

**INFORME FINAL
EVALUACIÓN DE PROCESOS
PAE 2017
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**

Villahermosa, Tabasco. Enero 15, de 2018.

Evaluación Elaborada y Coordinada por:

MAP. LILIANN BROWN HERRERA

Consultoría Organizacional Sociológica de Capacitación y Análisis S.C.

(CONOSCA)

Con la Colaboración y apoyo de:

Lic. Mayra Yaquelin Alvarez Obando

Fecha de Inicio: 30 de Octubre de 2017

Fecha de Término: 31 de diciembre de 2017

Fecha de Entrega al Ente: 15 de Enero de 2018

INFORME FINAL

EVALUACIÓN DE PROCESOS

PAE 2017

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

Villahermosa, Tabasco. Enero 15, de 2018.

Contenido

I.- ÍNDICE DE ACRÓNIMOS, ABREVIATURAS Y SIGLAS	5
1. INTRODUCCIÓN	7
2. DESCRIPCIÓN DEL PROGRAMA.....	10
2.1. DESCRIPCIÓN DEL FONDO DE APORTACIONES MÚLTIPLES (FAM)....	10
2.2. RAMO GENERAL 33. FONDO DE APORTACIONES MÚLTIPLES (FAM).12	
2.3. SITUACIÓN ACTUAL DEL FONDO DE APORTACIONES MÚLTIPLES (FAM).....	13
2.4. OBJETIVOS DEL FAM.....	14
2.5. EL FAM EN LAS ENTIDADES FEDERATIVAS:.....	14
2.6. EL FAM EN SU VERTIENTE DE ASISTENCIA SOCIAL.....	15
2.7. EL FAM EN EL GASTO FEDERALIZADO.....	16
2.8. EL FAM EN TABASCO	17
2.8.1. IMPORTANCIA DEL FAM EN EL SECTOR	17
2.8.2. CONTEXTO LABORAL Y ECONÓMICO DE TABASCO.....	18
2.8.3. PRINCIPALES ACTIVIDADES ECONÓMICAS DE LA ENTIDAD.....	20
2.9. INDICADORES DE VULNERABILIDAD	22
2.9.1. ANÁLISIS DE POBLACIÓN VULNERABLE	24
3. DESCRIPCIÓN DEL ENTE OPERADOR DEL PROGRAMA.....	25
3.1. ANTECEDENTES DEL DIF A NIVEL FEDERAL	25
3.2. EL SISTEMA DIF-TABASCO.....	26
3.3. LOS OBJETIVOS DEL SISTEMA DIF-TABASCO.....	28
3.4. MARCO JURÍDICO.....	29
3.5. LA DIRECCIÓN OPERATIVA Y EJECUTORA DEL FAM.....	31
3.5.1. LA DIRECCIÓN DE ATENCIÓN CIUDADANA (DAC).....	31
3.5.2. ORGANIZACIÓN Y ESTRUCTURA.....	33
3.6. DESCRIPCIÓN Y OPERACIÓN DEL PROGRAMA PRESUPUESTARIO...34	
3.6.1. OPERACIÓN DEL PROGRAMA A NIVEL ESTATAL	34
3.6.2. INFORMACION PRESUPUESTAL 2016.....	36
3.6.3. ANÁLISIS DE PRESUPUESTO Y EVOLUCIÓN DEL FONDO.....	36
4. LOCALIZACION GEOGRÁFICA DE LA OPERACIÓN DEL PROGRAMA	37

4.1. POBLACIÓN POTENCIAL Y OBJETIVO.....	38
4.2. EVOLUCIÓN DE LA POBLACIÓN ATENDIDA.....	38
4.3. ANÁLISIS DE COBERTURA.....	40
5. DISEÑO METODOLÓGICO Y ESTRATEGIA DEL TRABAJO DE CAMPO.....	42
5.1. ETAPA I. DESARROLLO DEL LEVANTAMIENTO DE LA INFORMACIÓN.....	42
5.2. RECOPIACIÓN DE INFORMACIÓN PARA EL ANÁLISIS DE GABINETE	44
5.3. RECOPIACIÓN DE INFORMACIÓN PARA ANÁLISIS CUALITATIVO.....	45
5.3.1. OBSERVACIÓN DIRECTA Y ASISTENCIA A REUNIONES	45
5.4. IDENTIFICACIÓN DE ACTORES INVOLUCRADOS Y ÁREAS SUSTANTIVAS DEL PROGRAMA.....	46
5.4.1. ENTREVISTAS SEMI-ESTRUCTURADAS.....	48
5.4.2. ANÁLISIS FOCALIZADO DE MACRO PROCESO DE EJECUCIÓN DEL FONDO (VIDEO GRABACIÓN).....	51
5.5. ANÁLISIS DE LA INFORMACIÓN RECABADA.....	53
6. DESCRIPCIÓN Y ANÁLISIS DE LOS PROCESOS DEL PROGRAMA.....	54
6.1. DE LA INFORMACIÓN OBTENIDA EN GABINETE	54
6.1.1. ANÁLISIS DE LA MIR	55
6.1.2. ALCANCE DE LA REVISIÓN.....	55
6.2. IDENTIFICANDO LOS PROCESOS.....	55
6.3. ANÁLISIS DE PROCESOS.....	56
6.3.1. MACRO PROCESO DE PLANEACIÓN	59
6.3.2. LA PLANEACIÓN COMO PROCESO.....	59
6.3.3. PROCESO 1.- PLANEACIÓN ESTRATÉGICA, TÁCTICA Y OPERATIVA.....	60
6.3.4. PROCESO 2.- PROGRAMACIÓN	61
6.3.5. PROCESO 3.- PRESUPUESTACIÓN.....	62
6.3.6. CONCLUSIONES AL MACRO-PROCESO DE PLANEACIÓN	64
6.3.7. PROCESO 4.- DIFUSIÓN.....	65
6.3.8. CONCLUSIONES AL PROCESO DE DIFUSIÓN	67
6.4. MACRO PROCESO DE EJECUCIÓN DEL FAM.....	69
6.4.1. PROCESO 5.- DE SOLICITUD DE APOYOS.....	71
6.4.2. PROCESO 6.- SELECCIÓN DE BENEFICIARIOS	74
6.4.3. PROCESO 7.- DE ADQUISICIÓN DE BIENES Y SERVICIOS.....	76

6.4.4. PROCESO 8.- DE ENTREGA DE APOYOS	78
6.4.5. PROCESO 9.- SEGUIMIENTO DE BENEFICIARIOS.....	84
6.5. CONCLUSIONES DEL MACRO-PROCESO DE EJECUCIÓN.....	85
6.5.1. PROCESO 10.- DE EVALUACIÓN Y MONITOREO.....	87
6.6. OTROS SUB-PROCESOS IDENTIFICADOS.....	89
6.6.1. VALORACIÓN DE LOS PROCESOS.....	90
6.6.2. VALORACIÓN GENERAL DE LOS PROCESOS.....	92
6.7. ANÁLISIS A LA MIR Y RECOMENDACIONES.....	93
6.7.1. CONCLUSIONES DEL ANÁLISIS A LA MIR.....	94
7. HALLAZGOS Y RESULTADOS	95
8. RECOMENDACIONES Y CONCLUSIONES	108
9. ANEXOS.....	112
ANEXO I. FICHA TÉCNICA DE IDENTIFICACIÓN DEL PROGRAMA.....	112
ANEXO II. FICHA DE IDENTIFICACIÓN Y EQUIVALENCIA DE PROCESOS.....	114
ANEXO III. FLUJOGRAMAS DEL PROGRAMA.....	118
III.1. DIAGRAMA DE FLUJO DEL DEBER SER	118
III.2. DIAGRAMAS DE ANÁLISIS DE PROCESOS.....	122
ANEXO IV. GRADO DE CONSOLIDACIÓN OPERATIVA DEL PROGRAMA	128
ANEXO V. LÍMITES, ARTICULACIÓN INSUMOS Y RECURSOS, PRODUCTOS Y SISTEMA DE INFORMACIÓN DE LOS PROCESOS.....	133
ANEXO VI. PROPUESTA DE MODIFICACIÓN A LA NORMATIVIDAD DEL PROGRAMA.....	146
ANEXO VII. ANÁLISIS FODA DEL PROGRAMA.....	147
ANEXO VIII. RECOMENDACIONES DEL PROGRAMA.....	149
ANEXO IX. SISTEMA DE MONITOREO E INDICADORES DE GESTIÓN DEL PROGRAMA.....	149
ANEXO X. TRABAJO DE CAMPO REALIZADO	150
X.1. BITÁCORA DE TRABAJO.....	150
ANEXO XI. PROCESO DE ENTREVISTAS.....	151
XI.1. HOJA DE CONSENTIMIENTO INFORMADO PARA PARTICIPANTES DE EVALUACIÓN.....	153
ANEXO XII. ENTREVISTAS	155
ANEXO XIII. INSTRUMENTOS DE RECOLECCIÓN DE INFORMACIÓN DE LA EVALUACIÓN DE PROCESOS DEL PROGRAMA.....	206

XIII.1. FORMATOS DE RECOLECCIÓN Y TRATAMIENTO DE INFORMACIÓN.....	210
ANEXO XIV. FICHA TÉCNICA CON LOS DATOS GENERALES DE LA INSTANCIA EVALUADORA Y EL COSTO DE LA EVALUACIÓN.....	213

ÍNDICE DE GRÁFICOS Y FIGURAS

Gráfico 1. Evolución del monto presupuestal.....	37
Gráfico 2. Beneficiarios del programa por año.	39
Gráfico 3. Beneficiarios por municipio	40
Gráfico 4. Actores Involucrados en el Programa Presupuestario.....	47
Gráfico 5. Procesos de las áreas del Sistema DIF - Tabasco	56
Gráfico 6. Macro Procesos del Sistema DIF – Tabasco	58
Gráfico 7. Flujograma de Planeación	60
Gráfico 8. Flujograma de Difusión.....	65
Gráfico 9. Flujograma de Solicitud de Apoyo y Selección de beneficiarios.....	74
Gráfico 10. Flujograma De Adquisición de Bienes Y Servicios.....	76
Gráfico 11. Flujograma de Entrega de Apoyo y Seguimiento de Beneficiarios	84
Gráfico 12. Flujograma de Evaluación y Monitoreo.....	87

ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 1. Presupuesto por apoyo social.....	36
Tabla 2. Presupuesto anual ejercido	36
Tabla 3. Beneficiarios por año.	39
Tabla 4. Análisis de distancias y costos de zonas alejadas.	42
Tabla 5. Entrevistas realizadas a diversas áreas del Sistema DIF - Tabasco	51
Tabla 6. Bienes y/o servicios entregados en el programa E035.	93

I.- ÍNDICE DE ACRÓNIMOS, ABREVIATURAS Y SIGLAS¹

ASF.- Auditoría Superior de la Federación.

ASM.- Aspectos Susceptibles de Mejora.

CD.- Disco Compacto.

CONAPO.- Consejo Nacional de Población.

CONEVAL.- Consejo Nacional de Evaluación de la Política de Desarrollo Social.

CONOSCA.- La Consultoría Organizacional Sociológica de Capacitación y Análisis.

COPLADEMUN.- Comité de Planeación para el Desarrollo Municipal

COPLADET.- Comité de Planeación del Desarrollo Estatal.

CPEUM.- Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos.

CUC.- Convenios Únicos de Coordinación.

CUD.- Convenios Únicos de Desarrollo.

DIF-Nacional.- Sistema Nacional para el Desarrollo Integral de la Familia

FAM.- Fondo de Aportaciones Múltiples.

FODA.- Fortalezas, Oportunidades, Debilidades y Amenazas.

GPBR.- Gestión de Presupuesto Basada en Resultados.

IMAN.- Instituto Nacional de Protección a la Niñez.

IMSS.- Instituto Mexicano del Seguro Social.

INEGI.- Instituto Nacional de Estadística e Informática

INPI.- Instituto Nacional de Protección a la Infancia.

IPIET.- Instituto de Protección a la Infancia del Estado de Tabasco.

IVA.- Impuesto al Valor Agregado.

LAS.- Ley de Asistencia Social.

LCF.- Ley de Coordinación Fiscal.

LFPR.- Ley Federal de Presupuesto y Responsabilidad Hacendaria.

LGCG.- Ley General de Contabilidad Gubernamental.

MIR.- Matriz de Indicadores de Resultados.

MML.- Metodología del Marco Lógico.

¹ Cfr.- Lengua y Literatura 3ra. Edición.- Ed. Libros Marea Verde.- 2017.- recuperado de <https://www.dropbox.com/s/14fs1dnoqy5e49i/2ESOLibroCompleto.pdf?dl=0>

- PAE.-** Programa Anual de Evaluación.
- PbR.-** Presupuesto basado en Resultados.
- PEA.-** Población Económicamente Activa.
- PEDT.-** Plan Estatal De Desarrollo 2013-2018.
- PEF.-** Presupuesto de Egresos de la Federación.
- PND.-** Plan Nacional de Desarrollo 2013-2018.
- PONAS.-** Programa Nacional de Asistencia Social 2014-2018.
- PP.-** Programa Presupuestario.
- Pp's.-** Programas Presupuestales.
- PROCIG.-** Programa de Contabilidad Integral Gubernamental.
- RFP.-** Recaudación Federal Participable
- ROA.-** Reglas de Operación.
- SED.-** Sistema de Evaluación de Desempeño.
- SEDESOL.-** Secretaría de Desarrollo Social.
- SEPLAFIN.-** Secretaría de Planeación y Finanzas del Gobierno del Estado de Tabasco.
- SHCP.-** Secretaría de Hacienda y Crédito Público.
- SIGAD.-** Sistema Integral de Gestión Administrativa.
- Sistema DIF-Tabasco.-** Sistema para el Desarrollo Integral de la Familia de Tabasco.
- TD.-** Tasa de Desocupación.
- TdR's.-** Términos de Referencia.

1. INTRODUCCIÓN.

El cumplimiento de la normatividad y los lineamientos específicos por parte de los servidores públicos encargados de ejecutar el gasto público resulta indispensable a fin de que realicen sus funciones en estricto apego a los fines del Estado. Toda vez que es parte de su función contribuir de manera eficaz y eficiente a la rendición de cuentas y a la transparencia presupuestaria mediante acciones de seguimiento y evaluación a los planes y programas institucionales y con ello dar cumplimiento a lo dispuesto en los artículos 26, 134 de la Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos, 33, 48 y 49 de la Ley de Coordinación Fiscal, 85, 86 y 110, fracción VI, de la Ley Federal de Presupuesto y Responsabilidad Hacendaria; 18, 72 al 80 de la Ley de Desarrollo Social, lo correspondiente a la legislación estatal en los artículos 76 y 79 de la Constitución Política del Estado Libre y Soberano de Tabasco; 46 al 50 de la Ley de Desarrollo Social del Estado, 80 de la Ley de Presupuesto y Responsabilidad Hacendaria del Estado y sus Municipios, 16, 16 Bis y 17 de la Ley de Planeación del Estado. Así como lo correspondiente a los Lineamientos Generales para la Evaluación de los Programas Federales de la Administración Pública Federal, numerales 16º, fracción I, Inciso C), que establece los lineamientos para el establecimiento de evaluaciones.

Para dar cumplimiento a lo anterior, así como en estricto apego al Programa Anual de Evaluación PAE 2017 y sus correspondientes términos de referencia, el Sistema para el Desarrollo Integral de la Familia DIF-Tabasco, a través de la Unidad de Evaluación del Desempeño, con fecha 20 de octubre de 2017, tuvo a bien asignar los trabajos de evaluación correspondientes a esta empresa, a fin de que en el período comprendido del 30 de octubre de 2017 al 31 de diciembre de 2017, esta consultoría especializada realizara una evaluación a los procesos que la dependencia ejecuta en el ejercicio del Fondo de Aportaciones Múltiples (FAM),

Ramo 33, programa presupuestario E035: Atención a Familias y Población Vulnerable, Ejercicio 2016; en su 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.

El propósito de esta evaluación de procesos es visibilizar la forma en la que los procesos de ejecución del programa presupuestario se desarrollan e identificar de que manera contribuyen al logro del propósito y metas establecidas en el Programa.

Lo anterior, implicó diferentes acciones de revisión y análisis de documentos, acopio de información; asistencia a reuniones, entrevistas semi-estructuradas a personal clave en la operación y ejecución de acciones; la video grabación de los procesos de entrega de bienes a solicitantes de apoyos; a fin de utilizar estas evidencias como estudios de caso; revisarlas y analizarlas de manera detallada.

Aunado a lo anterior, también se efectuó una vasta y minuciosa revisión a la información documental, electrónica, registros administrativos e información estadística del programa presupuestario.

Por ello, en la primer parte de este Informe final se presenta una descripción del Fondo de Aportaciones Múltiples, desde sus orígenes, sus objetivos y la forma en la que el fondo en su vertiente de asistencia social se aplica en las entidades federativas; incluyendo Tabasco. Lo que permite comprender los objetivos y el funcionamiento general del programa presupuestario. Así también, se presenta un breve pero puntual análisis del contexto social, económico y laboral de la entidad; a fin de comprender la importancia del Fondo en el sector.

Posteriormente, se hace una descripción de la estructura orgánica, funciones y atribuciones del Sistema DIF- Tabasco y se identifica claramente a los actores orgánicos que ejecutan la operación del fondo; lo que permite conocer los factores que inciden en la dinámica de la operación del programa. Y con ello, estar en posibilidades de proponer mejoras y recomendaciones para eficientar la gestión.

Las metodologías utilizadas para el acopio y sistematización de la información se describen en el capítulo V y sirven de apoyo para la identificación de los procesos que desarrolla el ente público en la ejecución del programa presupuestario. Los procesos fueron clasificados y valorados de manera individual empleando los parámetros que establece el Modelo General de Procesos de CONEVAL para poder medir su operatividad en términos normativos, de eficacia, eficiencia, suficiencia y pertinencia. Una vez analizados los procesos de manera individual y considerando la percepción de las personas operadoras del programa, se procedió a valorar el desempeño de programa; comparando estos resultados con los objetivos propuestos en la Matriz de Indicadores de Resultados y sus componentes.

Se presenta un análisis del desempeño operativo del programa, para conocer en qué medida las acciones que se ejecutan al interior del ente público, conducen al logro de las metas a nivel propósito. Derivado de lo cual se proponen mejoras a la operación del programa y se brindan recomendaciones aprovechando las áreas de oportunidad detectadas, optimizando las fortalezas del ente y sus operarios en aras de una mejora continua y pertinente.

Finalmente, el resultado de la evaluación servirá al ente público para eficientar y lograr las metas de operación del programa presupuestario, mostrándole adecuadamente los obstáculos y factores externos que, una vez visibilizados, pueden ser atendidos con mayor oportunidad e incrementar sus capacidades operativas, utilizando adecuadamente herramientas de planeación estratégica.

2. DESCRIPCIÓN DEL PROGRAMA.

2.1. DESCRIPCIÓN DEL FONDO DE APORTACIONES MÚLTIPLES (FAM)

El proceso de descentralización del gasto se logró llevar a cabo a partir de las reformas a la Ley de Coordinación Fiscal en la década de los noventa; para ello, se definieron estrategias en materia de funciones concurrentes, compromisos con la población y programas que vinculan a los diferentes ámbitos de gobierno en el país.

Entre las más relevantes está el avance en la descentralización que marcó la pauta más importante para el actual modelo plasmado en la Ley de Coordinación Fiscal (LCF) en materia de gasto a partir de la creación de los Convenios Únicos de Desarrollo (CUD), que fueron la continuación de los Convenios Únicos de Coordinación (CUC); este mecanismo se instituyó con el objeto de coordinar las relaciones intergubernamentales, para así instrumentar una planeación concertada, mediante compromisos recíprocos entre los ámbitos federal y estatal.

En 1983, con este instrumento jurídico vía acuerdos entre dichos niveles de gobierno, que realizaron todas las entidades federativas, se comprometieron a establecer un sistema estatal de planeación semejante al nacional denominado Comité de Planeación del Desarrollo Estatal (COPLADET), presidido por el gobernador correspondiente, con la participación de representantes de las dependencias federales, estatales y municipales, buscando una concertación de los sectores social y privado.

Con este mecanismo de coordinación también se buscó subsanar diferencias regionales, armonizar las funciones de planeación integral del desarrollo, aprovechar los recursos racionalmente, incrementar las actividades productivas y elevar los niveles de bienestar y consolidar la participación ciudadana. Todo ello, dentro del marco federalista.

Para 1984 se realizan los acuerdos para descentralizar los servicios de salud y educación a los gobiernos estatales y municipales, así como participar en la formulación y ejecución de programas prioritarios para el desarrollo nacional, lo cual se complementó en el ámbito municipal con los Comités de Planeación para el Desarrollo Municipal (COPLADEMUN).

Con base en este escenario se dieron los trabajos para descentralizar funciones, facultades y recursos a distintos niveles, a través de diversos Ramos del gasto público a las instancias locales en materia de prestación de servicios públicos, asistencia social, infraestructura, seguridad pública, con lo que se originó la transferencia de recursos durante esos años, en tanto que se trató de actividades concurrentes por las instancias gubernamentales.

A partir de 1998, producto de las reformas al sistema de transferencias, se incorporaron en el Presupuesto de Egresos de la Federación (PEF) y en el Capítulo V de la LCF, los fondos de aportaciones federales o Ramo 33.

Es así que, por medio del Ramo 33, se empezó a transferir recursos a las entidades federativas destinados a: Educación básica; Servicios de salud a la población abierta; Infraestructura social; Fortalecimiento de las haciendas municipales y del Distrito Federal; Otorgamiento de desayunos escolares; Apoyos alimenticios; Apoyos de asistencia social a población en pobreza y en desamparo, y Construcción de escuelas de educación básica e infraestructura del nivel superior en su modalidad universitaria.

Cabe señalar, que hasta 1997 los recursos para estas funciones se canalizaban vía los Ramos 11 “Educación Pública”, 12 “Salud”, 25 “Previsiones y Aportaciones para los Sistemas de Educación Básica, Normal, Tecnológica y de Adultos”, y el Fondo de Desarrollo Municipal procedía del Ramo 23 “Provisiones Salariales y Económicas”.

El Ramo 33 inició con cinco fondos:

1. Fondo de Aportaciones para la Educación Básica y Normal (FAEB)
2. Fondo de Aportaciones para los Servicios de Salud (FASSA)
3. Fondo de Aportaciones para la Infraestructura Social (FAIS), que se divide en dos: Fondo de Aportaciones para la Infraestructura Social Estatal (FAISE), y Fondo de Aportaciones para la Infraestructura Social Municipal (FAISM)
4. Fondo de Aportaciones Múltiples (FAM)
5. Fondo de Aportaciones para el Fortalecimiento de los Municipios y de las Demarcaciones Territoriales del Distrito Federal (FORTAMUN)

A partir del ejercicio fiscal 1999 se incorporaron dos fondos más al Ramo 33:

6. Fondo de Aportaciones para la Educación Tecnológica y de Adultos (FAETA)
7. Fondo de Aportaciones para la Seguridad Pública de los Estados y del Distrito Federal (FASP)

Para el ejercicio fiscal 2008 se adicionó un fondo más:

8. Fondo de Aportaciones para el Fortalecimiento de las Entidades Federativas (FAFEF)

2.2. RAMO GENERAL 33. FONDO DE APORTACIONES MÚLTIPLES (FAM)

En la exposición de motivos de la iniciativa de Decreto por el que se adiciona y reforma la Ley de Coordinación Fiscal (12 de diciembre de 1997), se expresó un firme compromiso con el Federalismo, mediante la transferencia de mayores recursos para el fortalecimiento de las haciendas estatales y municipales; además, se institucionalizó el financiamiento de los servicios públicos descentralizados.

El proceso de descentralización iniciado con particular fuerza en los años noventa tuvo su expresión más importante en la reforma de la Ley de Coordinación Fiscal (LCF) el 29 de diciembre de 1997, con la cual se le adiciona el capítulo V, en el que se crea presupuestalmente el Ramo General 33 “Aportaciones Federales para Entidades Federativas y Municipios”.

En dicho capítulo, se establece que las aportaciones federales son recursos que la federación transfiere a las haciendas públicas de los estados, el Distrito Federal y, en su caso, de los municipios, condicionando su gasto a la consecución y cumplimiento de los objetivos que para cada tipo de aportación se establece en la propia LCF.

Con la nueva Ley de Coordinación Fiscal cobró mayor impulso el proceso de descentralización de los recursos para combatir el rezago social y la pobreza extrema, mediante las transferencias de recursos por la vía de los fondos de aportaciones destinados al financiamiento de funciones descentralizadas en sectores clave del país que requieren atención local para su mayor efecto y eficiencia, como la educación, la salud, la infraestructura básica, la pobreza y la seguridad social, entre otros.

2.3. SITUACIÓN ACTUAL DEL FONDO DE APORTACIONES MÚLTIPLES (FAM)

Determinación del monto:

1. Se conforma a partir del 0.0814% de la Recaudación Federal Participable (RFP)
2. Distribución: De acuerdo a la LCF se distribuirá a partir de las asignaciones y reglas que se determinen en el PEF.
3. Destino: 1.- Destinado a asistencia social: a) Desayunos escolares; b) Apoyos alimentarios; c) Asistencia social en pobreza extrema y d) Apoyos a población en desamparo. 2.- Destinado a infraestructura educativa básica, media superior y superior: construcción, equipamiento y rehabilitación de infraestructura física de los niveles de educación básica, media superior y superior en su modalidad universitaria.
4. Objetivos: a) Reducir la pobreza alimentaria; b) Asegurar la igualdad de oportunidades; c) Construir equipamiento educativo de nivel básico, medio superior y superior.

2.4. OBJETIVOS DEL FAM

El Fondo de Aportaciones Múltiples (FAM) tiene dos objetivos: La asistencia social y la infraestructura educativa.

Este fondo representa el 0.814% de la Recaudación Federal Participable y establece que las aportaciones otorgadas mediante el fondo se destinarán en un 46% al otorgamiento de desayunos escolares; apoyos alimentarios; y de asistencia social a través de instituciones públicas, con base en lo señalado en la Ley de Asistencia Social.

Asimismo, se destinará el 54% restante a la construcción, equipamiento y rehabilitación de infraestructura física de los niveles de educación básica, media superior y superior en su modalidad universitaria según las necesidades de cada nivel”, según la Ley de Coordinación Fiscal (LCF).

El FAM es un fondo de alta relevancia en la composición del Ramo General 33, por ser el único recurso etiquetado para la asistencia social alimentaria en las entidades federativas. Por su parte, el componente del FAM destinado a infraestructura educativa es un complemento de las estrategias de financiamiento de la educación básica, media superior y superior en el país.

2.5. EL FAM EN LAS ENTIDADES FEDERATIVAS:

El destino principal del FAM en las entidades federativas es el siguiente:

Asistencia Social: otorgamiento de desayunos escolares calientes y fríos; apoyos alimentarios consistentes en despensas, alimentación en albergues, casas hogar, y utensilios para la preparación y consumo de alimentos.

Infraestructura Educativa Básica: Construcción y rehabilitación de aulas, sanitarios, bibliotecas, laboratorios, talleres, áreas deportivas, salones de usos

múltiples, patios, áreas administrativas y, en el caso de equipamiento, comprende sillas, bancos, butacas, pizarrones, equipo de cómputo, electrónico, de laboratorio, para talleres, etcétera.

Infraestructura Educativa Media Superior y Superior en su modalidad universitaria: En obras de consolidación en institutos tecnológicos y en universidades públicas, que incluyen la construcción y rehabilitación de edificios con módulos de aulas, áreas administrativas, laboratorios, obras exteriores y estacionamientos, entre otras obras, y su equipamiento.

2.6. EL FAM EN SU VERTIENTE DE ASISTENCIA SOCIAL

El objetivo principal del FAM en materia de Asistencia Social consiste en hacer posible que los hogares, las familias y las personas expuestas a la vulnerabilidad alimentaria, especialmente los niños satisfagan sus necesidades alimentarias y nutricionales, así como prestar asistencia social a personas en situación de desamparo.

Las aportaciones federales que con cargo en el FAM reciban los estados y el Distrito Federal, se destinan principalmente a otorgar desayunos escolares en caliente y frío, así como apoyos alimentarios por concepto de despensas, alimentación en albergues, casas hogar, y utensilios para la preparación y consumo de alimentos.

En cuanto a la asistencia social, se otorgan medicamentos, aparatos ortopédicos, sillas de ruedas, asesoría médica y jurídica, ropa, calzado, etcétera, mediante de los Sistemas para el Desarrollo Integral de la Familia en los estados, y se deben entregar directamente a la población en condiciones de pobreza extrema y en desamparo.

2.7. EL FAM EN EL GASTO FEDERALIZADO

Los recursos federales transferidos a las entidades federativas, municipios y demarcaciones territoriales del Distrito Federal integran el gasto federalizado; son fundamentales para apoyar el financiamiento de las estrategias, programas y planes de desarrollo de los gobiernos locales.

Estos recursos son transferidos a los gobiernos de las entidades federativas, municipios y demarcaciones territoriales del Distrito Federal mediante dos vías: la primera se refiere a las participaciones federales, las cuales son de libre administración hacendaria y no son auditables por la Auditoría Superior de la Federación (ASF) de acuerdo con lo establecido en el artículo 79, fracción I, párrafo segundo, de la Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos (CPEUM); la segunda corresponde al gasto federalizado programable o transferencias condicionadas, que deben cumplir, en su ejercicio y destino, con la normativa aplicable; la ASF tiene la facultad de fiscalizarlas.

En 2015, el gasto federalizado programable ascendió a 1,086,076.0 millones de pesos (mdp), de los cuales las aportaciones federales, que son los recursos transferidos a las entidades federativas, municipios y demarcaciones territoriales con el propósito de fortalecer su capacidad de respuesta y atender las demandas de gobierno en temas estratégicos y prioritarios en los rubros de educación, salud, infraestructura básica, fortalecimiento financiero, seguridad pública, programas alimenticios, asistencia social e infraestructura educativa, representaron el 59.2% de las transferencias condicionadas (\$643,005.3 mdp).

Cabe señalar que los gobiernos de las entidades federativas recibieron recursos del FAM, en la Cuenta Pública 2015, por 18,827.2 mdp, que significaron el 1.7% del gasto federalizado programable, el 2.9% de las Aportaciones Federales y el 3.1% de los recursos transferidos por medio del Ramo General 33. Asimismo, el 46.0% de los recursos del fondo se destinaron para Asistencia Social; el 34.6%

para Infraestructura Educativa Básica, y el 19.4% para Infraestructura Educativa Media Superior y Superior.

2.8. EL FAM EN TABASCO

A nivel entidad federativa, el Estado de México presentó el mayor ejercicio reportado en la Cuenta Pública 2015, con 1,914.8 mdp (millones de pesos) que representaron 10.2% de los recursos totales transferidos al FAM por 18,827.2 mdp, esta entidad tuvo mayor asignación respecto a 2014 en el que se le asignó 1,851.8 mdp, Chiapas y Veracruz al igual que en 2014 fueron el segundo y tercer lugar con mayor asignación de recursos, con 352.8 mdp de los que representó 7.2% del total y 1,237.4 mdp, que representó el 6.6% del total.

Para Tabasco, la ASF reportó que en el ejercicio fiscal 2015 el FAM entregó 482.8 mdp, de los cuales para asistencia social fueron 181.9 millones; para infraestructura superior 137.3 millones, y para infraestructura básica 163.6 millones.

Tal monto entregado a Tabasco representó el 2.6 por ciento del total del FAM en el país, ocupando el lugar 14 de acuerdo al porcentaje de recursos recibidos; es decir, por arriba de la media nacional.

2.8.1. IMPORTANCIA DEL FAM EN EL SECTOR

En México existe un gran número de personas en pobreza extrema y rezago social, así como una demanda creciente de espacios educativos, situación por la cual el Gobierno Federal ha transferido a las entidades federativas poco más de 85,995.2 mdp de recursos del Fondo de Aportaciones Múltiples en el lapso de las Cuentas Públicas de los años 2011-2015.

Es importante destacar que el destino con mayor aportación es el de asistencia social, que participa en promedio con el 46% del total del FAM, Infraestructura

Educativa Básica con el 34.6% y el componente de Infraestructura Educativa Superior recibe el 19.4%.

2.8.2. CONTEXTO LABORAL Y ECONÓMICO DE TABASCO

De acuerdo con el Instituto Nacional de Estadística e Informática (INEGI), hasta el cierre del tercer trimestre del año 2017 Tabasco tenía una población de 2 millones 434 mil 311 habitantes, de los cuales un millón 191 mil 67 son hombres y un millón 243 mil 244 son mujeres.

La economía del estado ha sido negativamente afectada desde hace prácticamente tres años por la caída de los precios internacionales del petróleo. Esa reducción de los precios del crudo ha tenido un impacto negativo directamente en Tabasco debido a la dependencia económica del estado en el sector petrolero.

Adicionalmente, la contracción del mercado petrolero provocó reducciones de presupuesto del gobierno federal hacia Tabasco cuyo principal efecto es la falta o insuficiente obra pública.

Al ya no ser un atractivo económico la exploración y explotación de hidrocarburos, muchas empresas petroleras dejaron de operar en la entidad lo que se reflejó en el despido de trabajadores.

A su vez, también quebraron cientos de unidades económicas locales que operaban como proveedoras de bienes y servicios de Pemex de las llamadas empresas tractoras (ganadoras de los grandes contratos de exploración, explotación de hidrocarburos y mantenimiento de instalaciones petroleras), provocando también despido de trabajadores.

De acuerdo con datos del Instituto Mexicano del Seguro Social (IMSS), al cierre de octubre de 2017 este organismo tenía registrados o afiliados 171 mil 565 trabajadores, una reducción de 3.19 por ciento respecto al mismo mes del año pasado, cuando registró a 177 mil 224 trabajadores, equivalente a una reducción de 5 mil 659 trabajadores.

En promedio, los trabajadores registrados ante el IMSS hasta octubre de 2017 tenían un salario diario de 278.90 pesos.

Además, de acuerdo con la Encuesta Nacional de Ocupación y Empleo del INEGI, al cierre del tercer trimestre de este año 2017 Tabasco se mantuvo en el primer lugar en desempleo con una Tasa de Desocupación (TD) de 6.94 por ciento de su Población Económicamente Activa (PEA).

En el periodo evaluado (julio-septiembre), Tabasco se ubicó además por encima de la media nacional de la TD, la cual fue de 3.6 por ciento.

La Tasa de Desocupación de 6.93 por ciento representa que en julio-septiembre 70 mil 285 personas no tuvieron trabajo en Tabasco.

Según ese reporte, en el tercer trimestre del año la PEA de Tabasco fue de un millón 12 mil 348 personas, de las cuales 942 mil 63 sí tuvo un empleo y el resto no.

Del total de personas desocupadas o desempleadas, 42 mil 652 son hombres y 27 mil 633 mujeres.

Así, con su TD de 6.93 por ciento Tabasco ocupó nuevamente el primer lugar en desempleo a nivel nacional en el tercer trimestre de este 2017, superando a la

ciudad de México con 5.2 por ciento; Baja California Sur con 4.6 por ciento y Estado de México con 4.4 por ciento.

En contraste -se compara en la encuesta- las tasas más bajas en este indicador se reportaron en Guerrero con 1.4%, Hidalgo y Oaxaca 2.2% individualmente, Chihuahua 2.4%, San Luis Potosí y Yucatán 2.5%, y Michoacán, Morelos y Zacatecas con 2.6 por ciento.

2.8.3. PRINCIPALES ACTIVIDADES ECONÓMICAS DE LA ENTIDAD

El decrecimiento de la economía de Tabasco es clara en los sectores primarios y secundarios, que prácticamente ha arrastrado a este indicador en general, a pesar de que en el rubro terciario tuvo un ligero repunte, pero insuficiente para mejorar mejores condiciones de empleo y salariales de la población.

De acuerdo con el Indicador Trimestral de la Actividad Económica Estatal (ITAEE) del INEGI, en el segundo trimestre de 2017 (abril-junio) Tabasco mostró un descenso anual (es decir, comparado con el mismo periodo de 2016) de menos 7.1 por ciento en su economía debido al comportamiento registrado en las Actividades Primarias y Secundarias, que disminuyeron (-)4.3 y (-)12%, respectivamente; en tanto, las Terciarias aumentaron 2.8 por ciento.

En el acumulado enero-junio, la economía tabasqueña retrocedió (-)10%, reflejo del retroceso en las actividades secundarias de (-)15.6%; mientras que las primarias y terciarias avanzaron 4.6 y 1.7%, respectivamente.

De acuerdo a los datos del INEGI, las actividades primarias, que incluyen la agricultura, cría y explotación de animales, aprovechamiento forestal, pesca y caza, reportaron un descenso anual de (-)4.3% en el segundo trimestre de 2017 (es decir, respecto al mismo periodo del año pasado), debido, básicamente, al comportamiento de la agricultura.

Con ese descenso, la entidad se ubicó en la vigésima octava posición a nivel nacional.

Por su parte, las actividades secundarias corresponden a los sectores dedicados a la industria de la minería, manufacturas, construcción y electricidad, que en su conjunto reflejaron una variación anual de (-)12% en el segundo trimestre de 2017, debido, principalmente, a la contracción registrada en la minería; en la construcción y en la generación, transmisión y distribución de energía eléctrica, suministro de agua y de gas por ductos al consumidor final.

En ese indicador, el estado se situó en la posición 29 del total de las entidades del país.

En tanto, las actividades terciarias incluyen a los sectores dedicados a la distribución de bienes y aquellas actividades vinculadas con operaciones de información y de activos, así como con servicios afines al conocimiento y experiencia personal; además, de los relacionados con la recreación y con la parte gubernamental, entre otros.

En el reporte del INEGI se indica que la entidad en estas actividades mostró un avance anual de 2.8% en el segundo trimestre de 2017, ocasionado, principalmente, por las actividades legislativas, gubernamentales y de impartición de justicia; por los servicios de alojamiento temporal y de preparación de alimentos y bebidas; por los servicios profesionales, científicos y técnicos; por los servicios inmobiliarios y de alquiler de bienes muebles e intangibles; y por la información en medios masivos.

En este rubro, la entidad ocupó el lugar 18 con respecto al total de las entidades.

No obstante, ese “avance” en el sector terciario o de prestación de bienes y servicios fue insuficiente para que la economía tabasqueña lograra un crecimiento ya que, al contrario, la tendencia ha sido a la baja.

2.9. INDICADORES DE VULNERABILIDAD

En términos generales, el concepto de vulnerabilidad se aplica a los sectores o grupos de la población que por su condición de edad, sexo, estado civil y origen étnico están en condición de riesgo que les impide incorporarse al desarrollo y acceder a mejores condiciones de bienestar.

El gobierno federal ha definido la vulnerabilidad como el “resultado de la acumulación de desventajas y una mayor posibilidad de presentar un daño, derivado de un conjunto de causas sociales y de algunas características personales y/o culturales”.

Se consideran como vulnerables a diversos grupos de la población, como los niños y jóvenes en situación de calle, los migrantes, las personas con discapacidad, los adultos mayores, la población indígena, que además de su pobreza, viven en situaciones de riesgo.

En tanto, el Sistema Nacional para el Desarrollo Integral de la Familia (DIF) concibe a la vulnerabilidad como un fenómeno de desajustes sociales que ha crecido y se ha arraigado en nuestras sociedades, la cual denota carencia o ausencia de elementos esenciales para la subsistencia y el desarrollo personal, además de insuficiencia de las herramientas necesarias para abandonar situaciones en desventaja, tanto estructurales como coyunturales.

Así, por ejemplo, la pobreza extrema configura una situación de vulnerabilidad, ya que impacta en quienes no tienen para comer.

Además, quienes sufren de pobreza también carecen de un acceso a diversos servicios, como agua potable, energía eléctrica, drenaje, entre otros satisfactores básicos.

En ese contexto, de acuerdo con datos de la Secretaría de Desarrollo Social (SEDESOL) federal, del año 2014 al año 2016 el porcentaje de población en situación de pobreza en Tabasco aumentó 1.3 puntos porcentuales, al pasar de 49.6 a 50.9 por ciento.

En el año 2014, un millón 169 mil 800 tabasqueños (equivalente 49.6 por ciento de la población de ese año: 2 millones 359 mil 842 personas) vivían en la pobreza. Al cierre de 2016, de las 2 millones 415 mil 42 personas que vivían en Tabasco, un millón 228 mil 100 (equivalente a 50.9 por ciento) estaban en situación de pobreza.

De las un millón 228 mil 100 personas en pobreza registradas al cierre del año pasado, 248 mil 200 vivían en pobreza extrema, 23 mil 900 más que en 2014. En tanto, 943 mil 900 vivían en pobreza moderada, 34 mil 400 más que en el año 2014.

En tanto, al cierre del año pasado, 62 mil 600 personas en Tabasco representaban a la población vulnerable por ingreso, 7 mil 200 más que en el 2014, cuando se registraron 55 mil 400.

Al cierre del año pasado, 855 mil 800 tabasqueños estaban en el grupo de población vulnerable por carencia social, lo que representó, sin embargo, una reducción de 28 mil personas respecto a 2014, cuando ese grupo estaba integrado por 883 mil 800 personas

Y solamente 268 mil 500 personas, equivalentes al 11.1 por ciento del total de la población total de 2016, era población sin carencias y con un nivel adecuado de bienestar económico, es decir, 17 mil 700 personas más que en 2014, cuando en este grupo estaban 250 mil 800 personas.

De acuerdo con el documento Evolución de la Pobreza de la SEDESOL federal, el año pasado Tabasco ocupó el vigésimo primer lugar de pobreza moderada en la escala nacional, lo que significó un retroceso de una posición respecto a 2014.

