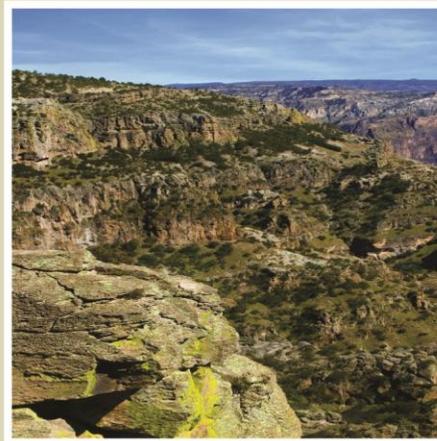


INFORME FINAL

EVALUACIÓN DE CONSISTENCIA Y RESULTADOS



Del Programa Asistencia Jurídica y Social



Chihuahua
Gobierno del Estado



OCTUBRE 2015

RESUMEN EJECUTIVO

El Programa Asistencia Jurídica y Social es uno de los Programas Presupuestarios que maneja el Desarrollo Integral de la Familia; el problema que busca atender dicho programa, es personas menores de edad y personas adultas mayores en situación de maltrato o abandono; contando con tres componentes para lograr abatir el problema.

Se encuentra vinculado tanto al Plan Estatal de Desarrollo 2010-2016, como al Programa Prioritario de Desarrollo Social, Cultural y Calidad de Vida 2011-2016, mencionando que éste último no cuenta con indicadores para medir el desempeño. Se cuenta además, con un Programa Operativo Anual y con una Matriz de Indicadores para Resultados, a la cual es necesario replantear en el resumen narrativo el fin y el propósito, para cumplir con la sintaxis correcta, así como sus indicadores. En cuanto al Padrón de Beneficiarios, es necesario diseñar un sistema, en el cuál puedan darle el cabal seguimiento, y no sólo en archivos digitales.

La cobertura y focalización de la población objetivo, se encuentra plenamente identificada y documentada, y obtuvo un 94.15 por ciento de cumplimiento, al atender a 169 mil 468 personas, de las 180 mil programadas.

La operación del Programa Asistencia Jurídica y Social, se rige bajo dos Reglas de Operación Federales, así como por medio de cuatro Manuales de Procedimientos, los cuales clarifican los mecanismos para los trámites, los procedimientos de selección de beneficiarios, así como para el otorgamiento de los apoyos; sin embargo, no se encuentran sistematizados, solamente se realizan en bases de datos de manera interna, por lo que es importante sistematizar dichas acciones.

Las Fuentes de Financiamiento del Programa son en gran mayoría de Recursos del Estado, con el 75 por ciento, los provenientes de la federación suman el cinco por ciento, y finalmente se destaca que el 20 por ciento del total se integran de ingresos propios; obteniendo un total 62 millones 892 mil 5 pesos del valor del Programa en el ejercicio fiscal 2014. El costo promedio por beneficiario atendido por el Programa Asistencia Jurídica y Social asciende a 366 pesos, 22 más de los 344 pesos ideales, según las cantidades programadas; así como el costo promedio por beneficiario atendido por el Desarrollo Integral de la Familia es de 459 pesos.

Un tema favorable para el Programa, son los mecanismos de transparencia y rendición de cuentas, puesto que se difunde ampliamente, tanto los seguimientos y resultados de la MIR y el POA, como las demás acciones relacionadas con la operación del Programa Asistencia Jurídica y Social.

La percepción de la población atendida, es parte fundamental para la retroalimentación del funcionamiento del programa, puesto que es ahí donde se palpa la calidad de atención de los beneficiarios; y es por ello que el Desarrollo Integral de la Familia, implementa un Cuestionario de Evaluación de Satisfacción del Usuario, en el cual expresan su sentir en cuanto al servicio prestado; señalando que éste no abarca todas las acciones que realiza el programa; convirtiéndose en un área de oportunidad.

Los resultados que arrojó el Programa, por medio de los indicadores de la MIR fueron que sólo cuatro de ellos cumplieron o superaron la meta programada, aun y cuando el presupuesto sufrió una ampliación; precisando que existen justificaciones del motivo por el cual no se cumplieron las demás metas.

El presupuesto sufrió modificaciones al pasar de los 42 millones 615 mil 887 pesos, a los 62 millones 892 mil 5 pesos, equivalente al 48 por ciento de aumento de recursos; logrando un porcentaje ejercido del presupuesto modificado del 98.6 por ciento; quedando por ejercer la cantidad de 849 mil 696 pesos. En cuanto al porcentaje de metas logradas de la Matriz de Indicadores para Resultados fue de 28.57, así como el Programa Operativo Anual del 36.36 por ciento, tomando en consideración que las metas logradas fueron aquellas que llegaron al 100 por ciento o más de lo programado, aclarando la justificación del incumplimiento de metas.

La relación costo-efectividad del recurso ejercido fue del .954; encontrándose ligeramente por debajo del ideal, es decir, el Costo Efectividad esperado 1, y muy por encima del nivel Aceptable 0.73.

El gasto esperado de acuerdo a las Metas Logradas, en referencia a la Matriz de Indicadores para Resultados fue de 17 millones 726 mil 374 pesos; y en cuanto a las Metas del Programa Operativo Anual, fue de 22 millones 138 mil 597 pesos.

Finalmente, es preciso mencionar, que existen cifras que no coinciden entre lo que reporta el Desarrollo Integral de la Familia, y el Departamento de Presupuesto de la Secretaría de Hacienda.

Por consiguiente, se puede referir, que de manera integral, el Programa Asistencia Jurídica y Social, se desempeña de manera adecuada, derivado a que, en los temas previstos en la Evaluación de Consistencia y Resultados exhiben en su gran mayoría, resultados positivos, sin embargo, es necesario atender aquellas observaciones detectadas para el mejoramiento continuo del programa.

En cuanto a la valoración cuantitativa, la cual comprendió de 21 preguntas, tomando como 4 la valoración máxima y 0 la mínima, los promedios de los diversos temas quedaron de la siguiente manera:

- Diseño: 3.66.
- Planeación Estratégica: 3.66.
- Cobertura y Focalización: 4.
- Operación: 3.28.
- Percepción de la población atendida: 4.
- Medición de resultados: 2.
- Eficiencia y eficacia del ejercicio de los recursos: 4.

Cabe resaltar, que únicamente se tomaron en consideración, aquellas preguntas que tuvieron valoración cuantitativa, es decir 21, de las 40 preguntas que comprenden el total de la Evaluación de Consistencia y Resultados.

ÍNDICE

INTRODUCCIÓN	4
Objetivo General	5
Objetivos de la Evaluación	5
Metodología	6
Glosario de términos	6
Base de datos utilizado para el análisis de la información para la evaluación	12
TEMA 1. DISEÑO	16
Características del Programa que opera con Recursos Federales Transferidos, o Programa Presupuestario	16
Análisis de la justificación de la creación y del diseño del Programa que opera con Recursos Federales Transferidos, o Programa Presupuestario	19
Análisis de la contribución de los Recursos Federales Transferidos, o Programa Presupuestario al Plan Nacional de Desarrollo, al Plan Estatal de Desarrollo y a los programas de desarrollo	20
Análisis de la población potencial y objetivo	24
Análisis de la Matriz de Indicadores para Resultados	27
Análisis de posibles complementariedades y coincidencias con otros Programas.....	31
TEMA 2. PLANEACIÓN ESTRATÉGICA	32
Instrumentos de planeación	32
De la orientación hacia resultados y esquemas o procesos de evaluación	34
De la generación de información.....	36
TEMA 3. COBERTURA Y FOCALIZACIÓN	37
Análisis de cobertura.....	37
TEMA 4. OPERACIÓN	33
Análisis de los procesos establecidos en las ROP o normatividad aplicable	33
Organización y gestión	48
Cumplimiento y avance en los indicadores de servicios y de gestión; y productos.....	49
Rendición de cuentas y transparencia	51
TEMA 5. PERCEPCIÓN DE LA POBLACIÓN OBJETIVO	52
TEMA 6. MEDICIÓN DE RESULTADOS.....	53
TEMA 7. EFICIENCIA Y EFICACIA DEL EJERCICIO DE LOS RECURSOS	55

ANÁLISIS INTERNO	65
HALLAZGOS	66
CONCLUSIONES	69
ASPECTOS SUSCEPTIBLES DE MEJORA.....	77
ANEXOS	79
Anexo I. Indicadores.....	80
Anexo II. Metas del Programa que opera con Recursos Federales Transferidos, o Programa Presupuestario.....	84
Anexo III. Complementariedad y coincidencias con otros Programas.....	86
Anexo IV. Análisis de recomendaciones atendidas derivadas de evaluaciones internas y/o externas	88
Anexo V. Evolución de la cobertura.....	89
Anexo VI. Información de la población Atendida.....	90
Anexo VII. Instrumentos de medición del grado de satisfacción de la población atendida	91
Anexo VIII. Gastos desglosados del Programa que opera con Recursos Federales Transferidos, o Programa Presupuestario.....	92
Anexo IX. Análisis interno.....	93
Anexo X. Valoración final del Programa	97
Anexo XI. Ficha Técnica con los datos generales de la instancia técnica evaluadora y el costo de la evaluación	99

INTRODUCCIÓN

Con fundamento en el artículo 134 de la Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos; artículo 49, fracción V de la Ley de Coordinación Fiscal; artículos 1 párrafo primero y segundo, 2 fracción LI, 27 antepenúltimo párrafo, 78, 85 fracción I, 110 y 111 de la Ley Federal de Presupuesto y Responsabilidad Hacendaria; artículos 61 fracción II, inciso c) segundo párrafo, 64, 79 y 80 de la Ley General de Contabilidad Gubernamental; y artículo 28 del Presupuesto de Egresos de la Federación para el ejercicio fiscal 2015. Y con fundamento en el artículo 170 de la Constitución Política del Estado Libre y Soberano de Chihuahua; artículos 1 fracción III, 5, 6, 7, 9, 12, 19, 128, 131, 156, 157, 158 de la Ley de Presupuesto de Egresos, Contabilidad Gubernamental y Gasto Público del Estado de Chihuahua; artículo 26 fracciones II, IV y XL de la Ley Orgánica del Poder Ejecutivo del Estado de Chihuahua; y artículos undécimo, duodécimo y decimocuarto del Presupuesto de Egresos del Gobierno del Estado de Chihuahua para el ejercicio fiscal del año 2015 y Título Séptimo, artículos del 160 al 195 de los Lineamientos Generales y Específicos para el Ciclo Presupuestario para el ejercicio fiscal del año 2015 del Gobierno del Estado de Chihuahua; y con base al Programa Anual de Evaluación 2015 para el ejercicio fiscal 2014 y los Términos de Referencia (TdR2) emitidos por la Secretaría de Hacienda del Gobierno del Estado de Chihuahua; se presenta el informe final de la evaluación de Consistencia y Resultados al programa: **“1123100 Asistencia Jurídica y Social” del Desarrollo Integral de la Familia DIF.**

Es importante mencionar que dentro del marco del Modelo de Gestión Pública para Resultados, del Presupuesto basado en Resultados, del Sistema de Evaluación del Desempeño, la evaluación de la Gestión Pública, tiene la función de: ser generadora de información; vía de reforma de las prácticas administrativas (en el ámbito legal, futuras asignaciones presupuestales y reorientación e implementación de acciones correctivas); instrumento para la racionalización de la toma de decisiones; y por ende, una herramienta para colaborar con la mejora de la eficiencia y eficacia del quehacer público que coadyuve con la creación del valor público.

La presente evaluación se integra por 7 temas: diseño, planeación estratégica, cobertura y focalización, operación, percepción de la población atendida, medición de los resultados y eficacia del ejercicio de los recursos. Derivado de la información de dichos temas, se presenta un análisis interno del programa (que incluye fortalezas, debilidades y recomendaciones); hallazgos y conclusiones. Además, se enuncian los Aspectos Susceptibles de Mejora relevantes para el Programa Presupuestario.

Objetivo General

Evaluar estratégicamente la Consistencia y los Resultados (colocar nombre del Programa que opera con Recursos Federales Transferidos, o Programa Presupuestario) en cuanto a su diseño; planeación estratégica; cobertura y focalización; operación; percepción de la población atendida; medición de los resultados; eficiencia y eficacia del ejercicio de los recursos. Lo anterior, con el fin de que las recomendaciones de este análisis retroalimenten el diseño y la gestión del Programa que opera con Recursos Federales Transferidos, o Programa Presupuestario; el desempeño sobre el ejercicio de los recursos con base en indicadores de desempeño, estratégicos y de gestión para el cumplimiento de los objetivos para lo que están destinados.

Objetivos de la Evaluación

- Analizar la lógica y congruencia en el diseño del Programa que opera Recursos Federales Transferidos, o Programa Presupuestario; su vinculación con la planeación nacional y estatal, la consistencia entre el diseño y la normatividad aplicable, así como las complementariedades y/o coincidencias con otros recursos federales y estatales;
- Identificar si el Programa que opera con Recursos Federales Transferidos, o Programa Presupuestario, cuenta con instrumentos de planeación y orientación hacia resultados;
- Examinar si el Programa que opera con Recursos Federales Transferidos, o Programa Presupuestario, ha definido una estrategia de cobertura de mediano y de largo plazo y los avances presentados en el ejercicio fiscal evaluado;
- Identificar los procesos que se llevan a cabo bajo la normatividad aplicable;
- Identificar si el Programa que opera con Recursos Federales Transferidos, o Programa Presupuestario, cuenta con instrumentos que le permitan recabar información para medir el grado de satisfacción de los beneficiarios del Programa y sus resultados; y
- Analizar los resultados del cumplimiento de las metas del Programa que opera con Recursos Federales Transferidos, o Programa Presupuestario.

Metodología

Términos de Referencia emitidos por el Consejo Nacional de Evaluación de la Política de Desarrollo Social (CONEVAL), adecuando algunos temas de evaluación referentes a los presentes Términos de Referencia elaborados por la Unidad Técnica de Evaluación (UTE), representada por el Departamento de Planeación Estratégica y Evaluación de la Secretaría de Hacienda del Gobierno del Estado de Chihuahua.

La evaluación se realizará mediante un análisis de gabinete con base en la información proporcionada por el Ente Público responsable del Programa que opera con Recursos Federales Transferidos, o Programa Presupuestario; así como con la información adicional que proporcione la Dirección General de Egresos, que sea necesaria para justificar su análisis.

Glosario de términos

- I. **APE:** Administración Pública Estatal;
- II. **AR, Área Responsable:** Área administrativa al interior del Ente Público responsable de las políticas públicas, programas estatales y de gasto federalizado sujetos a evaluar;
- III. **ASM, Aspectos Susceptibles de Mejora:** Hallazgos, debilidades, oportunidades y amenazas identificadas en las evaluaciones realizadas a las políticas públicas, programas estatales y de gasto federalizado a partir del ejercicio fiscal 2013;
- IV. **Ciclo Presupuestario/Proceso Presupuestario:** Conjunto de actividades que comprende la planeación, programación, presupuestación, ejercicio, control, seguimiento, monitoreo, evaluación y rendición de cuentas;
- V. **Constitución Política del Estado:** Constitución Política del Estado Libre y Soberano de Chihuahua;
- VI. **Dependencias:** Las Secretarías, coordinaciones y demás unidades administrativas que dependan directamente del Poder Ejecutivo Estatal;
- VII. **Dependencias Cabeza de Sector:** Las Dependencias de la Administración Pública Centralizada del Poder Ejecutivo, quienes tienen la responsabilidad de coordinar a las entidades paraestatales sectorizadas en su institución en función de sus atribuciones;

- VIII. **Entes Públicos:** Se refiere a los Poderes Ejecutivo, Legislativo y Judicial; Organismos Autónomos por disposición constitucional; Entidades de la Administración Pública Paraestatal y Organismos Desconcentrados del Poder Ejecutivo Estatal;
- IX. **Entidades Paraestatales:** Los Organismos Descentralizados, Fideicomisos Públicos y Empresas Públicas que conforman la Administración Pública Paraestatal;
- X. **Ente Evaluador Externo:** Persona física o moral asignada mediante convenio o contratación para realizar las evaluaciones a las políticas públicas, los programas estatales y de gasto federalizado;
- XI. **Evaluación:** Análisis sistemático y objetivo de las políticas públicas, los programas estatales y de gasto federalizado cuya finalidad es determinar la pertinencia y el logro de sus objetivos y metas, así como su eficiencia, eficacia, calidad, resultados, impacto y sostenibilidad;
- XII. **Evaluación Externa:** Es aquella que se realiza a través de personas físicas o morales especializadas, con experiencia probada en la materia que corresponda evaluar, que cumplan con los requisitos de independencia, imparcialidad, transparencia y los demás que se establezcan en las disposiciones aplicables;
- XIII. **Evaluación Interna:** Es aquella evaluación realizada por la Unidad Técnica de Evaluación representada por el Departamento de Planeación Estratégica y Evaluación;
- XIV. **Gasto Federalizado:** Es el dinero que el Gobierno Federal entrega a los gobiernos de los estados y municipios para impulsar el desarrollo regional y ayudar a cubrir las necesidades de la población local en materia de educación, salud, energía, seguridad y obras públicas. Sus componentes más importantes son las participaciones (recursos que los estados y municipios pueden ejercer libremente) y las aportaciones (recursos “etiquetados” por la Ley de Coordinación Fiscal, LCF), comprende también el de los recursos federales transferidos por las diferentes Dependencias de la Administración Pública Federal;
- XV. **GpR, Gestión Pública para Resultados:** Modelo de cultura organizacional, directiva y de gestión que pone énfasis en los resultados y no en los procedimientos. Tiene interés en cómo se realizan las cosas, aunque cobra mayor relevancia en qué se hace, qué se logra y cuál es su impacto en el bienestar de la población; es decir, la creación de valor público, y la reducción de brechas de desigualdad social y de género;
- XVI. **Indicador de Desempeño o Indicador para Resultados:** Es un instrumento para medir el logro de los objetivos de los programas y un referente para el seguimiento de los avances y para la evaluación de los resultados alcanzados. Un indicador de desempeño o para resultados es la expresión cuantitativa construida a partir de variables cuantitativas o cualitativas, que proporciona un medio sencillo y fiable para medir logros (cumplimiento de objetivos y metas establecidas), reflejar los cambios vinculados con las acciones de la política

pública, programa estatal o de gasto federalizado, monitorear y evaluar sus resultados. Los indicadores de desempeño o para resultados pueden ser indicadores estratégicos o indicadores de gestión;

