

## Anexo I Formato para la Difusión de los Resultados de las Evaluaciones

### Anexo I. Formato para la Difusión de los Resultados de las Evaluaciones

1. Descripción de la Evaluación	
<b>1.1 Nombre de la evaluación:</b>	Evaluación Específica de Consistencia y Resultados con Enfoque Social del Programa 1123100 Programa Asistencia Jurídica y Social
<b>1.2 Fecha de inicio de la evaluación:</b>	01/07/2018
<b>1.3 Fecha de término de la evaluación:</b>	19/09/2018
<b>1.4 Nombre de la persona responsable de darle seguimiento a la evaluación y nombre de la unidad administrativa a la que pertenece:</b>	
<b>Nombre:</b>	<b>Unidad administrativa:</b>
Ing. Carla María Vargas Ruiz	Departamento de Seguimiento y Evaluación
<b>1.5 Objetivo general de la evaluación:</b>	Valorar estratégicamente la consistencia y los resultados del Programa 1123100 Programa Asistencia Jurídica y Social operado por DIF del Estado de Chihuahua, en cuanto a su Diseño, Planeación Estratégica, Cobertura y Focalización, Operación, Percepción de la Población Atendida y en Materia de Resultados. Lo anterior, con el fin de que las recomendaciones de este análisis retroalimenten el diseño y la gestión del Programa, el desempeño sobre el ejercicio de los recursos con base en indicadores de desempeño para el cumplimiento de los objetivos para lo que están destinados.
<b>1.6 Objetivos específicos de la evaluación:</b>	
I.	Determinar la congruencia lógica en el diseño del Programa presupuestario, su contribución con la planeación estratégica, la consistencia entre el diseño y la normatividad aplicable, así como las posibles complementariedades y/o coincidencias con otros Programas presupuestarios federales y/o estatales;
II.	Identificar si el Programa presupuestario cuenta con instrumentos de planeación y orientación hacia resultados;
III.	Establecer si el Programa presupuestario ha definido una estrategia de cobertura de mediano y de largo plazo y los avances presentados en el ejercicio fiscal evaluado;
IV.	Valorar la vinculación de los entregables del Programa presupuestario con sus procesos en las Reglas de Operación del Programa (ROP) o en la normatividad aplicable, así como sus mecanismos de rendición de cuentas;
V.	Identificar si el Programa presupuestario cuenta con instrumentos que le permitan recabar información para medir el grado de satisfacción de las y los beneficiarios del programa y sus resultados; y
VI.	Comparar los resultados del Programa presupuestario con respecto a la atención del problema para el que fue creado.
<b>1.7 Metodología utilizada en la evaluación:</b>	
Cuestionarios	<u>Entrevistas</u> Formatos      Otros <u>Análisis de gabinete</u>

**Descripción de las técnicas y modelos utilizados:**

La metodología de la Evaluación Específica en Consistencia y Resultados con enfoque social está basada en los Términos de Referencia emitidos por el Consejo Nacional de Evaluación de la Política de Desarrollo Social (CONEVAL), la Secretaría de Hacienda y Crédito Público, así como en el modelo de Términos de Referencia para la Evaluación Específica de la Perspectiva de Género en Programas presupuestarios, agregando y adecuando elementos considerados relevantes por parte de la UTE.

Sin embargo, de acuerdo con las necesidades de información y tomando en cuenta la forma de operar de cada programa, se podrán programar y llevar a cabo entrevistas con responsables de los programas y/o personal de la unidad de evaluación y/o planeación de la dependencia coordinadora”.

**2. Principales hallazgos de la evaluación****2.1 Describir los hallazgos más relevantes de la evaluación:****Tema 1. Diseño:**

