

Formato para la Difusión de los Resultados de las Evaluaciones

1. Descripción de la evaluación:	
1.1 Nombre de la Evaluación: EVALUACIÓN DE PROCESOS Fondo de Aportaciones Múltiples, Ramo General 33, Fondo V, Programa: E-035.- Atención a Familias y Población Vulnerable “Asistencia Social y Gestión Social para el Mejoramiento y la Calidad de Vida. En su esquema de ayuda con medicamentos, material de cirugía, equipo médico y ortopédico, material para diálisis, bolsas para colostomía y pañales para adulto para personas vulnerables” EJERCICIO PRESUPUESTAL 2016.	
1.2 Fecha de inicio de la evaluación: 30/10/2017	
1.3 Fecha de término de la evaluación: 31/12/2017	
1.4 Nombre de la persona responsable de darle seguimiento a la evaluación y nombre de la unidad administrativa a la que pertenece:	
Nombre: Mtro. Gerardo Ignacio Olán Morales	Unidad Administrativa: Coordinación General del Sistema DIF Tabasco
1.5 Objetivo general de la evaluación: Es conocer la forma en la que se han ejecutado los actos y procedimientos tendientes a darle cumplimiento al programa presupuestario y visibilizar las áreas de oportunidad, para que los involucrados en la gestión puedan potencializar sus capacidades a fin de alcanzar la metas propuestas.	
1.6 Objetivos específicos de la evaluación: Conocer: <ul style="list-style-type: none"> • Los resultados que el ente público ha obtenido en la operación del programa en cuanto a cobertura, población atendida y recursos ejecutados. • Determinar las capacidades orgánicas y operativas de los actores involucrados en la ejecución del programa, en función de sus facultades y atribuciones. • Identificar sus procesos sustantivos de ejecución y su grado de consolidación tanto normativa como operativa. • Identificar sus fortalezas y debilidades para generar propuestas en base a las áreas de oportunidad y brindar opciones para contrarrestar las amenazas. 	

1.7 Metodología utilizada en la evaluación:

- Análisis de Gabinete: Consistente en la revisión documental y electrónica del marco normativo del fondo e institucional; diagnósticos y estudios de la problemática que el programa pretende atender.
- Análisis Cualitativo: El cuál se desarrolló mediante la observación directa, 17 entrevistas semi-estructuradas, 9 reuniones de trabajo con los operadores y ejecutores del fondo; la video grabación para el análisis y valoración de 3 de los procesos de atención, como estudios de caso.
- Análisis Estadístico: Que consistió en la revisión de los informes de actividades, la matriz de indicadores, las evaluaciones anteriores efectuadas al fondo y demás registros administrativos de la institución, del periodo 2013 al 2016.

Instrumentos de recolección de información:

Cuestionarios:

Entrevistas:

Formatos:

Otros:

Especifique:

Descripción de las técnicas y modelos utilizados:

- SITUACIÓN DEL FONDO DE APORTACIONES MÚLTIPLES (FAM)
- DESCRIPCIÓN DEL ENTE OPERADOR DEL FONDO EL SISTEMA DIF-TABASCO
- INFORMACIÓN PRESUPUESTAL 2016
- EVOLUCIÓN DEL PRESUPUESTAL DEL FONDO
- ALINEACIÓN PROGRAMÁTICA CON EL PLAN NACIONAL DE DESARROLLO 2013-2018
- ALINEACIÓN PROGRAMÁTICA CON EL PLAN ESTATAL DE DESARROLLO DEL ESTADO DE TABASCO 2013 – 2018
- ANÁLISIS DE PROCESOS
- ANÁLISIS A LA MIR
- ANÁLISIS FODA DEL PROGRAMA
- MARCO LÓGICO

2. Principales Hallazgos de la evaluación

2.1 Describir los hallazgos más relevantes de la evaluación:

- No se encontró un programa de trabajo mediante el cual se instrumenten las acciones a realizar para difusión del programa.
- Infraestructura inadecuada tanto para el personal que labora como para los solicitantes.
- Los plazos administrativos y normativos, son prolongados derivado de las autorizaciones que se requieren para ejercer el recurso por Adjudicación Directa.
- Las autorizaciones externas emitidas por el Comité de Compras del Poder Ejecutivo, causan retrasos en la adquisición de bienes y o contratación de servicios.
- Falta de presupuesto suficiente para atender todas las peticiones que se presentan.