En tanto, la entidad ocupó el vigésimo octavo lugar de pobreza extrema a nivel nacional, equivalente a un retroceso de cuatro posiciones respecto al año 2014.

2.9.1. ANÁLISIS DE POBLACIÓN VULNERABLE

Los datos de la SEDESOL federal especifican que el rezago educativo en Tabasco se redujo en mil 800 personas del año 2014 al 2016, al pasar de 400 mil 100 a 398 mil 300 personas, en tanto que la carencia en los servicios de salud se redujo en 75 mil 600 personas, al pasar de 399 mil 400 en 2014, a 323 mil 800 en el año 2016.

Por su parte, la carencia en servicios de seguridad social también registró una disminución, al pasar de un millón 716 mil 700 personas, a un millón 618 mil 100 personas del año 2014 al 2016, es decir, en ese lapso 98 mil 600 tabasqueños lograron tener servicios de seguridad social.

En el calidad y espacios de la vivienda la población en viviendas con hacinamiento, con muros de material endeble, con pisos de tierra, entre otros factores, se redujo 18 mil 800 personas, al pasar de 316 mil 500 personas en 2014, a 297 mil 700 al cierre del año pasado.

En contraste, la población con carencia de servicios básicos en sus viviendas, como agua potable, drenaje, electricidad, principalmente, aumentó en 141 mil 500

personas, al pasar de un millón 36 mil 900 en 2014, a un millón 178 mil 400 en 2016.

De 2014 a 2016, la población con carencia alimentaria en Tabasco al pasar de un millón 62 mil a un millón 93 mil personas.

Las cifras de la Secretaría de Desarrollo Social establecen, además, que mientras en el año 2014 un millón 62 mil 600 mil tabasqueños enfrentaban carencia de alimentación, al cierre de 2016 la cifra aumentó a un millón 93 mil 600 personas, es decir, 31 mil 100 más.

De total de personas que el año pasado tenían carencia alimentaria, 516 mil 100 registraba inseguridad alimentaria moderada, y 577 mil 500 inseguridad alimentaria severa.

3. DESCRIPCIÓN DEL ENTE OPERADOR DEL PROGRAMA

3.1. ANTECEDENTES DEL DIF A NIVEL FEDERAL

Los antecedentes del Sistema Estatal para el Desarrollo Integral de la Familia (DIF-Tabasco) se sitúan a nivel nacional en 1961, cuando se funda el Instituto Nacional de Protección a la Infancia (INPI).

En 1968, se crea el Instituto Mexicano de Asistencia a la Niñez (IMAN), con el fin de contribuir a la solución de los problemas originados en la niñez por el abandono y explotación de los menores.

El IMAN operaba paralelamente al INPI, atendiendo entre ambos la cultura, nutrición, asistencia médica, social y económica.

Sin embargo, en el año 1977 por decreto del presidente José López Portillo el IMAN y el INPI se fusionan para dar paso al Sistema Nacional para el Desarrollo Integral de la Familia (DIF) en el país, que actualmente es un organismo público descentralizado, con patrimonio y personalidad jurídica propia, normado por la Ley General de Salud y la Ley de Asistencia Social, cuyos objetivos son principalmente impulsar la participación de las comunidades en el desarrollo social, coordinando acciones con otras instituciones en materia de salud, alimentación, educación, asistencia jurídica y desarrollo comunitario para garantizar a la familia igualdad de oportunidades.

Así, la figura de un organismo de asistencia social es replicado en cada uno de los gobiernos estatales.

3.2. EL SISTEMA DIF-TABASCO

En el estado, mediante el decreto número 1367 publicado en el Periódico Oficial del Estado el 21 de junio de 1975, se crea el Instituto de Protección a la Infancia del Estado de Tabasco (IPIET), con el objetivo de fomentar el bienestar social y coadyuvar a satisfacer las necesidades prioritarias de la población de la entidad.

El propio Sistema DIF-Tabasco establece en sus antecedentes que en el año 1976 desaparece el IPIET para dar paso al Instituto Mexicano para la Infancia y la Familia del Estado de Tabasco, lo que quedó estipulado el 4 de diciembre en el decreto número 1517 del Periódico Oficial de ese mismo año.

Sin embargo, es hasta el 9 de julio de 1977 cuando la XLIX Legislatura del estado emite el decreto número 1642 que establecía la Ley de creación del Sistema para el Desarrollo Integral de la Familia del Estado de Tabasco, bajo la figura de organismo público descentralizado del poder Ejecutivo.

Este Sistema para el Desarrollo Integral de la Familia del Estado fue dotado de nuevos objetivos y le fueron transferidas las funciones y programas del desaparecido Instituto Mexicano para la Infancia y la Familia del Estado de Tabasco.

Adicionalmente, el 16 de junio de 1999 el DIF estatal pasó de ser un organismo descentralizado a ser un organismo desconcentrado, de acuerdo con el decreto número 200 de la Quincuagésima Legislatura del estado, con el cual se reformó la Ley del Sistema Estatal de Asistencia Social, con los objetivos de promover la asistencia social, la prestación de los servicios en ese campo y la promoción de la interrelación sistemática de acciones que en la materia lleven a cabo las instituciones públicas y privadas.

No obstante, el 13 de agosto del año 2013, mediante el decreto número 29 publicado en el Periódico Oficial extraordinario 83, fueron reformados y adicionados diversos artículos de la Ley del Sistema Estatal de Asistencia Social en beneficio de las personas más vulnerables del estado.

En el considerando cuarto de la iniciativa aprobada por el Congreso tabasqueño se justifica: ***“Que coincidiendo con lo expuesto en la iniciativa, se considera, que la forma de organización administrativa desconcentrada no responde a las necesidades actuales de la labor que realiza el DIF estatal en materia de asistencia social, ya que cuenta con una responsabilidad pública que por su naturaleza transversal requiere la concertación y coordinación vertical de políticas públicas y actividades comunes con los órdenes de gobierno federal y municipales; horizontales con diversas dependencias del Poder Ejecutivo; además, se tiene que considerar que individuos y grupos organizados de la sociedad civil voluntariamente proveen al prójimo en situación de vulnerabilidad, y que ha crecido la responsabilidad social entre las empresas del sector privado. Lo anterior, debe darse sin demérito de su***

sujeción al principio de legalidad, a la rendición de cuentas y al control de su desempeño”.

Así, mediante esa reforma, se definieron como objetivos del Sistema DIF-Tabasco la “promoción de la asistencia social y proporcionar servicios asistenciales encaminados al desarrollo integral de la familia, entendida como la unidad básica de la sociedad que provee a sus miembros de los elementos que requieren en las diversas etapas de su desarrollo”.

Además, “apoyar en su formación y subsistencia a individuos con carencias familiares esenciales no superables en forma autónoma; gestionar la política de asistencia social a individuos y grupos vulnerables y prestar auxilio a familias e individuos en las emergencias derivadas por desastres naturales”.

3.3. LOS OBJETIVOS DEL SISTEMA DIF-TABASCO

El Sistema DIF-Tabasco establece que su misión es “cambiar las causas y efectos de vulnerabilidad para mejorar la calidad de vida y el desarrollo humano de los individuos y familias en condiciones de pobreza, marginación o vulnerabilidad, coordinando esfuerzos y capacidades con los órdenes de Gobierno Federal, Estatal y Municipal; así como con los sectores social y empresarial”.

Su visión, indica, es que la “Asistencia Social garantice a los tabasqueños en condiciones de pobreza, marginación y vulnerabilidad el acceso a mejores condiciones de vida y a un desarrollo humano integral con perspectiva familiar, comunitaria e incluyente, mediante la ejecución de programas que tienen como eje transversal y conductor la solidaridad y el respeto a los derechos humanos y como estrategia la coordinación entre los órdenes de Gobierno y la corresponsabilidad social”.

El Sistema-DIF Tabasco precisa que su objetivo específico es atender la población en situación de vulnerabilidad (niños, adolescentes, mujeres, adultos mayores y las personas con discapacidad) mediante la implementación de programas que permitan mejorar su calidad de vida.

Las acciones del Sistema DIF-Tabasco se realizan con base en el servicio para responder a las necesidades de los grupos vulnerables con eficiencia, así como en el respeto, brindando buen trato y atención a la población sin distinción alguna. Además, prioriza la honestidad para manejar los recursos de manera transparente y congruente con la normatividad establecida.

Entre otros, también su actuación se basa en el servicio, respeto, honestidad, lealtad, responsabilidad y solidaridad.

3.4. MARCO JURÍDICO

Dentro de la principal legislación que regula la vida interna del Sistema DIF-Tabasco, podemos mencionar las siguientes

1. Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos.
2. Convención Sobre los Derechos de las Personas con Discapacidad.
3. Convención Interamericana para la eliminación de todas las formas de Discriminación contra las personas con Discapacidad
4. Constitución Política del Estado Libre y Soberano de Tabasco
5. Ley de Responsabilidades de los Servidores Públicos
6. Ley de Transparencia y de Acceso a la Información del Estado de Tabasco
7. Ley Estatal de Presupuesto Contabilidad y Gasto Publico
8. Ley de Archivos del Estado de Tabasco
9. Ley de Planeación del Estado de Tabasco
10. Ley de Adquisiciones Arrendamientos y Prestación de Servicios del Estado de Tabasco
11. Ley de Presupuesto y Responsabilidad Hacendaria del Estado de Tabasco y sus Municipios

12. Ley de Salud del Estado de Tabasco
13. Ley del Sistema Estatal de Asistencia Social
14. Ley Orgánica del Poder Ejecutivo del Estado de Tabasco
15. Código de ética de los Servidores Públicos de la Administración Pública Estatal
16. Reglamento Interior para el Sistema para el Desarrollo Integral de la Familia del Estado de Tabasco
17. Decreto de creación del Sistema para el Desarrollo Integral de la Familia DIF como organismo descentralizado
18. Plan Estatal de Desarrollo Tabasco 2013 2018
19. Ley de Asistencia Social.
20. Programa Nacional de Asistencia Social 2014-2018 (PONAS).
21. Convención sobre los derechos de las personas con discapacidad.

El Sistema DIF-Tabasco es un órgano desconcentrado que tiene definida su razón de ser y quehacer, y en tal sentido es sujeto de revisión su Misión, Visión, Objetivo y Valores, como sigue:

1. Misión

Cambiar las causas y efectos de vulnerabilidad para mejorar la calidad de vida y el desarrollo humano de los individuos y familias en condiciones de pobreza, marginación o vulnerabilidad, coordinando esfuerzos y capacidades con los órdenes de Gobierno Federal, Estatal y Municipal; así como con los sectores social y empresarial.

2. Visión

Que la asistencia social garantice a los tabasqueños en condiciones de pobreza, marginación y vulnerabilidad el acceso a mejores condiciones de vida y a un desarrollo humano integral con perspectiva familiar, comunitaria e incluyente, mediante la ejecución de programas que tienen como eje transversal y conductor

la solidaridad y el respeto a los derechos humanos y como estrategia la coordinación entre los órdenes de Gobierno y la corresponsabilidad social.

3. Objetivo

Atender la población en situación de vulnerabilidad, como son niños, adolescentes, mujeres, adultos mayores y personas con discapacidad, mediante la implementación de programas que permitan mejorar su calidad de vida.

4. Valores

- ✓ **Servicio:** Responder a las necesidades de los grupos vulnerables con eficiencia, cortesía y oportunidad.
- ✓ **Respeto:** Brindar buen trato y atención a la población sin distinción alguna.
- ✓ **Honestidad:** Manejar los recursos de manera honrada, transparente y congruente con la normatividad establecida.
- ✓ **Lealtad:** Cuidar a los usuarios, los compañeros y la institución, fomentando la reciprocidad.
- ✓ **Responsabilidad:** Asumir nuestro compromiso ante la población vulnerable.
- ✓ **Solidaridad:** Unir las voluntades de sociedad y gobierno para respaldo a quienes en situación vulnerable necesiten el apoyo de la institución.

3.5. LA DIRECCIÓN OPERATIVA Y EJECUTORA DEL FAM

3.5.1. LA DIRECCIÓN DE ATENCIÓN CIUDADANA (DAC)

De las diferentes Direcciones que integran el Sistema del DIF-Tabasco, la Dirección de Atención Ciudadana es la sustantiva en la operación del programa materia de la evaluación. Su función principal es orientar sus esfuerzos para atender a la población en situación de vulnerabilidad del estado de Tabasco y que, dadas sus condiciones de pobreza y marginación, requiere servicios de asistencia

social; o bien en aquellos casos en los que por su situación de desamparo o condiciones de salud, se encuentren impedidas para satisfacer sus requerimientos básicos de salud.

1. Misión

Mejorar la salud y calidad de vida de la población vulnerable del Estado de Tabasco, mediante la entrega de apoyos en especie, otorgando un trato de calidad con la finalidad de coadyuvar en el mejoramiento de su calidad.

2. Visión

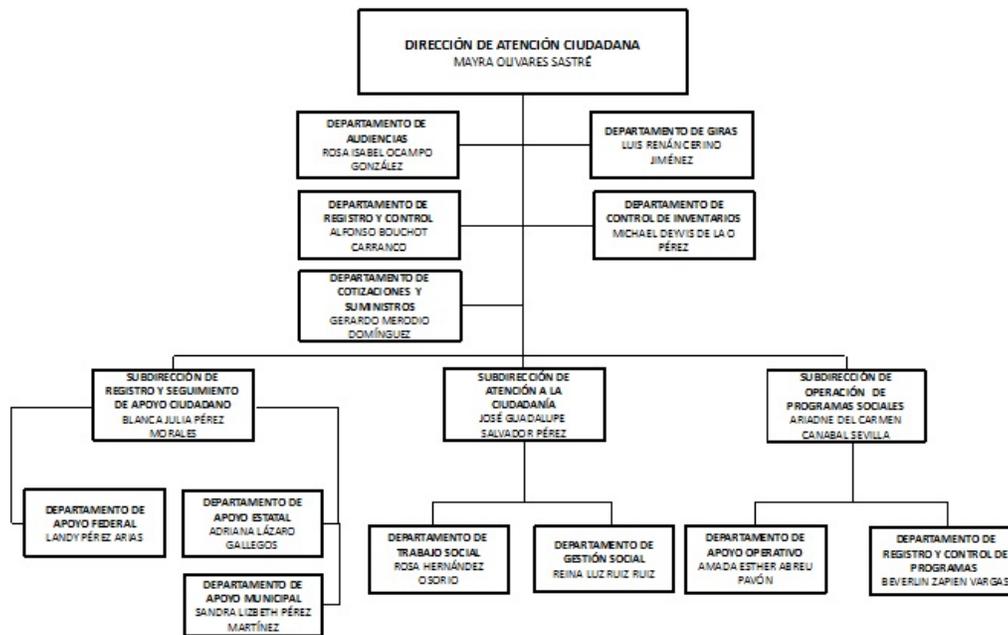
Ser una instancia conocida y reconocida por la ciudadanía gracias a la calidad de nuestro servicio y al otorgamiento de diversos apoyos en especie, contribuyendo con esto al incremento de la cobertura en materia de salud y en el mejoramiento de la calidad de vida de la población en general, en especial en la población vulnerable.

3. Objetivo

Atender a la población en situación de vulnerabilidad, como son niños, adolescentes, mujeres, adultos mayores y las personas con discapacidad a través de la implementación de programas que permitan mejorar su calidad de vida.

3.5.2. ORGANIZACIÓN Y ESTRUCTURA

Estructura administrativa de la Dirección de Atención Ciudadana²



² Fuente: Información extraída del Manual de Organización del Sistema DIF-Tabasco

3.6. DESCRIPCIÓN Y OPERACIÓN DEL PROGRAMA PRESUPUESTARIO

3.6.1. OPERACIÓN DEL PROGRAMA A NIVEL ESTATAL

El Programa **E035 Atención a Familias y Población Vulnerable en su 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, contribuye a la atención de las necesidades de la población en condiciones de vulnerabilidad.

Su objetivo principal es atender a la población vulnerable a través de la implementación de programas que permitan mejorar su calidad de vida.

Para atender este Programa la Dirección de Atención Ciudadana opera seis subprogramas, los cuales son:

1. Apoyo con:

- Medicamentos
- Material para cirugía
- Equipos médicos y ortopédicos
- Material para diálisis
- Bolsas para colostomía
- Pañales para adulto

2. Apoyo con aparatos ortopédicos para personas vulnerables.

3. Apoyo con servicios de estudios oftalmológicos y cirugías de la vista para las personas vulnerables.

Vinculación del programa con el Plan Nacional Estatal de Desarrollo 2013 – 2018

El Programa está relacionado con el Plan Nacional de Desarrollo 2013 – 2018, en la **Meta 2 México Incluyente** y tiene como propósito dirigir la acción del Estado para garantizar el ejercicio de los derechos sociales y cerrar las brechas de desigualdad social que dividen a la población.

Asimismo, se encuentra alineado en el marco del Plan Estatal de Desarrollo 2013 – 2018 dentro del **Eje Rector 4 Salud, Seguridad Social y Atención a la Familia**.

Descripción de las Actividades sujetas a evaluación que forman parte del Programa:

“Apoyo con Medicamentos, Material para Cirugía, Equipos Médicos y Ortopédicos, Material para Diálisis, Bolsas para Colostomía y Pañales para Adultos para Personas Vulnerables”.

Mediante el presente proceso de evaluación se determinarán la forma, tiempo, procesos de atención y de ejecución que sigue el programa presupuestario en la atención de necesidades, pero a la vez nos brindará conocimiento sobre la población atendida y la medida en la que la población potencial es considerada para la atención dentro de estos rubros.

Otro aspecto que nos permitirá conocer es el alcance y cobertura del programa de acuerdo al análisis que se efectuará al proceso de seguimiento de beneficiarios ya que en estricto sentido este programa contempla, entre otros aspectos el brindar medicamentos a la población vulnerable y de escasos recursos que no cuentan con algún seguro médico y que asisten a los diferentes hospitales del sector salud del Estado de Tabasco.

También se verificarán los requisitos y procedimientos que se siguen para ser beneficiarios del programa.

3.6.2. INFORMACION PRESUPUESTAL 2016³

Durante el ejercicio fiscal materia de la evaluación fueron asignados al Sistema DIF-Tabasco.

CONCEPTO	IMPORTE
MEDICAMENTOS	\$8'926,049.54
DIALISIS	\$1'108,520.00
ERITROPROYETINA	\$492,440.00
MATERIAL PARA CIRUGIA, EQUIPOS MÉDICOS Y ORTOPÉDICOS	\$24'034,510.59
BOLSAS PARA COLOSTOMÍA	\$41,999.60
PAÑALES PARA ADULTO	\$7,786.96
IMPORTE TOTAL	\$34'611,306.69

Tabla 1. Presupuesto por apoyo social.

3.6.3. ANÁLISIS DE PRESUPUESTO Y EVOLUCIÓN DEL FONDO

Como puede apreciarse, hay un crecimiento exponencial en el número de solicitantes y apoyos otorgados con el Programa Presupuestario, situación que también se refleja en la evolución del Gasto que para referencia presentamos a continuación:

Ejercicio Presupuestal	Cuenta Presupuestal	Monto Ejercido
2013	4411	\$8,913,702.63
2014	44101	\$16,241,313.49
2015	44101	\$19,654,172.52
2016	44101	\$35,436,148.54

Tabla 2. Presupuesto anual ejercido

Respecto de las cifras anteriores, la Dirección de Atención Ciudadana, nos provee la siguiente aclaración: "...para proveer apoyos de la misma naturaleza que los

³ Fuente: información proveída por la Dirección de Atención Ciudadana, mediante oficio.

previstos en el FAM- AS E-035; cuenta con otras fuentes de financiamiento para otorgar apoyos de medicamento, material de cirugía, equipo médico y ortopédico, material para diálisis, bolsas para colostomía y pañales para adulto a personas vulnerables. Estas fuentes de financiamiento son: Recursos propios, Participaciones estatales, Ramo 28 y Donaciones...” por lo que las cifras antes descritas en Informes Oficiales o algún otro documento de carácter público pudieran ser diferentes a las que se presentan en el presente documento. Ello en razón de que para efectos de esta evaluación, solo se exhiben y consideran los montos presupuestales del Fondo.

Y su evolución es la siguiente:

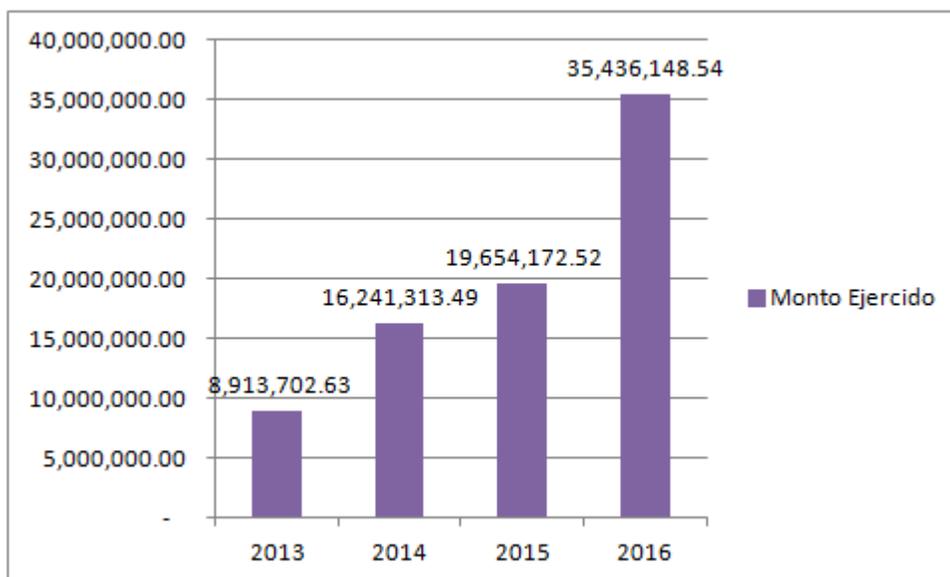


Gráfico 1. Evolución del monto presupuestal

4. LOCALIZACION GEOGRÁFICA DE LA OPERACIÓN DEL PROGRAMA

El estado de Tabasco se compone de 17 municipios, en los cuales reside población que se encuentra en situación vulnerable, al igual que presta sus servicios de atención a personas en la misma condición, proveniente de estados colindantes en casos especiales, cuando es solicitado.

Sin embargo, la Dirección de Atención Ciudadana es la única área del Sistema DIF-Tabasco en la que se opera el programa sujeto a evaluación y por lo tanto, provee el servicio a toda persona que acuda a solicitar el apoyo. Su localización exacta es: Calle Manuel Antonio Romero No. 203, Colonia Pensiones, Municipio de Centro, Tabasco. Su horario de atención es de 9:00 a 17:00 horas.

4.1. POBLACIÓN POTENCIAL Y OBJETIVO.

Conforme a la normatividad que regula la gestión basada en resultados y el presupuesto basado en resultados, los programas presupuestarios, particularmente aquellos en los que se prevén los programas de apoyo social, son potenciales generadores de valor público en la medida en que generen resultados y efectos favorables para una población que presenta una problemática o necesidad insatisfecha. Esto requiere, además, que los recursos (humanos y financieros) que movilizan los entes ejecutores del gasto, se utilicen de forma eficaz y eficiente.

De acuerdo a las Reglas de Operación del Programa Presupuestario, el Fondo debe de proveer ayuda a toda persona en condición de vulnerabilidad; así también y de manera concordante a los objetivos que el Sistema DIF-Tabasco ha planteado y conforme a lo que ha definido como su población objetivo.

4.2. EVOLUCIÓN DE LA POBLACIÓN ATENDIDA

Conforme a la información proporcionada por la Dirección de Atención Ciudadana, la evolución de la población atendida con los recursos del FAM, desde el ejercicio 2013 a la fecha; ha sido ascendente; tal y como puede apreciarse en la siguiente tabla:

CONCEPTO	EJERCICIO			
	2013	2014	2015	2016
MEDICAMENTOS	382	496	527	803
DIÁLISIS	60	40	18	68
ERITROPOYETINA	105	90	114	182
MATERIAL PARA CIRUGÍA	96	142	193	625
EQUIPOS MÉDICOS Y ORTOPÉDICOS	97	164	181	276
BOLSAS PARA COLOSTOMÍA	0	16	57	42
PAÑALES PARA ADULTO	12	108	141	206
TOTAL BENEFICIARIOS	752	1,056	1,231	2,202

Tabla 3. Beneficiarios por año.

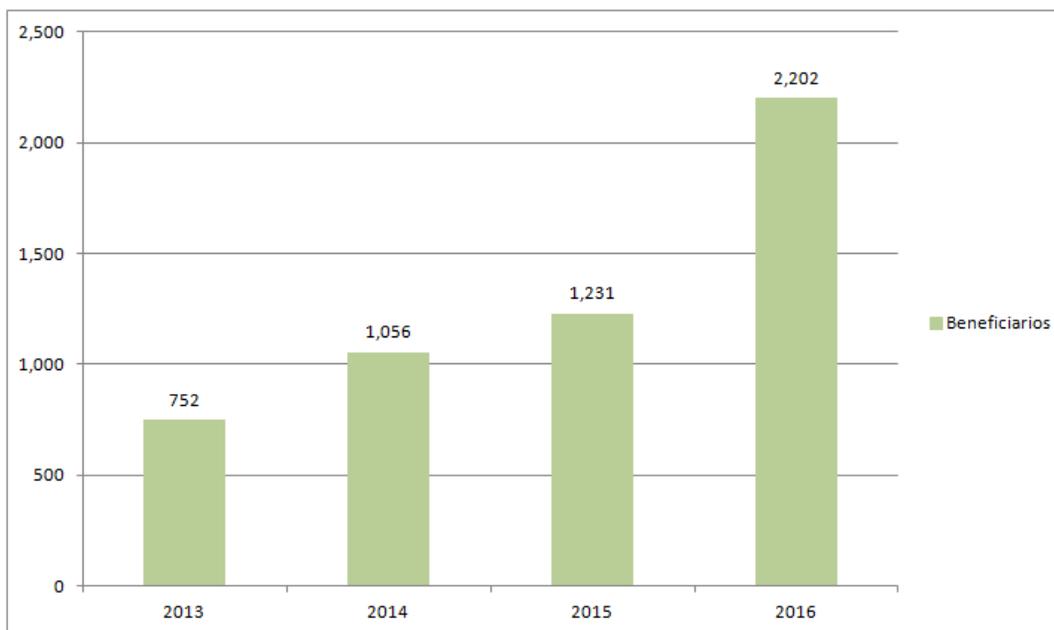


Gráfico 2. Beneficiarios del programa por año.

Es pertinente aclarar que en las cantidades descritas; solo se consideran los beneficiarios apoyados con recursos del FAM en este esquema, y no se contabilizan todas las veces que cada persona fue apoyada al año. Por lo que la información proporcionada por el área puede diferir de otros registros e informes públicos que la institución en cumplimiento a las normativas de transparencia y rendición de cuentas, comunica periódicamente.

Se hace mención, que el número de beneficiarios es unitario; es decir, en las cifras que anteceden no se menciona el número de veces que la misma persona ha sido apoyada por el programa, toda vez que la mayoría de los casos; los beneficiarios son recurrentes dadas sus condiciones de salud y requieren un aprovisionamiento de medicamentos o insumos de manera periódica⁴; así también se identificó que un mismo beneficiario, puede ser sujeto de varios y diferenciados tipos de apoyo del mismo programa presupuestario, por las mismas causas.

4.3. ANÁLISIS DE COBERTURA

El análisis del proceso y la información recolectada también nos permiten conocer la cobertura del programa y asociar esto a la capacidad de operación, de atención y de gestión del programa; que permite dimensionar sus capacidades operativas.

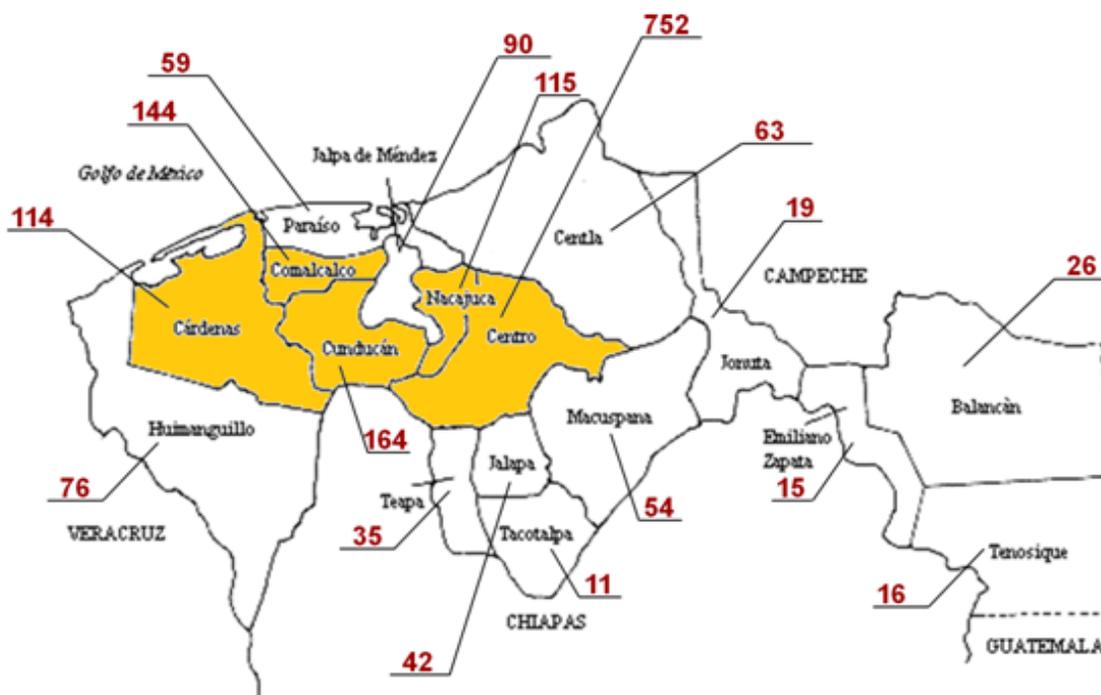


Gráfico 3. Beneficiarios por municipio

⁴ Fuente: Información proveida por la Dirección Atención Ciudadana, mediante oficio No. DAC/416/ED02/17

MUNICIPIO	NO. DE BENEFICIARIOS
BALANCAN	26
CÁRDENAS	114
CENTLA	63
CENTRO	752
COMALCALCO	144
CUNDUACÁN	164
EMILIANO ZAPATA	15
HUIMANGUILLO	76
JALAPA	42
JALPA DE MÉNDEZ	90
JONUTA	19
MACUSPANA	54
NACAJUCA	115
PARAÍSO	59
TACOTALPA	11
TEAPA	35
TENOSIQUE	16
TOTAL DE BENEFICIARIOS	1,795

MUNICIPIO	KMS. DE DISTANCIA DE LA CAPITAL DE TABASCO	DURACIÓN APROXIMADA DEL RECORRIDO	COSTO APROXIMADO DE GASTOS DE CAMINO (SOLO DE IDA)
Emiliano Zapata	141	1:50 hrs	\$190.80
Jonuta	161	2:19 hrs.	\$217.00
Balancán	189	2:40 hrs.	\$255.00
Tenosique	212	3:00 hrs	\$289.00

Tabla 4. Análisis de distancias y costos de zonas alejadas.

Fuente: Elaboración Propia con ayuda del software libre: distancia mx.- Información que puede recuperarse en la siguiente dirección electrónica: <http://distancia.mx/Villahermosa/Tenosique-de-Pino-Suarez>

5. DISEÑO METODOLÓGICO Y ESTRATEGIA DEL TRABAJO DE CAMPO.

5.1. ETAPA I. DESARROLLO DEL LEVANTAMIENTO DE LA INFORMACIÓN

La estrategia metodológica diseñada para esta evaluación se desarrolló en concordancia a las directrices establecidas y comunicadas al ente público durante el primer entregable; en tal sentido, las técnicas de recopilación y acopio de la información como herramientas necesarias para identificar los procesos y áreas sustantivas en la ejecución del programa presupuestario permiten identificar si las acciones que se derivan de la ejecución del fondo son congruentes con los objetivos que el Fondo de Aportaciones Múltiples, en su vertiente de asistencia social tiene establecidos y si los procedimientos que se desarrollan al interior del ente aseguran la concreción de bienes y servicios conducentes a la atención del problema público que se pretende atender.

El seguimiento puntual a las acciones desarrolladas por las áreas ejecutoras del

gasto, sus acciones, tiempos, procedimientos internos y nivel de conocimiento de las normativas que regulan el fondo permiten conocer si el objetivo planteado en las directrices del FAM, se logran y en qué medida las acciones que desarrollan cuentan con los recursos humanos, técnicos y financieros suficientes y pertinentes; y poder identificar si estos recursos son utilizados de manera eficaz y eficiente para generar acciones positivas y efectos favorables en la población objetivo.

Para el cumplimiento de lo anterior se desarrollaron estrategias para recopilar información documental y electrónica, se realizaron reuniones de trabajo, así como entrevistas semi-estructuradas y análisis de estudios de casos focalizados, mediante la videograbación del proceso completo de entrega de bienes y servicios a los solicitantes.

Es pertinente señalar, que los instrumentos de recolección de información como es el caso de las entrevistas semi-estructuradas si bien es cierto fueron retomadas en su base original del modelo propuesto en los términos de referencia establecidos por el CONEVAL, fueron modificadas en la estructura de las preguntas a realizar, en virtud de que era necesario adaptarlas al tipo de información que se pretendía conocer de la ejecución y operación de los procesos.

De igual manera, se decidió realizar un procedimiento de video grabación de los procesos de solicitud de apoyos, selección de beneficiarios, entrega de apoyos y seguimiento de beneficiarios; para conocer con mayor profundidad la forma en la que el programa presupuestario es operado por el ente y en tal sentido; el análisis de esta información sin duda proveerá a la institución evaluada información fidedigna, que le servirá para hacer un ejercicio de introspección que le coadyuve a mejorar el desempeño de sus actividades y procesos de ejecución.

La necesidad de ajustar los instrumentos de recolección de información resultan indispensables, para que la evaluación refleje con mayor precisión la ejecución de todos y cada uno de los procesos y actividades que se realizan en función del

programa presupuestario: tanto en su vertiente macro, como en el aspecto micro de la operación del recurso. Y sobre todo, tomando en consideración su organización, sus normativas internas; la misión, visión y objetivos del ente; así como la visión que de sí mismo quiere proyectar en la ejecución de sus acciones.

El ajuste a los instrumentos de recolección de información permiten una valoración precisa y diferenciada en cada proceso; para identificar las amenazas, oportunidades y fortalezas que servirán de base para las propuestas de mejora que de ser implementadas; mejorarán las capacidades operativas de quienes ejecutan los procesos y un mejor direccionamiento de sus acciones en la creación de valor público.

5.2. RECOPIACIÓN DE INFORMACIÓN PARA EL ANÁLISIS DE GABINETE

En el período del 07 al 23 de noviembre del actual; se realizó la recolección de información documental y electrónica; mediante el envío de 8 oficios, a las siguientes áreas:

- ✓ Dirección de Planeación
- ✓ Dirección de Atención Ciudadana
- ✓ Dirección de Adquisiciones, Licitaciones y Concursos.
- ✓ Órgano de Control Interno

El detalle de oficios enviados y recibidos a las mencionadas áreas, puede conocerse a detalle en el **Anexo XIII**.

Así también; como parte de la revisión documental y electrónica obtenida se obtuvieron los siguientes documentos normativos:

- ✓ Plan Nacional de Desarrollo 2013 – 2018.
- ✓ Plan Estatal de Desarrollo 2013 – 2018.
- ✓ Manual de Procedimientos del área de Planeación y Programación.
- ✓ Manual de Procedimientos del área de Presupuesto.
- ✓ Manual de Organización de Dirección de Atención Ciudadana.

- ✓ Manual de Procedimientos de Dirección de Atención Ciudadana.
- ✓ Reglas de Operación para otorgar apoyos del Programa de la Dirección de Atención Ciudadana.
- ✓ Manual de Organización de Órgano Interno de Control.
- ✓ Manual de Procedimientos de Órgano Interno de Control.

Las acciones antes descritas servirán de insumo para el análisis de gabinete.

5.3. RECOPIACIÓN DE INFORMACIÓN PARA ANÁLISIS CUALITATIVO

El análisis cualitativo, lo constituye el estudio de campo que se desarrolló a través de los siguientes instrumentos:

- ✓ Observación Directa
- ✓ 10 reuniones internas de trabajo con las diferentes áreas que intervienen en los procesos de ejecución del fondo.
- ✓ Se aplicaron 17 Entrevistas Semi-estructuradas a diferentes áreas
- ✓ Se realizó un análisis de estudio de casos focalizado a los diferentes procedimientos de entrega de bienes y servicios del programa presupuestario a través de la Video-grabación de los mismos.
- ✓ Se efectuó la revisión de la página web del Sistema DIF-Tabasco, así como numerosas páginas web, relacionadas tanto con el fondo como con la información inherente al mismo.

5.3.1. OBSERVACIÓN DIRECTA Y ASISTENCIA A REUNIONES

Mediante la asistencia a las instalaciones del ente, fue posible la realización de un análisis preliminar del programa que permitió identificar los procesos sustantivos del programa; identificar a los actores involucrados en cada proceso, su capacidad para intervenir y orientar las acciones del programa, los insumos y productos con los que ejecutan sus acciones y valorar en qué medida ajustan sus acciones a la normatividad.

La realización de las 10 reuniones de trabajo que se detallan en el Anexo X.1.,

aportó conocimiento directo sobre la visión con la que el personal del Sistema DIF-Tabasco, a través del personal tanto directivo como operativo; aborda y atiende el problema público para el que se encuentra diseñado el programa presupuestario.

Lo anterior, lo describimos a continuación:

Primeramente, se inicia con una presentación general de los actores relevantes en el programa, posteriormente continua con la definición y descripción de los macroprocesos, los procesos y la identificación de actores, documentos normativos, las guías internas, los sistemas informáticos y los productos. Concluye con una valoración sobre el grado de formalidad, el conocimiento y apego del personal a los instrumentos normativos y operativos de los procesos, así como sus instrumentos de medición del desempeño, supervisión y control.

5.4. IDENTIFICACIÓN DE ACTORES INVOLUCRADOS Y ÁREAS SUSTANTIVAS DEL PROGRAMA

El análisis de involucrados sirvió para identificar a las personas y grupos relacionados con la situación que el programa busca atender, y permitió determinar a las áreas del ente público que por sus atribuciones son actores clave y tienen influencia para la decisión y resolución de problemáticas o tomas de decisiones.



Gráfico 4. Actores Involucrados en el Programa Presupuestario.

Derivado de reuniones de trabajo y de la observación directa; se identificó que la operación del programa presupuestario es compleja y que intervienen en ella varias áreas de Sistema DIF-Tabasco; así como que hay vinculación entre otros actores del sector público de otros niveles de gobierno.

La implementación del programa, su ejecución y el desarrollo de sus acciones sustantivas tienen lugar tanto en la Dirección de Planeación y Finanzas, como en la Dirección de Atención Ciudadana, ambas del Sistema DIF-Tabasco; por lo que podemos decir que en ambas se identifican los Macro-Procesos del fondo.

De igual manera identificamos procesos sustantivos para la ejecución y

seguimiento del fondo en la Dirección de Adquisiciones, Licitaciones y Concursos y el Órgano de Control Interno; áreas en las que se realizan acciones que permiten dar cumplimiento tanto al logro de los objetivos planteados, como a dar seguimiento y control de las acciones inherentes al logro del propósito del programa presupuestario.

Es pertinente señalar, que la Unidad Administrativa del Sistema DIF-Tabasco también participa del proceso de ejecución del FAM, pero solamente para captura de las necesidades de insumos que le sean comunicadas por la Dirección de Atención Ciudadana y turnar éstas a través de la captura de solicitudes de abastecimiento en el sistema informático interno, para que la Dirección de Adquisiciones, Licitaciones y Concursos ejecute el proceso de compra y contratación de bienes que serán suministrados a los solicitantes.

Derivado de lo anterior y al no ser considerado un proceso sustantivo no se entra al estudio y análisis del mismo.

5.4.1. ENTREVISTAS SEMI-ESTRUCTURADAS

La metodología de entrevistas semi-estructuradas es una técnica empleada en todo procedimiento de investigación, porque permite abordar diversos temas de interés.

Como instrumento de evaluación, la realización de estas entrevistas, permitió además de una interacción directa percibir y registrar las opiniones, valores y conocimientos del entrevistado, situaciones; que de otra manera no podrían conocerse.

El procedimiento de entrevistas se desarrolló con base en el instrumento que de manera previa y específica se desarrolló y se adaptó a las condiciones del ente. La guía de temas y preguntas previamente se diseñó y se proporcionó a los entrevistadores; conforme a las herramientas y metodologías antes descritas.

El intercambio de experiencias y opiniones entre los participantes permitió enriquecer la reflexión y producir una mejor percepción de los datos que se revisaron y analizaron durante el proceso de evaluación y a la vez, visibilizar para efectos de los resultados, hallazgos y propuestas de mejora; en aquellos aspectos en los que se considera pertinente.

El instrumento de trabajo para el desarrollo de las entrevistas; incluye la metodología que se utilizó para la aplicación de las entrevistas semi-estructuradas, la definición de las áreas y actores a entrevistar.

De manera general el procedimiento para el desarrollo de las entrevistas semi-estructuradas fue:

- 1) Agenda de entrevistas.
- 2) Presentación del entrevistador sobre los objetivos y temas de la evaluación a cargo del entrevistador.
- 3) Explicación del procedimiento.
- 4) Requisar la Hoja de Consentimiento Informado y autorización de la entrevista.
- 5) Desahogo de la guía de entrevistas semi-estructuradas.