- Llevaron a cabo la planeación del Pp apegados a la MML. Los insumos generados arrojan que la identificación y definición del problema que busca atender el programa y el objetivo que central que persigue es adecuada y congruente. Presenta áreas de mejora respecto de su alineación con los documentos de planeación institucional. La MIR cuenta con los elementos pertinentes en su integración, tiene áreas de mejora en la definición en la dimensión de sus indicadores a nivel Fin y Propósito; mientras que a nivel de sus dos Componentes y cinco actividades habría que revisar los indicadores para garantizar el alcance de sus metas (los resultados muestran que algunos exceden el logro de su meta o quedan por debajo del 50%).
- Se identifica un amplio soporte documental considerado como *normatividad aplicable*, el Pp no cuenta con ROP.
- La orientación del Pp estuvo guiada hasta el año evaluado (2017) por acciones asistencialistas, con el nuevo enfoque de derechos el Pp modificó la MIR para 2018.
- La definición de la población no se sustenta metodológicamente, no muestra una evolución ni cobertura adecuada, al respecto no presenta evidencia de haber implementado mecanismos correctivos. La población tampoco ha sido consultada sobre su satisfacción como beneficiarios del Pp.
- No existe duplicidad con otro Pp, se identificó complementariedad con 3 Pp y coincidencia con 2 Pp.
- El Pp contó con recursos presupuestales para el alcance de sus objetivos, sin embargo éste se ejerció al 88%.

**Tema 2. Planeación estratégica:**

- Se identifica un proceso de planeación utilizando la MML.
- No se identifican indicadores que en su construcción consideren elementos de perspectiva de género.
- La alineación con los documentos de planeación institucional es factible de ser mejorada a partir del nuevo enfoque social de los Pp.

**Tema 3. Cobertura y focalización:**

- No se identifica la metodología utilizada en la definición de la población que dé cuenta sobre su definición, cuantificación y ubicación geográfica.
- La cobertura de la población objetivo ha tenido un descenso en cada año de su implementación en los últimos dos años (2016 y 2017), sin embargo, no se identifican las causas, así como tampoco se conoce si fueron implementados mecanismos correctivos.

**Tema 4. Operación:**

- El Pp sustenta su operación en un marco jurídico de 24 normas y diversos manuales de procedimientos elaborados para cada una de las acciones que contiene el Pp en su operación cotidiana.

- En los Manuales de procedimientos se señala el proceso para la selección de beneficiarios, sin embargo, éstos no se encuentran publicados en la página web del DIF estatal o en las ligas relativas a la atención del Pp.
- A partir del diálogo con operadoras del Pp se identificaron problemas que no son factibles de solucionar con el Pp o a partir de la intervención del DIF estatal (inseguridad y lejanía de las comunidades), sin embargo, señalaron también problemas de operación que pudieran ser atendidos con diversas estrategias internas.
- El monitoreo programático del Pp es posible vía las páginas de transparencia.
- Se identifica que en 2017 el Pp contó con más recursos para su operación, de los cuales ejerció el 88%. Al respecto se señala que este ejercicio presupuestal no se reflejó en una mayor cobertura (respecto de 2016 ni proyectada para 2017) ni en el logro de las metas.
- El reto en términos de transparencia y rendición de cuentas se identifica en: publicar los manuales de procedimientos y desarrollar elementos gráficos que hagan comprensible y clara la información programática – presupuestal del Pp.

### **Tema 5. Percepción de la población**

- Hasta el año evaluado (2017) no se ha consultado a la población atendida sobre su satisfacción a partir de la entrega de los servicios que otorga el Pp. Para 2018 se planea hacer un levantamiento a través de una encuesta, sin embargo, la propuesta de cuestionario aun es general y no contiene reactivos que orientados a los servicios que presta el Pp a la sociedad.

### **Tema 6. En materia de resultados**

- A partir de lo señalado en la MIR 4 de los 19 indicadores señalados en la MIR 2017 superaron la meta establecida, 8 indicadores lograron más del 49 por ciento de las metas programadas, 6 de los indicadores lograron menos del 49 por ciento y 1 indicador tiene 0 por ciento de logro.
- Sobre los ASM tres tienen un cumplimiento al 100 por ciento y los otros dos tienen 20 y 30 por ciento de cumplimiento.

