen el conocimiento de los procedimientos que se documentan con respecto; sin embargo, cuando existe personal nuevo, no hay un proceso de capacitación formal.
3) Si los procesos están estandarizados, es decir son utilizados por todas las instancias ejecutoras	5				El Reglamento Interior de los Centros de Justicia para las Mujeres del Estado de Chihuahua, es el que regula y describe las funciones, acciones y procesos que se llevan a cabo al interior del CEJUM
4) Si se cuenta con un sistema monitoreo e indicadores de gestión		4			El Área de Estadística y Soporte al Sistema Informático de Registro de Atención a Mujeres (SIRAM) es el encargado de realizar los reportes estadísticos mensuales, pero estos se realizan a través de reportes en Word® y Excel®.
5) Si se cuenta con mecanismos para la implementación sistemática de mejoras	5				Existen instancias normadas en las cuales se coordinan las mejoras en las distintas áreas, donde se discuten y aprueban modificaciones al proceso conforme a la normativa que lo regula, como es la Dirección General de Coordinación de los Centros de Justicia para las Mujeres, el Comité de Ética y Prevención de Conflictos, Comité de Evaluación de Mérito y de Control Institucional.
Grado de consolidación operativa	= 4.4				

Anexo X. Ficha de Identificación y Equivalencia de Procesos Evaluación de Procesos del Programa

Modelo general de procesos	Número de secuencia	Procesos del programa identificados por el evaluador
		Macroproceso
Planeación (planeación estratégica, programación y presupuestación): Proceso en el cual se determinan misión, visión, fin, objetivos y metas en tiempos establecidos, los indicadores de seguimiento verificables, los recursos financieros y humanos necesarios y las principales actividades y métodos a seguir para el logro de los objetivos del programa.	1.1	Instrumentos de planeación validados por la Secretaría de Hacienda de Gobierno del Estado de Chihuahua
Difusión del programa: Proceso sistemático e institucionalizado de información sobre las principales características del programa, sus beneficios y requisitos de inscripción, dirigido hacia un público determinado.	2.1	Difusión a través de los medios oficiales del DIF estatal
Solicitud de apoyos: Conjunto de acciones, instrumentos y mecanismos que ejecutan los operadores del programa con el objetivo registrar y/o sistematizar la información de las solicitudes de apoyo de los posibles beneficiarios.	3.1	Recepción de NNA por parte de CEJUM
	3.2	Recepción de NNA No acompañados deportados por parte del INM
Selección de beneficiarios: Proceso realizado por los operadores de los programas para seleccionar a los beneficiarios y obtener finalmente el padrón actualizado y validado.	4.1	Atención y verificación de la denuncia de vulneración de derechos a NNA
	4.2	Si existe vulneración de derechos a NNA. Se inicia el Proceso de Restitución de derechos
Producción de bienes o servicios: Herramientas, acciones y mecanismos a través de los cuales se obtienen los bienes y servicios que serán entregados a los beneficiarios del programa.	5.1	Se inicia el Proceso de Restitución de derechos
Distribución de apoyos: Proceso a través del cual se envía el apoyo del punto de origen (en donde se obtuvo dicho bien o servicio) al punto de destino final (en donde se encuentra el beneficiario del programa).	6.1	En cada subprocuraduría de PNNA se distribuyen los bienes y/ servicios del programa
Entrega de apoyos: Conjunto de instrumentos, mecanismos y acciones por los cuales los beneficiarios o afiliados reciben los diferentes servicios o tipos de apoyo.	7.1	Proceso de Restitución de derechos
	7.2	Valoración psicológica a NNA, Familias de origen y extensa
	7.3	Apoyo Psicológico a NNA (CEJUM)
	7.4	Otorga los Servicios Integrales al NNA (CAS/CAI)
	7.5	Se reintegra el NNA a familia de origen Nacional o internacional
	7.6	Se entrega a NNA a familia extensa en México o en el extranjero
	7.7	Inicia juicio de pérdida de patria potestad
	7.8	Proceso de Adopciones

