

INFORME TÉCNICO

Para la difusión de los resultados de las evaluaciones

1. DESCRIPCIÓN DE LA EVALUACIÓN	
1.1 Nombre de la evaluación: “INFORME FINAL DE LA EVALUACIÓN ESPECÍFICA DEL DESEMPEÑO AL FONDO DE APORTACIONES MÚLTIPLES (FAM) COMPONENTE ASISTENCIA SOCIAL, CORRESPONDIENTE AL EJERCICIO 2018: CON BASE EN INDICADORES ESTRATÉGICOS Y DE GESTIÓN”.	
1.2 Fecha de inicio de la evaluación: 27 de Junio 2017	
1.3 Fecha de término de la evaluación: 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: Lic. Juan Manuel Catzim	Unidad administrativa: Centro de Evaluación del 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 del Ramo 33, Fondo de Aportaciones Múltiples componente Asistencia Social aplicado por el Sistema para el Desarrollo Integral de la Familia del Estado de Quintana Roo , durante el periodo comprendido del 1 de enero al 31 de diciembre de 2018 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.

1.6 Objetivos específicos de la evaluación:

- 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 programa

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)

Etapa 1: conocimiento previo.

FASE DE DIAGNOSTICO

Como parte del inicio de la evaluación se recurre primero a un análisis general,

es decir una familiarización con las diversas acciones y procedimientos que se llevan a cabo en los diversos programas educativos.

Con esto se tendrá un conocimiento de cuáles son los objetivos de la actividad, como van a lograrse y cómo van a determinar los resultados.

De esto se desprenderá el grado, alcance y oportunidad de las pruebas a aplicar, verificando el apego a lo establecido en las Normas y Lineamientos aplicables a esta Entidad con su componente respectivo.

Actividades específicas

- Diagnóstico y aseguramiento de las condiciones previas para la evaluación.
- Claridad en la identificación de funciones.
- Determinación y conciliación de necesidades.
- Preparación de los sujetos que se van a evaluar y legalización del proceso de evaluación.
- Selección, elaboración y/o reelaboración de los instrumentos de trabajo.
- Elaboración del plan de trabajo

Etapa 2. Estudio General

Definir las áreas críticas, para así llegar a establecer las causas últimas de los problemas. Se debe poner hincapié en los sistemas de control internos administrativos y gestión de cada programa.

Actividades específicas.

- Coordinación y congruencia con los lineamientos normativos.
- Asignación y manejo de recursos
- Sistematización de la información

- Control y seguimiento sistemático del plan de trabajo.
- Controles parciales al finalizar cada período del curso.
- Regulación y ajuste en función de las principales dificultades.
- Entrevistas con los responsables operativos del proyecto.

FASE DE ANÁLISIS DE CONTROL

El siguiente paso requiere la aplicación de diferentes procedimientos de revisión al desempeño para que se examinen determinadas partidas cualitativas y cuantitativas; el tamaño de esta dependerá de su propio criterio basado en el grado de confianza que sea necesario para que represente razonablemente la información de la cual se seleccionó.

Esto implicará entrevistas, revisiones documentales, revisiones físicas, o combinaciones de diversos procedimientos para obtener una opinión razonable de lo que acontece.

Etapas 3. Comunicación de Resultados

Proporcionar una opinión y evaluación independiente en relación a la materia sometida a examen, con su evidencia correspondiente.

Actividades específicas

- Sistema de evaluación y matriz de indicadores para resultados.
- Análisis de los resultados
- Discusión individual
- Discusión colectiva
- Redacción y discusión del informe entre los evaluadores y los evaluados.
- Toma de decisiones.

FASE DE CONTROL E IMPLEMENTACION DE MEDIDAS

Después de la revisión correspondiente se tienen los puntos finos hallados y que requieren que se le preste la atención y cuidado debido para que se corrija y no caiga en errores involuntarios. Procediendo a realizar actos de retroalimentación para que los actos observados sean los que verdaderamente correspondan.

Las observaciones se presentan de forma general resaltando en cada una de ellas las afectaciones existentes en el Control Interno, en las Operaciones y su probable impacto Financiero.

Etapa 4. Seguimiento y retroalimentación.

Validar que existan medidas preventivas a potenciales problemas o correctivas, en su caso, para que todas las observaciones sean solventadas y así tener la evidencia de que las debilidades han sido superadas o estén en proceso de solución.

Actividades específicas.

- Definiciones de proyecciones para la próxima etapa.

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).

Proceso en el que se contó con el apoyo logístico de la Institución, misma que durante los días que físicamente se contó con personal Adscrito a este Despacho en las Instalaciones, se permitió, tener el acceso oportuno con los Responsables y operadores de la Sistema para el Desarrollo Integral de la Familia del Estado de Quintana Roo.