## **2.2 Señalar cuáles son las principales Fortalezas, Oportunidades, Debilidades y Amenazas de acuerdo con los temas del Programa, estrategia o instituciones:**

### **Tema 1. Diseño:**

- La identificación y definición del problema que busca atender el Pp y el objetivo central que persigue son adecuados y congruentes con la lógica operativa del Programa y los resultados obtenidos.
- En cuanto a la lógica vertical de la MIR 2017, se considera que, a nivel de actividad, de componentes, y de propósito son necesarios y suficientes; a nivel fin se da un cumplimiento parcial al objetivo estratégico del Pp. Respecto a la lógica horizontal del Pp, se considera que a nivel fin y propósito se plantean indicadores que no se consideran adecuados; y en cuanto a nivel de componentes y actividades los indicadores se consideran consistentes y adecuados.
- El Pp cuenta con un registro del padrón de beneficiarios, donde se especifica la información de los beneficiarios y el servicio que se les ha otorgado. Empero, no se identificaron los medios o mecanismos utilizados para hacer del conocimiento público los beneficiarios tomando en cuenta las restricciones que la legislación de privacidad de datos personales determina.
- Se identificaron tres Programas complementarios, que son el Programa Apoyo y Gestión Social, el Programa de Apoyos para la Protección de las Personas en Estado de Necesidad y Asistencia Social a Personas en Situación de Vulnerabilidad, Protección y Restitución de los derechos de las niñas, niños y adolescentes. En cuanto, a los Programas coincidentes se identificaron el Programa Fortalecimiento Comunitario y Cohesión Social y el Programa Protección y Restitución de los derechos de las niñas, niños y adolescentes.

- Se encontró evidencia documental del proceso de planeación del Pp de acuerdo con la MML. Asimismo, se determina que cuenta con normatividad aplicable como soporte al diseño, procesos y acciones del Pp.

### **Tema 2. Planeación estratégica:**

- La alineación que presenta el Pp con el Plan Nacional de Desarrollo 2013-2018 y con el Plan Estatal de Desarrollo 2017-2021 no se considera adecuada, por tanto, no asegura una contribución clara y sólidamente establecida con la lógica de intervención, Propósito, operación y resultados obtenidos del Programa.

### **Tema 3. Cobertura y focalización:**

- La cobertura del Pp representa aproximadamente una décima parte de la población atendida con respecto a la población potencial. A partir del 2016 se puede observar que la población atendida es menor a la población objetivo, ya que, en ese año la población objetivo se cuantificó en 102,532 personas y la población atendida en 61,996 personas. Mientras que, en el año 2017 la población objetivo se cuantificó en 165,634 personas y la población atendida en 90,043 personas. Al respecto, no se identificaron las causas por las cuales no se alcanzó el 100 por ciento de cobertura de la población objetivo, mientras que se observa que el presupuesto sí ha sido ejercido.
- El Pp no cuenta con un documento que sustente la metodología utilizada para definir las poblaciones potencial y objetivo, que contenga su cuantificación, ubicación geográfica o si consideran algún elemento orientado a la población en términos de equidad de género.

### **Tema 4. Operación:**

- El mecanismo documental con el que cuenta el Pp se considera normatividad aplicable, no obstante, no cuenta con ROP o algún documento similar que concentre la información más relevante del Pp
- En el año 2017, el Pp presentó un incremento en el costo promedio por beneficiario en los Componentes C01 y C02, al igual que en las actividades coincidentes, pero de acuerdo con los resultados del Pp éste sólo atendió al 54.4% de la población objetivo.
- Se pudo observar un incremento del GTE ejercido respecto al PM del 3.37 por ciento, conforme al año anterior. Sin embargo, aún no se obtiene un gasto total del 100 por ciento y no hay evidencia del motivo por el cual no se ha ejercido el presupuesto en su totalidad. Cabe señalar que, el costo-efectividad del recurso ejercido 2017 disminuyó conforme al año anterior, y que se sitúa entre el rango débil y aceptable.
- A partir de la información del Pp que está disponible en el Portal del DIF Estatal, se considera que cumple parcialmente con mecanismos de transparencia y rendición de cuentas que den garantía respecto al tema, ya que los Manuales de Procedimientos no se encuentran disponibles en la página web.

### **Tema 5. Percepción de la Población atendida:**

- Desde la creación del Pp no se había contemplado la medición de la percepción de la población, fue hasta el presente ejercicio fiscal 2018 que se han propuesto levantar una encuesta. Sin embargo, el instrumento no presenta preguntas específicas sobre los servicios que ofrece el Pp.

### **Tema 6. En materia de resultados:**

- De acuerdo con los reportes de cierre 2017 tanto de la MIR como del POA, se identifica que 4 de los 19 indicadores superaron la meta establecida; en cuanto a los demás indicadores 8 lograron más del 49 por ciento de las metas programadas, 6 de los indicadores lograron menos del 49 por ciento de las metas programadas, y 1 indicador reporta 0 por ciento de la meta programada.

