



Sistema Municipal para el Desarrollo Integral de la Familia de Toluca

INFORME FINAL PARA LA EVALUACIÓN DE
PROCESOS

Programa 02060801 Protección a la población
infantil y adolescente
Ejercicio Fiscal 2021

Diciembre 2022

Resumen Ejecutivo

Con fundamento en lo dispuesto por los artículos 26 inciso A y C y 134 de la Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos; 48, 54, 61 numeral II, inciso c), 62, 71, 79, 80, 81, 82 de la Ley General de Contabilidad Gubernamental; 85 y 110 de la Ley Federal del Presupuesto y Responsabilidad Hacendaria; 77 fracción VI, 129 y 139 fracción 1 de la Constitución Política del Estado Libre y Soberano de México; 12 fracción I, 13, 16, 17, 20, 21 bis, 25 quinquies, 25 sexies, 54, 55, 56, 57 y 58 de la Ley de Desarrollo Social del Estado de México; 2, 3, 15, 31 fracciones XXI, XXXV, XXXIX y XLVI, 48 fracciones XVI, XVII, 69 fracción I, II, III, IV, V, VI, VII, VIII y IX, 22, 36, 37 y 38 de la Ley de Planeación del Estado de México y Municipios; 1, del Reglamento de la Ley de Planeación del Estado de México y Municipios; 285, 293, 294, 295, 327, 327-A y 327-D del Código Financiero del Estado de México y Municipios y de las disposiciones establecidas en materia de Evaluación de los Programas Presupuestarios; el Sistema Municipal para el Desarrollo Integral de la Familia de Toluca, efectuó la Evaluación en materia de procesos al Programa Presupuestario (Pp) 02060801 Protección a la población infantil y adolescente ejecutado por la Procuraduría Municipal de la Protección de los niños, niñas y adolescentes.

La evaluación de procesos ha sido ejecutada con recursos propios a través de un equipo evaluador perteneciente a la Unidad de Información, Planeación, Programación y Evaluación, quienes ejecutaron un análisis de corte cualitativo atendiendo a los parámetros establecidos en los Términos de Referencia emitidos por el Sistema Municipal para el Desarrollo Integral de la Familia de Toluca; mismos que se encuentran alineados a la metodología establecida por el Consejo Nacional de Evaluación de la Política Social, CONEVAL. (CONEVAL, 2017)

A lo largo de procedimiento de evaluación, la Unidad de Información, Planeación, Programación y Evaluación a través de un equipo evaluador ejecutó una investigación de corte cualitativo basado en trabajo de gabinete y de campo; el primero se realizó mediante el análisis del marco normativo, documentos y todos los registros que se definen o generan a lo largo de la operación del Programa; mientras que el segundo, se desarrolla a partir de la revisión y análisis de la información obtenida en el campo de operación del Programa, en donde se consideró una serie de entrevistas a los actores involucrados en los procesos.

Dentro de la parte analítica destaca:

PRINCIPALES CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES GENERALES

El Programa de Protección a la población infantil y adolescente, destaca como uno de los Programas presupuestarios pilares de los Sistemas para el Desarrollo Integral de la Familia en cualquiera de sus esferas de gobierno, el cual se enfoca

en implementar acciones encaminadas a promover y proteger el ejercicio pleno de los derechos de los niñas, niños y adolescentes; atendiendo principalmente a los menores en situación de situaciones de riesgo ante fenómenos como el trabajo infantil, la explotación sexual, la migración, el maltrato, las adicciones, el abandono, la callejerización, entre otros.

Pese a que se trata de un Programa presupuestario relativamente nuevo, su naturaleza habla de evolución y la complejidad de la problemática social que atiende, ha contribuido a consolidarlo dentro de los Sistemas DIF; sin embargo, resultado de la evaluación realizada, dentro de la ejecución realizada por el SMDIF Toluca es posible observar unos vacíos que pueden progresar hasta transformarse en puntos vulnerables en la prestación de los servicios de las niñas, niños y adolescentes.

ENTRE LAS PRINCIPALES FORTALEZAS DESTACAN:

- El Programa presupuestario cuenta con un amplio Marco Normativo.
- El Programa de Protección a la población infantil y adolescente, se estructura y ejecuta a la luz del Presupuesto basado en Resultados Municipal, por lo que cuenta con elementos sólidos respecto a la planeación, Programación, presupuestación y evaluación; mismo que permite dar seguimiento al cumplimiento de las acciones ejecutadas por el Pp.
- El Programa se encuentra correctamente alineados los objetivos del Programa con las metas nacionales, estatales y municipales.

EN CUANTO A LAS DEBILIDADES SE IDENTIFICARON:

- El Programa carece de Reglas de Operación propias, hecho que repercute en la certidumbre de la implementación.
- No se dispone de información estadística y documental con sustento metodológico que refleje el universo de atención del Programa, tratándose de menores en situación de calle o migración.
- Se carece de una plataforma o un sistema propio que permita sistematizar este proceso relativo a la integración del padrón de beneficiarios.
- El Programa de Protección a la población infantil y adolescente, no cuenta con medios de seguimiento y/o verificación en la implementación del Programa

PARA ATENDER ESTAS DEBILIDADES (ÁREAS DE OPORTUNIDAD), SE RECOMIENDA:

- Elaborar Reglas de operación para la implementación del Pp.

- Elaborar un diagnóstico integral del grupo poblacional atendido, a efecto de coadyuvar a generar información estadística de calidad que permita realizar una planeación estratégica y táctica de los procesos.
- Instrumentación de sistemas informáticos que faciliten el control de beneficiarios.
- Establecer mecanismos de seguimiento y evaluación en la implementación del Programa y los proyectos.

En lo relativo al Modelo general de procesos es de mención:

I. PLANEACIÓN

El Programa de Protección a la población infantil y adolescente se encuentra debidamente estructurado a partir de una planeación estratégica resultados del modelo de Presupuesto Basado en Resultados Municipal; en esta lógica, el Programa dispone de un diagnóstico, objetivos, estrategias, indicadores y metas.

De forma anual, la la Dirección de Administración y Tesorería, la Unidad de Información, Planeación, Programación y Evaluación, y en este caso la Procuraduría Municipal de la protección de los Niños, Niñas y Adolescentes realizan el proceso de planeación con base en las fórmulas de distribución y Programación de metas adaptándose a las prioridades y necesidades del SMDIF Toluca.

II. DIFUSIÓN

El Programa cuenta con espacios de difusión dentro de las páginas oficiales del SMDIF Toluca; sin embargo, se observa que el principal medio de difusión es verbal, ya que es mediante la palabra que los operadores informan a los menores y población en general, de los servicios y acciones ejecutas por el Pp.

Resulta fundamental fortalecer el proceso de difusión del Programa, a efecto de brindarle una mayor proyección dentro del municipio; para lo cual sería importante allegarse de la labor realizada por el área responsable de la comunicación institucional con la finalidad de enriquecer el contenido de los espacios digitales y el diseño de material gráfico.

III. SOLICITUD DE APOYOS

Las solicitudes de los servicios brindados por el Programa, se pueden realizar de distintas maneras, ya sea mediante la solicitud directa en las oficinas administrativas que ocupa la Procuraduría Municipal de la protección de los Niños, Niñas y Adolescentes; mediante un oficio dirigido a la Dirección General del Sistema Municipal para el Desarrollo Integral de la Familia de Toluca; así como mediante denuncia o reporte en las líneas de emergencia.

IV. SELECCIÓN DE BENEFICIARIOS

El Programa de Protección a la población infantil y adolescente, no dispone de un proceso establecido para la selección de beneficiarios, sin embargo, documenta un padrón en términos de los establecido en la Ley de Transparencia y Acceso a la Información del Estado de México y sus municipios (LTAIPEMyM).

V. DISTRIBUCIÓN DE APOYOS

A lo largo de la evaluación realizada, se observa que no se dispone de proceso normados entorno al proceso de distribución de los apoyos, en este caso servicios; sin embargo, a nivel empírico se distingue la ejecución de recorridos y visitas domiciliarias, para la detección de menores en condiciones de vulnerabilidad y por tanto susceptibles de recibir algún beneficio del Programa.

VI. SEGUIMIENTO

Pese a que el Programa evaluado no documenta un proceso o mecanismo de seguimiento que permita evaluar el impacto del Programa, este cuenta con una acción de seguimiento, permite monitorear parcialmente a una parte de los beneficiarios del Programa.

VII. EVALUACIÓN Y MONITOREO

El Programa de Protección a la población infantil y adolescente, cuenta con mecanismos de monitoreo tanto internos como externos, en el primero de los casos destaca, la ejecución de Supervisiones a personal y unidades administrativas, entrono a la ejecución del Programa a cargo de la Procuraduría Municipal de la protección de los Niños, Niñas y Adolescentes; así como el seguimiento de metas e indicadores a responsabilidad de la Unidad de Información Planeación, Programación y Evaluación (UIPPE); mientras que a nivel externo, destaca el monitoreo realizado por el Órgano Superior de Fiscalización del Estado de México (OSFEM), además es de mención la ejecución de una Evaluación de Diseño Programático.

No obstante, entorno a los parámetros establecido por los Términos de Referencia (TdR), resulta importante señalar que el Programa no cuenta con herramientas que permitan conocer el alcance del mismo, en este sentido tampoco se distinguen mecanismos que permitan parametrizar el grado de satisfacción de los beneficiarios.

Índice

Resumen Ejecutivo.....	2
Índice	6
INTRODUCCIÓN	7
1. GENERALIDADES	9
1.1. MARCO NORMATIVO	9
1.2. JUSTIFICACIÓN.....	11
1.3. OBJETIVO DE LA EVALUACIÓN.....	11
1.4. METODOLOGÍA Y DIAGNÓSTICO.....	12
1.4.1. Componentes de la Evaluación.....	12
2. DESCRIPCIÓN, IDENTIFICACIÓN, Y ANÁLISIS DEL PROCESO VINCULADO A UN PROGRAMA.....	13
2.1. Antecedentes	13
2.2. Descripción	14
2.3. Identificación y caracterización del problema	22
2.4. Presentación de Procesos.....	25
2.5. Poblaciones	25
2.6. Participantes y responsabilidades.....	26
2.7. Políticas de Operación	27
3. DESCRIPCIÓN Y ANÁLISIS DE LOS PROCESOS DEL PROGRAMA.....	28
3.1. Planeación.....	28
3.2. Difusión	31
3.3. Solicitud de Apoyos	31
3.4. Selección de Beneficiarios.....	32
3.5. Distribución de apoyos.....	32
3.6. Seguimiento.....	33
3.7. Evaluación y monitoreo.....	34
3.8. Grado de consolidación Operativa	35
4. HALLAZGOS Y RESULTADOS	37
4.1. Planeación.....	37
4.2. Difusión	38
4.3. Solicitud de Apoyos	39
4.4. Selección de Beneficiarios.....	39
4.5. Distribución de apoyos.....	40
4.6. Seguimiento.....	40
4.7. Evaluación y monitoreo.....	41
5. CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES.....	42
6. ANEXOS.....	44
7. SIGLAS Y ACRÓNIMOS	64
8. FUENTES DE INFORMACIÓN.....	65

INTRODUCCIÓN

Históricamente la Administración Pública mexicana, se ha enfrentado a un sinuoso recorrido en la construcción de políticas públicas y sociales sólidas para la atención de una sociedad dinámica y multicultural; motivo por el cual, ha desarrollado distintas estrategias y herramientas que le permitan analizar y facilitar la toma de decisiones.

Entre las herramientas con mayor auge a partir de la década de 1920, encontramos los procesos evaluativos, los cuales han evolucionado de un análisis de gestión y financiero, a complejos instrumentos, teóricos metodológicos, que examinan cada política desde su concepción hasta evaluación a efecto de identificar la pertinencia, y el avance en el logro de los objetivos, de los Programas presupuestarios (Pp), así como su eficiencia, efectividad, impacto o su sostenibilidad, aportando información creíble y útil sobre los resultados obtenidos, que permita mejorar el proceso de toma de decisiones.

Durante las dos últimas décadas, las evaluaciones programáticas se han convertido en un elemento inherente al quehacer gubernamental y en una obligación para las Instituciones gubernamentales, por lo que han sido dotadas de un amplio marco normativo y orgánico, que dictan su ejecución con el objeto que sus resultados contribuyan a mejorar el diseño de las acciones de gobierno en pro de la población.

En este orden de ideas, el Sistema Municipal para el Desarrollo integral de la Familia de Toluca (SMDIF Toluca), a través de Programa Anual de Evaluación 2022 ha determinado realizar una Evaluación de Procesos al Programa presupuestario 02060801 Protección a la población infantil y adolescente, a efecto de conocer su funcionamiento, así como dilucidar las áreas de oportunidad entorno a su ejecución, a partir de las cuales desarrollar estrategias que contribuyan a enriquecer su implementación en favor de los Niños, Niñas y Adolescentes del municipio de Toluca.

Dicha evaluación se realizó en apego a los parámetros establecido por los Términos de Referencia establecido por el SMDIF Toluca, así como la metodología del Consejo Nacional de Evaluación de la Política de Desarrollo Social (CONEVAL), con base a un análisis documental exhaustivo, además de reuniones y consultas periódicas con la Unidad Responsable de la operación del Programa, que sirvieron para comprender de mejor forma las situaciones particulares en las que se desarrolla el mismo, particularizando en las dificultades en el manejo cotidiano de este, aspecto crucial para realizar una evaluación con sentido de mejora.

A lo largo del presente documento, se abordarán temas relacionados a la implementación del Pp. 02060801 Protección a la población infantil y



adolescente, ejecución de procedimiento internos, manuales y criterios entorno a la materialización de acciones específicas en la prestación de bienes y/o servicios; además del análisis de personal y los recursos empleados en la operación del Programa evaluado y la relación entre la organización y el factor humano.

1. GENERALIDADES

1.1. MARCO NORMATIVO

El presente documento toma como fundamento jurídico además de lo enunciado en materia del proceso evaluativo lo dispuesto normativamente entorno a la operatividad del Pp. 02060801 Protección a la población infantil y adolescente mismos que se detallan a continuación:

INTERNACIONALES

- Convención sobre los Derechos del Niño.
- Declaración Universal de Derechos Humanos.

FEDERALES

- Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos
- Ley de Adquisiciones, Arrendamientos y Servicios del Sector Público.
- Ley de Asistencia Social.
- Ley de Contabilidad Gubernamental.
- Ley de Coordinación Fiscal.
- Ley de los Derechos de las Personas Adultas Mayores.
- Ley de Obras Públicas y Servicios Relacionados con las mismas.
- Ley de Planeación.
- Ley Federal de Presupuesto y Responsabilidad Hacendaria.
- Ley Federal del Trabajo.
- Ley General de Desarrollo Social.
- Ley General de los Derechos de Niñas, Niños y Adolescentes.
- Ley General de Protección de Datos Personales en Posesión de Sujetos Obligados.
- Ley General de Responsabilidades Administrativas.
- Ley General de Salud.
- Ley General de Transparencia y Acceso a la Información Pública.
- Ley General del Sistema Nacional Anticorrupción.
- Ley General para la Inclusión de las Personas con Discapacidad.
- Ley General para Prevenir, Sancionar y Erradicar los Delitos en materia de Trata de Personas y para la Protección y Asistencia a las Víctimas de estos Delitos.
- Ley Nacional del Sistema Integral de Justicia Penal para Adolescentes.

ESTATALES

- Constitución Política del Estado Libre y Soberano de México
- Ley de Asistencia Social del Estado de México y Municipios.
- Ley de Desarrollo Social del Estado de México.
- Ley de Disciplina Financiera de las Entidades Federativas y Municipios.
- Ley de Fiscalización Superior del Estado de México.

- Ley de Igualdad de Trato y Oportunidades entre Mujeres y Hombres del Estado de México.
- Ley de Ingresos del Estado de México para el ejercicio fiscal del año correspondiente.
- Ley de la Juventud del Estado de México.
- Ley de los Derechos de Niñas, Niños y Adolescentes del Estado de México.
- Ley de Planeación del Estado de México y Municipios.
- Ley de Prevención del Tabaquismo y de Protección ante la Exposición al Humo de Tabaco en el Estado de México.
- Ley de Protección a Víctimas del delito para el Estado de México.
- Ley de Protección de Datos Personales en Posesión de Sujetos Obligados del Estado de México y Municipios.
- Ley de Responsabilidades Administrativas del Estado de México y Municipios.
- Ley de Seguridad Social para los Servidores Públicos del Estado de México y Municipios.
- Ley de Transparencia y Acceso a la Información Pública del Estado de México y Municipios.
- Ley de Víctimas del Estado de México.
- Ley del Sistema Anticorrupción del Estado de México y Municipios.
- Ley del Trabajo de los Servidores Públicos del Estado y Municipios.
- Ley Orgánica de la Administración Pública del Estado de México.
- Ley Orgánica Municipal del Estado de México.
- Ley para la Mejora Regulatoria del Estado de México y Municipios.
- Ley para la Prevención y Erradicación de la Violencia Familiar del Estado de México.
- Ley para Prevenir, Atender, Combatir y Erradicar la Trata de Personas y para la Protección y Asistencia a las Víctimas en el Estado de México.
- Ley para Prevenir, Combatir y Eliminar Actos de Discriminación en el Estado de México.
- Ley que crea los Organismos Públicos Descentralizados de Asistencia Social, de carácter Municipal, denominados “Sistemas Municipales para el Desarrollo Integral de la Familia”.

MUNICIPALES

- Bando Municipal de Toluca
- Código Reglamentario del Municipio de Toluca
- Plan de Desarrollo Municipal de Toluca 2019-2021
- Lineamientos para la Evaluación de los Programas Presupuestarios del Municipio de Toluca
- Programa Anual de Evaluación del Municipio de Toluca 2022
- Términos de Referencia de la Evaluación de Proceso 2022.

1.2. JUSTIFICACIÓN

Considerando que las evaluaciones realizadas a los Programas presupuestario, pretenden coadyuvar en la construcción de un gobierno eficiente y racional, orientado a la obtención de resultados, en pro de brindar mayores beneficios a la población, así como de lo dispuesto en el artículo 79 de la Ley de Contabilidad Gubernamental y lo contenido en los Lineamientos para la Evaluación de los Programas Municipales, el SMDIF Toluca, se ha decantado por la ejecución de una Evaluación de Procesos para atender los requerimientos del Programa Anual de Evaluación 2022; esto en virtud a que este tipo de evaluación, permite analizar “mediante el trabajo de campo si el Programa lleva a cabo sus procesos operativos de manera eficaz y eficiente y si contribuye al mejoramiento de la gestión”; al tiempo que contrasta los aspectos normativos, la operación cotidiana y los elementos contextuales en los que se ejecuta un Programa presupuestario, evidenciando si este cumple con el objetivo propuesto, a nivel propósito.

Las evaluaciones de procesos, profundizan en el análisis y las dinámicas relativas a la materialización de los Programas presupuestarios, permiten vislumbrar, no solo las buenas practicas, sino que detecta las áreas de oportunidad susceptibles de atención, a partir de las cuales se puede enriquecer la ejecución de los Pp.

Adicionalmente, las evaluaciones en materia de procesos, brindan los elementos necesarios para el enriquecimiento de los documentos normativos que regulan la planeación e implementación de los Programas, hecho que incide directamente en la obtención de resultados.