En este punto cabe mencionar que la organización de este proceso fue dirigido de manera tal que permitiese abarcar el 100% de los componentes operados en 2018 misma característica que midió los tiempos para la entrevista y por ende su resultado, dejando planteado en este punto que de existir alguna situación pendiente por aclarar o que se requiera profundizar más acerca de un tema se hará extensiva la solicitud para que se programe una segunda entrevista con el área correspondiente, misma acción que ocurrió. En el transcurso operativo se contó con reprogramaciones, pero al final éstas fueron efectuadas.

Las visitas en que personal adscrito de este despacho asistió a las instalaciones fueron en los meses de mayo y junio. En esta ocasión nuestro trabajo de campo en cuanto a número de visitas realizadas, se llevo a cabo con el fin de contar con el tiempo necesario para poder adquirir el conocimiento general indispensable que se requiere de cada componente, dejando a los operadores exponer cada una de sus actividades incluyendo la revisión de evidencia comprobatoria de cada uno de ellos como parte de la Etapa 2. Estudio General que se encuentra contenida como parte de la fase de análisis de control según la estructura organizacional presentada en la propuesta de trabajo presentada por el Despacho. Cabe señalar que se observó que los ponentes en esta etapa de entrevistas (trabajo de campo), se expresaron con un nivel mayor de seguridad sus respuestas, aunado a ello se encontró orden y soporte documental, esto conlleva a crear una opinión de que los componentes (en su mayoría) presentan el desarrollo de la comprobación según lo señalado en las

Matrices de Indicadores (MIR) como medio de verificación, mismos que representan un punto indispensable que debe contener la lógica horizontal de la MIR (**Resumen Narrativo- Indicadores-Medios de Verificación- Supuestos**), debiendo ser suficiente para el logro de lo planteado basándonos en fuentes, las cuales en su mayoría resultaron aceptables, desencadenando una mayor comprensión en el contexto utilizado.

Como resultado de ello se señalaron por componente las observaciones encontradas, recalcando que se enuncian las mismas a nivel general.

Dentro de los aspectos contemplados en la entrevista se encuentran:

ETAPA DE PLANEACION DE LOS INDICADORES DE LAS ACTIVIDADES DEL COMPONENTE

1. Conocimiento de la existencia de la planeación en la formulación del indicador
2. Conocimiento del problema detectado
3. Conocimiento del proceso de análisis y revisión de la razón de ser (misión)
4. Proceso de análisis de su evolución (visión)
5. Metodología
6. Conocimiento del fin
7. Conocimiento de la meta
8. Conocimiento de la población que se dirige
9. Similitudes con otros indicadores en otras
10. Identificación del impacto de las nuevas tecnologías y cambios en los procesos de trabajo
11. Capacitación al personal
12. Definición de valores que sus miembros deben asumir para alcanzar los

objetivos previstos

13. Coherencia entre la visión y objetivos planteados con los de la dependencia

14. Revisión y supervisión periódica de los objetivos, fin, meta, etc

15. Elaboración de un presupuesto coherente para el desarrollo de los objetivos definidos.

16. Análisis e interpretación del indicador

En esta sección se contempla el análisis de los aspectos que permiten la correcta existencia del componente y su justificación. Con base en esta etapa se observa que el problema existe, en voz de sus operadores y como punto inicial en el desarrollo del marco lógico, sin embargo se percibe que hay una involucración neutral de lo que en verdad se quiere afrontar y lo que se plasma dentro de la matriz.

En esta etapa se observó que existió la capacitación que implicaría el desarrollo del Marco lógico y los aspectos que deben de considerarse, entre los que se desprenden:

1. Definición del problema
2. Análisis del problema
3. Definición del objetivo
4. Selección de alternativa
5. Definición de la Estructura Analítica del Programa presupuestario.
6. Elaboración de la Matriz de Indicadores para Resultados

Esta etapa es la principal, ya que permite que una vez analizado en su totalidad los puntos anteriormente mencionados se logre desarrollar la Matriz de Indicadores para Resultados (MIR), la cual es sin duda una herramienta que permite vincular los distintos instrumentos para el diseño, organización, ejecución, seguimiento, evaluación y mejora continua de los programas.

Por lo que la consideración de los 6 puntos da como resultado un proceso de

planeación realizado con base en la Metodología de Marco Lógico. Mismos que al ser cumplidos de acuerdo a la normatividad permitirían dar paso a la ejecución optima del programa. Dentro de esta etapa los aspectos a considerar se encuentran:

ETAPA DE EJECUCIÓN DE LOS INDICADORES DE LAS ACTIVIDADES DEL COMPONENTE

17. Elaboración de indicadores de acuerdo a los lineamientos establecidos.
18. Observar que los indicadores reflejen la problemática detectada en la planeación.
19. Retroalimentación al personal que los elabora
20. Existencia en la dependencia de canales de comunicación que permitan el dialogo
21. Organización adecuada de la información que genera la dependencia
22. Actualización periódica de la información que genera la dependencia
23. Existencia de un proceso estructurado de identificación de necesidades de información del personal y población objetivo
24. Hay garantía y se mejora la validez, integridad y seguridad de la información
25. Desarrollo óptimo de las actividades en forma tal que se satisfacen las necesidades específicas
26. Descripción de las actividades que siguieron para alcanzar los objetivos planteados por el indicador.