- XVII. **Informe Final de Evaluación:** Es el documento informativo de los resultados de la evaluación que contendrá lo establecido en los términos de referencia; asimismo la información presentará el desempeño tanto de los indicadores y los programas para diferentes usos dentro de la gestión pública debido a que contienen elementos susceptibles a utilizarse para mejorar el desempeño de los programas estatales;
- XVIII. **MIR, Matriz de Indicadores para Resultados:** Instrumento que facilita entender y mejorar la lógica interna y el diseño de los programas presupuestarios. La construcción de la MIR permite focalizar la atención de un programa presupuestario y proporciona los elementos necesarios para la verificación del cumplimiento de sus objetivos y metas. Asimismo, retroalimenta el proceso presupuestario para asegurar el logro de resultados;
- XIX. **MML, Metodología de Marco Lógico:** Herramienta de planeación que facilita el proceso de conceptualización, diseño, ejecución y evaluación de políticas públicas, programas estatales o de gasto federalizado; basada en la estructuración y solución de problemas, enfocada a lograr resultados significativos y tangibles; con ella es posible analizar en forma sistemática y lógica los objetivos. Contribuye además, a mejorar el diseño y la lógica interna de los programas presupuestarios; la definición de los objetivos, indicadores y metas, sintetizados en la Matriz de Indicadores para Resultados, así como coadyuvar a homologar los términos de la comunicación entre los actores que intervienen en los procesos de planeación y de presupuestación;
- XX. **MML Matriz de Marco Lógico:** Matriz generada para cada uno de los programas presupuestarios que elaboran los Entes Públicos de acuerdo a la Metodología de Marco Lógico. Comprende la identificación de los objetivos de un programa (resumen narrativo), sus relaciones causales (bienes y servicios que entregan, así como de las actividades que se requieren para lograrlos), los indicadores, medios de verificación y los supuestos o riesgos que pueden influir en el éxito o fracaso del mismo;
- XXI. **Mecanismo:** Proceso para el seguimiento a los Aspectos Susceptibles de Mejora derivados de los informes o las evaluaciones.
- XXII. **Padrón de Beneficiarios:** Relación de beneficiarios que incluye a las personas atendidas por los programas federales, estatales, municipales y especiales, cuyos criterios de selección y perfil socioeconómico se establece en las reglas de operación de los programas presupuestarios;

- XXIII. **PAE, Programa Anual de Evaluación:** Instrumento que forma parte del Sistema Estatal de Evaluación del Desempeño y cuyo principal objetivo es proveer información para la toma de decisiones enfocadas a mejorar la eficiencia en la asignación y en el uso de los recursos públicos, la calidad del gasto y la gestión de los sectores y los Entes Públicos del Estado mediante la realización de evaluaciones;
- XXIV. **PASH:** Portal Aplicativo de la Secretaría de Hacienda y Crédito Público;
- XXV. **PED:** Plan Estatal de Desarrollo del Estado de Chihuahua 2010-2016;
- XXVI. **POA, Programa Operativo Anual:** De gasto de operación y de inversión pública. Es un instrumento que convierte los lineamientos de la planeación y programación del desarrollo de mediano y largo plazo en objetivos, acciones y metas concretas de corto plazo; precisa los compromisos a cumplir en el período, definiendo concretamente qué se va a hacer, cuando se va a hacer y de que recursos se dispone para realizarlo;
- XXVII. **Política Pública:** Es el conjunto de iniciativas, decisiones y acciones de gobierno que proponen adecuar, continuar o generar nuevas realidades para la resolución de los problemas que tiene la sociedad y son competencia del Estado;
- XXVIII. **Presupuesto de Egresos:** Comprende la asignación total de los recursos para un ejercicio fiscal con los que operará el Estado, el cual es aprobado por el Honorable Congreso del Estado;
- XXIX. **PbR, Presupuesto basado en Resultados:** Proceso que integra, de forma sistemática en las decisiones correspondientes, consideraciones sobre los resultados y el impacto de la ejecución de los programas presupuestarios y de la aplicación de los recursos asignados a estos, con el objeto de entregar mejores bienes y servicios públicos a la población, elevar la calidad del gasto público y promover una más adecuada rendición de cuentas y transparencia;
- XXX. **Pp, Programa presupuestario:** Oferta de solución a un problema que padece una población específica (población objetivo – beneficiarios); es una unidad de asignación de recursos que se identifique financiera y contablemente, así como una “unidad básica de gerencia y control de resultados”;
- XXXI. **Programa de trabajo:** Documentos de trabajo formalizados y publicados por el Ente Público o entidad paraestatal, referenciados como Formatos SH-ASM1, SH-ASM2 Y SH-ASM3 en las “Disposiciones Específicas para el Mecanismo de Seguimiento a los Aspectos Susceptibles de Mejora de la Administración Pública Estatal”;
- XXXII. **PMG, Programa de Mejora de la Gestión Pública:** Tiene como propósito orientar la actuación de la Administración Pública Estatal para su eficiencia y eficacia a través de los Aspectos Susceptibles de Mejora cumplidos y no cumplidos para optimizar el desempeño de los Entes Públicos y las entidades paraestatales evaluadas de una forma progresiva; (Formato

SH-ASM3 establecidas en las Disposiciones referentes al Mecanismos de Seguimiento de los mismos);

XXXIII. **Rendición de Cuentas:** Consiste en informar y explicar a los ciudadanos las acciones realizadas por el gobierno de manera transparente y clara para dar a conocer sus estructuras y funcionamiento, y por consecuencia, ser sujeto de la opinión pública. A través de la rendición de cuentas, los ciudadanos pueden estar informados de las acciones del gobierno y la manera de realizarlas;

XXXIV. **Responsable(s) del Programa:** Personal designado oficialmente para vigilar la correcta operación de los programas y de gasto federalizado, o programas estatales, que hayan sido sujetos a evaluación interna o externa que haya concluido durante el ejercicio fiscal 2013 y posteriores,

XXXV. **Responsable(s) del Seguimiento:** Personal designado oficialmente para vigilar el cumplimiento de los ASM comprometidos en el programa de trabajo y dar el seguimiento a estos, con base en las fechas establecidas en el cronograma de actividades y de la publicación en tiempo y forma del seguimientos a los ASM, en aquellos programas que hayan sido sujetos a evaluación interna o externa y concluidas durante el ejercicio fiscal 2013 y posteriores;

XXXVI. **Recomendaciones:** Sugerencias emitidas por el ente evaluador derivadas de los hallazgos, debilidades, oportunidades y amenazas identificadas en las evaluaciones, cuyo propósito es contribuir a la mejora del programa,

XXXVII. **Secretaría:** Secretaría de Hacienda del Gobierno del Estado de Chihuahua;

XXXVIII. **SEED Sistema Estatal de Evaluación del Desempeño:** Conjunto de elementos metodológicos que permiten realizar una valoración objetiva del desempeño de los programas, bajo los principios de verificación del grado de cumplimiento de metas y objetivos, con base en indicadores estratégicos y de gestión que permitan conocer los resultados y el impacto social de los programas presupuestarios, enfatizando en la calidad de los bienes y servicios públicos y la satisfacción del ciudadano;

XXXIX. **Seguimiento:** Es una función continua y sistemática de recopilación e integración de información respecto del avance de los indicadores y de las metas de los programas presupuestarios, en períodos mensuales o trimestrales, que proporcione información relevante para la revisión de los objetivos y metas establecidos;

XL. **Sistema:** Se refiere a los sistemas informáticos que se utilizan como herramienta para llevar a cabo el control e integración de datos requeridos por los diferentes procesos de la Gestión Pública para Resultados, tales como: Sistema Hacendario PbR/SED, Módulo del Presupuesto, Módulo de Presupuesto de Servicios Personales, etc.;

- XLII. **TdR, Términos de Referencia:** Se establecen con el propósito de constituir instrumentos homogéneos para la realización de los distintos tipos de evaluación;
- XLIII. **Trabajo de Gabinete:** Conjunto de actividades que involucra el acopio, organización y análisis de información concentrada en registros, bases de datos, documentación pública y/o información que proporcione el Ente Público responsable de la política pública, programa estatal y de gasto federalizado sujetos a monitoreo y evaluación;
- XLIII. **Transparencia:** Atributo de la información pública que consiste en que ésta sea clara, oportuna, veraz, con perspectiva de género y suficiente, en los términos de Ley de Transparencia y Acceso a la Información Pública del Estado de Chihuahua. Con la transparencia, se da a conocer si el gobierno está haciendo correctamente lo que difunde y publica a la ciudadanía.
- XLIV. **UTE, Unidad Técnica de Evaluación:** Área administrativa representada por el Departamento de Planeación Estratégica y Evaluación de la Secretaría de Hacienda, ajena a la operación de los programas estatales y federales, designada para coordinar las evaluaciones; vigilar la operación, supervisión y seguimiento de las mismas; revisar su calidad y cumplimiento normativo y enviar los resultados de la evaluación a las instancias correspondientes.

Base de datos utilizado para el análisis de la información para la evaluación

FUENTES DE INFORMACIÓN PARA LA EVALUACIÓN DE CONSISTENCIA Y RESULTADOS DE LOS PROGRAMAS QUE OPERAN CON RECURSOS FEDERALES TRANSFERIDOS, O PROGRAMAS PRESUPUESTARIOS ESTATALES.	
No.	Fuente
1	Reporte del Sistema Hacendario PbR/SED. No. PRBRREA001 Alineaciones de los Programas Presupuestarios, Componentes y Actividades 2013 y 2014.
2	Reporte del Sistema Hacendario PbR/SED. No. PRBRREB011 Matriz de Marco Lógico 2013 y 2014.
3	Reporte del Sistema Hacendario PbR/SED. No. PRBRREP012 Reporte del Programa Operativo Anual 2013 y 2014
4	Reporte del Sistema Hacendario PbR/SED. No. PRBRREP013 Matriz de Indicadores para Resultados 2013 y 2014.
5	Reporte del Sistema Hacendario PbR/SED. No. PRBRREP014 Ficha Técnica 2013 y 2014 (de indicadores).
6	Reporte del Sistema Hacendario PbR/SED. No. PRBRREP051 Seguimiento y cumplimiento de metas Indicadores, 2013.
7	Reporte del Sistema Hacendario PbR/SED. No. PRBRREP054 Seguimiento a las metas del Programa Operativo Anual, 2013.
8	Reporte del Sistema Hacendario PbR/SED. No. PRBRREP101 Seguimiento a las metas del Programa Operativo Anual, cierre anual 2014.
9	Reporte del Sistema Hacendario PbR/SED. No. PRBRREP102 Seguimiento a la Matriz de Indicadores, todos los indicadores, cierre anual 2014.
10	Formato SH-PRG2 Focalización de la Población Objetivo (en caso de contar, si no, elaborarlo).
11	Formato SH-PRG5 Diseño Inverso de la Matriz de Marco Lógico (en caso de contar, si no, elaborarlo).
12	Formato SH-PRG3 Árbol del Problema (en caso de contar, si no, elaborarlo).
13	Formato SH-PRG1 Definición del Programa - Planteamiento del Problema en caso de contar, si no, elaborarlo).
14	Copia de los Aspectos Susceptibles de Mejora y del seguimiento de los mismos (en caso de contar).
15	Copia de convenios de colaboración con otras instituciones, Entes Públicos, asociaciones civiles que se hayan celebrado y que fueran vigentes durante 2014 con la finalidad de encontrar duplicidad, complementariedad y/o sinergia con otros programas estatales o federales.
16	Reportes de la Cuenta Pública de Gobierno del Estado de Chihuahua: a) Estados de movimientos de ingresos y egresos, período del 1 de enero al 31 de diciembre, correspondiente al ejercicio fiscal del 2013 y del 2014; b) Estado presupuestal comparativo de egresos y sus variaciones para el período del 1 de enero al 31 de diciembre, correspondiente al ejercicio fiscal del 2013; y c) Estado analítico del ejercicio del presupuesto de egresos acumulado del 1 de enero al 31 de diciembre, correspondiente al ejercicio fiscal de 2014.
17**	Reporte al cierre de los Estados Financieros del Ente Público 2014 y 2013 (elaborado al interior).
18	Evidencia que dé cuenta de la difusión y disponibilidad de los trámites para la solicitud de bienes y servicios (apoyo) (página de internet donde se publica la información, oficios, trípticos, impresiones de pantalla, etc.).

19	Evidencia que dé cuenta de que existe un medio de acercamiento con la población (teléfono, correo electrónico, etc.).
20	Informe sobre la Situación Económica, las Finanzas Públicas y la Deuda Pública, Ficha Técnica de Indicadores, cuarto trimestre (PASH) año 2013 y 2014 (Aplica para Programas que operan con Recursos Federales Transferidos, señalar la información que compete a la evaluación).
21	Informe sobre la Situación Económica, las Finanzas Públicas y la Deuda Pública, Formato Único (a nivel proyecto), 2013 y 2014, (PASH) (Aplica para Programas que operan con Recursos Federales Transferidos, señalar la información que compete a la evaluación).
22	Informe sobre la Situación Económica, las Finanzas Públicas y la Deuda Pública, Nivel Fondo, cuarto trimestre 2013 y nivel financiero 2014 (PASH), (Aplica para Programas que operan con Recursos Federales Transferidos, señalar la información que compete a la evaluación).
23	Listado de la Normatividad aplicable (leyes, reglamentos, lineamientos, etc.) para el Programa que opera con Recursos Federales Transferidos, o Programa Presupuestario a evaluar, especificando los artículos aplicables. Copia de las Reglas de Operación de 2014 (en caso de contar; y obligatorio para Programas que operan con Recursos Federales Transferidos).
24	MIR Federal del Programa que opera con Recursos Federales Transferidos (PASH) de 2013 y 2014.
25	Copia de los formatos de solicitud, registro y trámite de bienes y servicios (apoyo) del Programa que opera con Recursos Federales Transferidos, o Programa Presupuestario a evaluar.
26	Copia de los informes finales de evaluaciones (internas/externas) realizadas que contengan: a) Hallazgos. b) Percepción y/o satisfacción de la población. (Anexo 1. Formato para la Difusión de los Resultados de las Evaluaciones, publicado en la sección anexos, anexos 2014, numeral 15 de la página del CACECH en caso de contar).
27	Evidencia documental de la Información pública de oficio (Ley de Transparencia y Acceso a la Información Pública del Estado de Chihuahua, Art. 20 fracciones VII y XXIX) en el Portal de Transparencia, referente a los resultados de la rendición de cuentas (página del ICHITAIP).
28	Copia del manual de Procedimientos y Organización del Ente Público a evaluar o documento equivalente.
29	Reporte elaborado de manera interna que contenga los siguientes aspectos en formato preestablecido de Excel (ver documento anexo): a) Gasto total por capítulo del objeto del gasto (sin Inversión Pública) del Ente Público para los ejercicios 2013 y 2014. b) Gasto total por Partida Específica del objeto del gasto (sin Inversión Pública) del Ente Público para los ejercicios 2013 y 2014. c) Gasto total por Capítulo del objeto del gasto (sin Inversión Pública) por cada Programa que opera con Recursos Federales Transferidos, o Programa Presupuestario 2013 y 2014. d) Gasto total por Partida Específica del objeto del gasto (sin Inversión Pública) por cada Programa que opera con Recursos Federales Transferidos o Programa Presupuestario del Ente Público para los ejercicios 2013 y 2014. Nota: En caso de que el Programa que opera con Recursos Federales Transferidos utilice recursos para inversión pública, los montos se deberán reflejar en el reporte (formato libre en documento de Excel con monto total ejercicio).
30	Del Padrón de Beneficiarios o documento interno elaborado, señalar la población atendida a partir de 2010 a 2014, desagregado en hombres, mujeres y señalar y, en caso de ser posible, las edades.
31	Copia del Plan Nacional de Desarrollo 2013-2018 donde muestre el apartado al cual está alineado Copia del Plan Estatal de Desarrollo 2010-2016 donde muestre el apartado al cual está alineado Copia del Programa Sectorial vigente donde muestre el apartado al cual está alineado (en caso de contar).