A la luz de lo expuesto, la evaluación de procesos resulta ser el instrumento más apropiado para obtener la información necesaria que contribuya directamente a la mejora del Pp. 02060801 Protección a la población infantil y adolescente, ya que sus instrumentos permiten visualizar objetivamente la implementación del Programa, los agentes ligados a su ejecución, así mismo identificar los elementos contextuales que comprometen o limitan su operación.

1.3. OBJETIVO DE LA EVALUACIÓN

Objetivo General

Analizar que el Programa lleve los procesos de manera eficaz, identificando hallazgos, problemas, áreas de oportunidad, cuellos de botella y buenas prácticas; al tiempo de contribuir con la mejora en el funcionamiento, operación y accionar de los procesos diversos que lleva a cabo el personal responsable de la operación del mismo.

Objetivos específicos

- Realizar el análisis de los procesos que intervienen en el Programa
- Revisar el proceso de planeación
- Analizar cómo se realiza el proceso de difusión del Programa
- Verificar que el proceso de solicitud de apoyos cuente con los mecanismos adecuados
- Analizar cuáles son los criterios del proceso de selección de beneficiarios
- Conocer cómo se producen los bienes y servicios que entrega el Programa
- Identificar el proceso que se sigue para la distribución de bienes y servicios
- Analizar si el proceso de entrega de apoyos es adecuado
- Verificar que se integren procesos de seguimiento a los beneficiarios y monitoreo los apoyos.

1.4. METODOLOGÍA Y DIAGNÓSTICO

1.4.1. Componentes de la Evaluación

De acuerdo con el esquema propuesto por el CONEVAL, así como en lo establecido en los Términos de Referencia para la Evaluación de Procesos del Sistema Municipal para el Desarrollo Integral de la Familia de Toluca, la metodología de la evaluación de procesos considera tres componentes:

- a) Descripción, identificación y análisis del proceso vinculado a un Programa,
- b) Hallazgos y resultados (articulación, procesos obsoletos, cuellos de botella y buenas prácticas)
- c) Conclusiones y recomendaciones; los últimos dos se integraron con la información recopilada y obtenida del trabajo de campo: el primer componente consistió en la descripción de las características principales del Programa y su estructura operativa, así como del reconocimiento de sus procesos documentados.

2. DESCRIPCIÓN, IDENTIFICACIÓN, Y ANÁLISIS DEL PROCESO VINCULADO A UN PROGRAMA

2.1. Antecedentes

Debido a su proceso natural y social de crecimiento, los niños, niñas y adolescentes se encuentran en situación de total dependencia, exponiendo a esta población a constantes situaciones de vulnerabilidad, pese a que la pugna por el reconocimiento de los Derechos humanos inicio hacia la década de 1940, la protección de los niños, niñas y adolescentes, requirió de un arduo trabajo que derivo en la creación de tratados internacionales, siendo uno de los más representativos, la Convención de los derechos del Niño (CDN).

La CDN fue promulgada el 2 de septiembre de 1990, en ella se establecen los derechos de la niñez, destacando que los niños tienen los mismos derechos que los adultos y se subrayan aquellos derechos que se desprenden de su especial condición de seres humanos que, por no haber alcanzado el pleno desarrollo físico y mental, requieren de protección especial. Es el primer tratado vinculante a nivel nacional e internacional que reúne en un único texto sus derechos civiles, políticos, sociales, económicos y culturales.

En 1990 el Estado mexicano ratificó la CDN, a partir de lo cual, llevó a cabo reformas constitucionales que le permitieron avanzar en el proceso de adecuación de su legislación interna a la CDN, destacando la reforma al artículo 4º, que incorpora la noción de sujetos de derecho, reconociendo que los niños y niñas tienen derecho a la satisfacción de sus necesidades de alimentación, salud, educación y sano esparcimiento para su desarrollo integral, y estableciendo que los ascendientes, tutores y custodios tienen el deber de preservar estos derechos, mientras el Estado es responsable de proveer lo necesario para propiciar el respeto a la dignidad de la niñez y el ejercicio pleno de sus derechos y otorgar facilidades a los particulares para que coadyuven al cumplimiento de los derechos de la niñez.

En adición a las reformas, se desarrollaron múltiples Programas de atención a la infancia, enfocados a temas de salud, educación

La suma de esfuerzos, derivo en la promulgación de la Ley General de los Derechos de Niñas, Niños y Adolescentes (LGDNNA), el 4 de diciembre de 2014, la cual tiene entre sus objetos el reconocer a niñas, niños y adolescentes como titulares de derechos, de conformidad con los principios de universalidad, interdependencia, indivisibilidad y progresividad.

En este contexto, se reforman diversas disposiciones de la Ley General de Prestación de Servicios para la Atención, Cuidado y Desarrollo Integral Infantil y se detonan cambios institucionales en el Sistema Nacional para el Desarrollo Integral de la Familia (SNDIF) entre los que se encuentran modificaciones al

Estatuto Orgánico para la creación de la Procuraduría Federal de Protección de Niñas, Niños y Adolescentes, así como la fusión de Programas en 2016, tales como S150 Programa de atención a familias y población vulnerable y el S250 Programa de fortalecimiento a las procuradurías de la defensa del menor y la familia, para conformar el Programa S272 Apoyos para la protección de las personas en estado de necesidad. Así mismo, se crea el Programa E041 Protección y restitución de los derechos de las niñas, niños y adolescentes.

Dicha reestructuración, encuentra sus desdobles el interior de las entidades federativas, resultando dentro del territorio mexiquense en la publicación de la Ley de los Derechos de Niñas, Niños y Adolescentes del Estado de México promulgada el 7 de mayo de 2015 y consecuentemente una reorganización orgánica del Sistema para el Desarrollo Integral de la Familia del Estado de México (DIFEM), para la creación de la figura de las Procuradurías de protección de Niñas, Niños y Adolescentes-

Es este contexto, hacia el año 2015, nace el Pp. 02060801 Protección a la población infantil y adolescente, como un Programa evolutivo que se desprende elementos del Programa Presupuestario Protección a la integridad del menor, pero que, a diferencia de este, se vuelve más específico respecto a las acciones a implementar, así mismo, se vincula directamente con la Ley de los Derechos de Niñas, Niños y Adolescentes del Estado de México, la figura de la Procuraduría de protección de las NNA, y el Sistema de protección integral de las NNA.

2.2. Descripción

El Programa presupuestario Protección a la población infantil y adolescente, con clave 02060801, bajo responsabilidad del Gobierno Municipal de Toluca, tiene entre otras como Unidad Ejecutora a la 3101 “Sistema Municipal Desarrollo Integral de la Familia de Toluca”; inicia operaciones en el año 2018, teniendo antecedentes del Programa Protección a la población infantil, implementado por el DIFEM entre 2014 y 2017, es de cobertura Estatal, sin embargo, en razón de la jurisdicción de la entidad evaluada, su observancia será a nivel municipal.

Acorde a lo establecido en la “Descripción de Clasificación Funcional y Programática” del Gobierno del Estado de México el Pp. contiene al SubPrograma Presupuestario Protección a la integridad del infante y adolescente, que se ve conformado por los Proyectos: Detección y prevención de niños en situación de calle, Niñas, niños y adolescentes repatriados y en riesgo de migración y Promoción de la participación infantil y adolescente.

En el desarrollo de la MIR general del Gobierno de Estado de México, la clave del Programa Presupuestario (Pp) se compone por estructuras de dos dígitos, mismos que se detallan a continuación:

- Los primeros dos al Fin, en este caso 02, que se describe como Desarrollo Social;
- Los siguientes dos a la Función (Fn), para el caso 06, que se denomina Protección social;
- El tercer par refiere a la Subfunción (SFn), 08 se distingue a los Otros grupos vulnerables;
- El último par, 01 especifica al Programa Presupuestario (Pp) Protección a la población infantil y adolescente.
- A su vez, el Pp contiene un único SubPrograma Presupuestario (SPp), el 01, que se denomina Protección a la integridad del infante y adolescente;
- Finalmente se compone de tres Proyectos, identificados con los dígitos: 03 Detección y prevención de niños en situación de calle, 04 Niñas, niños y adolescentes repatriados y en riesgo de migración y 05 Promoción de la participación infantil y adolescente

FIN	FUNCIÓN	SUBFUNCIÓN	PROGRAMA PRESUPUESTARIO	SUBPROGRAMA PRESUPUESTARIO	PROYECTO
02	06	08	01	01	03
02	06	08	01	01	04
02	06	08	01	01	05

El objetivo establecido para el Programa es: Agrupar los proyectos que lleva a cabo los gobiernos municipales para garantizar el respeto a los derechos de los infantes y adolescentes, incluyendo aquellos que se encuentran en condiciones de marginación no acompañada, con acciones que mejoren su bienestar y desarrollo.

En tanto, sus Proyectos buscan:

- 020608010103 Detección y prevención de niños en situación de calle: Engloba aquellas actividades que se enfocan a retirar de la calle y sitios públicos a los menores de edad que viven y trabajan en éstos lugares, tratando de reincorporarlos al seno familiar y a la educación formal. Asimismo, comprende las acciones enfocadas a la prevención de riesgos asociados al trabajo infantil, tales como adicciones y explotación laboral o sexual.
- 020608010104 Niñas, niños y adolescentes repatriados y en riesgo de migración: Engloba aquellas actividades coordinadas entre los Sistemas Municipales DIF y el DIF Estatal, encaminadas a la prevención de los riesgos asociados a la migración, así como la atención de las necesidades de los niños, niñas y adolescentes migrantes y repatriados que viajan solos, así como la atención de la problemática colateral a que están expuestos, incluye la promoción de acciones coordinadas de protección y contención familiar y comunitaria con organizaciones sociales civiles.

- 020608010105 Promoción de la participación infantil y adolescente: Engloba aquellas actividades orientadas a fomentar y difundir los derechos de los niños, niñas y adolescentes, con el objeto de que cuenten con las herramientas necesarias para su conocimiento, defensa y ejercicio de sus derechos e impulsar en ellos los valores de igualdad, democracia, respeto, tolerancia y amor a la patria, asimismo incluye las acciones para garantizar y proteger el pleno goce, respeto, protección y promoción de sus derechos humanos y todas las funciones conferidas al Ejecutivo Estatal por la Ley de los Derechos de Niñas, Niños y Adolescentes del Estado de México.

Dentro de lo general, el Pp. 02060801 Protección a la población infantil y adolescente, se encuentra relacionado a la atención de tres Metas de la Agenda 2030, Fin de la pobreza, dentro de su objetivo 1. Poner fin a la pobreza en todas sus formas y en todo el mundo; Paz, justicia e Instituciones sólidas, en su objetivo 16. Promover sociedades pacíficas e inclusivas para el desarrollo sostenible, facilitar el acceso a la justicia para todos y construir a todos los niveles instituciones eficaces e inclusivas que rindan cuentas; y Reducción de las desigualdades, en su objetivo 10. Reducir la desigualdad en los países y entre ellos.

A nivel Nacional, cuenta con una vinculación directa con el Plan Nacional de Desarrollo con dos Pilares; Política y Gobierno, dentro de su objetivo: Migración: soluciones de raíz; y 2. Política Social en su objetivo: Construir un país con bienestar.

El Pp. se alinea a nivel Estatal, al Pilar Social, dentro de los objetivos: 1.1: Reducir la pobreza y propiciar desarrollo humano y 1.2: Reducir las desigualdades a través de la atención a grupos vulnerables del Plan Estatal de Desarrollo 2017-2023.

Mientras a que a nivel municipal con el Plan de Desarrollo Municipal (PDM) de Toluca de Lerdo de 2019 a 2021, el Pp. encuentra vinculación con el Pilar Social: Municipio Socialmente Responsable Solidario e Incluyente, en su objetivo 4.1.6 Desarrollo humano incluyente, sin discriminación y libre de violencia, específicamente en la estrategia 4.1.6.1 Promoción del bienestar: niñez, adolescencia y adultos.

Respecto al área responsable de implementar el Programa Presupuestario 02060801 Protección a la población infantil y adolescente, acorde a lo plasmado en el Manual de Organización del Sistema Municipal para el Desarrollo Integral de la Familia de Toluca 2019, 2021, es operado por el área denominada Procuraduría Municipal de la protección de los Niños, Niñas y Adolescentes, dependiente a nivel estructural de la Dirección General.

La Procuraduría Municipal de la protección de los Niños, Niñas y Adolescentes, tiene por objetivo: Brindar protección integral y restitución de los derechos de las niñas, niños y adolescentes, a través de la determinación y coordinación en la ejecución y seguimiento de las medidas de protección; estableciendo contacto y en conjunto con las autoridades administrativas de asistencia social, de servicios de salud, de educación, de protección social, de cultura, deporte y con todas aquellas necesarias para garantizar los derechos de las niñas, niños y adolescentes; y documenta 20 funciones, de las cuales en relación específica del Programa, destacan:

- ❖ Procurar la protección integral de niñas, niños y adolescentes, de acuerdo a lo previsto por la Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos y la Constitución Política del Estado Libre y Soberano de México, los tratados internacionales en los que el Estado Mexicano sea parte, la Ley General, y demás disposiciones jurídicas aplicables;
- ❖ Prestar asesoría y representación en suplencia a niñas, niños y adolescentes involucrados en procedimientos judiciales o administrativos, sin perjuicio de las atribuciones que le correspondan al Ministerio Público, así como intervenir oficiosamente, con representación coadyuvante, en los procedimientos jurisdiccionales y administrativos en que participen niñas, niños y adolescentes, de conformidad con lo dispuesto en la Ley General de los Derechos de Niñas, Niños y Adolescentes, la Ley de los Derechos de Niñas, Niños y Adolescentes del Estado de México, y demás disposiciones jurídicas aplicables;
- ❖ Establecer las bases para el desarrollo de la metodología para detectar los casos en los que se vulneren los derechos de niñas, niños y adolescentes y diagnosticar su situación, con lo cual se elaborará un plan de restitución;
- ❖ Coordinar la ejecución y dar seguimiento a las medidas de protección y al plan de restitución integral de los derechos de niñas, niños y adolescentes, a fin de que las instituciones competentes actúen de manera oportuna y articulada;
- ❖ Fungir como conciliador y mediador en casos de conflicto familiar, cuando los derechos de niñas, niños y adolescentes hayan sido restringidos o vulnerados, conforme a las disposiciones jurídicas aplicables. La conciliación no procederá en casos de violencia;
- ❖ Aplicar medidas de protección en caso de riesgo o violación de los derechos de niñas, niños y adolescentes por falta, omisión o abuso de quienes ejerzan la patria potestad o su guarda y cuidado;
- ❖ Tramitar ante las autoridades jurisdiccionales competentes, cuando se presente alguno de los siguientes supuestos y no exista un

pronunciamiento judicial respecto de las medidas de protección para niñas, niños o adolescentes.

- La suspensión del régimen de visitas.
 - La suspensión del cuidado, la guarda y el depósito provisional.
 - La suspensión provisional de la administración de bienes de niñas, niños y adolescentes.
- ❖ Cualquier otra medida tendente a garantizar los derechos de las niñas, niños y adolescentes, atendiendo su interés superior;
 - ❖ Denunciar ante el Ministerio Público dentro de las 24 horas siguientes de aquella en la que se tenga conocimiento de hechos que se presuman constitutivos de delito en contra de niñas, niños y adolescentes;
 - ❖ Solicitar al Ministerio Público, la imposición de medidas urgentes de protección especial idóneas, cuando exista un riesgo inminente contra la vida, integridad o libertad de niñas, niños y adolescentes, quien deberá decretarlas dentro de las siguientes 3 horas a la recepción de la solicitud, dando aviso de inmediato a la autoridad jurisdiccional competente;
 - ❖ Ordenar, fundada y motivadamente, bajo su más estricta responsabilidad, la aplicación de medidas urgentes de protección especial, cuando exista riesgo inminente contra la vida, integridad o libertad de niñas, niños o adolescentes, dando aviso de inmediato a la autoridad jurisdiccional competente;
 - ❖ Proceder a verificar el hecho de abandono de una niña, niño o adolescente del que tenga conocimiento y habiéndolo comprobado, deberá presentar la denuncia correspondiente ante el Ministerio Público, a efecto de que se elabore un acta pormenorizada, en la que consten las circunstancias con las que se acredite el abandono;
 - ❖ Promover la participación de los sectores público, social y privado en la planificación y ejecución de acciones a favor de la atención, defensa y protección de niñas, niños y adolescentes, en la medida que favorezca la salvaguarda de su interés superior;
 - ❖ Asesorar a las autoridades competentes y a los sectores público, social y privado, en el cumplimiento del marco normativo relativo a la protección de niñas, niños y adolescentes, conforme a las disposiciones jurídicas aplicables, en la medida que favorezca la salvaguarda de su interés superior;
 - ❖ Supervisar la ejecución de las medidas especiales de protección de niñas, niños y adolescentes que hayan sido separados de su familia de origen por resolución judicial;

Para su operación, el Programa Protección a la población infantil y adolescente contó para el ejercicio fiscal 2021 con un presupuesto asignado de 2 millones 73

mil 69 Pp. 02060801 pesos, a partir del cual se tuvo una eficiencia en el ejercicio de un 76.61%, entre las particularidades del ejercicio presupuestal, destaca que, a lo largo del ejercicio evaluado existieron ampliaciones presupuestales, sin embargo, en la operatividad del mismo hubo subejercicio; así mismo el proyecto presupuestal con mayor asignación es el de 020608010104 Niñas, niños y adolescentes repatriados y en riesgo de migración, mismo que es el que cuenta con la mayor eficiencia dentro del Programa en general, tal como se refleja en la tabla a continuación:

Proyecto	Autorizado	Modificado	Ejercido	Eficiencia
Detección y prevención de niños en situación de calle	\$ 884,880.00	\$ 890,380.00	\$ 618,468.36	69%
Niñas, niños y adolescentes repatriados y en riesgo de migración	\$ 1,158,189.00	\$ 1,163,689.00	\$ 969,829.24	83%
Promoción de la participación infantil y adolescente	\$ 30,000.00	\$ 30,000.00	\$ 0.00	0%
Total del Programa Presupuestario	\$ 2,073,069.00	\$ 2,084,069.00	\$1,588,297.60	76%

Fuente: SMDIF TOLUCA a partir de los datos de Estado Analítico de presupuesto de egresos del organismo descentralizado de 2021.

En un desglose más específico, se observa que el ejercicio de gasto del Pp. se realiza en 2 Capítulos presupuestales: el 1000 referente a Servicios Personales, el cual agrupa las remuneraciones del personal al servicio de los entes públicos, tales como: sueldos, salarios, dietas, honorarios asimilables al salario, prestaciones y gastos de seguridad social, obligaciones laborables y otras prestaciones derivadas de una relación laboral; pudiendo ser de carácter permanente o transitorio; y el Capítulo 2000 correspondiente a Materiales y Suministros, en donde se agrupa las asignaciones destinadas a la adquisición de toda clase de insumos y suministros requeridos para la prestación de bienes y servicios públicos, así como para el desempeño de las actividades administrativas; inclinándose el gasto al Capítulo 1000 en donde se invirtió el 91.84% del total de presupuesto Modificado y solo un 81.57% para la compra de insumos para la ejecución del proyecto en general, del cual, no se registra gasto ejercido para tal fin, tal como se documenta a continuación.

