



INFORME TÉCNICO

Para la difusión de los resultados de las evaluaciones

1. DESCRIPCIÓN DE LA EVALUACIÓN	
1.1 Nombre de la evaluación: Informe de evaluación específica de desempeño con base en indicadores estratégicos y de gestión con fuente de financiamiento ramo 12, apoyo para la protección de las personas en estado de necesidad subprogramas (CADI-CAIC, CRIQ Y RED DIF). PERIODO DEL 01 DE ENERO AL 31 DE DICIEMBRE 2016	
1.2 Fecha de inicio de la evaluación (dd/mm/aaaa): 27 De Julio 2017	
1.3 Fecha de término de la evaluación (dd/mm/aaaa): 31 de Octubre de 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. Miguel Alberto Colorado Lázaro.	Unidad administrativa: Dirección de Evaluación del Instituto de Evaluación de Desempeño del Estado de Quintana Roo
1.5 Objetivo general de la evaluación: Realizar una Evaluación específica de Desempeño con base a los indicadores estratégicos y de gestión para el nivel de cumplimiento de los objetivos y metas establecidas de los Programas con Fuente de Financiamiento Ramo12 Sistema para el Desarrollo Integral de Familia del Estado de Quintana Roo, durante el periodo comprendido del 1 de enero al 31 de diciembre de 2016 todo ello fundamentado en el artículo 110 de la Ley Federal de Presupuesto y Responsabilidad Hacendaria, Título Sexto De la Información, Transparencia y Evaluación Capítulo II De la Evaluación. El objetivo de la evaluación de desempeño es verificar mediante trabajo de gabinete y apoyado en información proporcionada por el Sistema para el Desarrollo Integral de la Familia del Estado de Quintana Roo, la consistencia de los Proyectos: MIR. DIFSGAPIA. Atención y Protección a la Infancia y Adolescencia. 1. Construcción, rehabilitación y equipamiento de CADI-CAIC MIR. DIFPPDNNAF Protección de los Derechos de las Niñas, Niños, Adolescentes y Familias. 1. Construcción y equipamiento del módulo de atención RED DIF para la solución pacífica de conflictos en la familia. MIR. Asistencia a personas con discapacidad. 1. Adquisición de 12 Equipos Electrodomésticos para Modernización de los Servicios de Rehabilitación del Centro de Rehabilitación Integral de Quintana Roo. En cuanto a su diseño, planeación estratégica, cobertura y resultados. Lo anterior, con el fin de que las recomendaciones de este análisis puedan retroalimentar el diseño y la planeación del Proyecto en comento.	
1.6 Objetivos específicos de la evaluación: <ul style="list-style-type: none">Determinar el origen y destino del financiamiento de los programas, así como el comportamiento de su presupuesto en el tiempo.	

- Reportar los principales resultados de la operación de cada uno de los programas en términos de eficacia y eficiencia.
- Reportar la evolución en el tiempo de la cobertura de los programas.
- Reportar el avance y evolución de los indicadores de resultados que se encuentran establecidos en la Matriz de Indicadores para Resultados (MIR).
- Determinar los aspectos susceptibles de mejora
- Identificar las principales oportunidades y amenazas de los programas.

1.7 Metodología utilizada en la evaluación:

METODOLOGÍA GENERAL

La metodología que usaremos se dividirá en 4 etapas, las cuales se muestran a continuación:

- Etapa 1: Conocimiento Previo
- Etapa 2: Estudio General
- Etapa 3: Comunicación de Resultados
- Etapa 4: Seguimiento y Retroalimentación (Informe de evaluación con base en indicadores estratégicos y de Gestión)

Instrumentos de recolección de información:

Cuestionarios Entrevistas Formatos Otros Especifique:

Descripción de las técnicas y modelos utilizados:

Dentro de la aplicación de esta etapa del proceso de la **evaluación al desempeño** realizada al Sistema para el Desarrollo Integral de la Familia del Estado de Quintana Roo, se planteó lo siguiente: **ELABORACION DE ENTREVISTAS A LOS RESPONSABLES Y/O OPERADORES DEL COMPONENTE**, basándonos en la técnica de indagación, el cual dentro de la aplicación incluyó las siguientes etapas:

1. PLANEACION DEL PROYECTO (ENTREVISTAS).

Dentro de los aspectos contemplados en la entrevista se encuentran:

ETAPA DE PLANEACION DE LOS INDICADORES DE LAS ACTIVIDADES DEL COMPONENTE

ETAPA DE EJECUCIÓN DE LOS INDICADORES DE LAS ACTIVIDADES DEL COMPONENTE

ETAPA DE RESULTADOS DE LOS INDICADORES DE LAS ACTIVIDADES DEL COMPONENTE.

