

## 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"> <li>1. Describir la gestión operativa del PAIPRD mediante sus procesos, en los distintos niveles de desagregación geográfica donde se lleva a cabo;</li> <li>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;</li> <li>3. Analizar si la gestión y la articulación de los procesos contribuyen al logro del propósito del PAIPRD;</li> <li>4. Analizar los hallazgos relevantes derivados de evaluaciones anteriores y si estos persisten o se han modificado;</li> <li>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;</li> <li>6. Elaborar recomendaciones generales y específicas que el PAIPRD pueda implementar, tanto a nivel normativo como operativo.</li> </ol>							
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"> <li>• 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.</li> <li>• 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,</li> </ul>							

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:							
<a href="mailto:esparza216@gmail.com">esparza216@gmail.com</a>							
4.6 Teléfono (con clave lada):							
614 150 2123							
<b>5. Identificación del (los) Programa(s)</b>							
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			
<b>6. Datos de la contratación de la evaluación</b>							
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							
<b>7. Difusión de la evaluación</b>							
7.1 Difusión en internet del informe final de evaluación:							
<a href="http://ihacienda.chihuahua.gob.mx/tfiscal/indtfisc/inftev2022.html">http://ihacienda.chihuahua.gob.mx/tfiscal/indtfisc/inftev2022.html</a>							
7.2 Difusión en internet del presente formato:							

[http://ihacienda.chihuahua.gob.mx/tfiscal/cacech/cacech\\_quince22.html](http://ihacienda.chihuahua.gob.mx/tfiscal/cacech/cacech_quince22.html)