Capítulo	Autorizado	Modificado	Ejercido
1000	\$ 1,903,069.00	\$ 1,914,069.00	\$ 1,588,297.60
2000	\$ 170,000.00	\$ 170,000.00	\$ 0.00
Total	\$2,073,069.00	\$ 2,084,069.00	\$ 1,588,297.60

Fuente: SMDIF TOLUCA a partir de los datos de Estado Analítico de presupuesto de egresos del organismo descentralizado de 2021.

Por otro lado, acorde a la revisión realizada a su Programa Anual, el Pp. ejecuta un total de 41 acciones de las cuales:

- 30 pertenecen a 020608010103 Detección y prevención de niños en situación de calle.

Clave	Metas	Unidad de medida
1	Atender zonas receptoras	Zona
2	Atender a niñas, niños y adolescentes en la calle y de la calle (nuevos que se detectan cada mes)	Menor
3	Dar seguimiento a niñas, niños y adolescentes en la calle y de la calle (subsecuentes)	Menor
4	Reintegrar niñas, niños y adolescentes a la familia	Menor
5	Otorgar becas a niñas, niños y adolescentes (únicamente las que otorga el DIF municipal)	Beca
6	Reintegrar a niñas, niños y adolescentes al sistema educativo formal	Niño
7	Integrar a niñas, niños y adolescentes y personas al sistema educativo abierto	Persona
8	Realizar visitas domiciliarias para constatar y comprobar la situación en la que se encuentren los niñas, niños y adolescentes	Visita/ inspección
9	Canalizar a niñas, niños y adolescentes	Menor
10	Atender zonas expulsoras (nuevas y subsecuentes)	Zona
11	Atender niñas, niños y adolescentes en riesgo (nuevos y subsecuentes)	Niño
12	Atender a familias (nuevas y subsecuentes)	Familia
13	Realizar campañas y foros de sensibilización sobre trabajo infantil	Campaña/foro
14	Realizar diagnóstico municipal sobre los niñas, niños y adolescentes en situación de calle	Diagnóstico
15	Integrar grupos auto gestivos	Grupo
16	Promover acciones de coordinación interinstitucional (instancias de coordinación)	Patronato
17	Dar seguimiento a menores becados por DIFEM y/o SMDIF (visita)	Visita
18	Dar seguimiento a menores	Menor
19	Gestionar becas educativas a menores para que continúen sus estudios y se prevenga su situación de calle	Beca
20	Gestionar y entregar becas para menores, con padrinos o patrocinadores	Beca
21	Dar seguimiento a niñas, niños y adolescentes a través de proyectos de la estrategia "De la calle a la vida"	Menor
22	Dar seguimiento a familias a través de proyectos de la estrategia "De la calle a la vida"	Persona
B. ACCIONES PREVENTIVAS A LA EXPLOTACION SEXUAL COMERCIAL INFANTIL (ESCI)		
23	Realizar campañas de prevención y fomento de la denuncia	Campaña
24	Desarrollar eventos para prevenir sensibilizar e informar a la población sobre la explotación sexual infantil	Evento
C. ACCIONES DE ATENCION A NIÑAS, NIÑOS EN RIESGO O VICTIMAS DE LA ESCI Y SUS FAMILIAS		
25	Atender a menores en riesgo de ser víctimas de la explotación sexual infantil	Niña/ niño
26	Atender a menores víctimas de la explotación sexual infantil	Niña/ niño
27	Otorgar asistencia a familias de los menores víctimas y en riesgo de la explotación sexual infantil	Familia
28	Canalizar a menores víctimas de ESCI a otras instituciones para su atención especializada	Institución
29	Canalizar denuncias ante la Procuraduría de la defensa del menor y la familia, derivadas de la ESCI	Denuncia
30	Canalizar denuncias ante el Ministerio Público, de menores víctimas de la explotación sexual infantil	Denuncia

- 2 pertenecen a 020608010104 Niñas, niños y adolescentes repatriados y en riesgo de migración.

Clave	Metas	Unidad de medida
1	Dar seguimiento a niñas, niños y adolescentes a través de proyectos de la estrategia de niñas, niños y adolescentes migrantes y repatriados no acompañados	Menor
2	Dar seguimiento a niñas, niños y adolescentes repatriados y atendidos a través de la estrategia de niñas, niños y adolescentes migrantes y repatriados no acompañados	Menor

- 9 pertenecen a 020608010105 Promoción de la participación infantil y adolescente.

Clave	Metas	Unidad de medida
1	Promover los derechos de las niñas, niños y adolescentes, a través de difusores infantiles municipales.	Platica
2	Integrar grupos para promover el taller de participación infantil para la promoción de los derechos de la niñez.	Grupo
3	Impartir sesiones del taller de participación infantil en los derechos de la niñez.	Sesión
4	Otorgar pláticas sobre la convención de los derechos a padres de familia.	Platica
5	Impartir platicas a padres de familia, maestros y público en general para promover la convención de los derechos de la niñez.	Platica
6	Llevar a cabo foros infantiles de participación dirigidos a la población en general.	Foro
7	Elaborar material para promoción sobre los derechos de los niños.	Publicación
8	Realizar campañas y conmemoraciones dirigidas al cumplimiento de los derechos de la niñez.	Evento
9	Realizar evento de la elección de difusores infantiles.	Evento

En esta lógica, dentro del Pp. destaca la prestación de servicios, tal es el caso asesoría y acompañamiento jurídico, impartición de pláticas, talleres y foros; así como el seguimiento, reintegración y canalización de menores como parte de la intervención; en rubro de bienes otorgados, solo se encuentra la entrega de becas.

El Programa presupuestario 02060801 Protección a la población infantil y adolescente al igual que el resto de los Programas Presupuestarios que opera el SMDIF Toluca, atiende a una Matriz tipo establecida en el Manual para la Planeación, Programación y Presupuesto de Egresos Municipal para el Ejercicio Fiscal en este caso 2021 en este sentido y derivado de la revisión se advierte que el Pp. alimenta 10 indicadores de los cuales 1 corresponde a Fin, 1 de Propósito, 3 de Componentes y 5 de Actividades:

Posición	Indicador
Fin	Tasa de variación de Programas y acciones encaminadas a la protección de los infantes.
Propósito	Tasa de variación de infantes atendidos.
Componentes	Porcentaje de infantes en situación de calle detectados
	Porcentaje de servicios asistenciales otorgados a la población infantil y adolescente.
	Porcentaje de redes infantiles conformadas.
Actividades	Porcentaje de recorridos en zonas expulsoras y receptoras.
	Porcentaje de expedientes conformados de menores beneficiados con servicios integrales existenciales.
	Porcentaje de visitas escolares y domiciliarias a menores.
	Promedio de asistentes a los talleres de capacitación infantil para la difusión de los derechos de la niñez.
	Porcentaje de sesiones de SIMUPINNA realizadas.

Al respecto denota, que el Programa alimenta la totalidad de los indicadores propuestos en la Matriz Tipo que rige al Programa.

Finalmente, es importante mencionar que, en lo referente a la normatividad aplicable, el Pp. carece de Reglas de Operación (ROP) propias, ciñéndose a las establecidas por el DIFEM y el marco legal aplicable en los distintos órdenes de gobierno.

2.3. Identificación y caracterización del problema

Los niños son una de las poblaciones más vulnerables de la sociedad, esto en razón a que carecen de los medios y herramientas necesarias para auto protegerse de los riesgos físicos, psicológicos y sociales; es por ello que resulta fundamental desarrollar e implementar políticas de atención integral, a fin de garantizar su desarrollo pleno.

En el marco de la Ley General de los Derechos de las Niñas, Niños y Adolescentes, se entiende como niñas, niños y adolescentes a todas las personas de entre 0 y 17 años de edad, independiente a su género, origen, religión o condición física; acorde a lo estipulado en la normatividad en cita, se considera niña o niño a las personas de 0 a 11 años de edad y adolescentes a quienes tienen de 12 a 17 años.

En este orden de ideas y apegándonos a un escenario municipal, encontramos que, acorde a los datos del Instituto Nacional de Estadística, Geografía e Información (2020) Toluca es de los municipios en la entidad mexiquense que posee mayor incidencia de niños, niñas y adolescentes en su población, alberga en su territorio a 296 mil 858 menores, lo que equivale al del total de su población; de los cuales el 43.43% son hombres y 54.7% son mujeres, porcentajes similares a la tendencia nacional de un mayor número de mujeres.

En materia educativa, Toluca destaca como uno de los municipios con mayor índice de alfabetización, acorde a los datos de la Censo de Población y Vivienda el 92.28% de los niños y niñas toluqueños de entre 0 y 14 años de edad saben leer y escribir; al tiempo que únicamente el 2.9% de niños y niñas en el mismo segmento etario son analfabetas del cual 7 de cada 10 son mujeres caracterizándose como uno de los municipios con menor rezago educativo en la entidad. (INEGI, 2020)

Por otro lado, como resultado de políticas en materia de salud implementados, la cobertura de salud en Toluca, de los niños, niñas y adolescentes es alta, 9 de cada 10 menores son derechohabientes de una institución de seguridad pública, es importante destacar que cerca del 48.06% de los integrantes de este sector poblacional es derechohabiente Seguro Popular. (2018, ISEM)

Más allá de los temas básicos para la elaboración de un diagnóstico estadístico acerca de los niños, niñas y adolescentes toluqueños, es importante hacer referencia a 3 temas específicos que durante las últimas décadas han recrudecido la realidad de este sector poblacional: Violencia, Migración y Situación de Calle.

Acorde a los datos presentados Fiscalía de Justicia del Estado de México, la violencia en el estado de México se ha incrementado de forma exponencial, colocando a Toluca como uno de los municipios con un alto índice de incidencia en delitos dolosos, con una tasa de 0.0052, duplicando la tasa de municipios como Ecatepec y Naucalpan, la cual fue de 0.0032 y 0.0029 respectivamente. (Hidalgo, 2022)

En este sentido, uno de los delitos que más llama la atención es el número de denuncias por motivo de violencia familiar, el cual, hasta inicios del 2022, alcanzó 1,993 formales, hecho que no indica que al interior de 1,993 hogares toluqueños se vive violencia siendo afectados principalmente a niños y niñas del municipio.

En congruencia con estas cifras, vale la pena recuperar los datos presentados por la UNICEF en su documento: Panorama estadístico de la violencia contra niñas, niños y adolescentes en México (2019), en donde se señala que al menos 8 de cada 10 menores del municipio tienen un sentimiento de violencia dentro de su hogar, y al menos 6 de cada 10 manifestaron haber sido víctima de violencia intrafamiliar, siendo la delegación el Seminario y la zona Norte del municipio, los lugares en donde se concentran el mayor número de detecciones.

En este sentido la violencia en el hogar, es uno de las principales causas que ocasiona entre los menores, la necesidad de salir de su hogar, dejándolos a menudo en situación de calle, hoy en día abordar el tema de los niños en situación de calle sigue siendo todo un desafío, esto en razón a la falta de

información entorno a las condiciones de vida de los infantes y adolescentes, así como a la serie de problemáticas a las cuales se debe enfrentar esta población.

Tal como señala el CONAPRED “... un niño en condición de calle, dijo, se enfrenta a la explotación laboral y sexual, sufren constantes atropellamientos vehiculares, por lo regular consumen drogas o están involucrados en el tráfico; en el caso de las niñas y adolescentes enfrentan embarazos no deseados, toda clase de enfermedades de transmisión sexual, y el problema es que no tienen acceso a los servicios de salud, y menos aún a los anticonceptivos...” (2022:1)

Al respecto es importante destacar que el municipio –al igual que el país y el estado- carece de datos estadísticos específicos en materia de niños en situación de calle, sin embargo, se han detectado la presencia de 200 menores trabajando o en condiciones de marginación, siendo las principales labores desempeñadas: mendicidad, limpia parabrisas, malabarismo y la venta de dulces en cruceros de la ciudad. (García, 2019)

Destaca que el grupo etarios de mayor incidencia de niños en situación de calle y trabajadores, se encuentra entre los 7 y los 14 años de edad, mismo que concentra el 40% del total de los menores detectados; así mismo, es de mención que la principal zona expulsora de menores es la zona Norte del municipio particularmente las comunidades de San Cristóbal Huichochitlán, San Andrés Cuexcontitlán y San Pablo Autopan. (García, 2019)

El fenómeno de los niños en situación de calle, se encuentra estrechamente relacionada al tema de la migración, ya que a menudo los menores en dicha condición tienden a emprender viajes migratorios, hecho que los expone y vulnerabiliza sus derechos.

En materia de migración Infantil Toluca es uno de los municipios de la entidad con la más alta tasa de expulsión de niños, niñas y adolescentes migrantes, según el último dato proporcionado por el Diagnostico de Menores en Situación de Calle y Trabajadores del Estrado de México, realizado en 2008, el porcentaje de expulsión general es de 7.59%. (García, 2019) de los cuales es fundamental señalar que solo el 3.6% tienen un hogar al cual retornar y cerca del 4% restantes han manifestado no tener un espacio de retorno, adicionalmente es importante destacar que el grueso de la población infantil migrante se encuentra entre los 6 y 15 años. (García, 2020).

Finalmente, entre los datos más alarmantes respecto a los niños migrantes, es de señalar que cada 2 días un niño migrante es víctima de Tráfico de personas, robo, secuestro, extorsión y chantajes son los principales delitos registrados oficialmente contra esta población. (Estrada, 2022).

Ante tal escenario, el Estado Mexicano en todas sus esferas de gobierno ha emprendido un cumulo de esfuerzos, plagados de políticas, estrategias y

acciones, que resultan ser insuficientes ante un fenómeno social, que crece y se recrudece de forma exponencial y alarmante, exponiendo a las niñas, niños y adolescentes a la vulnerabilidad.

2.4. Presentación de Procesos

En razón de lo argumentado en apartados anteriores, el Sistema Municipal para el Desarrollo Integral de la Familia de Toluca preocupado por garantizar el respeto a los derechos de los infantes y adolescentes, incluyendo aquellos que se encuentran en condiciones de marginación no acompañada, ha adoptado el Pp. 02060801 Protección a la población infantil, a través de cual desarrolla distintas acciones, en pro de contribuir a mejorar el bienestar y desarrollo de los niños de Toluca.

Para tal efecto, implementa un proceso principal orientado a atender la vulneración de los derechos de los infantes, a través del procedimiento denominado Detección o Recepción de Casos de Restricción y/o Vulneración de Derechos, el cual tiene por objetivo: Generar una protección integral de niñas, niños y adolescentes de acuerdo a lo previsto en la Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos y la Constitución Política del Estado Libre y Soberano de México, los tratados internacionales en los que el Estado Mexicano sea parte, la Ley General de los derechos de niñas, niños y adolescentes, Ley de los derechos de niñas niños y adolescentes del Estado de México; y demás disposiciones jurídicas aplicables.

Dicho procedimiento engarza la mayoría de las acciones documentadas inherentes al Pp. y que forman parte de su Programa Anual.

2.5. Poblaciones

La protección de los niños, niñas y adolescentes mexicanos es uno de los objetivos insignia de los Sistemas para el Desarrollo Integral de la Familias, por lo que este es uno de los grupos de atención prioritario y de sensible atención.

Bajo estos argumentos y acorde lo dispuesto en los artículos 4 de la Ley de Asistencia Social y 7 de la Ley de Asistencia Social del Estado de México y sus Municipios, el Programa Protección a la población infantil operado por el Sistema Municipal para el Desarrollo Integral de la Familia de Toluca, considera como población potencial 256 mil 904 menores, cifra que representa el total de la población de 0 a 17 años.

Es indispensable mencionar que la población potencial considerada representa cerca del 28.24% del total de la población del municipio de Toluca y su caracterización se encuentra normada por el Artículo 5 de la Ley General de los Derechos de Niñas, Niños y Adolescentes.

2.6. Participantes y responsabilidades

El Pp. 02060801 Protección a la población infantil, es un Programa operado en su totalidad por el SMDIF Toluca, a través de la Procuraduría Municipal de la protección de los Niños, Niñas y Adolescentes, en su implementación no se observa la intervención de otras áreas operativas del Sistema u otras Instituciones gubernamentales; solo en casos de complementariedad.

El desarrollo del Programa involucra la participación de áreas administrativas del SMDIF Toluca, tal es el caso de la Dirección General, quien tiene como responsabilidad:

- Vigilar la operatividad del Programa;
- Canalizar a la Procuraduría, los reportes y denuncias cooptadas o dirigidas al Director General;
- Supervisar y validar la integración del Grupo Interdisciplinario, que interviene en la ejecución del Programa y los proyectos que lo integran; y
- Celebrar convenios de colaboración a efecto de complementar los servicios otorgados.

Por otro lado, entorno al Programa evaluado corresponde a la Procuraduría a totalidad de la operación del Pp. destacando tareas como:

- Detectar y verificar los reportes y denuncias de vulneración de derechos de menores, realizadas al SMDIF Toluca;
- Conformar el Grupo Multidisciplinario que interviene en la ejecución del Programa;
- Organizar y gestionar los insumos necesarios para la realización de recorridos para la detección de niños en riesgo y situación de calle;
- Realizar diagnóstico municipal sobre los niñas, niños y adolescentes en situación de calle;
- Realizar visitas domiciliarias para constatar y comprobar la situación de los niñas, niños y adolescentes atendidos;
- Gestionar becas educativas y reintegraciones escolares;
- Atender a menores en riesgo de ser víctimas de la explotación sexual infantil y asistir a sus familias;
- Canalizar denuncias ante el Ministerio Público; y
- Promover los derechos de las niñas, niños y adolescentes, a través de pláticas, talleres y foros.

Entre las Instituciones, en donde el Programa presupuestario 02060801 Protección a la población infantil y adolescente encuentra complementariedad, se detectó la incidencia principalmente dos:

DIFEM, quien alberga a las niñas, niños y adolescentes, que por su estado de vulneración y protección sus derechos, no pueda continuar con su familia.

Fiscalía General de Justicia del Estado de México quien, a través de los Ministerio Público, atiende y da continuidad a la investigación, seguimiento de las denuncias realizadas entrono a la vulneración de derechos de las niñas, niños y adolescentes, atendidos por la Procuraduría Municipal de la protección de los Niños, Niñas y Adolescentes.