2. PRINCIPALES HALLAZGOS DE LA EVALUACIÓN

2.1 Describir los hallazgos más relevantes de la evaluación:

2.1.1 Lógica Vertical y Horizontal.

MIR. DIFSGAPIA. Atención y Protección a la Infancia y Adolescencia.

MIR. DIFPPDNNAF Protección de los Derechos de las Niñas, Niños, Adolescentes y Familias.

MIR. Asistencia a personas con discapacidad.

Se observa que el Sistema de Desarrollo Integral de la Familia de Estado de Quintana Roo ejecuto un programa presupuestario, por lo cual si elaboro arboles de problemas, sin embargo solo proporcionaron uno el cual le corresponde al Subprograma CRIQ.

Se observa que la secretaria de Educación y cultura de Quintana Roo no se pudo identificar si ejecuto un programa

presupuestario ya que no se presentó árbol de objetivos de los Subprogramas ya mencionados.

En esta evaluación el término hallazgo se utiliza en un sentido crítico y se refiere a debilidades en el sistema de control detectadas por el evaluador.

El hallazgo, en esta evaluación, incluye hechos y otra información obtenida por el evaluador que merece ser comunicado a los empleados y funcionarios involucrados con la Dependencia.

Los puntos que se analizaron en consecuencia al momento de plasmar los hallazgos redactados en esta sección son:

- Importancia relativa que amerite ser comunicado
- Basado en hechos y evidencias precisas que figuran en la documentación analizada.
- Objetivo de esta evaluación, es decir, mejorar aspectos en el diseño, resumen narrativo, cobertura, indicadores y metas.

Dentro de los factores a considerar en el desarrollo de los presentes hallazgos se consideraron los siguientes factores:

- Condiciones al momento de ocurrir el hecho
- Naturaleza, complejidad y magnitud del programa, componente y actividades examinadas.
- Análisis crítico de cada hallazgo importante.
- Integridad de la evaluación.

A continuación se presentan los hallazgos de la evaluación específica al desempeño.

El sistema para el Desarrollo Integral de la Familia del Estado de Quintana Roo

(Subprogramas CADI-CAIC, CRIQ y RED DIF) están alineados durante el ejercicio 2016 con los objetivos establecidos en el Plan Estatal de Desarrollo 2011-2016, mismos que son congruentes con los establecidos en el Plan Nacional de Desarrollo 2013-2018 y el Programa Sectorial de Educación.

En cuanto a las etapas de la Metodología de Marco Lógico no se identificaron evidencias del desarrollo de “definición del Problema”, “Análisis de Involucrados”, Selección de Alternativas” y “Definición de la estructura analítica del programa”.

El sistema para el Desarrollo Integral de la Familia del Estado de Quintana Roo presentó evidencia del análisis del problema utilizado el esquemas de Árbol del Problema y sin embargo no se presentó evidencia del análisis del objetivos y mucho menos el Árbol de Objetivos de acuerdo a la Metodología de Marco Lógico.

La Institución cuenta con una para cada Subprograma los cuales son CADI-CAIC, CRIQ y RED DIF las Matrices de Indicadores para Resultados cuenta con todos los elementos establecidos en la Metodología de Marco Lógico, es decir para cada nivel de objetivo (Fin, Propósito, Componente, Actividad) cuentan con resumen narrativo, indicadores, medios de verificación.

En la revisión de la lógica vertical de la MIR se identificó que existen niveles de objetivos en los cuales el resumen narrativo de los componentes “1.1.8. Construcción, rehabilitación y equipamiento de CADI-CAIC” no tiene la sintaxis adecuada, ya que no está expresado como algo logrado si no como algo que se está realizando y de igual manera no existe relación una alineación de componente –propósito-fin, de igual manera la actividad 1.1.8.1 “Brindar atención a 560 niñas y niños de 2 a 5 años 11 meses en el DADI-CAIC, no está alineada con el componente, sin embargo con el propósito y fin si lo está. En el análisis del Subprograma CRIQ se observó que el Propósito “Personas con Discapacidad

Integradas Socialmente” no está expresado como una situación deseada y como algo ya logrado por lo cual no cumple con la sintaxis adecuada. Se observó que en el Subprograma RED DIF el componente “1.1.6. Construcción y equipamiento del módulo de atención RED DIF para la solución pacífica de conflictos en la familia” no tiene una sintaxis adecuada ya que se expresa como algo que se está haciendo en ese momento y de igual manera no está alineada por lo cual se dice que no existe una relación entre componente-propósito-fin, al igual la actividad 1.1.6.1. “Capacitación atención en el módulo de atención RED DIF para la solución pacífica de conflictos en la familia” no está alineada con su respectivo componente, peso sin con el propósito y fin.