32	Documentación y evidencia de los recursos de revisión de las solicitudes de información y las resoluciones a estos (por medio del Sistema INFOMEX-Chihuahua, en caso de contar).
33	Documento formalizado que contenga lo siguiente: a) Definición de la población potencial, objetivo y atendida. b) Cuantificación de la población potencial, objetivo y atendida en 2014, 2013, 2012, 2011 y 2010. c) Unidad de medida de la población potencial, objetivo y atendida en 2014, 2013, 2012, 2011 y 2010. d) Desagregación de la población potencial, objetivo por hombres y mujeres en 2014, 2013, 2012, 2011 y 2010.
34	Reporte elaborado al interior del Ente Público que contenga el presupuesto aprobado, modificado y ejercido 2013 y 2014 del Ente Público, así como el Presupuesto aprobado, modificado y ejercido del Programa que opera con Recursos Federales Transferidos, o Programa Presupuestario a evaluar, por objeto del gasto.
35*	Gasto total por Capítulo del objeto del gasto del Ente Público para los ejercicios fiscales al cierre 2013 y 2014 (Entidad 1, que contemple la inversión pública por separado del gasto de operación, identificando las diversas fuentes de financiamiento, en caso de aplicar).
36*	Gasto total por Partida Específica del objeto del gasto del Ente Público para los ejercicios fiscales al cierre 2013 y 2014 (Entidad 1, que contemple la inversión pública por separado del gasto de operación, identificando las diversas fuentes de financiamiento, en caso de aplicar).
37*	Gasto total por Capítulo del objeto del gasto por Programa que opera con Recursos Federales Transferidos, o Programa Presupuestario del Ente Público para los ejercicios fiscales al cierre 2013 y 2014 (Entidad 1, que contemple la inversión pública por separado del gasto de operación, identificando las diversas fuentes de financiamiento, en caso de aplicar).
38*	Gasto total por Partida Específica del objeto del gasto por cada Programa que opera con Recursos Federales Transferidos, o Programa Presupuestarios del Ente Público para los ejercicios fiscales al cierre 2013 y 2014 (Entidad 1, que contemple la inversión pública por separado del gasto de operación, identificando las diversas fuentes de financiamiento, en caso de aplicar).
39	Documento descriptivo/metodológico formalizado: Que defina la metodología para la cuantificación y depuración del Padrón de Beneficiarios, así como sus fuentes de información y los plazos para su revisión y actualización.
40	Documento descriptivo/metodológico formalizado que plasme el programa estratégico institucional (en caso de contar).
41	Documento descriptivo/metodológico formalizado que describa detalladamente el proceso para elaborar el POA 2014. (Guía de Operación Sistema Hacendario – Módulo PbR/SED y Módulo de Elaboración del Presupuesto).
42	Documento descriptivo/metodológico formalizado que describa el proceso del seguimiento sobre las recomendaciones emitidas al Programa que opera Recursos Federales Transferidos, o Programa Presupuestario, derivadas de las evaluaciones internas y/o externas o la justificación del por qué no se cuenta con ellas (en caso de aplicar).
43	Evidencia documental que refleje el recurso financiero: a) Flujo de entrega/recepción de los recursos; b) Documento oficial que indique el manejo y recepción de recursos destinados al ejercicio del Programa que opera con Recursos Federales Transferidos, o Programa Presupuestario (Diario Oficial de la Federación y Presupuesto de Egresos de la Federación); y c) Calendario de ministraciones de los recursos, publicado en el Periódico Oficial del Estado (POE).
44	Ficha Técnica del Programa que opera con Recursos Federales Transferidos, del Sistema de Información del Presupuesto basado en Resultados – Sistema de Evaluación del Desempeño de la Secretaría de Hacienda y Crédito Público y, en caso de contar con la Ficha Técnica de la Coordinadora del Fondo o Programa Federal también incluirla (aplica para los Programas que operan con Recursos Federales Transferidos).
45	Documento descriptivo/metodológico formalizado que especifique el proceso de entrega de bienes y servicios (apoyos) y la forma de verificación de que se entregaron estos.

46

Documento descriptivo/metodológico formalizado que:

a) Describa el proceso de planeación y programación del Programa que opera con Recursos Federales Transferidos, o Programa Presupuestario.

b) Explique el proceso de justificación de modificación al presupuesto (en caso de aplicar).

c) Describa el proceso para obtener/determinar la percepción/satisfacción de la población atendida (en caso de tener).

-En caso afirmativo anexar resultados de los instrumentos de medición así como copia de los instrumentos empleados.

d) Describa el proceso que se emplea para monitorear el desempeño del Programa que opera con Recursos Federales Transferidos, o Programa Presupuestario y explicar el funcionamiento del sistema en el que se registra el cumplimiento. (en caso de contar).

e) Explique el proceso para determinar la cobertura de acción del Programa que opera con Recursos Federales Transferidos, o Programa Presupuestario, que ahonde en la estrategia empleada para cumplir con las metas e indicadores establecidos.

f) Describa el proceso de recepción, registro, trámite y entrega de los bienes y servicios (apoyos) del Programa que opera con Recursos Federales Transferidos, o Programa Presupuestario.

g) Evidencia documental y física que dé cuenta del cumplimiento de lo enlistado en el inciso f)

h) Cobertura geográfica del Programa que opera con Recursos Federales Transferidos, o Programa Presupuestario (especificar las localidades de atención y señalar la cantidad de personas atendidas, desagregadas en hombres y mujeres en cada una de las localidades).

*Este reporte aplica sólo para Secretarías

**Este reporte aplica sólo para Entidades Paraestatales

TEMA 1. DISEÑO

Características del Programa que opera con Recursos Federales Transferidos, o Programa Presupuestario

1. Identificación del Programa Presupuestario (nombre, siglas, dependencia y/o entidad coordinadora, año de inicio de operación y fuente de financiamiento);
2. Problema o necesidad que pretende atender (diseño inverso o árbol del problema);
3. Alineación al Plan Nacional de Desarrollo, Plan Estatal de Desarrollo y Programa Sectorial, en caso de aplicar;
4. Descripción de los objetivos del Programa Presupuestario;
5. Los bienes y/o servicios que lo componen;
6. Identificación de la población potencial, objetivo y atendida;
7. Cobertura;
8. Presupuesto ejercido durante el ejercicio fiscal sujeto a evaluación; y
9. Principales metas de los bienes y servicios.

El Programa Asistencia Jurídica y Social (AJS) pertenece al Desarrollo Integral de la Familia DIF, el cual depende de la Secretaría de Desarrollo Social del Gobierno del Estado; éste programa inicia su operación dentro del ejercicio fiscal 2014; en el ejercicio fiscal anterior, es decir en el 2013 estaba dividido en tres programas presupuestarios:

- Asistencia Jurídica y Social
- Reincorporación de Menores al Núcleo Familiar
- Fortalecimiento Familiar

Debido a una reingeniería, estos tres programas se fusionaron en uno sólo, y es el que actualmente se está evaluando.

Su fuente de financiamiento es gran parte recurso estatal, reasignaciones de recursos federales del sistema Nacional DIF, así como recursos propios.

La definición del programa es la siguiente: *Proporcionar un servicio integral en materia de asistencia jurídica, psicológica y social atendiendo con calidad, calidez y en forma gratuita y confidencial a las personas que se encuentran en situación vulnerable con apego a derecho y a través de estrategias de integración para fortalecer a las familias y a la sociedad chihuahuense, a fin de coadyuvar a la reconstrucción del tejido social mejorando con ello su calidad de vida.*

El problema que pretender atender es: Personas Menores de edad y personas adultas mayores en situación de maltrato o abandono; haciendo referencia que existen personas menores de edad y personas adultas mayores en situación de vulnerabilidad, que por su condición sufren de omisión, supresión o transgresión de sus derechos individuales y colectivos.

Dicho programa cuenta con la siguiente alineación al Plan Estatal de Desarrollo 2010-2016:

- Impulsar acciones preventivas y difundir los derechos de los integrantes de las familias chihuahuenses, como lo son los talleres para padres, jóvenes y madres solteras;
- Realizar campañas de prevención contra la violencia intrafamiliar, así como de promoción y difusión de los programas de la Procuraduría del Menor y la Familia en la comunidad;
- Implementar programas de tipo social, pedagógico, jurídico, psicológico, médico y alimenticio que permitan restituir a los menores a un ambiente familiar sano.

En cuanto a la alineación al Programa Prioritario de Desarrollo Social, Cultura y Calidad de Vida 2011-2016 es la siguiente:

- Proporcionar los servicios de asesoría y representación jurídica a personas menores de edad en situación de desamparo, maltrato, omisión de cuidados, en situación o riesgo de calle, explotación en cualquiera de sus modalidades, marginación o pobreza alimentaria para reintegrarlos en el seno de una familia biológica o adoptiva;
- Proporcionar los servicios de asesoría, orientación y representación jurídica a personas adultas mayores, en situación de desamparo, maltrato, abandono, incapacidad legal, desnutrición, explotación en cualquiera de sus modalidades, marginación o pobreza alimentaria;
- Contar con personal especializado para la formación integral de las niñas y los niños que se encuentren a su cuidado;
- Dar apoyo especializado externo al personal que labora en la Procuraduría de Asistencia Jurídica y Social;
- Implementar programas jurídicos, psicológicos y nutricionales que permitan reintegrar a personas adultas mayores a un ambiente familiar sano.

El objetivo que busca el Programa Asistencia Jurídica y Social es que los menores de edad y las personas adultas mayores que se encuentren en situación de maltrato o abandono, sean atendidas, obteniendo una mejor calidad de vida.

Los bienes y servicios, así como sus respectivas metas, son los siguientes:

Bienes y Servicios	Metas
Servicios de asistencia jurídica, psicológica y social otorgados.	57,642
Acciones de fortalecimiento familiar implementada	150
Servicios integrales a menores tutelados brindados	2,880

Identificación de la población potencial, objetivo y atendida

Población Potencial: Personas menores de edad y personas adultas mayores en situación de omisión, supresión o trasgresión de sus derechos individuales y colectivos.

Población Objetivo: Personas menores de edad y personas adultas mayores en situación de omisión, supresión o trasgresión de sus derechos individuales y colectivos atendidas.

Población Atendida: Personas puedan ser atendidas con los recursos económicos, materiales y humanos con los que cuente la Procuraduría de Asistencia Jurídica y Social; así como aquellas personas que acuden a solicitar los servicios que proporciona la Procuraduría, tales como asistencia jurídica, atención psicológica y social; así como aquellas personas que acuden a tomar los talleres y/o pláticas que brinda la Procuraduría para la prevención de problemáticas que aquejan a la infancia y adolescencia.

La cobertura del Programa es de alcance estatal, contando con 12 subprocuradurías auxiliares en cada una de las cabeceras de los distritos judiciales, brindando atención a los 67 municipios del Estado de Chihuahua.

El presupuesto ejercido fue de 62 millones 42 mil 309 pesos.

Análisis de la justificación de la creación y del diseño del Programa que opera con Recursos Federales Transferidos, o Programa Presupuestario

1. El problema o necesidad prioritaria que buscan resolver el Programa que opera con Recursos Federales Transferidos, o Programa Presupuestario, está identificado en un documento formalizado que cuenta con la siguiente información:
 - a. El problema o necesidad se formula como un hecho negativo o como una situación que puede ser revertida, y/o se define el plazo para su revisión y su actualización.
 - b. Causas, efectos y características del problema.
 - c. Cuantificación, características y ubicación territorial de la población que presenta el problema (población objetivo).

Respuesta: Sí.

Nivel	Criterios
3	<ul style="list-style-type: none"> • El Programa Presupuestario cuenta con un diagnóstico del problema; y • El diagnóstico cuenta con dos de las características establecidas en la pregunta.

Justificación:

Dentro del programa Asistencia Jurídica y Social se encuentra identificado el problema o necesidad que busca resolver dicho programa, y está disponible en documentación formalizada; de acuerdo a los criterios de clasificación, le corresponde el tres, puesto que cumple con las características ahí referidas.

El problema se encuentra plasmado como un hecho negativo o una situación que puede revertirse, siendo éste el siguiente: *Personas menores de edad y personas adultas mayores en situación de maltrato o abandono.*

Las causas y efectos del problema mencionado son los que a continuación se describen:

CAUSAS	EFECTOS
<ul style="list-style-type: none"> ▪ Desintegración familiar ▪ Incumplimiento de la familia para garantizar los derechos de los menores y personas adultas mayores. 	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Maltrato y abuso infantil ▪ Abandono
	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Omisiones de cuidados ▪ Trabajo infantil
	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Situación y/o riesgo de calle ▪ Embarazo adolescente

Además cuentan con la cuantificación, características y ubicación territorial de la población objetivo, dicha información se localiza en el Formato SH-PRG2 Focalización de la Población Objetivo.

Análisis de la contribución de los Recursos Federales Transferidos, o Programa Presupuestario al Plan Nacional de Desarrollo, al Plan Estatal de Desarrollo y a los programas de desarrollo

2. ¿Cuál es la contribución del Programa que opera con Recursos Federales Transferidos, o Programa Presupuestario al Plan Nacional de Desarrollo?

Respuesta:

De acuerdo a los Lineamientos Generales y Específicos para el ciclo presupuestario para el ejercicio fiscal 2014, la alineación de los Programas Presupuestarios al Plan Nacional no se contemplaba, por lo tanto no aplica.

Cabe mencionar que para el siguiente ejercicio fiscal ya será obligatoria esta alineación, según se prevé en los Lineamientos Generales y Específicos para el Ciclo Presupuestario para el ejercicio fiscal del año 2015 del Gobierno del Estado de Chihuahua, en el marco del Modelo de Gestión Pública para Resultados, Presupuesto basado en Resultados y Sistema de Evaluación del Desempeño, el cual establece en su artículo 30, que todos los programas presupuestarios deberán estar alineados al Plan Nacional de Desarrollo a más tardar el 30 de Septiembre de 2014.

Análisis de la contribución de los Recursos Federales Transferidos, o Programa Presupuestario al Plan Nacional de Desarrollo, al Plan Estatal de Desarrollo y a los programas presupuestarios sectoriales

3. ¿Cuál es la contribución del Programa que opera con Recursos Federales Transferidos, o Programa Presupuestario al Plan Estatal de Desarrollo?

Respuesta:

La contribución del Programa Asistencia Jurídica y Social al Plan Estatal de Desarrollo 2010-2016 es la siguiente:

Eje 1

- Desarrollo Humano y Calidad de Vida

Tema 09

- Desarrollo Integral de la Familia

Subtema 02

- Reintegración de Menores

Objetivo 001

- Garantizar a los menores en el estado su derecho a vivir en familia

Estrategia 001

- Implementar programas que propicien en los menores y los integrantes de la familia un entorno afectivo favorable, así como todos los elementos para crecer y desarrollarse de manera tal que puedan convertirse en una población adulta plena.

Líneas de acción

- **001** Implementar programas de tipo social, pedagógico, jurídico, psicológico, médico y alimenticio que permitan restituir a los menores a un ambiente familiar sano.
- **002** Impulsar acciones preventivas y difundir los derechos de los integrantes de las familias chihuahuenses, como lo son los talleres para padres, jóvenes y madres solteras;
- **003** Realizar campañas de prevención contra la violencia intrafamiliar, así como de promoción y difusión de los programas de la Procuraduría del Menor y la Familia en la comunidad.

La alineación está estrechamente vinculada con el Programa y la población objetivo de menores de edad, sin embargo no hace referencia en dicha alineación a la población de los adultos mayores. Estas dos poblaciones son los beneficiarios del programa, por lo tanto deberán de reflejarse en la contribución al Plan Estatal de Desarrollo.

Cabe señalar que dichas alineaciones no están en su totalidad priorizadas; esta acción se encuentra establecida en los Lineamientos para la Formulación de los Programas Operativos Anuales y la Elaboración del Presupuesto de Egresos 2014, en la sección de Alineación al Plan Estatal de Desarrollo y Programas Sectoriales, punto 6, el cual dice: Los programas presupuestarios en su contexto integral deben estar alineados al Plan Estatal de Desarrollo 2010-2016 (PED)...identificando el objetivo, estrategia y seleccionando las líneas de acción en orden de prioridad a la que más contribuya considerando su impacto social y su impacto financiero.

Análisis de la contribución de los Recursos Federales Transferidos, o Programa Presupuestario al Plan Nacional de Desarrollo, al Plan Estatal de Desarrollo y a los programas presupuestarios sectoriales

4. ¿Cuál es la contribución del Programa que opera con Recursos Federales Transferidos, o Programa Presupuestario al Programa Sectorial? (en caso de aplicar)

Respuesta:

La contribución del Programa sujeto a evaluar, contribuye al Programa Prioritario de Desarrollo Social, Cultural y Calidad de Vida 2011-2016 de la siguiente manera:

Programa PE08

- Programa Prioritario de Desarrollo Social, Cultural y Calidad de Vida 2011-2016

Tema 02

- Reintegración de Personas Menores de Edad y Atención a Personas Adultas Mayores

Subtema 00

- Reintegración de Personas Menores de Edad y Atención a Personas Adultas Mayores

Objetivo 02

- Atender a personas menores de edad y personas adultas mayores en situación de vulnerabilidad con acciones orientadas a mejorar su calidad de vida

Estrategias

- **01** Proporcionar los servicios de asesoría y representación jurídica a personas menores de edad en situación de desamparo, maltrato, omisión de cuidados, en situación o riesgo de calle, explotación en cualquiera de sus modalidades, marginación o pobreza alimentaria para reintegrarlos en el seno de una familia biológica o adoptiva.
- **02** Proporcionar los servicios de asesoría, orientación y representación jurídica a personas adultas mayores, en situación de desamparo, maltrato, abandono, incapacidad legal, desnutrición, explotación en cualquiera de sus modalidades, marginación o pobreza alimentaria.
- **03** Contar con personal especializado para la formación integral de las niñas y los niños que se encuentren a su cuidado.
- **04** Dar apoyo especializado externo al personal que labora en la Procuraduría de Asistencia Jurídica y Social.