2.7. Políticas de Operación

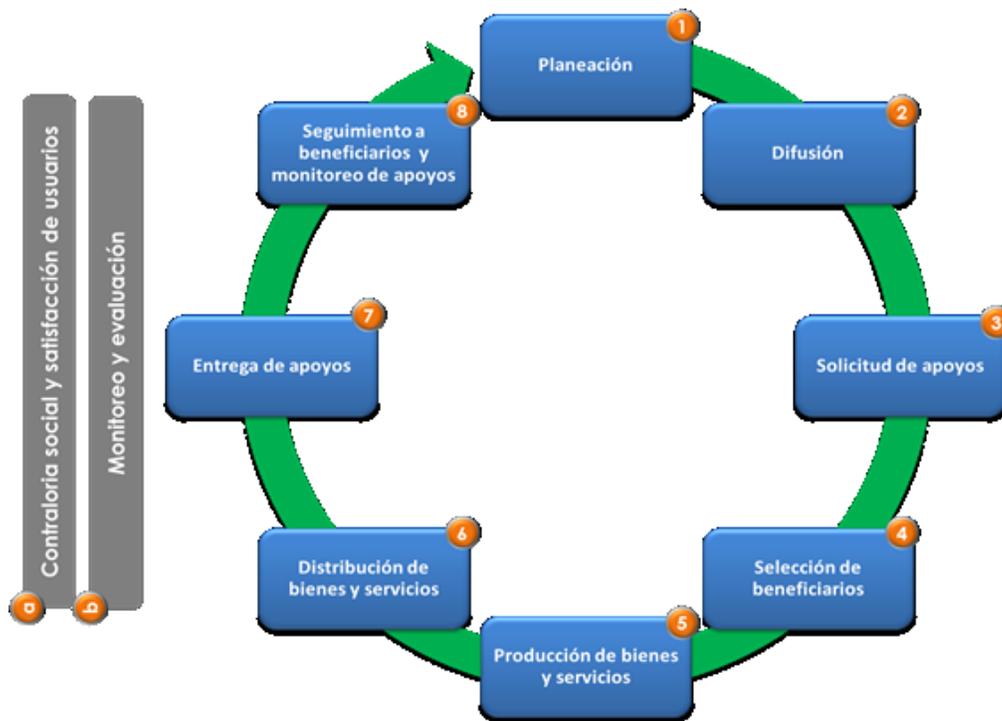
En concordancia con la revisión normativa institucional del Pp, se identifican las siguientes políticas de operación:

- Es responsabilidad del/la titular del Procuraduría Municipal de Protección de Niñas, Niños y Adolescentes y del Equipo Multidisciplinario de casos otorgar asesoría jurídica, representación coadyuvante y en su caso representación en suplencia a Niñas, Niños y Adolescentes del Municipio de Toluca, involucrados en procedimientos judiciales y/o administrativos.
- Es responsabilidad del/la titular del Procuraduría Municipal de Protección de Niñas, Niños y Adolescentes fungir como conciliador y mediador en casos de conflicto familiar, cuando los derechos de niñas, niños y adolescentes hayan sido restringidos o vulnerados, conforme a las disposiciones jurídicas aplicables. La conciliación en referencia no procederá en casos de violencia.
- Es responsabilidad del/la titular del Procuraduría Municipal de Protección de Niñas, Niños y Adolescentes atender y prevenir la violencia familiar en coordinación con las instituciones y autoridades públicas y privadas, organismos de la sociedad civil y no gubernamentales.
- Es responsabilidad del/la titular del Procuraduría Municipal de Protección de Niñas, Niños y Adolescentes y del Equipo Multidisciplinario de casos proceder a verificar el hecho de abandono de una niña, niño o adolescente del que tenga conocimiento y habiéndolo comprobado deberá presentar la denuncia correspondiente ante el Ministerio Público, a efecto de que se instrumente un acta pormenorizada en la que consten las circunstancias con las que se acredite el abandono; además de coadyuvar con el Ministerio Público a efecto de incorporar a la niña, niño y adolescente con algún familiar y en última instancia a una institución pública o privada para su resguardo, en tanto se agota la investigación para localizar a los responsables de dicho abandono, debiendo, en todo caso, el Ministerio Público iniciar los trámites judiciales correspondientes.

3. DESCRIPCIÓN Y ANÁLISIS DE LOS PROCESOS DEL PROGRAMA

La descripción y análisis de los procesos identificados del Programa presupuestario 02060801 Protección a la población infantil y adolescente como se ha mencionado en apartados anteriores, se ha ceñido a la metodología establecida por el CONEVAL y fueron retomados por el SMDIF Toluca en sus TdR, lo cual permitirá evidenciar los procesos y subprocesos, acorde con el “Modelo General de Procesos” que a continuación se describe:

Figura 1. Modelo General de Procesos (MGP)



Fuente: CONEVAL

3.1. Planeación

Tal como lo señala el Modelo General de Procesos, el primer paso que debe seguir todo Programa Presupuestario, es la Planeación, a partir de la cual se puede garantizar que este cuente con los siguientes componentes:

- 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.

A lo largo del proceso de planeación, se determina el problema a atender, define el árbol de problemas y objetivos; la población o área de enfoque potencial y objetivo; los objetivos, indicadores y metas de la MIR, la estrategia de cobertura, el plan estratégico, (que se pueden considerar en el diagnóstico del Programa) entre otros puntos, al tiempo que se establecen los recursos financieros y humanos, que se requieren para que el Programa pueda lograr los objetivos.

Adicionalmente en esta primera fase de construcción de Programa, se establecen las directrices en el diseño e implementación del Programa; los subprocesos que lo integran son los siguientes: planeación estratégica, Programación y presupuesto, actualización de la MIR, actualización de normativa, e integración del Programa Anual.

Al respecto de esta fase del proceso, el Programa de Protección a la población infantil y adolescente, al igual que el resto de los Programas presupuestarios operados por el SMDIF Toluca se rige por el Manual para la Planeación, Programación y Presupuesto de Egresos Municipal para el Ejercicio Fiscal 2020 del Estado de México; en donde los roles principales son jugados por la Tesorería y la UIPPE; por lo que el proceso de planeación atiende a dos vertientes, la Programática y la Presupuestal.

Pese a que, durante la ejecución de la presente evaluación, no se advierte la existencia de un documento explícito que dé cuenta cómo se lleva a cabo esta fase de la construcción del Programa, si se logran documentar aspectos relevantes tales como:

- El proceso de planeación se ciñe de forma rigurosa al marco normativo aplicable, atendiendo a lo establecido en las distintas Leyes, Manuales y Gacetas de Gobierno aplicable.
- El proceso de planeación entre lo programático y lo presupuestal, se da forma independiente por parte de las áreas responsables, convergente únicamente en las fases finales del proceso.
- Se advierte capacitación y asesoría permanente por parte de las áreas responsables, así como retroalimentación

Planeación Programática

La planeación programática corre a cargo de la UIPPE quien coordina la calendarización de metas y el llenado de los PbRM, correspondientes a los Programas Presupuestarios ejecutados por el SMDIF Toluca, en un proceso que denomina: Elaboración del Programa Anual, mismo que se encuentra documentado en el Manual de Procedimientos del Sistema. (Anexo 4 a)

Respecto al Pp. evaluado destaca que, si bien es cierto, el proceso de Elaboración del Programa Anua no documenta parámetros específicos entorno a la calendarización, en entrevista con los operadores del Programa Protección

a la población infantil y adolescente se advierte que la Programación se realiza de forma positiva, considerando la revisión de las cifras históricas de cumplimiento y proyectando un incremento de hasta un 25% en la demanda de los servicios brindados.

Adicionalmente, durante el proceso de evaluación se observa que el Programa cuenta con un diagnóstico, el cual es elaborado por la UIPPE y que además de establecer el estado del problema que se atiende, plantea el Árbol de Problemas y Objetivos, así como la identificación de las poblaciones a beneficiar y las principales características del Programa; no obstante al no poseer instrumentos de medición propios este se alimenta de información de instituciones como INEGI y CONEVAL, en este sentido y considerando la temporalidad de instrumentos estadísticos, la información corresponde a 2015, así mismo, se detecta que no ha existido una actualización del mismo.

Planeación Presupuestaria.

El proceso no cuenta con soporte documental que detalle su ejecución, se rige en general por la Normatividad Jurídica aplicable, el proceso de Planeación Presupuestaria es ejecutado Principalmente por la Dirección de Administración y Tesorería, el Departamento de Finanzas y la UIPPE. (Anexo 4 b)

Dentro del análisis realizados, se advierte que el Proceso se detona, a partir de la normatividad aplicable, revisión del cumplimiento de metas por Programa y Proyecto, así como la calendarización de metas propuesta por cada una de las áreas que conforman al SMDIF Toluca.

Desde su creación el Programa de Protección a la población infantil y adolescente ha alcanzado un presupuesto máximo de 7 millones 45 mil 410 pesos en 2019, año en el cual se incorporan los 3 Proyectos presupuestarios que lo conforman, disminuyendo a 2021 en un 70.57% alcanzando una asignación de solo 2 millones 73 mil 69 pesos del cual solo ejerció el equivalente al 76%, es decir 1 millón 588 mil 297 pesos con 60 centavos.

Grosso modo partir de la revisión realizada, los recursos financieros asignados al Programa presupuestario 02060801 Protección a la población infantil y adolescente se considera en términos generales suficiente y con oportunidad de Programación y calendarización para cumplir con los objetivos planteados.

En esta lógica, el Pp. cuenta con los recursos de personal indispensables para su funcionamiento; no obstante, no suficientes para afrontar el incremento de metas, actividades o de la demanda social; escenario que se extiende al rubro de la infraestructura, ya que para su operación, el Pp. solo dispone de las oficinas administrativas, pese a que puede disponer de otros inmuebles del Sistema, estos deben ser solicitados y son asignados mediante agenda, por lo que su disponibilidad no siempre es positiva.

3.2. Difusión

Se considera la difusión al proceso sistemático e institucionalizado mediante el cual se proporciona información sobre las principales características del Programa, sus beneficios y requisitos de inscripción y está dirigido hacia un público determinado.

En este orden de ideas, el Pp. evaluado se ciñe a los canales de difusión oficiales, abordados en el sitio web y redes sociales oficiales del SMDIF Toluca, para lo cual se documenta el Procedimiento denominado: Elaboración de proyectos de difusión, perteneciente a área denominada Enlace de Comunicación Social, al respecto, el procedimiento se mantiene vigente y es aplicado.

En la operación del Pp. se evidencio difusión verbal del Programa presupuestario 02060801 Protección a la población infantil y adolescente, en actividades como pláticas, talleres, foros y eventos; así como la distribución de material gráfico; no obstante, es importante mencionar que la labor oral ejercida se enfoca en la promoción sobre los derechos de los niños, por lo que la información acerca de los servicios y actividades del Pp. es coyuntural y puede encasillarse como información de contacto.

Al no contar con reglas de Operación propias, la información acerca de los servicios brindados, es subjetiva ligada únicamente al conocimiento y experiencia del personal operativo.

3.3. Solicitud de Apoyos

Esta parte del proceso consiste en desarrollar un conjunto de acciones, instrumentos y mecanismos, con el objetivo de recibir, registrar y/o sistematizar la información de las solicitudes de apoyo de los posibles beneficiarios.

En este tenor, para la atención de cualquier tipo de petición, dentro de la Normatividad Institucional, existen dos procesos, el primero de ellos de orden general perteneciente a la Coordinación de Apoyo Técnico, el cual es denominado Control de gestión de correspondencia; a través de dicho proceso se captan las solicitudes y peticiones realizadas al SMDIF Toluca, mismas que posterior a su revisión son turnadas a las áreas operativas para su atención y efectos procedentes. (Anexo 4 c)

A partir del procedimiento de Control de gestión de correspondencia se ha estandarizado un proceso para cada una de las Áreas operativas del SMDIF Toluca, entre ellas la Procuraduría Municipal de la protección de los Niños, Niñas y Adolescentes el cual es denominado Atención y seguimiento de peticiones ciudadanas, a través del cuales pretende dar respuesta y en su caso atención puntual y oportuna a las solicitudes de la ciudadanía del municipio, principalmente mediante las acciones establecidas como metas de los

Programas presupuestales ejecutados, tal es el caso de las relativas al Programa presupuestario 02060801 Protección a la población infantil y adolescente.

3.4. Selección de Beneficiarios

El proceso de selección de beneficiarios es el conjunto de actividades de análisis y autorización de la solicitud de ingreso, que llevan a definir quiénes serán los beneficiados con recursos del Programa a partir de las solicitudes recibidas

Al respecto del Programa presupuestario 02060801 Protección a la población infantil y adolescente, no se encontró evidencia de un proceso que permita determina como se lleva a cabo la Selección de Beneficiarios del Pp. tras la revisión pertinente, se puede visualizar que la selección corre a cargo del Sistema, particularmente del personal operativo del Pp. y la Procuradora Municipal de la protección de los Niños, Niñas y Adolescentes.

Destaca como parámetros establecidos la competencia y la jurisdicción territorial de los solicitantes, pese a que se trata de un Programa enfocado a la población infantil y adolescentes, el Pp. evaluado ejecuta acciones para la atención de público en general, que puede incluir padres de familia, tutores, familia en extenso entre otros.

En entrevista con los operadores del Programa, señalaron que se busca atender a cabalidad y en el marco de su competencia todas las peticiones recibidas ya sea sobre atención directa, canalización u orientación.

Por otro lado, es fundamental señalar que el Programa presupuestario 02060801 Protección a la población infantil y adolescente, cuenta con un Padrón de Beneficiarios en términos de lo establecido en la Ley de Transparencia y Acceso a la Información del Estado de México y sus municipios, así como expedientes y registro de las personas beneficiarias del Pp. evaluado.

Empero, durante el proceso de evaluación no se detectó con claridad un proceso u subproceso en la integración o selección de beneficiarios, así como la definición una población objetivo de atención.

3.5. Distribución de apoyos

Refiere a la parte del proceso a través del cual se envía el apoyo del punto de origen donde se adquirió, hacia el punto de destino final, en donde está el beneficiario del Programa.

En cuanto al Programa presupuestario 02060801 Protección a la población infantil y adolescente no se encontró un proceso o sub proceso referente a la distribución de apoyos y/o prestación de servicios, en relación a este punto, se documentó a través de las Cédulas de Trámites y Servicios, que el tiempo de

respuesta a una petición realizada es inmediata cuando el usuario acude a las instalaciones del SMDIF Toluca o de un tiempo de respuesta estimado de 5 a 20 días hábiles cuando la petición ingresa mediante Acuerdo.

En el caso de la atención de reportes de posibles casos de maltrato y/o abuso su atención no responde a un proceso de planeación específico, solo a disponibilidad de tiempo y personal, realizando la localización de posible hecho, se agenda la visita para su atención.

En entrevista con el personal operativo responsable del Pp. evaluado, señalan como factor fundamental en la detección de menores en situación o riesgo de calle, migrantes y en riesgos de vulneración un procedimiento empírico, al cual denominan Recorridos, y el cual es la actividad: Atender zonas receptoras, perteneciente al Proyecto presupuestario 020608010103 Detección y prevención de niños en situación de calle.

Los recorridos, son realizados por el personal operativo, se calendarizan en el Programa Anual y su realización se sectoriza en función a las cifras recolectadas de los reportes, denuncias o incidencia; producto del Pp. mismo; esto en gran medida, por la falta de fuentes de información estadística sólida en torno al tema, hecho documentado en el Diagnostico del Programa evaluado.

Resulta fundamental señalar que entre los principales obstáculos a los que se enfrentan los operados del Pp. evaluado, se encuentra la reticencia por parte de las familias de los menores atendidos, en la aceptación de los servicios brindados por parte del SMDIF Toluca, esto debido a la desconfianza, el desconocimiento o el temor de perder la guarda y custodia de los menores atendidos; pese a los esfuerzos de sensibilización por parte de los operados, no se ha implementado una estrategia efectiva que contribuya a menguar este fenómeno.

3.6. Seguimiento

En este proceso se examinan a las acciones y mecanismos mediante los cuales los responsables de la operación del Programa comprueban que los apoyos entregados a los beneficiarios son utilizados y funcionan de acuerdo con el objetivo planteado, es decir, que el seguimiento es una actividad que se desarrolla en un tiempo posterior a la entrega de los apoyos, por consiguiente, pueden encontrar evidencias de su utilización por parte de los beneficiarios.

En lo relativo al Programa presupuestario 02060801 Protección a la población infantil y adolescente, este cuenta con una actividad denominada: Realizar visitas domiciliarias para constatar y comprobar la situación en la que se encuentren los niñas, niños y adolescentes, perteneciente al proyecto: 020608010103 Detección y prevención de niños en situación de calle; la cual

como su nombre lo indica consiste en realizar visitas domiciliarias a menores beneficiados del Pp. evaluado.

Pese a que la acción en cita responde a una medida de seguimiento, esta es focalizada a menores reintegrados a sus familias y/o menores en donde se comprobó la vulneración de los derechos de un menor, por lo que esta actividad, no logra comprobar que los apoyos entregados a los beneficiarios son utilizados y funcionan de acuerdo al objetivo planteado.

3.7. Evaluación y monitoreo

El análisis de este proceso comprende la verificación de la implementación de ejercicios sistemáticos de evaluación de sus procesos o resultados, así como del monitoreo en el avance de los indicadores y metas operativas establecidas en el Programa.

La evaluación del Programa presupuestario 02060801 Protección a la población infantil y adolescente, se da en dos vertientes: interna y externa.

De forma Interna atiende a dos mecanismos el primero a cargo de la Procuradora Municipal de la protección de los Niños, Niñas y Adolescentes, quien a través del proceso denominado Supervisión de unidades operativas, realiza supervisiones Programadas y no Programadas a todo el personal que opera los Programas adscritos a su Departamento y que se encuentren en las unidades administrativas y operativas del SMDIF Toluca; a partir de las cuales realiza recomendaciones y acuerdos para su corrección y mejora. (Anexo 4 d)

El segundo mecanismo de evaluación se encuentra a cargo de la UIPPE y corresponde al seguimiento y cumplimiento de metas del Programa, realizado mediante un monitoreo mensual de las metas dispuestas en la Programación del PbRM al inicio de año: al respecto de sus variaciones de cumplimiento se emiten recomendaciones para la elaboración del Programa Anual de ejercicio fiscal inmediato.

De forma externa, el Programa ha sido objeto de Evaluaciones, tal es el caso de la Evaluación de Diseño Programático, estipulada en el PAE del ejercicio fiscal 2018 y que corresponde al Ejercicio 2017, ejecutada por la empresa evaluadora: Centro de Investigación, Docencia, Evaluación, Estudios y Prospectiva, S.A de C.V.

Adicionalmente, el seguimiento y monitoreo del Programa presupuestario 02060801 Protección a la población infantil y adolescente, es realizada formalmente por el Órgano superior de Fiscalización del Estado de México.

3.8. Grado de consolidación Operativa

Uno de los aspectos más relevantes entorno al desarrollo de una Evaluación de Procesos, versa en la identificación del grado de consolidación operativa del Programa evaluado, en este tenor y a efecto de estar en condiciones de evaluar el grado de consolidación operativa del Programa, se requirió de un análisis exhaustivo de la información documental que evidencia que los procesos realizados de manera sistemática y recurrente, partiendo de lo establecidos por el CONEVAL, para efectos de la presente se retomó la metodología establecida en sus Términos de Referencia vigentes.

La evaluación del grado de consolidación operativa retoma el instrumento de medición plasmado en el Anexo 3 del presente documento, mismo a través del cual se concluyó que el Programa presupuestario 02060801 Protección a la población infantil y adolescente tiene un grado de consolidación 3.1, puntaje que indica que se trata de un Programa relativamente sólido con áreas importantes de oportunidad, entre los puntos fuertes destaca el amplio conocimiento por parte de los operadores de Programa, así como una estandarización consolidada de los procesos documentados, sin embargo, entre las áreas de oportunidad resalta el vacío en la documentación de procesos empíricos ejecutados y la particularización de los procesos establecidos, ya que acorde a análisis de gabinete, se observó que los procesos carecen de mecanismos homologados para todos los implicados en su desarrollo.

Entre las observaciones realizadas, es fundamental señalar que el Pp. carece de Reglas de operación propias, por lo que retoma elementos normativos Estatales y Federales para su funcionamiento, lo que propicia la improvisación y largo plazo, puede conducir a vicios en su implementación.