De la revisión de la lógica horizontal de la MIR se identifica que se cuenta con el Reporte de los Indicadores que permita analizar si cumple con las especificaciones de la MML para cada nivel de objetivo, de igual manera se pudo realizar una evaluación con los Avances Anuales de Indicadores.

Cabe mencionar que no se realizó un análisis completo del comportamiento de los indicadores estratégicos y de gestión para el logro de sus metas, debido a que no se con todos los Avances Trimestrales de Indicadores, sin embargo se observó en el Avance Anual de Indicadores que se cumplieron con las metas establecidas, cabe mencionar que no se nos proporcionó la justificación de las metas programada.

De igual manera se observó que los supuestos de las Matrices de Indicadores de Resultados de cada Subprograma no estaban expresados por lo cual no se puede realizar una evaluación y verificar que esté acorde con sus respectivos indicadores.

Se realizó una evaluación de la población con la información proporcionada en la cual se puede observar que no llegaron a la población objetivo ya que solo atendieron un 60.00% de la población objetivo, sin embargo se observó en el Avance Trimestral del Indicador que cumplieron con la meta establecida, en el cual se expresa que 560 niñas y niños de 2 a 5 años 11 meses fueron beneficiados con servicios de calidad en el CADI-CAIC, por lo cual no existe una concordancia según lo plasmado en el avance trimestral con lo atendido, cabe mencionar que no se presentaron evidencias de que se cumpliera con dicha meta.

Se pudo realizar una evaluación de la población del Subprograma CRIQ con la información proporcionada en la cual se puede observar que se te atendió un 17.00% de la población que se quería atender según la Matriz de Indicadores de Resultados ya que en ella tienen plasmado que quieren brindarle rehabilitación a 15,460 personas y en la información que se nos proporcionó solo atendieron a 2,609 por lo cual existe una inconsistencia con la información que se proporcionó. Cabe mencionar que no se proporcionó evidencias.

De igual manera se realizó un análisis del Subprograma RED DIF con la información que se nos proporcionó en la cual se puede observar que la población potencial es menor a la que se atendió, según sus reportes de Avances Anual de Indicadores de la actividad se observa que se atendieron de más. Por lo cual existe una inconsistencia con la información que se nos proporcionó.

Cabe mencionar que no existe presupuesto de estos Subprogramas en los años 2014 y 2015 por lo cual no se puede realizar un análisis y tampoco una comparación de año con año, con lo mencionado con anterioridad se nos proporcionó un escrito por la entidad correspondiente como evidencia.

Se observó que el presupuesto aprobado para el programa “construcción y equipamiento del módulo de atención RED DIF para la solución pacífica de conflictos en la familia” fue de \$290,215.76 sin embargo se observó que se ejerció \$371,098.86 dando una diferencia que se ejerció de más de \$80,883.10 el cual fue aportada por el sistema DIF Benito Juárez.

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

2.2.1 Fortalezas:

- F.1. Contar con un proyecto que se consolide, ya que al ser funcional se considere nuevamente para el siguiente ejercicio.
- F.2. Cuentan con una estructura Orgánica en la cual tiene un departamento de planeación para la implementación del PBR, para la ejecución de Recursos.
- F.3. Contribuye al pleno desarrollo de las familias con salud, alimentación, recreación, cultura, deporte y apoyos en situaciones de vulnerabilidad.
- F.4. La buena coordinación para la realización de las actividades generan beneficios concretos al propósito y al fin.
- F.5. Cumplen con las condiciones de calidad, equidad, seguridad y pertinencia.
- F.6. Existen más planteles educativos construidos, equipados y rehabilitados.
- F.7. Los medios de verificación y sus documentos son diversos para los indicadores, lo que es muy favorable para la construcción.
- F.8. La Institución está orientado a contribuir al cumplimiento de los objetivos, tanto del Plan Nacional de Desarrollo (PND) como del Plan Estatal de Desarrollo (PED).
- F.9. Equipo de trabajo integrado, con experiencia, transparencia, valores, capacidad, compromiso, responsabilidad, honestidad y amabilidad.
- F.10. Disposición para lograr la certificación de los diferentes procesos y para implementar un sistema de indicadores desempeño.
- F.11. Vivencia de valores institucionales en los programas DIF de manera transversal.