El procedimiento de entrevistas semi-estructuradas, ejecutado a detalle, su duración; así como el cuestionario específico aplicado a cada área; los formatos utilizados para las entrevistas pueden ser revisados en el **Anexo XI**.

Se aplicaron 17 entrevistas semi-estructuradas a personal clave de las áreas identificadas como sustantivas en la operación del programa, así como al personal operativo que se consideró pertinente. Estos procedimientos tuvieron lugar en el período del 30 de noviembre al 06 de diciembre de 2017; y se desarrolló conforme a lo siguiente:

CUADRO DE ENTREVISTAS APLICADAS

No	Área	Fecha	Sub-área	Proceso al que se vincula
1	Dirección de Atención Ciudadana	30/11/17	Trabajo Social	Selección de Beneficiarios
2	Dirección de Atención Ciudadana	30/11/17	Módulo de Atención Ciudadana (exterior)	Solicitud de Apoyos
3	Dirección de Atención Ciudadana	30/11/17	Recepción de Atención Ciudadana.	Selección de Beneficiarios
4	Dirección de Atención Ciudadana	30/11/17	Módulo: Medicamentos, Diálisis y Eritropoyetina	Entrega de Apoyos
5	Dirección de Atención Ciudadana	30/11/17	Módulo: Material para Cirugía, equipo médico y ortopédico.	Entrega de Apoyos
6	Dirección de Atención Ciudadana	30/11/17	Módulo: Bolsas para Colostomía y pañales para adulto.	Entrega de Apoyos
7	Dirección de Atención Ciudadana	30/11/17	Jefe Depto. de Registro y Control)	Seguimiento beneficiarios
8	Dirección de Atención Ciudadana	30/11/17	Subdirector de Atención Ciudadana	Selección de Beneficiarios
9	Dirección de Atención Ciudadana	30/11/17	Directora	Macro-proceso de ejecución del Fondo

10	Dirección de Adquisición, Licitaciones y Compras	01/12/17	Dirección de Adquisiciones, Licitaciones y Concursos	Adquisición de Bienes y/o Servicios
11	Dirección de Adquisición, Licitaciones y Compras	01/12/17	Subdirectora de Adquisición y Suministro	Adquisición de Bienes y/o Servicios
12	Dirección de Planeación y Finanzas	01/12/17	Jefe de Depto. de Control Presupuestal	Planeación
13	Dirección de Planeación y Finanzas	06/12/17	Subdirección de Planeación y Programación	Planeación
14	Dirección de Planeación y Finanzas	06/12/17	Subdirección de Presupuesto	Planeación
15	Unidad de Enlace de Comunicación Social.	06/12/17	Comunicación social	Difusión
16	Órgano de Control Interno.	06/12/17	Titular Órgano Control Interno	Seguimiento y Control
17	Órgano de Control Interno.	06/12/17	Director de Control Interno	Seguimiento y Control

Tabla 5. Entrevistas realizadas a diversas áreas del Sistema DIF - Tabasco

Las entrevistas incluyen preguntas específicas sobre los procesos generales del programa y su congruencia para cumplir con los objetivos del programa

5.4.2. ANÁLISIS FOCALIZADO DE MACRO PROCESO DE EJECUCIÓN DEL FONDO (VIDEO GRABACIÓN)

Con la finalidad de no contar solo con una percepción documental o estructurada de la ejecución de los procesos sustantivos que el ente público desarrolla, en la ejecución del programa presupuestario y la forma en la que realiza sus procedimientos internos; se optó por realizar un análisis de estudio de casos focalizado del macro proceso sustantivo del Programa Presupuestario FAM-AS E-035; mediante la Video-Grabación de los procesos de Solicitud de Apoyos, Selección de Beneficiarios, Entrega de Bienes y/o Servicios y Seguimiento de

beneficiarios.

El procedimiento de Video Grabación tuvo lugar el 23 de noviembre de 2017, en horario de 09:00a.m. a 11:00 a.m.; en las instalaciones que ocupa el Sistema DIF-Tabasco.

Durante la Video-Grabación se visualiza que procesos descritos, son desarrollados por la Dirección de Atención Ciudadana quien a través de dos módulos – el de atención ciudadana en la parte exterior de las instalaciones del Sistema DIF-Tabasco y el módulo de recepción de usuarios ubicado en la parte interior de la Dirección de atención Ciudadana y con el apoyo del área de trabajo social; sirven de filtro para la recepción de solicitudes de atención y selección de beneficiarios.

Así también, para la selección de beneficiarios, determinación del importe o tipo de apoyo a otorgar.

Para el proceso de entrega de bienes y/o servicios la Dirección de Atención Ciudadana cuenta con tres módulos especializados por tipo de apoyo, que son:

- 1) Módulo 1.- Medicamentos: Provee insumos para la salud, material para diálisis y eritropoyetina.
- 2) Módulo 2.- Material para Cirugía y equipos médicos y Ortopédicos: Provee todo tipo de insumos necesarios para atender los casos de intervenciones quirúrgicas.
- 3) Módulo 3.- Bolsas para Colostomía y pañales para adulto: provee el apoyo de insumos necesarios de bolsas para colostomía y pañales para adulto.

A través de la Video-Grabación que tiene una duración de 1 hora con 2 minutos, fue posible darle seguimiento a 3 usuarios diferentes, desde su ingreso al ente y a las áreas antes descritas.

El procedimiento forma parte del análisis a la ejecución de los procesos

desarrollados por la Dirección de Atención Ciudadana y posibilita que se perciban las opiniones y las reacciones no solo de la población que acude a solicitar los apoyos; sino de los encargados de la ejecución del programa. Posee la ventaja que además de percibir de manera directa las distintas interacciones que se dan entre el usuario y los servidores públicos operadores del programa; se puede tomar conocimiento directo sobre la percepción de ambas partes y obtener datos y puntos de vista que difícilmente se obtienen o se conocen a través de una revisión documental o de una entrevista estructurada y dirigida; aunado a que permite revisar y analizar el contexto en el que se desarrolla la ejecución diaria del programa presupuestario y tomar conocimiento de la complejidad operativa de su ejecución.

La observación de la video grabación ha permitido revisar este macro proceso a detalle; utilizando la hoja de trabajo para análisis de procesos (SER y DEBER SER) en el que se han registrado todas las actividades de cada proceso; a fin de detectar desperdicios de cada proceso, eliminar las actividades que no agreguen valor, optimizar las que agreguen valor e identificar actividades donde se presentan problemas.

La mecánica de aplicación de esta herramienta consiste en:

- ✓ Diagramar el proceso y listar sus actividades.
- ✓ Identificar el tipo de operación que se realiza en cada actividad
- ✓ Identificar el tiempo que se utiliza para desarrollar cada actividad.

Los diagramas derivados de la aplicación de esta herramienta pueden visualizarse en el numeral **6.4.4.**

5.5. ANÁLISIS DE LA INFORMACIÓN RECABADA

Para esta evaluación se entenderá como procesos a la ordenación específica de actividades que a lo largo del tiempo y el espacio, por medio de la realización de diferentes actividades y la utilización de insumos permiten obtener un producto,

servicio o resultado determinado. En este caso, los insumos son los recursos humanos, materiales, financieros, así como sistemas y procedimientos humanos e informáticos que el Sistema DIF-Tabasco ha implementado para otorgar los apoyos, productos o servicios que se encuentran contemplados en el Fondo de Aportaciones Múltiples en su vertiente de Asistencia Social.

Un aspecto importante es que el objetivo de la evaluación es valorar si la gestión y los procesos que se desarrollan están orientados a cumplir con las metas y los objetivos del programa. El énfasis no es al cumplimiento de los procedimientos, sino de la valoración al encadenamiento de acciones hacia el logro de los objetivos propuestos.

Para ello es importante identificar problemas o limitantes, tanto normativos como operativos, que obstaculizan la gestión del programa, así como la identificación de fortalezas y buenas prácticas que mejoren la capacidad de gestión.

Derivado de lo anterior se procede a una descripción general y un análisis preliminar de la información obtenida a través de la recolección y recopilación de la información que sirven de insumo para las recomendaciones y propuestas de mejora que forman parte de las conclusiones de esta evaluación.

Identificar y trazar cada una de las actividades realizadas en la ejecución del Programa Presupuestario, desde la asignación del presupuesto al programa, hasta la entrega de los apoyos, ha permitido identificar: 2 macro procesos de operación del programa: Planeación y Entrega de los Apoyos. Así también, de acuerdo con los documentos oficiales como reglas de operación y la observación directa; se identificó que de cada macro proceso se derivan procesos y sub-procesos.

6. DESCRIPCIÓN Y ANÁLISIS DE LOS PROCESOS DEL PROGRAMA.

6.1. DE LA INFORMACIÓN OBTENIDA EN GABINETE

Mediante la revisión de la información proveída por las diferentes direcciones

vinculadas al Fondo y el programa presupuestario, se pueden aterrizar los siguientes elementos:

6.1.1. ANÁLISIS DE LA MIR

Programa Presupuestario: E035 - Atención a Familias y Población Vulnerable

Acción: “Asistencia y Gestión Social para el mejoramiento de la Salud y la Calidad de Vida”

Esquema: “Ayuda con medicamentos, material de cirugía, equipo médico y ortopédico, material para diálisis, bolsas para colostomía y pañales para adulto para personas vulnerables”

Población Objetivo: Población vulnerable y en condiciones de desamparo con deficiencias en la salud.

6.1.2. ALCANCE DE LA REVISIÓN

Componente 1 Apoyos en especie otorgados a personas sujetas de asistencia social.

- ✓ Actividades 1.1 Atención de trabajo social en módulo de atención ciudadana.
- ✓ Actividades 1.2 Adquisición de recursos materiales para prestación de servicios y apoyos en especie.

6.2. IDENTIFICANDO LOS PROCESOS

Una vez identificadas las áreas involucradas en la ejecución del Fondo y conociendo a los involucrados, se puede decir que se tiene conocimiento de las actividades que realiza cada uno de los participantes en la ejecución y es posible distinguir cada uno de los procesos que se siguen al interior del ente público y la forma en la que los desarrollan.

De manera inicial planteamos la identificación gráfica de los procesos generales, que siguiendo la metodología establecida por el CONEVAL, en su guía para

evaluación de procesos todo ente público debe de realizar; los cuales dicho sea de paso se desarrollan en el Sistema DIF-Tabasco. Sin embargo, a lo largo de este entregable podremos identificar las diferencias existentes entre los procesos que el CONEVAL ha establecido como sustantivos en la ejecución de un programa presupuestario; y los que de manera real se ejecutan al interior del Sistema DIF-Tabasco.

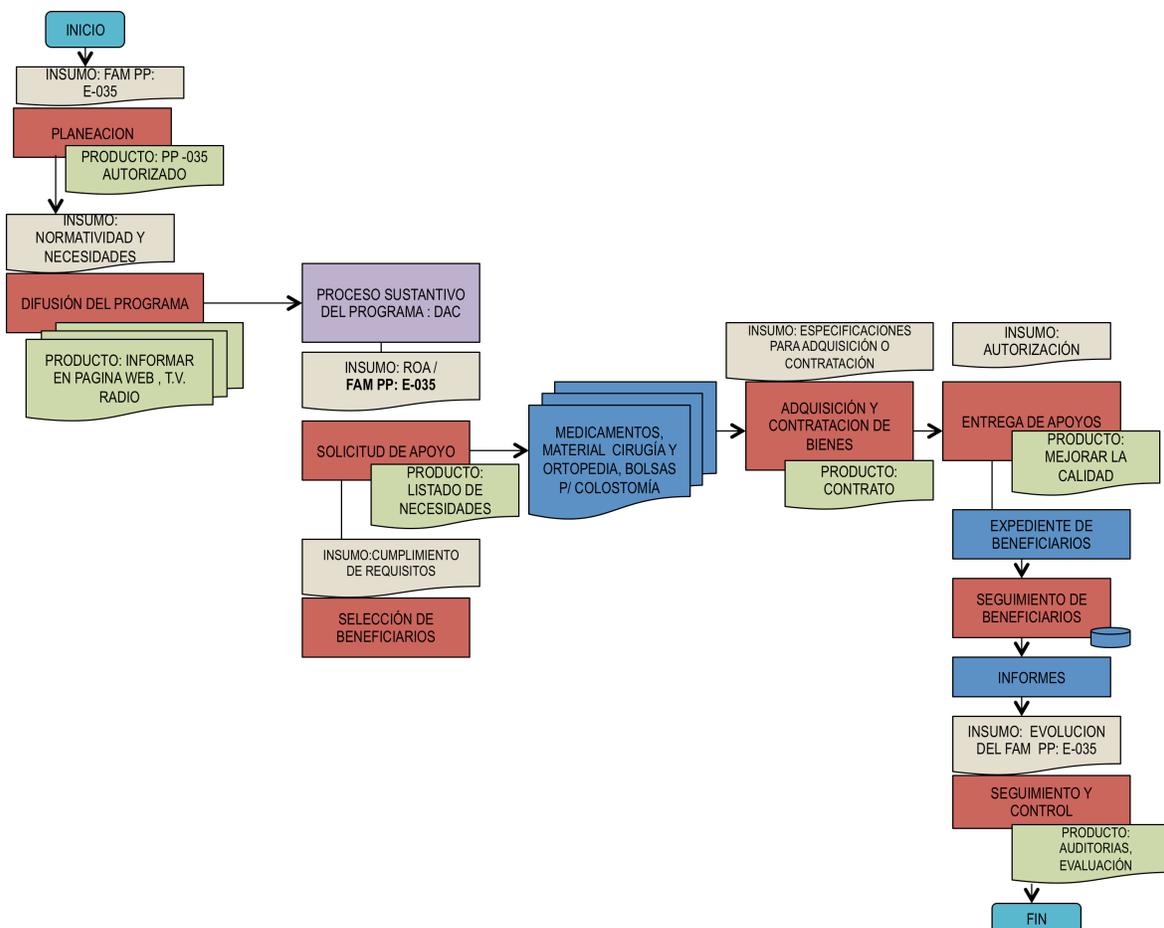


Gráfico 5. Procesos de las áreas del Sistema DIF - Tabasco

6.3. ANÁLISIS DE PROCESOS

Conforme a lo descrito anteriormente y a través del trabajo de campo realizado en las instalaciones del ente público; se han podido identificar tanto macro procesos, como los procesos sustantivos ejecutados por los integrantes del ente a fin de cumplir con el propósito del Fondo.

De acuerdo al Modelo de Gestión por procesos, tenemos que cuando en un área se desarrollan procesos que dentro de sí mismos, incluyen una serie de procedimientos menores que en su conjunto tienen como finalidad concatenar sus actividades y acciones para que el ente público cumpla con los objetivos y propósitos fijados, no solo en la ejecución de un determinado fondo o programa, sino para dar cumplimiento a su misión y visión como organización, luego entonces podemos decir que tenemos un Macro-Proceso.

Para poder decir, que identificamos un Macro-Proceso, el análisis que se efectuó a las acciones del actor o área de la institución que los lleva a cabo; deberá de conducir directamente al logro de los fines y propósitos que el ente ha planteado en su Matriz de Indicadores para resultados (MIR).

Así también los Macro-Procesos, no solamente deben estar vinculados a la misión, a la visión y al objetivo institucional del ente público sino a los fines y propósitos de los planes y programas que se encuentren sujetos a evaluación.

Luego entonces, lo macro-procesos pueden ser de tipo básico, estratégico o institucional; según el tipo de interacciones que permitan concatenar acciones en pro del logro de los objetivos del ente.

Ahora bien, derivado de estos Macro-Procesos, será posible visibilizar Procesos que son el conjunto de acciones que constituyen las actividades tendientes a cumplir con una función específica y determinada conforme a las atribuciones tanto normativas como organizativas, que conforme al modelo organizacional de la institución tienen encomendadas cada una de las áreas.

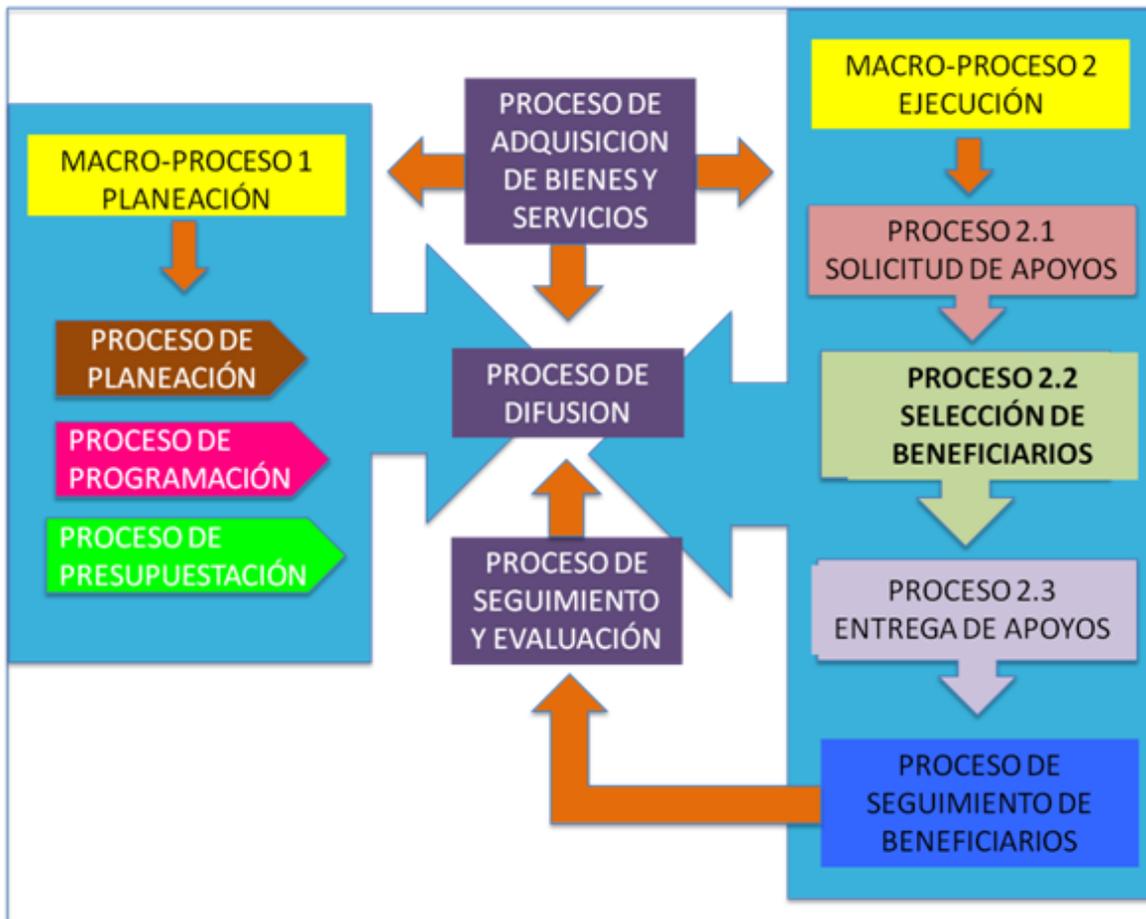


Gráfico 6. Macro Procesos del Sistema DIF – Tabasco

De allí que el Modelo de Gestión por Procesos establece la necesidad de identificación plena de los procesos que realiza cada área del Sistema DIF-Tabasco a fin de identificar los actores, áreas, actividades e interacciones que de manera secuencial agregan valor al cumplimiento de los objetivos de la institución ya que le permiten medir sus logros en términos de oportunidad, eficacia, idoneidad (pertinencia), congruencia, capacidad y eficiencia.

Así también la identificación de procesos y las actividades que en ellos se desarrollan deben de permitir conocer aquellos aspectos que limitan su ejecución adecuada, la existencia de normas adecuadas y pertinentes, la coordinación entre actores, el nivel de conocimiento de los involucrados en cada una de las acciones

a realizar para poder estar en condiciones de desarrollar aspectos susceptibles de mejora que abonen a la continuidad del programa presupuestario.

6.3.1. MACRO PROCESO DE PLANEACIÓN

Se identifica como Macro-Proceso de Planeación, a las siguientes actividades desarrolladas dentro de la Dirección de Planeación y Finanzas, específicamente en la Subdirección de Planeación y Programación y la Subdirección de Presupuesto.

A efectos de lo anterior procedemos a explicar:

6.3.2. LA PLANEACIÓN COMO PROCESO

La planeación es la ordenación sistemática de acciones que buscan organizar y conducir las acciones para el logro de un objetivo determinado.

Entendida como un proceso, la planeación es la responsable de articular y coordinar las acciones necesarias para desarrollar actividades que permitan atender las necesidades de un determinado grupo poblacional.

Por lo que las áreas señaladas resultan ser actores involucrados en la organización de los recursos inherentes al fondo.

El Macro-Proceso de planeación que se desarrolla en la Dirección de Planeación y Finanzas del Sistema DIF-Tabasco, se divide en tres procesos:

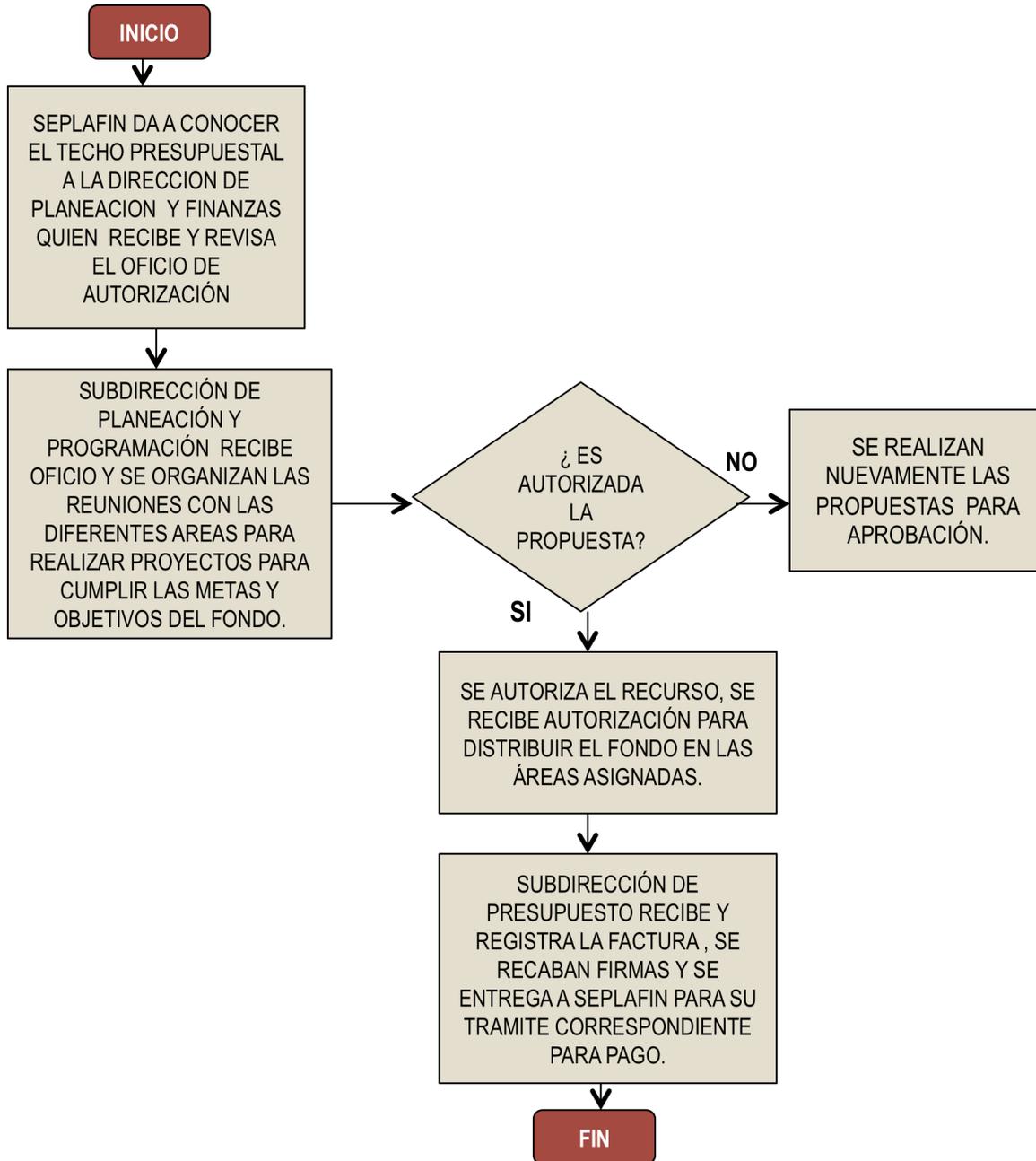


Gráfico 7. Flujograma de Planeación

6.3.3. PROCESO 1.- PLANEACIÓN ESTRATÉGICA, TÁCTICA Y OPERATIVA

Mediante la planeación estratégica se recogen además de las reglas de operación y demás lineamientos normativos que buscan regular y homogenizar la operación del programa presupuestario E-035; las solicitudes de atención que le son comunicadas por la Dirección de Atención Ciudadana; así como las experiencias

del programa derivadas de informes y evaluaciones de ejercicios anteriores. Muestra de ello es que se atendieron algunas de las recomendaciones efectuadas en evaluaciones del desempeño efectuadas a ejercicios anteriores cómo fue posible constatar.

Así también se han ajustado las metas conforme a la evolución de las necesidades reportadas. De ello, da cuenta la evolución del fondo en cuanto a su incremento en presupuesto asignado; como en número de personas atendidas. Situación que es visible en el numeral **4.3.**, denominado **ANÁLISIS DE COBERTURA** y en el numeral **3.6.3, ANÁLISIS DE PRESUPUESTO Y EVOLUCIÓN DEL FONDO** y que son congruentes con la planeación táctica, que aporta mejoras en los mecanismos para la definición del presupuesto y durante el ejercicio fiscal.

Finalmente, se pueden advertir aspectos de planeación operativa que tienen lugar a través de la comunicación entre las distintas áreas que intervienen en el proceso de planeación, organización y comunicación del ejercicio del FAM con las diferentes direcciones y áreas encargadas de su ejecución.

6.3.4. PROCESO 2.- PROGRAMACIÓN

El proceso de Programación del FAM, es ejecutado por la Subdirección de Planeación y Programación; dentro de las actividades sustantivas que realiza, se determinó que utilizando herramientas de planeación estratégica y táctica, así como mediante las necesidades que le son comunicadas por el área ejecutora del FAM - Dirección de Atención Ciudadana -, recibe las solicitudes de ejecución de gasto, así como toma en consideración los registros históricos del ejercicio del gasto y considerando las metas propuestas para el ejercicio fiscal, cuantifica y organiza el gasto pertinente para alcanzar las metas propuestas.

El Proceso, cuenta con documentos normativos para dirigir sus actuaciones tales como el Manual de Programación y Presupuestación por parte de la Secretaría de

Planeación y Finanzas (SEPLAFIN) y el Manual de Procedimientos de la Dirección de Planeación y Finanzas.

Orienta sus acciones tomando como base la Matriz de Indicadores para Resultados - MIR -, a fin de plantear adecuadamente los objetivos que se pretenden alcanzar durante el ejercicio fiscal.

La calendarización de fechas y organización de plazos para realizar sus actividades, resulta ser pertinente para el cumplimiento de los objetivos. Y las ejecuta en coordinación con las demás unidades administrativas del Sistema DIF-Tabasco.

A efectos de medir su desempeño y el avance; sus procesos están estandarizados no solamente operativamente, sino mediante el empleo de sistemas informáticos como el SIGAD, HACIENDA y PROCIG. Y rinde informes periódicos de las asignaciones presupuestales, las modificaciones al gasto, el porcentaje de avance en las metas, el importe ejercido y modificado del gasto.

La información antes descrita puede verificarse a detalle a través de los siguientes instrumentos: en las entrevistas realizadas a la Subdirección de Planeación y Programación, que se adjuntan en el **Anexo XII**, así como en el Diagrama de Análisis de Procesos que se elaboraron por cada área y proceso revisado y se adjuntan en el **Anexo III.2**.

6.3.5. PROCESO 3.- PRESUPUESTACIÓN

El proceso de presupuesto se desarrolla en la Subdirección del mismo nombre y depende de la Dirección de Planeación y Finanzas del Sistema DIF-Tabasco.

Dentro de sus funciones operativas se encuentran el registro, trámite y control de facturas recibidas para trámite de pago; la revisión de los avances físicos y financieros del gasto, así como el registro y control de contratos y convenios que con cargo al fondo celebren las otras áreas.

Sus acciones se encuentran vinculadas tanto de manera interna con las diferentes áreas que ejercen gasto dentro del Sistema DIF-Tabasco, como con áreas externas como la SEPLAFIN, con quien debe de mantener comunicación permanente para el registro, organización y control de los gastos que se generen con cargo al FAM.

Sus procesos se encuentran regulados a través de los siguientes documentos normativos:

- ✓ Ley General de Contabilidad Gubernamental.
- ✓ Reglamento de la Ley de Presupuesto y Responsabilidad Hacendaria del Estado de Tabasco y sus Municipios.
- ✓ Manual de Normas Presupuestarias Para la Administración Pública Del Poder Ejecutivo del Estado de Tabasco
- ✓ Manual de Programación y Presupuesto
- ✓ Reglas de Operación del Programa.

Lleva un seguimiento de las acciones realizadas a través de reuniones mensuales con las diferentes unidades administrativas que ejercen recursos del FAM, para conocer el avance físico financiero del recurso, del mes inmediato anterior, así como los trámites del mes en curso. Así también rinde los siguientes informes:

- ✓ Comparativo mensual a la Coordinación General del Sistema DIF-Tabasco
- ✓ Autoevaluación trimestral a través del Sistema de Hacienda Pública a la Secretaría de Planeación y Finanzas.
- ✓ Formato Único en la plataforma de la SHCP (la presentación es en forma trimestral).

Y cuenta con los siguientes sistemas informáticos:

- ✓ Sistema Integral de Gestión Administrativa (Interno)
- ✓ Sistema de Hacienda Pública (Externo SPF)

6.3.6. CONCLUSIONES AL MACRO-PROCESO DE PLANEACIÓN

Como puede apreciarse, los procesos descritos cumplen a las características de un macro proceso al vincular sus acciones con las áreas que coadyuvan a la ejecución del FAM-AS, Programa Presupuestario E-035.

Ya que sin la adecuada concatenación de acciones no se lograría el cumplimiento de las acciones propuestas. Así también, cada uno de los procesos se ejecuta de manera independiente sin perder hilación, para permitir una adecuada consecución de procedimientos vinculantes hacia el logro del propósito del programa presupuestario.

La valoración de estos procesos y las conclusiones que se emiten se efectúan con base en los resultados que los instrumentos de análisis y valoración que para estos efectos se diseñaron, pueden ser consultados en los **anexos IV y V**, en los que es posible identificar claramente las características de cada uno.

6.3.7. PROCESO 4.- DIFUSIÓN

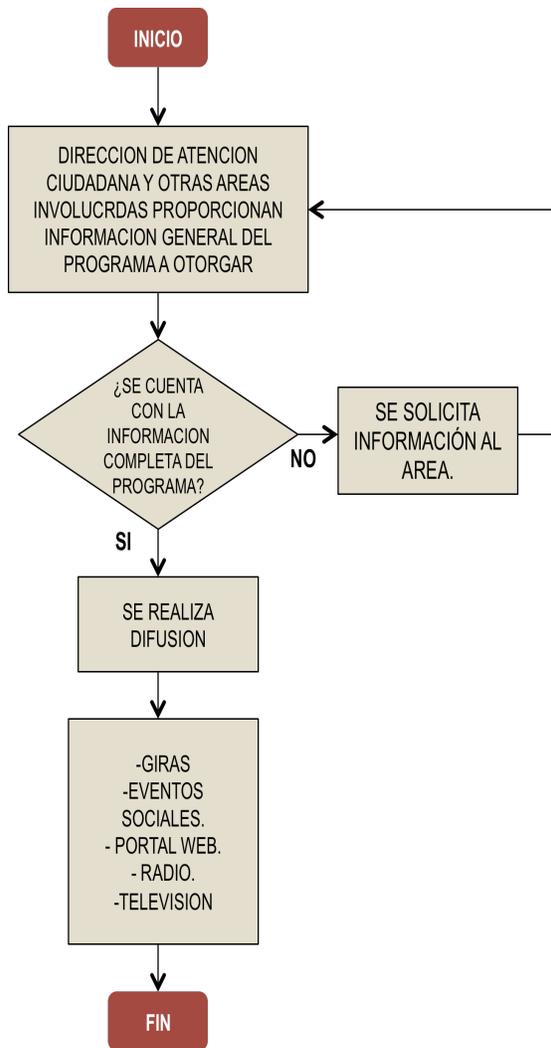


Gráfico 8. Flujograma de Difusión

El Proceso de Difusión del Fondo y su programa presupuestario, depende operativamente de la Unidad de Enlace de Comunicación Social del Sistema DIF-Tabasco. Sin embargo, no es propiamente un proceso normado, documentado y reglado u ordenado de manera sistemática; que permita un seguimiento o evaluación de acciones. Y se desarrolla de la siguiente manera:

El área de Comunicación Social, realiza boletines informativos al momento de la entrega de recursos de los programas del FAM, a través de los medios tradicionales como son prensa escrita, radio y televisión, así como en actos públicos y en medios electrónicos como redes sociales y en la página web del Sistema DIF-Tabasco.

A través de estos medios, se proporciona la información sobre el Programa Presupuestario; así como los requisitos y el proceso para acceder a los apoyos del mismo.

La Unidad no cuenta con procesos estandarizados para la realización del proceso de Difusión del Programa; ni con documentos normativos que regulen sus actuaciones. La información que provee depende de la información que la Dirección de Atención Ciudadana y las demás áreas encargadas de la operación del Fondo le proporcionen. Tampoco cuenta con algún sistema informático específico para la realización del proceso y no rinde informes de las acciones desarrolladas inherentes a la difusión del programa.

Pese a lo anterior; si existe difusión constante del programa tanto en radio, como en televisión; esto es, dentro del programa radiofónico **“Familia DIF, Nuestra Familia”**, en Televisión Tabasqueña TVT, que es la cadena televisiva del gobierno del Estado. Ambos medios son de alcance estatal y comunican e informan todos los programas y servicios que presta la institución, incluyendo el FAM.

También se realiza la difusión del programa, en las giras de trabajo que realiza la Profesora Martha Lilia López Aguilera, Presidenta del Consejo Ciudadano Consultivo del Sistema DIF-Tabasco; a las que en muchos de los casos asiste la Dirección de Atención Ciudadana para dar a conocer a los asistentes al acto

público tanto la existencia del programa, como sus beneficios y la forma en la que pueden acceder al mismo.

Otra de las acciones de difusión que pudimos identificar, fue el hecho de que la Dirección de Atención Ciudadana asiste a comunicar los requisitos y forma de operar el programa a diferentes espacios de comunicación cuando así le es indicado.

También se hace del conocimiento de los enlaces municipales, la existencia del programa, sus requisitos y forma de operar.

Mediante la consulta en la página web de la institución pudimos advertir, que se encuentra disponible en la página toda la información inherente al programa, así como a través de redes sociales.

Como parte de las acciones de rendición de cuentas, durante los informes de labores si se dan a conocer los resultados del programa y sus beneficiarios.

Sin embargo, de la difusión como proceso; no fue posible identificar aspectos regulatorios, organizativos o de mejoramiento del mismo.

6.3.8. CONCLUSIONES AL PROCESO DE DIFUSIÓN

Se sugiere, establecer un programa de trabajo debidamente articulado en el que se prevea dar a conocer de manera ordenada y sistemática la existencia del programa, sus requisitos y horas y lugares a probables solicitantes.

Diseñar una campaña de sensibilización entre los enlaces municipales y los enlaces de los hospitales públicos dándoles a conocer los requisitos del programa, coadyuvará en gran medida a que los solicitantes de apoyo cuando acudan a

solicitar los beneficios del programa lo hagan conociendo a detalle no solo el número de documentos a proporcionar, sino también la forma, requisitos y aspectos que cada documento requerido debe de cumplir.

Es decir, si se le dan a conocer tanto a los usuarios, como a los médicos de los hospitales la forma en la que deben de expedir las recetas, los sellos, la descripción de las prescripciones, se abatirán aspectos que causan problemáticas a la Dirección de Atención Ciudadana, al revisar que la receta no cumple con requisitos de especificidad, gramaje o presentación, y que obstaculizan tanto la adquisición de insumos o bien que se pueda otorgar el apoyo por carecer de firmas, sellos y cualesquiera otro dato sustantivo.

6.4. MACRO PROCESO DE EJECUCIÓN DEL FAM

Se identifica como Macro-Proceso de Ejecución del Programa Presupuestario a los Procesos todos ellos sustantivos, que de acuerdo a los lineamientos de CONEVAL, la Dirección de Atención Ciudadana como área directamente ejecutora del Fondo de principio a fin; realiza en la búsqueda del cumplimiento de las metas, fines y propósitos del programa presupuestario.

Y dado que todos los procesos que ejecuta además de contribuir al logro de los fines propuestos, se encuentran relacionados con la misión y visión del Sistema DIF-Tabasco; en su objetivo de proveer atención con calidez para el mejoramiento de las condiciones de vida de los grupos vulnerables a través de la asistencia social.

Se considera que la interrelación sistemática de acciones que en la materia lleva a cabo la Dirección, necesariamente tienen que ser analizadas y revisadas por separado para identificar sus acciones y posteriormente valorarlas.

Luego entonces los Procesos Identificados dentro de este son:

- ✓ PROCESO DE SOLICITUD DE APOYOS
- ✓ PROCESO DE SELECCIÓN DE BENEFICIARIOS
- ✓ PROCESO DE ENTREGA DE BIENES Y/O SERVICIOS SOLICITADOS
- ✓ PROCESO DE SEGUIMIENTO DE BENEFICIARIOS

Para la ejecución de los anteriores procesos, la Dirección de Atención Ciudadana cuenta con un total de 8 módulos, uno de ellos es genérico, mientras que los otros 7 están clasificados por tipo de apoyo.

La cantidad de ciudadanos que se atienden en cada uno de estos módulos varía considerablemente, ya que depende del tipo de apoyo solicitado.

Módulo 1: (Genérico). Módulo de Atención Ciudadana. Se localiza en la entrada de las oficinas del Sistema DIF Tabasco. Ahí se atiende a todos los ciudadanos que acuden a estas oficinas en busca de apoyo. Se les informa de los programas y requisitos, se revisan que los solicitantes traigan los documentos completos, de ser así, se llena una ficha de ingreso y se pasa a los ciudadanos a las oficinas de la Dirección de Atención Ciudadana.

Módulo 2: Módulo de Medicamentos, Diálisis y Eritropoyetina.

Módulo 3: Módulo de Apoyos con Estudios Oftalmológicos y Cirugías de la Vista. (No sujeto de consideración para efectos de esta evaluación)

Módulo 4: Módulo de Apoyos con Aparatos Ortopédicos. (No sujeto de consideración para efectos de esta evaluación).

Módulo 5: Módulo de Apoyos con Material para Cirugía, Equipos Médicos y Ortopédicos.

Módulo 6: Módulo de Apoyos con Bolsas para Colostomía y Pañales para Adulto.

Módulo 7: Módulo del Programa Alimentación para una Vida Sana Abuelitas y Abuelitos Tabasqueños. (No sujeto de consideración para efectos de esta evaluación)

6.4.1. PROCESO 5.- DE SOLICITUD DE APOYOS

MÓDULO DE MEDICAMENTOS, DIÁLISIS Y ERITROPOYETINA

#	PASOS	SÍMBOLO DE FLUJOS	MINUTOS	○	➡	⏏	▭	▽	Ⓡ
1	Usuario: Acude a la Institución.	○	10 seg.	●					
2	Se registra en Módulo de Atención Ciudadana.	○	1 minuto	●					
3	Módulo de Atención Ciudadana: Indica que tome asiento hasta que sean llamados.	⏏	11 seg.			●			
4	Trabajadora social: Llamado a usuarios.	○	12 seg	●					
5	Usuario: Ingresa a la Dirección de atención ciudadana.	➡	30 seg		●				
6	Módulo de recepción: Clasifica solicitudes.	○	30 seg	●					
7	Usuario: Esperan entregas de fichas.	⏏	14 seg			●			
8	Módulo de recepción: Inicia entrega de fichas.	○	1 min	●					
9	Explica procedimiento.	○	5 seg	●					
10	Módulo de medicamentos: Llama a usuario.	○	1 seg	●					
11	Verificación en base de datos.	▭	3.02 min				●		
12	Autorización del apoyo.	○	28 seg	●					
13	Usuario: Toma asiento y espera el trámite del apoyo.	⏏	4 min			●			
14	Módulo de medicamentos: Realiza llenado de vale de apoyo.	○	4 min	●					

#	PASOS	SÍMBOLO DE FLUJOS	MINUTOS	○	➡	◐	◻	▽	⊙
15	Usuario: Recibe vale y espera entrega.	◐	1.30 min			●			
16	Recibe eritropoyetina.	○	21 seg	●					
17	Va por material de diálisis.	➡	30 seg		●				
18	Almacén: Recibe vale.	○	15 seg	●					
19	Surte diálisis.	○	1.15 min	●					
20	Usuario: Recibe material de diálisis.	○	30 seg	●					
21	Sale de la instalación con el apoyo.	➡	42 seg		●				

El proceso de solicitud de apoyos se desarrolla en las siguientes áreas de la Dirección de Atención Ciudadana: Módulo de Atención Ciudadana, que se ubica en la parte exterior de la institución; Módulo de recepción ubicado en la parte interior de la Dirección y la Jefatura de Departamento de Audiencias de Atención Ciudadana, áreas en las que se reciben las solicitudes que presentan los ciudadanos que acuden a solicitar los apoyos de medicamentos, material de cirugía, equipo médico y ortopédico, material para diálisis, bolsas para colostomía y pañales para adulto.