2.2 Señalar cuales son las principales Fortalezas, Oportunidades, Debilidades y Amenazas (FODA). De acuerdo con los temas del programa, estrategia o instituciones.

2.2.1 Fortalezas:

- Existencia de Normatividad Suficiente y en la mayoría de los casos pertinentes.
- Apego del personal operativo a la normatividad y a los procedimientos internos.
- Conocimiento en la mayoría de las áreas de los procedimientos y acciones a realizar.
- Adecuada vinculación, concatenación de actividades y actores que hacen posible el logro de los objetivos del programa.
- Implementación de procedimientos de planeación estratégica y táctica.
- Matriz de Indicadores de Resultados e Indicadores de Gestión.
- Sistemas Informáticos en las áreas de planeación y de adquisición de bienes.
- Adecuado seguimiento y atención de recomendaciones de evaluaciones anteriores y observaciones de auditoría como mecanismos de mejora continua.
- Periódica y adecuada rendición de informes que permiten visibilizar los avances y ajuste de metas.
- Sensibilidad del personal para trabajar con personas y grupos vulnerables
- Buena coordinación entre enlaces tanto internos como externos para la operación del programa.
- Actitud de servicio, responsabilidad y compromiso institucionales.
- Conocimientos de planeación y organización para el trabajo en la mayoría de las áreas vinculadas al programa.
- Apoyo de otros programas de la propia institución.

2.2.2 Oportunidades:

- Realizar una adecuada planificación y organización de tareas con el objetivo de eficientar las actividades del personal y de esta forma contrarrestar las altas cargas laborales en las áreas que no cuentan con estos elementos.

- Brindar capacitación continua y constante al personal para contrarrestar los efectos de la rotación de personal en las áreas que lo presentan para que no disminuya el nivel de especialización en el trabajo.
- Fortalecer con sistemas informáticos específicamente diseñados a la DAC permitirá disminuir las cargas laborales, eficientar aún más la atención, lograr un mayor y mejor control, tanto de beneficiarios como de apoyos otorgados.
- Fortalecer los esquemas de difusión no solo del programa sino de los requisitos y la forma en la que deberán cumplimentarse los requisitos disminuirá la emisión de prescripciones erróneas o incompletas que dificultan el trabajo
- Normar, regular y mejorar el proceso de difusión del programa redundará en que, si en la práctica se desarrolla bien, continúe así al ser obligatorio y quedar establecido.
- Reubicar la DAC hacia un área con mejores condiciones de espacio y acceso, dentro de la propia institución.
- Fortalecer las capacidades del personal operativo mediante la dotación de herramientas tecnológicas.

2.2.3 Debilidades:

- Continua rotación de personal al interior de algunas áreas.
- Infraestructura inadecuada del área de Atención Ciudadana, así como para los solicitantes de apoyo.
- Carencia de infraestructura tecnológica e informática en la DAC.
- Inadecuado proceso de difusión del programa.
- Implementar la ejecución de sistemas informáticos para facilitar la realización del proceso de difusión del programa.
- Que el Órgano de Control, haga uso de sistemas informáticos y tecnológicos para la obtención de resultados sobre la erogación y soporte del ejercicio del gasto, demostrando así la transparencia en el manejo de los recursos.
- Ausencia de criterios claros y homogéneos para la determinación del porcentaje de apoyos a otorgar.