2.2.2 Oportunidades:

- D.1. No presentan por completo el seguimiento de las actividades en los documentos correspondientes, los cuales son de suma importancia.
- D.2. La estructura de la MIR carece de apartados específicos; meta programada, avance y supuestos.
- D.3. No se contó con los controles adecuados para el práctico manejo de la información de la MIR.
- D.4. Los componentes son susceptibles de no cumplir con la sintaxis correspondiente.
- D.5. El recurso asignado por el Fondo no se ejerció por completo.
- D.6. No se contaron con todos los Reportes Trimestrales de Indicadores.
- D.7. No se cumplieron algunas de las metas establecidas de las actividades realizadas.
- D.8. No han cuantificado la población potencial y objetiva.
- D.9. No recolectan información veraz y oportuna sobre los efectos de los subprogramas en la población objetivos.
- D.10. Carecen de métodos y procedimientos para cuantificar la población atendida.
- D.11. No se cuenta con un árbol de objetivos.

2.2.3 Debilidades:

- D.1. No presentan por completo el seguimiento de las actividades en los documentos correspondientes, los cuales son de suma importancia.
- D.2. La estructura de la MIR carece de apartados específicos; meta programada, avance y supuestos.
- D.3. No se contó con los controles adecuados para el práctico manejo de la información de la MIR.
- D.4. Los componentes son susceptibles de no cumplir con la sintaxis correspondiente.
- D.5. El recurso asignado por el Fondo no se ejerció por completo.
- D.6. No se contaron con todos los Reportes Trimestrales de Indicadores.

- D.7. No se cumplieron algunas de las metas establecidas de las actividades realizadas.
- D.8. No han cuantificado la población potencial y objetiva.
- D.9. No recolectan información veraz y oportuna sobre los efectos de los subprogramas en la población objetivos.
- D.10. Carecen de métodos y procedimientos para cuantificar la población atendida.
- D.11. No se cuenta con un árbol de objetivos.

2.2.4 Amenazas:

- A.1. Cambios en la política con repercusión en la asignación insuficiente de recursos.
- A.2. Existe el riesgo de que no se autorice el recurso para la ejecución de obras.
- A.3. Existe el riesgo que no se concluyan las obras.
- A.4. Posibilidad que no se realicen la entrega de equipamiento por parte de los proveedores al sector educativo.
- A.5. Que no se realicen los dictámenes técnicos para escuelas particulares.
- A.6. Recorte de presupuesto federal y estatal.
- A.7. Escasa participación administrativa.
- A.8. Existe el riesgo de un incremento de costos e insumos.

3. CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES DE LA EVALUACIÓN

3.1 Describir brevemente las conclusiones de la evaluación:

Los propósitos deberían estar expresado como una situación deseada y como algo ya logrado, sin embargo el propósito del Subprograma CRIQ "Personas con discapacidad integradas socialmente" no cumple con dicha sintaxis.

Los componentes deben estar redactados como objetivos logrado y/o alcanzado y no expresar una acción. Por lo que la expresión de los componentes de las Matrices de Indicadores de los Subprogramas 1.1.8. "Construcción, rehabilitación y equipamiento de CADI-CAIC", rehabilitación y equipamiento de CADI-CAIC" y 1.1.6. "Construcción y equipamiento del módulo de atención RED DIF para la solución pacífica de conflictos" no es correcta, ya que estos llevan el nombre de sus respectivos programas.

Actividades:

Las actividades de las Matrices de Indicadores del Subprograma CADI-CAIC "Brindar atención a 560 niños y niñas de 2 a 5 años 11 meses en el CADI-CAIC y del Subprograma de RED DIF "Capacitación y atención en el módulo de atención RED DIF para la solución pacífica de conflictos en la familia", no están alineadas con sus respectivos componentes, sin embargo con el propósito-fin si lo está todas van encaminadas a la consecución del objetivo, presentando de manera clara los medios de verificación, sin embargo no se mandaron todos los Reportes Trimestrales de Indicadores lo cual no se pudo realizar un análisis completo del avance las actividades correspondientes, sin embargo se observó que se cumplieron con las metas establecidas en el Avance Anual de Indicadores las cuales se cumplieron en el último trimestre.

En las actividades se puede observar que siguieron un orden en las actividades de igual manera sus métodos de cálculo están acordes sus variables.

Las poblaciones analizadas de cada subprograma se observó que no coinciden con las metas que tienen establecidas en sus Avances Anuales de Indicadores lo cual existe una inconsistencia con la información proporcionada.