Línea de acción

- **002** Implementar programas jurídicos, psicológicos y nutricionales que permitan reintegrar a personas adultas mayores a un ambiente familiar sano.

Las alineaciones anteriormente plasmadas, evidencian la contribución del Programa Presupuestario al logro del Programa Estatal, puesto que están encaminados hacia los mismos fines; tienen una congruencia en ambos documentos.

Cabe señalar, que las alineaciones no están priorizadas en su totalidad.

Análisis de la población potencial y objetivo

5. Las poblaciones, potencial y objetivo, están definidas en documentos oficiales y/o en el diagnóstico del problema, y cuentan con la siguiente información y características:
- Unidad de medida.
 - Están cuantificadas.
 - Metodología para su cuantificación y fuentes de información.
 - Se define un plazo para su revisión y actualización.

Respuesta: Sí.

Nivel	Criterios
4	<ul style="list-style-type: none"> El Programa Presupuestario tiene definidas las poblaciones (potencial y objetivo); y Las definiciones cuentan con todas las características establecidas.

Justificación:

Las poblaciones potencial y objetivo se encuentran en documentos oficiales, y con base a la tabla de criterios, esta pregunta está ubicada en el nivel 4.

La unidad de medida de las poblaciones potencial y objetivo, de acuerdo a las fuentes de información presentadas por el Ente Público son personas del Estado de Chihuahua. Asimismo la cuantificación se encuentra disponible en documentación oficial:

Población Potencial.- Personas del estado de Chihuahua que requieran los servicios de la Procuraduría de Asistencia Jurídica y Social, que se encuentren en situación de vulnerabilidad o presenten alguna problemática que requiera la intervención de la Procuraduría. Cantidad: **1 millón 456 mil 465 personas.**

Población Objetivo.- Personas que se encuentren en estado de vulnerabilidad y que presenten una problemática competencia de la Procuraduría de Asistencia jurídica y Social, brindando especial atención a las niñas, niños y adolescentes, personas adultas mayores y/o incapaces en situación de maltrato o desamparo. Cantidad: **180 mil personas**

Así mismo, la metodología utilizada para determinar la población potencial se realiza mediante consultas de datos en el Instituto Nacional de Estadística y Geografía, INEGI; la población objetivo se establece de acuerdo al registro histórico, para lo cual se consultan las bitácoras de registro de atención, así como los beneficiarios reportados en el Sistema de Información del DIF Estatal (SIDIF).

En cuanto al plazo de revisión de la población objetivo, se realiza al finalizar el año en curso, debido a que se consulta el registro de las bitácoras de atención y el SIDIF para determinar personas beneficiarias.

Análisis de la población potencial y objetivo

6. *Existe información que permita conocer quiénes reciben los apoyos del Programa que opera con Recursos Federales Transferidos o Programa Presupuestario (padrón de beneficiarios) que:*
- Incluya las características de los beneficiarios establecidas en su documento normativo.
 - Incluya el tipo de apoyo otorgado.
 - Esté sistematizada.
 - Cuente con mecanismos documentados para su depuración y actualización.

Respuesta: Sí.

Nivel	Criterios
3	<ul style="list-style-type: none"> La información de los beneficiarios cuenta con tres de las características establecidas.

Justificación:

Existen documentos en los cuales mencionan características de las personas que reciben los apoyos del Programa Asistencia Jurídica y Social.

En el formato de focalización de la Población Objetivo, solicitada como fuente de información, hacen referencia, que su población potencial y objetivo son las personas menores de edad y adultas mayores en situación de omisión, supresión o trasgresión de sus derechos individuales y colectivos; además en este formato, desagregan la información en mujeres y hombres.

Los apoyos otorgados a estas poblaciones, según la información descrita en la Matriz de Marco Lógico son:

- Servicios de asistencia jurídica, psicológica y social otorgados;
- Acciones de fortalecimiento familiar implementadas;
- Servicios integrales a menores tutelados brindados.

Cabe aclarar, que dentro de las fuentes de información, en referencia al padrón de beneficiarios, describen que... *Con fundamento en el artículo 1 de la Ley de Protección de Datos Personales del Estado de Chihuahua, el cual sita "... y tiene por objeto garantizar la protección de datos personales en posesión de los sujetos obligados,..."*, por lo tanto no se entregará la información de las carpetas.

Por lo anterior, no fue posible tener acceso a los padrones de beneficiarios del programa; subsanándolos con la planeación estratégica 2014 del Programa Asistencia Jurídica y Social, en el cual se presenta el total de los beneficiarios, desagregados por mujeres y hombres.

En entrevista con la responsable de coordinar la evaluación, menciona que la información referida a los padrones de beneficiarios, no se encuentran sistematizadas, sin embargo, se cuenta con archivos digitales que contienen las bases de datos de los beneficiarios, en los que se registran los datos personales, así como el tipo de atención y servicios otorgados.

En cuanto a la depuración y actualización, mencionan que al encontrarse las bases de datos en archivos digitales, se realiza una actualización a las mismas, incluyendo además, los datos de los beneficiarios, el tipo de atención o servicio que se le brindó.

Las bases de datos se actualizan cuando un beneficiario ya recibió la atención que requería, por lo tanto es dado de baja de ese padrón, y posteriormente se coloca en otra base de datos, dónde se le atiende con su nuevo estatus.

Análisis de la Matriz de Indicadores para Resultados

7. ¿En la Matriz de Indicadores para Resultados del Programa que opera con Recursos Federales Transferidos, o Programa Presupuestario, es posible identificar el resumen narrativo (Fin, Propósito, Componentes y Actividades)?

Respuesta: Sí.

Nivel	Criterios
4	<ul style="list-style-type: none"> Algunas de las Actividades, todos los Componentes, el Propósito y el Fin del Programa Presupuestario, se identifican en la MIR.

Justificación:

Dentro de la Matriz de Indicadores para Resultados se identifican todas las características: Fin, Propósito, Componentes y Actividades, por lo tanto su clasificación es el nivel cuatro, según la tabla de criterios.

NIVEL	RESUMEN NARRATIVO
Fin	Contribuir a atender a personas menores de edad y personas adultas mayores en situación de vulnerabilidad con acciones orientadas a mejorar su calidad de vida.
Propósito	Menores de edad y personas adultas mayores en situación de maltrato o abandono son atendidas
Componente C01	Servicios de asistencia jurídica, psicológica y social otorgados.
Componente C02	Acciones de fortalecimiento familiar implementadas
Componente C03	Servicios integrales a menores tutelados brindados
Actividad C0101	Verificar el funcionamiento de establecimientos para las personas menores de edad y personas adultas mayores
Actividad C0102	Otorgar asistencias jurídicas, psicológicas y sociales a las personas que lo solicitan
Actividad C0103	Reintegrar a personas menores de edad a una familia
Actividad C0201	Realizar acciones de fortalecimiento familiar
Actividad C0202	Difundir acciones preventivas para el fortalecimiento familiar
Actividad C0301	Alojar de manera integral a menores tutelados
Actividad C0302	Atender las necesidades de salud, educación y esparcimiento de los menores tutelados

Cabe señalar, que los dos primeros niveles del resumen narrativo, deben replantearse y seguir la sintaxis establecida.

El Programa Atención Jurídica y Social, cuenta con dos Reglas de Operación que son publicadas en el Diario Oficial de la Federación y se aplican en los dos programas con los que trabaja la Procuraduría de Asistencia Jurídica y Social.

Chihuahua Vive Reintegrando a sus Familias opera bajo el amparo de las Reglas de Operación del Programa de Fortalecimiento a las Procuradurías de la Defensa del Menor y la Familia, y la Coordinación de Fortalecimiento Familiar opera las temáticas bajo el amparo de las Reglas de Operación del Programa para la Protección y el Desarrollo Integral de la Infancia.

Estas Reglas de Operación se encuentran vinculadas a la Matriz de Indicadores para Resultados del Programa Asistencia Jurídica y Social en la parte correspondiente a menores de edad; no están incluidas en las ROP lo relacionado con los Adultos Mayores, población que se cubre en el Programa Estatal.

Análisis de la Matriz de Indicadores para Resultados

8. Las Fichas Técnicas de los Indicadores del Programa que opera con Recursos Federales Transferidos, o Programa Presupuestario cuentan con la siguiente información:

- a. Nombre.
- b. Definición.
- c. Método de cálculo.
- d. Unidad de Medida.
- e. Frecuencia de Medición.
- f. Línea base.
- g. Metas.
- h. Comportamiento del indicador (ascendente, descendente, regular o nominal).

Respuesta: Sí.

Nivel	Criterios
4	<ul style="list-style-type: none">• Del 85% al 100% de las Fichas Técnicas de los indicadores del Programa Presupuestario tienen las características establecidas.

Justificación:

El reporte del Sistema Hacendario PbR/SED No. PRBRREP014 Ficha Técnica, cuenta con todas las características señaladas en la tabla de criterios.

Sin embargo, la ficha técnica del indicador de la actividad dos del componente tres: *Porcentaje de atenciones a menores tutelados otorgados*, se encuentra incompleta.

Ver anexo I. Indicadores.

Análisis de la Matriz de Indicadores para Resultados

9. Las metas de los indicadores de la MIR del Programa que opera con Recursos Federales Transferidos, o Programa Presupuestario tienen las siguientes características:

- a. Cuentan con unidad de medida.
- b. Están orientadas a impulsar el desempeño, es decir, no son laxas.
- c. Son factibles de alcanzar considerando los plazos y los recursos humanos y financieros con los que cuenta el Programa Presupuestario, de acuerdo a la normatividad aplicable.

Respuesta: Sí.

Nivel	Criterios
4	<ul style="list-style-type: none">• Del 85% al 100% de las metas de los indicadores del Programa Presupuestario, tienen las características establecidas.

Justificación:

Las metas de los indicadores cuentan con unidad de medida, están orientadas a impulsar el desempeño del programa, así como son factibles de alcanzar. El nivel que le corresponde de acuerdo a la tabla de criterios, es el nivel cuatro.

Por medio de cuestionamientos que se le realizaron al personal del Ente Público evaluado, sobre la forma de definir las metas de los indicadores, su respuesta fue la siguiente: “Con respecto a Asistencia Jurídica, Atención Psicológica, Trabajo Social, Denuncia Anónima las metas de los indicadores se establecen previa consulta de los registros del SIDIF del año lectivo anterior en el cual se ponderan las acciones correspondientes al tipo de atención y los beneficiarios totales de estas acciones.

Con respecto al Programa de Fortalecimiento a las Procuradurías de la Defensa del Menor y la Familia, las metas se establecen de acuerdo con los menores que se encuentran bajo Tutela Pública del Estado y que son resguardados en algún establecimiento que presta servicios de asistencia social en el Estado de Chihuahua y las diversas necesidades que presenten.

Con respecto al Programa para la Protección y Desarrollo Integral de la Infancia, las metas se derivan de la temática a ejercer y de acuerdo a la población que pueda ser beneficiada con las acciones que de ellos deriven y de acuerdo al recurso que se gestiona”.

Ver anexo II. Metas del Programa que opera con Recursos Federales Transferidos, o Programa Presupuestario.

Análisis de posibles complementariedades y coincidencias con otros Programas

10. ¿Con cuáles Programas, y en qué aspectos el Programa evaluado podría tener complementariedad y/o coincidencias?

Respuesta:

Se detectaron tres programas federales con los cuales tienen coincidencias:

- Servicios de Atención a Población Vulnerable;
- Programa para la Protección y el Desarrollo Integral de la Infancia;
- Programa de Fortalecimiento a las Procuradurías de la Defensa del Menor y la Familia.

Así como también a nivel estatal, se identificaron dos programas presupuestarios, con los cuales podría tener complementariedad:

- Chihuahua Vive en Ayuda a Instituciones Sociales.
- Chihuahua Vive en Atención Ciudadana.

El Desarrollo Integral de la Familia, realiza convenios de coordinación, concertación y apoyo económico con Organizaciones Civiles, debido a que dentro de sus objetivos, está establecer las bases para la prestación de los servicios de asistencia social pública y privada, a fin de asegurar a las personas en situación de vulnerabilidad, el acceso preferencial a los programas y proyectos tendientes a lograr su incorporación plena al desarrollo social; coadyuvando mediante apoyos económicos a las Asociaciones Civiles que tienen bajo su resguardo a personas que se encuentran en estado de vulnerabilidad, en especial niñas, niños, adolescentes y ancianos.

Con estos convenios, las Asociaciones Civiles se comprometen a aceptar en sus instalaciones a menores o adultos mayores, víctimas de violencia, maltrato o abandono que el DIF les canalice para que les brinde los cuidados, atenciones o tratamientos que requieran, de acuerdo a la situación que presenten.

Ver anexo III Complementariedad y Coincidencias con otros programas.

TEMA 2. PLANEACIÓN ESTRATÉGICA

Instrumentos de planeación

11. *El Ente Público que ejecuta los Recursos Federales Transferidos, o Programa Presupuestario, cuenta con un programa estratégico institucional, o documento formalizado con las siguientes características:*
- Es resultado de ejercicios de planeación institucionalizados; es decir, sigue un procedimiento establecido en un documento.
 - Contempla el mediano y/o largo plazo.
 - Establece los resultados que se quieren alcanzar institucionalmente.
 - Cuenta con indicadores para medir los avances en el logro de sus objetivos.

Respuesta: Sí.

Nivel	Criterios
3	<ul style="list-style-type: none"> El programa estratégico institucional o documento formalizado tiene tres de las características establecidas.

Justificación:

El Desarrollo Integral de la Familia cuenta con un Programa Prioritario de Desarrollo Social, Cultura y Calidad de Vida 2011-2016. De acuerdo a la clasificación de criterios, se encuentra en el nivel tres.

El Programa se derivó de la planeación interna llevada a cabo en el Desarrollo Integral de la Familia, el cual contempla un alcance de mediano plazo, puesto que abarca la duración de la administración estatal, dicho programa no contempla indicadores para medir los avances en el logro de sus objetivos.

El Programa Prioritario de Desarrollo Social, Cultura y Calidad de Vida 2011-2016, cuenta con los siguientes objetivos:

Desarrollo Social Sustentable

- Proporcionar los elementos que les permitan a las familias chihuahuenses que se encuentran en situación de vulnerabilidad, el poder lograr un desarrollo sustentable, ampliando la cobertura alimentaria y emprendiendo programas productivos, de autoconsumo, formativos, nutrimentales, salud y asistencia que les beneficien, y por ende a sus comunidades.

Reintegración de Personas Menores de Edad y Atención a Personas Adultas Mayores

- Atender a personas menores de edad y personas adultas mayores en situación de vulnerabilidad con acciones orientadas a mejorar su calidad de vida.

Fomento al Desarrollo de la Ciencia y Tecnología

- Contribuir al crecimiento y desarrollo intelectual, emocional e interpersonal de la sociedad, despertando la avidez por la búsqueda del conocimiento y la interacción.

Instrumentos de planeación

12. El Programa que opera Recursos Federales Transferidos, o Programa Presupuestario cuenta con Programa Operativo Anual para alcanzar sus objetivos que:

- Son resultado de ejercicios de planeación institucionalizados; es decir, siguen un procedimiento establecido en un documento.
- Son conocidos por los responsables de los principales procesos del Programa.
- Tienen establecidas sus metas.
- Se revisan y actualizan.

Respuesta: Sí.

Nivel	Criterios
4	<ul style="list-style-type: none"> El Programa Operativo Anual tiene todas las características establecidas.

Justificación:

El Programa Asistencia Jurídica y Social cuenta con un Programa Operativo Anual, el cual, para su construcción toma en consideración las directrices de las Reglas de Operación Federal, para la inclusión de algunas actividades realizables y de gran impacto, y así plasmarlas en el POA. En él se acentúan los componentes y actividades que se plantean realizar, junto con sus metas y costos.

Los procesos son conocidos por los responsables del Programa, debido a que el Programa Operativo Anual se encuentra publicado en las páginas de transparencia y en la del Desarrollo Integral de la Familia.

Asimismo, cuenta con todas sus metas establecidas; se revisan y actualizan cada trimestre, según los Lineamientos Generales y Específicos para el ciclo presupuestario para el ejercicio fiscal 2014, además dicha información se encuentra disponible en el portal de transparencia, así como en la página web del DIF.

Resumen Narrativo	Meta
C01 Servicios de asistencia jurídica, psicológica y social otorgados.	57,642
C0101 Verificar el funcionamiento de establecimientos para las personas menores de edad y personas adultas mayores	578
C0102 Otorgar asistencias jurídicas, psicológicas y sociales a las personas que lo solicitan	56,500 1,000
C0103 Reintegrar a personas menores de edad a una familia	900
C02 Acciones de fortalecimiento familiar implementadas	150
C0201 Realizar acciones de fortalecimiento familiar	79
C0202 Difundir acciones preventivas para el fortalecimiento familiar	71
C03 Servicios integrales a menores tutelados brindados	2880
C0301 Alojarse de manera integral a menores tutelados	840
C0302 Atender las necesidades de salud, educación y esparcimiento de los menores tutelados	2160

De la orientación hacia resultados y esquemas o procesos de evaluación

13. El Programa que opera Recursos Federales Transferidos, o Programa Presupuestario, cuenta con Programa Operativo Anual en donde se definen los objetivos y metas, que:

- a. Sea susceptible de mejora, con base en los resultados de las evaluaciones internas y/o externas;
- b. De manera institucionalizada sigue un procedimiento establecido en un documento formalizado;
- c. Define acciones y actividades que contribuyen a mejorar su gestión y/o sus resultados; y
- d. De manera consensuada, en su elaboración participan directores y/o coordinadores, y personal de las áreas: administrativa y de planeación, y/o evaluación.