El otorgamiento de estos recursos, se encuentra orientado a mejorar la calidad de vida y de personas en condiciones de vulnerabilidad.

Para la recepción de solicitudes de apoyos, realiza procedimientos manuales de captura de necesidades, de clasificación de las solicitudes, así como se capturan en un sistema informático de Access, para tener una base de datos con los registros de quienes acuden a solicitar los apoyos y poder darles el seguimiento adecuado.

Los requisitos a proporcionar a los ciudadanos, los registros y demás información se encuentran estandarizados a través de formatos.

El personal de estas áreas cuenta con capacidad operativa y conoce a profundidad los procedimientos a seguir, a base de la reiterada realización de los procedimientos y acciones a ejecutar.

Se rinden informes semanales, mensuales, trimestrales y semestrales del número de personas recibidas.

Existe vinculación con otros programas de la propia institución como lo es el Programa Cambia Tu Tiempo. Y de manera externa el programa presupuestario tiene vinculación con los Sistemas DIF-Municipales.

El proceso se encuentra lo suficientemente estandarizado como para proveer una ejecución rápida; aún y cuando en un solo día acudan entre 24 personas y hasta 143 personas a solicitar los apoyos.

Entre el proceso de solicitud de apoyo por primera vez y la fecha en la que se dé la entrega de lo solicitado pueden ocurrir hasta 10 días.

Sin embargo, utilizando el estudio de tiempos y movimientos que puede ser visualizado líneas arriba, podemos decir que el proceso es eficiente en cuanto a sus tiempos de ejecución y mostrando que la adecuada articulación de acciones permite brindar una atención adecuada.

6.4.2. PROCESO 6.- SELECCIÓN DE BENEFICIARIOS

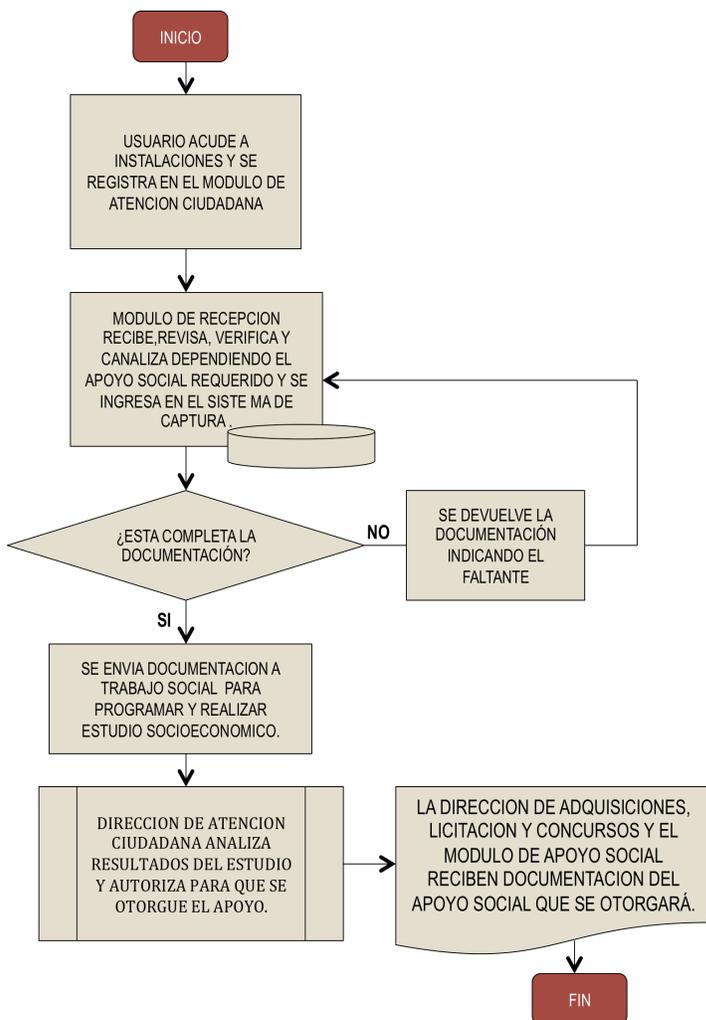


Gráfico 9. Flujograma de Solicitud de Apoyo y Selección de beneficiarios

El proceso de selección de beneficiarios se desarrolla con la intervención del Módulo de Recepción, el Área de Trabajo Social, el Departamento de Registro y Control, la Subdirección y la Dirección que de manera articulada se ocupan tanto de la revisión de solicitudes, del análisis del cumplimiento de los requisitos solicitados para ser beneficiarios del programa, como de la determinación del tipo e importe de apoyos a otorgar. Es decir, existe una clasificación por tipo de insumo a otorgar, como es el caso del material de cirugía, ortopedia y aún en el de medicamentos.

Por la naturaleza de bienes a otorgar, mayormente los apoyos no son entregados en especie sino a través de vales; en tal sentido y aplicando los criterios que las Reglas de Operación del programa tienen establecidos, se determina el porcentaje de apoyo a otorgar, el que va desde un porcentaje bajo y hasta el 100% de lo solicitado.

Tal y como la propia descripción del Programa Presupuestario lo establece; el Fondo en su vertiente de asistencia social, se encuentra dirigido a fortalecer y mejorar las condiciones de vida de personas en condiciones de Vulnerabilidad; derivado de ello, los porcentajes de apoyo que se otorguen dependen de la valoración que el Estudio Socio-económico arroje y que será verificado a través de la visita domiciliaria que el área de Trabajo Social aplique para constatar el cumplimiento de información asentada en la solicitud.

En el análisis de cobertura de atención el programa opera en los 17 municipios de la entidad, por lo que se otorgan apoyos a personas con domicilio en todo el Estado de Tabasco. Considerando que los municipios más lejanos de la entidad son: Tenosique, Balancan, Jonuta y Emiliano Zapata; existe coordinación tanto con los Sistemas DIF-Municipales, como con la red estatal de hospitales públicos que operan en el estado; así como con el apoyo de enlaces designados por los propios municipios. Quienes para el caso que nos ocupa, serán los encargados de validar las condiciones socio-económicas que como requisito imperativo conlleva la solicitud de apoyo. (Ver numeral **4.3**, Análisis de Cobertura)

Dentro de los mecanismos de seguimiento y control del propio proceso encontramos además de un expediente de solicitud de apoyos clasificado por tipo de apoyo y una bitácora de estudios socio-económicos realizados.

6.4.3. PROCESO 7.- DE ADQUISICIÓN DE BIENES Y SERVICIOS

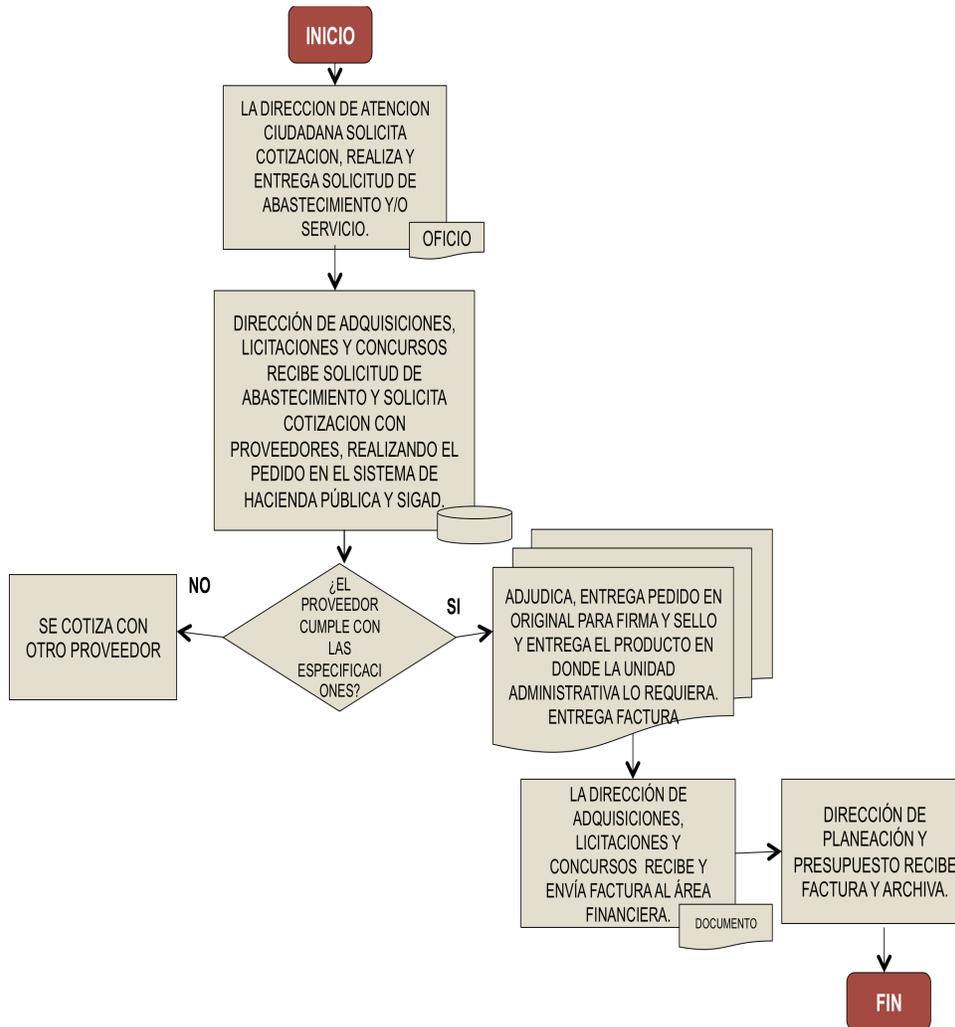


Gráfico 10. Flujograma De Adquisición de Bienes Y Servicios

La Dirección de Adquisiciones, Licitaciones y Concursos es la responsable directa de la adquisición y contratación de insumos, que la Dirección de Atención Ciudadana entregará y proveerá de manera directa a los solicitantes.

El proceso ocurre en estrecha vinculación con la Dirección ejecutora del fondo, toda vez, que una vez que ha recibido las solicitudes de apoyos, conoce sus características y especificaciones; así como cuenta con conocimiento del techo

presupuestal autorizado y procede a ejercer la compra o contratación de servicios.

Su proceso, además se encuentra vinculado a la Unidad Administrativa y la Dirección de Planeación y Finanzas tanto para el conocimiento del techo presupuestal autorizado, como para informarle de la ejecución de los gastos realizados, así como con el Órgano de Control Interno y la Unidad Jurídica que le asisten en el Subcomité de Compras.

Al exterior, la Dirección se encuentra vinculada en su operación con el Comité de Compras del Poder Ejecutivo del Estado y la SEPLAFIN.

Para el desarrollo de sus actividades posee documentación normativa interna y externa, siendo esta:

1. Acta de Instalación del Subcomité de Compras del Sistema para el Desarrollo Integral de la Familia del Estado de Tabasco.
2. Circular No. CCPE/001/17 del Comité de Compras del Poder Ejecutivo
3. Ley de Adquisiciones, Arrendamientos y Prestación de Servicios del Estado de Tabasco,
4. Reglamento de la Ley de Adquisiciones, Arrendamientos y Prestación de Servicios del Estado de Tabasco
5. Ley de Presupuesto y Responsabilidad Hacendaria del Estado de Tabasco y sus Municipios.
6. El Acuerdo por el que se expiden las medidas de austeridad, racionalidad y disciplina del Gasto de la Administración Pública Estatal, para el Ejercicio Fiscal del Año 2017, todo ello en materia de adquisiciones a nivel estatal.
7. Manual de Normas Presupuestarias del Estado de Tabasco.

Trabaja con procesos estandarizados manual y operativamente; pero a la vez cuenta con los siguientes Sistemas Informáticos: El SIGAD, que es un sistema interno con el cual llevan el control tecnológico del sistema de gastos; el de

Hacienda Pública, que se vincula con el que el área de SEPLAFIN y actualmente están adaptando el PROCIG que es un sistema interno que se está adaptando para trabajar bajo el esquema de armonización contable.

La Dirección, en relación con la ejecución del Fondo rinde informes mensuales y trimestrales y realiza conciliaciones de saldos presupuestales mensualmente, a fin de tener conocimiento del presupuesto ejercido y disponible.

6.4.4. PROCESO 8.- DE ENTREGA DE APOYOS⁵

El proceso de entrega de apoyos se realiza de manera bimestral a usuarios ya registrados y que cuentan con un expediente en la Dirección, la entrega ocurre de manera bimestral y se da a través de vales que se le entregan al beneficiario y que pueden canjear en las farmacias que le son señaladas en el módulo que le atiende. Lo anterior no infiere, en el hecho de que cualquier persona puede llegar a solicitar el apoyo por primera vez y en tal sentido deberá cumplimentar todo el proceso de solicitud y selección de beneficiarios descritos en el proceso anterior.

Los módulos que operan la entrega de apoyos son:

- ✓ Medicamentos y Material para Diálisis.
- ✓ Material de Cirugía, Equipo médico y Ortopédico.
- ✓ Módulo de Apoyo para Bolsas De Colostomía y Pañales para Adultos.

Este proceso considerado como sustantivo, opera a través de sistemas manuales de registro y seguimiento, así como dejando constancia de los apoyos otorgados a

⁵ Nota: Es importante aclarar que si bien narrativa y descriptivamente el Proceso de Entrega de apoyos se visualiza secuencialmente dentro del Macro-Proceso de Ejecución del FAM como subsecuente, de acuerdo al Modelo General de Procesos Establecido por CONEVAL y conforme a lo visualizado en el análisis de procesos efectuado mediante observación directa; del proceso de selección de beneficiarios, depende conocer las características y bienes establecidos para compra o contratación y en tal sentido, primero ocurre la adquisición de bienes y contratación de servicios y posteriormente ocurre la entrega de bienes e insumos, por ello, se le asigna el número 8, en el proceso de ejecución .

cada beneficiario, tanto en el sistema informático interno de la institución, como comunicando diariamente el resultado de sus operaciones a las áreas de planeación, programación y presupuestación.

Sus registros se encuentran enlazados a los sistemas informáticos de Sistema DIF-Tabasco para llevar un adecuado control del gasto.

Cuentan con expedientes de cada beneficiario y registran cada apoyo entregado, incluso a través de la toma de fotografías. El padrón de beneficiarios es auditado por el Órgano de Control Interno, así como por la Auditoría Superior de la Federación al ser recurso federal.

El proceso, se encuentra vinculado con áreas totalmente externas y de otros niveles de gobierno como lo son: los Sistemas-DIF municipales y los enlaces que tienen designados; así como tienen coordinación con la red de hospitales públicos del Estado.

Dentro de este proceso se identificó la intervención del área de almacén que es muy pequeña y que almacena aquellos bienes y servicios que se programan para entrega en la propia institución como es el caso de los pañales para adulto y el material para diálisis.

Sin embargo, la mencionada área de almacén si lleva un registro y un inventario tanto de lo que recibe, como de lo que entrega e informa periódicamente sus niveles de abasto y operación. Su proceso al ser considerado un Sub-Proceso, no fue sujeto de análisis a detalle en razón de que sus acciones se identificaron insertas dentro de las propias actividades que realiza la Dirección de Atención Ciudadana; que es quien la dirige y coordina.

MÓDULO BOLSAS PARA COLOSTOMIA – PAÑALES PARA ADULTOS

#	PASOS	SÍMBOLO DE FLUJOS	MINUTOS	○	➡	◐	◑	▽	⊙
1	Usuario: Registro en modulo general.	○	1.33 min	●					
2	Apoyo de personas del programa "cambia tu tiempo".	○	1.05 min	●					
3	Trabajadora social: Formación de usuarios.	○	12 seg	●					
4	Usuario: Ingreso a la dirección de atención ciudadana.	➡	47seg		●				
5	Modulo de apoyo de bolsas para colostomía: Atiende a usuario.	○	15 seg	●					
6	Se solicita documentación al usuario.	○	8 seg	●					
7	Verificación en la base de datos.	◑	2.15 min				●		
8	Apoyo de personal con discapacidad para copias.	○	1 min	●					
9	Realiza vale de apoyo.	○	2 min	●					
10	Se indica fecha del próximo apoyo.	○	30 seg	●					
11	Usuario: Firma vale de apoyo.	○	3.30 min	●					
12	Modulo de apoyo de bolsas para colostomía: Entrega vale a personal de apoyo para que almacén surta bolsas para colostomía.	➡	30 seg.		●				
13	Almacén: Recibe vale.	○	10 seg	●					
14	Surte bolsas para colostomía y entrega a personal de	➡	30 seg		●				

	apoyo.								
15	Usuario: Recibe bolsas para colostomía.		30 seg.						
16	Modulo de apoyo de bolsas para colostomía: Se toma fotografía al usuario con el apoyo para evidencia de comprobación.		11 seg						
17	Usuario: Agradece y se retira con el apoyo.		10 seg.						

MÓDULO DE APOYO CON MATERIAL PARA CIRUGÍA

#	PASOS	SÍMBOLO DE FLUJOS	MINUTOS	○	➡	◐	◑	▽	⊙
1	Usuario: Acude a la institución y se registra en módulo general.	○	1.20 min	●					
2	Apoyo de personal de Cambia tu Tiempo	○	10 seg	●					
3	Trabajadora social: Llama a usuarios.	○	48 seg	●					
4	Usuario: Ingreso a la dirección de atención ciudadana	➡	28 seg		●				
5	Esperan entregas de fichas.	◐	1.30 min				●		
6	Módulo de recepción: Clasifica solicitudes.	○	19 seg	●					
7	Inicia entrega de fichas.	○	30 seg	●					
8	Llama a usuaria.	○	2.20 min	●					
9	Entrega formato de registro al módulo de apoyo para material de cirugía.	➡	13 seg		●				
10	Módulo de apoyo de material para cirugía: Búsqueda del expediente y entrega expediente a la Dirección de atención.	➡	1 min		●				
11	Dirección de atención ciudadana: Atiende a usuaria.	○	3.05 min	●					
12	Verifica documentos	◑	1 min				●		

#	PASOS	SÍMBOLO DE FLUJOS	MINUTOS	○	➡	◐	◻	▽	Ⓡ
13	Autoriza el apoyo.	○	1.25 min	●					
14	Módulo de apoyo de material para cirugía: Atiende a usuaria.	○	16 seg	●					
15	Revisa documentación	◻	1.20 min				●		
16	Realiza vale de apoyo.	○	4.50 min	●					
17	Apoyo de personal con discapacidad: Lleva las copias e impresiones.	○	30 seg	●					
18	Usuario: Firma carta de consentimiento.	○	10 seg	●					
19	Firma vale de apoyo.	○	20 seg	●					
20	Módulo de apoyo de material para cirugía: Registra apoyo en la base de datos.	○	2.45 min	●					
21	Va por la firma de autorización del apoyo a Dirección.	➡	1 min		●				
22	Indica a usuaria ubicación del proveedor.	○	12 seg	●					
23	Se toma fotografía a la usuaria con el vale para comprobación de gasto.	○	10 seg	●					
24	Usuario: Se retira con vale de apoyo.	➡	20 seg		●				

Nuevamente podemos visualizar que el estudio de tiempos y movimientos efectuado al proceso denota una adecuada articulación de acciones, que le permiten ser eficiente en sus tiempos de atención.

6.4.5. PROCESO 9.- SEGUIMIENTO DE BENEFICIARIOS

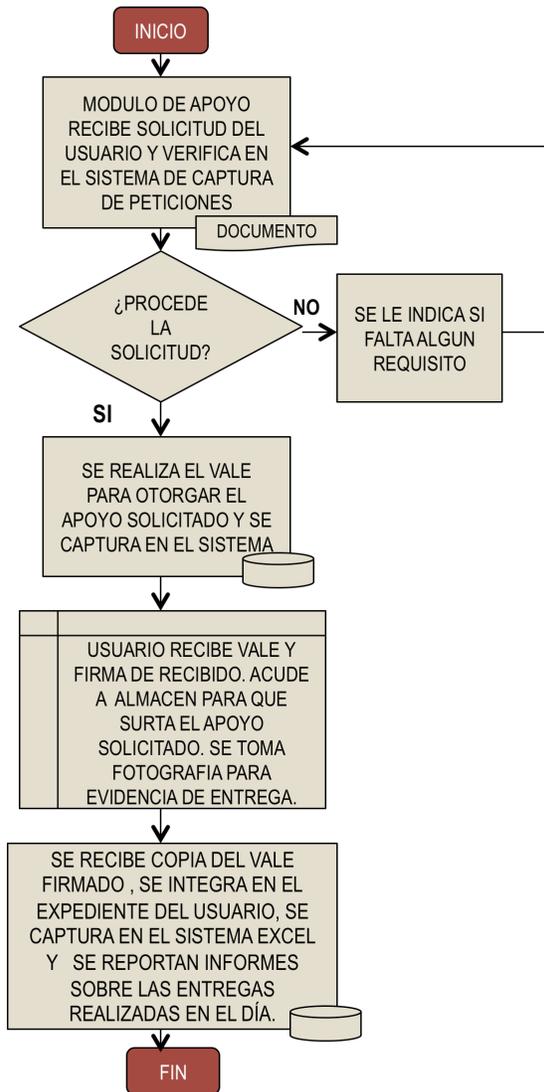


Gráfico 11. Flujograma de Entrega de Apoyo y Seguimiento de Beneficiarios

El Proceso de Seguimiento de Beneficiarios, se desarrolla dentro de la Dirección de Atención Ciudadana, con el auxilio del área de trabajo social, que lleva una bitácora de las visitas domiciliarias realizadas y a la vez integra un expediente de estudios socio-económicos realizados.

El Departamento de Registro y Control, lleva un puntual seguimiento de lo entregado, así como se integran expedientes por cada beneficiario y en tal virtud se cuenta con Padrón de beneficiarios actualizado. Toda vez, que rinden informes

periódicos sobre la evolución de las entregas realizadas y el padrón de beneficiarios es auditado y revisado periódicamente por el Órgano de Control Interno.

Según fue posible verificar, el padrón de beneficiarios es una base de datos en Excel, que se encuentra vinculada a otros sistemas informáticos de Access que permiten registrar datos de las personas apoyadas y su procedencia, sin embargo, se lleva un registro de beneficiarios sin que se conozca a detalle el número de veces en las que es apoyada la persona, es decir: cuantos apoyos recibe, aunque si es posible conocer ese dato si se solicita o se requiere conocer esa información, aunque no de primera mano. Es decir, no hay actualización en tiempo real de esta información al utilizarse solo sistemas informáticos básicos y no específicamente diseñados para conocer los apoyos otorgados.

En cuanto al seguimiento de beneficiarios, el nivel de satisfacción del usuario no puede ser conocido sino a petición de parte interesada y a través de un buzón de quejas y sugerencias que la propia institución ha dispuesto para que los usuarios y asistentes depositen ahí sus opiniones sobre los servicios recibidos.

6.5. CONCLUSIONES DEL MACRO-PROCESO DE EJECUCIÓN

De manera concluyente podemos decir; que en la ejecución del programa hay concurrencia de recursos en todos los procesos descritos anteriormente y como parte del Macro-Proceso de ejecución del FAM. La concurrencia de recursos económicos se debe a la gran cantidad de peticiones que se realizan diariamente.

En general, todos los apoyos del programa se entregan de manera bimestral a la mayor parte de los solicitantes, en razón de que la mayoría corresponde al rubro de medicamentos y se tienen registros de que un mismo beneficiario acude a solicitar diversos apoyos, por lo que puede pasar a solicitarlos a cualquiera de los módulos que la Dirección ha organizado de manera interna para eficientar sus procedimientos de atención.

Existe de manera general una adecuada vinculación con las áreas internas del Sistema DIF-Tabasco en la operación del Programa Presupuestario y este funciona de manera incluyente es decir: dentro del personal contratado para apoyar a los diferentes procesos como los son los módulos internos de entrega de bienes y trabajo social, labora personal con capacidades diferentes, situación que es digna de mencionar.

Toda la Dirección en sus procesos de atención y ejecución posee documentos normativos para regular sus actuaciones, como lo son las Reglas de Operación del Fondo, el Manual de Organización de la Dirección y el Manual de procedimientos, los cuales son del conocimiento del personal operativo del programa; lo que ayuda a la estandarización y ordenación sistemática del proceso

De acuerdo al estudio de tiempos y movimientos que se hizo de los diferentes procesos y con la ayuda tanto de la observación directa, como de la video grabación efectuada se puede determinar; que los procesos de atención a usuarios del programa es realmente eficiente en cuanto a sus tiempos y permite visualizar una adecuada organización y articulación entre los operadores del programa. Por que se concluye que su desempeño es adecuado, pertinente y eficiente toda vez que se cumplen los objetivos del programa.

Todos los procesos identificados rinden informes diarios, mensuales, trimestrales y semestrales a través de diferentes esquemas y ante diferentes áreas de la propia institución.

La Dirección de Atención Ciudadana, además de cumplimentar acciones de auto-evaluación y otros informes que tiene pre establecidos en la ROA, le permiten dar cuenta de las acciones realizadas. Y a la vez, es sujeta de acciones de vigilancia por el órgano de control interno de la propia dependencia, así como de revisiones efectuadas por la Auditoría Superior de la Federación en cuanto a los recursos federales con los que opera; revisiones del Órgano Superior de Fiscalización. Así

también existen registros de evaluaciones del desempeño de los ejercicios 2014 y 2015 efectuadas al FAM.

Cabe señalar que se pudo observar que algunas de las recomendaciones y observaciones efectuadas tanto en procesos de evaluación anteriores, como; derivado de observaciones de auditoría fueron atendidas como parte de su proceso interno de mejora.

6.5.1. PROCESO 10.- DE EVALUACIÓN Y MONITOREO



Gráfico 12. Flujograma de Evaluación y Monitoreo

Este proceso es llevado a cabo por el Órgano de Control Interno, en colaboración con áreas tanto internas del propio Sistema DIF-Tabasco como en colaboración con la SECOTAB (Secretaría de Contraloría del Gobierno del Estado de Tabasco), el Órgano Superior de Fiscalización del Estado, así como con organismos de

vigilancia y control federal como es el caso de la Auditoría Superior de la Federación y la Secretaría de la Función Pública.

Es importante mencionar que hasta agosto de 2017; el Órgano de Control Interno tuvo a su cargo el sistema de evaluación del desempeño en la institución, por lo que le correspondió operar las evaluaciones 2014 y 2015, efectuadas a diferentes programas en esos ejercicios; incluyendo el FAM en diferentes acciones y programas operativos.

Para dar cumplimiento a las actividades antes descritas posee un programa de trabajo que contiene las auditorias y verificaciones a efectuar durante el año correspondiente. Además de haberle dado seguimiento a algunas de las recomendaciones que con motivo de las evaluaciones del desempeño, anterior, le fueron efectuadas al organismo.

Aplica acciones de mejora continua mediante procesos manuales, operados a través de minutas de seguimiento y acuerdos tomados con las diferentes áreas.

Para el caso de la evaluación del FAM y su programa de trabajo; el órgano, participa en algunas de las actividades relacionadas con la operación del fondo como es el proceso de adquisición y contratación de bienes y servicios; lleva un proceso de revisión al padrón de beneficiarios del P.P. E-035. Y es el encargado de darle seguimiento al buzón de quejas y sugerencias del ente.

Cuenta con documentos normativos para operar y regular su funcionamiento como es el Manual de Organización institucional y Manuales de Procedimientos.

No opera ningún sistema informático en particular y solamente cuenta con sistemas básicos de procesamiento de documentos para sus acciones de vigilancia.

En cuanto a los informes que rinde, estos los provee a las autoridades y superiores jerárquicos del Sistema DIF-Tabasco, así como aquellos que le

requieran los órganos tanto estatales, como federales con los que tienen vinculación.

6.6. OTROS SUB-PROCESOS IDENTIFICADOS

Dentro de los Macro-Procesos de Planeación y de Ejecución se identifican otros sub-procesos que si bien no han sido analizados a detalle por su corta dimensión o ejecución, es pertinente mencionarlos.

Se realiza un proceso de captura de solicitudes de abastecimiento que es llevada a cabo por la Unidad Administrativa del Sistema DIF-Tabasco y permite que se consideren estas solicitudes de bienes o servicios tanto para compra, como para suministro cuando ya se cuenta con los bienes o están contratados los servicios en la institución, para que puedan ser suministrados por almacén.

De este sub proceso de captura dependen también que se procesen adecuadamente los pagos de facturas a los proveedores y prestadores de servicios que intervienen de manera externa en la entrega de bienes y suministros a los usuarios.

Derivado de las adquisiciones de bienes y del hecho de que el presupuesto asignado dentro del Fondo resulta insuficiente para el universo de solicitudes de atención que se le generan diariamente, el Sistema DIF-Tabasco recibe donaciones de diferentes actores de la sociedad civil e incluso de aquellos solicitantes que al no ocupar los suministros que les fueren otorgados los devuelven y los ponen a disposición nuevamente; en tal sentido se opera un pequeño almacén en el que se guardan estos bienes para ser entregados. Para ello; se lleva un sistema de inventario básico, en el que se reportan las entradas y salidas de bienes; así como se da cuenta de la procedencia de los bienes recibidos.

6.6.1. VALORACIÓN DE LOS PROCESOS

La valoración de los procesos, se desarrolló utilizando los criterios de identificación y análisis que CONEVAL establece en su guía para la valoración y ejecución de una evaluación de procesos, por lo que de cada proceso revisado puede consultarse la ficha individual que sobre este análisis se presenta en el Anexo V de este documento y en el que además de visualizarse la descripción detallada de las actividades que se desarrollan, la identificación de actores, los recursos humanos, materiales, técnicos, tecnológicos y los insumos que son utilizados para desarrollarlo.

Así también se exhibe en cada una de las fichas, el grado de eficacia, eficiencia y sobre todo la pertinencia de todos y cada uno de los componentes del proceso para el logro de los objetivos del programa.

Del mismo modo, fueron sujetos de análisis el perfil profesional de los integrantes de las áreas, su conocimiento sobre las normas y manuales internos de trabajo; la capacitación para el trabajo, su nivel de profesionalización y la capacidad de articular sus funciones con las demás actividades requeridas para el cumplimiento de los objetivos del programa así como los informes y sistemas de monitoreo que permiten un seguimiento y evaluación de cumplimiento de metas.

Por lo que como parte de un primer ejercicio de valoración de los procesos que son descritos en los numerales anteriores y cuya descripción detallada puede observarse en los anexos **IV** y **V**, de este mismo documento; a continuación se presenta un resumen ejecutivo de los aspectos que fueron considerados como sustantivos para dar sustento, no solo a las valoraciones que se les asignan en los cuadros referidos; sino para dar sustento a los hallazgos, conclusiones y recomendaciones de cada proceso del programa.

Así también se explican los criterios de valoración utilizados, los puntajes asignados y que se toman como referencias de valor:

- ✓ **Normatividad suficiente y pertinente:** Se valoró si el proceso está claramente normado por lineamientos, manuales de operación, reglas de operación, leyes o reglamentos ya sea internos o externos. Y si esta normatividad es adecuada para el desarrollo de las actividades del proceso o bien; se encuentran diseñadas de tal modo que no es factible ni posible cumplirse. En la valoración normativa se consideró además, la claridad de las normas, la identificación de actividades del proceso, la asignación de áreas responsables, la determinación de los plazos a cumplir, los requisitos a cumplir y los criterios para toma de decisiones.

- ✓ **Guías, Formatos o Documentos Explicativos:** Se valoró si el proceso está documentado en guías, cuenta con formatos o documentos que no sean normativos, pero que sí faciliten la transmisión del conocimiento a los ejecutores.

- ✓ **Uso de tecnología o sistemas informáticos para la operación.** Se valoró si el proceso utiliza sistemas informáticos para la operación.

- ✓ **Informes, Seguimiento y Evaluación:** Se valoró si de cada proceso, se cuenta con indicadores de gestión que sean considerados en la MIR, para medir el avance de logros y metas. O bien, si se rinden informes de las actividades, la periodicidad de los mismos y si estas acciones son sujetas de revisión o evaluación: que permitan en su conjunto: abonar a la rendición de cuentas y a procesos de mejora continua.

En todos los casos anteriores, solo se asignó como valoración, una respuesta que permite conocer el grado de cumplimiento del concepto a valorar y la dimensión de su cumplimiento.

6.6.2. VALORACIÓN GENERAL DE LOS PROCESOS

Proceso	Normatividad suficiente y pertinente	Guías, Formatos o Documentos Explicativos	Tecnología o Sistemas informáticos para la operación	Informes, Seguimiento o Evaluación:
A. Planeación	Suficiente	Pertinentes	Suficientes	Suficientes
B. Difusión	No se encontró	No se encontró	Página web y redes sociales	No se encontró
C. Ejecución del FAM	Suficiente y Adecuada	Suficientes y Adecuadas	Básicos e inadecuados	Suficientes y Adecuados
D. Adquisición de bienes y servicios	Suficiente pero inadecuada	Suficientes	Suficientes	Suficientes y Adecuados
E. Evaluación y Monitoreo	Suficiente	Suficientes	Básicos e inadecuados	Suficientes y Adecuados
Proceso 1.1. Planeación	Suficiente	Suficientes	Suficientes	Suficientes
Proceso 1.2. Programación.	Suficiente	Suficientes	Suficientes	Suficientes
Proceso 1.3. Presupuestación.	Suficiente	Suficientes	Suficientes	Suficientes
Proceso 2.1. Difusión	No se encontró	No se encontró	Página web y redes sociales	No se encontró
Proceso 3.1. Solicitud de apoyos	Suficiente y Adecuada	Suficientes	Básicos e inadecuados	Suficientes
Proceso 3.2. Selección de Beneficiarios.	Suficiente y Adecuada	Suficientes	Básicos e inadecuados	Suficientes
Proceso 3.3. Entrega de bienes y/o servicios solicitados	Suficiente y Adecuada	Suficientes	Básicos e inadecuados	Suficientes
Proceso 3.4. Seguimiento de Beneficiarios	Suficiente y Adecuada	Suficientes	Suficientes	Suficientes
Proceso 4.1. Adquisición y contratación de insumos	Suficiente e inadecuada	Suficientes	Suficientes	Suficientes
Proceso 5.1. Control Interno	Suficiente y Adecuada	Suficientes	Básicos e inadecuados	Suficientes

6.7. ANÁLISIS A LA MIR Y RECOMENDACIONES

Método de análisis de la MIR: Diseño Inverso.

Se identifica que los bienes y/o servicios entregados a través del programa E035 en lo que respecta al componente 1 son:

Concepto	Presupuesto	% del Presupuesto
Material para cirugía, equipos medicos y ortopedicos	\$ 24,034,510.59	69.44%
Medicamentos	\$ 8,926,049.54	25.79%
Diálisis	\$ 1,108,520.00	3.20%
Eritopoyetina	\$ 492,440.00	1.42%
Bolsas para colostomía	\$ 41,999.60	0.12%
Pañales para adultos	\$ 7,786.96	0.02%
	\$ 34,611,306.69	100.00%

Tabla 6. Bienes y/o servicios entregados en el programa E035.

Se observa que el 95.23% de los productos entregados en este componente son 69.44 % en Material (cirugía, equipo médico y ortopédico) y 25.79 % en Medicamentos.

Si bien el análisis del problema (árbol de problemas), hace referencia a la *“Insuficiencia de medicamentos”* se recomienda complementar con otra causa que es *“La escasa adquisición de material para cirugía, equipo médico y ortopédico”* o *“Limitada adquisición de material para cirugía, equipo médico y ortopédico”*.

Por lo anterior y con la finalidad de tener el componente acorde a los bienes y servicios que el programa entrega, se sugiere ajustar el Componente a *“Medicamentos, material para cirugía, equipo médico y ortopédico entregado a personas sujetas de asistencia social”*

Así mismo para tener una medición que permita verificar el desempeño del programa en la entrega de los bienes, se recomienda ajustar el indicador para este componente, considerando la cobertura y eficacia en la entrega del bien; ejemplo:

$$\text{Porcentaje de medicamentos entregado} = \frac{\text{Medicamentos proporcionados}}{\text{Medicamentos solicitados}}$$

$$\text{Porcentaje de materiales medicos entregados} = \frac{\text{Material y equipo médico entregado}}{\text{Material y equipo médico solicitado}}$$

Porcentaje de personas beneficiadas

$$= \frac{\text{Solicitantes con apoyo entregado}}{\text{Solicitantes sujetos de asistencia social medica}}$$

El nivel actividad de la MIR representa los procesos necesarios para producir los componentes, por lo que medir su desempeño debe aportar elementos de toma de decisiones que nos permitan mejorar la gestión para la entrega del bien o servicio, por lo que para la actividad 2 del componente antes mencionado, se sugiere medir el proceso de adquisición de los recursos materiales a entregar con un indicador de eficacia en el proceso de adquisición, ejemplo:

$$\text{Porcentaje de adquisición} = \frac{\text{Materiales adquiridos}}{\text{Materiales requeridos}}$$

6.7.1. CONCLUSIONES DEL ANÁLISIS A LA MIR

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.

En el **Anexo IX.**, se presenta una propuesta general de rediseño de los componentes y actividades de la MIR, específicamente en el rubro relacionado al Fondo y la acción evaluada.

7. HALLAZGOS Y RESULTADOS

Proceso: Macro Proceso de Planeación, Programación y Presupuestación	
Áreas: Planeación, Programación y Presupuestación.	
FORTALEZAS	DEBILIDADES:
<ol style="list-style-type: none"> 1. Adecuada y fluida comunicación con las áreas. 2. La mayor parte del personal conoce el trabajo, procedimientos y necesidades del programa. 3. Disposición del personal para trabajar y cumplir con los compromisos. 4. Se advierten elementos de planeación estratégica y táctica. 5. Existencia de normatividad y apego a la misma en la ejecución. 6. Adecuada rendición de cuentas y seguimiento a las observaciones y recomendaciones de órganos de vigilancia y control. 7. Adecuada atención y seguimiento a las recomendaciones de evaluaciones anteriores. 8. El proceso está estandarizado y consolidado de manera interna. 	<ol style="list-style-type: none"> 1. Recursos económicos insuficientes para cumplir con todas las solicitudes de apoyo que recibe la institución. 2. Constantes modificaciones en los plazos y fechas de asignación de recursos por parte de áreas externas. 3. Altas cargas laborales. 4. 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. 5. Crecimiento Exponencial de necesidades derivado de factores externos como la crisis económica que atraviesa la entidad. 6. Rotación de Personal constante, lo que genera un poco de atraso

	<p>interno y disminuye el nivel de especialización en el trabajo.</p>
<p>CONCLUSIONES:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. El proceso cumple con todos los aspectos que el ciclo presupuestario tiene establecido para el presupuesto basado en resultados en concordancia con la visión de la gestión basada en resultados. Prueba de ello es la evolución del fondo y su consecuente incremento para un mayor número de población atendida. 2. Mayormente, sus debilidades no son propias, sino que son ocasionadas por factores externos que amenazan la eficacia y eficiencia del proceso; pero que pueden ser atendidas de manera estratégica para contrarrestar sus efectos. 	<p>RECOMENDACIONES:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Aprovechar las fortalezas para consolidar la planeación estratégica no solo en el área de planeación; sino en las áreas vinculadas a la ejecución del programa, toda vez que al ser un proceso transversal que se encuentra vinculado a todas las áreas resulta esencial fortalecer este aspecto. 2. Revisión y rediseño de la MIR utilizando las herramientas de Marco Lógico. 3. Revisión y ajuste de los indicadores de gestión conforme a los criterios (CREMAA) Claridad: deben de ser precisos en cuanto a lo que se desea medir. Relevancia: para que reflejen la importancia del logro de los objetivos. Economía: conocer la información no debe de suponer un costo extra. Monitoreables: deben poderse conocer los niveles de cumplimiento y avances de manera rápida. Adecuados: Porque deben de proveer información suficiente y pertinente para orientar la toma de decisiones. 4. Capacitación a todo el personal de manera periódica y a las áreas

	vinculadas, para contra restar el aspecto de la rotación de personal.
--	---

Proceso: Difusión	
Área: Unidad de Enlace de Comunicación Social	
FORTALEZAS:	DEBILIDADES:
<ol style="list-style-type: none"> 1. Adecuada coordinación y colaboración con el área ejecutora del Programa Presupuestario. 2. Adecuada articulación en el desempeño de actividades para lograr la difusión de acciones. 3. Difusión del programa en: Programa radiofónico "Familia DIF, Nuestra Familia"; en Televisión Tabasqueña (TVT); giras de trabajo de la Presidenta del Consejo Ciudadano Consultivo del Sistema DIF-Tabasco; en actos masivos y eventos públicos; en el sitio web de la institución y en redes sociales oficiales; así como a través de los enlaces municipales. 	<ol style="list-style-type: none"> 1. No cuenta con manuales operativos ni normativos. 2. No se encontró un programa de trabajo mediante el cual se instrumenten las acciones a realizar para difusión del programa. 3. No cuenta con documentos organizativos o guías para regular sus acciones o actividades. 4. No cuenta con procesos estandarizados para la realización del proceso de Difusión del Programa Presupuestario. 5. Tampoco cuenta con algún sistema informático específico para la realización del proceso y no rinde informes de las acciones desarrolladas inherentes a la difusión del programa.
CONCLUSIONES:	RECOMENDACIONES:
Las actividades que en materia de difusión realiza la Unidad, no son propiamente un proceso normado, documentado, reglado u ordenado de	<ol style="list-style-type: none"> 1. Establecer un programa de trabajo para la difusión del programa, que incluya a detalle los requisitos para acceder al mismo.