Modelo general de procesos	Número de secuencia	Procesos del programa identificados por el evaluador
		Macroproceso
Seguimiento a beneficiarios y monitoreo de apoyos: Acciones y mecanismos mediante los cuales el programa comprueba que los apoyos entregados a los beneficiarios son utilizados y funcionan de acuerdo al objetivo planteado.	8.1	Valoración psicológica a NNA, Familias de origen y extensa
	8.2	Apoyo Psicológico a NNA (CEJUM)
	8.3	Otorga los Servicios Integrales al NNA (CAS/CAI)
	8.4	Se reintegra el NNA a familia de origen Nacional o internacional
	8.5	Se entrega a NNA a familia extensa en México o en el extranjero
	8.6	Inicia juicio de pérdida de patria potestad
	8.7	Proceso de Adopciones
Satisfacción de usuarios: Proceso a través del cual los beneficiarios puede realizar las quejas o denuncias que tenga del programa.	9.1	Recepción y contestación a quejas interpuestas por parte del área de resolución
Evaluación y monitoreo: Proceso a través del cual el programa implementa ejercicios sistemáticos de evaluación de sus procesos o resultados, así como el monitoreo en el avance de sus indicadores, metas, etcétera.	10.1	Se inicia el Proceso de Restitución de derechos
	10.2	Apoyo Psicológico a NNA (CEJUM)
	10.3	Otorga los Servicios Integrales al NNA (CAS/CAI)
Procesos identificados por el evaluador que no coinciden con el Modelo general de procesos		
Otros procesos (nombre del proceso)	Número de secuencia	Número de secuencia
En cada subprocuraduría de PNNA se distribuyen los bienes y/ servicios del programa	6.1	

Modelo general de procesos	Número de secuencia	Procesos del programa identificados por el evaluador
		Restitución de derechos
Planeación (planeación estratégica, programación y presupuestación): Proceso en el cual se determinan misión, visión, fin, objetivos y metas en tiempos establecidos, los indicadores de seguimiento verificables, los recursos financieros y humanos necesarios y las principales actividades y métodos a seguir para el logro de los objetivos del programa.	1.1	El área de recepción da atención y registro de denuncia, se asigna folio
Difusión del programa: Proceso sistemático e institucionalizado de información sobre las principales características del programa, sus beneficios y requisitos de inscripción, dirigido hacia un público determinado.	2.1	Difusión de bienes y/o servicios otorgados por el DIF
Solicitud de apoyos: Conjunto de acciones, instrumentos y mecanismos que ejecutan los operadores del programa con	3.1	Recepción de NNA (CEJUM)
	3.2	Recepción de NNA No acompañados deportados (INM)