Respuesta: No.

Justificación:

Al Programa Asistencia Jurídica y Social del Desarrollo Integral de la Familia, no se le han realizado evaluaciones internas y/o externas; cabe señalar, que ésta será la primera vez que será sometido al proceso de evaluación, por lo tanto, esta pregunta no aplica para el mencionado programa.

De la orientación hacia resultados y esquemas o procesos de evaluación

14. *Derivado de las evaluaciones externas y/o internas, ¿fueron emitidas recomendaciones al Programa que opera Recursos Federales Transferidos, o Programa Presupuestario? De ser así, ¿éstas han sido atendidas? (En caso de que la respuesta sea NO, explicar por qué).*

Respuesta: No.

Justificación:

Al Programa Asistencia Jurídica y Social del Desarrollo Integral de la Familia, no se le han realizado evaluaciones internas y/o externas; cabe señalar, que ésta será la primera vez que será sometido al proceso de evaluación, por lo tanto, esta pregunta no aplica para el mencionado programa.

De la generación de información

15. El Programa que opera Recursos Federales Transferidos, o Programa Presupuestario, recolecta información para monitorear su desempeño con las siguientes características:
- Es oportuna.
 - Es confiable; es decir, está validada por quienes las integran.
 - Está sistematizada.
 - Es pertinente respecto a su gestión, es decir, permite medir los indicadores de Actividades y Componentes.
 - Está actualizada y disponible para dar seguimiento de manera permanente

Respuesta: Sí.

Nivel	Criterios
4	<ul style="list-style-type: none">La información que recolecta el Programa Presupuestario, cuenta con todas las características establecidas.

Justificación:

El nivel correspondiente es el cuatro, debido a que la información que recolecta el programa para monitorear el desempeño es oportuna, confiable, sistematizada, pertinente, actualizada y disponible.

Primeramente, el Programa Presupuestario recolecta información de manera interna, es decir, en todas las áreas del Desarrollo Integral de la Familia involucradas en el proceso del Programa Asistencia Jurídica y Social, por medio de reportes mensuales, en los cuales se verifica el cumplimiento de las metas, siempre enfocándose en la planeación estratégica trazada dentro del Ente Público.

Una vez conjuntada y analizada toda la información, proceden a reportarla dentro del Sistema Hacendario PbR/SED y así darle cumplimiento a los indicadores de la matriz; finalizada la fecha de captura, publican los reportes de seguimiento trimestral de los mencionados indicadores en la página de transparencia, así como en la página web del DIF.

TEMA 3. COBERTURA Y FOCALIZACIÓN

Análisis de cobertura

16. El Programa que opera Recursos Federales Transferidos, o Programa Presupuestario, cuenta con una estrategia de cobertura documentada para atender a su población objetivo con las siguientes características:

- a. La cobertura es congruente con lo establecido.
- b. Incluye la definición de la población objetivo.
- c. Especifica metas de cobertura anual.
- d. Abarca un horizonte de mediano y largo plazo.

Respuesta: Sí.

Nivel	Criterios
4	<ul style="list-style-type: none"> • La estrategia de cobertura cuenta con todas las características establecidas.

Justificación:

La cobertura de la población objetivo se encuentra establecida dentro de la Matriz de Indicadores para Resultados, siendo congruente con la definida en el Formato de Focalización, presentado como fuente de información; además, en dicho formato se incluye la definición de la población objetivo, siendo esta la siguiente: personas menores de edad y personas adultas mayores en situación de omisión, supresión o trasgresión de sus derechos individuales y colectivos atendidas.

Asimismo, en la Matriz de Indicadores de Resultados se reflejan los indicadores del Programa, dónde se especifican las metas de cobertura anual.

La visión es de mediano plazo, puesto que abarca un año de cobertura.

Para el establecimiento de la cobertura, se toman en consideración a las 12 subprocuradurías auxiliares, distribuidas en las cabeceras de los Distritos Judiciales y que brindan atención a los 67 municipios del estado, a través de los cuales se logra atender a la población que así lo requiera.

Las cabeceras se encuentran en los siguientes municipios:

- Camargo.
- Benito Juárez.
- Abraham González.
- Andrés del Río.
- Mina.
- Guerrero.
- Jiménez.
- Bravos.
- Morelos.
- Galeana.
- Ojinaga.
- Hidalgo.

Análisis de cobertura

17. *¿El Programa que opera Recursos Federales Transferidos, o Programa Presupuestario, cuenta con mecanismos para identificar su población objetivo? En caso de contar con éstos, especifique cuáles y qué información utiliza para hacerlo.*

Respuesta:

Los mecanismos para la identificación de la población objetivo del Programa Asistencia Jurídica y Social son los siguientes: la Metodología del Marco Lógico y sus herramientas, como el árbol de problemas, árbol de objetivos, el formato de focalización de la población objetivo.

Además, los resultados de las metas de ejercicios fiscales anteriores, la disponibilidad de los recursos que tenga el programa, así como las disposiciones federales a las cuales está vinculado.

Con esta información, las áreas del Desarrollo Integral de la Familia involucradas en el Programa, toman la decisión de fijar las metas del total de beneficiarios potenciales a los que se está en condiciones reales de atender.

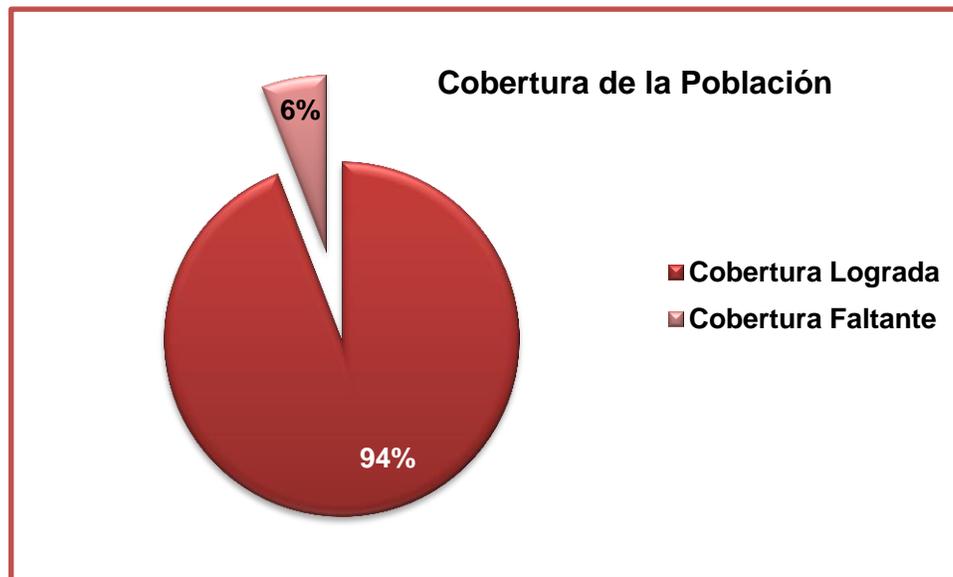
Análisis de cobertura

18. A partir de las definiciones de la población potencial, la población objetivo y la población atendida, ¿cuál ha sido la cobertura del Programa que opera con Recursos Federales Transferidos, o Programa Presupuestario?

Respuesta:

Derivado de las fuentes de información, proporcionadas por el Desarrollo Integral de la Familia, la población objetivo del Programa Asistencia Jurídica y Social fue de 180 mil personas menores de edad y personas adultas mayores en situación de omisión, supresión o trasgresión de sus derechos individuales y colectivos, y de éstas, se lograron atender 169 mil 468; de los cuales 93 mil 460 fueron mujeres y 76 mil 8 hombres; cabe señalar, que no existe un documento oficial donde se muestre el total de la población atendida.

Se puede precisar, que el Programa obtuvo un 94.15 por ciento de cobertura, al faltarle la atención de 10 mil 532 personas.



Ver anexos V y VI sobre la Evolución de la Cobertura y la Información de la Población Atendida respectivamente.

TEMA 4. OPERACIÓN

Análisis de los procesos establecidos en las ROP o normatividad aplicable

19. Describa detalladamente el proceso general del Programa Presupuestario, para cumplir con los bienes y los servicios (Componentes), así como los procesos clave en la operación del Programa.

Respuesta: No.

Justificación:

No se cuenta información sistematizada, solo con base en datos internos, por lo tanto, se considera información insuficiente y la respuesta es No.

Sin embargo, se presenta la siguiente información: el Programa Asistencia Jurídica y Social tiene tres componentes:

- Componente C01. Servicios de asistencia jurídica, psicológica y social otorgados;
- Componente C02. Acciones de fortalecimiento familiar implementadas;
- Componente C03. Servicios integrales a menores tutelados brindados.

Para dar cumplimiento a éstos, el Desarrollo Integral de la Familia se desempeña bajo los siguientes manuales:

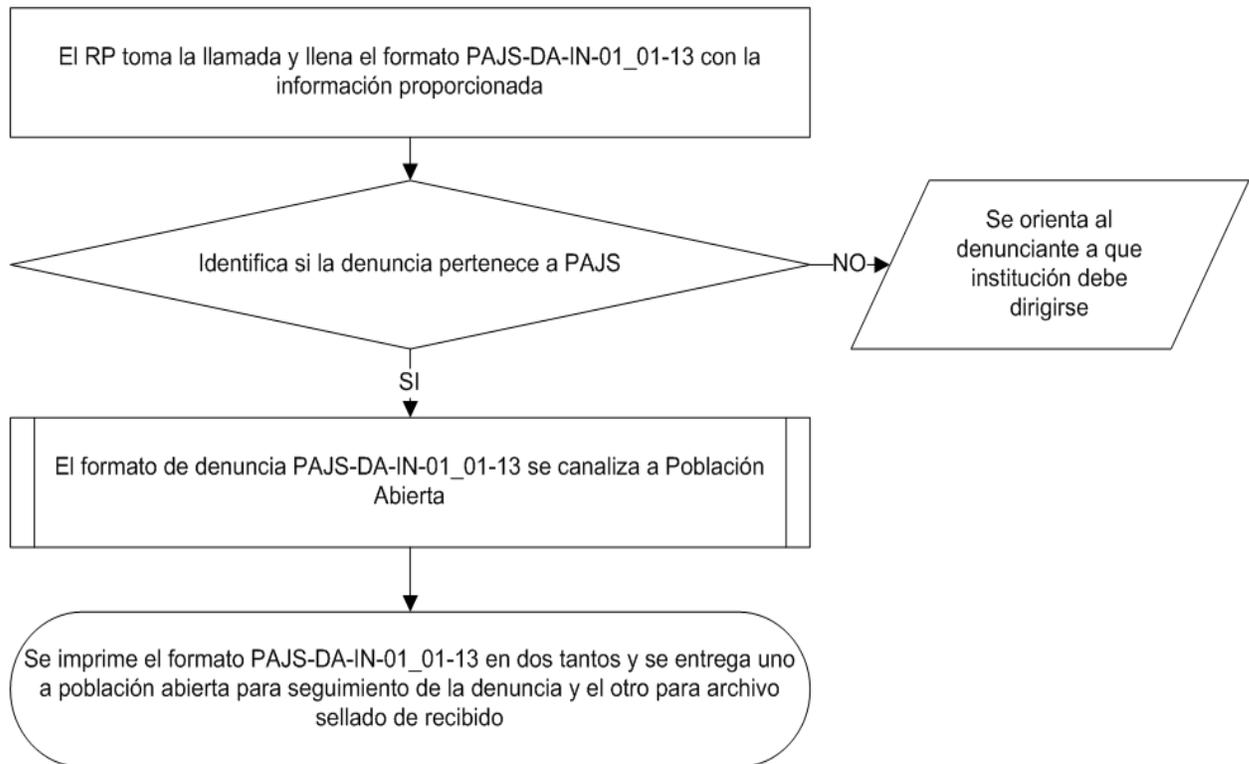
- Denuncia Anónima;
- Población Abierta;
- Programa de Adopciones;
- Manual de la Unidad de Operación y Vigilancia de los Establecimientos que prestan Servicios de Asistencia Social en el Estado de Chihuahua.

En los cuales se describen los procedimientos que realizan para la entrega de dichos bienes y/ servicios (componentes); cabe señalar, que la información se encuentra en bases de datos del DIF, no en un sistema como tal.

La demanda total de apoyos se refleja en el total de acciones que la población requirió en el año que se trate; las características de los solicitantes, se reflejan en los manuales, puesto que si no cumplen con los requisitos para ello, no serán posibles beneficiarios y no procederá el apoyo, por lo menos en el Programa en mención.

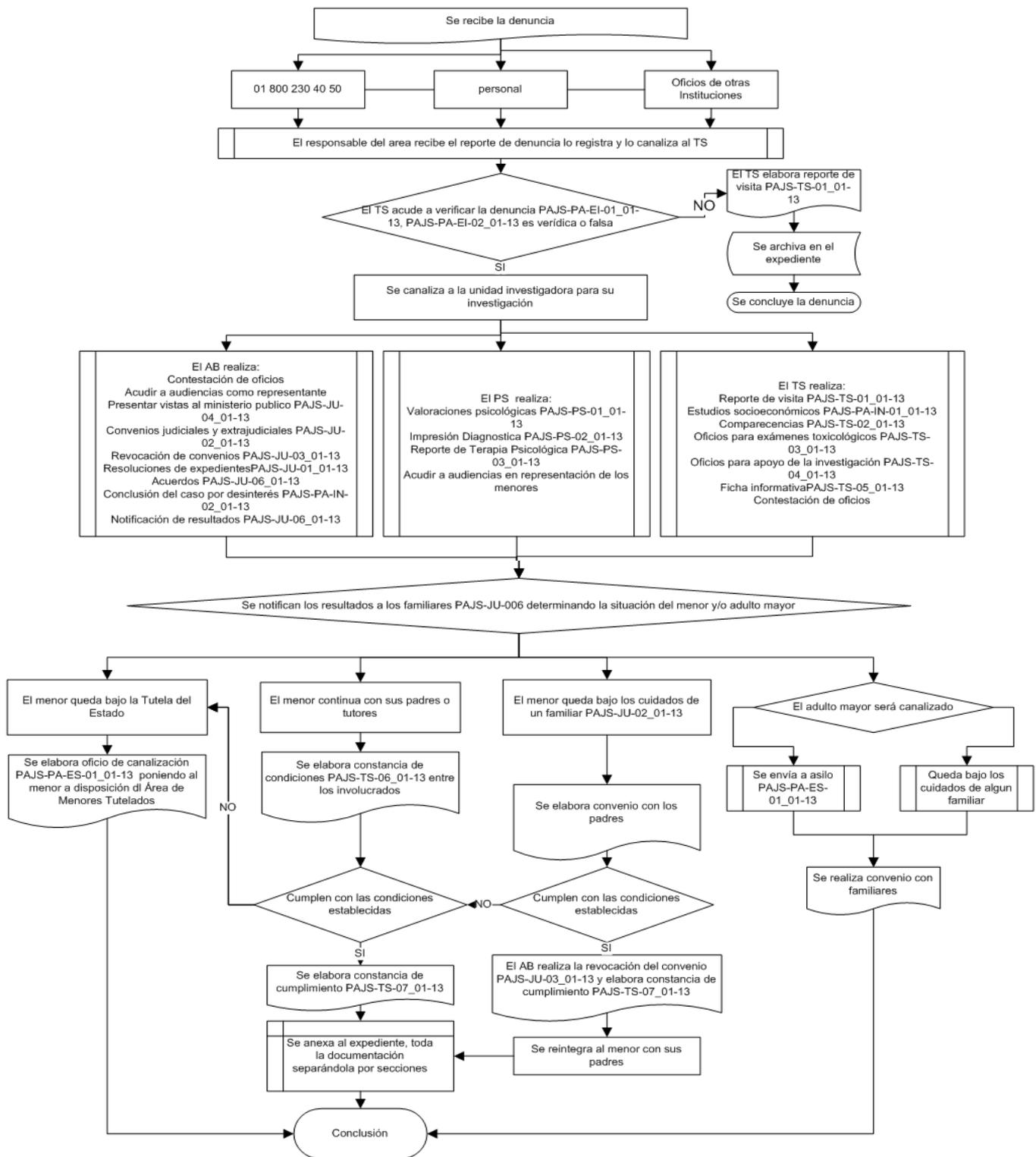
Los procedimientos que se siguen para la obtención de los componentes, se detallan por medio de los siguientes flujogramas, incluidos en los manuales anteriormente mencionados:

▪ **Manual de Denuncia Anónima**
Flujograma



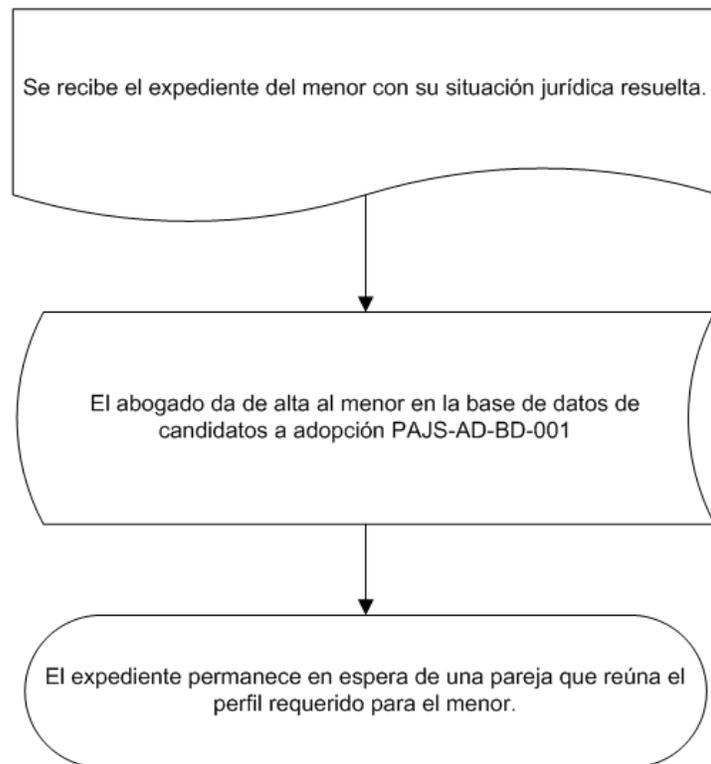
Manual de Población Abierta

Flujograma

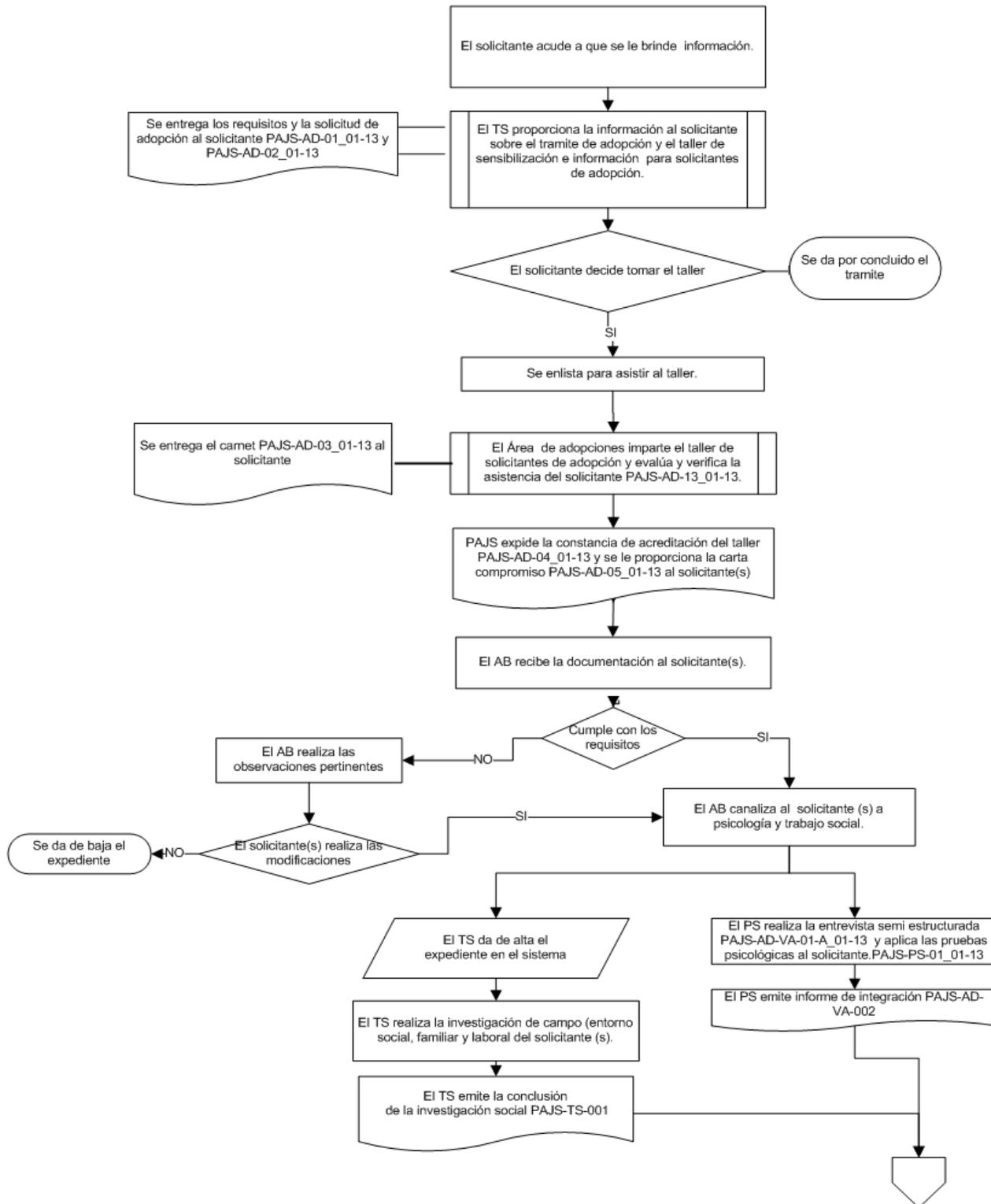


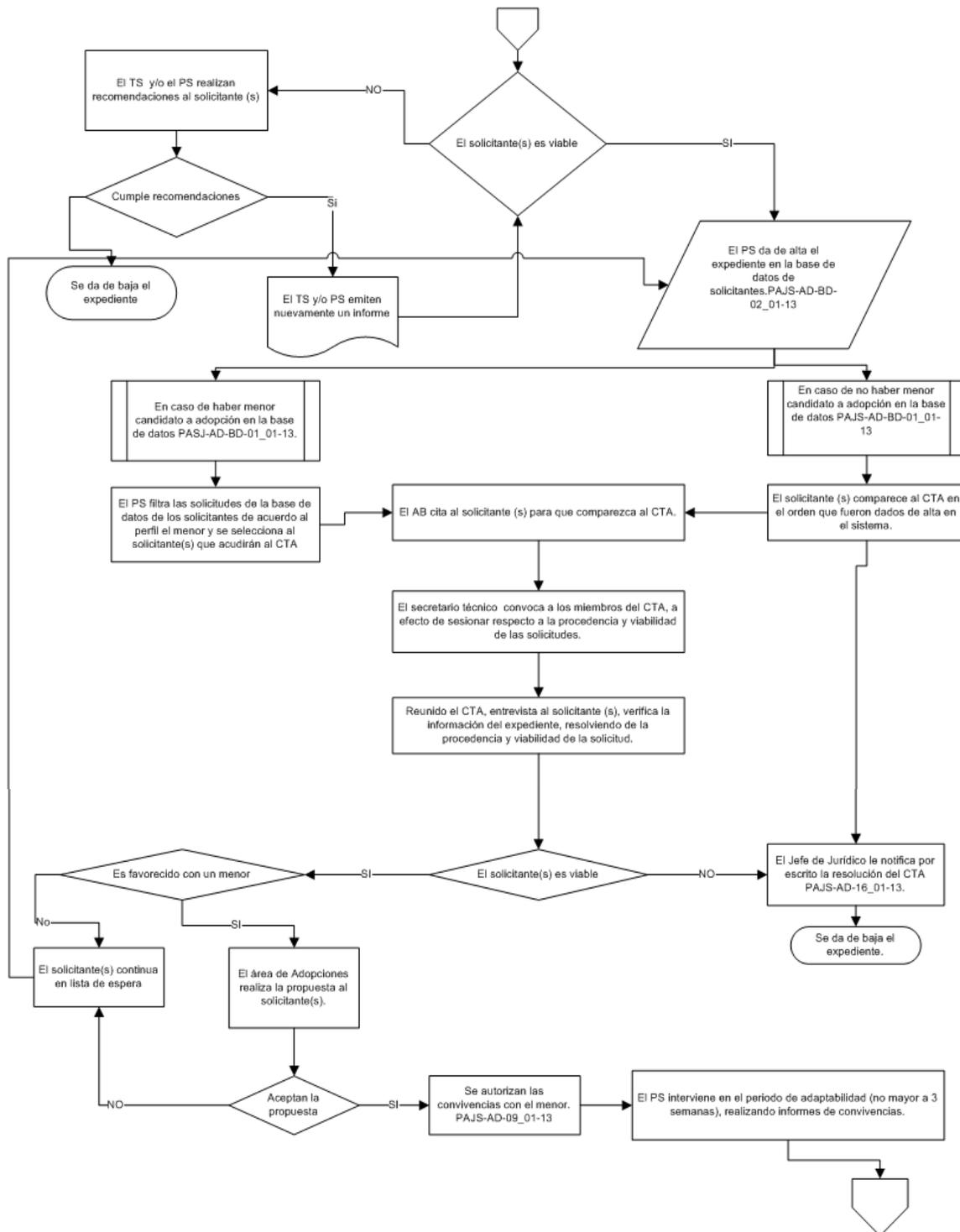
▪ **Manual de Programa de Adopciones**
Flujograma

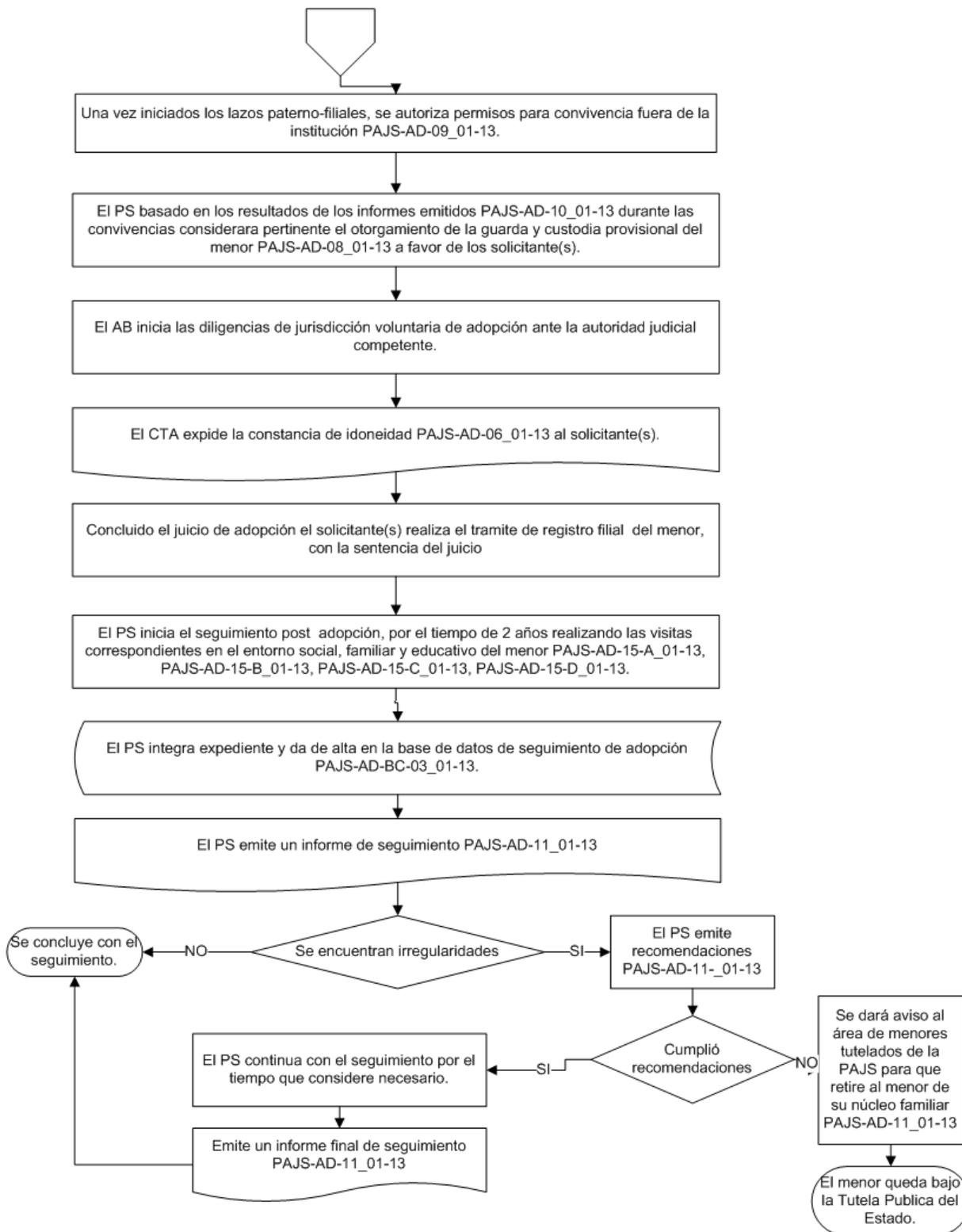
Procedimiento del menor



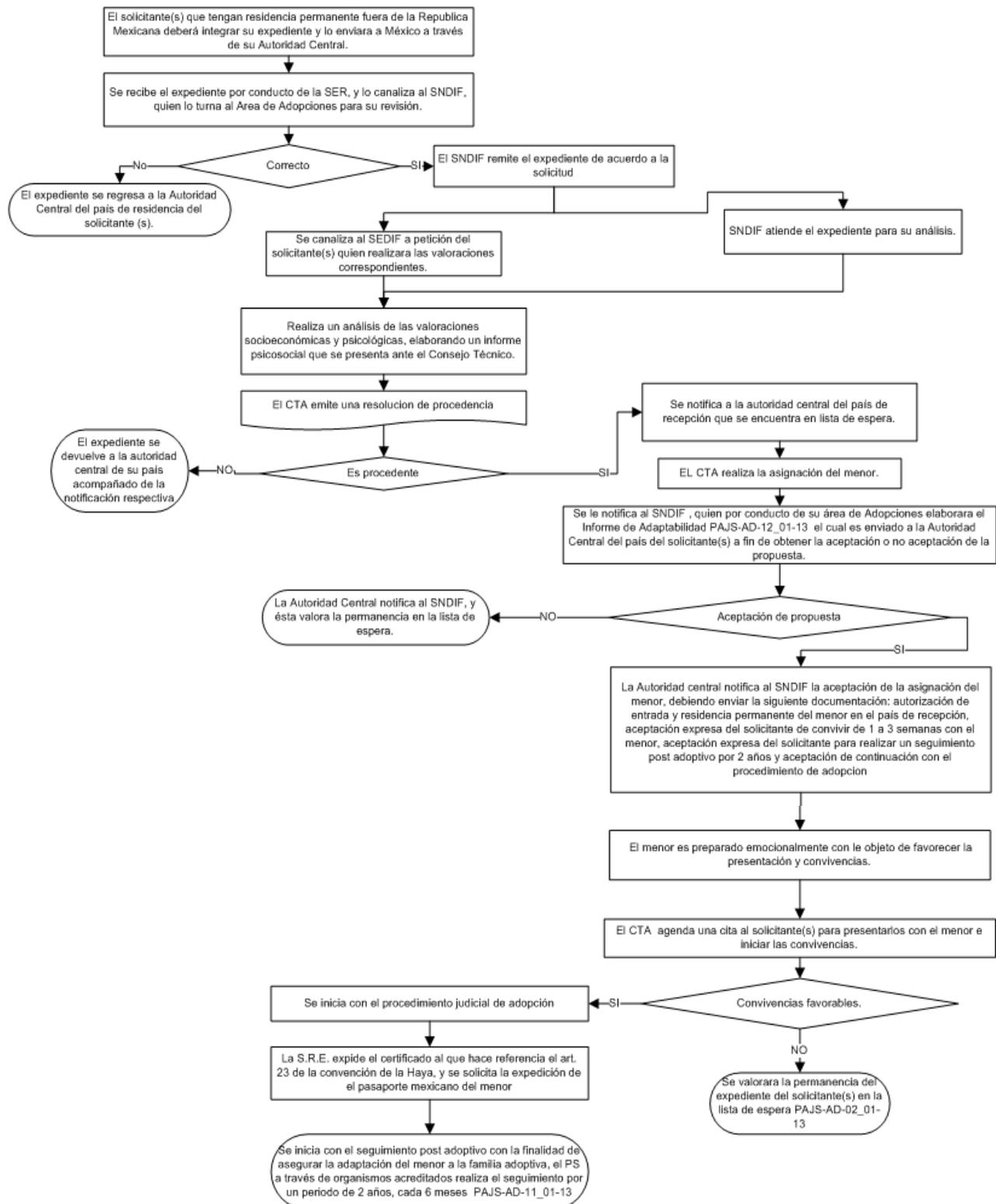
Procedimiento con relación al solicitante(s) de adopción nacional