<p>manera sistemática; que permitan un seguimiento o evaluación de acciones. Depende de la información que la Dirección de Atención Ciudadana y las demás áreas encargadas de la operación del Fondo le proporcionen. Por lo tanto y pese a que si se efectúa la difusión del programa, no es posible aprovechar y maximizar los espacios y medios al alcance de la institución para mejorar procesos sustantivos.</p>	<ol style="list-style-type: none"> 2. Diseñar una agenda de trabajo que permita conocer sus actividades, darle seguimiento y medir su desempeño. 3. Implementar acciones de planeación estratégica, táctica y operativa para ordenar y orientar el proceso adecuadamente. 4. Diseñar una estrategia de sensibilización a enlaces municipales, enlaces de hospitales y aún a personas que asisten a hospitales públicos sobre la forma en la que deben expedir las prescripciones médicas; 5. Elaborar una serie de carteles que expliquen el funcionamiento y operación del programa para abatir la desinformación que conlleva el desconocimiento del programa.
--	--

Proceso: Solicitud de apoyos.	
Áreas: Módulo de Atención y Recepción de DAC.	
FORTALEZAS:	DEBILIDADES:
<ol style="list-style-type: none"> 1. Adecuada y fluida comunicación con las áreas, tanto internas como externas. 2. Procesos normados y regulados a través de manuales, formatos y reglas de operación interna 	<ol style="list-style-type: none"> 1. Infraestructura inadecuada tanto para el personal que labora como para los solicitantes. 2. Carencia de sistemas informáticos adecuados. 3. Documentación Incompleta por

<p>conocidos por todos los colaboradores.</p> <ol style="list-style-type: none"> 3. Apego a las normativas del programa. 4. Conocimiento del personal del trabajo, procedimientos y necesidades del programa. 5. Disposición del personal para trabajar y cumplir con los compromisos. 6. Cálida atención al usuario 7. Adecuada rendición de cuentas y seguimiento a las observaciones y recomendaciones de órganos de vigilancia y control. 8. Adecuada atención y seguimiento a las recomendaciones de evaluaciones anteriores. 9. El proceso está estandarizado y consolidado de manera interna. 10. Buena articulación entre todos los operadores del proceso que permite fluidez y una operación rápida. 11. Colaboración de agentes externos al programa como el apoyo que brindan los jóvenes del programa "Cambia tu Tiempo", que ayuda a la fluidez y atención de personas solicitantes de apoyo. 	<p>parte de los solicitantes.</p> <ol style="list-style-type: none"> 4. Prescripciones médicas mal elaboradas en las que no se describen adecuadamente los medicamentos, presentaciones, gramajes, etc... y que dificultan la localización del los medicamentos solicitados en apoyo. 5. Excesiva concurrencia de solicitantes de apoyo. 6. Solicitantes que se desesperan y no respetan los turnos que se les asignaron. 7. Altas cargas laborales.
<p>CONCLUSIONES:</p>	<p>RECOMENDACIONES:</p>

<ol style="list-style-type: none"> 1. Una muy buena y adecuada coordinación y articulación de actividades al interior de la Dirección, lo que le da fluidez a la atención de los solicitantes de apoyo. 2. Adecuada planificación y organización de actividades. 3. Atención eficaz y eficiente al usuario. 4. Adecuada coordinación con actores externos como lo son los enlaces municipales. 5. El Proceso recibe el apoyo de otro programa de la institución como el Programa Cambia Tu Tiempo, en el que jóvenes voluntarios coadyuvan a las personas que acuden a solicitar los apoyos. 	<ol style="list-style-type: none"> 1. 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. 2. 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. 3. 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.
---	---

Proceso: Selección de Beneficiarios	
Área: Dirección de Atención Ciudadana.	
FORTALEZAS:	DEBILIDADES:
<ol style="list-style-type: none"> 1. Las fortalezas en este proceso concuerdan con las anteriores; como lo son la buena articulación de acciones entre los operadores del programa, el apego a la 	<ol style="list-style-type: none"> 1. Se generan cuellos de botella cuando el usuario no cumple con los requisitos del programa. Y ello provoca: 2. Acciones que hacen re-trabajar

<p>normatividad existente, el conocimiento de todos los involucrados en el proceso de las actividades a realizar.</p> <p>2. El nivel de responsabilidad y compromiso con las acciones del programa.</p>	<p>porque hay que regresar al usuario porque no cumplió con los requisitos y no resultó idóneo para recibir el apoyo.</p> <p>3. En consecuencia de lo anterior este solicitante se molesta, en ocasiones manifiesta su molestia y genera descontento entre los demás, generando una imagen negativa del servicio.</p> <p>4. Nuevamente encontramos que la inadecuada expedición de las recetas genera problemáticas u obstaculiza el proceso de determinación de otorgamiento del apoyo. Aunado a que le ocasiona perjuicio al solicitante que tiene que retornar en otra ocasión.</p> <p>5. En ocasiones se presentan solicitudes de medicamentos que no han sido contemplados con anterioridad o son medicamentos e insumos de importación que llevan otro procedimiento de adquisición.</p>
---	--

RECOMENDACIONES:

1. Se sugiere que desde el módulo de atención que es el primer filtro se proporcionen los requisitos claros y concretos que se tienen que cumplir para ser sujeto del apoyo.
2. Establecer una campaña de difusión masiva con formatos y requisitos que todo solicitante debe de cumplir.

3. Hacer una campaña de sensibilización sobre requisitos y forma en la que se deben de expedir las recetas médicas y todos los datos que deben de incluir para inhibir que los médicos del sector salud que las expiden no continúen incurriendo en esas fallas.
4. Nuevamente la sistematización tecnológica del servicio podría brindar soluciones a las problemáticas que se presentan. Ya que al sistematizarse el proceso desde que el usuario acude a solicitar el bien y se detecta que no es un medicamento o insumo del que ya se tengan datos o se tenga localizado; en tanto se realiza el estudio socio económico, se podrían iniciar acciones para el costeo y localización del producto.
5. El proceso de selección podría ser más eficiente mediante la aplicación del CUIS (Cuestionario Único de Información Socioeconómica) establecido por SEDESOL lo que le daría homogeneidad normativa.
6. Desarrollar un procedimiento de capacitación con los enlaces municipales y de la red de hospitales públicos sobre la forma en la que se opera el programa, sus capacidades de atención, sus requisitos; así como en la forma en la disponibilidad de recursos con los que se cuentan puede ayudar a disminuir los aspectos negativos y cuellos de botella que se presentan en la operación diaria.

Proceso: Entrega de apoyos	
Área: Módulos de entrega de Medicamentos y Material para Diálisis; Material para Cirugía y Equipos ortopédicos; Bolsas para Colostomía y Pañales para Adultos.	
FORTALEZAS:	DEBILIDADES:
1. Adecuada y fluida comunicación con las áreas, tanto internas como externas. Procesos normados y regulados a través de manuales, formatos y reglas de operación interna conocidos por todos los colaboradores.	<ol style="list-style-type: none"> 1. Infraestructura inadecuada. 2. Falta de presupuesto suficiente para atender todas las peticiones que se presentan. 3. Ausencia de un sistema informático propio y específicamente diseñado

<p>2. Apego a las normativas del programa.</p> <p>3. Conocimiento del personal del trabajo, procedimientos y necesidades del programa.</p> <p>4. Disposición del personal para trabajar y cumplir con los compromisos.</p> <p>5. Cálida atención al usuario</p> <p>6. Adecuada rendición de cuentas y seguimiento a las observaciones y recomendaciones de órganos de vigilancia y control.</p> <p>7. Adecuada atención y seguimiento a las recomendaciones de evaluaciones anteriores.</p> <p>8. El proceso está estandarizado y consolidado de manera interna.</p> <p>9. Buena articulación entre todos los operadores del proceso que permite fluidez y una operación rápida.</p>	<p>para dar agilidad, organización y certidumbre a los procedimientos internos.</p>
--	---

RECOMENDACIONES:

1. Las recomendaciones y aspectos que pudieran fortalecer este proceso son coincidentes a las que se mencionan en el proceso que antecede; ya que van relacionadas.
2. 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.
3. Diseñar una 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.

Proceso: Seguimiento de Beneficiarios	
Área: Departamento de Registro y Control.	
FORTALEZAS:	DEBILIDADES:
<p>Al pertenecer a la Dirección de Atención Ciudadana y ser operado por la misma; este proceso posee las mismas fortalezas que los demás procesos desarrollados por el área. Por lo que resulta ocioso repetirlo.</p> <p>Dentro de sus fortalezas adicionales podemos mencionar que posee:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Buena capacidad organizativa. 2.- Informes y registros periódicos y constantes. 3. Expedientes individuales de beneficiarios. 4. Bitácora de estudios socio económicos realizados. 5. Recopilación de evidencias (fotografías) con las que se acreditan las entregas y apoyos otorgados. 6. Rinden informes de manera periódica que les permiten un buen control y seguimiento del cumplimiento de sus metas y objetivos. 7. Hay un adecuado seguimiento a recomendaciones de evaluaciones anteriores y debida atención a 	<p>Hay una coincidencia en las debilidades en cuanto a la infraestructura inadecuada y la ausencia de presupuesto suficiente.</p> <p>Aquí la debilidad más significativa es que si bien se cuenta suficientes registros y evidencias de la ejecución del recurso, estos registros son individualizados; en lugar de que sea una sola base de datos informatizada que permitiera a todas las áreas consultar su evolución y datos.</p> <p>Lo anterior, también genera que no pueda conocerse adecuadamente y de manera precisa e inmediata cuantos apoyos recibe una misma persona, de que tipo y cuantas veces ha sido beneficiaria del programa.</p> <p>La información si se posee, pero no de manera articulada. Y resultaría tardado y costoso entrar al detalle de lo anterior.</p>

<p>observaciones emitidas por los órganos de control.</p>	
<p>CONCLUSIONES: 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.</p>	<p>RECOMENDACIÓN: Sistematizar el proceso mediante la creación de un expediente electrónico de beneficiarios; para que todas las áreas puedan consultarlo y tomar registros de él. Con ello se eliminaría el excesivo uso de papel, copias y demás enseres de oficina que encarecen el proceso. Por lo que un sistema de expediente electrónico informatizado, abatiría costos y haría más eficientes los recursos de que dispone la DAC. Coadyuvando a disminuir las cargas laborales.</p>

<p>Proceso: Adquisición de bienes</p>	
<p>Área: Dirección de Adquisiciones, Licitaciones y Concursos.</p>	
<p>FORTALEZAS:</p>	<p>DEBILIDADES:</p>
<ol style="list-style-type: none"> 1. Alto grado de implementación de normas. 2. Personal capacitado y con conocimiento de las guías de trámites y procedimientos a ejecutar. 3. Adecuada coordinación entre las áreas de planeación, de ejecución del recurso como es la DAC y las 	<ol style="list-style-type: none"> 1. El tiempo en relación a los procesos administrativos y normativos, son prolongados derivado de las autorizaciones que se requieren para ejercer el recurso por Adjudicación Directa. 2. Las autorizaciones externas emitidas por el Comité de Compras del Poder Ejecutivo, causan retrasos

<p>áreas internas que intervienen en el Proceso de Compra.</p> <p>4. Sus procedimientos internos están debidamente estandarizados manual y operativamente.</p> <p>5. Cuentan con sistemas informáticos suficientes y pertinentes.</p> <p>6. Rinden informes de manera periódica que les permiten un adecuado control y ejecución de los recursos a ejercer.</p>	<p>en la adquisición de bienes y o contratación de servicios.</p> <p>3. Sus debilidades provienen en la mayoría de áreas externas, ya que sus procesos de ejecución no son independientes.</p> <p>4. Tienen una alta rotación de personal que les causa algunas sobre cargas de trabajo.</p> <p>5. La adquisición de bienes o enseres de importación o foránea.</p>
<p>CONCLUSIONES:</p> <p>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. Sin embargo, 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 .</p>	<p>RECOMENDACIONES:</p> <p>1. 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.</p> <p>2. Elaborar un Manual interno de funcionamiento del citado sub comité y legitimarlo normativamente, mediante los procesos legales existentes para ello.</p> <p>3. Elaborar anualmente un mercadeo de materiales no solamente con los bienes y servicios que normalmente compran con los recursos del fondo</p>

	<p>sino con aquellos que aun y cuando no han sido autorizados o comprados, han sido solicitados para tener conocimiento del precio y disponibilidad del mismo; lo que coadyuvara a disminuir problemáticas en las adquisiciones</p> <p>4. Establecer como requisito indispensable la capacitación en procedimientos y actividades a todo personal de nuevo ingreso para mantener la eficiencia del área.</p>
--	--

Proceso: Seguimiento y Control	
Área: Órgano de Control Interno	
FORTALEZAS:	DEBILIDADES:
<ol style="list-style-type: none"> 1. Cuenta con suficiente normatividad y guías operativas que le permiten tener procedimientos estandarizados. 2. Cuenta con programa de trabajo para revisión y verificación, como parte de sus acciones de vigilancia y control. 3. Adecuada comunicación e interacción con las áreas operativas y ejecutoras del fondo. 4. Adecuada interacción con entes fiscalizadores externos como 	<ol style="list-style-type: none"> 1. No se cuenta con un documento preestablecido que pueda definirse como herramienta o instrumento de planeación estratégica. 2. No cuenta con sistema informático o tecnológico para la ejecución de su trabajo. 3. No cuenta con sistemas informáticos específicamente diseñados para sus actividades. 4. Rotación de personal

<p>SECOTAB, OSFE, ASF y SFP.</p> <p>5. Seguimiento de recomendaciones de evaluación y observaciones de órganos fiscalizadores.</p> <p>6. Rinde informes periódicos de las actividades realizadas a los superiores jerárquicos del ente.</p>	
<p>CONCLUSIONES:</p> <p>1. En general el Órgano interno de control cumple con las funciones para las cuales fue creado, como son los aspectos de seguimiento, vigilancia y control.</p> <p>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</p>	<p>RECOMENDACIONES:</p> <p>1. Brindar apoyo a las áreas para que puedan implementar las recomendaciones emitidas a lo largo de este informe.</p> <p>2. Coadyuvar en la implementación de documentos normativos internos que aseguren: la operación del programa ejecutado por la Dirección de Atención Ciudadana; así como lo requerido por la Dirección de Adquisiciones, Licitaciones y Concursos para eficientar su operación.</p>

8. RECOMENDACIONES Y CONCLUSIONES

Como puede apreciarse en los cuadros anteriores, se ofrece un muy detallado listado de recomendaciones y conclusiones específicas para cada uno de los procesos que fueron revisados y analizados meticulosamente a lo largo del proceso de evaluación del programa presupuestario; por lo que se considera innecesario recapitular las recomendaciones ya dadas y solamente podemos abundar y sostener que de manera general el Fondo de Aportaciones Múltiples, Ramo General 33, Fondo V, Programa: E-035.- Atención a Familias y Población

Vulnerable; en su esquema de *“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; cumple con el objetivo de brindar apoyo a personas en condición de vulnerabilidad en gran parte del territorio tabasqueño; y que la ejecución de su desempeño puede ser medida y valorada a través no solamente de procesos de evaluación como el que aquí se desglosa; sino mediante los numerosos informes en los que consta su ejecución tanto en su sitio web; como los que rinden a las diferentes instancias normativas y reguladoras de programas sociales.

Sin embargo y pese a que se considera que la ejecución del programa presupuestario es eficaz y es eficiente, porque en su mayoría sus aspectos de valoración han sido positivos; ello no infiere que no sea susceptible de mejorarse para prestar un mejor servicio a la población para la cual se encuentra destinado el fondo.

Y a la vez, consideramos que enfrenta grandes desafíos como lo son:

1. Lograr la continuidad del programa en las condiciones en las que se desarrolla en cuanto a la calidad y calidez del servicio.
2. Que el programa siga operando de manera incluyente al considerar dentro de su operación y funcionamiento a personas con discapacidad aspecto que se considera contribuye a sensibilizar al personal de la DAC, sobre el trato que se requiere hacia las personas en condición vulnerable.
3. Que el programa continúe recibiendo el apoyo y la colaboración de otros actores y programas de la propia institución como el programa de jóvenes voluntarios denominado “Cambia tu Tiempo”; y la difusión del mismo en medios de comunicación estatal.

4. Lograr que la adecuada articulación de procesos entre todos los ejecutores del programa les permita avanzar en la cobertura de atención y que no se centren los apoyos en su mayoría en la periferia del municipio de centro.
5. La creación e implementación de un expediente electrónico de beneficiarios que permita no solo mayor control sino mayor eficiencia y eficacia en la atención de usuarios, así como un seguimiento al beneficiario.
6. La implementación del CUIS en el proceso de selección de beneficiarios para homologar los criterios.
7. Que se elabore un reglamento de subcomité de compras del Sistema DIF-Tabasco que conforme a las facultades que posee el organismo sea capaz de comprar y contratar por sí mismo sin depender de autorizaciones externas que burocratizan y disminuyen la eficiencia de las adquisiciones y contrataciones
8. El diseño e incorporación de tecnologías de la información en las diferentes áreas vinculadas a la ejecución del fondo no solo eliminarán o disminuirán los cuellos de botella sino que permitirán dar mayor transparencia y certidumbre a la ejecución del programa además de efficientar su operación práctica.

El costo de la implementación de sistemas informáticos y tecnológicos que permitan efficientar los procesos será pertinente, ya que el exceso de uso de papelería, copias, impresiones que involucran la ejecución de procesos manuales como lo es el relleno de formularios, copias y otros, etc...., generan no solo un costo económico, sino que no resultan ecológicamente amigables con el planeta.

1. Que se continúe con el adecuado seguimiento y atención dada a los procesos de evaluación del desempeño; atención de observaciones de auditoría y órganos de fiscalización porque estos procesos de revisión, consolidan el sistema de rendición de cuentas y abonan la construcción de procesos de mejora continua. Los cuales se han venido dando al interior de

110

la institución como pudo ser constatado por esta instancia evaluadora y que pueden ser a la vez visibilizados por cualquier persona desde el sitio web de la institución que en su página principal ofrece entre otros aspectos:

La publicación de las evaluaciones del desempeño realizadas en ejercicios anteriores, así como un apartado un apartado de cuenta pública y en particular un apartado de *FONDOS DE APORTACIONES FEDERALES*, con información actualizada al 3er. Trimestre de 2017; en la que se exhibe de manera clara y transparente los importes de la ejecución de este Fondo. Aspecto positivo y digno de resaltar.

Así también es de destacarse la total disposición por parte de la Unidad de Evaluación del Desempeño, de la DAC 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.

De manera general se concluye que en cuanto a la articulación de procesos que permiten que el programa se ejecute en cumplimiento a los fines y propósitos del programa estos se cumplan en mayor medida gracias al esfuerzo y adecuado proceso organizativo interno del área ejecutora.

Sin embargo, como todo proceso este puede ser susceptible de mejorarse en sus capacidades lo que sin duda retribuirá en la consolidación del programa presupuestario.

Hay que recordar que el sistema de gestión basada en resultados no solo prevé la adecuada planificación de acciones con el objetivo de alcanzar los propósitos de los planes y programas presupuestarios, sino a la vez que en su desempeño además de adquirir valor público hacia los beneficiarios de los mismos, su ejecución signifique una reducción de actividades, tendientes a reducir la burocracia y el coste operativo hacia el interior de los entes públicos.

9. ANEXOS.

ANEXO I. FICHA TÉCNICA DE IDENTIFICACIÓN DEL PROGRAMA

Tema	Variable	Datos
Datos generales	Ramo	033
	Institución	SISTEMA PARA EL DESARROLLO INTEGRAL DE LA FAMILIA
	Entidad	DIF TABASCO
	Unidad Responsable	Dirección de Atención Ciudadana
	Clave Presupuestal	E035
	Nombre del Programa	E035.- Atención a Familias y Población Vulnerable
	Año de Inicio	2016
	Responsable Titular del Programa	Lic. Mayra Olivares Sastre
	Teléfono de Contacto	Tel. (993) 3-19-17-20 Ext. 39130
	Correo Electrónico de Contacto	Mayi_2014@hotmail.com
Objetivos	Objetivo General del Programa	Atender a la población vulnerable a través de la implementación de programas que permitan mejorar su calidad de vida.
	Principal Normatividad	<ol style="list-style-type: none"> 1. Ley de Coordinación Fiscal 2. Ley de Presupuesto y Responsabilidad Hacendaria 3. Plan Nacional de Desarrollo 2013-2018 4. Ley de Asistencia Social <p>Ámbito estatal:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Ley de Asistencia Social. 2. Ley del Sistema Estatal de Asistencia Social en beneficio de las personas más vulnerables del Estado. 3. Programa Nacional de Asistencia Social 2014-2018 (PONAS). 4. Convención sobre los derechos de las personas con discapacidad.
	Eje del PND con el que está alineado	PED 2013 - 2018 Eje Rector 4 Salud, Seguridad Social y Atención a la Familia
	Objetivo del PND con el que está alineado	Incrementar la promoción de la salud, la detección oportuna, así como el seguimiento y control de enfermedades, con la finalidad de mejorar las condiciones de salud y calidad de vida, haciendo énfasis en la cultura de la prevención.
	Tema del PND con el que está alineado	Meta 2 México Incluyente

	Programa (Sectorial, Especial o Institucional) con el que está alineado	"Apoyo con Medicamentos, Material para Cirugía, Equipos Médicos y Ortopédicos, Material para Diálisis, Bolsas para Colostomía y Pañales para Adultos para personas vulnerables"
	Objetivo (Sectorial, Especial o Institucional) con el que está alineado	Enfocar la acción del Estado en garantizar el ejercicio de los derechos sociales y cerrar las brechas de desigualdad social que aún nos dividen.
	Indicador (Sectorial, Especial o Institucional) con el que está alineado	Personas
	Propósito del Programa	Brindar medicamentos a la población vulnerable y de escasos recursos que no cuentan con algún seguro médico y que asisten a los diferentes hospitales del sector salud.
Población potencial	Definición	Población en situación de vulnerabilidad, como son niños, adolescentes, mujeres, adultos mayores y personas con discapacidad.
	Unidad de Medida	Personas
	Cuantificación	855,800
Población objetivo	Definición	Es la población vulnerable que no cuenta con algún seguro médico y que asiste a los diferentes hospitales de salud del estado para ser atendida.
	Unidad de Medida	Personas
	Cuantificación	248,200
Población atendida	Definición	Personas en situación de vulnerabilidad que acuden a solicitar los apoyos del Sistema DIF
	Unidad de Medida	Personas
	Cuantificación	2,202 beneficiarios
Presupuesto para el Año Evaluado	Presupuesto Original (MDP)	\$35'436,148.54
	Presupuesto Modificado (MDP)	\$824,841.85
	Presupuesto Ejercido (MDP)	\$34'611,306.69
Cobertura geográfica	Entidades federativas en las que opera el programa	Tabasco y estados colindantes, cuando algún ciudadano lo solicite.

Focalización	Unidad Territorial del Programa	Población en situación vulnerable en los 17 municipios del Estado de Tabasco.
---------------------	---------------------------------	---

ANEXO II. FICHA 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	Se identifico un Macro-Proceso de Planeación que incluye: planeación estratégica, táctica y operativa.
	2	El Proceso de Programación ejecutas las acciones tendientes a la distribución de los recursos económicos del Fondo y su avance físico y financiero
	3	El Proceso de Presupuestación del Gasto, comprende acciones relacionadas con el registro, seguimiento, control y evolución del gasto efectuado por las áreas encargadas de operar el

		programa.
<p>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.</p>	4	El Proceso de Difusión de se realiza a través de medios tradicionales como radio, T.V., boletines, comunicación directa y mayormente en eventos públicos de corte asistencial. Así también se incluyen medios electrónicos como: sitio web y difusión en redes sociales institucionales.
<p>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.</p>	5	El Proceso de Solicitud de apoyos tiene lugar en la Dirección de Atención Ciudadana y opera a través de sus áreas internas.
<p>Selección de Beneficiarios: Proceso realizado por los operadores de los Programas para seleccionar a los beneficiarios y obtener finalmente el padrón actualizado y validado.</p>	6	Proceso que realiza la Dirección de Atención Ciudadana con el apoyo del área de trabajo social y otras áreas internas. También se vincula al exterior con Sistemas DIF-Municipales y la Red

		de Hospitales Públicos del Estado.
<p>Producción de Bienes o Servicios: Herramientas, acciones y mecanismos a través de los cuales se obtienen los bienes y servicios que serán entregados a los beneficiarios del Programa.</p>	7	Proceso que realiza la Dirección de Adquisiciones, Licitaciones y Contratos para comprar y/o contratar los bienes y servicios que le son solicitados por la Dirección de Atención Ciudadana
<p>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).</p>	NO APLICA	NO APLICA
<p>Entrega de Apoyos: Conjunto de instrumentos, mecanismos y acciones por los cuales los beneficiarios o afiliados reciben los diferentes servicios o tipos de apoyo.</p>	8	Proceso que realiza la Dirección de Atención Ciudadana con el apoyo de otras áreas internas. También se vincula al exterior con Sistemas DIF-Municipales y la Red de Hospitales Públicos del Estado.

<p>Seguimiento a Beneficiarios y Monitoreo de Apoyos: Acciones y mecanismo mediante los cuales el Programa comprueba que los apoyos entregados a los beneficiarios son utilizados y funcionan de acuerdo al objetivo planteado.</p>	<p>9</p>	<p>Proceso que realiza la Dirección de Atención Ciudadana con el apoyo del área de trabajo social y el Órgano de Control Interno.</p>
<p>Contraloría Social y Satisfacción de Usuarios: Proceso a través del cual los beneficiarios puede realizar las quejas o denuncias que tenga del programa.</p>	<p>NO APLICA</p>	<p>NO APLICA</p>
<p>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.</p>	<p>10</p>	<p>Proceso que realiza el Órgano de Control Interno del Sistema DIF-Tabasco para dar seguimiento al Padrón de Beneficiarios. Y durante los ejercicios 2014, 2015 y 2016 tuvo a su cargo la Unidad de Evaluación del Desempeño.</p>
<p>Procesos Identificados por el Evaluador que no coinciden con el Modelo General de Procesos</p>		

ANEXO III. FLUJOGRAMAS DEL PROGRAMA

III.1. DIAGRAMA DE FLUJO DEL DEBER SER

MÓDULO DE MEDICAMENTOS, DIÁLISIS Y ERITROPOYETINA

#	Usuario	Módulo de Atención Ciudadana (Exterior)	Trabajadora Social	Modulo de Recepción	Módulo de medicamentos	Dirección de Atención Ciudadana	Almacén
1	Acude a la Institución.						
2	Se registra en Módulo de Atención Ciudadana.						
3		Indica que tome asiento hasta que sean llamados.					
4			Llamado a usuarios.				
5	Ingresa a la Dirección de atención ciudadana.						
6				Clasifica solicitudes.			
7	Esperan entregas de fichas.						
8				Inicia entrega de fichas.			
9				Explica procedimiento.			
10					Llama a usuario.		
11					Verificación en base de datos.		
12						Autorización del apoyo.	
13	Toma asiento y espera el trámite del apoyo.						
14					Realiza llenado de vale de apoyo.		
15	Recibe vale y espera entrega.						
16	Recibe eritropoyetina.						
17	Va por material de diálisis.						
18							Recibe vale.
19							Surte diálisis.
20	Recibe material de diálisis.						
21	Sale de la instalación con el apoyo.						

MÓDULO BOLSAS PARA COLOSTOMIA – PAÑALES PARA ADULTOS

#	Usuario	Módulo de Atención Ciudadana (Exterior)	Personal de Cambia Tu Tiempo	Trabajadora Social	Modulo de Recepción	Modulo de apoyo de bolsas para colostomía	Almacén
1	Registro en modulo general.						
2			Apoyo de personas del programa "cambia tu tiempo".				
3				Formación de usuarios.			
4	Ingreso a la dirección de atención ciudadana.						
5						Atiende a usuario.	
6						Se solicita documentación al usuario.	
7						Verificación en la base de datos.	
8						Apoyo de personal con discapacidad para copias.	
9						Realiza vale de apoyo.	
10						Se indica fecha del próximo apoyo.	
11	Firma vale de apoyo.						
12						Entrega vale a personal de apoyo para que almacén surta bolsas para colostomía.	
13							Recibe vale.
14							Surte bolsas para colostomía y entrega a personal de apoyo.
15	Recibe bolsas para colostomía.						

#	Usuario	Módulo de Atención Ciudadana (Exterior)	Personal de Cambia Tu Tiempo	Trabajadora Social	Modulo de Recepción	Modulo de apoyo de bolsas para colostomía	Dirección de Atención Ciudadana	Almacén
16						Se toma fotografía al usuario con el apoyo para evidencia de comprobación.		
17	Agradece y se retira con el apoyo.	←						

MÓDULO DE APOYO CON MATERIAL PARA CIRUGÍA

#	Usuario	Módulo de Atención Ciudadana (Exterior)	Personal de Cambia Tu Tiempo	Trabajadora Social	Modulo de Recepción	Modulo de apoyo con material para Cirugía.	Apoyo de personal con discapacidad	Dirección de Atención Ciudadana	Almacén
1	Acude a la institución y se registra en módulo general.								
2		→	Apoya a usuario.						
3				Llama a usuarios.					
4	Ingreso a la dirección de atención ciudadana.	←							
5	Esperan entregas de fichas.								
6					Clasifica solicitudes.				
7					Inicia entrega de fichas.				
8					Llama a usuaria.				
9					Entrega formato de registro al módulo de apoyo para material de cirugía.				
10						Búsqueda del expediente y entrega expediente a la Dirección de atención.			
11								Atiende a usuaria.	

#	Usuario	Módulo de Atención Ciudadana (Exterior)	Apoyo de Cambia Tu Tiempo	Trabajadora Social	Modulo de Recepción	Modulo de apoyo con material para Cirugía.	Apoyo de personal con discapacidad	Dirección de Atención Ciudadana	Almacén
								Verifica documentos	
12								Autoriza el apoyo.	
13						Atiende a usuaria.	←		
14						Revisa documentación			
15						Realiza vale de apoyo.			
16							→	Lleva las copias e impresiones.	
17	Firma carta de consentimiento.	←							
18	Firma vale de apoyo.								
19						Registra apoyo en la base de datos.			
20						Va por la firma de autorización del apoyo a Dirección.			
21						Indica a usuaria ubicación del proveedor.			
22						Se toma fotografía a la usuaria con el vale para comprobación de gasto.			
23	Se retira con vale de apoyo.	←							

III.2. DIAGRAMAS DE ANÁLISIS DE PROCESOS

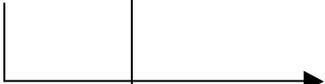
DIAGRAMA 1.- PLANEACIÓN.

#	Secretaría de Planeación y Finanzas (SEPLAFIN)	Dirección de Planeación y Finanzas del Sistema DIF	Subdirección de Planeación y Programación	Unidad administrativa del Sistema DIF
1	Da a conocer el techo presupuestal mediante oficio.			
2		Recibe y revisa oficio de autorización sobre el techo presupuestal.		
3			Recibe oficio del techo presupuestal.	
4				Se organizan reuniones con las diferentes áreas.
5				Se realizan proyectos de acuerdo a los históricos y en las nuevas propuestas para cumplir las metas y objetivos del fondo.
6			Se cuantifica las nuevas propuestas.	
7		Recibe y revisa la propuesta.		
8		Se autoriza el recurso.		
9			Recibe autorización.	
10			Distribuye y asigna a cada área.	
11				Recibe monto autorizado.

DIAGRAMA 2. DIRECCIÓN DE ADQUISICIONES, LICITACIONES Y CONCURSOS

#	Unidad Administrativa del Sistema DIF - Tabasco	Dirección de Adquisiciones, Licitaciones y Concursos.	Proveedor	Dirección de Planeación y Presupuesto.
1	Solicita cotización de los bienes o servicios que requiere.			
2	Realiza la Solicitud de Abastecimiento y/o Servicio.			
3	entrega la Solicitud de Abastecimiento y/o Servicio			
4		Recibe Solicitud de Abastecimiento y/o Servicio.		
5		Solicita cotización a por los menos tres proveedores.		
6		Realiza el Pedido en el Sistema de Hacienda Pública y SIGAD.		
7			Se adjudica el pedido con especificaciones.	
8			Se le entrega pedido en original para firma y sello	
9			Entrega del producto en donde la Unidad Administrativa lo requiera.	
10		Se solicita la factura.		
11			Entrega factura.	
12		Recibe y envía factura al área financiera.		
13				Recibe factura y se archiva.

DIAGRAMA 3. DIRECCIÓN DE ATENCIÓN CIUDADANA

#	Usuario	Modulo de Atención Ciudadana	Modulo de recepción	Trabajo social	Dirección de Atención Ciudadana	Modulo de apoyo Social.
1	Llega a las instalaciones del Sistema DIF- Tabasco.					
2	Se registra en el modulo de atención.					
3		Se requisita ficha de ingreso.				
4		Se revisa documentación.				
5	Ingresa a la Dirección de Atención Ciudadana.					
6			Recibe solicitud del usuario, revisa, verifica y canaliza dependiendo el apoyo social requerido.			
7			Se ingresa en el sistema de captura la documentación y la petición. Si procede: Se envía documentación a Trabajo Social. No procede: Se devuelve la documentación, indicando el faltante.			
8				Recibe documentación del usuario para seguimiento.		
9				Programa y realiza estudio socioeconómico.		

#	Usuario	Modulo de Atención Ciudadana	Modulo de recepción	Trabajo social	Dirección de Atención Ciudadana	Modulo de apoyo Social.
10				Envía estudios a Dirección.		
11				→	Analiza resultados del estudio.	
12					Se envía documentación al modulo para brindar el apoyo.	
13					→	Recibe documentación.
14						Se tramita el apoyo.
15	Recibe apoyo solicitado.	←				

DIAGRAMA 4. ORGANO INTERNO DE CONTROL.

#	Titular del Órgano Interno de Control	Subdirector de Control Interno	Jefes de los Departamentos de la Subdirección de Control Interno	Subdirector de Auditoría
1	Instruye a la Subdirección de Control Interno para realizar las revisiones de los contratos de adquisiciones de bienes y/o servicios, efectuados por medio del departamento de Compras así como apoyar en el levantamiento de inventario de bienes.			
2		Envía oficio a la Dirección de Administración.		
3		Solicita información de los contratos de las adquisiciones efectuadas		
4		Instruye a los jefes de departamento iniciar las revisiones.		
5			Realiza revisiones y efectúa el informe de verificación detallando lo encontrado y envía al Subdirector de Control Interno.	
6		Revisa el informe. Si esta correcto lo valida, si no, lo turna de nuevo a los Jefes de departamento de la Subdirección de Control Interno para su corrección.		
7			Elabora informe final y, turna al Subdirector de Control Interno para su validación.	
8		En tarjeta informática, turna el informe final al Titular del Órgano interno de Control para su conocimiento.		

#	Titular del Órgano Interno de Control	Subdirector de Control Interno	Jefes de los Departamentos de la Subdirección de Control Interno	Subdirector de Auditoría
9	Instruye a la Subdirección de Control Interno para que designe a un jefe o jefes de departamento de la Subdirección de control Interno para apoyar en el levantamiento de inventario de bienes.	←		
10		Recibe oficio y designa al jefe o jefes de Departamentos de la Subdirección de Control Interno para apoyar en el levantamiento de inventario.		
11			Reciben oficio de comisión, y se presentan ante el Subdirector de Auditoría.	
12				Asigna el área a realizar el levantamiento de inventario así como el reporte para su levantamiento.
13			Se presentan y se inicia con apoyo del encargado del almacén de la dirección.	←
14			Junto con el responsable del almacén, verifican las diferencias determinadas en el levantamiento del inventario.	
			Envían reporte final en tarjeta informática al Subdirector de Auditoría.	

ANEXO IV. GRADO DE CONSOLIDACIÓN OPERATIVA DEL PROGRAMA

Proceso: Planeación					
Criterio de Valoración	Puntaje			Comentarios	
	Sí	Valoración	No		NA
1) Si existen documentos que normen los procesos;	X	5 PUNTOS			El Macro-Proceso de planeación cuenta con documentos normativos internos y externos para regular su operación en todos sus aspectos
2) Si son del conocimiento de todos los operadores los procesos que están documentados	X	5 PUNTOS			Todos los entrevistados manifestaron conocer las actividades, manuales y procedimientos a seguir
3) Si los procesos están estandarizados, es decir son utilizados por todas las instancias ejecutoras	X	5 PUNTOS			Se encuentran estandarizados a través de formatos y sistemas informáticos utilizados por todas la áreas vinculadas
4) Si se cuenta con un sistema de monitoreo e indicadores de gestión	X	5 PUNTOS			Se cuenta con MIR y se lleva el seguimiento de los Indicadores de Gestión para Resultados
5) Si se cuenta con mecanismos para la implementación sistemática de mejoras	X	5 PUNTOS			Se cuenta con informes estandarizados para medir el avance y cumplimiento de metas y programas
Grado de consolidación operativa	Si	5 PUNTOS			Coordinación adecuada que permite el cumplimiento de los Objetivos del Programa

Nota: La escala de valoración utilizada considera que a mayor puntaje, mayor consistencia en el aspecto evaluado, es decir: 5 = Muy bien, 4 = Bien, 3 = Regular, 2 = Aceptable, 1 = Existe el aspecto, 0 = Inexistente.

Proceso: Difusión				
Criterio de Valoración	Puntaje			Comentarios
	Sí	Valoración	No	
1) Si existen documentos que normen los procesos;		0 PUNTOS	X	No se cuenta con manuales de operación específicos para el área.
2) Si son del conocimiento de todos los operadores los procesos que están documentados		0 PUNTOS	X	No se identificó que el proceso esté documentado o normado.
3) Si los procesos están estandarizados, es decir son utilizados por todas las instancias ejecutoras		0 PUNTOS	X	No se identificó estandarización del proceso
4) Si se cuenta con un sistema de monitoreo e indicadores de gestión		0 PUNTOS	X	No se identificó ningún sistema de mejora en el proceso
5) Si se cuenta con mecanismos para la implementación sistemática de mejoras		0 PUNTOS	X	No se identificó ningún sistema de mejora en el proceso
Grado de consolidación operativa	X	5 PUNTOS		Existe Coordinación con las áreas ejecutoras del programa y ello permite que exista la difusión del programa aunque no se realice de la manera adecuada.

Nota: La escala de valoración utilizada considera que a mayor puntaje, mayor consistencia en el aspecto evaluado, es decir: 5 = Muy bien, 4 = Bien, 3 = Regular, 2 = Aceptable, 1 = Existe el aspecto, 0 = Inexistente.

Proceso: Adquisición de Bienes					
Criterio de Valoración	Puntaje				Comentarios
	Sí	Valoración	No	NA	
1) Si existen documentos que normen los procesos;	X	5 PUNTOS			Cuenta con documentos normativos internos y externos para regular su operación en todos sus aspectos
2) Si son del conocimiento de todos los operadores los procesos que están documentados	X	5 PUNTOS			Todos los entrevistados manifestaron conocer las actividades, manuales y procedimientos a seguir
3) Si los procesos están estandarizados, es decir son utilizados por todas las instancias ejecutoras	X	5 PUNTOS			Se encuentran estandarizados a través de formatos y sistemas informáticos utilizados por todas la áreas vinculadas
4) Si se cuenta con un sistema de monitoreo e indicadores de gestión	X	5 PUNTOS			Se cuenta con MIR y se lleva el seguimiento de los Indicadores de Gestión para Resultados
5) Si se cuenta con mecanismos para la implementación sistemática de mejoras	X	5 PUNTOS			Se cuenta con informes estandarizados para medir el avance y cumplimiento de metas y programas
Grado de consolidación operativa	Si	5 PUNTOS			Coordinación adecuada que permite el cumplimiento de los Objetivos del Programa

Nota: La escala de valoración utilizada considera que a mayor puntaje, mayor consistencia en el aspecto evaluado, es decir: 5 = Muy bien, 4 = Bien, 3 = Regular, 2 = Aceptable, 1 = Existe el aspecto, 0 = Inexistente.

Proceso: Atención Ciudadana					
Criterio de Valoración	Puntaje				Comentarios
	Sí	Valoración	No	NA	
1) Si existen documentos que normen los procesos;	Si	5 PUNTOS			Cuenta con documentos normativos internos y externos para regular su operación en todos sus aspectos
2) Si son del conocimiento de todos los operadores los procesos que están documentados	Si	5 PUNTOS			Todos los entrevistados manifestaron conocer las actividades, manuales y procedimientos a seguir
3) Si los procesos están estandarizados, es decir son utilizados por todas las instancias ejecutoras	Si	5 PUNTOS			Se encuentran estandarizados a través de formatos y sistemas informáticos utilizados por todas la áreas vinculadas
4) Si se cuenta con un sistema de monitoreo e indicadores de gestión	Si	5 PUNTOS			Se cuenta con MIR y se lleva el seguimiento de los Indicadores de Gestión para Resultados
5) Si se cuenta con mecanismos para la implementación sistemática de mejoras	Si	5 PUNTOS			Se cuenta con informes estandarizados para medir el avance y cumplimiento de metas y programas
Grado de consolidación operativa	Si	5 PUNTOS			Coordinación adecuada que permite el cumplimiento de los Objetivos del Programa

Nota: La escala de valoración utilizada considera que a mayor puntaje, mayor consistencia en el aspecto evaluado, es decir: 5 = Muy bien, 4 = Bien, 3 = Regular, 2 = Aceptable, 1 = Existe el aspecto, 0 = Inexistente.