Dentro del desarrollo de las matrices, se observó que las mismas contemplan intrínsecamente la formulación y el planteamiento que permita responder la etapa en la que se evalúa la correcta integración de las variables cuantitativas y cualitativas que permitan dar paso al logro de resultados, Etapa que a continuación se enuncia:

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

27. Vigilancia del logro de objetivos
28. Desarrollo del indicador
29. Fallas detectadas
30. Grado de riesgo en las metas propuestas
31. Resultados satisfactorios
32. Nivel de aceptación
33. Medios de verificación aplicados
34. Resultados obtenidos
35. Existencia de impactos secundarios
36. Ocurrencia de efectos no intencionales
37. Existencia de amenazas
38. Existencia de oportunidades
39. Existencia de fortalezas
40. Existencia de debilidades
41. Interpretación de los resultados obtenidos.

Con el logro de la meta, se permite visualizar si la planeación y ejecución del componente y sus actividades fue determinada de manera correcta, este análisis hace que ante una siguiente asignación presupuestaria sea perfectible en todo momento la matriz.

2. PRINCIPALES HALLAZGOS DE LA EVALUACIÓN

2.1 Describir los hallazgos más relevantes de la evaluación:

2.1.1 Lógica Vertical y Horizontal.

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.

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 (Asistencia Social) están alineados durante el ejercicio 2018 con los objetivos establecidos en el Plan Estatal de Desarrollo 2016-2022, 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 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 presento evidencia Del análisis del problema y de los objetivos utilizado los esquemas de Árbol del Problema y Árbol de Objetivos de acuerdo a la Metodología de Marco Lógico.

La Institución cuenta con 2 Matrices de Indicadores para Resultados, cuentan 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.

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 a nivel Fin, Propósito,

Componente y Actividad. Sin embargo se observó que el Componente C08 de la MIR E019 – Infancia y adolescencia no está expresado de manera correcta.

Cabe mencionar que se realizó un análisis completo del comportamiento de los indicadores estratégicos y de gestión para el logro de sus metas a nivel componente y actividad, debido a que se contó con sus Avances Anuales de Indicadores, cabe mencionar que no se nos proporcionó la justificación de las metas programadas, además de que los métodos de cálculo de los indicadores no son correctos.

Se realizó el análisis de la población potencial, objetiva y la atendida ya que se proporcionó la información por parte de la entidad por medio de un reporte de resultados y beneficiarios donde se encontraba la relación de la población, de esta manera se realizó la evaluación correspondiente, de igual manera se observó que está clasificado por hombres y mujeres. Sin embargo para la MIR E099 – Familia no se proporcionó información acerca de la población.

Con respecto a los avances trimestrales de los indicadores se presentan los siguientes hallazgos, en el último trimestre para la MIR E019 – Infancia y Adolescencia con respecto al componente y la actividad C08.A02 no se cumplieron con lo programado por lo que su semaforización está en rojo, es de mencionar que la actividad C08.A02 no se ejecutó nada.

El mismo caso se presenta con la MIR E099 – Familia, al nivel propósito su semaforización está en amarillo, en el componente y en la actividad 1 están en rojo, cabe mencionar que no se presenta ningún avance de indicadores para la actividad C05.A02 por lo que no se puede evaluar el cumplimiento de dicha actividad.

En todos los casos las observaciones planteadas en el Formato Evaluatorio Programático del FESIPPRES no ayudan a comprender el porqué de estas situaciones.

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:

- F1. La capacitación, asesoría y apoyo en seguimiento al Programa de parte del Sistema Nacional DIF
- F2. Recursos asignados para la operación del programa en sus dos modalidades
- F3. Convenios de colaboración firmados con los municipios en las que se tiene intervención.
- F4. Disposición y voluntad de padres de familia para operar el programa en las comunidades

2.2.2 Oportunidades:

- O1. La promoción y difusión del Programa en los eventos municipales
- O2. Vinculación con los sistemas municipales para colaborar con lo que se ocupe del programa
- O3. Reestructuración y actualización padrones de beneficiarios y comités comunitarios
- O4. Coordinación de los programas Alimentarios tanto de DIF como de la SEQ para una mayor y mejor cobertura de beneficiarios finales.