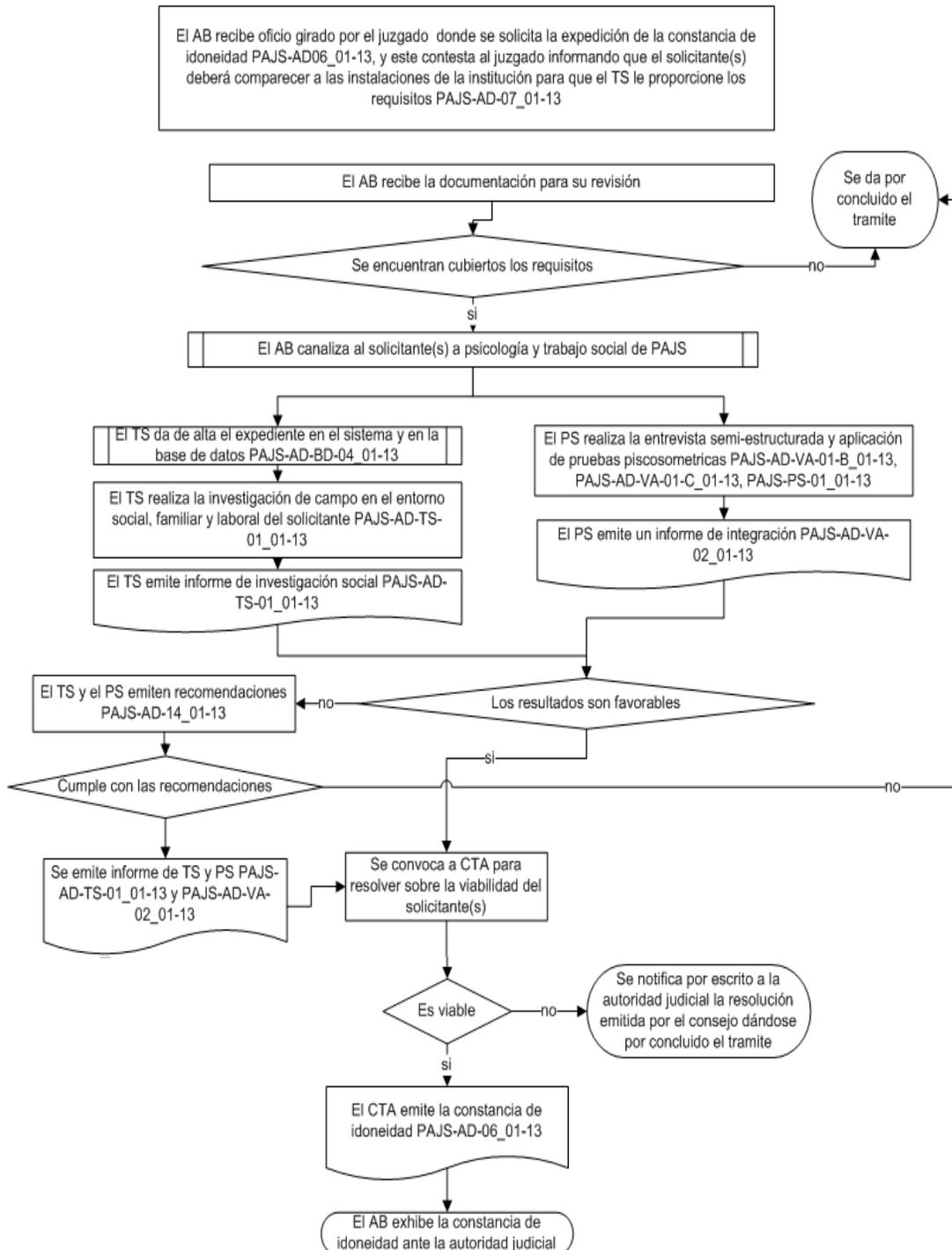




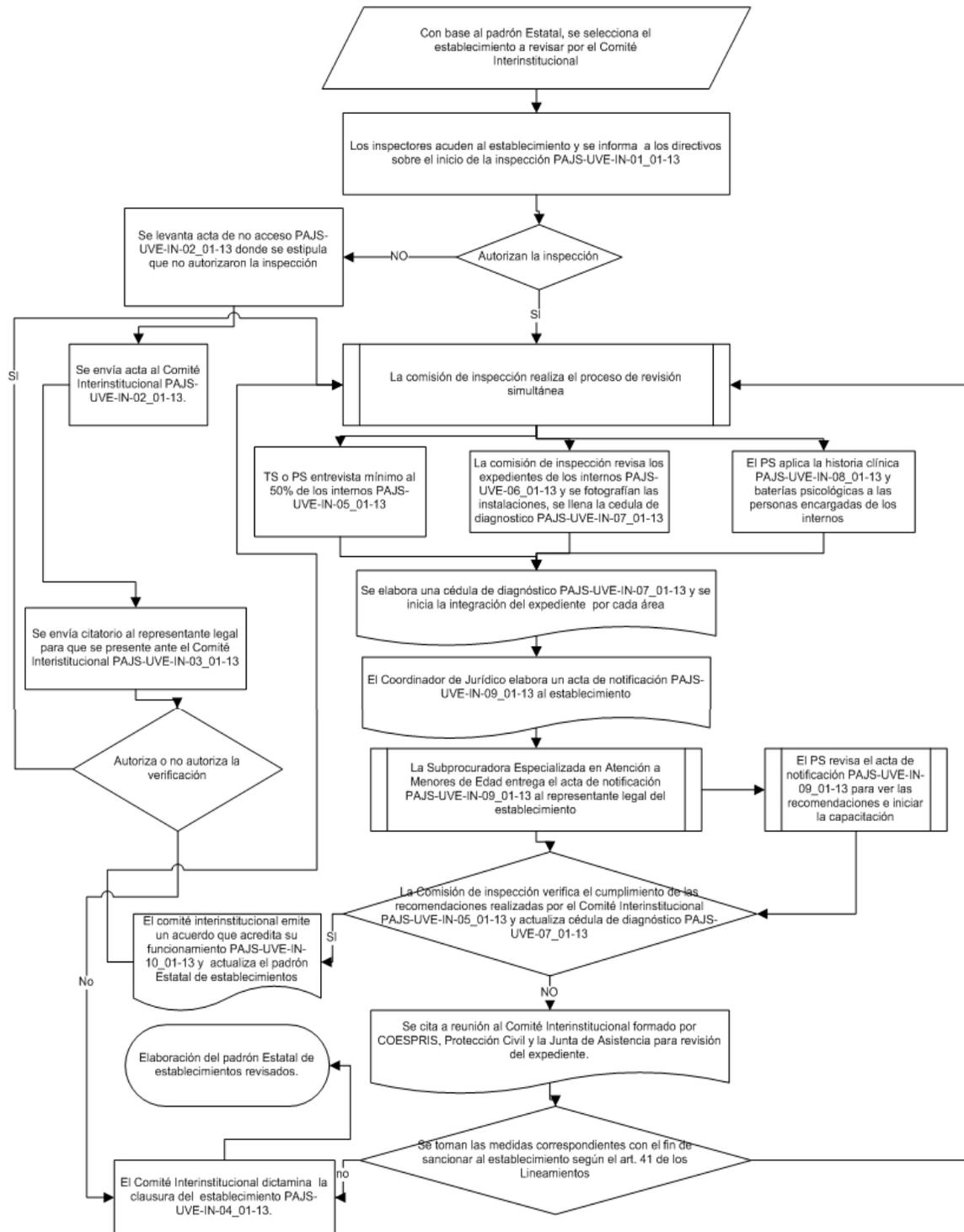
Procedimiento adopción internacional



Procedimiento de Constancia de Idoneidad



Manual de la Unidad de Operación y Vigilancia de los Establecimientos que prestan Servicios de Asistencia Social en el Estado de Chihuahua
Flujograma



Análisis de los procesos establecidos en las ROP o normatividad aplicable

- 20.** *Describe si los mecanismos documentados para verificar el procedimiento de recibir, registrar y dar trámite a las solicitudes de apoyo del Programa que opera con Recursos Federales Transferidos, o Programa Presupuestario, cuenta con las siguientes características:*
- Son congruentes con las características de la población objetivo.
 - Están estandarizados; es decir, son utilizados por todas las instancias ejecutoras.
 - Están normados y sistematizados.
 - Son difundidos públicamente.

Respuesta: Sí.

<i>Nivel</i>	<i>Criterios</i>
4	<ul style="list-style-type: none"> Los mecanismos para verificar el procedimiento para recibir, registrar y dar trámite a las solicitudes de apoyo, tienen todas las características establecidas.

Justificación:

Los mecanismos para dar trámite a las solicitudes de apoyo se consideran consistentes con las características de la población objetivo (menores de edad y personas adultas mayores).

Asimismo, dichos mecanismos están estandarizados por medio de los diversos manuales de procedimientos que maneja el Desarrollo Integral de la Familia, los cuales son utilizados por las Instancias involucradas en el Programa Asistencia Jurídica y Social.

Los servicios con los que cuenta la Procuraduría de Asistencia Jurídica y Social se encuentran sistematizados de acuerdo a los manuales de operación existentes, sin embargo, cabe señalar que esta sistematización solamente se realiza de manera interna.

Y en cuanto a la difusión de los trámites, lo efectúan por medio del Portal de Transparencia: <http://transparencia.chihuahua.gob.mx/>, en el Portal del Gobierno del Estado: <http://chihuahua.gob.mx/>, y en la página web del Desarrollo Integral de la Familia: <http://difchihuahua.gob.mx/>; asimismo, los Programas Federales se difunden a través de los DIF Municipales y el Comité de Contraloría Social.

Análisis de los procesos establecidos en las ROP o normatividad aplicable

21. Los procedimientos para la selección de beneficiarios y/o proyectos del Programa que opera con Recursos Federales Transferidos, o Programa Presupuestario, tienen las siguientes características:

- a. Incluyen criterios de elegibilidad claramente especificados; es decir, no existe ambigüedad en su redacción.
- b. Están estandarizados; es decir, son utilizados por todas las instancias ejecutoras.
- c. Están normados y sistematizados.
- d. Son difundidos públicamente.

Respuesta: Sí.

Nivel	Criterios
3	<ul style="list-style-type: none"> • Los procedimientos para la selección de beneficiarios y/o proyectos tienen tres de las características establecidas.

Justificación:

El Programa Asistencia Jurídica y Social cuenta con procedimientos claramente definidos para la selección de los beneficiarios dentro de sus manuales, ya sean menores de edad o personas adultas mayores; dichos procedimientos son utilizados por todas las áreas involucradas en el desarrollo del programa, por lo tanto se encuentran estandarizadas.

Los procedimientos se encuentran normados por medio de los mismos manuales y no se encuentran sistematizados dichos procedimientos, solamente se realizan de manera interna en archivos electrónicos.

Es importante mencionar, que debido a la vulnerabilidad de la información que se maneja, no se pueden difundir públicamente los datos del procedimiento de selección; sin embargo, es necesario señalar que para los Programas Federales se cuentan con informes trimestrales, los cuales se envían al DIF Nacional para su conocimiento.

Análisis de los procesos establecidos en las ROP o normatividad aplicable

22. *El Programa que opera con Recursos Federales Transferidos, o Programa Presupuestario, cuenta con mecanismos documentados para verificar el procedimiento de selección de beneficiarios y/o proyectos, y éstos tienen las siguientes características:*

- a. Permiten identificar si la selección se realiza con base en los criterios de elegibilidad y requisitos establecidos en los documentos normativos.
- b. Están estandarizados.
- c. Están sistematizados.
- d. Son conocidos por las instancias ejecutoras.

Respuesta: Sí.

Nivel	Criterios
3	<ul style="list-style-type: none">• Los mecanismos para verificar la selección de beneficiarios y/o proyectos tienen tres de las características establecidas.

Justificación:

Los mecanismos con los que cuenta el programa son los manuales de procedimientos: Manual de Denuncia Anónima, Manual de Población Abierta, Manual de Programa de Adopciones y Manual de la Unidad de Operación y Vigilancia de los Establecimientos que Prestan Servicios de Asistencia Social en el Estado de Chihuahua, en los cuales plasman quienes serán beneficiarios.

Están estandarizados, puesto que las áreas involucradas en la operación del programa utilizan los manuales de procedimientos, por lo tanto son conocidos por los funcionarios de las instancias ejecutoras.

En cuanto a la sistematización, sólo se manejan bases de datos internas en la ejecución del programa, cuentan con los expedientes e informes de atención de las personas que reciben algún servicio. En referencia a esta última información, cabe mencionar, que el DIF Nacional solicita informes de manera trimestral, junto con el padrón de beneficiarios y las acciones realizadas durante el periodo a informar.

Análisis de los procesos establecidos en las ROP o normatividad aplicable

23. *Los procedimientos para otorgar los apoyos a los beneficiarios tienen las siguientes características:*
- Están estandarizados.
 - Están sistematizados.
 - Son difundidos públicamente.
 - Están apegados al documento normativo del Programa.

Respuesta: Sí.

Nivel	Criterios
3	<ul style="list-style-type: none">Los procedimientos para otorgar los apoyos a los beneficiarios tienen tres de las características establecidas.

Justificación:

Los procedimientos para otorgar los apoyos a los beneficiarios están estandarizados e incluidos en documentos normativos, es decir en los manuales de operación.

Los procedimientos para obtener atención y/o servicio por parte de la Procuraduría de Asistencia Jurídica y Social se encuentran sistematizados de acuerdo a los manuales de operación existentes, así como los procedimientos para otorgar atención y /o servicios de los programas que se operan con recurso federal son sistematizados a través de las Reglas de Operación establecidas para cada programa. Cabe destacar que las mencionadas sistematizaciones se realizan por medio de bases de datos internas, en documentos en Excel, no por medio de un sistema diseñado para dicho proceso.

En cuanto a la difusión, manifiestan los involucrados en la operación del programa que: Se difunden los trámites y servicios en el Portal de Transparencia <http://transparencia.chihuahua.gob.mx/>, en el Portal Gubernamental <http://chihuahua.gob.mx/>, y en la página web del Desarrollo Integral de la Familia <http://difchihuahua.gob.mx/>; así mismo, los programas Federales se difunden a través de los DIF Municipales y del Comité de Contraloría Social.

Análisis de los procesos establecidos en las ROP o normatividad aplicable

24. *El Programa que opera con Recursos Federales Transferidos, o Programa Presupuestario, cuenta con mecanismos documentados para verificar el procedimiento de entrega de apoyos a beneficiarios, y tienen las siguientes características:*

- a. Permiten identificar si los apoyos a entregar son acordes a lo establecido en los documentos normativos del Programa.
- b. Están estandarizados.
- c. Están sistematizados.
- d. Son conocidos por las instancias ejecutoras.

Respuesta: Sí.

Nivel	Criterios
3	<ul style="list-style-type: none">• Los mecanismos para verificar el procedimiento de entrega de apoyos a beneficiarios tienen tres de las características establecidas.

Justificación:

Los mecanismos documentados con los que cuenta el programa, en los cuales se verifica el procedimiento de entrega de apoyos o servicios a los beneficiarios, son los manuales de procedimientos: Manual de Denuncia Anónima, Manual de Población Abierta, Manual de Programa de Adopciones y Manual de la Unidad de Operación y Vigilancia de los Establecimientos que Prestan Servicios de Asistencia Social en el Estado de Chihuahua, en los cuales se definen quienes serán los beneficiarios; cabe señalar, que si los solicitantes no cumplen con las características marcadas dentro de los manuales, no serán acreedores de dichos apoyos.

Como se ha mencionado en anteriores preguntas, los manuales están estandarizados y son conocidos por las instancias ejecutoras; y en cuanto a la sistematización, es realizada de manera interna, en bases de datos.

Organización y gestión

25. ¿Los recursos para la operación del Programa que opera con Recursos Federales Transferidos, o Programa Presupuestario, se transfieren en tiempo y forma a las instancias ejecutoras? En caso de que la respuesta sea negativa, ¿cuál es la problemática a la que se enfrentan?

Respuesta:

En cuanto a la parte estatal, los recursos del Programa se transfieren en tiempo y forma de acuerdo a un calendario mensual para el procedimiento de ejecución y el ejercicio del gasto del Programa. El mecanismo de control se basa en la disponibilidad mensual plasmada en el Programa Operativo Anual, y el ejercicio del gasto puede ser acumulado dependiendo de la gestión que realice el Ente Público para la ministración de los recursos. A su vez, el mecanismo en mención evita que el Programa ejerza recursos por encima del Presupuesto Autorizado; es decir, no se transfieren recursos adicionales sin fundamento suficiente para su aprobación. Al depender el recurso de la gestión del Ente Público, la transferencia y ejercicio de estos recae directamente en el ente ejecutor del Programa.

Por otro lado, los recursos ministrados por la federación se presentó evidencia que a través de recibos y pólizas de cheques se hace entrega de los recursos al ente público por parte de la Secretaría de Hacienda, asimismo, es de resaltar que el proceso de gestión de entrega de los recursos recae directamente en las gestiones que haga el ente ejecutor.

Cumplimiento y avance en los indicadores de servicios y de gestión; y productos

26. ¿Cuál es el resultado de los indicadores estratégicos y de gestión (Fin, Propósito, Componentes y Actividades) de la MIR del Programa que opera con Recursos Federales Transferidos, o Programa Presupuestario, respecto a sus metas?

Respuesta:

En la revisión a la matriz de indicadores, los resultados fueron los siguientes:

- **Fin:** No presenta ningún avance, puesto que la frecuencia de medición planteada es sexenal.
- **Propósito:** La variación porcentual lograda de personas en situación de vulnerabilidad atendidas fue de 376.93, programando 6.84, ocasionando que dicho resultado sobrepasara considerablemente la meta.
- **Componente 01:** El porcentaje de servicios de Asistencia Jurídica y Social presenta un porcentaje logrado de 140 por ciento, es decir 90 mil 370 servicios.
- **Componente 02:** Para el indicador porcentaje de acciones de asistencia jurídica y social para el fortalecimiento familiar implementadas se hicieron 140 acciones de las 150 programadas, logrando un porcentaje 93 por ciento.
- **Componente 03:** Lograron cerca del 86 por ciento, al ofrecer 2 mil 475 servicios integrales a menores tutelados, de los 2 mil 880 programados.
- **Actividad C0101:** El indicador porcentaje de establecimientos para menores y personas adultas mayores verificados, obtuvo una meta cercana al 92 por ciento, verificando 1 mil 321 establecimientos de los 1 mil 436 programados.
- **Actividad C0102:** Porcentaje de asistencias jurídicas, psicológicas y sociales sobrepasó la meta, al llegar al 139 por ciento, mientras que el porcentaje de asistencias jurídicas, psicológicas y sociales a mujeres cabeza de familia alcanzó un porcentaje de 93, realizando 2 mil 810 acciones.
- **Actividad C0103:** De los 900 niños y niñas reintegrados que se programaron, solamente se lograron reintegrar 716, representando casi el 80 por ciento.
- **Actividad C0201:** De las 79 acciones de fortalecimiento familiar programadas, se lograron 49, alcanzando un porcentaje del 53 por ciento.
- **Actividad C0202:** De los dos indicadores propuestos para esta actividad, uno de ellos, porcentaje de programas preventivos para el fortalecimiento familiar difundidos, logro conseguir el 100 por ciento, mientras que el indicador, porcentaje de acciones de difusión implementadas, sólo alcanzó un 56 por ciento, al realizar 40 acciones de difusión, de las 71 programadas.
- **Actividad C0301:** Se logró el 87.5 por ciento de cumplimiento, debido a que se ofrecieron 735 servicios de alojamientos integrales, de los 840 programados.