Modelo general de procesos	Número de secuencia	Procesos del programa identificados por el evaluador
		Restitución de derechos
el objetivo registrar y/o sistematizar la información de las solicitudes de apoyo de los posibles beneficiarios.	3.3	El área de recepción da atención y registro de denuncia, se asigna folio
	3.4	Jurídico emite acuerdo de radicación y genera el folio de expediente
Selección de beneficiarios: Proceso realizado por los operadores de los programas para seleccionar a los beneficiarios y obtener finalmente el padrón actualizado y validado.	4.1	Trabajo social de la PPNA investiga y verifica la vulneración de derechos
	4.2	Jurídico de la PPNA solicita ingreso al CAS o CAI, verificando espacio disponible y perfil del NNA
	4.3	En caso necesario CEJUM otorga los Servicios Psicológicos al NNA
Producción de bienes o servicios: Herramientas, acciones y mecanismos a través de los cuales se obtienen los bienes y servicios que serán entregados a los beneficiarios del programa.	5.1	La producción del servicio se realiza en el área de Psicología, Trabajo Social y Jurídico en cada Subprocuraduría de PNNA
Distribución de apoyos: Proceso a través del cual se envía el apoyo del punto de origen (en donde se obtuvo dicho bien o servicio) al punto de destino final (en donde se encuentra el beneficiario del programa).	6.1	La distribución del servicio se realiza en cada Subprocuraduría de PNNA
Entrega de apoyos: Conjunto de instrumentos, mecanismos y acciones por los cuales los beneficiarios o afiliados reciben los diferentes servicios o tipos de apoyo.	7.1	Trabajo Social realiza el plan de restitución de derechos
	7.2	Trabajo Social da seguimiento a cada una de las acciones del plan de restitución
	7.3	Trabajo Social elabora constancias de seguimiento y remite al jurídico
	7.4	Trabajo Social emite resolución del caso sobre la no detecciones de derechos vulnerados
	7.5	Jurídico inicia el procedimiento administrativo y se emiten medidas protección
	7.6	CEJUM otorga los Servicios Psicológicos al NNA
	7.7	Psicología realiza contención psicológica a NNA separado del seno familiar
	7.8	Jurídico solicita ingreso al CAS o CAI, verificando espacio disponible y perfil del NNA
	7.9	CAS o CAI otorga los Servicios Integrales al NNA
	7.10	Jurídico ratifica la tutela de los NNA

Modelo general de procesos	Número de secuencia	Procesos del programa identificados por el evaluador	
		Restitución de derechos	
	7.11	Jurídico genera aviso sobre medida de protección al orden jurisdiccional competente	
	7.12	Jurídico emite sanción pecuniaria para familiares de NNA	
	7.13	Jurídico ordena practicar diligencias a Trabajo Social y Psicología	
	7.14	Trabajo Social y Psicología realizan diligencias con familiares y notifica los resultados	
	7.15	Jurídico recibe resultados de diligencias	
	7.16	Trabajo social notifica a familia de origen o extensa resultados	
	7.17	Jurídico emite declaratoria de Riesgo o desamparo	
	7.18	Trabajo Social procede a la reintegración del NNA (riesgo)	
	7.19	Trabajo Social realizan búsquedas familia extensa	
	7.20	Trabajo Social busca familia de acogida certificada y de no encontrarse como última opción dar acogimiento residencial en CAS	
	7.21	Psicología entrevista para acogimiento temporal a familia extensa	
	7.22	Psicología entrega a NNA a familia extensa	
	7.23	Jurídico inicia juicio de pérdida de patria potestad	
	7.24	Jurídico emite la resolución de terminación	
	7.24	Jurídico notifica al Departamento de adopciones y familia de acogida la resolución	
	Seguimiento a beneficiarios y monitoreo de apoyos: Acciones y mecanismos mediante los cuales el programa comprueba que los apoyos entregados a los beneficiarios son utilizados y funcionan de acuerdo al objetivo planteado.	8.1	Trabajo Social da seguimiento a cada una de las acciones del plan de restitución
		8.2	Trabajo Social elabora constancias de seguimiento y remite al jurídico
		8.3	Jurídico inicia el procedimiento administrativo y se emiten medidas protección