- En cuanto al seguimiento que se le ha dado a los 5 ASM adoptados a partir de la Evaluación Específica del Desempeño con Enfoque Social del Programa de Asistencia Jurídica y Social 2016, la UR reporta los siguientes avances: en el primero, segundo y tercer punto se reporta un avance del 100 por ciento; en el cuarto punto se reporta un avance del 20 por ciento; y, por último, el quinto punto reporta un avance de 30 por ciento.

### **2.2.1 Fortalezas:**

- (El Pp fue sujeto a un proceso de planeación apoyado en la MML. De este proceso se presentó evidencia de la definición adecuada del problema, el árbol de problemas, el árbol de objetivos y la determinación de propósitos para cada uno de los niveles de la MIR 2017.
- La definición del problema por atender cumple con los elementos metodológicos establecidos.
- A partir de la reingeniería de los programas para 2018 se fortaleció una justificación teórica a partir de la teoría de los derechos alejando al Pp del espacio solamente asistencial y normativo, fortaleciendo mediante la entrega de los servicios el desarrollo de capacidades de los menores de edad y adultos mayores.
- Desde la lógica vertical se identifica una interrelación adecuada y suficiente entre sus Actividades, Componentes, y Propósito y Fin.
- Desde la lógica horizontal la mayoría de los indicadores señalan medios de verificación que son adecuados y accesibles.
- No se identificó duplicidad con otros Pp.
- El proceso de definición de indicadores y sus metas se llevó a cabo de acuerdo con lo señalado en los Lineamientos Generales de la Administración Pública Estatal para regular los procesos de planeación, programación.
- Han sustentado documentalmente la definición de la población potencial y objetivo.
- El Pp cuenta con normatividad aplicable para su operación.
- El Pp cumple con los mecanismos de transparencia y rendición de cuentas, tiene como área de mejora mostrar la información de manera sencilla y clara

### **2.2.2 Oportunidades:**

- El Pp tuvo una transformación a partir de un cambio de enfoque (de asistencial a garante de los derechos). Reconociendo que para el ejercicio 2018 ya se hizo un primer ejercicio se considera relevante que se mantenga una revisión bajo esta óptica para la mejora del Pp en el 2019.
- Falta de personal integrado en equipos multidisciplinarios; 2. Vehículos sin equipo adecuado.

### **2.2.3 Debilidades:**

- Revisar la alineación del Pp con los documentos de planeación institucional ampliando la visión de seguridad hacia el desarrollo de capacidades de los menores de edad y adultos mayores.
- La definición de las poblaciones por atender (potencial y objetivo) no presenta soporte metodológico.
- Desde la lógica horizontal se observa que para los niveles de Fin y Propósito los indicadores son de gestión, por el nivel de la MIR lo fortalecería si éstos fueran estratégicos.
- Los medios de verificación en los niveles de Fin, Propósito y Componentes refieren la utilización de bases de datos y expedientes físicos, para hacer la eficiente el manejo de la información podría considerarse la sistematización electrónica de los expedientes físicos.