2.2.3 Debilidades:

- D1. Escaso y en mal estado los medios de transporte para la atención del Programa en las comunidades de cobertura
- D2. Equipos de cómputo obsoletos y en malas condiciones.
- D3. Insuficiente recursos materiales y consumibles para la operación del Programa.
- D4. Recurso humanos mínimo asignados por los SMDIF como enlaces

2.2.4 Amenazas:

- A1. El periodo que abarca la temporada de lluvias y huracanes.
- A2. La pérdida de credibilidad en comunidades por falta de acompañamiento
- A3. La falta de homologación de una normatividad de programas de Asistencia social alimentaria que se lleven a cabo con recurso federal.

3. CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES DE LA EVALUACIÓN

3.1 Describir brevemente las conclusiones de la evaluación:

Conclusiones

La Institución cuenta con 2 Matrices de Indicadores para Resultados, cuentan 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.

Se observó que el Componente C08 de la MIR E019 – Infancia y adolescencia no está expresado de manera correcta.

Cabe mencionar que no se nos proporcionó la justificación de las metas programadas, además de que los métodos de cálculo de los indicadores no son correctos.

Se realizó el análisis de la población potencial, objetiva y la atendida ya que se proporcionó la información por parte de la entidad por medio de un reporte de resultados y beneficiarios donde se encontraba la relación de la población, de esta manera se realizó la evaluación correspondiente, de igual manera se observó que está clasificado por hombres y mujeres. Sin embargo para la MIR E099 – Familia o se proporcionó información acerca de la población.

3.2 Describir las recomendaciones de acuerdo a su relevancia:

Recomendaciones

- Seguir la Metodología del Marco Lógico para la preparación de la MIR,

con respecto al resumen narrativo de las denominaciones del fin, propósito, componentes, y sus actividades, indicadores, identificación de variables, para el método de cálculo, media de verificación y supuesta, así como la calendarización de avance de metas.

- Ser más específicos en la explicación de una actividad o componente, para reducir la incertidumbre y obtener mejores conclusiones, al igual que realizar un mejor análisis general.
- Tener una mejor planeación a la hora de cumplir con las metas establecidas para que se puedan cumplir en tiempo y forma.
- Se sugiere que los componentes cumplan con la sintaxis correspondiente por lo que se recomienda apegarse a lo establecido en la Metodología del Marco Lógico.
- Se sugiere tener un mejor control a la hora de la entrega de información que proporcionan.
- Se sugiere tener un mejor control al realizar sus papales de trabajo elaborados.

4. DATOS DE LA INSTANCIA EVALUADORA
<p>4.1 Nombre del coordinador de la evaluación:</p> <p>C.P.C Salvatore Cascio Traconis M.A.T</p>
<p>4.2 Cargo:</p> <p>Coordinador de Evaluación</p>
<p>4.3 Institución a la que pertenece:</p> <p>Despacho Cascio Díaz y Asociados SCP</p>
<p>4.4 Principales colaboradores:</p> <p>C.P Yaneth Flores Alam</p>

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): E019 – Infancia y Adolescencia E099 – Familia
5.2 Siglas: DIF
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___ Poder Judicial___ Ente Autónomo___
5.5 Ámbito gubernamental al que pertenece(n) el(los) programa(s): Federal ___ Estatal <input checked="" type="checkbox"/> Local___
5.6 Nombre de la(s) unidad(es) administrativa(s) y de (los) titular(es) a cargo del (los) programa(s):
5.6.1 Nombre(s) de la(s) unidad(es) administrativa(s) a cargo de (los) programa(s): 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):

Nombre: Lic. Juan José Rivero Herrera 983 832 2224 Ext 148 oficiadiif@qroo.gob.mx	Unidad administrativa: Despacho de la Subdirección General de Atención y Protección a la Infancia y Adolescencia Despacho de la Subdirección General de la Familia
--	--

6. DATOS DE CONTRATACIÓN DE LA EVALUACIÓN
6.1 Tipo de contratación:
6.1.1 Adjudicación Directa ___ 6.1.2 Invitación a tres <u>X</u> 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: Secretaría de Finanzas y Planeación (SEFIPLAN)
6.3 Costo total de la evaluación: Sistema para el Desarrollo de la Familia del Estado de Quintana Roo \$85,000
6.4 Fuente de Financiamiento : Estatal

7. DIFUSIÓN DE LA EVALUACIÓN

7.1 Difusión en internet de la evaluación:

<https://www.qroo.gob.mx/dif>

[http:// www.sefiplan.qroo.gob.mx/CEDQROO/](http://www.sefiplan.qroo.gob.mx/CEDQROO/)

7.2 Difusión en internet del formato:

<https://www.qroo.gob.mx/dif>

[http:// www.sefiplan.qroo.gob.mx/CEDQROO/](http://www.sefiplan.qroo.gob.mx/CEDQROO/)