Modelo general de procesos	Número de secuencia	Procesos del programa identificados por el evaluador
		Restitución de derechos
	8.4	CEJUM otorga los Servicios Psicológicos al NNA
	8.5	CAS o CAI otorga los Servicios Integrales al NNA
	8.6	Jurídico ratifica la tutela de los NNA
	8.7	Trabajo Social y Psicología realizan diligencias con familiares y notifica los resultados
	8.8	Jurídico emite declaratoria de Riesgo o desamparo
	8.9	Trabajo Social procede a la reintegración del NNA (riesgo)
	8.10	Psicología entrega a NNA a familia extensa
	8.11	Jurídico inicia juicio de pérdida de patria potestad
	8.12	Jurídico emite la resolución de terminación
Satisfacción de usuarios: Proceso a través del cual los beneficiarios puede realizar las quejas o denuncias que tenga del programa.	9.1	Jurídico recepción y contestación a quejas interpuestas
Evaluación y monitoreo: Proceso a través del cual el programa implementa ejercicios sistemáticos de evaluación de sus procesos o resultados, así como el monitoreo en el avance de sus indicadores, metas, etcétera.	10.1	Jurídico inicia el procedimiento administrativo y se emiten medidas protección
	10.2	CEJUM otorga los Servicios Psicológicos al NNA
	10.3	CAS o CAI otorga los Servicios Integrales al NNA
	10.4	Jurídico ratifica la tutela de los NNA
	10.5	Jurídico emite declaratoria de Riesgo o desamparo
	10.6	Trabajo Social procede a la reintegración del NNA (riesgo)
	10.7	Psicología entrega a NNA a familia extensa
	10.8	Jurídico inicia el juicio de pérdida de patria potestad
Procesos identificados por el evaluador que no coinciden con el Modelo general de procesos		
Otros procesos (nombre del proceso)	Número de secuencia	Número de secuencia
La producción del servicio se realiza en el área de Psicología, Trabajo Social y Jurídico en cada Subprocuraduría de PNNA	5.1	
La distribución del servicio se realiza en cada Subprocuraduría de PNNA	6.1	

Modelo general de procesos	Número de secuencia	Procesos del programa identificados por el evaluador
		Supervisión y Registro de CAS/CAI
Planeación (planeación estratégica, programación y presupuestación): Proceso en el cual se determinan misión, visión, fin, objetivos y metas en tiempos establecidos, los indicadores de seguimiento verificables, los recursos financieros y humanos necesarios y las principales actividades y métodos a seguir para el logro de los objetivos del programa.	1.1	PPNNA planea la supervisión de CAS
Difusión del programa: Proceso sistemático e institucionalizado de información sobre las principales características del programa, sus beneficios y requisitos de inscripción, dirigido hacia un público determinado.		No Aplica
Solicitud de apoyos: Conjunto de acciones, instrumentos y mecanismos que ejecutan los operadores del programa con el objetivo registrar y/o sistematizar la información de las solicitudes de apoyo de los posibles beneficiarios.	2.1	CAS/CAI presenta solicitud de registro y presenta requisitos solicitados
Selección de beneficiarios: Proceso realizado por los operadores de los programas para seleccionar a los beneficiarios y obtener finalmente el padrón actualizado y validado.	3.1	CAS/CAI presenta solicitud de registro y presenta requisitos solicitados
	3.2	PPNNA apertura y verificación de expediente de Solicitud para CAS
Producción de bienes o servicios: Herramientas, acciones y mecanismos a través de los cuales se obtienen los bienes y servicios que serán entregados a los beneficiarios del programa.	4.1	PPNNA realiza visita de verificación
Distribución de apoyos: Proceso a través del cual se envía el apoyo del punto de origen (en donde se obtuvo dicho bien o servicio) al punto de destino final (en donde se encuentra el beneficiario del programa).		No Aplica
Entrega de apoyos: Conjunto de instrumentos, mecanismos y acciones por los cuales los beneficiarios o afiliados reciben los diferentes servicios o tipos de apoyo.	5.1	El DIF da el alta en registro RENCAS y RENCAI
	5.2	DIF emite la constancia de autorización (Directorio Nacional)
	5.3	PPNNA realiza de supervisión extraordinaria
	5.4	PPNNA programa Supervisión ordinaria y da aviso a CAS/CAI
	5.5	PPNN Cierra informe de resultado de visita de supervisión
	5.6	CIMAEPSAS elabora programa de seguimiento y se notifican al CAS/CAI