Se observó que el presupuesto aprobado para el programa "construcción y equipamiento del módulo de atención RED DIF para la solución pacífica de conflictos en la familia" fue de \$290,215.76 sin embargo se observó que se ejerció \$371,098.86 dando una diferencia que se ejerció de más de \$80,883.10 el cual fue aportada por el sistema DIF Benito Juárez.

Los supuestos del Fin Propósito no estaban expresados en la Matriz de Indicadores de Resultados por lo cual no se

pudo realizar un evaluación e identificar que estén acordes.
3.2 Describir las recomendaciones de acuerdo a su relevancia:
<p>Recomendaciones</p> <ul style="list-style-type: none"> • Contar con todos los informes Reportes Trimestrales de Indicadores correspondientes que permitan observar que se cuenta con los avances para el logro de la meta. • Contar con todos los informes Reportes de Indicadores correspondientes para poder tener la información requerida para realizar una mejor evaluación. • Ser más específicos en la explicación de una actividad o componente, para reducir la incertidumbre y sacar mejores conclusiones, al igual que realizar un mejor análisis general. • Tener una mejor planeación a la hora de cumplir con las metas establecidas de para que se puedan cumplir en tiempo y forma. • Se sugiere que los propósitos cumplan con la sintaxis correspondiente. • Se sugiere que los componentes cumplan con la sintaxis correspondiente. • Se sugiere que las actividades cumplan con la sintaxis correspondiente. • Que toda información proporcionado este publicada • Se sugiere que toda la información realizada y entregada tenga concordancia con lo que se está evaluando. • Contar con un análisis de objetivos para la elaboración del Árbol de Objetivos de acuerdo a la Metodología de Marco Lógico. • Se sugiere que el contenido de la Matriz de Indicadores estén plasmados todos sus apartados y no proporcionarlos en otros formatos.

4. DATOS DE LA INSTANCIA EVALUADORA
4.1 Nombre del coordinador de la evaluación: C.P.C Salvatore Cascio Traconis M.A.T
4.2 Cargo: Coordinador de Evaluación
4.3 Institución a la que pertenece: Despacho Cascio Díaz y Asociados SCP
4.4 Principales colaboradores: C.P Yaneth Flores Alam
4.5 Correo electrónico del coordinador de la evaluación: salvatorecascio@prodigy.net.mx
4.6 Teléfono (con clave lada): (999)-9200755

5. IDENTIFICACIÓN DEL (LOS) PROGRAMA(S)
5.1 Nombre del (los) programa(s) evaluado(s): MIR. DIFSGAPIA. Atención y Protección a la Infancia y Adolescencia. MIR. DIFPPDNNAF Protección de los Derechos de las Niñas, Niños, Adolescentes y Familias. MIR. Asistencia a Personas con Discapacidad.
5.2 Siglas:
5.3 Ente público coordinador del (los) programa(s): Sistema para el Desarrollo Integral de la Familia del Estado de Quintana Roo.
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): Oficial Mayor del DIF, Mario Alberto Cerón Gamboa.
5.6.1 Nombre(s) de la(s) unidad(es) administrativa(s) a cargo de (los) programa(s): Sistema para el Desarrollo Integral de la Familia del Estado de Quintana Roo.
5.6.2 Nombre(s) de (los) titular(es) de la(s) unidad(es) administrativa(s) a cargo de (los) programa(s) (nombre completo, correo electrónico y teléfono con clave lada):
6. DATOS DE CONTRATACIÓN DE LA EVALUACIÓN
6.1 Tipo de contratación:
6.1.1 Adjudicación Directa <input checked="" type="checkbox"/> 6.1.2 Invitación a tres <input type="checkbox"/> 6.1.3 Licitación Pública Nacional <input type="checkbox"/> 6.1.4 Licitación Pública Internacional <input type="checkbox"/> 6.1.5 Otro: (Señalar) <input type="checkbox"/>
6.2 Unidad administrativa responsable de contratar la evaluación: Secretaría de Finanzas y Planeación (SEFIPLAN)
6.3 Costo total de la evaluación: \$ 150,000.00 (Son: Ciento cincuenta mil pesos 00/100 M. N.), el costo corresponde al contrato de evaluación No SEFIPLAN/DA/AD/50/17 que contempla la evaluación de un grupo de programas.
6.4 Fuente de Financiamiento : Ingresos Propios
7. DIFUSIÓN DE LA EVALUACIÓN
7.1 Difusión en internet de la evaluación: http://www.groo.gob.mx http://www.iedqroo.gob.m.x
7.2 Difusión en internet del formato: http://www.groo.gob.mx http://www.iedqroo.gob.m.x