Por otro lado, el Programa presupuestario 02060801 Protección a la población infantil y adolescente, forma parte de la planeación estratégica que instrumenta el Presupuesto Basado en Resultados Municipal, por lo que cuenta con diagnóstico, objetivos, estrategias, líneas de acción, indicadores de gestión y metas; sin embargo, resulta fundamental realizar una revisión y actualización de los documentos soporte del Programa, esto en virtud a que la información encontrada cuenta con información concerniente al año 2015.

Adicionalmente, resulta fundamental hacer una revisión de los indicadores alimentados a efecto de determinar su pertinencia respecto al Programa, esto en razón de que como se ha señalado este atiende a una MIR Tipo.

Finalmente, destaca que el punto más frágil entorno a la consolidación del Programa presupuestaria, es el relativo a las mejoras, ya que durante el trabajo de gabinete no se logró documentar estrategias o mecanismos que permitan la

implementación de mejoras; aunado a lo anterior, sobresale que el Pp. cuenta con una Evaluación de Diseño, de la cual no se cuentan con antecedentes relativos a un convenio o un plan que permita vislumbrar la implementación de mejoras.

4. HALLAZGOS Y RESULTADOS

La presente evaluación se enfocó a analizar los procesos y actividades operativas del Programa que se pudieron detectar y recuperar, los cuales se consideran prioritarios para el cumplimiento de sus objetivos y metas anuales.

Se observó que la mayoría de los procedimientos operativos muestran fortalezas y están articulados, lo que ha permitido hasta la fecha un flujo operativo con resultados positivos, que se puede considerar suficiente.

Atendiendo a lo establecido en los TdR se consideraron cuatro variables:

- 1) Detección de principales problemas en la normatividad. Es decir, la identificación de “situaciones en las que la normatividad genere complicaciones en la gestión o ineficacia en el cumplimiento de los objetivos del Programa”;
- 2) Cuellos de botella, entendidos como “aquellas prácticas, procedimientos, actividades y/o trámites que obstaculizan procesos o actividades de las que depende el Programa para alcanzar sus objetivos”;
- 3) Áreas de oportunidad: “son aquellos aspectos del diseño, implementación, gestión y resultados que las entidades y dependencias pueden mejorar”; y
- 4) Buenas prácticas, las cuales se refieren a “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 Programa”.

En este tenor se realizó la valoración del Programa se desarrolló detallando estas variables por cada uno de los procesos que componen el Programa evaluado.

4.1. Planeación

Detección de principales problemas en la normatividad

El Programa carece de Reglas de Operación propias, se apoya de su marco normativo para su operación y la experiencia del personal.

Cuellos de botella

En materia de planeación solo se documenta la parte de la planeación programática, no así la parte presupuestal de Programa, lo que impide ver con claridad la interacción entre el área operativa y las áreas encargadas de esta parte del proceso.

Aunado a lo anterior, destaca que la Programación se realiza atendiendo a una proyección estimada de la demanda del Programa, dejando en un segundo plano un análisis detallado entre el presupuesto asignado, el costo operativo y

humano de la ejecución del Programa en sí. Propiciando un desequilibrio en el ejercicio del presupuesto, tal como se observa en ejercicio del presupuesto, mismo que es poco congruente con la operación y el reporte de cumplimiento de metas del Programa.

Áreas de oportunidad

Es imperante el diseño de Reglas de operación que den certeza al Programa presupuestario 02060801 Protección a la población infantil y adolescente. El diseño y documentación del proceso de planeación presupuestario y la evaluación del Programa en materia programática y presupuestal, a efecto de diseñar mecanismos correctivos o de mejora.

Buenas prácticas

El Programa cuenta con un seguimiento de metas e indicadores relacionados a la naturaleza y objetivos del Programa y los proyectos que lo conforman.

4.2. Difusión

Detección de principales problemas en la normatividad

El Programa se ciñe a los canales institucionales de difusión, por lo que esta parte del proceso está de forma indirecta a cargo de un área diferente a la responsable de la operación, en este sentido debe trabajarse en una estrategia efectiva que coadyuve a enriquecer el contenido difundido del Programa, así como garantizar la accesibilidad al público usuario.

Cuellos de botella

Dentro del ejercicio de evaluación no se logra observar con claridad comunicación efectiva entre el área responsable de la realizar la difusión y el área ejecutora del Programa, lo que afecta directamente al proceso de difusión.

Áreas de oportunidad

La difusión del Programa requiere de un rediseño, con un lenguaje oportuno para el público al cual se dirige, adicionalmente replantear su ubicación dentro de los sitios oficiales y la información difundida, con el objetivo de dar a conocer el Programa y no solo dejar información de contacto.

Buenas prácticas

La difusión verbal y la cobertura del Programa, permite que exista difusión en todo el municipio.

4.3. Solicitud de Apoyos

Detección de principales problemas en la normatividad

La solicitud de apoyos atiende un proceso estandarizado para todas las áreas, sería importante hacer una revisión del mismo y valorar si este cumple o indica todos los elementos que el Programa requiere para su funcionamiento.

Cuellos de botella

Dado las características de la población que el Programa busca atender, resulta fundamental desarrollar estrategias que permitan facilitar la solicitud de apoyos al Programa, ya que la mayoría de las acciones ejecutadas se encuentran supeditadas a denuncias, reportes o presencia de los usuarios en las oficinas que ocupa el SMDIF Toluca.

Áreas de oportunidad

Fortalecer los recorridos de captación de niños, niñas y adolescentes en situación de calle o de migración no acompañada en el municipio, a efecto de atenderlos.

Buenas prácticas

Destaca la disposición de las áreas involucradas, así como de los operadores, para la disipación de dudas, aclaraciones y ampliación de la información respecto al Programa y pertinencia de actuación.

4.4. Selección de Beneficiarios

Detección de principales problemas en la normatividad

Durante el ejercicio de evaluación, no detecto ningún instrumento normativo o documental que, de cuenta del proceso de la selección de beneficiarios, únicamente se establecen los criterios de priorización.

Cuellos de botella

Dentro de trabajo de campo se detectó la existencia de un padrón de beneficiarios, así como el soporte documental del mismo, sin embargo, la captura de realiza de forma manual en una hoja de cálculo, lo cual limita significativamente su consulta y su explotación estadística.

Áreas de oportunidad

Se requiere de un instrumento informático que facilite la captura y consulta del padrón de beneficiarios del Programa.

Buenas prácticas

La Procuraduría Municipal de la protección de los Niños, Niñas y Adolescentes mantiene actualizada y disponible la información relativa al padrón de beneficiarios.

4.5. Distribución de apoyos

Detección de principales problemas en la normatividad

Durante el ejercicio de evaluación, no detecto ningún instrumento normativo o documental que, de cuenta del proceso de distribución de apoyos.

Cuellos de botella

Los recorridos de detección de menores en riesgo de calle o de la calle, no atienden a un diagnóstico, más bien se ejecutan en función al comportamiento histórico del Programa, lo que no garantiza que se esté haciendo oportunamente; esto en gran medida por falta de información respecto a la población atendida.

A nivel de campo, los operadores del Programa señalan que una de las limitantes más importantes en la prestación de servicios es la reticencia de los familiares de los menores, para ser atendidos por el Programa.

Áreas de oportunidad

Resulta indispensable, hacer una planeación estratégica documentada de los recorridos de detección de menores en riesgo de calle o de la calle, así como sumarse a los esfuerzos de las dependencias, y personas de la sociedad civil, que aborden el tema, a efecto de mantener información vigente, de la población atendida.

Buenas prácticas

Los recorridos de búsqueda y el tiempo de respuesta para la prestación de servicios son óptimos.

4.6. Seguimiento

Detección de principales problemas en la normatividad

Formalmente no se documenta el proceso de seguimiento de beneficiarios que se ejecuta mediante la actividad de Realizar visitas domiciliarias para constatar y comprobar la situación en la que se encuentren los niñas, niños y adolescentes.

Cuellos de botella

Las acciones de seguimiento detectadas no son suficientes para parametrizar la efectividad de que los servicios prestados por el Programa, lleguen de forma oportuna a los beneficiarios.

Áreas de oportunidad

Resulta indispensable el desarrollo de instrumentos, mecanismo y herramientas que permitan al SMDIF Toluca dar el seguimiento oportuno de los menores beneficiados, con el objetivo de –en caso de ser necesario- brindar atención integral

Buenas prácticas

Las visitas domiciliarias permiten vigilar parcialmente el cumplimiento del Programa.

4.7. Evaluación y monitoreo

Detección de principales problemas en la normatividad

El Programa cuenta con mecanismo de evaluación y seguimiento, tanto internas como externas, sin embargo, en el ejercicio de evaluación no se logró vislumbrar completamente las medidas de corrección, aunado a lo anterior y considerando que el Pp. se ciñe a un matriz tipo, es indispensable revisar la pertinencia de los indicadores, entorno a la ejecución del Programa.

Cuellos de botella

La desarticulación entre los mecanismos de evaluación y las medidas adoptadas para atender a las recomendaciones.

Áreas de oportunidad

El SMDIF Toluca, requiere hacer una revisión de la pertinencia de la Matriz de Indicadores y de ser necesario, sugerir las adecuaciones ante la autoridad competente.

Buenas prácticas

Se advierte una constante supervisión por parte de las áreas responsables de la ejecución del Programa.

5. CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

El desarrollo de la presente evaluación, se realizó conforme a la metodología establecida por CONEVAL, lo que nos permitió obtener un panorama claro y detallado de la operación del Programa presupuestario 02060801 Protección a la población infantil y adolescente, y determinar que se trata de un Programa óptimo y en desarrollo, con un grado de consolidación medio.

El Pp. evaluado tiene como misión central la promoción y protección de los derechos de la población infantil y adolescente en el marco de la Convención de los Derechos del Niño. Específicamente busca prevenir y atender diversas problemáticas que afectan a las niñas, niños y adolescentes que se encuentran en situaciones de riesgo ante fenómenos como el trabajo infantil, la explotación sexual, la migración, el maltrato, las adicciones, el abandono, la callejerización, entre otros. Sin duda, es un Programa que tiene una clara justificación social y experiencia de varios años en el tratamiento de temáticas en materia de infancia. Sin embargo, la complejidad de las distintas problemáticas que atiende, así como el poco tiempo que tiene de operar, dificultan la realización de una evaluación integral.

A la luz de la evidencia disponible se puede concluir que el Pp. cuenta con un proceso sólido de planeación, que necesita documentar a efecto de vislumbrar el comportamiento e interacción tanto de los responsables, como de las áreas involucradas; por otro lado, resulta indispensable desarrollar mecanismos de focalización bajo la premisa de definir la población objetivo a atender.

Pese a que se trata de un Programa presupuestario con un amplio marco normativo de actuación, resulta indispensable desarrollar Reglas de Operación propias, que den certeza a su implementación y reduzcan la improvisación.

Los principales retos que enfrenta el Programa son conocer con cierto detalle su universo de atención, confirmar la coherencia de su diseño con la problemática social y contar con elementos para valorar el impacto de sus intervenciones; para lo cual es importante realizar un rastreo o sumarse a los esfuerzos de otras instituciones en materia de recolección de información respecto al grupo de atención, así como realizar una actualización del Diagnóstico institucional del Pp.

Respecto a la operatividad intrínseca del Programa, resulta importante el diseño y desarrollo de una estrategia efectiva que permita detectar y atender a los menores en condición de riesgo de violencia, calle, migración o vulneración, además de la sensibilización de los familiares de los beneficiarios, a efecto de facilitar la labor de los operadores e incrementar el alcance del Pp. mismo.

Entre las grandes fortalezas del Programa destaca el conocimiento y amplia experiencia de los operadores, a la par del dinamismo entrono a las

canalizaciones y orientaciones; además de la presencia de acciones de seguimiento en un segmento de la población beneficiada.

Dentro de las recomendaciones a considerar, destacan

- La revisión de la MIR Tipo
- El desarrollo de Reglas de Operación Propias
- Desarrollo de procesos que contribuyan a afianzar los existentes y abarquen todos los aspectos del Modelo general de Procesos y que considere a todos los involucrados.
- Desarrollar una estrategia de difusión que se allegue de material impreso, y de las tecnologías de la información, con apoyo del área de comunicación.
- Definir claramente Poblaciones de atención.
- Diseñar estrategias efectivas de cooptación de usuarios.
- Planificar el desarrollo de los recorridos de detección a partir de datos sólidos respecto a la expulsión y la migración infantil.
- Desarrollar una plataforma o un sistema propio que permita sistematizar este proceso relativo a la integración del padrón de beneficiarios
- Desarrollar instrumentos, mecanismo y herramientas que permitan al SMDIF Toluca dar el seguimiento oportuno de los menores beneficiados
- Desarrollar instrumentos, mecanismo y herramientas que permitan al SMDIF Toluca medir el alcance del Programa y el grado de satisfacción de los beneficiarios.

6. ANEXOS

Anexo 1. Ficha Técnica de Identificación del Programa

Tema	Variable	Datos
Datos Generales	Institución	Sistema Municipal Desarrollo Integral de la Familia de Toluca
	Unidad Responsable	Procuraduría Municipal de la protección de los Niños, Niñas y Adolescentes
	Clave Presupuestal	02060801
	Nombre del Programa	Protección a la población infantil y adolescente
	Año de Inicio	2018
	Responsable titular del Programa	M.D. Norma Angélica Miranda Galindo
	Teléfono de contacto	(722)2831164
	Correo electrónico de contacto	
Objetivos	Objetivo general del Programa	Agrupar los proyectos que lleva a cabo los gobiernos municipales para garantizar el respeto a los derechos de los infantes y adolescentes, incluyendo aquellos que se encuentran en condiciones de marginación no acompañada, con acciones que mejoren su bienestar y desarrollo.
	Principal Normatividad	Convención sobre los Derechos del Niño, Ley General de los Derechos de Niñas, Niños y Adolescentes, Ley de Asistencia Social, Ley de Asistencia Social del Estado de México y Municipios, Ley de los Derechos de Niñas, Niños y Adolescentes del Estado de México.
	Eje del Programa Municipal de Desarrollo con el que está alineado	Pilar Social: Municipio Socialmente Responsable Solidario e Incluyente
	Objetivo del Programa Municipal de Desarrollo con el que está alineado	4.1.6 Desarrollo humano incluyente, sin discriminación y libre de violencia, específicamente en la estrategia 4.1.6.1 Promoción del bienestar: niñez, adolescencia y adultos.
	Tema del Programa de Desarrollo Municipal con el que está alineado	Social
	Propósito del Programa	Promoción y protección de los derechos de la población infantil y adolescente del municipio de Toluca
Población potencial	Definición	Niñas, niños y adolescentes de 0 a 17 años del municipio de Toluca.
	Unidad de medida	Menor
	Cuantificación	256 mil 904
Población objetivo	Definición	Niñas, niños y adolescentes de 0 a 17 años del municipio de Toluca.
	Unidad de medida	Menor
	Cuantificación	256 mil 904
Población atendida	Definición	Niñas, niños y adolescentes de 0 a 17 años del municipio de Toluca atendidos por el Pp. 02060801 Protección a la población infantil y adolescente.
	Unidad de medida	Menor
	Cuantificación	N/A
Presupuesto para el año evaluado	Presupuesto original (MDP)	\$2,073,069.00
	Presupuesto modificado (MDP)	\$2,084,069.00
	Presupuesto ejercido (MDP)	\$1,588,297.60
Cobertura geográfica	Comunidades en las que opera el Programa	Municipio de Toluca
Focalización	Unidad territorial del Programa	Municipio de Toluca

Anexo 2 Ficha Técnica 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
		(Escriba nombre y describa brevemente)
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	Elaboración del Programa Anual
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	Elaboración de proyectos de difusión
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	Atención y seguimiento de peticiones ciudadanas
Selección de beneficiarios: Proceso realizado por los operadores de los Programas para seleccionar a los beneficiarios y obtener finalmente el padrón actualizado y válido.	-	No documentado
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 documentado
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.	-	No documentado
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.	4	Supervisión de unidades operativas

Anexo 3 Grado de consolidación operativa del Programa

- Desglose específico por elemento del Modelo General de Procesos

Proceso	1. Existencia de documentos normativos	2. Conocimiento de las y los operadores de los procesos documentados	3. Estandarización de procesos	4. Existencia de Sistema de monitoreo e indicadores de gestión que retroalimenten los procesos	5. Existencia de mecanismos para la implementación sistemática de mejoras
Planeación	4	4	5	3	1
Difusión	3	3	5	3	1
Solicitud de Apoyos	5	4	5	1	1
Selección de Beneficiarios	1	5	1	1	1
Distribución de apoyos	3	5	2	5	1
Seguimiento	3	4	3	5	2
Evaluación y monitoreo	4	4	5	5	2
Promedio	3.3	4.1	3.7	3.3	1.3

- Valoración general y comentarios

Criterio de valoración	Puntaje				Comentarios
	Si (5-4)	Parcialmente (3-2)	No (1)	NA	
1. Existencia de documentos normativos	0	3.3	0	0	El Pp. cuenta con un marco normativo sólido, sin embargo, la ausencia de las Reglas de Operación propias, propicia vacíos e improvisación en la implementación del Programa; en suma, a lo anterior resulta fundamental, documentar los procesos que no se encuentran plasmados en los documentos institucionales y replantear los procesos documentados, a efecto de homologar acciones, responsabilidades y participantes, a mayor profundidad.
2. Conocimiento de las y los operadores de los procesos documentados	4.1	0	0	0	El conocimiento del personal, respecto a la operación es vasta, no obstante, existe sobre carga de trabajo, lo que limita su participación en los procesos de planeación y/o seguimiento.
3. Estandarización de procesos	0	3.7	0	0	La mayor parte de la ejecución del Programa se encuentra regida por procesos estandarizados; empero, en algunos casos los procesos documentados son demasiado generalizados, limitando la actuación del área ejecutora.
4. Existencia de Sistema de monitoreo e indicadores de gestión que retroalimenten los procesos	0	3.3	0	0	El Programa cuenta con deriva de la planeación estratégica que instrumenta el Presupuesto Basado en Resultados Municipal; por lo que cuenta con diagnóstico, objetivos, estrategias, líneas de acción, indicadores de gestión y metas.
5. Existencia de mecanismos para la implementación sistemática de mejoras	0	0	1.3	0	En todas las fases evaluadas se detecta esfuerzos importantes en aras de la mejora continua, sin embargo, no se encuentra instrumentos o mecanismos formales entrono a la implementación de mejoras.
Grado de consolidación operativa		3.1	El Programa presenta un grado de consolidación parcial, fortalecido en gran medida por el amplio conocimiento de los operados, no obstante, el Programa cuenta con importantes áreas de oportunidad respecto a su monitoreo y mecanismos de implementación sistemática de mejoras.		