Modelo general de procesos	Número de secuencia	Procesos del programa identificados por el evaluador
		Supervisión y Registro de CAS/CAI
	5.7	CIMAEPSAS Notifica a los CAS/CAI las recomendaciones a subsanar
	5.8	CAS/CAI atiende las recomendaciones en los periodos establecidos
	5.9	CIMAEPSAS emite certificado para acreedor de prerrogativas y apoyos
Seguimiento a beneficiarios y monitoreo de apoyos: Acciones y mecanismos mediante los cuales el programa comprueba que los apoyos entregados a los beneficiarios son utilizados y funcionan de acuerdo al objetivo planteado.	6.1	PPNNA realiza visita de verificación
	6.2	El DIF da el alta en registro RENCAS y RENCAI
	6.3	DIF emite la constancia de autorización (Directorio nacional)
	6.4	CIMAEPSAS emite certificado para acreedor de prerrogativas y apoyos
Satisfacción de usuarios: Proceso a través del cual los beneficiarios puede realizar las quejas o denuncias que tenga del programa.	7.1	No se menciona
Evaluación y monitoreo: Proceso a través del cual el programa implementa ejercicios sistemáticos de evaluación de sus procesos o resultados, así como el monitoreo en el avance de sus indicadores, metas, etcétera.	8.1	El DIF da el alta en registro RENCAS y RENCAI
	8.2	CIMAEPSAS emite certificado para acreedor de prerrogativas y apoyos
Procesos identificados por el evaluador que no coinciden con el Modelo general de procesos		
Otros procesos (nombre del proceso)	Número de secuencia	Número de secuencia

Modelo general de procesos	Número de secuencia	Procesos del programa identificados por el evaluador
		CEJUM
Planeación (planeación estratégica, programación y presupuestación): Proceso en el cual se determinan misión, visión, fin, objetivos y metas en tiempos establecidos, los indicadores de seguimiento verificables, los recursos financieros y humanos necesarios y las principales actividades y métodos a seguir para el logro de los objetivos del programa.	1.1	Instrumentos de planeación validados por la Secretaría de Hacienda de Gobierno del Estado de Chihuahua
Difusión del programa: Proceso sistemático e institucionalizado de información sobre las principales características del programa, sus beneficios y requisitos de inscripción, dirigido hacia un público determinado.	2.1	CEJUM realiza difusión por medios oficiales
Solicitud de apoyos: Conjunto de acciones, instrumentos y mecanismos que ejecutan los operadores del programa con	3.1	Ministerio Público presenta denuncia de Vulnerabilidad de Derechos

Modelo general de procesos	Número de secuencia	Procesos del programa identificados por el evaluador
		CEJUM
el objetivo registrar y/o sistematizar la información de las solicitudes de apoyo de los posibles beneficiarios.	3.2	PPNNA recibe NNA con vulneración de derechos
Selección de beneficiarios: Proceso realizado por los operadores de los programas para seleccionar a los beneficiarios y obtener finalmente el padrón actualizado y validado.	4.1	Entrevista de Trabajo Social con NNA (CEJUM)
	4.2	Canalización por parte de PPNNA
	4.3	Alta como usuario CEJUM
Producción de bienes o servicios: Herramientas, acciones y mecanismos a través de los cuales se obtienen los bienes y servicios que serán entregados a los beneficiarios del programa.		No Aplica
Distribución de apoyos: Proceso a través del cual se envía el apoyo del punto de origen (en donde se obtuvo dicho bien o servicio) al punto de destino final (en donde se encuentra el beneficiario del programa).		No Aplica
Entrega de apoyos: Conjunto de instrumentos, mecanismos y acciones por los cuales los beneficiarios o afiliados reciben los diferentes servicios o tipos de apoyo.	5.1	Apertura de expediente
	5.2	Servicios de CEJUM, atención psicológica, jurídica y actividades lúdicas
Seguimiento a beneficiarios y monitoreo de apoyos: Acciones y mecanismos mediante los cuales el programa comprueba que los apoyos entregados a los beneficiarios son utilizados y funcionan de acuerdo al objetivo planteado.	6.1	Alta de los beneficiarios del CEJUM
Satisfacción de usuarios: Proceso a través del cual los beneficiarios puede realizar las quejas o denuncias que tenga del programa.		No Aplica
Evaluación y monitoreo: Proceso a través del cual el programa implementa ejercicios sistemáticos de evaluación de sus procesos o resultados, así como el monitoreo en el avance de sus indicadores, metas, etcétera.	7.1	Registro en padrón de beneficiarios
Procesos identificados por el evaluador que no coinciden con el Modelo general de procesos		
Otros procesos (nombre del proceso)	Número de secuencia	Número de secuencia