2.2.4 Amenazas:

- Recursos económicos insuficientes para cumplir con todas las solicitudes de apoyo que recibe la institución.
- Constantes modificaciones en los plazos y fechas de asignación de recursos por parte de áreas externas.
- Al no haber independencia del proceso y encontrarse altamente vinculado a entes externos, se ve perjudicado por las modificaciones y ajustes que en materia económica le generan áreas externas.
- Crecimiento exponencial de necesidades derivado de factores externos como la crisis económica que atraviesa la entidad.
- Documentación incompleta por parte de los solicitantes.
- Prescripciones médicas mal elaboradas en las que no se describen adecuadamente los medicamentos, presentaciones, gramajes, etc... y que dificultan la localización de los medicamentos solicitados en apoyo.
- Grandes distancias a recorrer para lograr una cobertura total en todo el Estado.
- Solicitantes que se desesperan y no respetan los turnos que se les asignaron.

- Solicitudes de medicamentos que no han sido contemplados con anterioridad o son medicamentos e insumos de importación que llevan otro proceso de adquisición.
- El proceso de Adquisición de bienes está supeditado por normas externas que le restan inmediatez y agilidad.

3. Conclusiones y recomendaciones de la evaluación

3.1 Describir brevemente las conclusiones de la evaluación:

Conclusiones:

- El proceso está estandarizado y consolidado de manera interna.
- Adecuada planificación y organización de actividades.
- Atención eficaz y eficiente al usuario.
- Coordinación con actores externos como lo son los enlaces municipales.
- El proceso de ejecución se encuentra consolidado, por la existencia de normatividad, el apego a las mismas, la estandarización de actividades y el uso de tecnología que le permite llevar un control adecuado junto con la rendición de informes periódicos.
- Requiere el apoyo para la modificación de reglamentación que le permita ser más eficiente e independiente en cuanto a la ejecución de actividades que por la naturaleza del recurso y por tratarse de apoyos a la salud de personas que en el caso de material de cirugía pueden estar hospitalizados; se considera prudente y viable.
- El proceso está muy bien documentado; se cuenta con diferentes registros actualizados de las diferentes acciones que se realizan; hay un muy buen registro e identificación de beneficiarios del programa; sin embargo; estos registros se duplican o bien se trabajan de manera separada; lo que implica re trabajar o disponer de tiempos y actividades de un personal que ya de por sí, tiene una sobre carga de trabajo.
- En general Cumple con las funciones para las cuales fue creado, como son los aspectos de seguimiento, vigilancia y control. Presentando aspectos positivos que han incidido en la mejora del programa y su ejecución como lo es el adecuado seguimiento que le da al padrón de beneficiarios y su participación con las demás áreas ejecutoras y operativas del fondo.
- A partir de la aplicación del método de diseño inverso y tomando en consideración información del programa (reglas de operación, estudios, informes de avances y seguimiento, minutas, etc.) se recomienda aplicar el mismo proceso en general a la estructura actual de la MIR con la finalidad de ajustar los elementos necesarios que permitan coadyuvar en el monitoreo, seguimiento y evaluación del programa presupuestario.

Recomendaciones:

- En materia de infraestructura podría reubicarse la DAC, a otro espacio dentro de las propias instalaciones para buscar un espacio más adecuado para la atención de personas.
- Destinar una persona en el módulo de atención exterior para atención de personas que acuden por primera vez y efectuar desde ahí la clasificación y selección de solicitantes de apoyo; para verificar si cumple con los documentos y requisitos y agendar la visita domiciliaria, sin que

ello signifique que se introduzca a la instalación.