- La definición de supuestos susceptibles de ser mejor definidos.
- El objetivo y el indicador de la Actividad C0202 son ambiguos.
- En diversos indicadores se señalan siglas que no son definidas para su mejor comprensión.
- La UR no cuenta con un documento formalizado que permita conocer quienes reciben los bienes y/o servicios que son entregados por el Pp.
- La alineación del Pp en 2017 con el PND y el PED es inadecuada, la reorientación del Pp hacia la garantía de los derechos y el desarrollo de capacidades exige una vinculación más amplia con el PND y el PED.
- No se identifican indicadores orientados con perspectiva de género.
- El Pp no cuenta con una nota metodológica para la definición de las poblaciones potencial y objetivo
- El Pp no presenta documentalmente una estrategia o instrumento que sustenten el mecanismo definido para garantizar la cobertura.
- No se identifica la incorporación de elementos de perspectiva de género en la definición de la población objetivo.
- Los diversos manuales de procedimientos que forman parte de la normatividad aplicable no se encuentran publicados en la página web del DIF Chihuahua.
- Tienen identificados como problemas para la implementación del Pp: falta de personal integrados en equipos multidisciplinarios y vehículos sin equipo adecuado.
- El Pp cuenta con documentos de monitoreo programático-presupuestal, sin embargo, no se encontraron mecanismos de seguimiento mediante los cuales se alerte y atiendan problemas en la operación que permitan por ejemplo la cobertura de la población objetivo.
- El costo promedio en 2017 se incrementó en el Componente 01 y sus Actividades, sin embargo, ese aumento no se reflejó en términos de cobertura, puesto que ésta no se alcanzó en el periodo evaluado.
- El Pp tuvo un presupuesto aprobado de \$74,667,162, el cual se modificó a la alza \$79,510,220 del cual sólo ejerció el 88.8% (\$70,629,596).
- El costo efectividad del Pp se ubica en el rango débil con .707. la Población objetivo fue atendida al 54%.
- El Pp no cuenta con instrumentos para medir el grado de satisfacción de los usuarios.
- Las metas propuestas a nivel Fin (63%) y propósito (71%) además de no cumplirse son de gestión. El alcance de las metas comprometidas para el Componente 01 y sus actividades oscila entre el 30 y el 70 por ciento. Respecto del Componente C02 la fue superada hasta 5 veces. Las metas de los indicadores de la actividad C0201 y C0202 oscila entre el 20 y el 50% lo que alerta sobre la necesidad de implementar acciones correctivas para el logro de las metas.
- El Pp ha utilizado una evaluación de desempeño para la mejora, sin embargo, reporta un avance de entre el 40% y el 60%.

#### **2.2.4 Amenazas:**

- No cuentan con evidencia de los efectos positivos atribuibles a la implementación del Pp.
- No identificar adecuadamente las causas internas y externas que limiten el logro de la cobertura de la población objetivo inhibirá el logro óptimo de la meta establecida...

- Entre los problemas identificados para la operación del Pp se encuentran: difícil acceso y lejanía de las localidades y la inseguridad que permea en el estado.

### 3. Conclusiones y recomendaciones de la evaluación

#### 3.1 Describir brevemente las conclusiones de la evaluación:

- El diseño del Pp cumple con los principios establecidos en la MML, presenta diversas áreas de mejora en la definición de indicadores y sus metas.
- La justificación teórica del Pp se orientó hasta 2017 hacia la acción normativa y con una visión asistencialista.
- La definición de población no se sustenta metodológicamente. La población atendida muestra un descenso constante en los últimos años y no se cuenta con evidencia de las causas o medidas correctivas implementadas para atender a más beneficiarios. Asimismo, no cuenta con evidencia documental que permita reconocer los efectos positivos atribuibles derivados de los diversos beneficios y/o apoyos otorgados a la población, y particularmente no se han aplicado instrumentos para conocer la satisfacción de sus beneficiarios.
- No se presenta duplicidad con algún Pp, se identificaron 3 Pp complementarios y 2 coincidentes.
- Se identificó que el Pp tuvo una ampliación presupuestal y que en su ejercicio del monto total se ejerció el 88%. Se vislumbra necesario implementar medidas puntuales para que el Pp resulte aceptable en términos costo – efectividad y de efectividad del gasto para lograr el alcance las metas, así como alcanzar la cobertura de la población objetivo.
- Se encuentra ausente la justificación del logro de las metas, tanto de las que se han excedido como las que han quedado lejos de su cumplimiento, ello permitiría identificar las oportunidades para efficientar los recursos y dar mejores resultados en el logro de metas, costo efectividad y cobertura de la población.