Anexo 4 Límites, articulación, insumos y recursos, productos y sistemas de información de los procesos del Programa

a) Elaboración del Programa Anual

Elaboración del Programa Anual		
Concepto	Argumento	
Descripción	Se trata de un proceso estandarizado, en el cual con base en el catálogo de metas considerando: el costo por actividad, Programas Anuales de años anteriores, indicadores de productividad del recurso humano y la asignación presupuestal, se generan la Programación anual de los Programas y proyectos	
Límites del proceso	Las actividades tienen límites de ejecución de acuerdo a los objetivos institucionales que se registran en el Sistema de Evaluación del Desempeño. Los indicadores institucionales. Oficios y documentación de planeación estratégica hacia el interior del SMDIF Toluca.	
Insumos y recursos	Tiempo	Para la ejecución del proceso se establece un calendario de actividades en función a lo establecido en el Manual para la Planeación vigente, mismo que se puede ver modificado por el OSFEM, y notificado a través de la Gaceta de Gobierno del Estado de México
	Personal	Participa por como actores principales el Titular de la UIPPE y el Encargado/a de Planeación y Programación, quienes se apoyan con un Enlace por cada uno de los Departamentos quienes a su vez trabajan de la mano de los Coordinadores de Programas; es importante señalar que en todo momento durante la ejecución del proceso, se cuenta con la Participación del Titular, así como el Titular y personal de apoyo de la Dirección a la cual se encuentra Adscrita el área; en el Pp. evaluado, participan alrededor de 6 Servidores Públicos entre personal de la UIPPE y la Procuraduría Municipal de la Protección de los niños, niñas y adolescentes.
	Recursos financieros	Los recursos financieros para la ejecución de este procesos son considerados principalmente dentro del Capítulo 1000 del presupuesto del SMDIF Toluca, en virtud a que la ejecución requiere principalmente de la participación de Servidores Públicos.
	Infraestructura	Consta principalmente de los edificios administrativos del SMDIF Toluca.
Productos	Programa Operativo Anual Formatos del Presupuesto basado en Resultados Municipal (PbRM)	
Sistemas de información	Sistema de Contabilidad CAI	
Coordinación	Interna Comunicación anticipada con los participantes del proceso Externa Comunicación con DIFEM y OSFEM	
Pertinencia del proceso	El proceso cumple con los criterios de pertinencia	
Importancia estratégica	Se trata de un proceso de relevancia estratégica, en donde resulta fundamental: Conocer en etapas tempranas del ciclo el Catálogo de Programas, Proyectos y Metas proporcionado por DIFEM Difusión oportuna de Techos Presupuestarios por Programa y Proyecto Presupuestario Concentración de cifras históricas de cumplimiento por meta	
Mecanismos para conocer la satisfacción	No se dispone de mecanismos de medición de satisfacción	

b) Planeación Presupuestaria.

Concepto		Argumento
Descripción		Se trata de un proceso inferido que, en función a un análisis comparativo del comportamiento histórico en el ejercicio de los Programas y Proyectos en relación a la propuesta de metas, plantea el presupuesto suficiente para la ejecución de los mismos, esto en función a la asignación general del SDMT.
Límites del proceso		Las actividades tienen límites de ejecución de acuerdo a los objetivos institucionales que se registran en el Sistema de Evaluación del Desempeño. Los indicadores institucionales. Oficios y documentación de planeación estratégica hacia el interior del SMDIF Toluca.
Insumos y recursos	Tiempo	Para la ejecución del proceso se establece un calendario de actividades en función a lo establecido en el Manual para la Planeación vigente, mismo que se puede ver modificado por el OSFEM, y notificado a través de la Gaceta de Gobierno del Estado de México
	Personal	Participa por como actores principales el personal de la Dirección de Administración y Tesorería, el Departamento de Finanzas, la UIPPE y del área Ejecutora.
	Recursos financieros	El recurso necesario para el proceso es principalmente humano.
	Infraestructura	Consta principalmente de los edificios administrativos del SMDIF Toluca.
Productos		Presupuesto para el Programa y el cronograma que lo generado en base a la Programación presupuestaria genera el gasto en operación.
Sistemas de información		Sistema de Contabilidad CAI.
Coordinación		Interna Comunicación anticipada con los participantes del proceso Externa Comunicación con la Dirección de Administración y Tesorería del H. Ayuntamiento de Toluca y OSFEM.
Pertinencia del proceso		El proceso cumple con los criterios de pertinencia
Importancia estratégica		Se trata de un proceso de relevancia estratégica, en donde resulta fundamental: Conocer en etapas tempranas la Asignación Presupuestal para el SMDIF Toluca Estructura Programática del SMDIF Toluca para el Ejercicio Fiscal Concentración de cifras históricas de cumplimiento por meta.
Mecanismos para conocer la satisfacción		No se dispone de mecanismos de medición de satisfacción.

c) Atención y seguimiento de peticiones ciudadanas

Atención y seguimiento de peticiones ciudadanas		
Concepto	Argumento	
Descripción	Se trata de un proceso estandarizado, en donde se puntualiza los pasos a seguir para atender de forma oportuna las peticiones ciudadanas inherentes al Departamento.	
Límites del proceso	Las actividades se limitan por las funciones y marco normativo establecen la competencia del área.	
Insumos y recursos	Tiempo	Acorde a las políticas aplicables establecidas, el tiempo de ejecución va de 5 a 20 días hábiles.
	Personal	Participa por como actores principales el área de Coordinación de Apoyo Técnico, la Dirección y Departamento responsable de dar respuesta a la petición.
	Recursos financieros	Presupuesto asignado a la Procuraduría Municipal de la Protección de los niños, niñas y adolescentes.
	Infraestructura	Para la ejecución del proceso, la Procuraduría Municipal de la Protección de los niños, niñas y adolescentes posee oficinas de carácter administrativo.
Productos	Respuesta al peticionario y servicio.	
Sistemas de información	Ninguno.	
Coordinación	Interna Coordinación de apoyo Técnico, Dirección General y Procuraduría Municipal de la Protección de los niños, niñas y adolescentes.	
Pertinencia del proceso	El proceso cumple con los criterios de pertinencia	
Importancia estratégica	Se trata de un proceso de relevancia estratégica, en donde resulta fundamental: Establecer la prioridad de atención.	
Mecanismos para conocer la satisfacción	No se dispone de mecanismos de medición de satisfacción.	

d) Supervisión de Programas operativos

Supervisión de Programas operativos		
Concepto	Argumento	
Descripción	Se trata de un proceso, en el cual se documenta de la supervisión de la ejecución de los Programas presupuestarios	
Límites del proceso	Las actividades tienen tanto en el marco normativo, como en entorno a las atribuciones y competencia de la Procuraduría Municipal de la Protección de los niños, niñas y adolescentes así como la intervención del Órgano Interno de Control.	
Insumos y recursos	Tiempo	Para la ejecución del proceso desde es el inicio de la visita, hasta la solventación, se requieren hasta 15 días hábiles.
	Personal	Procuradora Municipal de la Protección de los niños, niñas y adolescentes.
	Recursos financieros	Presupuesto asignado a la Procuraduría Municipal de la Protección de los niños, niñas y adolescentes.
	Infraestructura	Oficinas administrativas.
Productos	Cédula de supervisión Reportes de seguimiento de observaciones.	
Sistemas de información	Ninguno.	
Coordinación	Con el área o personal supervisado.	
Pertinencia del proceso	El proceso cumple con los criterios de pertinencia.	
Importancia estratégica	Se trata de un proceso de relevancia estratégica, en donde resulta fundamental: Establecer comunicación con el área o personal supervisado Comunicar los resultados de la supervisión y acuerdan posibles soluciones a las desviaciones encontradas.	
Mecanismos para conocer la satisfacción	No se dispone de mecanismos de medición de satisfacción.	

Anexo 5 Análisis FODA del Programa

<p>FORTALEZAS</p>	<p>El Programa en su ejecución posee una plantilla de personal especializado para brinda atención integral a los menores en riesgo de vulneración de derechos, aunado a un marco normativo sólido en la materia y un creciente interés social respecto a los temas de atención.</p>
<p>OPORTUNIDADES</p>	<p>Es un Programa que se fundamenta en la protección de los derechos de los niños reconocidos internacionalmente; atiende problemáticas que afectan sensiblemente el desarrollo de los NNA; se ejecuta a través de una amplia red de instancias y agencias integradas a los sistemas DIF estatales y municipales, así como a Organizaciones de la sociedad civil; es por ello que existe un ambiente de apertura para el establecimiento de coordinaciones, colaboraciones o bien convenios que contribuyan al crecimiento del Pp.</p>
<p>DEBILIDADES</p>	<p>El Programa no conoce a detalle el universo de atención y no posee Reglas de Operación propias lo que implica que su actuar tiene cierto grado de incertidumbre; Se carece de una plataforma o sistema que permita la sistematización del padrón de beneficiarios; no dispone de instrumentos enfocados a la medición de alcances y medición del grado de satisfacción del beneficiario; aunado a lo anterior, no cuenta con refugios o albergues para la protección de menores migrantes y en situación de calle y tiene un limitado marco de actuación respecto a la atención de menores migrantes</p>
<p>AMENAZAS</p>	<p>Desmedido crecimiento del fenómeno migratorio en el país, sumado a la disminución presupuestaria del Programa.</p>

Anexo 6 Recomendaciones del Programa

Entre las recomendaciones sugeridas destaca:

- La revisión de la MIR Tipo
- El desarrollo de Reglas de Operación propias
- Desarrollo de procesos que contribuyan a afianzar los existentes y abarquen todos los aspectos del Modelo general de Procesos y que considere a todos los involucrados.
- Desarrollar una estrategia de difusión que se allegue de material impreso, y de las tecnologías de la información, con apoyo del área de comunicación.
- Definir claramente Poblaciones de atención.
- Diseñar estrategias efectivas de cooptación de usuarios.
- Planificar el desarrollo de los recorridos de detección a partir de datos sólidos respecto a la expulsión y la migración infantil.
- Desarrollar una plataforma o un sistema propio que permita sistematizar este proceso relativo a la integración del padrón de beneficiarios.
- Desarrollar instrumentos, mecanismo y herramientas que permitan al SMDIF Toluca dar el seguimiento oportuno de los menores beneficiados
- Desarrollar instrumentos, mecanismo y herramientas que permitan al SMDIF Toluca medir el alcance del Programa y el grado de satisfacción de los beneficiarios.

Sistema de Coordinación Hacendaria del Estado de México con sus Municipios
Manual para la Planeación, Programación y Presupuestación Municipal del Ejercicio Anual 2021
 Presupuesto Basado en Resultados Municipal

SISTEMA MUNICIPAL DIF DE TOLUCA

P0RM-01e MATRIZ DE INDICADORES PARA RESULTADOS 2021, POR PROGRAMA PRESUPUESTARIO Y DEPENDENCIA GENERAL

Programa presupuestario: 02080801 Protección a la población infantil y adolescente
 Objetivo del programa presupuestario: Agnada los proyectos que lleva a cabo el Gobierno municipal para garantizar el respeto a los derechos de los infantes, principalmente de los que están en condiciones de marginación, con acciones que mejoren su bienestar y desarrollo.
 Dependencia General: B00 DIRECCIÓN GENERAL
 Pilar temático o Eje transversal: 1 Pilar 1: Social
 Tema de desarrollo: Desarrollo humano incluyente, sin discriminación y libre de violencia

Objetivo o resumen narrativo	Nombre	Indicadores		Medios de Verificación	Supuestos
		Fórmula	Frecuencia y Tipo		
<p>Fin</p> <p>Contribuir en el desarrollo de una vida digna para los infantes mediante la aplicación de programas que favorezcan la protección de sus derechos.</p>	Tasa de variación de programas y acciones encaminadas a la protección de los infantes.	(Programas y acciones de protección a los infantes de año actual / Total programas y acciones de protección a los infantes del año anterior) * 100	Anual Estrategia Eficiencia	Registros Administrativos	N/A
<p>Propósito</p> <p>La población infantil del municipio tiene acceso a programas que favorecen la protección de sus derechos.</p>	Tasa de variación de infantes atendidos.	((Infantes atendidos en el año actual / Infantes atendidos en el año anterior) * 100	Anual Estrategia Eficiencia	Registros Administrativos.	La población infantil en condición de marginación es beneficiada a través de las acciones de bienestar.
<p>Componentes</p> <p>1. Infantes en situación de calle detectados en los recorridos.</p>	Porcentaje de infantes en situación de calle detectados.	(Número de infantes detectados en situación de calle / Número de infantes procesados detectados en situación de calle) * 100	Trimestral Gestión Eficiencia	Base de datos de menores detectados en situación de calle.	La población del municipio, apoyada y asesorada por las autoridades municipales en la detección de menores en situación de calle.
2. Servicios asistenciales para la población infantil y adolescente.	Porcentaje de servicios asistenciales otorgados a la población infantil y adolescente.	(Número de servicios asistenciales otorgados a la población infantil y adolescente / Total de servicios asistenciales a la población infantil y adolescente programados) * 100	Trimestral Gestión Eficiencia	Registros administrativos de la población infantil y adolescente atendida.	Los infantes y adolescentes asisten a las instancias correspondientes para recibir apoyos asistenciales, para procurar su sano desarrollo.
3. Redes de niñas, niños y adolescentes para promover sus derechos dentro del territorio municipal conformados.	Porcentaje de redes infantiles conformadas.	(Redes infantiles conformadas / Redes infantiles programadas) * 100	Trimestral Gestión Eficiencia	Base de datos de las redes infantiles creadas.	Las niñas, niños y adolescentes conforman redes dentro del territorio municipal.
<p>Actividades</p> <p>1.1 Recorridos en zonas expulsoras y receptoras del municipio, realizados.</p>	Porcentaje de recorridos en zonas expulsoras y receptoras.	(Recorridos en zonas expulsoras y receptoras realizados / Recorridos en zonas expulsoras y receptoras programados) * 100	Trimestral Gestión Eficiencia	Fotografías y evidencia fotográfica de los recorridos realizados.	Las autoridades municipales detectan las zonas expulsoras y receptoras del municipio.
2.1 Conformación de los expedientes de los menores beneficiados con servicios integrales asistenciales.	Porcentaje de expedientes conformados de menores beneficiados con servicios integrales asistenciales.	(Número de expedientes conformados de menores beneficiados / Número de expedientes programados para conformar) * 100	Trimestral Gestión Eficiencia	Expedientes integrados y resguardados.	La población infantil cumple con los requisitos para acceder a los beneficios otorgados por el Programa
2.2 Inspecciones de seguimiento a menores beneficiados con servicios integrales y asistenciales.	Porcentaje de visitas escolares y domiciliarias a menores.	(Número de visitas escolares y domiciliarias realizadas a los beneficiados con servicios integrales y asistenciales / Total de visitas escolares y domiciliarias programadas) * 100	Trimestral Gestión Eficiencia	Bitácoras de las visitas escolares y domiciliarias.	La población infantil que es beneficiada con los servicios asistenciales cumple con los requisitos para acceder a los mismos.
3.1 Impartición de talleres de capacitación infantil para la difusión de los derechos de la niñez.	Promedio de asistentes a los talleres de capacitación infantil para la difusión de los derechos de la niñez.	(Asistentes de los talleres de capacitación infantil para la difusión de los derechos de la niñez / Total de talleres de capacitación infantil para la difusión de los derechos de la niñez realizados) * 100	Trimestral Gestión Eficiencia	Listas de asistentes a los talleres de capacitación infantil.	Los tutores y menores asisten a los talleres realizados para la difusión de los derechos de la niñez.
3.2 Celebración de sesiones institucionales del SIMUPINNA	Porcentaje de sesiones de SIMUPINNA realizadas.	(Sesiones del SIMUPINNA realizadas / Sesiones del SIMUPINNA programadas) * 100	Trimestral Gestión Eficiencia	Actas y evidencias fotográficas de las sesiones del SIMUPINNA	Las autoridades locales participan en el programa SIMUPINNA e implementan acciones coordinadas para garantizar y procurar los derechos de la población infantil y adolescente.

Anexo 8 Sistema de monitoreo e indicadores de gestión del Programa



SISTEMA MUNICIPAL DIF DE TOLUCA

Sistema de Coordinación Hacendaria del Estado de México con sus Municipios
Manual para la Planeación, Programación y Presupuestación Municipal del Ejercicio Anual 2021

Presupuesto Basado en Resultados Municipal

PbRM-01d FICHA TECNICA DE DISEÑO DE INDICADORES ESTRATEGICOS O DE GESTION 2021

PILAR DE DESARROLLO / EJE TRANSVERSAL: Pilar 1: Social
TEMA DE DESARROLLO: Desarrollo humano incluyente, sin discriminación y libre de violencia
PROGRAMA PRESUPUESTARIO: 02060801 Protección a la población infantil y adolescente
PROYECTO: 0206080103 Detección y prevención de niños en situación de calle 0206080104 Niñas, niños y adolescentes repatriados y en riesgo de migración
0206080105 Promoción de la participación infantil y adolescente
OBJETIVO DEL PROGRAMA PRESUPUESTARIO: Agrupa los proyectos que lleva a cabo el Gobierno municipal para garantizar el respeto a los derechos de los infantes, principalmente de los que están en condiciones de marginación, con acciones que mejoren su bienestar y desarrollo.
DEPENDENCIA GENERAL: B00 DIRECCIÓN GENERAL
DEPENDENCIA AUXILIAR: 312 Área de Servicios Jurídicos

Numero NF 1
NOMBRE DEL INDICADOR: Tasa de variación de programas y acciones encaminadas a la protección de los infantes.
FÓRMULA DEL CÁLCULO: $((\text{Programas y acciones de protección a los infantes del año actual} / \text{Total programas y acciones de protección a los infantes del año anterior}) - 1) * 100$
INTERPRETACIÓN: A mayor valor del indicador, mayor número de programas y acciones encaminadas a la protección de los infantes realizados
DIMENSIÓN QUE ATIENDE: Eficiencia
FACTOR DE COMPARACIÓN: 4
DESCRIPCIÓN DEL FACTOR DE COMPARACIÓN: Total de programas y acciones de protección a los infantes del año 2020
LINEA BASE: 4

ESTRUCTURA DEL INDICADOR
FRECUENCIA DE MEDICIÓN: Anual
TIPO DE INDICADOR: Estratégico

CALENDARIZACION TRIMESTRAL

VARIABLES DEL INDICADOR	UNIDAD DE MEDIDA	TIPO DE OPERACION	TRIM 1	TRIM 2	TRIM 3	TRIM 4	META ANUAL
Programas y acciones de protección a los infantes del año actual	Programa	No sumable	0.00	0.00	0.00	4.00	4.00
Total programas y acciones de protección a los infantes del año anterior	Programa	No sumable	0.00	0.00	0.00	4.00	4.00
RESULTADO ESPERADO			0.00	0.00	0.00	0.00	0.00

DESCRIPCIÓN DE LA META ANUAL: Calcula el incremento de programas y acciones de protección a los infantes del año actual con respecto al anterior
MEDIOS DE VERIFICACIÓN: Registros Administrativos



SISTEMA MUNICIPAL DIF DE TOLUCA

Sistema de Coordinación Hacendaria del Estado de México con sus Municipios
Manual para la Planeación, Programación y Presupuestación Municipal del Ejercicio Anual 2021

Presupuesto Basado en Resultados Municipal

PbRM-01d FICHA TECNICA DE DISEÑO DE INDICADORES ESTRATEGICOS O DE GESTION 2021

PILAR DE DESARROLLO / EJE TRANSVERSAL: Pilar 1: Social
TEMA DE DESARROLLO: Desarrollo humano incluyente, sin discriminación y libre de violencia
PROGRAMA PRESUPUESTARIO: 02060801 Protección a la población infantil y adolescente
PROYECTO: 0206080103 Detección y prevención de niños en situación de calle 0206080104 Niñas, niños y adolescentes repatriados y en riesgo de migración
0206080105 Promoción de la participación infantil y adolescente
OBJETIVO DEL PROGRAMA PRESUPUESTARIO: Agrupa los proyectos que lleva a cabo el Gobierno municipal para garantizar el respeto a los derechos de los infantes, principalmente de los que están en condiciones de marginación, con acciones que mejoren su bienestar y desarrollo.
DEPENDENCIA GENERAL: B00 DIRECCIÓN GENERAL
DEPENDENCIA AUXILIAR: 312 Área de Servicios Jurídicos

Numero NP 1
NOMBRE DEL INDICADOR: Tasa de variación de infantes atendidos.
FÓRMULA DEL CÁLCULO: $((\text{Infantes atendidos en el año actual} / \text{Infantes atendidos en el año anterior}) - 1) * 100$
INTERPRETACIÓN: A mayor valor de los del indicador mayor número de infantes atendidos
DIMENSIÓN QUE ATIENDE: Eficiencia
FACTOR DE COMPARACIÓN: 509
DESCRIPCIÓN DEL FACTOR DE COMPARACIÓN: Infantes atendidos durante 2020
LINEA BASE: 509

ESTRUCTURA DEL INDICADOR
FRECUENCIA DE MEDICIÓN: Anual
TIPO DE INDICADOR: Estratégico

CALENDARIZACION TRIMESTRAL

VARIABLES DEL INDICADOR	UNIDAD DE MEDIDA	TIPO DE OPERACION	TRIM 1	TRIM 2	TRIM 3	TRIM 4	META ANUAL
Infantes atendidos en el año actual	Menor	No sumable	0.00	0.00	0.00	1,985.00	1,985.00
Infantes atendidos en el año anterior	Menor	No sumable	0.00	0.00	0.00	1,851.00	1,851.00
RESULTADO ESPERADO			0.00	0.00	0.00	7.24	7.24

DESCRIPCIÓN DE LA META ANUAL: Calcula el incremento de menores atendidos entre el año actual y el anterior
MEDIOS DE VERIFICACIÓN: Registros Administrativos.



SISTEMA MUNICIPAL DIF DE TOLUCA

Sistema de Coordinación Hacendaria del Estado de México con sus Municipios
Manual para la Planeación, Programación y Presupuestación Municipal del Ejercicio Anual 2021

Presupuesto Basado en Resultados Municipal

PBRM-01d FICHA TECNICA DE DISEÑO DE INDICADORES ESTRATEGICOS O DE GESTION 2021

PILAR DE DESARROLLO / EJE TRANSVERSAL: Pilar 1: Social
TEMA DE DESARROLLO: Desarrollo humano incluyente, sin discriminación y libre de violencia
PROGRAMA PRESUPUESTARIO: 02060801 Protección a la población infantil y adolescente
PROYECTO: 020608010103 Detección y prevención de niños en situación de calle 020608010104 Niñas, niños y adolescentes repatriados y en riesgo de migración 020608010105 Promoción de la participación infantil y adolescente
OBJETIVO DEL PROGRAMA PRESUPUESTARIO: Agrupa los proyectos que lleva a cabo el Gobierno municipal para garantizar el respeto a los derechos de los infantes, principalmente de los que están en condiciones de marginación, con acciones que mejoren su bienestar y desarrollo.
DEPENDENCIA GENERAL: B00 DIRECCIÓN GENERAL
DEPENDENCIA AUXILIAR: 312 Área de Servicios Jurídicos

Numero NC 1

NOMBRE DEL INDICADOR: Porcentaje de infantes en situación de calle detectados.

FÓRMULA DEL CÁLCULO: (Número de infantes detectados en situación de calle / Número de infantes previstos a ser detectados en situación de calle) *100

INTERPRETACIÓN: A mayor valor del indicador mayor número de infantes en situación de calle detectados

DIMENSIÓN QUE ATIENDE: Eficiencia

FRECUENCIA DE MEDICIÓN: Trimestral

FACTOR DE COMPARACIÓN: 95

TIPO DE INDICADOR: Gestión

DESCRIPCIÓN DEL FACTOR DE COMPARACIÓN: Infantes atendidos durante 2020

LINEA BASE: 95

ESTRUCTURA DEL INDICADOR

CALENDARIZACION TRIMESTRAL

VARIABLES DEL INDICADOR	UNIDAD DE MEDIDA	TIPO DE OPERACION	TRIM 1	TRIM 2	TRIM 3	TRIM 4	META ANUAL
Número de infantes detectados en situación de calle	Menor	Sumable	24.00	24.00	24.00	24.00	96.00
Número de infantes previstos a ser detectados en situación de calle	Menor	Sumable	24.00	24.00	24.00	24.00	96.00
RESULTADO ESPERADO			100.00	100.00	100.00	100.00	100.00

DESCRIPCIÓN DE LA META ANUAL: De acuerdo a cifras históricas se espera detectar a 95 menores en situación de calle.

MEDIOS DE VERIFICACIÓN: Base de datos de menores detectados en situación de calle.



SISTEMA MUNICIPAL DIF DE TOLUCA

Sistema de Coordinación Hacendaria del Estado de México con sus Municipios
Manual para la Planeación, Programación y Presupuestación Municipal del Ejercicio Anual 2021

Presupuesto Basado en Resultados Municipal

PBRM-01d FICHA TECNICA DE DISEÑO DE INDICADORES ESTRATEGICOS O DE GESTION 2021

PILAR DE DESARROLLO / EJE TRANSVERSAL: Pilar 1: Social
TEMA DE DESARROLLO: Desarrollo humano incluyente, sin discriminación y libre de violencia
PROGRAMA PRESUPUESTARIO: 02060801 Protección a la población infantil y adolescente
PROYECTO: 020608010103 Detección y prevención de niños en situación de calle 020608010104 Niñas, niños y adolescentes repatriados y en riesgo de migración 020608010105 Promoción de la participación infantil y adolescente
OBJETIVO DEL PROGRAMA PRESUPUESTARIO: Agrupa los proyectos que lleva a cabo el Gobierno municipal para garantizar el respeto a los derechos de los infantes, principalmente de los que están en condiciones de marginación, con acciones que mejoren su bienestar y desarrollo.
DEPENDENCIA GENERAL: B00 DIRECCIÓN GENERAL
DEPENDENCIA AUXILIAR: 312 Área de Servicios Jurídicos

Numero NC 2

NOMBRE DEL INDICADOR: Porcentaje de servicios asistenciales otorgados a la población infantil y adolescente.

FÓRMULA DEL CÁLCULO: (Número de servicios asistenciales otorgados a la población infantil y adolescente/Total de servicios asistenciales a la población infantil y adolescente programados) *100

INTERPRETACIÓN: A mayor valor del indicador mayor número de servicios asistenciales otorgados

DIMENSIÓN QUE ATIENDE: Eficiencia

FRECUENCIA DE MEDICIÓN: Trimestral

FACTOR DE COMPARACIÓN: 0

TIPO DE INDICADOR: Gestión

DESCRIPCIÓN DEL FACTOR DE COMPARACIÓN: No se cuenta con cifras antecedentes

LINEA BASE: 0

ESTRUCTURA DEL INDICADOR

CALENDARIZACION TRIMESTRAL

VARIABLES DEL INDICADOR	UNIDAD DE MEDIDA	TIPO DE OPERACION	TRIM 1	TRIM 2	TRIM 3	TRIM 4	META ANUAL
Número de servicios asistenciales otorgados a la población infantil y adolescente	Servicio	Sumable	359.00	326.00	326.00	316.00	1,327.00
Total de servicios asistenciales a la población infantil y adolescente programados	Servicio	Sumable	359.00	326.00	326.00	316.00	1,327.00
RESULTADO ESPERADO			100.00	100.00	100.00	100.00	100.00

DESCRIPCIÓN DE LA META ANUAL: Se pretende cubrir el 100% de servicios asistenciales programados.

MEDIOS DE VERIFICACIÓN: Registros administrativos de la población infantil y adolescente atendida.



SISTEMA MUNICIPAL DIF DE TOLUCA

Sistema de Coordinación Hacendaria del Estado de México con sus Municipios
Manual para la Planeación, Programación y Presupuestación Municipal del Ejercicio Anual 2021

Presupuesto Basado en Resultados Municipal

PbRM-01d FICHA TECNICA DE DISEÑO DE INDICADORES ESTRATEGICOS O DE GESTION 2021

PILAR DE DESARROLLO / EJE TRANSVERSAL:

Pilar 1: Social

TEMA DE DESARROLLO:

Desarrollo humano incluyente, sin discriminación y libre de violencia

PROGRAMA PRESUPUESTARIO:

02000801 Protección a la población infantil y adolescente

PROYECTO:

020008010103 Detección y prevención de niños en situación de calle 020008010104 Niñas, niños y adolescentes repatriados y en riesgo de migración
020008010105 Promoción de la participación infantil y adolescente

OBJETIVO DEL PROGRAMA PRESUPUESTARIO:

Agrupar los proyectos que lleva a cabo el Gobierno municipal para garantizar el respeto a los derechos de los infantes, principalmente de los que están en condiciones de marginación, con acciones que mejoren su bienestar y desarrollo.

DEPENDENCIA GENERAL:

800 DIRECCIÓN GENERAL

DEPENDENCIA AUXILIAR:

312 Área de Servicios Jurídicos

Numero NC 3

NOMBRE DEL INDICADOR:

Porcentaje de redes infantiles conformadas.

FÓRMULA DEL CÁLCULO:

(Redes infantiles conformadas/Redes infantiles programadas) *100

INTERPRETACIÓN:

A mayor valor del indicador mayor número de redes conformadas.

DIMENSIÓN QUE ATIENDE:

Eficiencia

FACTOR DE COMPARACIÓN:

9

DESCRIPCIÓN DEL FACTOR DE COMPARACIÓN:

Número de redes conformadas en 2020

LINEA BASE

9

ESTRUCTURA DEL INDICADOR

FRECUENCIA DE MEDICIÓN:

Trimestral

TIPO DE INDICADOR:

Gestión

CALENDARIZACIÓN TRIMESTRAL

VARIABLES DEL INDICADOR	UNIDAD DE MEDIDA	TIPO DE OPERACION	TRIM 1	TRIM 2	TRIM 3	TRIM 4	META ANUAL
Redes infantiles conformadas	Red	Sumable	1.00	0.00	0.00	0.00	1.00
Redes infantiles programadas	Red	Sumable	1.00	0.00	0.00	0.00	1.00
RESULTADO ESPERADO			100.00	0.00	0.00	0.00	100.00

DESCRIPCIÓN DE LA META ANUAL:

Mide la eficacia de la creación de redes infantiles en el año, esperando cumplir al 100% la meta programada.

MEDIOS DE VERIFICACIÓN:

Base de datos de las redes infantiles creadas.



SISTEMA MUNICIPAL DIF DE TOLUCA

Sistema de Coordinación Hacendaria del Estado de México con sus Municipios
Manual para la Planeación, Programación y Presupuestación Municipal del Ejercicio Anual 2021

Presupuesto Basado en Resultados Municipal

PbRM-01d FICHA TECNICA DE DISEÑO DE INDICADORES ESTRATEGICOS O DE GESTION 2021

PILAR DE DESARROLLO / EJE TRANSVERSAL:

Pilar 1: Social

TEMA DE DESARROLLO:

Desarrollo humano incluyente, sin discriminación y libre de violencia

PROGRAMA PRESUPUESTARIO:

02000801 Protección a la población infantil y adolescente

PROYECTO:

020008010103 Detección y prevención de niños en situación de calle 020008010104 Niñas, niños y adolescentes repatriados y en riesgo de migración
020008010105 Promoción de la participación infantil y adolescente

OBJETIVO DEL PROGRAMA PRESUPUESTARIO:

Agrupar los proyectos que lleva a cabo el Gobierno municipal para garantizar el respeto a los derechos de los infantes, principalmente de los que están en condiciones de marginación, con acciones que mejoren su bienestar y desarrollo.

DEPENDENCIA GENERAL:

800 DIRECCIÓN GENERAL

DEPENDENCIA AUXILIAR:

312 Área de Servicios Jurídicos

Numero NA 1.1

NOMBRE DEL INDICADOR:

Porcentaje de recorridos en zonas expulsoras y receptoras.

FÓRMULA DEL CÁLCULO:

(Recorridos en zonas expulsoras y receptoras realizados/Recorridos en zonas expulsoras y receptoras programados) *100

INTERPRETACIÓN:

A mayor valor del indicador, mayor número de recorridos en zonas expulsoras y receptoras realizados

DIMENSIÓN QUE ATIENDE:

Eficiencia

FACTOR DE COMPARACIÓN:

984

DESCRIPCIÓN DEL FACTOR DE COMPARACIÓN:

Número de recorridos realizados durante 2020

LINEA BASE

984

ESTRUCTURA DEL INDICADOR

FRECUENCIA DE MEDICIÓN:

Trimestral

TIPO DE INDICADOR:

Gestión

CALENDARIZACIÓN TRIMESTRAL

VARIABLES DEL INDICADOR	UNIDAD DE MEDIDA	TIPO DE OPERACION	TRIM 1	TRIM 2	TRIM 3	TRIM 4	META ANUAL
Recorridos en zonas expulsoras y receptoras realizados	Recorrido	Sumable	369.00	369.00	369.00	369.00	1,476.00
Recorridos en zonas expulsoras y receptoras programados	Recorrido	Sumable	369.00	369.00	369.00	369.00	1,476.00
RESULTADO ESPERADO			100.00	100.00	100.00	100.00	100.00

DESCRIPCIÓN DE LA META ANUAL:

Se realizarán recorridos en cruces y zonas expulsoras de Toluca con la finalidad de detectar a niños, niñas y adolescentes que se encuentren realizando actividades de trabajo infantil, esperando un

MEDIOS DE VERIFICACIÓN:

Bitácoras y evidencia fotográfica de los recorridos realizados.



SISTEMA MUNICIPAL DIF DE TOLUCA

Sistema de Coordinación Hacendaria del Estado de México con sus Municipios
Manual para la Planeación, Programación y Presupuestación Municipal del Ejercicio Anual 2021

Presupuesto Basado en Resultados Municipal

PBRM-01d FICHA TECNICA DE DISEÑO DE INDICADORES ESTRATEGICOS O DE GESTION 2021

PILAR DE DESARROLLO / EJE TRANSVERSAL: Pilar 1: Social
TEMA DE DESARROLLO: Desarrollo humano incluyente, sin discriminación y libre de violencia
PROGRAMA PRESUPUESTARIO: 02060801 Protección a la población infantil y adolescente
PROYECTO: 020608010103 Detección y prevención de niños en situación de calle 020608010104 Niñas, niños y adolescentes repatriados y en riesgo de migración
020608010105 Promoción de la participación infantil y adolescente

OBJETIVO DEL PROGRAMA PRESUPUESTARIO: Agrupa los proyectos que lleva a cabo el Gobierno municipal para garantizar el respeto a los derechos de los infantes, principalmente de los que están en condiciones de marginación, con acciones que mejoren su bienestar y desarrollo.

DEPENDENCIA GENERAL: B00 DIRECCIÓN GENERAL
DEPENDENCIA AUXILIAR: 312 Área de Servicios Jurídicos

ESTRUCTURA DEL INDICADOR

Numero NA 2.1
NOMBRE DEL INDICADOR: Porcentaje de expedientes conformados de menores beneficiados con servicios integrales existenciales
FÓRMULA DEL CÁLCULO: (Número de expedientes conformados de menores beneficiados/Número de expedientes programados para conformar) *100
INTERPRETACIÓN: A mayor valor del indicador mayor número de expedientes conformados
DIMENSIÓN QUE ATIENDE: Eficiencia FRECUENCIA DE MEDICIÓN: Trimestral
FACTOR DE COMPARACIÓN: 259 TIPO DE INDICADOR: Gestión
DESCRIPCIÓN DEL FACTOR DE COMPARACIÓN: Número de expedientes conformados en 2020
LINEA BASE: 259

CALENDARIZACION TRIMESTRAL

VARIABLES DEL INDICADOR	UNIDAD DE MEDIDA	TIPO DE OPERACION	TRIM 1	TRIM 2	TRIM 3	TRIM 4	META ANUAL
Número de expedientes conformados de menores beneficiados	Expediente	Sumable	98.00	75.00	75.00	105.00	351.00
Número de expedientes programados para conformar	Expediente	Sumable	98.00	75.00	75.00	105.00	351.00
RESULTADO ESPERADO			100.00	100.00	100.00	100.00	100.00

DESCRIPCIÓN DE LA META ANUAL: Con la finalidad de dar certeza jurídica al principio constitucional del interés superior de la niñez se han generado acciones que garanticen el bienestar integral de niñas, niños y adolescentes.
MEDIOS DE VERIFICACIÓN: Expedientes integrados y resguardados.



SISTEMA MUNICIPAL DIF DE TOLUCA

Sistema de Coordinación Hacendaria del Estado de México con sus Municipios
Manual para la Planeación, Programación y Presupuestación Municipal del Ejercicio Anual 2021

Presupuesto Basado en Resultados Municipal

PBRM-01d FICHA TECNICA DE DISEÑO DE INDICADORES ESTRATEGICOS O DE GESTION 2021

PILAR DE DESARROLLO / EJE TRANSVERSAL: Pilar 1: Social
TEMA DE DESARROLLO: Desarrollo humano incluyente, sin discriminación y libre de violencia
PROGRAMA PRESUPUESTARIO: 02060801 Protección a la población infantil y adolescente
PROYECTO: 020608010103 Detección y prevención de niños en situación de calle 020608010104 Niñas, niños y adolescentes repatriados y en riesgo de migración
020608010105 Promoción de la participación infantil y adolescente

OBJETIVO DEL PROGRAMA PRESUPUESTARIO: Agrupa los proyectos que lleva a cabo el Gobierno municipal para garantizar el respeto a los derechos de los infantes, principalmente de los que están en condiciones de marginación, con acciones que mejoren su bienestar y desarrollo.

DEPENDENCIA GENERAL: B00 DIRECCIÓN GENERAL
DEPENDENCIA AUXILIAR: 312 Área de Servicios Jurídicos

ESTRUCTURA DEL INDICADOR

Numero NA 2.2
NOMBRE DEL INDICADOR: Porcentaje de visitas escolares y domiciliarias a menores.
FÓRMULA DEL CÁLCULO: (Número de visitas escolares y domiciliarias realizadas a los beneficiados con servicios integrales y asistenciales/Total de visitas escolares y domiciliarias programadas) *100
INTERPRETACIÓN: A mayor valor del indicador mayor número de visitas realizadas
DIMENSIÓN QUE ATIENDE: Eficiencia FRECUENCIA DE MEDICIÓN: Trimestral
FACTOR DE COMPARACIÓN: 99 TIPO DE INDICADOR: Gestión
DESCRIPCIÓN DEL FACTOR DE COMPARACIÓN: Número de visitas realizadas durante 2020
LINEA BASE: 99

CALENDARIZACION TRIMESTRAL

VARIABLES DEL INDICADOR	UNIDAD DE MEDIDA	TIPO DE OPERACION	TRIM 1	TRIM 2	TRIM 3	TRIM 4	META ANUAL
Número de visitas escolares y domiciliarias realizadas a los beneficiados con servicios integrales y asistenciales	Visita	Sumable	81.00	78.00	78.00	78.00	315.00
Total de visitas escolares y domiciliarias programadas	Visita	Sumable	81.00	78.00	78.00	78.00	315.00
RESULTADO ESPERADO			100.00	100.00	100.00	100.00	100.00

DESCRIPCIÓN DE LA META ANUAL: Mide la eficacia de las visitas domiciliarias realizadas a lo largo del año, esperando un resultado de 100% con respecto a lo programado.
MEDIOS DE VERIFICACIÓN: Bitácoras de las visitas escolares y domiciliarias.