- Hacer uso de las herramientas tecnológicas actuales y sistematizar el proceso de solicitudes de apoyo para beneficiarios recurrentes que ya se encuentran en la base de datos del programa y acuden recurrentemente.
- Obtener la autorización para que se cree y funcione de manera permanente el Sub Comité de Compras del Sistema DIF Tabasco, que le permita realizar sus procesos de adquisición y contratación de bienes y o servicios sin depender de agentes externos que le causan perjuicio en los tiempos de ejecución.
- Elaborar un Manual interno de funcionamiento del citado sub comité y legitimarlo normativamente, mediante los procesos legales existentes para ello.
- Elaborar mercadeo de materiales no solamente con los bienes y servicios que normalmente compran; sino con aquellos que han sido solicitados para tener conocimiento del precio y disponibilidad del mismo; lo que coadyuvara a disminuir problemáticas en las adquisiciones.
- Establecer como requisito indispensable la capacitación en procedimientos y actividades a todo personal de nuevo ingreso para mantener la eficiencia del área.
- Las recomendaciones y aspectos que pudieran fortalecer este proceso son coincidentes a las que se mencionan en los otros procesos de la DAC.
- Se diferencian en que para tener una mayor capacidad de atención; podrían identificarse aquellas coincidencias con otros programas que les permitieran el intercambio de bienes y /o servicios de la misma naturaleza; mediante la celebración de convenios.
- Campaña de sensibilización para la recolección de medicamentos y materiales que pudieran ser donados por organizaciones o aún por la propia ciudadanía, laboratorios médicos y farmacéuticos.

3.2 Describir las recomendaciones de acuerdo a su relevancia:

4. Datos de la Instancia evaluadora

4.1 Nombre del Coordinador de la evaluación: MAP. Liliann Brown Herrera

4.2 Cargo: Coordinadora de la Evaluación

4.3 Institución a la que pertenece: Consultoría Organizacional Sociológica de Capacitación y Análisis S.C.

4.4 Principales colaboradores: Lic. Mayra Jaqueline Álvarez Obando

4.5 Correo electrónico del coordinador de la evaluación: mtraliliann@gmail.com

4.6 Teléfono (con clave lada): +52 99 33 59 14 00	
5. Identificación del (los) programas:	
5.1 Nombre del (los) programa(s) evaluado(s): Atención a Familias y Población Vulnerable “Asistencia Social y Gestión Social para el Mejoramiento y la Calidad de Vida. En su esquema de ayuda con medicamentos, material de cirugía, equipo médico y ortopédico, material para diálisis, bolsas para colostomía y pañales para adulto para personas vulnerables”	
5.2 Siglas: E035	
5.3 Ente público al que pertenece(n) el(los) programa(s): Sistema DIF Tabasco	
5.4 Poder público al que pertenece(n) el(los) programa(s): Poder Ejecutivo <input checked="" type="checkbox"/> Poder Legislativo <input type="checkbox"/> Poder Judicial <input type="checkbox"/> Ente Autónomo <input type="checkbox"/>	
5.5 Ámbito gubernamental al que pertenece(n) el(los) programa(s) Federal <input type="checkbox"/> Estatal <input checked="" type="checkbox"/> Local <input type="checkbox"/>	
5.6 Nombre de la(s) unidad(es) administrativa(s) y de (los) titular(es) a cargo del (los) programa(s): Dirección de Atención Ciudadana, Lic. Mayra Olivares Sastré.	
5.6.1 Nombre(s) de la(s) unidad(es) administrativa(s) a cargo de (los) programa(s): Dirección de Atención Ciudadana	
5.6.2 Nombre(s) de (los) titular(es) administrativa(s) a cargo de (los) programa(s) (nombre, completo, correo electrónico y teléfono con clave lada):	
Correo: tencionciudadanadiftabasco2@hotmail.com	Tel: 3 19 17 20 Ext. 39131
Nombre: Lic. Mayra Olivares Sastré	Unidad administrativa: Dirección de Atención Ciudadana

6. Datos de contratación de la Evaluación.	
6.1 Tipo de contratación: Designación	
6.1.1 Adjudicación Directa	
6.1.2 Invitación a tres	
6.1.3 Licitación Pública Nacional	
6.1.4 Licitación Pública Internacional	
6.1.5 Otro (señalar)	
6.2 Unidad administrativa responsable de contratar la evaluación: Dirección General de Administración	

6.3 Costo total de la evaluación: \$ 697,740.00

6.4 Fuente de Financiamiento: Ingresos Estatales
--

7. Difusión de la evaluación

7.1 Difusión en internet de la evaluación: www.dif.taabasco.gob.mx

7.2 Difusión en internet del formato:
