

### I. DATOS DE IDENTIFICACIÓN

**ENTE PÚBLICO:** Sistema DIF-Tabasco

**FONDO O PROGRAMA:** Ramo 33, Fondo V, FAM PP: E:035.- Atención a Familias y Población Vulnerable. -

**Acción:** "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 FISCAL:** 2016

**TIPO DE EVALUACIÓN:** De Procesos

**INSTANCIA COORDINADORA:** Unidad de Evaluación del Desempeño del Sistema DIF-Tabasco

**EVALUADOR EXTERNO:** MAP, Liliann Brown Herrera

**UNIDAD RESPONSABLE:** Dirección de Atención Ciudadana del Sistema DIF-Tabasco.

**FECHA:** 16 de febrero del 2018

### II. RECOMENDACIONES EMITIDAS POR EL EVALUADOR.

De manera general y sucinta se describen a continuación las recomendaciones efectuadas por la evaluación externa realizada al programa presupuestario de referencia, realizado por la MAP, Liliann Brown Herrera, a través de la empresa Consultoría Organizacional Sociológica de Capacitación y Análisis S.C (CONOSCA S.C)

1. 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.
2. 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.
3. Fortalecer con sistemas informáticos específicamente diseñados a la Dirección de Atención Ciudadana, que permitirá disminuir las cargas laborales, eficientar aún más la atención, lograr un mayor y mejor control, tanto de beneficiarios como de apoyos otorgados.
4. Fortalecer los esquemas de difusión no solo del programa sino de los requisitos y la forma en la que deberán complementarse los requisitos, que disminuirá la emisión de prescripciones erróneas o incompletas que dificultan el trabajo
5. Normar, regular y mejorar el proceso de difusión del programa que redundará en que, si en la práctica se desarrolla bien, continúe así al ser obligatorio y quedar establecido.

6. Reubicar la Dirección de Atención Ciudadana hacia un área con mejores condiciones de espacio y acceso, dentro de la propia institución.
7. Fortalecer las capacidades del personal operativo mediante la dotación de herramientas tecnológicas.
8. Diseño de carteles que ayuden a sensibilizar a los usuarios en la red de hospitales públicos y sus enlaces a visibilizar las situaciones que deben cumplimentar.
9. Campaña de sensibilización a usuarios para respetar y acatar las reglas y funcionamiento del proceso de atención.
10. Revisión y rediseño de la MIR utilizando las herramientas de Marco Lógico.
11. Revisión y ajuste de los indicadores de gestión conforme a los criterios (CREMAA)
12. Que el Órgano de Control, haga uso de sistemas informáticos y tecnológicos para la obtención de resultados sobre el seguimiento a observaciones y tareas relacionadas con la fiscalización del gasto.
13. Actualizar las reglas de operación incorporando criterios claros y homogéneos para la determinación del porcentaje de apoyos a otorgar o utilización de las CUIS para la selección de beneficiarios.

### III. USO DE LAS RECOMENDACIONES DE LA EVALUACIÓN.

Las anteriores recomendaciones serán atendidas mediante el establecimiento de Aspectos Susceptibles de Mejora, los cuales serán atendidos en la medida en la que las condiciones económicas, de capacidad institucional y de gestión, así lo permitan.

### IV. POSICIÓN INSTITUCIONAL RESPECTO DE LA EVALUACIÓN.

Derivado del proceso de evaluación realizado por la MAP. Liliann Brown Herrera, a través de la empresa Consultoría Organizacional Sociológica de Capacitación y Análisis S.C (CONOSCA S.C). Esta institución reconoce la importancia de llevar a cabo procesos de evaluación del desempeño, toda vez que permite identificar áreas de oportunidad para mejorar los procesos y reformular sus acciones; así como orientar sus fortalezas hacia los aspectos de mejora que le permitirán una ejecución más eficaz y más eficiente del Programa.

### V. RECOMENDACIONES SELECCIONADAS PARA SER ATENDIDAS COMO ASM.

Las recomendaciones factibles de ser atendidas y a las cuales se les llevará un seguimiento a través del mecanismo de Aspectos Susceptibles de Mejora (ASM), son:

## POSICIÓN INSTITUCIONAL

No.	RECOMENDACION	TIPO	PRIORIDAD	FORMA DE ATENCIÓN
1	Realizar una adecuada planificación y organización de tareas con el objetivo de eficientar las actividades del personal y contrarrestar las altas cargas laborales en las áreas que no cuentan con estos elementos.	Institucional	Media	Se girará oficio para que se elabore Programa de Trabajo. Agenda de trabajo. Manual de organización interno
2	Capacitación 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.	Institucional	Media	Se efectuará la solicitud a las áreas para que se considere al personal nuevo en el programa de capacitación de la institución.
3	Fortalecer con sistemas informáticos específicamente diseñados a la Dirección de Atención Ciudadana y al Órgano de Control Interno que permitirá disminuir las cargas laborales, para lograr un mayor y mejor control.	Institucional	Alta	Se solicitará se presupueste el costo de esta acción y se solicite el recurso económico correspondiente para que pueda ser atendido.
4	Normar, regular y mejorar el proceso de difusión del programa para disminuir las debilidades y abatir las amenazas.	Institucional	Media	Se notificarán al área de Difusión las recomendaciones para su desarrollo e implementación.
5	Procurar la autorización del Comité de Compras del Poder Ejecutivo a fin de que se agilicen los procesos de adquisición de bienes y/o servicios.	Interinstitucional	Media	Se comunicará la recomendación a las áreas involucradas a fin de que se efectúe la gestión.
6	Reubicar la Dirección de Atención Ciudadana hacia un área con mejores condiciones de espacio y acceso, dentro de la propia institución.	Institucional	Baja	Se solicitará se presupueste el costo de esta acción y se solicite el recurso económico correspondiente para que pueda ser atendido.
7	Revisión y rediseño de la MIR utilizando las herramientas de Marco Lógico y revisión y ajuste de los indicadores de gestión conforme a los criterios (CREMAA).	Institucional	Alta	Se comunicará la recomendación a las áreas involucradas a fin de que se efectúe la revisión y actualización correspondiente.
8	Actualizar las reglas de operación incorporando criterios claros y homogéneos para la determinación del porcentaje de apoyos a otorgar o utilización de las CUIS para la selección de beneficiarios.	Institucional	Baja	Se comunicará la recomendación a las áreas involucradas a fin de que se determine la viabilidad de atender esta situación.

### VI. COMENTARIOS ESPECIFICOS.

#### 6.1 SOBRE LOS RESULTADOS DE LA EVALUACIÓN.

El resultado de la evaluación ha permitido visibilizar a la institución sus avances en la consolidación del programa presupuestario; así como la correcta evolución del mismo, en el desempeño de la gestión efectuada por parte de la instancia ejecutora del mismo. Toda vez, que nos permite conocer los avances que ha tenido el área ejecutora en sus capacidades de atención, el incremento de la cobertura, la población atendida; la evolución presupuestal; así como el seguimiento dado a las recomendaciones de evaluaciones anteriores.

Así también se advierte la adecuada vinculación institucional del área ejecutora del programa con otros programas institucionales; que le permiten ser mas eficaz y mas eficiente y brindar un trato mas adecuado a la población objetivo.

#### 6.2 SOBRE EL PROCESO DE LA EVALUACION.

El proceso de evaluación del fondo se desarrolló desde el 30 de octubre hasta el 31 de diciembre de 2017. Periodo en el que, mediante la metodología solicitada por la institución en los términos de referencia, se efectuaron por parte de la instancia evaluadora: 9 reuniones de trabajo, 17 entrevistas semi-estructuradas 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; así como la revisión de los informes de actividades, la matriz de indicadores, las evaluaciones anteriores efectuadas al fondo y demás registros administrativos de la institución.

#### 6.3 SOBRE EL DESEMPEÑO DEL EQUIPO EVALUADOR.

El informe final de evaluación proveído por la MAP, Liliann Brown Herrera, a través de la empresa Consultoría Organizacional Sociológica de Capacitación y Análisis S.C (CONOSCA S.C., como instancia evaluadora externa; expone de manera concreta y precisa los avances, logros, fortalezas y retos del programa; permitiendo conocer de manera adecuada las fortalezas y oportunidades que el ente puede aprovechar conforme a los recursos disponibles orientando sus logros hacia resultados que se traduzcan en la adquisición de valor público.

### 6.4 SOBRE LA INSTANCIA COORDINADORA.

El informe final de la evaluación destacó la disposición de la Unidad de Evaluación del Desempeño, de la Dirección de Atención Ciudadana y de los demás involucrados en la ejecución del programa; que denotan un verdadero compromiso con la transparencia, la rendición de cuentas y sobre todo con un deseo de mejora continua; así también hizo visible la adecuada coordinación y vinculación entre el programa presupuestario y otros programas como lo es el de Jóvenes "Cambia Tu Tiempo" y el programa radiofónico Nuestra Familia DIF; que mediante una articulación de procesos contribuyen a que el programa presupuestario se ejecute en cumplimiento a los fines y propósitos para los que fue creado.

### VII. FUENTES DE INFORMACIÓN UTILIZADAS.

El proceso de evaluación utilizó como información la revisión de los siguientes documentos:

- ✓ Normatividad que regula la organización y funcionamiento del Sistema DIF-Tabasco, tales como: Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos; Ley de Presupuesto y Responsabilidad Hacendaria del Estado de Tabasco y sus Municipios, Ley del Sistema Estatal de Asistencia Social, Ley Orgánica del Poder Ejecutivo del Estado de Tabasco; entre otros
- ✓ Reglas de Operación para Otorgar Apoyos del Programa: Atención a Familias y Población Vulnerable 2016 M-DAC-03
- ✓ Matriz de Indicadores de Gestión
- ✓ Manual de Organización de la DAC-M0-02
- ✓ Manual de Procedimientos de la DAC-MP-03
- ✓ Manual de Normas Presupuestarias del Estado de Tabasco
- ✓ 17 oficios.




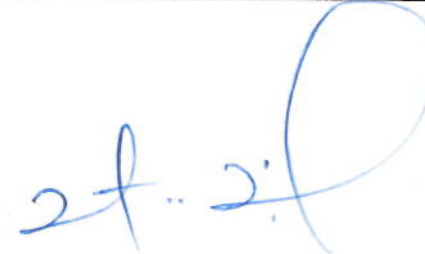



**SPF**  
Secretaría de Planeación  
y Finanzas

**CP**  
Coordinación de  
Planeación

## POSICIÓN INSTITUCIONAL

### UNIDAD DE EVALUACION DEL DESEMPEÑO (Nombres y Firmas)

 <b>L.C.P. María del Carmen Mondragón Ríos</b> Directora de Planeación y Finanzas y Titular de la Unidad de Evaluación del Desempeño del Sistema DIF Tabasco.  Presidente	 <b>Lic. Adriana Guadalupe Espinosa Maldonado</b> Subdirectora de Evaluación del Desempeño de la Dirección de Planeación y Finanzas del Sistema DIF Tabasco y Secretaria Ejecutiva de la UED.  Secretario
 <b>L.C.P. Rocío Guadalupe Gómez Rojas</b> Titular del Órgano de Control Interno del Sistema DIF Tabasco y Primer Vocal de la UED.  Vocal	 <b>Lic. Antonio Villarreal Pinzón</b> Director de Asuntos Jurídicos del Sistema DIF Tabasco y Segundo Vocal de la UED.  Vocal
 <b>Lic. Paulina Mateos Mayo</b> Subdirectora de Seguimiento Integral de la Coordinación General del Sistema DIF Tabasco y Tercer Vocal de la UED.  Vocal	



SPF  
Secretaría de Planeación  
y Finanzas

CP  
Coordinación de  
Planeación

## POSICIÓN INSTITUCIONAL

Mtro. Gerardo Ignacio Olán Morales  
Coordinador General del Sistema DIF Tabasco  
Vo. Bo. del Titular del Ente Público