Anexo XI. Propuesta de Modificación a la Normatividad Estatal del Programa Presupuestario

Tipo de normatividad	Dice:	Problemas generados (causas y consecuencias):	Se recomienda decir:	Efecto esperado de aplicar la recomendación de cambio	Restricciones prácticas que puedan existir para su implementación
Interna del Ente Operador: Programa Institucional 2017-2021 ¡De Puertas Abiertas!	*	*	*	*	*
Interna del Ente Operador: Manual de Organización del Desarrollo Integral de la Familia del Estado de Chihuahua	*	*	*	*	*
Interna del Ente Operador: Estatuto Orgánico Desarrollo Integral de la Familia	*	*	*	*	*
Interna del Ente Operador: Ley de Asistencia Social Pública y Privada del Estado de Chihuahua	*	*	*	*	*
Interna del Ente Operador: Ley de los Derechos de Niñas, Niños y Adolescentes del Estado de Chihuahua	*	*	*	*	*
Interna del Ente Operador: Ley de los Derechos de las Personas Adultas Mayores del Estado de Chihuahua	*	*	*	*	*
Interna del Ente Operador: Ley para la Inclusión y Desarrollo de las Personas con Discapacidad en el Estado	*	*	*	*	*
Interna del Ente Operador: Programa Institucional 2017-2021 ¡De Puertas Abiertas!	*	*	*	*	*
Interna del Ente Operador: Manual de Organización del Desarrollo Integral de la Familia del Estado de Chihuahua	*	*	*	*	*

* El Programa de Atención Integral para la Protección y Restitución de Derechos 2021, de acuerdo a lo señalado en el *Tema I. Descripción del Programa. Datos Generales*, no cuenta con Reglas de Operación de carácter específico, fundamentándose dicha situación por el Ente Público en la clasificación programática (Tipología general) vigente, aprobada por El Consejo Nacional de Armonización Contable con fundamento en los artículos 6, 7, 9, 41 y 46 fracción II, inciso b, de la Ley General de Contabilidad Gubernamental, donde se expresa que el Programa está clasificado como Prestación de Servicios Públicos por lo que no está sujeto a Reglas de Operación. En virtud de lo anterior, la instrumentación del Programa se sustenta en diversa normativa operativa, funcional y de planeación que fundamenta el marco legal del propio Ente Público.

Derivado de lo anterior, es evidente que más que realizar una propuesta de modificación a la normatividad del Ente Operador, resulta aconsejable que éste lleve a cabo un proceso de organización para la realización de las respectivas reglas o lineamientos específicos de operación del Programa presupuestario.

Anexo XII. Aspectos Susceptibles de Mejora

Nombre del programa presupuestario		Programa de Atención Integral para la Protección y Restitución de Derechos					
Dependencia o Entidad		Desarrollo Integral de la Familia del Estado de Chihuahua					
Área Responsable		Procuraduría de Protección a Niñas, Niños y Adolescentes					
Tipo de evaluación		Procesos					
Año fiscal evaluado		2021					
Tema	Recomendación	Página	Normatividad que sustenta la aplicación y/o aceptación de la recomendación	Aspectos susceptibles de mejora	Actividades recomendadas	Mejora esperada	Etapa del ciclo Presupuestario
Tema I. Descripción del Programa	Revisar y validar la definición y cuantificación de las poblaciones del PAIPRD.	9	Manual de Organización de Desarrollo Integral de la Familia del Estado de Chihuahua y Estatuto Orgánico del Organismo Público Descentralizado Denominado Desarrollo Integral de la Familia.	Realizar la definición y cuantificación de las poblaciones del Programa, con base en la metodología establecida para ello por el CONEVAL y evidenciar el procedimiento y fuentes de información utilizadas.	Revisar, analizar y validar tanto la definición de las poblaciones del programa como su cuantificación.	Incrementar los niveles de eficiencia y eficacia del Programa.	Programación
	Elaborar lineamientos específicos para la operación del PAIPRD.	9	Manual de Organización de Desarrollo Integral de la Familia del Estado de Chihuahua y Estatuto Orgánico del Organismo Público Descentralizado Denominado Desarrollo Integral de la Familia. Disposiciones Específicas para la Elaboración de las Reglas de Operación de los Programas Presupuestarios que Otorgan Ayudas y/o Subsidios, con Enfoque Social y Económico en el Estado de Chihuahua.	Elaborar lineamientos para la operación del Programa como una herramienta para sistematizar procedimientos y evidenciar la alineación de la instrumentación del Programa con la normatividad institucional.	Identificar y formular los procesos, flujos y actividades que se realizan para la instrumentación del Programa.	Mejorar la eficiencia, eficacia, economía y transparencia del Programa presupuestario.	Planeación

Nombre del programa presupuestario		Programa de Atención Integral para la Protección y Restitución de Derechos					
Dependencia o Entidad		Desarrollo Integral de la Familia del Estado de Chihuahua					
Área Responsable		Procuraduría de Protección a Niñas, Niños y Adolescentes					
Tipo de evaluación		Procesos					
Año fiscal evaluado		2021					
Tema	Recomendación	Página	Normatividad que sustenta la aplicación y/o aceptación de la recomendación	Aspectos susceptibles de mejora	Actividades recomendadas	Mejora esperada	Etapas del ciclo Presupuestario
Tema II. Descripción y Análisis de los Procesos del Programa	Generar un sistema de captura, control y acceso a los expedientes de los casos	19	Desarrollo Integral de la Familia del Estado De Chihuahua. Organismo Público Descentralizado. Manual de Organización. 09 de Diciembre de 2019	Diseñar un sistema control y acceso a expedientes, que eficiente los procesos de investigación, resolución y seguimiento de los casos, lo que permitirá reducir el rezago en casos	Diseñar, aplicar y capacitar en el sistema de expedientes	Incrementar la eficiencia en el manejo de los expedientes, a través de un mejor acceso, control y captura de la información	Ejercicio Seguimiento
	Contratación y capacitación de personal especializado	19	Desarrollo Integral de la Familia del Estado De Chihuahua. Organismo Público Descentralizado. Manual de Organización. 09 de Diciembre de 2019	Contratar y capacitar en las áreas de psicología, trabajo social y derecho, a partir de la generación de plazas destinadas a la PPNNA con la finalidad de reducir el rezago en los expedientes y mejorar el servicio a la ciudadanía	Incremento presupuestal, convocatoria de plazas, contratación y capacitación de personal especializado	Reducir el rezago de los expedientes, cierre de casos por incumplimiento de tercer citatorio, así como incrementar las valoraciones y terapias psicológicas, seguimiento a los casos (trabajo social) y asistencias a audiencias.	Planeación Presupuestación Ejercicio
Tema III. Valoración y Atributos de los Procesos	Capacitar a instancias externas sobre las facultades y actividades de la PPNNA	42	No Aplica	Difundir las acciones, funciones y facultades de la PPNNA a las instituciones públicas y organizaciones de la sociedad civil que estén relacionadas con la	Talleres, conferencias, seminarios de divulgación de las funciones, servicios y facultades de la PPNNA	Reducir los casos canalizados por otras instituciones y de ésta manera optimizar los recursos de la misma	Planeación Ejercicio

Nombre del programa presupuestario		Programa de Atención Integral para la Protección y Restitución de Derechos					
Dependencia o Entidad		Desarrollo Integral de la Familia del Estado de Chihuahua					
Área Responsable		Procuraduría de Protección a Niñas, Niños y Adolescentes					
Tipo de evaluación		Procesos					
Año fiscal evaluado		2021					
Tema	Recomendación	Página	Normatividad que sustenta la aplicación y/o aceptación de la recomendación	Aspectos susceptibles de mejora	Actividades recomendadas	Mejora esperada	Etapas del ciclo Presupuestario
				vulneración de los derechos de los NNA			
	Incrementar los espacios de los NNA en CAS/CAI o familias de acogida	42	No Aplica	Incrementar las familias de acogida certificadas, así como los espacios para NNA en los CAS y CAI registrados, para reducir el hacinamiento en los mismos e incrementar la calidad de los servicios integrales otorgados	Fomentar el registro de CAS y CAI. Concientizar y capacitar a las familias interesadas en pertenecer al registro de acogimiento residencial y familias de acogida	Mayores y mejores espacios para los NNA que son retirados de su familia de origen y que requieren espacios de calidad, donde se les otorguen los servicios integrales	Planeación Ejercicio Seguimiento Monitoreo
	Generar instrumento de medición de satisfacción de usuarios.	42	Desarrollo Integral de la Familia del Estado De Chihuahua. Organismo Público Descentralizado. Manual de Organización. 09 de Diciembre de 2019	Aplicar un procedimiento sistemático para captar la satisfacción de los beneficiarios, lo que permitirá mejorar el servicio a la ciudadanía de manera continua	Diseño y aplicación de instrumento de satisfacción de beneficiarios. Sistematización y análisis de la información.	Generar de recomendaciones para la implementación de mejoras en los servicios de la PPNNA	Planeación Seguimiento
	Verificar las cantidades en importes y población atendida de los reportes de MIR y POA antes del cierre	42	Ley de Transparencia y Acceso a la Información Pública del Estado de Chihuahua	Generar una base de datos que integre los importes ejercicios y la población beneficiada a fin de que MIR y POA presenten	Genera un documento que contenga la información para el monitoreo y seguimiento del Programa	Conciencia entre la información común de MIR y POA como población objetivo, atendida e importes ejercidos para cada actividad.	Seguimiento

Nombre del programa presupuestario		Programa de Atención Integral para la Protección y Restitución de Derechos					
Dependencia o Entidad		Desarrollo Integral de la Familia del Estado de Chihuahua					
Área Responsable		Procuraduría de Protección a Niñas, Niños y Adolescentes					
Tipo de evaluación		Procesos					
Año fiscal evaluado		2021					
Tema	Recomendación	Página	Normatividad que sustenta la aplicación y/o aceptación de la recomendación	Aspectos susceptibles de mejora	Actividades recomendadas	Mejora esperada	Etapa del ciclo Presupuestario
				información fidedigna			
	Generar un sistema interno de seguimiento y monitoreo de indicadores de gestión y resultados	42	Desarrollo Integral de la Familia del Estado De Chihuahua. Organismo Público Descentralizado. Manual de Organización. 09 de Diciembre de 2019	Diseñar un sistema captura, sistematización y análisis de información para la generación de indicadores de gestión y desempeño que permitan medir las metas y objetivos del programa	Diseñar, aplicar y capacitar en el sistema de indicadores de gestión y desempeño	Incrementar la eficiencia en el manejo de la información de las distintas áreas, que permita medir en tiempo y forma las metas y objetivos del programa	Ejercicio Seguimiento Monitoreo Evaluación
Tema IV. Seguimiento a los Aspectos Susceptibles de Mejora	No aplica						