Proceso: Control y Seguimiento				
Criterio de Valoración	Puntaje			Comentarios
	Sí	Valoración	No NA	
1) Si existen documentos que normen los procesos;	Si	5 PUNTOS		Cuenta con documentos normativos internos y externos para regular su operación en todos sus aspectos
2) Si son del conocimiento de todos los operadores los procesos que están documentados	Si	5 PUNTOS		Todos los entrevistados manifestaron conocer las actividades, manuales y procedimientos a seguir
3) Si los procesos están estandarizados, es decir son utilizados por todas las instancias ejecutoras	Si	4 PUNTOS		Se encuentran estandarizados a través de formatos, un programa de trabajo y actas; pero se carece de un sistema informático o tecnológico propio para dar seguimiento o estandarización homogénea al proceso de revisión y seguimiento
4) Si se cuenta con un sistema de monitoreo e indicadores de gestión	Si	5 PUNTOS		Se cuenta con MIR y se lleva el seguimiento de los Indicadores de Gestión para Resultados
5) Si se cuenta con mecanismos para la implementación sistemática de mejoras	Si	4 PUNTOS		Se cuenta con informes estandarizados para medir el avance y cumplimiento de metas y programas, hace falta implementar un sistema para medir estos avances como pudiera ser un tablero de control
Grado de consolidación operativa	Si	5 PUNTOS		Coordinación adecuada que permite el cumplimiento de los Objetivos del Programa

Nota: La escala de valoración utilizada considera que a mayor puntaje, mayor consistencia en el aspecto evaluado, es decir: 5 = Muy bien, 4 = Bien, 3 = Regular, 2 = Aceptable, 1 = Existe el aspecto, 0 = Inexistente.

ANEXO V. LÍMITES, ARTICULACIÓN INSUMOS Y RECURSOS, PRODUCTOS Y SISTEMA DE INFORMACIÓN DE LOS PROCESOS.

Proceso: Planeación		
Dimensión del Proceso		Actividad o actividades del Proceso
Límites	Inicio	Inicia con la autorización del techo presupuestal del Fondo
	Fin	Concluye con la asignación, distribución y ejecución del gasto
¿Los insumos y recursos son suficientes y adecuados?	Personal	21 personas: 1 Titular, 2 Subdirecciones, 7 Departamentos y Personal operativo
	Recursos Financieros	Insuficientes para atender todas las necesidades detectadas
	Infraestructura	Adecuada
Productos	Productos del Proceso	Presupuesto Autorizado, Programa Operativo Anual
		Matriz de Indicadores de Resultados
Coordinación entre actores	Internos	Direcciones Generales, Direcciones y Unidades Administrativas del Sistema DIF-Tabasco
	Externos	Secretaría de Hacienda, Secretaría de Planeación y Finanzas
Información y Sistemas	Sistemas Informáticos	SIGAD, HACIENDA y PROCIG
	Estandarización de Procesos	Si
	Articulación de Procesos	Si
	Independencia de Procesos	No, se encuentran vinculados con entes externos
Herramientas para análisis de procesos y Documentos Normativos	Manuales	Manual de Programación y Presupuestación de la SEPLAFIN
		Manual de Normas Presupuestarias para la Administración Pública del Poder Ejecutivo del Estado de Tabasco
		Manual General de organización con Descripción de Puestos y Actividades
		Manual de Procedimientos de la Dirección
		Si, por subdirección y por procedimiento interno
		Si, por subdirección y por procedimiento interno
Seguimiento y Evaluación	Seguimiento	Informes Mensuales y Trimestrales
	Evaluación	Informe de Auto-Evaluación Trimestral

Especialización del Recurso Humano	Capacitación	Si, al inicio del año
	Profesionalización	Si, nivel licenciatura y posgrado
	Especialización	No, movilidad laboral recurrente
¿El proceso es eficaz?		Si, considerando sus problemáticas
¿El proceso es eficiente?		Si, considerando los factores endógenos y exógenos que le afectan
¿El proceso es pertinente para el cumplimiento de los objetivos?		Si, cumple con los objetivos del Programa
Problemáticas Detectadas		Las solicitudes de atención rebasan el presupuesto con el que se cuenta para atender las solicitudes.

Proceso: Difusión del Programa		
Dimensión del Proceso	Actividad o actividades del Proceso	
Límites	Inicio	Información para promoción del programa
	Fin	Que la población objetivo conozca la existencia del programa y los requisitos para acceder a él
¿Los insumos y recursos son suficientes y adecuados?	Personal	Suficiente, integrada por: 9 Personas: 1 Titular, 2 subdirecciones y 6 jefes de departamento
	Recursos Financieros	No ejerce recursos del Fondo o Programa
	Infraestructura	Adecuada
Productos	Productos del Proceso	Spots de radio, Televisión, Trípticos, Anuncios Promocionales del Programa (Campaña de Difusión)
Coordinación entre actores	Internos	Direcciones que operan programas del FAM
	Externos	Proveedores de servicios de publicidad y medios de comunicación
Información y Sistemas	Sistemas Informáticos	No cuenta
	Estandarización de Procesos	No
	Articulación de Procesos	No
	Independencia de Procesos	No
Herramientas para análisis de procesos y Documentos	Manuales	No cuenta
	Diagramas de Flujo	No cuenta

Normativos		
Seguimiento y Evaluación	Seguimiento	No
	Evaluación	No
Especialización del Recurso Humano	Capacitación	Sin Dato
	Profesionalización	Si, Licenciatura y Posgrado.
	Especialización	Si, es estable
¿El proceso es eficaz?		No
¿El proceso es eficiente?		No
¿El proceso es pertinente para el cumplimiento de los objetivos?		NO
Problemáticas Detectadas		El proceso como tal, no se desarrolla de manera ordenada ni articulada, se cumple con el objetivo de dar a conocer el programa y sus beneficios pero de desordenada.

Proceso: Solicitud de Apoyo		
Dimensión del Proceso		Actividad o actividades del Proceso
Límites	Inicio	Con la recepción de solicitantes de apoyo
	Fin	Concluye con selección de beneficiarios.
¿Los insumos y recursos son suficientes y adecuados?	Personal	3 personas en módulo exterior, 1 persona de atención en ventanilla para atención y registro, 1 persona en recepción, 1 administrador de captura de peticiones, 1 Subdirector de Apoyo
	Recursos Financieros	Hay concurrencia de recursos, pero no los maneja directamente, solo los ejerce. Hay concurrencia de recursos, en el caso particular del FAM, resulta insuficiente para la cantidad de solicitudes recibidas.
	Infraestructura	Inadecuada
Productos	Productos del Proceso	Solicitud del Ciudadano Formato: F-DAC-01; Ficha de Atención F-DAC-07; Hoja de requisitos
Coordinación entre actores	Internos	Área de administración, el área de compras y el de planeación y finanzas.
	Externos	Programa "Cambia Tu Tiempo"
Información y Sistemas	Sistemas Informáticos	Sistema de Captura de Peticiones, SIGAD, Hacienda Pública y PROCIG.
	Estandarización de Procesos	Si
	Articulación de Procesos	Si, de manera interna y externa

	Independencia de Procesos	No, se encuentran vinculados con entes públicos internos y externos
Herramientas para análisis de procesos y Documentos Normativos	Manuales	Manual de Organización de la DAC MO-02
		Manual de Procedimientos de la DAC MP-03
		Reglas de Operación para Otorgar Apoyos del Programa: Atención a Familias y Población Vulnerable 2016 M-DAC-03
	Diagramas de Flujo	Si, por procedimiento interno
Seguimiento y Evaluación	Seguimiento	Se rinde un informe diario de solicitudes recibidas.
		Se rinden informes periódicos y se realizan procesos de auditoría y revisión al programa presupuestario por diversos órganos fiscalizadores internos y externos
	Evaluación	El FAM ha sido evaluado en los ejercicios 2014 y 2015
Especialización del Recurso Humano	Capacitación	Sin dato
	Profesionalización	Si, nivel licenciatura
	Especialización	Si.
¿El proceso es eficaz?		Si.
¿El proceso es eficiente?		Si, sobre todo considerando el volumen de solicitudes que reciben diariamente
¿El proceso es pertinente para el cumplimiento de los objetivos?		Si
Problemáticas Detectadas		Demasiadas solicitudes de apoyos, infraestructura inadecuada, presupuesto insuficiente para la gran demanda de solicitudes recibidas

Proceso: Selección de Beneficiarios		
Dimensión del Proceso		Actividad o actividades del Proceso
Límites	Inicio	Inicia con la solicitud de apoyo requisitada y la información del solicitante
	Fin	Concluye con el análisis del estudio socio económico para determinación de procedencia de autorización de apoyo
¿Los insumos y recursos son suficientes y adecuados?	Personal	9 Personas en total; 6 personas de trabajo social, 1 Subdirector, 1 Jefe de Registro y Control y 1 Directora.
	Recursos Financieros	Hay concurrencia de recursos, pero no los maneja directamente, solo los ejerce. Hay concurrencia de recursos, en el caso particular del FAM, resulta insuficiente para la cantidad de solicitudes recibidas.
	Infraestructura	Adecuada
Productos	Productos del Proceso	Formato de Estudio Socio-Económico F-DAC-03
		Autorización del apoyo = especificaciones de lo requerido y costos de los bienes solicitados
Coordinación entre actores	Internos	Módulo de Atención Ciudadana del Sistema DIF- Tabasco, Dirección de Adquisiciones, Licitaciones y Concurso; Programa " Cambia Tu Tiempo"
	Externos	Área de Hospitales, Enlaces de DIF municipales
Información y Sistemas	Sistemas Informáticos	Sistema de Captura de Peticiones, Base de datos de Estudios Socio Económicos Realizados, Padrón de Beneficiarios, Base de Datos de beneficiarios en Access
	Estandarización de Procesos	Si
	Articulación de Procesos	Si de manera interna y externa
	Independencia de Procesos	No, se encuentran vinculados con entes externos
Herramientas para análisis de procesos y	Manuales	Manual de Organización de la DAC-M0-02 Manual de Procedimientos de la DAC-MP-03

Documentos Normativos		Reglas de Operación para Otorgar Apoyos del Programa: Atención a Familias y Población Vulnerable 2016 M-DAC-03
	Diagramas de Flujo	Si, por procedimiento interno
Seguimiento y Evaluación	Seguimiento	Se rinde un informe diario de estudios realizados y se elabora una bitácora
	Evaluación	El FAM ha sido evaluado en los ejercicios 2014 y 2015
Especialización del Recurso Humano	Capacitación	Sin Dato
	Profesionalización	Si, nivel licenciatura
	Especialización	Si.
¿El proceso es eficaz?		Si.
¿El proceso es eficiente?		Si, sobre todo considerando la cantidad de solicitudes que tienen que procesar y analizar
¿El proceso es pertinente para el cumplimiento de los objetivos?		Si,
Problemáticas Detectadas		No, se cuenta con una automatización o programa informático especialmente diseñado para el proceso. La agenda de visitas se realiza manualmente. Tienen que reprogramar visitas domiciliarias derivado de una ausencia de formalidad en los solicitantes de apoyos. Lo estudios socio-económicos en muchos casos tienen que realizarse en comunidades marginadas o lejanas. En algunos casos los solicitantes no cubren todos los requisitos. En otros casos los médicos y hospitales no expiden adecuadamente las prescripciones de medicamentos o apoyos que requieren los solicitantes y eso dificulta la gestión.

Proceso: Adquisiciones, Licitaciones y Concursos			
Dimensión del Proceso		Actividad o actividades del Proceso	
Límites	Inicio	Inicia especificaciones de bienes y servicios que se requiere adquirir	
	Fin	Concluye con la adjudicación, contratación y entrega de los bienes y/o servicios a la DAC	
¿Los insumos y recursos son suficientes y adecuados?	Personal	27 personas	
	Recursos Financieros	No maneja, solo utiliza información de presupuesto autorizado a ejercer	
	Infraestructura	Adecuada	
Productos	Productos del Proceso	Requerimientos de Bienes y/o Servicios, Contratos y Facturas	
Coordinación entre actores	Internos	Con Unidad Administrativa, con la Dirección de Planeación y Finanzas y la Dirección de Atención Ciudadana	
	Externos	Con Secretaria de Planeación y Finanzas y con el Comité de Compras del Poder Ejecutivo	
Información y Sistemas	Sistemas Informáticos	Hacienda Pública, PROCIG y SIGAD	
	Estandarización de Procesos	Si	
	Articulación de Procesos	Si, de manera interna y externa	
	Independencia de Procesos	No, se encuentran vinculados con entes externos	
Herramientas para análisis de procesos y Documentos Normativos	Manuales	Manual de Normas Presupuestarias del Estado de Tabasco.	
	Diagramas de Flujo	Si	
	Otros		Acta de Instalación del Subcomité de Compras
			Circular No. CCPE/001/17 del Comité de Compras del Poder Ejecutivo
			Ley y Reglamento de Adquisiciones, Arrendamientos y Prestación de Servicios del Estado de Tabasco
			Ley de Presupuesto y Responsabilidad Hacendaria del Estado de Tabasco y sus Municipios.
			Acuerdo de Medidas de Austeridad del Estado.
Seguimiento y Evaluación	Seguimiento Evaluación	Si, Informes Mensuales y Trimestrales	
		Conciliación Mensual de saldos	

		presupuestales
Especialización del Recurso Humano	Capacitación	No
	Profesionalización	Si, nivel licenciatura
	Especialización	No, movilidad laboral recurrente
El proceso es Eficaz?		Si, considerando sus problemáticas
El Proceso es Eficiente?		Parcialmente, factores externos afecta su eficiencia
¿El proceso es pertinente para el cumplimiento de los objetivos?		Si, considerando los factores endógenos y exógenos que le afectan
Problemáticas Detectadas		Depende de áreas externas para obtener las autorizaciones que requiere para operar adecuadamente. Tiene alta movilidad de personal al interior.

Proceso: Entrega de Apoyos		
Dimensión del Proceso		Actividad o actividades del Proceso
Límites	Inicio	Inicia en cada módulo según el tipo de apoyo
	Fin	Entrega de Bienes o vales al solicitante
¿Los insumos y recursos son suficientes y adecuados?	Personal	Módulo 1: Medicamentos (entrega medicamentos, diálisis y eritropoyetina), cuenta con: 3 personas Módulo 2: Material para Cirugía (entrega equipos médicos y ortopédicos) cuenta con: 2 personas Módulo 3: De Apoyo (entrega Bolsas para Colostomía y Pañales para Adulto), cuenta con: 1 persona.
	Recursos Financieros	Hay concurrencia de recursos, pero no los maneja directamente, solo los ejerce. Hay concurrencia de recursos, en el caso particular del FAM, resulta insuficiente para la cantidad de solicitudes recibidas.
	Infraestructura	Inadecuada
	Productos	Productos del Proceso
Coordinación entre actores	Internos	Módulo de Atención Ciudadana del Sistema DIF- Tabasco, Dirección DAC; Programa "Cambia Tu Tiempo"
	Externos	Proveedores de Medicamentos, Material de Cirugía y Ortopédico. Hospitales, Enlaces Municipales
Información y Sistemas	Sistemas Informáticos	Sistema de Captura de Peticiones, Base de Datos de beneficiarios en Access, Control de Inventario y Base de datos de Proveedores.
	Estandarización de Procesos	Si
	Articulación de Procesos	Si de manera interna y externa
	Independencia de Procesos	No, se encuentran vinculados con entes externos como proveedores y áreas internas
Herramientas para análisis de procesos y Documentos Normativos	Manuales	Manual de Organización de la DAC-M0-02 Manual de Procedimientos de la DAC-MP-03
		Reglas de Operación para Otorgar Apoyos del Programa: Atención a Familias y Población Vulnerable 2016 M-DAC-03

	Diagramas de Flujo	Si, por procedimiento interno.
	Otros	Recopilación de Evidencias (fotografías de las entregas de apoyo)
Seguimiento y Evaluación	Seguimiento	Se rinden informes diarios, mensuales, trimestrales y semestrales. Se realizan procesos de auditoría y revisión al programa presupuestario por diversos órganos fiscalizadores internos y externos
	Evaluación	El FAM ha sido evaluado en los ejercicios 2014 y 2015
Especialización del Recurso Humano	Capacitación	Sin Dato
	Profesionalización	Si, carrera técnica y licenciatura.
	Especialización	Si.
¿El proceso es eficaz?		Si
¿El proceso es eficiente?		Si
¿El proceso es pertinente para el cumplimiento de los objetivos?		Si
Problemáticas Detectadas		No cuentan con sistemas informáticos específicamente diseñados para el proceso, lo que inhibe que se sistematice y pudieran ser más eficientes.

Proceso: Seguimiento de Beneficiarios		
Dimensión del Proceso		Actividad o actividades del Proceso
Límites	Inicio	Inicia con el estudio socio económico
	Fin	Concluye con el expediente de cada beneficiario y su actualización permanente
	Personal	Suficiente: Integrada por: 9 Personas: 1 Subdirección de Operación de Programas Sociales, 1 Subdirección de Registro y Apoyo Ciudadano, 1 Jefe de Depto. de Registro y Control y 6 personas del Departamento de Trabajo Social
	Recursos Financieros	Hay concurrencia de recursos, pero no los maneja directamente, solo los ejerce. Hay concurrencia de recursos, en el caso particular del FAM, resulta insuficiente para la cantidad de solicitudes recibidas.
	Infraestructura	Inadecuada
Productos	Productos del Proceso	Base de Datos de beneficiarios en Access, Bitácora de estudios socio-económicos, expedientes individuales de cada beneficiario
Coordinación entre actores	Internos	Todas las áreas de la DAC, Órgano Interno de Control, Dirección de Planeación y Finanzas
	Externos	Hospitales y Enlaces Municipales
Información y Sistemas	Sistemas Informáticos	Sistema de Captura de Peticiones, Base de Datos de beneficiarios en Access, Control de Inventario
	Estandarización de Procesos	Si
	Articulación de Procesos	Si de manera interna y externa
	Independencia de Procesos	No, depende de otras áreas tanto internas como externas
Herramientas para análisis de procesos y Documentos Normativos	Manuales	Manual de Organización de la DAC-M0-02 Manual de Procedimientos de la DAC-MP-03 Reglas de Operación para Otorgar Apoyos del Programa: Atención a Familias y Población Vulnerable 2016 M-DAC-03
	Diagramas de Flujo	No
	Otros	Reglas de Operación, Manual de evidencias, Control de inventario.

Seguimiento y Evaluación	Seguimiento	Se rinden informes diarios, mensuales, trimestrales, semestrales y anuales. Se realizan procesos de verificación de entregas
	Evaluación	El FAM ha sido evaluado en los ejercicios 2014 y 2015
Especialización del Recurso Humano	Capacitación	Sin Dato
	Profesionalización	Si, nivel licenciatura.
	Especialización	Si.
¿El proceso es eficaz?		Si
¿El proceso es eficiente?		Si
¿El proceso es pertinente para el cumplimiento de los objetivos?		Si
Problemáticas Detectadas		No cuentan con sistemas informáticos específicamente diseñados para el proceso, lo que inhibe que se sistematice y pudieran ser más eficientes. La infraestructura es inadecuada para sus labores

Proceso: Control y Seguimiento		
Dimensión del Proceso		Actividad o actividades del Proceso
Límites	Inicio	Contratación de la evaluación de la evaluación del programa presupuestario
	Fin	Seguimiento a los Resultados de la evaluación del desempeño del programa
¿Los insumos y recursos son suficientes y adecuados?	Personal	21 personas: 1 Titular, 1 Dirección, 5 Subdirecciones, 14 Departamentos
	Recursos Financieros	No maneja, solo efectúa revisiones conforme a su programa anual
	Infraestructura	Inadecuada
Productos	Productos del Proceso	Informe de evaluación del Desempeño. Informes de Auditoría, Actas y Seguimiento al Padrón de Beneficiarios
Coordinación entre actores	Internos	Unidades Administrativas del Sistema DIF - Tabasco.
	Externos	Entes fiscalizadores externos (Secretaría de Contraloría del Estado, Auditoría Superior de la Federación, Órgano Fiscalizador del Estado, Función Pública.)

Información y Sistemas	Sistemas Informáticos	No.
	Estandarización de Procesos	Si
	Articulación de Procesos	Si con áreas internas y externas
	Independencia de Procesos	No, depende de otras áreas tanto internas como externas
Herramientas para análisis de procesos y Documentos Normativos	Manuales	Manual de Organización de la Dirección Manual de Procedimientos del Órgano de Control
	Diagramas de Flujo	Si, por procedimiento interno
Seguimiento y Evaluación	Seguimiento	Si, de todas las auditorias y verificaciones realizadas, así como un Informe final
	Evaluación	El FAM ha sido evaluado en los ejercicios 2014 y 2015
Especialización del Recurso Humano	Capacitación	Anualmente.
	Profesionalización	Si, nivel licenciatura.
	Especialización	No, movilidad laboral parcial
¿El proceso es eficaz?		Si
¿El proceso es eficaz?		Si
¿El proceso es pertinente para el cumplimiento de los objetivos?		Si
Problemáticas Detectadas		Infraestructura Inadecuada. Movilidad Laboral. No cuenta con herramientas de planeación estratégica para la mejora de sus procesos de revisión.

ANEXO VI. PROPUESTA DE MODIFICACIÓN A LA NORMATIVIDAD DEL PROGRAMA

No.	Área	Documento Normativo	Recomendación Normativa
1	Dirección de Atención Ciudadana	Actualización del Manual de Organización y del Manual de Procedimientos de la DAC	Incluir como parte de las áreas vinculadas a la operación y desarrollo del programa presupuestario a los jóvenes voluntarios del Programa Cambia Tu Tiempo, para que se continúe con este apoyo.
2	Dirección de Atención Ciudadana	Reglas de Operación para Otorgar Apoyos del Programa: Atención a Familias y Población Vulnerable	Definir adecuadamente y tomando como base las definiciones de CONEVAL y de la Secretaria de Desarrollo Social a la Población Vulnerable
3	Dirección de Atención Ciudadana	Reglas de Operación para Otorgar Apoyos del Programa: Atención a Familias y Población Vulnerable	Establecer el CUIS (Cuestionario Único de Información Socioeconómica) como parte del Proceso de Selección de Beneficiarios.
4	Dirección de Atención Ciudadana	Reglas de Operación para Otorgar Apoyos del Programa: Atención a Familias y Población Vulnerable	Actualizar conforme a las cifras del INE y CONEVAL, las cifras de población objetivo.
5	Dirección de Atención Ciudadana	Reglas de Operación para Otorgar Apoyos del Programa: Atención a Familias y Población Vulnerable	Definir y especificar dentro de las ROA si los plazos que establece son considerados en días naturales o en días hábiles
6	Dirección de Atención Ciudadana	Reglas de Operación para Otorgar Apoyos del Programa: Atención a Familias y Población Vulnerable	Mejorar los criterios de selección de beneficiarios para que no estén tan indefinidos, una tabla de porcentajes mínimos y máximos tomando como base los salarios mínimos percibidos por la familia del solicitante o indicando la línea de bienestar; sería conveniente y orientadora para los servidores públicos
7	Dirección de Adquisiciones, Licitaciones y Concursos	Subcomité de Compras del Sistema para el Desarrollo Integral de la Familia	Desarrollar un Manual de Procedimientos Propio que conforme a sus atribuciones les permita operar

ANEXO VII. ANÁLISIS FODA DEL PROGRAMA

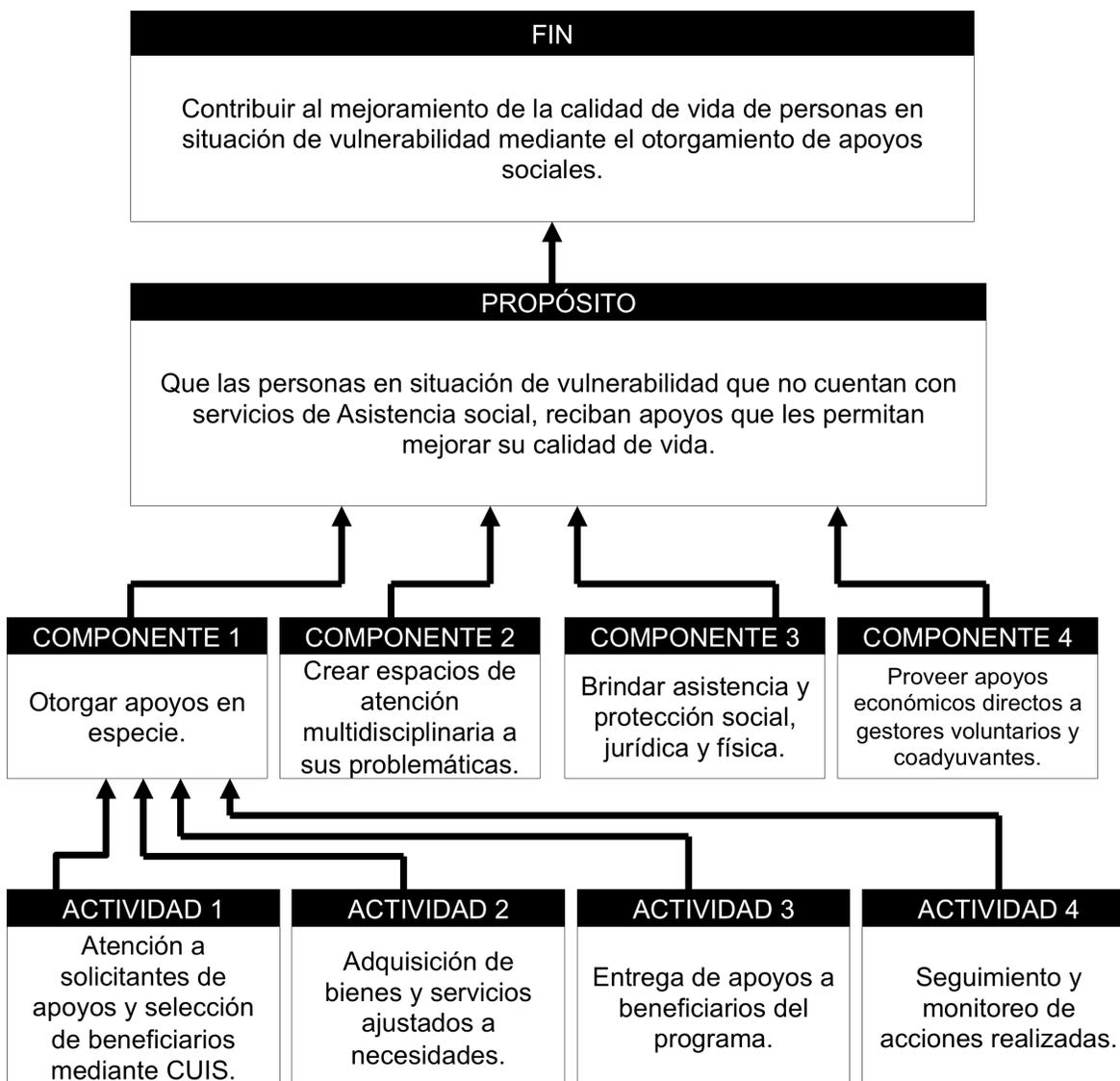
FORTALEZAS	<ol style="list-style-type: none"> 1. Existencia de Normatividad Suficiente y en la mayoría de los casos pertinente. 2. Apego del personal operativo a la normatividad y a los procedimientos internos. 3. Conocimiento en la mayoría de las áreas de los procedimientos y acciones a realizar. 4. Adecuada vinculación, concatenación de actividades y actores que hacen posible el logro de los objetivos del programa. 5. Implementación de procedimientos de planeación estratégica y táctica. 6. Matriz de Indicadores de Resultados e Indicadores de Gestión. 7. Sistemas Informáticos en las áreas de planeación y de adquisición de bienes. 8. Adecuado seguimiento y atención de recomendaciones de evaluaciones anteriores y observaciones de auditoría como mecanismos de mejora continua. 9. Periódica y adecuada rendición de informes que permiten visibilizar los avances y ajuste de metas. 10. Sensibilidad del personal para trabajar con personas y grupos vulnerables 11. Buena coordinación ente enlaces tanto internos como externos para la operación del programa. 12. Actitud de servicio, responsabilidad y compromiso institucionales. 13. Conocimientos de planeación y organización para el trabajo en la mayoría de las áreas vinculadas al programa. 14. Apoyo de otros programas de la propia institución. 	<ol style="list-style-type: none"> 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 DAC permitirá disminuir las cargas laborales, eficientar aún mas 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 cumplimentarse los requisitos disminuirá la emisión prescripciones erróneas o incompletas que dificultan el trabajo 5. 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. 6. Reubicar la DAC 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. 	OPORTUNIDADES
-------------------	--	---	----------------------

DEBILIDADES	<ol style="list-style-type: none"> 1. Continua rotación de personal al interior de algunas áreas. 2. Infraestructura inadecuada del área de Atención Ciudadana así como para los solicitantes de apoyo. 3. Carencia de infraestructura tecnológica e informática en la DAC. 4. Inadecuado proceso de difusión del programa. 5. Implementar la ejecución de sistemas informáticos para facilitar la realización del proceso de difusión del programa. 6. 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. 7. Ausencia de criterios claros y homogéneos para la determinación del porcentaje de apoyos a otorgar. 	AMENAZAS
	<ol style="list-style-type: none"> 1. Recursos económicos insuficientes para cumplir con todas las solicitudes de apoyo que recibe la institución. 2. Constantes modificaciones en los plazos y fechas de asignación de recursos por parte de áreas externas. 3. 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. 4. Crecimiento exponencial de necesidades derivado de factores externos como la crisis económica que atraviesa la entidad. 5. Documentación incompleta por parte de los solicitantes. 6. 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. 7. Grandes distancias a recorrer para lograr una cobertura total en todo el Estado. 8. Solicitantes que se desesperan y no respetan los turnos que se les asignaron. 10. Solicitudes de medicamentos que no han sido contemplados con anterioridad o son medicamentos e insumos de importación que llevan otro proceso de adquisición. 11. El proceso de Adquisición de bienes está supeditado por normas externas que le restan inmediatez y agilidad. 	

ANEXO VIII. RECOMENDACIONES DEL PROGRAMA

En el numeral 8., se encuentra las recomendaciones específicas para cada proceso.

ANEXO IX. SISTEMA DE MONITOREO E INDICADORES DE GESTIÓN DEL PROGRAMA



ANEXO X. TRABAJO DE CAMPO REALIZADO

X.1. BITÁCORA DE TRABAJO

No.	Fecha	Motivo de la visita
1	06/11/2017	Inicio del proceso de Evaluación con presencia de la Unidad de responsable.
2	09/11/2017	Entrega de Oficios para las áreas de Dirección de Atención Ciudadana, Órgano de Control Interno y Dirección de Planeación Y Finanzas.
3		Entrega de Propuesta de Calendario de Actividades para el Proceso de Evaluación y reunión de trabajo.
4	14/11/2017	Reunión de trabajo con responsables de Dirección de Atención Ciudadana, para asuntos relacionados con proyecto de videograbación de procesos.
5	22/11/2017	Recorrido preliminar para el Proceso de grabación del Área de Atención Ciudadana y concertar proceso de entrevistas.
6		Se hace entrega de la primera fase del Proceso de Evaluación.
7	23/11/2017	Se realiza videograbación del proceso que ejecuta cada módulo de apoyo.
8	30/11/2017	Se realizaron entrevistas semi - estructuradas a las personas operativas y titulares del programa evaluado. - Dirección de atención Ciudadana y personal.
9	01/12/2017	Continuación de entrevistas del Proceso de Evaluación: -Subdirección de Programación. - Dirección de Adquisiciones, Licitaciones y Concursos.
10	06/12/2017	Finalización del proceso de entrevistas: - Subdirectora de Planeación y Programación. - Órgano de Control Interno. - Subdirectora de Presupuesto. - Unidad de Enlace de Comunicación Social.

ANEXO XI. PROCESO DE ENTREVISTAS

INSTRUMENTO PARA REALIZACIÓN DE ENTREVISTAS

1.- Enviar a Subdirección de Evaluación el Proyecto de Calendario de Entrevistas a realizar, indicando áreas y personal propuesto para su validación.

2.- Las áreas designadas para realizar entrevistas son:

PERSONAS A ENTREVISTAR: La titular de cada área y de ser necesario 2 personas operativas que tengan vinculación con el programa evaluado.

Dirección de Planeación y Finanzas:

- ✓ Subdirección de Planeación y Programación.
- ✓ Subdirección de Presupuesto.

Unidad de Enlace de Comunicación Social.

Dirección de Adquisiciones, Licitaciones y Concursos.

Dirección de Atención Ciudadana:

- ✓ Directora de Atención Ciudadana.
- ✓ Subdirector de Atención Ciudadana.
- ✓ Módulo de Atención Ciudadana.
- ✓ Modulo de Recepción.
- ✓ Jefe de Depto. De Registro y Control.
- ✓ Trabajo Social.
- ✓ Módulo de Apoyo de Medicamentos.
- ✓ Módulo de Apoyo de Material de Cirugía, Equipo médico y Ortopédico.
- ✓ Modulo de Apoyo para Bolsas de Colostomía y pañales para adultos.

3.- Una vez validado y autorizado el calendario de entrevistas, acudir al ente a realizar las entrevistas bajo el siguiente protocolo:

PRIMERO.- Identificarse con el entrevistado con el siguiente guión:

Buenos días, mi nombre es _____, vengo de la empresa CONOSCA S.C., nuestra empresa se encuentra realizando la Evaluación de Procesos del Fondo de Aportaciones Múltiples, (FAM) Programa: E-035.- Atención a Familias y Población Vulnerable, en su 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 Presupuestal 2016.

El objetivo de mi visita es realizarle un breve cuestionario que tiene como propósito conocer la forma en la que desarrolla los procedimientos y actividades del programa presupuestario que le he señalado.

Para ello, le proporciono de manera escrita las preguntas que Usted ha de responder; así también le comento que las explicaciones y opiniones que nos exprese serán de gran utilidad para realizar la valoración de los procesos que su área desarrolla; por lo que le solicito que conteste las preguntas que verbalmente le iré efectuando y que Usted podrá seguir en el cuestionario escrito.

Las respuestas que Usted nos proporcione, son de respuesta libre, le garantizamos que sus respuestas serán tratadas con confidencialidad y le solicitamos amablemente nos permita grabar el audio de esta entrevista si ello no le causa problema; a fin de que nos sea más útil poder analizar el contenido de sus respuestas.

La información será tratada con confidencialidad, no incluiremos en los registros pero si Usted lo tiene a bien si le solicitaremos datos como su formación profesional, antigüedad en el cargo y en el ente; pero, ello solo si Usted así lo tienen a bien. Si usted prefiere que no grabemos la conversación así lo haremos.

Este procedimiento de entrevista tendrá una duración aproximada de 20 minutos como máximo

TERCERO.- Se le proporciona al entrevistado la hoja de consentimiento informado, a fin de que si es su deseo libre y voluntario lea, firme y autorice el procedimiento de entrevista.

CUARTO.- Se da inicio a la entrevista.

XI.1. HOJA DE CONSENTIMIENTO INFORMADO PARA PARTICIPANTES DE EVALUACIÓN

FORMATO DE CONSENTIMIENTO INFORMADO PARA PARTICIPANTES DE EVALUACIÓN

SISTEMA PARA EL DESARROLLO INTEGRAL DE LA FAMILIA DIF- TABASCO

Folio interno:

Fecha: ___/___/2017

El propósito de esta ficha de consentimiento es proveer a los participantes en esta evaluación con una clara explicación de la naturaleza de la misma, así como de su rol en ella como participantes.

La presente evaluación es conducida por **CONOSCA S.C.** La meta de este estudio es determinar si los procesos que componen y posibilitan la realización del Programa presupuestario *E035: Atención a familias y población vulnerable*, en su acción “Asistencia y Gestión social para el mejoramiento de la salud y la calidad de vida, en el esquema: Asistencia con medicamentos, material de cirugía, equipo médico y ortopédico, material para diálisis, bolsas para colostomía y pañales para adulto para personas vulnerables”, son eficaces y eficientes en el logro de metas a nivel Propósito.

Si usted accede a participar en este estudio, se le pedirá responder preguntas que serán registradas. Esto tomará aproximadamente 15 a 20 minutos de su tiempo. Lo que conversemos durante estas sesiones se grabará, de modo que el evaluador pueda transcribir después las ideas que usted haya expresado.

La participación en este estudio es estrictamente voluntaria. La información que se recoja será confidencial y no se usará para ningún otro propósito fuera de los de esta evaluación. Sus respuestas al cuestionario y a la entrevista serán codificadas usando un número de identificación y por lo tanto, serán anónimas. Una vez transcritas las entrevistas, formaran parte del expediente de la evaluación.

Si tiene alguna duda sobre esta evaluación, puede hacer preguntas en cualquier momento durante su participación en él. Igualmente, puede retirarse de la entrevista en cualquier momento sin que eso lo perjudique en ninguna forma. Si alguna de las preguntas durante la entrevista le parecen incómodas, tiene usted el derecho de hacérselo saber al evaluador o de no responderlas.

Agradecemos su participación.

Acepto participar voluntariamente en esta evaluación, conducida por CONOSCA S.C.

POR LA DEPENDENCIA

Nombre:	FIRMA:
Cargo:	

POR CONOSCA S.C.

Nombre:	FIRMA:
Cargo:	

ANEXO XII. ENTREVISTAS

FOLIO: **01-EVA-FAM-AS-PP: E-035**

Villahermosa, Tabasco a 30 de noviembre de 2017

PROCESO A REVISAR: Solicitud de apoyos.

ÁREA: Trabajo Social.

1. ¿Los puntos de recepción de solicitudes son accesibles y suficientes?

R.- Si.

2. ¿Los requisitos para solicitar el apoyo se presentan de manera clara y completa?

R.- Si.

3. ¿Existen mecanismos para revisar que la documentación entregada por los posibles beneficiarios esté completa?

R.- Si, en este caso se les dan los requisitos y se les informa a las personas en cuestión de los apoyos que nosotros damos, entonces se les dan los requisitos como va a venir, el resumen clínico, la orden medica, no todos lo traen como debe de ser, tienen que ser exclusivamente de sector salud.

4. ¿Son estos mecanismos adecuados?

R.- Si

5. ¿El período y horarios de recepción de documentación son pertinentes?

R.- Sí, porque tenemos un horario de 9 a 3.

6. ¿Cuál es el mayor obstáculo que los actores enfrentan en el desarrollo del proceso?

R.- En el área de trabajo social la documentación a veces no la traen debidamente requisitada ya sea el paciente o el peticionario, los familiares de los pacientes.

Nosotros cumplimos con hacer el estudio socioeconómico pero el paciente no tiene toda la documentación, y el apoyo solo puede entregarse cuando cumpla con toda la documentación para acreditar su situación.

Otro problema es que pueden tener la documentación pero se da la problemática de que no se encuentra el paciente y entonces, por lo tanto hablamos por teléfono

155

para agendar la visita domiciliaria, ya que no se puede realizar la visita domiciliaria si el paciente no está.

La visita domiciliaria se hace sobre una ruta, que se elabora con anterioridad, se dejan avisos para el caso en el que no se encuentren las personas y se les proporciona el teléfono de la dirección para que se concerte una nueva fecha de visita domiciliaria.

7. ¿En este proceso existen diferencias significativas entre lo señalado en la normatividad y lo realizado en la práctica?, ¿a qué se deben?

R.- No, todo se realiza de acuerdo a los manuales y la normatividad.

8. ¿Cuáles fueron las buenas prácticas y áreas de oportunidad detectadas en este proceso?

R.- la buena comunicación con las personas.

Que podemos saber las necesidades que tienen los pacientes.

Las visitas domiciliarias.

Que se les da una atención directa.

Si son personas de municipio tenemos una coordinación directa con los DIF municipales y los enlaces que ellos tienen designados.

9. ¿Es pertinente el tiempo en el que se realiza este proceso para el logro de su objetivo?

R.- Sí, solo hay retrasos cuando no se concretan las visitas domiciliarias

10. ¿Cuántas personas intervienen en el proceso que usted realiza?

R.- 4 personas

Modulo de Atención Ciudadana

Recepción interna

Dirección

Trabajo social

**11. ¿Cuenta con manuales operativos o normativos para el proceso?
Indique cuales.**

R.- Si

Reglas de Operación del programa

Manuales de organización y de procedimientos

12. ¿Existe coordinación entre su área y otros actores o áreas (internas o externas) para poder realizar su trabajo? Indique cuáles.

R: Si.

Modulo de atención ciudadana

Área de hospitales

Enlaces (personas físicas que en un momento dado auxilian, para los casos de comunidades alejadas o en zonas de muy difícil acceso)

Hay personas que nos ayudan

DIF municipales

13. ¿Cuenta con algún sistema informático o tecnológico para le ejecución de su trabajo? Indique cuáles.

R.- El Sistema De Captura De Peticiones, es un programa de Access, se manejan peticiones y apoyos socio económico

14. ¿Rinde informes sobre el cumplimiento o ejecución de sus acciones respecto del programa? Indique cuáles, ante quien los rinde y con qué periodicidad.

R.- Si llevamos una bitácora de estudios socioeconómicos.

Se rinde ante la directora y el subdirector diario se reporta

15. ¿Los recursos materiales y la infraestructura con la que cuenta para realizar sus actividades es pertinente y adecuada?

Si, se nos han dado muchas facilidades para el trabajo.

16. ¿Cuál es el mayor obstáculo que enfrenta en el desarrollo del proceso?

Cuando no encontramos a las personas en los domicilios

Cuando les falta documentación, recetas.

O cuando los médicos no prescriben adecuadamente los medicamentos o no sellan o no requisitan adecuadamente las recetas.

Cuando no hay fechas que coincidan y haya situaciones que no concuerden

Nosotros intervenimos en los casos en los que los doctores no quieran apoyar a los pacientes con la expedición de una receta de manera adecuada.