#### 3.2 Describir las recomendaciones de acuerdo con su relevancia:

1. Para fortalecer el soporte documental del Pp se sugiere la integración de un documento institucional que contenga la información de los procesos de planeación, implementación y evaluación.
2. Consolidar en la MIR y documentos del Pp el nuevo enfoque social con el cual se orientó la reingeniería institucional y de programas del DIF estatal, modificando los indicadores y metas establecidos. Es necesario identificar una vinculación más pertinente con el PND y el PED en términos de su orientación hacia la garantía de los derechos.
3. Generar una nota metodológica sobre la definición de las poblaciones, así como también desarrollar instrumentos que permitan reconocer los efectos positivos atribuibles derivados de los diversos beneficios y/o apoyos otorgados a la población, así como la satisfacción de los beneficiarios.
4. Mejorar la información del Pp en el Portal del DIF Estatal, presentando los documentos del Pp en un lenguaje accesible para la ciudadanía en general; así como difundir los Manuales de Procedimientos que presenta el Pp, con la finalidad que estén al alcance de la población y se de garantía en el tema de transparencia y rendición de cuentas.
5. Identificar las causas e implementar instrumentos para el alcance de las metas y la cobertura del Pp.
6. Identificar los espacios de oportunidad para la mejora del gasto y de la implementación del Pp, para tener mejores resultados respecto de: cobertura, logro de metas, mejora del gasto y el incremento en el costo efectividad.

### 4. Datos de la Instancia Técnica Evaluadora

#### 4.1 Nombre del coordinador de la evaluación:

Mtro. Gerardo Sánchez Romero

#### 4.2 Cargo:

Coordinador General de la Evaluación

#### 4.3 Institución a la que pertenece:

Mutua Investigación e Investigación Social S.C

<b>4.4 Principales colaboradores:</b> Mtra. Lorena Turquie Castillo Lic. Ulises Alcántara Pérez Lic. Fanny Hagopian				
<b>4.5 Correo electrónico del coordinador de la evaluación:</b> gsanchez@mutuamx.org				
<b>4.6 Teléfono (con clave lada):</b> 045 5547834012				
<b>5. Identificación del (los) Programa (s)</b>				
<b>5.1 Nombre del (los) Programa(s) evaluado(s):</b> Asistencia Jurídica y Social				
<b>5.2 Siglas:</b> AJS				
<b>5.3 Ente público coordinador del (los) Programa(s):</b> Desarrollo Integral de la Familia del Estado de Chihuahua				
<b>5.4 Poder público al que pertenece(n) el(los) Programa(s):</b> <b>Poder Ejecutivo: X Poder Legislativo: Poder Judicial: Ente Autónomo:</b>				
<b>5.5 Ámbito gubernamental al que pertenece(n) el(los) Programa(s):</b> <b>Federal: Estatal: X Local:</b>				
<b>3.6 Nombre de la(s) unidad(es) administrativa(s) y del (los) titular(es) a cargo del (los) Programa(s):</b> Procuraduría de Protección de Niñas, Niños y Adolescentes Lic. César Enrique Juárez				
<b>5.6.1 Nombre(s) de la(s) unidad(es) administrativa(s) a cargo de (los) Programa(s):</b> Procuraduría de Protección de Niñas, Niños y Adolescentes				
<b>5.6.2 Nombre(s) de (los) titular(es) de la(s) unidad(es) administrativa(s) a cargo de (los) Programa(s) (nombre completo, correo electrónico y teléfono con clave lada):</b> <b>Nombre:</b> Lic. César Enrique Juárez <b>Correo electrónico:</b> cesarjuarez.dif@gmail.com <b>Nombre:</b> (614) 2144000 Ext. 22272 <b>Unidad administrativa:</b> Procuraduría de Protección de Niñas, Niños y Adolescentes				
<b>6. Datos de contratación de la evaluación</b>				
<b>6.1 Tipo de contratación:</b>				
4.1.1 X	4.1.2	4.1.3	4.1.4	4.1.5 Otro
Adjudicación directa	Invitación a tres	Licitación Pública Nacional	Licitación Pública Internacional	(señalar):
<b>6.2 Unidad administrativa responsable de contratar la evaluación:</b> Coordinación de Planeación y Evaluación				
<b>6.3 Costo total de la evaluación: \$225,000.00 MXN (Doscientos veinticinco mil pesos) IVA incluido*.</b>				
<b>6.4 Fuente de financiamiento:</b> Estatal				
<b>7. Difusión de la evaluación</b>				
<b>7.1 Difusión en internet del informe final de evaluación:</b>				



<http://difchihuahua.gob.mx><http://difchihuahua.gob.mx>, <http://ihacienda.chihuahua.gob.mx>

**7.2 Difusión en internet del presente formato:**

[http://ihacienda.chihuahua.gob.mx/tfiscal/cacech/cacech\\_quince18.html](http://ihacienda.chihuahua.gob.mx/tfiscal/cacech/cacech_quince18.html)