SISTEMA MUNICIPAL DIF DE TOLUCA

Sistema de Coordinación Hacendaria del Estado de México con sus Municipios
Manual para la Planeación, Programación y Presupuestación Municipal del Ejercicio Anual 2021

Presupuesto Basado en Resultados Municipal

PbRM-01d FICHA TECNICA DE DISEÑO DE INDICADORES ESTRATEGICOS O DE GESTION 2021

PILAR DE DESARROLLO / EJE TRANSVERSAL: Pilar 1: Social
TEMA DE DESARROLLO: Desarrollo humano incluyente, sin discriminación y libre de violencia
PROGRAMA PRESUPUESTARIO: 0200801 Protección a la población infantil y adolescente
PROYECTO: 020080103 Detección y prevención de niños en situación de calle 020080104 Niñas, niños y adolescentes repatriados y en riesgo de migración 020080105 Promoción de la participación infantil y adolescente

OBJETIVO DEL PROGRAMA PRESUPUESTARIO: Agrupa los proyectos que lleva a cabo el Gobierno municipal para garantizar el respeto a los derechos de los infantes, principalmente de los que están en condiciones de marginación, con acciones que mejoren su bienestar y desarrollo.

DEPENDENCIA GENERAL: 800 DIRECCIÓN GENERAL
DEPENDENCIA AUXILIAR: 312 Área de Servicios Jurídicos

Numero NA 3.1
NOMBRE DEL INDICADOR: Promedio de asistentes a los talleres de capacitación infantil para la difusión de los derechos de la niñez.
FÓRMULA DEL CÁLCULO: (Asistentes de los talleres de capacitación infantil para la difusión de los derechos de la niñez/Total de talleres de capacitación infantil para la difusión de los derechos de la niñez realizados) *100
INTERPRETACIÓN: A mayor valor del indicador mayor número de asistentes a talleres de capacitación infantil para la difusión de los derechos de la niñez.
DIMENSIÓN QUE ATIENDE: Eficiencia
FACTOR DE COMPARACIÓN: 358
DESCRIPCIÓN DEL FACTOR DE COMPARACIÓN: Número de asistentes a talleres de capacitación durante 2020
LINEA BASE: 358

ESTRUCTURA DEL INDICADOR
FRECUENCIA DE MEDICIÓN: Trimestral
TIPO DE INDICADOR: Gestión

CALENDARIZACION TRIMESTRAL

VARIABLES DEL INDICADOR	UNIDAD DE MEDIDA	TIPO DE OPERACION	TRIM 1	TRIM 2	TRIM 3	TRIM 4	META ANUAL
Asistentes de los talleres de capacitación infantil para la difusión de los derechos de la niñez	Persona	Sumable	30.00	110.00	120.00	110.00	370.00
Total de talleres de capacitación infantil para la difusión de los derechos de la niñez realizados	Evento	Sumable	3.00	11.00	12.00	11.00	37.00
RESULTADO ESPERADO			1,000.00	1,000.00	1,000.00	1,000.00	1,000.00

DESCRIPCIÓN DE LA META ANUAL: Al calcular el indicador se debería obtener el número de asistentes por evento, sin embargo, al calcularlo en porcentaje, el resultado esperado es incongruente, arrojando cifras altas.
MEDIOS DE VERIFICACIÓN: Listas de asistentes a los talleres de capacitación infantil.



SISTEMA MUNICIPAL DIF DE TOLUCA

Sistema de Coordinación Hacendaria del Estado de México con sus Municipios
Manual para la Planeación, Programación y Presupuestación Municipal del Ejercicio Anual 2021

Presupuesto Basado en Resultados Municipal

PbRM-01d FICHA TECNICA DE DISEÑO DE INDICADORES ESTRATEGICOS O DE GESTION 2021

PILAR DE DESARROLLO / EJE TRANSVERSAL: Pilar 1: Social
TEMA DE DESARROLLO: Desarrollo humano incluyente, sin discriminación y libre de violencia
PROGRAMA PRESUPUESTARIO: 0200801 Protección a la población infantil y adolescente
PROYECTO: 020080103 Detección y prevención de niños en situación de calle 020080104 Niñas, niños y adolescentes repatriados y en riesgo de migración 020080105 Promoción de la participación infantil y adolescente

OBJETIVO DEL PROGRAMA PRESUPUESTARIO: Agrupa los proyectos que lleva a cabo el Gobierno municipal para garantizar el respeto a los derechos de los infantes, principalmente de los que están en condiciones de marginación, con acciones que mejoren su bienestar y desarrollo.

DEPENDENCIA GENERAL: 800 DIRECCIÓN GENERAL
DEPENDENCIA AUXILIAR: 312 Área de Servicios Jurídicos

Numero NA 3.2
NOMBRE DEL INDICADOR: Porcentaje de sesiones de SIMUPINNA realizadas.
FÓRMULA DEL CÁLCULO: (Sesiones del SIMUPINNA realizadas/Sesiones del SIMUPINNA programadas)*100
INTERPRETACIÓN: A mayor valor del indicador, mayor número de sesiones de SIMUPINNA realizadas
DIMENSIÓN QUE ATIENDE: Eficiencia
FACTOR DE COMPARACIÓN: 0
DESCRIPCIÓN DEL FACTOR DE COMPARACIÓN: No se cuenta con antecedentes para este indicador
LINEA BASE: 0

ESTRUCTURA DEL INDICADOR
FRECUENCIA DE MEDICIÓN: Trimestral
TIPO DE INDICADOR: Gestión

CALENDARIZACION TRIMESTRAL

VARIABLES DEL INDICADOR	UNIDAD DE MEDIDA	TIPO DE OPERACION	TRIM 1	TRIM 2	TRIM 3	TRIM 4	META ANUAL
Sesiones del SIMUPINNA realizadas	Sesión	Sumable	4.00	8.00	8.00	8.00	28.00
Sesiones del SIMUPINNA programadas	Sesión	Sumable	4.00	8.00	8.00	8.00	28.00
RESULTADO ESPERADO			100.00	100.00	100.00	100.00	100.00

DESCRIPCIÓN DE LA META ANUAL: De acuerdo a la integración de grupos se ha generado sesiones del taller de participación infantil a los Niños, Niños y Adolescentes de nuestra población atendida.
MEDIOS DE VERIFICACIÓN: Actas y evidencia fotográfica de las sesiones del SIMUPINNA

Anexo 9 Trabajo de campo realizado

La evaluación de procesos al Programa presupuestario 02060801 Protección a la población infantil y adolescente fue ejecutada a través de una técnica de investigación de análisis de gabinete y trabajo de campo, con una estrategia de levantamiento basada en técnicas cualitativas de recolección de información, tales como entrevistas a profundidad y entrevistas semiestructuradas.

La información obtenida en el trabajo de campo permitió profundizar y complementar la contenida en los documentos revisados en el análisis de gabinete y de esta forma identificar buenas prácticas, áreas de oportunidad, entre otros hallazgos, con la finalidad de brindar recomendaciones que permitan gestionar y ejecutar de mejor manera los procesos que componen el Programa evaluado.

La metodología con enfoque cualitativo fue realizada en entrevistas a profundidad con personal encargado de implementar el Programa.

a) Bitácora de trabajo

Se propone el uso del siguiente formato para presentar la bitácora de trabajo:

Entidad/ Institución	Localidad/ Municipio/ Dirección o Área	Fecha	Entrevistado (puesto)	Instrumento empleado	Duración de la entrevista	Observaciones
SMDIF	Toluca	12/08/22	Asesor Jurídico	Entrevista a profundidad	30 Mins.	Instrumento 1
		29/09/22	Asesor Jurídico	Entrevista semiestructurada	60 Mins.	Se aplicó el Instrumento de CONEVAL
		06/12/22	Asesor Jurídico	Entrevista a profundidad	40 Mins.	Instrumento 2

A. Instrumento 1

Presentación de la Evaluación

- ¿Cuál es su nombre?
- ¿A qué área se encuentra adscrito?
- ¿Cuánto tiempo lleva laborando en el SMDIF Toluca?
- ¿Cuál es su relación con el Pp. 02060801 Protección a la población infantil y adolescente?
- ¿Conoce sus antecedentes?
- ¿Cómo se determina la población a atender?
- ¿Quién ejecuta el proceso de Planeación?
- ¿Cuáles son las acciones más representativas del Programa?

- En la ejecución del Programa ¿Existe alguna parte del proceso en donde complique el proceso?
- ¿Cuál?
- Además del Manual de procedimientos, ¿hay otro documento que norme el Programa o alguno de sus proyectos?
- ¿Tienen mapas de procesos del Programa?
- En 2021 ¿Tenían reglas de operación propias del Programa?
- ¿Generan realmente, todos los documentos que mencionan en el Manual de Procedimientos de 2021?
- ¿Se cuenta con el instrumento estadístico que apoye la ejecución del Programa?

B. Instrumento 2

- Desde su perspectiva, ¿cuál es la parte más complicada de la entrega de la ejecución del Programa?
- ¿Quién realiza la selección de beneficiarios?
- ¿Cómo se realizan los recorridos de detección?
- ¿Cómo se hace conforma el Grupo Multidisciplinario?
- ¿Qué ocurre cuando algún menor, cuyo maltrato ha sido confirmado, no puede regresar a su hogar?
- ¿Cuál es la Interacción del SMDIF Toluca, con otras Instituciones o dependencias, en la ejecución del Programa?
- En 2021 ¿Cuántas personas operaban el Programa?
- ¿Tiene el dato de la población objetivo y población potencial?
- ¿Cuentan con un diagnóstico, que refleje la situación de los niños en situación de calle o migrantes?
- ¿Se cuenta con la infraestructura necesaria para cumplir con los objetivos?
- Al interior, ya sea el titular o la DG ¿Evalúan la ejecución del Programa?
- ¿Piensa que el personal, está debidamente organizado?
- ¿Piensa que el personal, cuenta con el perfil adecuado para llevar a cabo sus funciones?
- ¿Considera que los tiempos de ejecución del Programa son adecuado?
- ¿Qué cambiaría en la ejecución del Programa?
- ¿Cómo se maneja el padrón de beneficiarios? ¿En plataforma, un sistema, hojas de Excel?
- ¿Quién hace la captura?
- ¿Cuántos vehículos tienen para la operación del Programa?
- ¿Cómo se hace el seguimiento de los beneficiarios?

Anexo 10 Instrumentos de recolección de información de la evaluación de procesos del Programa”

Guion Entrevista propuesta por CONEVAL

Planeación (planeación estratégica, Programación y presupuesto)

- ¿La planeación estratégica es el resultado de un ejercicio institucionalizado que involucra a los actores clave de la gestión del Programa?
- ¿Existe un documento resultado de la planeación estratégica? ¿Es claro, difundido y accesible? ¿En qué medida es utilizado para guiar la operación del Programa?
- ¿La planeación está vinculada con el cumplimiento de los componentes del Programa?
- ¿La planeación establece indicadores para medir los avances en las metas establecidas? ¿Las metas son factibles, pero están orientadas a impulsar el desempeño?

Difusión del Programa

- ¿La estrategia de difusión es adecuada para llegar a la población objetivo del Programa?
- ¿Los medios utilizados, el lenguaje y el contenido de los mensajes son pertinentes? Deberá considerarse si también se transmiten en las lenguas indígenas de cada región donde opera el Programa.

Solicitud de Apoyos

- ¿Existe un proceso claro, imparcial y explícito por medio del cual solicitar la afiliación o la entrega del bien y/o el servicio?
- ¿Los requisitos para solicitar el apoyo se presentan de manera clara y completa?
- ¿Los puntos de recepción de solicitudes son accesibles y suficientes?
- ¿Existen mecanismos estandarizados para recibir y revisar la documentación entregada, así como registrar y dar trámite a las solicitudes?, ¿son adecuados estos mecanismos?
- En caso de Programas que apoyen la realización de proyectos, ¿se brinda asesoría para la presentación de los proyectos?, de ser así, ¿es pertinente esta asesoría? Selección de beneficiarios (o de proyectos)
- ¿Existe una metodología o método para la selección de beneficiarios y/o proyectos? ¿La metodología utilizada cuenta con criterios de selección y elegibilidad claros, estandarizados y sistematizados?
- ¿La selección de beneficiarios y/o proyectos es un proceso transparente e imparcial? ¿El resultado de la selección es público?

- ¿Existe información que permita conocer quiénes reciben los apoyos del Programa, padrón de beneficiarios? ¿Qué información integra dicho padrón?
- ¿Existen mecanismos para validar y actualizar el padrón de beneficiarios?, ¿estos mecanismos son pertinentes?

Producción de bienes y/o servicios

- ¿Se cuenta con los insumos suficientes para obtener la producción necesaria?
- ¿El Programa tiene mecanismos para estimar la producción necesaria de acuerdo con la posible demanda?, ¿es adecuado este mecanismo?
- ¿Existen mecanismos de control de calidad de los bienes y servicios? ¿Estos mecanismos son pertinentes?
- Los tipos de apoyo que entrega el Programa, ¿están estandarizados, es decir, son utilizados por todas las instancias ejecutoras?

Distribución de apoyos

- ¿Los bienes y/o servicios llegan completos y en tiempo al punto de destino?
- ¿Existen especificaciones (Programas o planes de trabajo) sobre la forma en que se debe trasladar el bien y/o servicio para asegurar su adecuada entrega al punto de destino?, ¿son adecuadas estas especificaciones, respecto a normas o lineamientos existentes?
- ¿La logística de distribución se actualiza? ¿existe un periodo para dicha actualización? ¿En el diseño y actualización de la logística se toman en cuenta los factores geográficos y climatológicos en cada región donde opera el Programa?

Entrega de apoyos

- ¿El Programa cuenta con los mecanismos para verificar que los apoyos se entreguen de acuerdo con lo establecido en la normatividad específica y lleguen a la población que debe ser beneficiada?, ¿estos mecanismos son adecuados?
- ¿Los puntos de entrega de apoyos son cercanos a los beneficiarios y de fácil acceso? ¿Se considera que son suficientes? ¿por qué?
- ¿Existe, de manera sistematizada, un documento que dé cuenta de los resultados de supervisión y entrega de apoyos?, ¿este documento es adecuado?, ¿los resultados se utilizan para implementar mejoras en la operación del Programa?
- ¿Existen procedimientos estandarizados que verifiquen el cumplimiento de la corresponsabilidad u obligatoriedad por parte de los beneficiarios?

Seguimiento a beneficiarios y monitoreo de apoyos

- ¿El Programa tiene mecanismos para verificar el procedimiento de seguimiento a los beneficiarios y/o proyectos que permitan identificar si los apoyos son utilizados de acuerdo con lo establecido? ¿Cómo se implementa el mecanismo?, ¿es adecuado?
- ¿Existen procedimientos estandarizados que verifiquen el cumplimiento de la corresponsabilidad u obligatoriedad por parte del beneficiario?
- En caso de que los apoyos involucren la ejecución de obra o de infraestructura, ¿el Programa cuenta con un mecanismo de monitoreo que permita identificar si se realizaron acorde a la normatividad aplicable? ¿El monitoreo considera plazos para la revisión de las condiciones de la obra o la infraestructura después de terminada la obra?
- ¿El Programa tiene mecanismos para identificar si se cumple el Propósito? ¿Son suficientes y pertinentes?

Contraloría Social y satisfacción del usuario

- ¿Existen mecanismos para conocer la satisfacción del beneficiario respecto de los bienes y/o servicios que ofrece el Programa?, ¿son adecuados estos mecanismos?
- ¿Existe evidencia para afirmar que las quejas y sugerencias que brindan los beneficiarios son utilizadas para la mejora continua del Programa?

7. SIGLAS Y ACRÓNIMOS

CDN	Convención de los derechos del Niño
CONEVAL	Consejo Nacional de Evaluación
DIFEM	Desarrollo Integral de la Familia del Estado de México
FODA	Fortalezas, Oportunidades, Debilidades y Amenazas
INEGI	Instituto Nacional de Estadística, Geografía e Informática
LGDNNA	Ley General de los Derechos de Niñas, Niños y Adolescentes
LTAIPEMyM	Ley de Transparencia y Acceso a la Información del Estado de México y sus municipios
NNA	Niñas, Niños y Adolescentes
MIR	Matriz de Indicadores para Resultados
MML	Metodología de Marco Lógico
ODS	Objetivos de Desarrollo Sostenible
ONU	Organización de las Naciones Unidas
OSFEM	Órgano Superior de Fiscalización del Estado de México
PAE	Programa Anual de Evaluación
PbRM	Presupuesto basado en Resultados Municipal
Pp	Programa Presupuestario
PDEM	Plan de Desarrollo del Estado de México
PDM	Plan de Desarrollo Municipal
PND	Plan Nacional de Desarrollo
POA	Programa Operativo Anual
ROP	Reglas de Operación para Programas
SED	Sistema de Evaluación de Desempeño
SNDIF	Sistema Nacional para el Desarrollo Integral de la Familia
SMDIF	Sistema Municipal para el Desarrollo Integral de la Familia de Toluca
Toluca	Toluca
UIPPE	Unidad de Información Planeación, Programación y Evaluación
TdR	Términos de Referencia

8. FUENTES DE INFORMACIÓN

Estrada, A. (2022). El sector más vulnerable: cada 2 días atacan a un niño migrante en México. Disponible en: <<https://www.elsoldetoluca.com.mx/mexico/sociedad/el-sector-mas-vulnerable-cada-2-dias-atacan-a-un-nino-migrante-en-mexico-8819428.html>> [Accesado 25 julio 2022].

García, D. 2020. Integración escolar de niños migrantes provenientes de estados unidos en la educación básica: estudio de caso en Toluca y Tenancingo, Estado de México. (Tesis) Facultad de Ciencias Políticas y Sociales. UAEMEX.

García, X. 2021. Niños huyen de violencia familiar y se refugian en las calles de Toluca. El Gráfico. Disponible en: <<https://www.elgrafico.mx/al-dia/ninos-huyen-de-violencia-familiar-y-se-refugian-en-las-calles-de-toluca>> [Accesado 11 octubre 2021].

H. Ayuntamiento de Toluca. 2021. Continúa Toluca labor para prevenir el embarazo adolescente. Consultado: 20 de abril de 2022. Disponible en: <https://www2.toluca.gob.mx/continua-toluca-labor-para-prevenir-el-embarazo-adolescente/>

Hidalgo, C. 2022. Toluca, el municipio más inseguro para las mujeres. Milenio. Disponible en <<https://www.milenio.com/policia/conoce-los-municipios-del-edomex-con-mas-violencia-a-mujeres>> [Accesado 21 julio 2022].

Instituto de Salud del Estado de México. ISEM. 2017. Estadística. <Disponible en: http://salud.edomexico.gob.mx/html/vihsidaits/acvih_estadisticas.html> [Consultado: 18 Abril 2022]

Instituto Nacional de Estadística y Geografía. INEGI. 2014. Encuesta de Cohesión Social para la Prevención de la Violencia y la Delincuencia. INEGI: México.

Encuesta Nacional de los Hogares INEGI. Instituto Nacional de Estadística y Geografía. 2016. Encuesta Nacional de los Hogares 2016. INEGI: México.

Instituto de Información e Investigación Geográfica, Estadística y Catastral del Estado de México. IGCEM. 2020. Estadística Básica Municipal del Sector Salud. GEM: México.