17. ¿Cuáles son las buenas prácticas y áreas de oportunidad que usted detecta en este proceso?

R.-La comunicación

La buena relación de todos los que laboramos en el área

La buena coordinación con los enlaces externos y los enlaces municipales

Mi área orienta a personas que no saben a quién o a dónde acudir por problemáticas ajenas a lo que es nuestra labor.

DATOS DEL ENTREVISTADO:

CARGO: Trabajadora Social

ANTIGÜEDAD EN EL PUESTO: 4 años

ANTIGÜEDAD EN LA INSTITUCIÓN: 4 años

NIVEL Y GRADO DE ESTUDIOS: Técnico en Trabajo Social y Licenciatura en Pedagogía.

FOLIO: 02-EVA-FAM-AS-PP: E-035

Villahermosa, Tabasco a 30 de noviembre de 2017.

PROCESO A REVISAR: Solicitud de apoyos.

ÁREA: Módulo de Atención Ciudadana.

1. ¿Los puntos de recepción de solicitudes son accesibles y suficientes?

R=Sí.

2. ¿Los requisitos para solicitar el apoyo se presentan de manera clara y completa?

R=Sí.

3. ¿Existen mecanismos para revisar que la documentación entregada por los posibles beneficiarios esté completa?

R=Sí.

4. ¿Son estos mecanismos adecuados?

R=Sí.

5. **¿El período y horarios de recepción de documentación son pertinentes?**
R=Sí.
6. **¿Cuál es el mayor obstáculo que los actores enfrentan en el desarrollo del proceso?**
R=La gente que se desespera y no respeta.
7. **¿En este proceso existen diferencias significativas entre lo señalado en la normatividad y lo realizado en la práctica?, ¿a qué se deben?**
R=Si, muchas.
8. **¿Cuáles fueron las buenas prácticas y áreas de oportunidad detectadas en este proceso?**
R=El trabajo en equipo.
9. **¿Es pertinente el tiempo en el que se realiza este proceso para el logro de su objetivo?**
R=Sí.
10. **¿Cuántas personas intervienen en el proceso que usted realiza?**
R=1 persona.
11. **¿Cuenta con manuales operativos o normativos para el proceso? Indique cuales.**
R=Manuales y la regla de operación.
12. **¿Existe coordinación entre su área y otros actores o áreas (internas o externas) para poder realizar su trabajo? Indique cuáles.**
R=Viene gente con los municipales o con los hospitales.
13. **¿Cuenta con algún sistema informático o tecnológico para la ejecución de su trabajo? Indique cuáles.**
R=Todo se captura en la maquinaria.
14. **¿Rinde informes sobre el cumplimiento o ejecución de sus acciones respecto del programa? Indique cuáles, ante quien los rinde y con qué periodicidad.**
R=Diario, ante la dirección de atención ciudadana.

15. ¿Los recursos materiales y la infraestructura con la que cuenta para realizar sus actividades es pertinente y adecuada?

R=Sí.

16. ¿Cuál es el mayor obstáculo que enfrenta en el desarrollo del proceso?

R=Que la gente es impaciente.

17. ¿Cuáles son las buenas prácticas y áreas de oportunidad que usted detecta en este proceso?

R=La atención eficaz que se le da a la gente.

DATOS DEL ENTREVISTADO:

ÁREA: Jefatura de Depto. de Audiencia de atención ciudadana

ANTIGÜEDAD EN EL PUESTO: 5 años

ANTIGÜEDAD EN LA INSTITUCIÓN: 5 años

NIVEL Y GRADO DE ESTUDIOS: Técnico en Mercadotecnia

FOLIO: **03 -EVA-FAM-AS-PP: E-035**

Villahermosa, Tabasco a 30 de noviembre de 2017

PROCESO A REVISAR: Solicitud de apoyos.

ÁREA: Módulo de Recepción.

1. ¿Los puntos de recepción de solicitudes son accesibles y suficientes?

R=Sí, en el caso pues el de la entrada donde se recibe a todas las personas ya sea que vengan aquí o a otras áreas.

2. ¿Los requisitos para solicitar el apoyo se presentan de manera clara y completa?

R=Sí, se les explica todo y en donde se le acepta.

3. ¿Existen mecanismos para revisar que la documentación entregada por los posibles beneficiarios esté completa?

R=Sí, desde la entrada ellos avisan y dicen si falta algún documento.

4. ¿Son estos mecanismos adecuados?

R=Sí.

5. **¿El período y horarios de recepción de documentación son pertinentes?**

R=Sí, se abre desde las 8 de la mañana y a las 3 se cierra, es de lunes a viernes.

6. **¿Cuál es el mayor obstáculo que los actores enfrentan en el desarrollo del proceso?**

R=A veces es la desesperación de los parientes.

7. **¿En este proceso existen diferencias significativas entre lo señalado en la normatividad y lo realizado en la práctica?, ¿a qué se deben?**

R=No, pues todos deben cumplir con la documentación.

8. **¿Cuáles fueron las buenas prácticas y áreas de oportunidad detectadas en este proceso?**

R=El trabajo en equipo.

9. **¿Es pertinente el tiempo en el que se realiza este proceso para el logro de su objetivo?**

R=Sí.

10. **¿Cuántas personas intervienen en el proceso que usted realiza?**

R=3 personas.

11. **¿Cuenta con manuales operativos o normativos para el proceso? Indique cuales.**

R=Sí, las reglas de operaciones, el manual de organización y la normatividad.

12. **¿Existe coordinación entre su área y otros actores o áreas (internas o externas) para poder realizar su trabajo? Indique cuáles.**

R=Sí, por ejemplo aquí ingresan las personas que ya las registramos en el módulo, pero a veces, pasan directamente a presidencia o a coordinación general y ellos los pasan directamente con nosotros.

13. **¿Cuenta con algún sistema informático o tecnológico para la ejecución de su trabajo? Indique cuáles.**

R=Sí, manejamos un sistema de atención ciudadana y las personas que se registran las tenemos en un drive.

14. ¿Rinde informes sobre el cumplimiento o ejecución de sus acciones respecto del programa? Indique cuáles, ante quien los rinde y con qué periodicidad.

R=Sí, diariamente recibo las peticiones, las capturo en el sistema y al termino imprimo un reporte diario, que se las paso a Trabajo Social y le paso la información a la Lic. Mayra de cuantas personas ingresaron al día y lo manejamos por mes y por trimestre.

15. ¿Los recursos materiales y la infraestructura con la que cuenta para realizar sus actividades es pertinente y adecuada?

R=Sí.

16. ¿Cuál es el mayor obstáculo que enfrenta en el desarrollo del proceso?

R=Solo hay que tener mucha paciencia y tener cuidado con lo que se le dice a las personas, es decir: ser amable con ellos.

17. ¿Cuáles son las buenas prácticas y áreas de oportunidad que usted detecta en este proceso?

R= La paciencia.

DATOS DEL ENTREVISTADO:

ÁREA: Recepción (Jefe de Proyecto).

ANTIGÜEDAD EN EL PUESTO: 1 año, 3 meses.

ANTIGÜEDAD EN LA INSTITUCIÓN: 4 años.

NIVEL Y GRADO DE ESTUDIOS: Lic. Comunicación.

FOLIO: **04-EVA-FAM-AS-PP: E-035**

Villahermosa, Tabasco a 30 de noviembre de 2017

PROCESO A REVISAR: ATENCIÓN CIUDADANA

ÁREA: Módulo de Medicamentos y Material para Diálisis.

1. Describa claramente cuál es el proceso de entrega de bienes del fondo.

R.- Realmente no entregamos el medicamento como tal, se le da el vale al ciudadano. Se le entregan los medicamentos cuando tenemos en donación, se la entregan aquí en físico, cuando no, se le da un vale al ciudadano y el ciudadano acude a las instalaciones del proveedor que le haya correspondido en base a nuestro catálogo que tenemos.

2. ¿Los recursos del fondo se operan solo con fondos federales o hay concurrencia de presupuestos?

R.- es apoyo que es recurso Estatal también, que es el que manejamos, de los 2.

3. ¿Cuál es el número máximo de fichas de atención que ha otorgado en un día?

R.- Hemos otorgado hasta 90.

4. Cuál es el número mínimo de fichas de atención que ha otorgado en un día.

R.- 60 fichas.

5. En general, ¿Es pertinente el tiempo en el que se realiza este proceso para el logro de su objetivo?

R.- Tenemos que coordinarnos bien, la persona que está en el filtro adelante, la persona que nos ayuda, tratamos de que el avance checándole su receta si lo que trae, si viene correcto y si no se le indica al ciudadano en el momento para que haga algún cambio o se le explica el porqué no procede su receta y no se le hace esperar, entonces creo que sí, sí nos coordinamos bastante bien y el tiempo entre cada persona cuando viene bien todo, el tiempo de espera es

como de 15 minutos, 10- 15 minutos porque tardan más allá y yo creo que ellos de trasladarse hasta aquí y en lo que te esperan acá en la sala, porque cuando todo su estudio, todo su expediente está bien y en orden, el apoyo sale rapidísimo. Hablamos de 15 minutos a media hora, porque media hora, porque tenemos que cotizar, en nuestra computadora tenemos nuestra base de datos, que es el catalogo, el catalogo está compuesto por 4 proveedores, entonces tenemos que cotizar uno por uno, medicamento por medicamento y ver con qué proveedor se va, es decir, con quién tiene el costo más accesible.

6. ¿Cuántas personas intervienen en el proceso de entrega de bienes del programa?

R.- Realmente nada más es mi compañero, una servidora aunado a dirección es el enlace, modulo de medicamentos y dirección somos los únicos, también está involucrado el filtro, pero ellos realmente no otorgan nada, ellos nada mas canalizan con la ficha.

7. ¿Cuenta con el personal suficiente y pertinente para la atención y entrega de bienes del programa?

R.- A veces, sí, aunque si las personas se llegan a desesperar mucho porque dicen que hay demasiado ciudadanos en espera, pero a veces no logran entendernos que todo lleva un proceso y qué a veces tenemos que revisarlo bien, a veces tenemos que ir a otra área a checar el expediente que no tenemos nosotros, porque ellos recibían un apoyo antes

8. ¿Cuenta con manuales operativos o normativos para el proceso? Indique cuales.

R.- Sí, todo eso se encuentra en nuestro manual de operaciones.

9. ¿La normatividad interna o externa que regula sus actividades le genera alguna problemática en la ejecución y cumplimiento de metas? Indique cuáles.

R.- Ninguna.

10. ¿Existe coordinación entre su área y otros actores o áreas (internas o externas) para organizar la entrega de bienes del programa? Indique

cuáles

R.- Si, con trabajo social y con las demás áreas.

11. ¿Cuenta con algún sistema informático o tecnológico para la ejecución de su trabajo? Indique cuáles:

R.- Si, en nuestro sistema operativo, se llama ACCESS, es el que manejamos para otorgar los apoyos de medicamentos, es una base de datos, ahí aparecen todos los apoyos que se le han otorgado al ciudadano de todo el periodo.

12. ¿Rinde informes sobre el cumplimiento o ejecución de sus acciones respecto del programa? Indique cuáles, ante quien los rinde y con qué periodicidad.

R.- Si, diario, a Dirección.

13. ¿Los recursos materiales y la infraestructura con la que cuenta para realizar sus actividades es pertinente y adecuada?

R.- Si, aunque a veces nos sentimos muy chiquitos, porque diario hay peticiones, diario llega documentación.

14. ¿Cuál es el mayor obstáculo que enfrenta en el desarrollo del proceso?

R.- Es difícil a veces tener que decirle al ciudadano su receta viene mal o sea explicarles, 'mire es que no le pusieron esto los doctores, se niegan a poner los nombres completos, se niegan a poner el nombre completo de él, o a veces no se los pone, o nada mas le ponen doctor Lezama o doctor Chan, o cómo se llama y No se acuerdan dice el ciudadano, entonces es difícil a veces decirle a veces estando de este lado, decirle no procede su receta; o a veces la insuficiencia presupuestal, o sea tener que decirle que el costo de su medicamento, tenemos medicamentos que cuestan \$56,000 pesos, una sola caja, y a veces piden 2, 3 y a veces es para un solo tratamiento que nos les dura ni un mes y es difícil decir, bueno estamos hablando a veces más de \$100,000 pesos y se nos va en un ciudadano, entonces por esa parte sí, es muy complicado, tener que dar como que las malas noticias. Y a veces que ellos vengán a veces desesperados porque quieren el apoyo inmediato o sea que salgan en el instante y no se puede, esa parte a veces es difícil platicarlo y

decirles que pues todo es un proceso y que tenemos que cumplir con eso que viene y traen su requisitos y tienen que esperar a que salga o les realice el estudio socioeconómico para que luego se le brinde el apoyo, pero a veces eso no, ellos dicen no es que yo lo quiero ahorita, es difícil y a veces es complicado.

15. ¿Cuáles son las buenas prácticas y áreas de oportunidad que usted detecta en este proceso?

R.- Nos acercamos mas al ciudadano o sea la calidez humana, entiende uno el dolor ajeno, el trato humano, es más directo hay que comprender esa parte y eso ha contribuido a un mayor desarrollo tanto emocional como personal.

16. ¿Existe vinculación entre este programa y algún otro que le apoye en el desarrollo y logro de las metas del programa evaluado?

R.- Tenemos donaciones, o los mismo ciudadanos, no los que vienen, bueno a veces los pacientitos, o porque de los solicitantes su pacientito lamentablemente fallece y se quedan con los medicamentos y ellos tienen ese sentir de regresarlo para ayudar a otras personas y donaciones que recibimos de externas que eso contribuye también.

17. ¿Cuenta con bases de datos, padrón de beneficiarios o algún medio de control de beneficiarios?

R.- Si.

18. ¿Cuenta con algún tipo de expediente o documento de consulta sobre los beneficiarios?

R.- Si, los expedientes, tenemos unos estudios socioeconómicos que manejamos y ese es de cada persona, ese expediente se arma con los requisitos que es la petición y se arma completamente con el estudio socioeconómico y su expediente es el que dura un año, y ese lo tenemos nosotros.

DATOS DEL ENTREVISTADO:

Área: Jefatura de Depto. A, Apoyo Estatal.

ANTIGÜEDAD EN EL PUESTO: 2 años.

ANTIGÜEDAD EN LA INSTITUCIÓN: en febrero cumpló 4 años.

NIVEL Y GRADO DE ESTUDIOS: Ing. En Alimentos.

FOLIO: **05-EVA-FAM-AS-PP:E-035**

Villahermosa, Tabasco a 30 de noviembre de 2017

PROCESO A REVISAR: Solicitud de apoyo

ÁREA: Módulo de apoyo de Material de Cirugía, Equipo médico y Ortopédico.

1. **¿Los puntos de recepción de solicitudes son accesibles y suficientes?**

R.- Sí.

2. **¿Los requisitos para solicitar el apoyo se presentan de manera clara y completa?**

R.- Sí.

3. **¿Existen mecanismos para revisar que la documentación entregada por los posibles beneficiarios esté completa?**

R.- Sí, existen 2 que son el módulo de información y el módulo de recepción.

4. **¿Son estos mecanismos adecuados?**

R.- Sí.

5. **¿El período y horarios de recepción de documentación son pertinentes?**

R.- Sí.

6. **¿Cuál es el mayor obstáculo que los actores enfrentan en el desarrollo del proceso?**

R.- El estudio socio-económico.

7. **¿En este proceso existen diferencias significativas entre lo señalado en la normatividad y lo realizado en la práctica?, ¿a qué se deben?**

R.- No.

8. **¿Cuáles fueron las buenas prácticas y áreas de oportunidad detectadas en este proceso?**

R.- La coordinación entre áreas, que todos los compañeros saben lo que tienen que hacer.

- 9. ¿Es pertinente el tiempo en el que se realiza este proceso para el logro de su objetivo?**
R.- Sí.
- 10. ¿Cuántas personas intervienen en el proceso que usted realiza?**
R.- Son 3 personas.
- 11. ¿Cuenta con manuales operativos o normativos para el proceso? Indique cuales.**
R.- Sí, se cuenta el manual de organización y la regla de operaciones.
- 12. ¿Existe coordinación entre su área y otros actores o áreas (internas o externas) para poder realizar su trabajo? Indique cuáles.**
R.- Sí, existe el módulo de atención, recepción, la Lic. Mayra o el Lic. Salvador y el departamento de compras.
- 13. ¿Cuenta con algún sistema informático o tecnológico para la ejecución de su trabajo? Indique cuáles.**
R.- Sí, el sistema de captura.
- 14. ¿Rinde informes sobre el cumplimiento o ejecución de sus acciones respecto del programa? Indique cuáles, ante quien los rinde y con qué periodicidad.**
R.- Sí, diariamente con la Directora
- 15. ¿Los recursos materiales y la infraestructura con la que cuenta para realizar sus actividades es pertinente y adecuada?**
R.- Sí.
- 16. ¿Cuál es el mayor obstáculo que enfrenta en el desarrollo del proceso?**
R.- Cuando un solicitante requiere de un material que no cotiza ningún proveedor o cuando son material de importación.
- 17. ¿Cuáles son las buenas prácticas y áreas de oportunidad que usted detecta en este proceso?**
R.- El trato con calidad y la paciencia.

DATOS DEL ENTREVISTADO:

CARGO: Secretaria a nivel Departamento.

ANTIGÜEDAD EN EL PUESTO: 19.5 años.

ANTIGÜEDAD EN LA INSTITUCIÓN: 19.5 años.

NIVEL Y GRADO DE ESTUDIOS: Bachillerato con carrera técnica en Informática Administrativa.

FOLIO: **06-EVA-FAM-AS-PP: E-035**

Villahermosa, Tabasco a 30 de noviembre de 2017

PROCESO A REVISAR: Solicitud de Apoyos

ÁREA: Módulo de Apoyo para Bolsas De Colostomía y Pañales para Adultos.

1. ¿Los puntos de recepción de solicitudes son accesibles y suficientes?

R.- Si.

2. ¿Los requisitos para solicitar el apoyo se presentan de manera clara y completa?

R.- Si

3. ¿Existen mecanismos para revisar que la documentación entregada por los posibles beneficiarios esté completa?

R.- Si

4. ¿Son estos mecanismos adecuados?

R.- Son adecuados

5. ¿El período y horarios de recepción de documentación son pertinentes?

R.- Sí, siempre y cuando traigan por ejemplo el estudio completo, todo eso y no le falte ninguna documentación sí.

6. ¿Cuál es el mayor obstáculo que los actores enfrentan en el desarrollo del proceso?

R.- Un obstáculo es cuando la documentación está incompleta y al estudio socioeconómico le falta una documentación, documentos como credencial de

elector todo eso hace que no se le entregue el material, por eso la obligación de una persona o paciente es que traigan su documentación completa.

7. ¿En este proceso existen diferencias significativas entre lo señalado en la normatividad y lo realizado en la práctica?, ¿a qué se deben?

R.- No.

8. ¿Cuáles fueron las buenas prácticas y áreas de oportunidad detectadas en este proceso?

R.- La actitud, el servicio ya sea por un enlace que ellos traen pues por municipios, lo que ellos necesitan la documentación. Cuando se habla de un enlace refiero a una persona que está en el DIF o sea un personal de aquí y van a los municipios, a la parte de las rancherías, qué es lo que padece, como viven y lo que necesite.

9. ¿Es pertinente el tiempo en el que se realiza este proceso para el logro de su objetivo?

R.- Sí.

10. ¿Cuántas personas intervienen en el proceso que usted realiza?

R.- Esta el modulo de información, donde llegan las personas, el Módulo de atención y ya me lleva mi recibo o el papel de las personas que están.

11. ¿Cuenta con manuales operativos o normativos para el proceso? Indique cuales.

R.- Manual de Operación, de Organización, manual de evidencias.

12. ¿Existe coordinación entre su área y otros actores o áreas (internas o externas) para poder realizar su trabajo? Indique cuáles

R.- Si, la autorización del personal de la dirección de manera interna, y de afuera siempre y cuando haya solvencia, exista para comprar el material que ellos necesitan.

13. ¿Cuenta con algún sistema informático o tecnológico para la ejecución de su trabajo? Indique cuáles:

R.- Es el sistema de captura, las peticiones y el sistema de almacén, que

también dependemos de aquí y con un control de inventario.

14. ¿Rinde informes sobre el cumplimiento o ejecución de sus acciones respecto del programa? Indique cuáles, ante quien los rinde y con qué periodicidad.

R.- Se le informa a la directora, yo le informo tenemos tanto, dimos tanto, entregamos y quedan tanto de existencia y eso es diario. Cuantas personas nos llegan y llevarle también una documentación a almacén, porque hago mi registro que entrego a ella y a almacén, por ejemplo decirle dimos tanto y nos quedan tanto, un control de inventario.

15. ¿Los recursos materiales y la infraestructura con la que cuenta para realizar sus actividades es pertinente y adecuada?

R.- Sí.

16. ¿Cuál es el mayor obstáculo que enfrenta en el desarrollo del proceso?

R.- Que su documentación sea vigente, por ejemplo toda la documentación es anual se le entrega al año como 5 veces porque el apoyo es cada 2 meses y que no le falte como le vuelvo a repetir ninguna documentación y todo para continuar con el apoyo o que no trae tal documentación completa, eso digamos que eso es un obstáculo.

17. ¿Cuáles son las buenas prácticas y áreas de oportunidad que usted detecta en este proceso?

R.- Que ellos dan los requisitos que se le pide al personal que tiene que entregar antes de, por ejemplo anual que es el estudio socioeconómico, y cuando no hay pues ya se habla con ellos y ellos saben entender y el trato hacia las personas.

DATOS DEL ENTREVISTADO:

ÁREA: Entrega de pañales y colostomía. Jefa de depto. B.

ANTIGÜEDAD EN EL PUESTO: 3 años.

ANTIGÜEDAD EN LA INSTITUCIÓN: 4 años.

NIVEL Y GRADO DE ESTUDIOS: Lic. En Contaduría Pública.

FOLIO: **07-EVA-FAM-AS-PP:E-035**

Villahermosa, Tabasco a 30 de noviembre de 2017

PROCESO A REVISAR: Atención Ciudadana.

ÁREA: Departamento de Registro y Control.

1. Describa claramente cuál es el proceso de entrega de bienes del fondo.

R= Primeramente llega el ciudadano al módulo de atención ciudadana que está en la entrada de las oficinas, ahí se le orienta, se les da los requisitos de acuerdo al tipo de apoyo que requiera y si ya trae los documentos, solo se checa que dichos documentos estén completos y el personal llena una ficha de ingreso. Después se pasa a la persona a la oficina de atención ciudadana, donde se vuelven a revisar los documentos y analiza a la persona de acuerdo al tipo de apoyo que solicite. Posteriormente pasan al modulo y se le reciben los documentos y se le tramita el apoyo.

2. ¿Los recursos del fondo se operan solo con fondos federales o hay concurrencia de presupuestos?

R=Nosotros manejamos 3 tipos de origen de los recursos, el fondo que es el presupuesto federal, manejamos del fondo de participaciones que es estatal y también manejamos en recursos propios.

3. ¿Cuál es el número máximo de fichas de atención que ha otorgado en un día?

R= Son 143 personas.

4. ¿Cuál es el número mínimo de fichas de atención que ha otorgado en un día?

R= Son 28 personas.

5. En general, ¿Es pertinente el tiempo en el que se realiza este proceso para el logro de su objetivo?

R=Sí, porque en total estamos manejando máximo 10 días.

6. ¿Cuántas personas intervienen en el proceso de entrega de bienes del

172

programa?

R=Depende del tipo de apoyo, pero alrededor de 5 personas.

7. ¿Cuenta con el personal suficiente y pertinente para la atención y entrega de bienes del programa?

R=Sí.

8. ¿Cuenta con manuales operativos o normativos para el proceso? Indique cuales.

R=Sí.

9. ¿La normatividad interna o externa que regula sus actividades le genera alguna problemática en la ejecución y cumplimiento de metas? Indique cuáles.

R=No, al contrario gracias a eso nos ayuda para tener correctamente integrado todo.

10. ¿Existe coordinación entre su área y otros actores o áreas (internas o externas) para organizar la entrega de bienes del programa? Indique cuáles.

R=Sí, por ejemplo recepción del módulo con nuestra recepción y con el modulo de que se trate el tipo de apoyo y con externa son diferentes direcciones.

11. ¿Cuenta con algún sistema informático o tecnológico para la ejecución de su trabajo? Indique cuáles.

R=Sí, manejamos el sistema de captura de peticiones, en el área administrativa manejamos el SIGAD y los diferentes programas de Office.

12. ¿Rinde informes sobre el cumplimiento o ejecución de sus acciones respecto del programa? Indique cuáles, ante quien los rinde y con qué periodicidad.

R=Sí, nosotros damos informes mensuales, bimestrales, trimestrales, semestrales y anuales y se rinden a distintas instancias

13. ¿Los recursos materiales y la infraestructura con la que cuenta para realizar sus actividades es pertinente y adecuada?

R=Sí.

14. ¿Cuál es el mayor obstáculo que enfrenta en el desarrollo del proceso?

R=El presupuesto y la obtención de recursos.

15. ¿Cuáles son las buenas prácticas y áreas de oportunidad que usted detecta en este proceso?

R=En aspecto de mejora sería el sistema de captura de peticiones, para tener un programa más acorde a la demanda que se tiene.

16. ¿Existe vinculación entre este programa y algún otro que le apoye en el desarrollo y logro de las metas del programa evaluado?

R=El programa no tiene ningún otro, por ejemplo nos apoyamos con Cambia Tu Tiempo y el Programa de inclusión.

17. ¿Cuenta con bases de datos, padrón de beneficiarios o algún medio de control de beneficiarios?

R=Sí, como el Sistema De Captura De Peticiones.

18. ¿Cuenta con algún tipo de expediente o documento de consulta sobre los beneficiarios?

R=Sí, tenemos expedientes para cada persona, que incluye todos los documentos y los documentos comprobatorios.

DATOS DEL ENTREVISTADO:

CARGO: Jefe de Depto. De Registro y Control.

ANTIGÜEDAD EN EL PUESTO: 3 años

ANTIGÜEDAD EN LA INSTITUCIÓN: 4 años

NIVEL Y GRADO DE ESTUDIOS: Lic. Relaciones Comerciales.

FOLIO: **08-EVA-FAM-AS-PP: E-035**

Villahermosa, Tabasco a 30 de noviembre de 2017

PROCESO A REVISAR: Atención Ciudadana.

ÁREA: Subdirección de Atención Ciudadana.

1. Describa claramente cuál es el proceso de entrega de bienes del fondo.

R.- Bueno, esto se basa de acuerdo al expediente cuando está completo, digamos bien requisitado se le entrega el apoyo de acuerdo a el proceso de cotización ya que esta cotizado se le habla al ciudadano para que venga y se le informa sobre el costo y es cuando ya sale aprobado a través de tanto la directora como del subdirector.

2. ¿Los recursos del fondo se operan solo con fondos federales o hay concurrencia de presupuestos?

R.- Hay concurrencia de presupuesto ya sea con participaciones del estado y con recursos propios.

3. ¿Cuál es el número máximo de fichas de atención que ha otorgado en un día?

R.- Lo máximo son 143.

4. ¿Cuál es el número mínimo de fichas de atención que ha otorgado en un día?

R.- 43

5. En general, ¿Es pertinente el tiempo en el que se realiza este proceso para el logro de su objetivo?

R.- Si.

6. ¿Cuántas personas intervienen en el proceso de entrega de bienes del programa?

R.- Cinco personas.

7. ¿Cuenta con el personal suficiente y pertinente para la atención y entrega de bienes del programa?

R.- Si se cuenta.

8. ¿Cuenta con manuales operativos o normativos para el proceso? Indique cuales.

R.- Si, con el manual de Organización, Reglas de Operación y Manual de Procedimientos

9. ¿La normatividad interna o externa que regula sus actividades le genera alguna problemática en la ejecución y cumplimiento de metas? Indique cuáles.

R.- No.

10. ¿Existe coordinación entre su área y otros actores o áreas (internas o externas) para organizar la entrega de bienes del programa? Indique cuáles

R.- Si, existen áreas con las que nos coordinamos, que es el área administrativa, el área de compras, el área de planeación y la coordinación, pues que si no va la firma del coordinador pues no se autoriza el pago.

11. ¿Cuenta con algún sistema informático o tecnológico para la ejecución de su trabajo? Indique cuáles.

R.- Si, se cuenta con el Sistema de Captura de Peticiones, el SIGAD, el PROCIG, y lo que es Hacienda Pública.

12. ¿Rinde informes sobre el cumplimiento o ejecución de sus acciones respecto del programa? Indique cuáles, ante quien los rinde y con qué periodicidad.

R.- Si, se rinde informe a lo que es la Secretaría técnica pero de manera interna, cada mes.

13. ¿Los recursos materiales y la infraestructura con la que cuenta para realizar sus actividades es pertinente y adecuada?

R.- Si es pertinente y adecuada.

14. ¿Cuál es el mayor obstáculo que enfrenta en el desarrollo del proceso?

R.- El mayor obstáculo es cuando la gente no cumple con los requisitos y se aferra a que les des el apoyo pero si no lo cumple pues no se puede. Y otras cuando los doctores les expiden la receta mal y pues los regresas otra vez a que se las cambien y pues siguen renuentes y volvemos a lo mismo y no se puede dar el apoyo así.

15. ¿Cuáles son las buenas prácticas y áreas de oportunidad que usted

detecta en este proceso?

R.- La comunicación más que nada.

16. ¿Existe vinculación entre este programa y algún otro que le apoye en el desarrollo y logro de las metas del programa evaluado?

R.- Si, contamos con la colaboración del Programa Cambia Tu Tiempo, que es lo que nos apoyan desde la entrada del modulo hasta la Recepción y también contamos con personas de discapacidades que nos apoyan en el área digamos a sacar copias o llevar las actas a que las firmen las personas, cosas pequeñas, no cargándoles así la mano por su discapacidad que tienen.

17. ¿Cuenta con bases de datos, padrón de beneficiarios o algún medio de control de beneficiarios?

R.- Si, se cuenta con un padrón y un control de beneficiarios, ese es a través del Sistema que se maneja interno.

18. ¿Cuenta con algún tipo de expediente o documento de consulta sobre los beneficiarios?

R.- Si, se consulta en el sistema y también se consulta en los expedientes que es con los que se brinda el apoyo, digamos si esta completo de acuerdo a un estudio socioeconómico y su documentación completa que se les pide y con eso lo hacemos.

DATOS DEL ENTREVISTADO:

ÁREA: Subdirección de Atención Ciudadana.

ANTIGÜEDAD EN EL PUESTO: 5 años

ANTIGÜEDAD EN LA INSTITUCIÓN: 5 años

NIVEL Y GRADO DE ESTUDIOS: Lic. En Derecho.

FOLIO: **09-EVA-FAM-AS-PP: E-035**

Villahermosa, Tabasco a 30 de noviembre de 2017.

PROCESO A REVISAR: Atención Ciudadana.

ÁREA: Dirección de Atención Ciudadana.

1. Describa claramente cuál es el proceso de entrega de bienes del fondo.

R=Desde que el ciudadano llega al DIF Tabasco desde el módulo de atención ciudadana, el ciudadano ingresa con su documentación al módulo de recepción, una vez que haya entregado toda la documentación se captura en el sistema de captura la documentación y la petición, para que cuando se tenga la captura se mande al proceso de cotización y posteriormente, se manda a Trabajo Social para que le puedan hacer el estudio socio-económico para determinar el apoyo que se le dará al ciudadano.

2. ¿Los recursos del fondo se operan solo con fondos federales o hay concurrencia de presupuestos?

R=Manejamos recursos federales, con proyectos, recursos propios y participación.

3. ¿Cuál es el número máximo de fichas de atención que ha otorgado en un día?

R=De 143.

4. ¿Cuál es el número mínimo de fichas de atención que ha otorgado en un día?

R=De 43.

5. En general, ¿Es pertinente el tiempo en el que se realiza este proceso para el logro de su objetivo?

R=Sí.

6. ¿Cuántas personas intervienen en el proceso de entrega de bienes del programa?

R=Regularmente 5 personas.

7. ¿Cuenta con el personal suficiente y pertinente para la atención y entrega de bienes del programa?

R=Sí.

8. ¿Cuenta con manuales operativos o normativos para el proceso?

Indique cuales.

R=Sí, las reglas de operaciones y manuales de procedimiento.

- 9. ¿La normatividad interna o externa que regula sus actividades le genera alguna problemática en la ejecución y cumplimiento de metas?**

Indique cuáles.

R=No.

- 10. ¿Existe coordinación entre su área y otros actores o áreas (internas o externas) para organizar la entrega de bienes del programa? Indique cuáles.**

R=Las externas serían el área de administración, el área de compras y el de planeación y finanzas.

- 11. ¿Cuenta con algún sistema informático o tecnológico para la ejecución de su trabajo? Indique cuáles.**

R=Sí, el sistema de captura, el SIGAD, Hacienda Pública y PROCIG.

- 12. ¿Rinde informes sobre el cumplimiento o ejecución de sus acciones respecto del programa? Indique cuáles, ante quien los rinde y con qué periodicidad.**

R=Sí, se rinde a la secretaría técnica, a planeación y finanzas y al órgano de control interno, cada 6 meses o anualmente.

- 13. ¿Los recursos materiales y la infraestructura con la que cuenta para realizar sus actividades es pertinente y adecuada?**

R=Sí.

- 14. ¿Cuál es el mayor obstáculo que enfrenta en el desarrollo del proceso?**

R=Cuando un ciudadano trae una receta con un medicamento que no está en nuestro padrón de medicamentos.

- 15. ¿Cuáles son las buenas prácticas y áreas de oportunidad que usted detecta en este proceso?**

R=La buena relación con todos los hospitales.

- 16. ¿Existe vinculación entre este programa y algún otro que le apoye en**

el desarrollo y logro de las metas del programa evaluado?

R=Los chicos de cambio a tu tiempo.

17. ¿Cuenta con bases de datos, padrón de beneficiarios o algún medio de control de beneficiarios?

R=Sí.

18. ¿Cuenta con algún tipo de expediente o documento de consulta sobre los beneficiarios?

R=Sí, todo peticionario tiene un expediente para poder apoyarlo.

DATOS DEL ENTREVISTADO:

ÁREA: Dirección de Atención Ciudadana.

ANTIGÜEDAD EN EL PUESTO: 4 años 3 meses

ANTIGÜEDAD EN LA INSTITUCIÓN: 5 años.

NIVEL Y GRADO DE ESTUDIOS: Lic. Comunicación

FOLIO: 10-EVA-FAM-AS-PP: E-035

Villahermosa, Tabasco a 01 de diciembre de 2017.

PROCESO A REVISAR: ADQUISICION DE BIENES

ÁREA: Dirección de Adquisiciones, Licitaciones y Concursos.

1. Describa claramente cuál es el proceso de Compras que realiza su área para la ejecución del FAM.

R.- El área administrativa lleva una solicitud de abastecimiento de acuerdo al recurso que le hayan proporcionado, ellos realizan su solicitud la cual me traen aquí para que yo la cotice, yo la cotizo, normalmente esto se va a compra directa, lo cotizo con mínimo 3 proveedores y ya el más económico o la oferta más económica y aparte que también tengan el producto que ellos necesitan, de la calidad de lo que ellos necesitan ya se escoge al proveedor y ya con ese se le realiza el pedido.

2. ¿Considera que la información que le proporcionan para la compra de bienes e insumos del programa es suficiente para cumplir con su trabajo?

R.- Sí, me entregan todo completo.

3. ¿El tiempo con el que cuenta para realizar sus actividades de compra es pertinente para el logro de los objetivos?

R.- Luego corremos un poquito, porque lo compramos en directo con la autorización del subcomité de compras, yo tengo que mandar el oficio con la motivación y justificación y luego en ese es el tiempo que tarda, eso es lo que podría retardarse un poco más, porque tengo que esperar a que el comité sesione para que me puedan ellos expedir la autorización de comprarlo en directo.

4. ¿Cuántas personas intervienen en el proceso de compra de bienes del programa?

R.- La persona que me recibe la solicitud y de ahí hay como 4 chicos que hacen pedidos, entre todo se les divide y ya que esta hecho el pedido para cuando viene la factura, viene otra persona, son aproximadamente entre 8 y 10 personas que intervienen.

5. ¿Cuenta con el personal suficiente y pertinente para la adquisición de bienes del programa?

R.- Sí, tengo aproximadamente 10 chicos.

**6. ¿Cuenta con manuales operativos o normativos para el proceso?
Indique cuales.**

R.- Nosotros nos basamos en el acta o tenemos que esperar a que el comité este instalado y como el sub comité de compras se instala aquí internamente, nosotros nos instalamos después que ya se instalo el comité de compras, por lo que todas estas compras yo tengo que pedir autorización, entonces ese es una de nuestras actas. Nos regimos también por la circular No. 1, que es

cuando se crea el comité, por la Ley de Adquisiciones, su reglamento, La Ley de Presupuestos Y Responsabilidad, y el Manual de Normas Presupuestarias del Estado de Tabasco.

7. ¿La normatividad interna o externa que regula sus actividades le genera alguna problemática en la ejecución y cumplimiento de metas? Indique cuáles.

R.- No hay problemas, sino por el tiempo, por la autorización que se pide al comité, pero no se genera ningún problema.

8. ¿Existe coordinación entre su área y otros actores o áreas (internas o externas) para organizar la compra de los bienes del programa? Indique cuáles

R.- Sí, todo depende del área, el área hace su solicitud y la trae aquí, y entre ellos y nosotros hay muy buena comunicación al igual que cuando ya tengo todo el proceso de aquí de adquisición y lo voy a pasar al área de planeación para que ya paguen el bien que se adquirió o el servicio también hay muy buena comunicación con el área de planeación.

9. ¿Cuenta con algún sistema informático o tecnológico para la ejecución de su trabajo? Indique cuáles:

R.- Actualmente trabajamos con el SIGAD, es un sistema interno con el cual llevan el control tecnológico de nuestro sistema; el Hacienda Pública, que es el que se controla con el área de SEPLAFIN y actualmente estamos creando el PROCIG lo estamos adaptando para que ese sea el sistema que ya actualmente trabajemos porque ese esta armonizado contablemente.

10. ¿Rinde informes sobre el cumplimiento o ejecución de sus acciones respecto del programa? Indique cuáles, ante quien los rinde y con qué periodicidad.

R.- Se generan saldos presupuestales entre nosotros y la unidad administrativa solicitante y también la Dirección de Planeación y presupuesto ayuda en esta

conciliación de saldos presupuestales, normalmente esto lo vamos haciendo de manera mensual para saber cuánto llevamos gastado y ellos puedan también llevar control de todas las solicitudes que vamos metiendo.

11. ¿Los recursos materiales y la infraestructura con la que cuenta para realizar sus actividades es pertinente y adecuada?

R.- Si

12. ¿Cuál es el mayor obstáculo que enfrenta en el desarrollo del proceso?

R.- El tiempo, corremos mas, cae el recurso, hay que pedir modificación al programa anual de adquisiciones y pedirle el permiso al comité.

13. ¿Cuáles son las buenas prácticas y áreas de oportunidad que usted detecta en este proceso?

R.- La buena coordinación que tenemos todas las áreas que intervenimos en este proceso, como es el área de atención ciudadana, nosotros y planeación.

DATOS DEL ENTREVISTADO:

ÁREA: Dirección de Adquisiciones, Licitaciones y Concursos.

ANTIGÜEDAD EN EL PUESTO: 19 de septiembre 2017.

ANTIGÜEDAD EN LA INSTITUCIÓN: Ingreso en 2014.

NIVEL Y GRADO DE ESTUDIOS: Título de contabilidad.

FOLIO: **11-EVA-FAM-AS-PP: E-035**

Villahermosa, Tabasco a 01 de diciembre de 2017

PROCESO A REVISAR: ADQUISICIONES DE BIENES

AREA: Dirección de Adquisiciones, Licitaciones y Concursos

1. Describa claramente cuál es el proceso de Compras que realiza su área para la ejecución del FAM.

R.- El proceso de compra para la ejecución del Fondo de Aportaciones Múltiples se realiza de la siguiente manera:

- La Unidad Administrativa de la Dirección de Atención Ciudadana, solicita cotización de los bienes o servicios que requiere, esto de acuerdo a la programación de sus recursos disponibles para ejercer en el año fiscal en curso y realizar la Solicitud de Abastecimiento y/o Servicio.
- La Unidad Administrativa entrega la Solicitud de Abastecimiento y/o Servicio a la Dirección de Adquisiciones, Licitaciones y Concursos.
- La Dirección de Adquisiciones, Licitaciones y Concursos de acuerdo a la naturaleza y/o especificaciones del bien y/o servicio, solicita cotización a por los menos tres proveedores, para obtener las mejores condiciones en cuanto a precio y calidad.
- Derivado de lo anterior se realiza el Pedido en el Sistema de Hacienda Pública y SIGAD, adjudicando el pedido al proveedor que tenga mejor precio y en función de la modalidad de la adjudicación.
- Se le entrega al proveedor pedido original para firma y sello, y entrega del producto en donde la Unidad Administrativa lo requiera.
- Una vez entregado el bien o servicio se solicita la factura al proveedor para finalizar el trámite administrativo y se entregue en el área financiera.

2. ¿Considera que la información que le proporcionan para la compra de bienes e insumos del programa es suficiente para cumplir con su trabajo?

R.- Si, la información proporcionada por la Unidad Administrativa en la Solicitud de Abastecimiento y/o servicio permite describir el concepto del bien que quiere adquirir.

3. ¿El tiempo con el que cuenta para realizar sus actividades de compra es pertinente para el logro de los objetivos?

R.- De manera interna es pertinente el tiempo que se ocupa para el proceso de compra, entre la Unidad Administrativa solicitante y la Dirección de Adquisiciones, Licitaciones y Concursos.

Pero en relación a los procesos administrativos y normativos que se realiza en coordinación con la Secretaria de Planeación y Finanzas, así como el Comité de Compras del Poder Ejecutivo, derivado de la naturaleza de los mismos, estos son prolongados con referencia a la autorización para ejercer el recurso bajo el esquema de Adjudicación Directa.

4. ¿Cuántas personas intervienen en el proceso de compra de bienes del programa?

R.- 10 personas de la Dirección de Adquisiciones, Licitaciones y Concursos adscritos a la Subdirección de Adquisiciones y Suministros

5. ¿Cuenta con el personal suficiente y pertinente para la adquisición de bienes del programa?

R.- Si

**6. Cuenta con manuales operativos o normativos para el proceso?
Indique cuales**

R.- Si, los cuales se enlistan a continuación:

1. Acta de Instalación del Subcomité de Compras del Sistema Integral de la Familia del Estado de Tabasco.
2. Circular No. CCPE/001/17 del Comité de Compras del Poder Ejecutivo
3. Ley de Adquisiciones, Arrendamientos y Prestación de Servicios del Estado de Tabasco,
4. Reglamento de la Ley de Adquisiciones, Arrendamientos y Prestación de Servicios del Estado de Tabasco
5. Ley de Presupuesto y Responsabilidad Hacendaria del Estado de Tabasco y sus Municipios.

6. El Acuerdo por el que se expiden las medidas de austeridad, racionalidad y disciplina del Gasto de la Administración Pública Estatal, para el Ejercicio Fiscal del Año 2017, todo ello en materia de adquisiciones a nivel estatal.

7. Manual de Normas Presupuestaria del Estado de Tabasco.

7. ¿La normatividad interna o externa que regula sus actividades le genera alguna problemática en la ejecución y cumplimiento de metas? Indique cuales.

R.- No

8. ¿Existe coordinación entre su área y otros actores o áreas (internas o externas) para organizar la compra de los bienes del programa? Indique cuales.

R.- Si, derivado de la operatividad y de los procesos administrativos que se tienen que cumplir en tiempo y forma, existe coordinación entre las áreas y actores internos y externos.

9. ¿Cuenta con algún sistema informático o tecnológico para ejecución de su trabajo? Indique cuales.

R.- Si, por el momento se trabaja en 3 Sistemas:

- 1.- Hacienda Pública de la Secretaría de Planeación y Finanzas
- 2.- PROCIG del Sistema DIF Tabasco
- 3.- SIGAD del Sistema DIF Tabasco

10. ¿Rinde informes sobre el cumplimiento o ejecución de sus acciones respecto del programa? Indique cuales, ante quien los rinde y con qué periodicidad.

R.- Se concilian los Saldos Presupuestales entre la Unidad Administrativa Solicitantes, la Dirección de Planeación y Presupuesto y la Dirección de Adquisiciones, Licitaciones y Suministro, esto puede ser mensual o trimestral, con la finalidad de que el Unidad Administrativa conozca el Status de su presupuesto ejercido y disponible.

11. Los recursos materiales y la infraestructura con la que cuenta para realizar sus actividades es pertinente y adecuada.

R.- Si

12. ¿Cuál es el mayor obstáculo que enfrenta en el desarrollo del proceso?

R.- El tiempo en el que se lleva a cabo la autorización cada pedido en la Secretaría de Planeación y Finanzas del Estado y el oficio de autorización de la Adjudicación Directa emitida por el Comité de Compras del Poder Ejecutivo.

13. ¿Cuáles son las buenas prácticas y áreas de oportunidad que usted detecta en este proceso?

R.- La coordinación entre las áreas internas que intervienen en el Proceso de Compra.

ÁREA: Subdirección de Adquisiciones y Suministro de la Dirección de Administración del Sistema DIF-Tabasco.

ANTIGÜEDAD EN EL PUESTO: 11 meses.

ANTIGÜEDAD EN LA INSTITUCIÓN: 1.5 año.

NIVEL Y GRADO DE ESTUDIOS: Lic. Economía.

FOLIO: 12 -EVA-FAM-AS-PP: E-035

Villahermosa, Tabasco a...01 de diciembre de 2017.

PROCESO A REVISAR: Planeación y Programación y Presupuesto

ÁREA: Planeación y Programación.

1. Describa claramente cuál es el proceso de programación y presupuestación que realiza su área para la ejecución del FAM.

R.- Tenemos 3 procedimientos que incluyen conocer el techo presupuestal que nos asignan, verificar el objetivo de Proyecto y Metas y cuantificar el presupuesto y la aplicación a cada uno de ellos.

2. Describa los instrumentos que desarrolla en cuanto al programa

187

evaluado.

R.- Nos referenciamos con la matriz de indicadores que tiene componente, propósito y fin, nos basamos a eso.

3. ¿En qué fechas o periodos realiza el proceso de programación y presupuestación?

R.- En los meses de octubre y noviembre para el año posterior.

4. ¿Cuántas personas intervienen en el proceso organizativo del recurso?

R.- Te voy a dar un monto más o menos ahí, porque realmente como están involucradas todas las unidades, pues un monto de 45 personas más o menos.

5. ¿Cuenta con el personal suficiente y pertinente para la elaboración de la programación y presupuestación del recurso con el que operara el programa?

R.- Si

6. ¿Cuenta con manuales operativos o normativos para el proceso? Indique cuales.

R.- Se cuenta con el Manual de programación presupuestaria, que es con el que nos guiamos, es el que expide la Secretaria de Planeación y Finanzas.

7. ¿La normatividad interna o externa que regula sus actividades le genera alguna problemática en la ejecución y cumplimiento de metas? Indique cuáles.

R.- Pues no debería, pero desafortunadamente como no todo Depende de aquí sino de las otras áreas y unidades, siempre se brincan una que otra fecha y todo a las carreras pues, y prácticamente sí y no.

8. La entidad cuenta con procedimientos documentados de programación y presupuestación de los recursos del fondo y tienen las siguientes características:

a) Permiten verificar que se integran las necesidades de las unidades administrativas. Si

- b) **Están apegados a un documentado normativo:** sí, que son los lineamientos de cada programa.
- c) **Son conocidos por las unidades administrativas:** Si.
- d) **Están estandarizados, es decir, son utilizados por las unidades administrativas:** si, debe de, aunque después vienen y dicen oye porque me aplicaste esto, léete tu manual, tu lineamiento.
9. **¿Es oportuno el tiempo con el que se dan a conocer los montos económicos a considerar al interior del programa para el nuevo ciclo de operación (por ejemplo, año fiscal)?**
- R.- Si, con la elaboración del anteproyecto que cada una de las unidades envía.
10. **¿La programación y presupuestación está vinculada con el cumplimiento de los componentes del programa materia de la evaluación?**
- R.- Si, con la matriz de indicadores.
11. **¿Las metas establecidas son factibles y pertinentes?**
- R.- sí.
12. **¿Conoce usted a detalle las necesidades de recursos económicos reales del programa?**
- R.- Sí, porque son las solicitudes que hacen las áreas, que son las operativas.
13. **¿En el proceso de programación y presupuestación intervienen otros actores o áreas (internas o externas) que intervengan para el cumplimiento de los objetivos del programa?**
- R.- Si, la SEPLAFIN, secretaria de administración, y las unidades administrativas de aquí del Sistema DIF.
14. **¿Existe coordinación entre su área y otros actores o áreas (internas o externas) para organizar la planeación del gasto del programa?
Indique cuáles:**
- R.- Si, la Dirección de evaluación de la SEPLAFIN.

15. ¿Cuenta con algún sistema informático o tecnológico para la ejecución de su trabajo? Indique cuáles:

R.- Si, aquí sería PROCIG, SIGAD y HACIENDA PÚBLICA.

16. ¿Rinde informes sobre el cumplimiento o ejecución de sus acciones respecto del programa? Indique cuáles, ante quien los rinde y con qué periodicidad.

R.- Si, ante la SEPLAFIN, trimestrales, mensuales y anuales. Informes de: las conciliaciones, la autoevaluación, y aquí interno se hace un cuadernillo, que son mensuales igual.

17. ¿Recibe capacitación sobre temas de programación y presupuestación; con qué periodicidad?

R.- Si, se supone que es anual, son las que manda la SEPLAFIN a los cursos y capacitaciones.

18. ¿Los recursos materiales y la infraestructura con la que cuenta para realizar sus actividades es pertinente y adecuada?

R.- Si.

19. ¿Cuál es el mayor obstáculo que enfrenta en el desarrollo del proceso?

R.- No pues, prácticamente como la comunicación que hay con cada una de las áreas, pues no, ninguno.

20. ¿Cuáles son las buenas prácticas y áreas de oportunidad que usted detecta en este proceso?

R.- Pues todas, la comunicación con las áreas y el mutuo acuerdo de igual manera.

DATOS DEL ENTREVISTADO:

ÁREA: Jefatura del Depto. De Recursos federales

ANTIGÜEDAD EN EL PUESTO: 7 meses

ANTIGÜEDAD EN LA INSTITUCIÓN: 7 meses

NIVEL Y GRADO DE ESTUDIOS: Lic. En Sociología.

FOLIO: 13-EVA-FAM-AS-PP:E-035

Villahermosa, Tabasco a...06 de diciembre de 2017.

PROCESO A REVISAR: Planeación y Programación y Presupuesto

ÁREA: Planeación y Programación.

1. Describa claramente cuál es el proceso de programación y presupuestación que realiza su área para la ejecución del FAM.

R.- Conocer el techo presupuestal de la que la Secretaría de Planeación y Finanzas nos lo da a conocer, a través de un oficio de autorización, luego se realizan reuniones con las diferentes áreas que utilizan o ejercen este tipo de recursos, donde se basan en los históricos y en las nuevas propuestas para cumplir las metas y objetivos de cada año dependiendo de cada techo que se vaya teniendo y luego se cuantifica y es donde va naciendo el presupuesto que se le asigna a cada uno de ellos.

2. Describa los instrumentos que desarrolla en cuanto al programa evaluado.

R.- la Matriz de Indicadores, es la que va dando los resultados que vamos a ir obteniendo en base a los objetivos que se fueron cumpliendo del programa.

3. ¿En qué fechas o periodos realiza el proceso de programación y presupuestación?

R.- este tipo de trabajos previos se van haciendo en los meses de octubre, noviembre concretando para que a principios de diciembre que es donde se da el techo presupuestal.

4. ¿Cuántas personas intervienen en el proceso organizativo del recurso?

R.- Aproximadamente entre todas las unidades y direcciones, entre 45 – 50 personas.

5. ¿Cuenta con el personal suficiente y pertinente para la elaboración de la programación y presupuestación del recurso con el que operara el programa?

R.- sí, solo existe el detalle que se cómo se tiene el ejercicio del año en curso se tienen otras actividades y se van cruzando con la planeación y programación del siguiente año.

**6. ¿Cuenta con manuales operativos o normativos para el proceso?
Indique cuales.**

R.- sí, tenemos lo que es el manual de Programación y Presupuestación por parte de la Secretaría de Planeación y Finanzas que es nuestro eje rector y al final tenemos internamente el Manual de Procedimientos.

7. ¿La normatividad interna o externa que regula sus actividades le genera alguna problemática en la ejecución y cumplimiento de metas? Indique cuáles.

R.- la externa no, aquí sería lo interno, porque nos limitan los tiempos, porque en la Secretaría de Finanzas tenemos los cierres, por lo que internamente, debes cumplir con una fecha y hay una carga de trabajo.

8. La entidad cuenta con procedimientos documentados de programación y presupuestación de los recursos del fondo y tienen las siguientes características:

- a) **Permiten verificar que se integran las necesidades de las unidades administrativas.** R.- Si
- b) **Están apegados a un documentado normativo:** R.- si
- c) **Son conocidos por las unidades administrativas:** R.- si
- d) **Están estandarizados, es decir, son utilizados por las unidades administrativas:** R.- Totalmente.

9. ¿Es oportuno el tiempo con el que se dan a conocer los montos económicos a considerar al interior del programa para el nuevo ciclo de operación (por ejemplo, año fiscal)?

R.- si se dan a conocer con tiempo.

10. ¿La programación y presupuestación está vinculada con el cumplimiento de los componentes del programa materia de la

evaluación?

R.- sí.

11. ¿Las metas establecidas son factibles y pertinentes?

R.- si son factibles

12. ¿Conoce usted a detalle las necesidades de recursos económicos reales del programa?

R.- sí, la diferencia que hay necesidades que son infinitas y los recursos son finitos.

13. ¿En el proceso de programación y presupuestación intervienen otros actores o áreas (internas o externas) que intervengan para el cumplimiento de los objetivos del programa?

R.- Si, como el área de Administración, el área de Control, ya que no se ve como de un área sino de todos.

**14. ¿Existe coordinación entre su área y otros actores o áreas (internas o externas) para organizar la planeación del gasto del programa?
Indique cuáles:**

R.- sí, área de administración, de adquisiciones, control interno quien nos vigila, entre otras.

15. ¿Cuenta con algún sistema informático o tecnológico para la ejecución de su trabajo? Indique cuáles:

R.- sí, con el SIGAD, HACIENDA y PROCIG.

16. ¿Rinde informes sobre el cumplimiento o ejecución de sus acciones respecto del programa? Indique cuáles, ante quien los rinde y con qué periodicidad.

R.- Rendimos ante la Coordinación General, un informe que contienen los presupuestales, las metas y su porcentaje de avance, el cual le llamamos el Cuadernillo azul de manera mensual.

17. ¿Recibe capacitación sobre temas de programación y presupuestación; con qué periodicidad?

R.- si, al inicio de cada año.

18. ¿Los recursos materiales y la infraestructura con la que cuenta para realizar sus actividades es pertinente y adecuada?

R.-sí.

19. ¿Cuál es el mayor obstáculo que enfrenta en el desarrollo del proceso?

R.- Que el recurso vaya siendo limitado

20. ¿Cuáles son las buenas prácticas y áreas de oportunidad que usted detecta en este proceso?

R.- que la gente que trabaja en cada una de las áreas conoce su trabajo y con cada una de las necesidades del programa y la sensibilidad que tienen las personas en este tipo de programa.

DATOS DEL ENTREVISTADO:

ÁREA: Subdirección de Planeación y Programación.

ANTIGÜEDAD EN EL PUESTO: 2 meses

ANTIGÜEDAD EN LA INSTITUCIÓN: 2 meses

NIVEL Y GRADO DE ESTUDIOS: Maestría en Contaduría con especialidad en Finanzas.

FOLIO: 14-EVA-FAM-AS-PP: E-035

Villahermosa, Tabasco a 06 de diciembre de 2017.

PROCESO A REVISAR: Planeación y Programación y Presupuesto

ÁREA: Presupuesto.

1. Describa claramente cuál es el proceso de programación y presupuestación que realiza su área para la ejecución del FAM.

R.- Se recibe la documentación que consiste en: factura y documentación que soporta el gasto.

- Se revisa, y se turna para elaborar un documento de control interno que

corresponde a un contra-recibo.

- El contra-recibo es recepcionado junto con la documentación en el área de elaboración de documento financiero; después de realizar la captura correspondiente en los sistemas informáticos, se prepara documento que se entrega en el área de contabilidad y se genera un documento llamado **canje de vale**.
- El canje de vale, se imprime, se recaban firmas y se entrega a la Secretaría de Planeación y Finanzas para su trámite correspondiente para pago.
- En algunos casos, esta área, envía el contrato o convenio para su registro a la Secretaría de Planeación y Finanzas.

2. Describa los instrumentos que desarrolla en cuanto al programa evaluado.

- Recepción de sus avances físicos financieros.
- Revisiones mensuales con las áreas que ejercen este recurso.
- Revisión de la documentación tramitada para pago.
- Registro de contrato o convenio.

3. ¿En qué fechas o periodos realiza el proceso de programación y presupuestación?

R.- En el área de presupuesto, se llevan a cabo reuniones mensuales de trabajo con todas las unidades administrativas que ejercen este recurso del FAM; en estas reuniones se revisa el avance físico financiero del recurso, del mes inmediato anterior, así como, los trámites del mes en curso.

4. ¿Cuántas personas intervienen en el proceso organizativo del recurso?

R.- Intervienen cinco personas.

5. ¿Cuenta con el personal suficiente y pertinente para la elaboración de la programación y presupuestación del recurso con el que operara el programa?

R.- En las actividades que corresponde al área de presupuesto, sí.

6. ¿Cuenta con manuales operativos o normativos para el proceso? Sí.

Indique cuales.

- Reglamento de la Ley de Presupuesto y Responsabilidad Hacendaria del Estado de Tabasco y sus Municipios.
- Ley General de Contabilidad Gubernamental.
- Manual de Normas Presupuestarias Para la Administración Pública Del Poder Ejecutivo del Estado de Tabasco (vigente).
- Manual de Programación y Presupuesto (vigente).
- Reglas de Operación del Programa.

7. ¿La normatividad interna o externa que regula sus actividades le genera alguna problemática en la ejecución y cumplimiento de metas? Indique cuáles.

R.- No.

8. La entidad cuenta con procedimientos documentados de programación y presupuestación de los recursos del fondo y tienen las siguientes características:

- a) **Permiten verificar que se integran las necesidades de las unidades administrativas.** R.- Sí.
- b) **Están apegados a un documento normativo:** R.- Sí.
- c) **Son conocidos por las unidades administrativas:** R.- Sí.
- d) **Están estandarizados, es decir, son utilizados por las unidades administrativas.** R.- Sí.

9. ¿Es oportuno el tiempo con el que se dan a conocer los montos económicos a considerar al interior del programa para el nuevo ciclo de operación (por ejemplo, año fiscal)?

R.- Sí.

10. ¿La programación y presupuestación está vinculada con el cumplimiento de los componentes del programa materia de la evaluación?

R.- Sí.

11. ¿Las metas establecidas son factibles y pertinentes?

R.- Las metas las establece la unidad administrativa responsable del recurso, de acuerdo a sus programas y a las reglas de operación que rigen el ejercicio del recurso.

12. ¿Conoce usted a detalle las necesidades de recursos económicos reales del programa?

R.- Sí.

13. ¿En el proceso de programación y presupuestación intervienen otros actores o áreas (internas o externas) que intervengan para el cumplimiento de los objetivos del programa?

R.- Sí.

14. ¿Existe coordinación entre su área y otros actores o áreas (internas o externas) para organizar la planeación del gasto del programa?

Indique cuáles

R.- Sí.

- Revisión mensual de los avances físicos financieros.
- Seguimiento de saldos comprometidos o economías.
- Revisión y elaboración de los documentos para el ejercicio del gasto.

15. ¿Cuenta con algún sistema informático o tecnológico para la ejecución de su trabajo? Indique cuáles

R.- Sí.

- Sistema Integral de Gestión Administrativa (Interno)
- Sistema de Hacienda Pública (Externo SPF)

16. ¿Rinde informes sobre el cumplimiento o ejecución de sus acciones respecto del programa? Indique cuáles, ante quien los rinde y con qué periodicidad.

R.- Sí

- Comparativo mensual a la Coordinación General del Sistema DIF-Tabasco

- Autoevaluación trimestral a través del Sistema de Hacienda Pública a la Secretaría de Planeación y Finanzas.
- Formato Único en la plataforma de la SHCP (la presentación es en forma trimestral).

17. ¿Recibe capacitación sobre temas de programación y presupuestación; con qué periodicidad?

R.- No.

18. ¿Los recursos materiales y la infraestructura con la que cuenta para realizar sus actividades es pertinente y adecuada?

R.- Sí.

19. ¿Cuál es el mayor obstáculo que enfrenta en el desarrollo del proceso?

R.- Que la integración de la información y la facturación sea incorrecta, y no sea entregada en tiempo y forma, para su trámite correspondiente en la Secretaria de Planeación y Finanzas.

20. ¿Cuáles son las buenas prácticas y áreas de oportunidad que usted detecta en este proceso?

R.- Que la integración de la información y la facturación sea correcta, y sea entregada en tiempo y forma, para su trámite correspondiente en la Secretaria de Planeación y Finanzas.

DATOS DEL ENTREVISTADO:

ÁREA: Subdirección de Presupuesto

ANTIGÜEDAD EN EL PUESTO: 2 años, 10 meses

ANTIGÜEDAD EN LA INSTITUCIÓN: 2 años, 10 meses

NIVEL Y GRADO DE ESTUDIOS: Licenciatura (Titulada)

FOLIO: 15-EVA-FAM-AS-PP:E-035

Villahermosa, Tabasco a 06 de diciembre de 2017.

PROCESO A REVISAR: Difusión (comunicación social)

ÁREA: UNIDAD DE ENLACE DE COMUNICACIÓN SOCIAL DIF TABASCO.

1. Describa claramente cuál es el proceso de Difusión que realiza su área para la ejecución del FAM.

R.- El área de Comunicación Social, realiza boletines informativos al momento de la entrega de recursos de los programas del FAM.

2. Indique a través de qué medios se realiza la difusión del programa.

R.- A través de los medios tradicionales como son prensa escrita y medios electrónicos como radio y TV, así como en las redes oficiales y en la página web oficial de la institución.

3. ¿Considera oportuna la frecuencia con la que se difunde el programa?

R.- Difundimos los actos más públicos, más relevantes de la operación de los programas.

4. ¿Qué información se difunde sobre el programa?

R.- En este caso la entrega de apoyos tales como sillas de ruedas, medicamentos y materiales quirúrgicos.

5. ¿Considera que la información que se pone a disposición de las personas es suficiente para poner al alcance de la población objetivo, los requisitos a través de los cuales podrán acceder al programa?

R.- En el portal web institucional se ofrece información sobre los programas que ejecuta el DIF Tabasco así como los requisitos y el proceso para acceder a los apoyos respectivos.

6. ¿El tiempo es apropiado para que los posibles beneficiarios puedan informarse del programa?

R.- La información está permanentemente en el sitio web de la institución.

7. ¿Considera que el lenguaje de los mensajes es comprensible para todos aquellos posibles beneficiarios?

R.- El sitio web es bastante amigable y tiene una forma fácil para su navegación, no requiere ser un experto para poder acceder a la información.

8. ¿Considera que el mensaje es lo suficiente claro para el posible beneficiario para buscar apoyo del programa?

R.- El sitio web es intuitivo, de tal forma que acceder a la información es muy sencillo y rápido.

9. En general, ¿Es pertinente el tiempo en el que se realiza este proceso para el logro de su objetivo?

R.- Sí.

10. ¿En qué fechas o períodos realiza el proceso de difusión?

R.- Durante las fechas en que se realiza la entrega de apoyos de dichos programas.

11. ¿Cuántas personas intervienen en el proceso de difusión del programa?

R.- El personal que integra la Subdirección de imagen y el personal del la Subdirección de información.

12. ¿Cuenta con el personal suficiente y pertinente para la elaboración de la difusión del programa?

R. sí.

13. ¿Cuenta con manuales operativos o normativos para el proceso? Indique cuales.

R. No.

14. ¿La normatividad interna o externa que regula sus actividades le genera alguna problemática en la ejecución y cumplimiento de metas? Indique cuáles.

R. No.

15. ¿Existe coordinación entre su área y otros actores o áreas (internas o externas) para organizar la difusión del programa? Indique cuáles

R.- Coordinación directa con las direcciones que operan programas del FAM, pues ellos son los proveedores de información.

16. ¿Cuenta con algún sistema informático o tecnológico para la ejecución de su trabajo? Indique cuáles.

R.- No.

17. ¿Rinde informes sobre el cumplimiento o ejecución de sus acciones

respecto del programa? Indique cuáles, ante quien los rinde y con qué periodicidad.

R.- No.

18. ¿Los recursos materiales y la infraestructura con la que cuenta para realizar sus actividades es pertinente y adecuada?

R. Sí.

19. ¿Cuál es el mayor obstáculo que enfrenta en el desarrollo del proceso?

Ninguno.

20. ¿Cuáles son las buenas prácticas y áreas de oportunidad que usted detecta en este proceso?

DATOS DEL ENTREVISTADO:

ÁREA: Unidad de Enlace de Comunicación Social del DIF Tabasco.

ANTIGÜEDAD EN EL PUESTO: 4 Años.

ANTIGÜEDAD EN LA INSTITUCIÓN: 5 Años.

NIVEL Y GRADO DE ESTUDIOS: Licenciatura en Ciencias y Técnicas de la Comunicación y Maestrante en Administración y Políticas Públicas.

FOLIO: 16-EVA-FAM-AS-PP: E-035

Villahermosa, Tabasco 06 de diciembre de 2017.

PROCESO A REVISAR: Seguimiento y Control

ÁREA: ORGANO DE CONTROL INTERNO

1. ¿Cuenta la institución con elementos de vigilancia, control y seguimiento al programa evaluado?, Indique cuáles son estos mecanismos.

R.- Dentro de lo establecido por la institución se elabora un programa de trabajo que contiene las auditorias y verificaciones a efectuar en el año

201

correspondiente, en el caso específico del programa evaluado, se contempló dentro de la muestra a la verificación de padrones de beneficiarios de los diferentes programas operados por el Organismo, además el seguimiento a las recomendaciones emitidas por los evaluadores externos, a través de minutas donde se establece el seguimiento de mejora continua.

2. Describa claramente cuál es el proceso de vigilancia y control que sobre el programa presupuestario evaluado realiza su área para su correcta ejecución.

R.- Como se menciona en la respuesta anterior, es a través de un programa de trabajo que establece la vigilancia, control y seguimiento de los diferentes programas del Organismo, enfocados a vigilar la correcta aplicación de los recursos.

3. Describa los instrumentos o acciones de vigilancia, supervisión y control que desarrolla su área en cuanto al programa evaluado.

R.- Si está contemplado dentro del programa de trabajo, se desarrollo el proceso inherente en toda auditoria y/o verificaciones, en específico este programa por ejercer recursos del Ramo General 33 es fiscalizado por parte de la Auditoría Superior de la Federación de manera anual, y si es considerado dentro de la muestra de la auditoría verifican la comprobación del gasto erogado (actas de entrega, expedientes de beneficiarios).

4. ¿Qué informes o acciones rinde su área sobre el programa evaluado?

R.- Si es contemplado dentro del programa de trabajo, se elabora el informe final con los resultados determinados, efectuando las medidas correctivas y preventivas en cada resultado.

5. ¿En qué fechas o periodos realiza los procesos de vigilancia y control?

R.- las revisiones son a ejercicios anuales concluidos.

6. ¿Cuántas personas intervienen en el proceso de seguimiento, vigilancia y control de los bienes materia del programa

presupuestario?

R.- Dependiendo del volumen de información a verificar y a la disponibilidad del personal de este Órgano de Control, se establece el número de personas que intervendrán en la auditoría y/o verificación.

7. ¿Cuenta con el personal suficiente y pertinente para realizar estas acciones de seguimiento y control?

R.- Si

8. ¿Cuenta con manuales operativos o normativos para el proceso? Indique cuales.

R.- Si, Manual de Organización y Manual de Procedimiento.

9. ¿La normatividad interna o externa que regula sus actividades le genera alguna problemática en la ejecución y cumplimiento de metas? Indique cuáles.

R.- Ninguna

10. ¿La entidad cuenta con procedimientos documentados de seguimiento, vigilancia y control de planes y programas? Si

11. ¿Cuáles?

R.- Manual de Organización y Manual de Procedimiento

12. Las acciones antes descritas cumplen con los siguiente:

a) ¿Permiten verificar el debido cumplimiento de las normas y procedimientos, de manera clara y sencilla?

R.- Si

b) Están apegados a un documentado normativo.

R.- Si

c) Son conocidos por las unidades administrativas.

R.- Si

d) ¿Están estandarizados?

R.- Si

e) ¿Abonan a la transparencia y a la rendición de cuentas?

R.- Si

13. ¿Las acciones de vigilancia, seguimiento y control se dan a conocer oportunamente a las áreas vinculadas al programa presupuestario?

R.- Al ser establecidas se difunden en la página del Organismo

14. ¿Las acciones de vigilancia, seguimiento y control están vinculadas con el cumplimiento de los componentes del programa materia de la evaluación?

R.- Si

15. ¿Las metas establecidas son factibles y pertinentes?

R.- Si

16. ¿Su área cuenta con herramientas e instrumentos de planeación estratégica?

R.- Se tienen dentro de la institución elementos de conocimiento de la Planeación Estratégica, sin embargo no se cuenta con un documento preestablecido que pueda definirse como herramienta o instrumento de planeación estratégica.

17. ¿En el proceso de planeación estratégica intervienen otros actores o áreas (internas o externas) que intervengan para el cumplimiento de los objetivos del programa?

R.- Como se menciona en la respuesta anterior, los instrumentos o herramientas no se tienen dentro de una norma o lineamiento documentado, mas sin embargo, son contemplados todos los actores internos o externos para el cumplimiento de los programas a nivel Organismo.

18. ¿Existe coordinación entre su área y otros actores o áreas (internas o externas) para organizar las acciones de vigilancia, seguimiento y control del gasto del programa? Indique cuáles.

R.- Si, la coordinación entre este Órgano de Control y los entes fiscalizadores externos (Contraloría del Estado, Auditoría Superior de la Federación, Órgano Fiscalizador del Estado, Función Pública.)

19. ¿Cuenta con algún sistema informático o tecnológico para la ejecución de su trabajo? Indique cuál.

R.- No

20. ¿Rinde informes sobre el cumplimiento o ejecución de sus acciones respecto del programa? Indique cuáles, ante quien los rinde y con qué periodicidad.

R.- De todas las auditorias y verificaciones que se realizan se efectúen los informes correspondientes, al superior jerárquico del Organismo.

21. ¿Recibe capacitación sobre temas de vigilancia, seguimiento y control y con qué periodicidad?

R.- Si, de manera anual.

22. ¿Los recursos materiales y la infraestructura con la que cuenta para realizar sus actividades es pertinente y adecuada?

R.- Si

23. ¿Cuál es el mayor obstáculo que enfrenta en el desarrollo del proceso?

R.- Prontitud de respuesta de la información.

24. ¿Cuáles son las buenas prácticas y áreas de oportunidad que usted detecta en este proceso?

R.- Determinar acciones de manera preventiva que permitan integrar y respaldar de manera justificada y razonable la erogación y soporte del ejercicio del gasto, demostrando la transparencia, eficiencia y eficacia en el manejo de los recursos públicos.

DATOS DEL ENTREVISTADO:

CARGO: Titular del Órgano de Control Interno

ANTIGÜEDAD EN EL PUESTO: Dos meses

ANTIGÜEDAD EN LA INSTITUCIÓN: Dos meses

NIVEL Y GRADO DE ESTUDIOS: Licenciatura en Contaduría Pública.

ANEXO XIII. INSTRUMENTOS DE RECOLECCIÓN DE INFORMACIÓN DE LA EVALUACIÓN DE PROCESOS DEL PROGRAMA

FECHA DEL DOCUMENTO	No. De CONTROL	EMISOR	RECEPTOR	INSTRUMENTO EMPLEADO	OBJETIVO DEL DOCUMENTO
07/11/2017	EVA-DIF-001-17	MAP. LILIANN BROWN HERRERA	DIRECCION DE PLANEACION Y FINANZAS	OFICIO	MONTOS EJERCIDOS EN LOS EJERCICIOS 2013-2016.
07/11/2017	EVA-DIF-002-17	MAP. LILIANN BROWN HERRERA	ORGANO DE CONTROL INTERNO	OFICIO	MEDIOS DE VERIFICACION E INSPECCION SE REALIZARON Y PROCESOS DE AUDITORIA DURANTE EL EJERCICIO 2016.
07/11/2017	EVA-DIF-003-17	MAP. LILIANN BROWN HERRERA	DIRECCION DE ATENCION CIUDADANA	OFICIO	POBLACION ATENDIDA EN LOS DIFERENTES APOYOS SOCIALES DURANTE LOS EJERCICIOS 2013 -2016
09/11/2017	S/N	DIRECCIÓN DE ATENCIÓN CIUDADANA	MAP. LILIANN BROWN HERRERA	REGLAS DE OPERACIÓN	LINEAMIENTOS PARA OTORGAR APOYOS DEL PROGAMA
09/11/2017	S/N	DIRECCIÓN DE ATENCIÓN CIUDADANA	MAP. LILIANN BROWN HERRERA	MANUAL DE ORGANIZACIÓN DE LA DAC	FUNCIONES ENCOMENDADAS A CADA UNO DE LOS PUESTOS QUE INTEGRAN LA DIRECCIÓN DE ATENCIÓN CIUDADANA.
09/11/2017	S/N	DIRECCIÓN DE ATENCIÓN CIUDADANA	MAP. LILIANN BROWN HERRERA	MANUAL DE PROCEDIMIENTOS DE LA DAC	ACCIONES QUE EL PERSONAL OPERATIVO Y ADMINISTRATIVO DE LA DIRECCIÓN DE ATENCIÓN CIUDADANA DEBEN REALIZAR.
10/11/2017	OCI/1570/2017	ÓRGANO DE CONTROL INTERNO	LIC. BENJAMIN LÓPEZ MARÍN	EVALUACIÓN AL DESEMPEÑO TIPO IMPACTO EFECTUADA AL PROGRAMA E035, EJERCICIO 2015.	INFORMACION RELATIVA A UNA EVALUACION AL PROGRAMA E035 DE TIPO IMPACTO.

14/11/2017	DPYF/1663/2017	DIRECCIÓN DE PLANEACION Y FINANZAS	MAP. LILIANN BROWN HERRERA	OFICIO	MONTOS EJERCIDOS EN LOS AÑOS 2013 AL 2016 DEL FONDO PRESUPUESTARIO
15/11/2017	DAC/416/ED02/17	DIRECCIÓN DE ATENCIÓN CIUDADANA	MAP. LILIANN BROWN HERRERA	OFICIO	BENEFICIARIOS APOYADOS CON RECURSOS DEL FAM DE LA DIRECCIÓN DE ATENCIÓN CIUDADANA DURANTE LOS AÑOS 2013 – 2016.
17/11/2017	EVA-DIF-004-17	MAP. LILIANN BROWN HERRERA	DIRECCIÓN DE ATENCIÓN CIUDADANA	OFICIO	INFORMACION RELATIVA A LA PLANTILLA LABORAL, DIAS Y HORARIOS LABORALES, MÓDULOS DE ATENCION Y FORMATOS UTILIZADOS PARA EL REGISTRO Y CONTROL DE OTORGAMIENTOS DE APOYO.
17/11/2017	EVA-DIF-005-17	MAP. LILIANN BROWN HERRERA	DIRECCIÓN DE ATENCIÓN CIUDADANA	OFICIO	CRITERIOS Y LINEAMIENTOS PARA DECIDIR LA FORMA DE OTORGAR LOS APOYOS.
17/11/2017	EVA-DIF-006-17	MAP. LILIANN BROWN HERRERA	DIRECCIÓN DE ATENCIÓN CIUDADANA	OFICIO	SISTEMA DE INFORMATICA PARA DOCUMENTAR LOS PROCEDIMIENTOS DE APOYO; INFORMACION RELATIVA SOBRE LOS INFORMES Y ANTE QUIEN SE REPORTAN.
17/11/2017	EVA-DIF-007-17	MAP. LILIANN BROWN HERRERA	DIRECCIÓN DE ATENCIÓN CIUDADANA	OFICIO	SITUACIONES EN LAS QUE SE REALIZAN ENTREGAS DE APOYOS FORÁNEOS Y PROGRAMAS EN CASO DE EMERGENCIA.

23/11/2017	EVA-DIF-008-17	MAP. LILIANN BROWN HERRERA	DIRECCIÓN DE ADQUISICIONES, LICITACIONES Y CONCURSOS.	OFICIO	COMO SE REALIZA EL PROCESO DE COMPRA, LEGISLACION QUE LO RIJA, TIEMPO ESTIMADO Y PROBLEMATICAS EN EL PROCESO DE COMPRA.
23/11/2017	DAC/423/ED03/17	DIRECCIÓN DE ATENCIÓN CIUDADANA	MAP. LILIANN BROWN HERRERA	OFICIO	INFORMACION RELATIVA A LA PLANTILLA LABORAL, DIAS Y HORARIOS LABORALES, MÓDULOS DE ATENCION DE LA DAC.
24/11/2017	DAC/425/ED04/17	DIRECCIÓN DE ATENCIÓN CIUDADANA	MAP. LILIANN BROWN HERRERA	OFICIO	CRITERIOS Y LINEAMIENTOS PARA DECIDIR LA FORMA DE OTORGAR LOS APOYOS.
24/11/2017	DAC/426/ED05/17	DIRECCIÓN DE ATENCIÓN CIUDADANA	MAP. LILIANN BROWN HERRERA	OFICIO	SISTEMA DE INFORMATICA PARA DOCUMENTAR LOS PROCEDIMIENTOS DE APOYO; INFORMACION RELATIVA SOBRE LOS INFORMES Y ANTE QUIEN SE REPORTAN.
24/11/2017	DAC/427/ED06/17	DIRECCIÓN DE ATENCIÓN CIUDADANA	MAP. LILIANN BROWN HERRERA	OFICIO	SITUACIONES EN LAS QUE SE REALIZAN ENTREGAS DE APOYOS FORÁNEOS Y PROGRAMAS EN CASO DE EMERGENCIA.
24/11/2017	DALYC/0160/2017	DIRECCIÓN DE ADQUISICIONES, LICITACIONES Y CONCURSOS.	MAP. LILIANN BROWN HERRERA	OFICIO	PROCESO Y LEGISLACION DEL PROCESO DE COMPRA. TIEMPO ESTIMADO Y PROBLEMÁTICAS QUE SE PRESENTAN EN EL PROCESO DE COMPRA.

27/11/2017	DAC/428/ED07/17	DIRECCIÓN DE ATENCIÓN CIUDADANA	MAP. LILIANN BROWN HERRERA	OFICIO	FORMATOS UTILIZADOS POR LA DIRECCIÓN DE ATENCIÓN CIUDADANA.
------------	-----------------	---------------------------------------	----------------------------------	--------	---

**XIII.1. FORMATOS DE RECOLECCIÓN Y TRATAMIENTO DE INFORMACIÓN
FORMATO No. 1. DE REGISTRO DE ENLACES**

FECHA:

FOLIO:

ASUNTO: REGISTRO DE ENLACES PARA LA EVALUACION DE PROCESOS AL FONDO DE APORTACIONES MÚLTIPLES DE ASISTENCIA SOCIAL, (FAM), PROGRAMA E035: ATENCIÓN A FAMILIAS Y POBLACIÓN VULNERABLE, EJERCICIO 2016.

AREA:	
NOMBRE	
CARGO	
TELEFONO	
CORREO:	

ENLACE DEL ÁREA:

AREA:	
NOMBRE	
CARGO	
TELEFONO	
CORREO:	

PROCESO AL QUE SE LE VINCULA:

PLANEACION PROGRAMACION DIFUSION

SELECCIÓN DE BENEFICIARIOS ADQUISICION DE BIENES

ENTREGA DE APOYOS PADRON

MONITOREO DE BENEFICIARIOS

Observaciones: _____

FORMATOS No. 2 DE RECOLECCIÓN Y TRATAMIENTO DE INFORMACIÓN

RECEPCIÓN DE DOCUMENTOS

Asunto: _____

Folio Interno:

Dependencia: _____

Fecha: ____/____/____

No.	Nombre del documento	Fecha	Formato de entrega		Fecha de entrega	Observaciones
			Físico	Electrónico		
1						

DESCRIPCIÓN GENERAL DEL DOCUMENTO _____

POR LA DEPENDENCIA

Nombre:	FIRMA:
Cargo:	
Área:	

RECIBE POR CONOSCA S.C.

Nombre:	FIRMA:
Cargo:	

REVISIÓN

TÉCNICA Y ANÁLISIS DE DOCUMENTOS

Asunto: _____

Folio Interno:

Dependencia: _____

Fecha de inicio: ____/____/____

NOMBRE DEL DOCUMENTO: _____ FECHA DE ELABORACIÓN: _____ EMITIDO POR: _____ AUTORIZADO POR: _____
--

No.	Apartado, capítulo o área del documento revisado	Comentario	Resolución	Observación	Archivo

PREPARADO POR: _____ FIRMA: _____
--

FECHAS: INICIO _____ CONCLUSIÓN _____
--

ANEXO XIV. FICHA TÉCNICA CON LOS DATOS GENERALES DE LA INSTANCIA EVALUADORA Y EL COSTO DE LA EVALUACIÓN

Nombre de la Instancia Evaluadora:

Consultoría Organizacional Sociológica de Capacitación y Análisis S.C.

Nombre de la Coordinación de la Evaluación:

MAP. Liliann Brown Herrera

Nombre de los principales Colaboradores:

MAP. Liliann Brown Herrera
Lic. Mayra Yaquelin Alvarez Obando
Lic. Benjamín López Marín

Nombre de la Unidad Administrativa Responsable de dar seguimiento a la Evaluación:

Unidad de Evaluación del Desempeño de la Dirección de Planeación y Finanzas del Sistema
DIF Tabasco

Nombre del Titular de la Unidad Administrativa Responsable de dar seguimiento a la Evaluación:

Mtra. Beatriz Andrea Sánchez Cruz
Lic. Adriana Espinosa Maldonado

Forma de Contratación de la Instancia Evaluadora:

Mediante adjudicación directa con la aprobación de la Unidad de Evaluación del Desempeño.

Costo Total de la Evaluación

\$601,500.00 sin IVA

Fuente de Financiamiento:

Recurso Estatal , Partida 33107. 1 – 1025.

CONOSCA S.C.

**AV. SANMARKANDA No. 459-6 RESIDENCIAL LAS QUINTAS,
C.P. 86035, CENTRO, TABASCO
E-MAIL: conoscasc@gmail.com
Tel: 01 993 3 359-14-00**