- **Actividad C0302:** El indicador porcentaje de atenciones a menores tutelados otorgados, alcanzó el 83.6 por ciento, es decir, se realizaron 1 mil 807 atenciones a menores tutelados de las 2 mil 160 programadas.

Cabe destacar, que los indicadores que lograron un bajo nivel de cumplimiento; en el reporte de seguimiento de la matriz de indicadores muestran justificaciones del porque no se alcanzó la meta planteada; siendo éstas causas externas para el cabal cumplimiento, como la disminución de programas federales de 9 a 4, la capacidad instalada de menores de 130 a 70, y finalmente, que los menores no permanecen de manera permanente debido a que ingresan y egresan de manera periódica.

Nivel de Objetivo	Nombre del Indicador	Meta	
		Lograda	Programada
Fin	Porcentaje de personas en situación de vulnerabilidad atendidas	0	66.67
Propósito	Variación porcentual de personas en situación de vulnerabilidad atendidas	376.93	6.84
Componente 01	Porcentaje de Servicios de Asistencia Jurídica y Social otorgados	140.17	100
Componente 02	Porcentaje de acciones de asistencia jurídica y social para el fortalecimiento familiar implementadas	93.33	100
Componente 03	Porcentaje de servicios integrales a menores tutelados brindados	85.94	100
Actividad C0101	Porcentaje de establecimientos para menores y personas adultas mayores verificados	91.99	100
Actividad C0102	Porcentaje de asistencias jurídicas, psicológicas y sociales	139.54	100
	Porcentaje de asistencias jurídicas, psicológicas y sociales a mujeres cabeza de familia	93.05	100
Actividad C0103	Porcentaje de menores reintegrados	79.56	100
Actividad C0201	Porcentaje de programas de fortalecimiento familiar realizados	53.16	100
Actividad C0202	Porcentaje de programas preventivos para el fortalecimiento familiar difundidos	100	100
	Porcentaje de acciones de difusión implementadas	56.34	100
Actividad C0301	Porcentaje de alojamiento integral ofrecidos	87.5	100
Actividad C0302	Porcentaje de atenciones a menores tutelados otorgados	83.66	100

Rendición de cuentas y transparencia

27. *El Programa que opera con Recursos Federales Transferidos, o Programa Presupuestario, cuenta con mecanismos de transparencia y rendición de cuentas con las siguientes características:*

- a. Las ROP, documento normativo o información relativa están disponibles en la página electrónica de manera accesible.
- b. Los resultados principales del Programa son difundidos en la página electrónica de manera accesible.
- c. Cuenta con un teléfono o correo electrónico disponible en la página electrónica para informar y orientar tanto al beneficiario como al ciudadano en general.

Respuesta: Sí.

<i>Nivel</i>	<i>Criterios</i>
4	<ul style="list-style-type: none">• Los mecanismos de transparencia y rendición de cuentas tienen todas las características establecidas; y los documentos y resultados se encuentran a menos de cuatro clics de distancia.

Justificación:

El Programa cuenta con mecanismos de transparencia y rendición de cuentas, al mostrar en su página de internet información para denunciar el maltrato infantil, así como información relativa a los alojamientos de Asistencia Social, parte importante del programa, además, ponen a disposición el directorio del DIF, para cualquier información que requiera el usuario.

Las Reglas de Operación que están involucradas en la ejecución del Programa Asistencia Jurídica y Social, están disponibles en la página de transparencia, Artículo 20, Fracción VII - Los planes estatal y municipales de desarrollo; programas operativos anuales y sectoriales y en su caso, sus reglas de operación; las metas y los objetivos de las unidades administrativas de los Entes Públicos y los avances de cada uno de ellos. Sin embargo lo que no se encuentra disponible en la página de internet del DIF ni en la de transparencia, son los manuales de operación, estos documentos solamente se encuentran de manera interna en las áreas involucradas en el Programa Asistencia Jurídica y Social del Desarrollo Integral de la Familia.

Asimismo, se difunden los informes de la Procuraduría de Asistencia Jurídica y Social en la página del DIF, la cual está vinculada con las acciones que realiza el programa que se evalúa.

Cabe destacar, que el seguimiento trimestral que se le hace al Programa, dentro del Sistema Hacendario PbR/SED, se encuentra publicado debidamente en la página de transparencia, así como en el portal web del DIF.

TEMA 5. PERCEPCIÓN DE LA POBLACIÓN OBJETIVO

28. *El Programa que opera con Recursos Federales Transferidos, o Programa Presupuestario, cuenta con instrumentos para medir el grado de satisfacción de la población atendida con las siguientes características:*

- a. Los resultados que arrojan, en cuanto al contenido del o los instrumentos, son representativos.
- b. El o los instrumentos, corresponden a las características de sus beneficiarios; es decir, son congruentes en su manera de medir el grado de satisfacción y su población atendida.
- c. El instrumento es cuantificable; es decir, pueden medirse los resultados del grado de satisfacción de manera cuantitativa.

Respuesta: Sí.

<i>Nivel</i>	<i>Criterios</i>
4	<ul style="list-style-type: none">• El o los instrumentos cuentan todas las características establecidas.

Justificación:

De acuerdo a la evidencia presentada por parte del Ente evaluado, el programa cuenta con un instrumento para medir la satisfacción de la población atendida, el cual lleva por nombre Cuestionario de Evaluación de Satisfacción del Usuario, y en él se les solicita el apoyo a los usuarios para evaluar la calidad de los servicios de asistencia jurídica en materia familiar, prevención, atención del maltrato infantil y violencia familiar; y el cual es monitoreado por la Contraloría Social.

Los resultados que se obtienen son importantes, debido a que se mejoran los servicios de atención a los usuarios y se detectan aquellas áreas de mejora, en las cuales es necesario enfocarse para contribuir al mejor desempeño del programa.

En el sondeo no se inducen las respuestas, corresponden a las características de los usuarios y arrojan resultados representativos. Consta de 6 preguntas, las cuales se contestan de forma binaria, es decir, sí o no; adicionalmente, se contempla un espacio para sugerencias o comentarios adicionales, la frecuencia de aplicación se realiza al momento que el usuario termina algún procedimiento.

Cabe señalar, que este instrumento no abarca todas las acciones que realiza el programa Asistencia Jurídica y Social.

Ver anexo VII. Instrumentos de Medición del Grado de Satisfacción de la Población Atendida.

TEMA 6. MEDICIÓN DE RESULTADOS

29. *¿Cómo documenta los resultados el Programa que opera con Recursos Federales Transferidos, o Programa Presupuestario?*

- a. Con indicadores de la MIR.
- b. Con hallazgos de estudios o evaluaciones que no son de impacto.
- c. Con información de estudios o evaluaciones que muestran el impacto de Programa Presupuestarios similares.
- d. Con hallazgos de evaluaciones de impacto.

Respuesta:

El programa documenta todos los resultados de cada ámbito de desempeño, fin, propósito, componentes y actividades, por medio del seguimiento de los indicadores de la Matriz de Indicadores para Resultados, así como en el seguimiento al Programa Operativo Anual, los cuales son difundidos puntual y ampliamente por medio de la página web del Desarrollo Integral de la Familia, así como en la página de transparencia.

Cabe señalar, que el Programa Asistencia Jurídica y Social no ha sido sujeto a evaluaciones, por lo que no es posible documentar los resultados por este medio.

Medición de Resultados

30. En caso de que el Programa que opera con Recursos Federales Transferidos, o Programa Presupuestario, cuente con indicadores para medir resultados (inciso a) de la pregunta anterior), ¿cuáles han sido sus resultados?

Respuesta: Sí.

Nivel	Criterios
2	<ul style="list-style-type: none"> Hay resultados positivos del Programa a nivel de Fin o de Propósito.

Justificación:

Se tomó en consideración que para acceder a uno de los cuatro niveles de criterios, se deben de obtener resultados positivos en su totalidad, es decir en el fin, el propósito, en todos los componentes y en todas las actividades; por consiguiente, y con base en la anterior aclaración, solamente el propósito cumple con este criterio, por lo tanto el nivel que le corresponde a esta pregunta es el dos.

A continuación se plasman aquellos indicadores con resultados positivos, es decir los que lograron o superaron su meta:

Nivel de Objetivo	Nombre del Indicador	Meta	
		Lograda	Programada
Propósito	Variación porcentual de personas en situación de vulnerabilidad atendidas	376.93	6.84
Componente 01	Porcentaje de Servicios de Asistencia Jurídica y Social otorgados	140.17	100
Actividad C0102	Porcentaje de asistencias jurídicas, psicológicas y sociales	139.54	100
Actividad C0202	Porcentaje de programas preventivos para el fortalecimiento familiar difundidos	100	100

Cabe señalar, que para mayor información, respecto a la totalidad de resultados de los indicadores de la matriz, éstos se encuentran referidos en la pregunta 26.

Aunado a lo anterior, es indispensable mencionar, que las metas del Programa Operativo Anual del Programa Presupuestario en cuestión, reflejaron lo siguiente: de las once metas establecidas, cuatro de ellas obtuvieron resultados positivos, es decir cumplieron o incluso superaron la meta planteada, el resto de las metas fluctuaron entre el 53 y 93 por ciento de cumplimiento.

TEMA 7. EFICIENCIA Y EFICACIA DEL EJERCICIO DE LOS RECURSOS

- 31.** El Programa que opera con Recursos Federales Transferidos, o Programa Presupuestario, identifica y cuantifica los gastos en los que incurre para generar los bienes y los servicios (Componentes) que ofrece, y los desglosa en los siguientes conceptos:
- Gastos en operación: Directos e Indirectos, considere capítulo 1000.
 - Gastos en mantenimiento: Requeridos para mantener el estándar de calidad de los activos necesarios para entregar los bienes o servicios a la población objetivo (unidades móviles, edificios, etc.). Considere recursos de los capítulos 2000 y/o 3000.
 - Gastos en Transferencias, Asignaciones, Subsidios y Otras Ayudas: Considere los conceptos específicos 4200, 4300 y 4400.

Respuesta: Sí.

Nivel	Criterios
4	<ul style="list-style-type: none"> El Programa identifica y cuantifica los gastos en operación y desglosa todos los conceptos establecidos.

Justificación:

La identificación y cuantificación de los gastos para la generación de los bienes y servicios se hace conforme a la normatividad aplicable, principalmente la presupuestaria y contable.

Por lo tanto, el programa identifica y cuantifica los gastos de operación (capítulo 1000), los gastos de mantenimiento (capítulos 2000 y 3000), así como los gastos de transferencia, asignaciones, subsidios y otras ayudas (capítulos 4200, 4300 y 4400). De acuerdo a la tabla de criterios, le corresponde el nivel cuatro, puesto que identifica y cuantifica los gastos de operación y desglosa todos los conceptos establecidos.

Los montos totales reflejados en la tabla anexa, mostraron lo siguiente:

Presupuesto	Cantidad
Original 2014	42,615,887
Modificado 2014	62,892,005
Ejercido 2014	62,103,980

Cabe señalar, que el presupuesto ejercido, no coincide con el gasto reflejando en el Programa Operativo Anual del Programa, derivado que en el reporte de seguimiento a las metas, cierre anual 2014, informan que fueron 60 millones 881 mil 143 pesos.

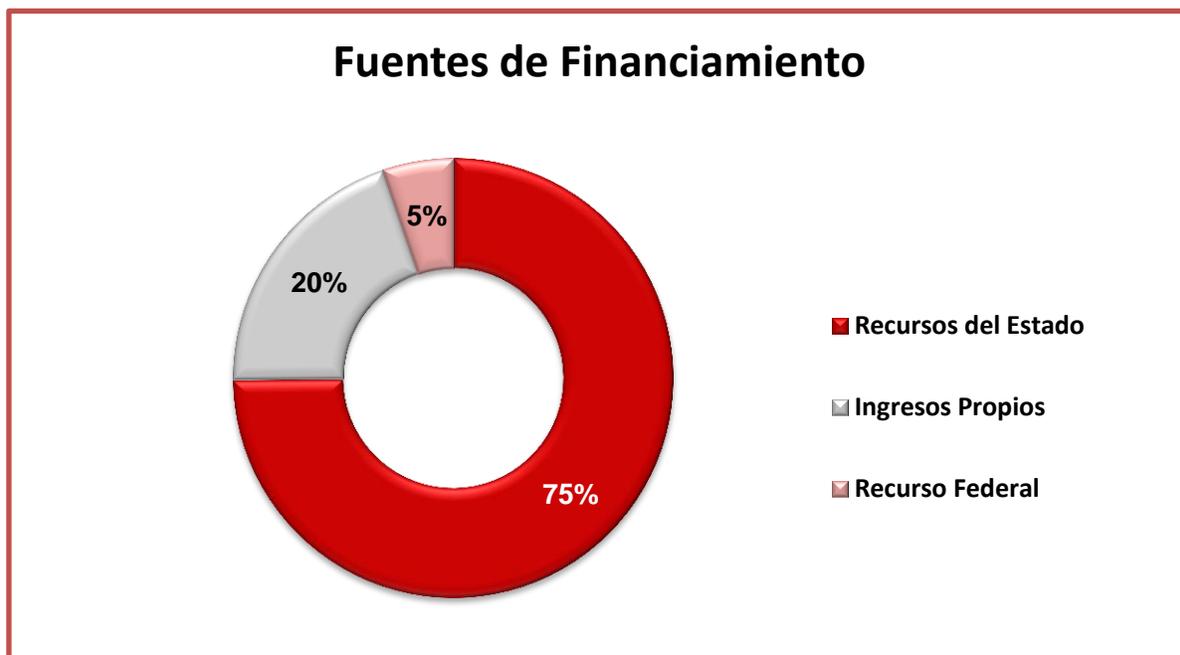
En el anexo VIII. Gastos desglosados del Programa que opera con Recursos Federales Transferidos, o Programa Presupuestario, se muestra el desglose requerido, de acuerdo a la información proporcionada por el Ente Público a evaluar.

Eficiencia y Eficacia del ejercicio de los recursos

32. ¿Cuáles son las fuentes de financiamiento para la operación del Programa que opera con Recursos Federales Transferidos, o Programa Presupuestario, y qué proporción del presupuesto total representa cada una de las fuentes?

Respuesta:

De acuerdo a la información solicitada al Ente Público, en referencia a las diversas fuentes de financiamiento del Programa Asistencia Jurídica y Social, refirieron que, el presupuesto fue de 62 millones 892 mil 5 pesos, de los cuales 47 millones 73 mil 826 pesos provienen de recursos estatales, es decir el 75 por ciento; emanados de recursos federales fueron 3 millones 286 mil 108 pesos, el cinco por ciento, y finalmente, es preciso destacar, que de ingresos propios aportan la cantidad de 12 millones 532 mil 70 pesos, representando el 20 por ciento del total.



Eficiencia y Eficacia del ejercicio de los recursos

33. ¿Cuál es el costo promedio por beneficiario atendido por el Programa que opera con Recursos Federales Transferidos, o Programa Presupuestario?

$$PBAP = \frac{GTIP}{TBP}$$

Resultado	Variables	Explicación de las variables	Función de la evaluación (perspectiva temporal)
Costo promedio por beneficiario atendido por programa público. CPBAP	V1. Gasto total de inversión del año que se está evaluando en la operación del programa público de la dependencia. GTIP V2. Beneficiarios atendidos en el año por el programa. TBP	V1. Cuenta Pública del año que se está evaluando. V2. Registro y reporte de meta de atención alcanzada. Portal de transparencia de la dependencia	Ex. Post. Cuantitativo

Respuesta:

El costo promedio por beneficiario atendido por el Programa Asistencia Jurídica y Social asciende a 366 pesos, 6 por ciento más, equivalente a 22 pesos, puesto que el costo ideal son 344 pesos; ello debido a que el gasto total de inversión del año que se está evaluando en la operación del programa son 62 millones 42 mil 309 pesos, y el total de beneficiarios atendidos en el año fueron 169 mil 468, de acuerdo a la información facilitada por parte del DIF.

$$PBAP = \frac{GTIP}{TBP} = \frac{62,042,309}{169,468} = 366$$

Cabe señalar, que el gasto reflejando el Programa Operativo Anual del Programa, no coincide con la cantidad mencionada, derivado que en el reporte de seguimiento a las metas, cierre anual 2014, informan que fueron 60 millones 881 mil 143 pesos.

Eficiencia y Eficacia del ejercicio de los recursos

34. ¿Cuál es el costo promedio por beneficiario atendido por el Ente Público?

$$CPBAD = \frac{GTED}{TBD}$$

Resultado	Variables	Explicación de las variables	Función de la evaluación (perspectiva temporal)
Costo promedio por beneficiario atendido por la dependencia. CPBAD	V1. Gasto total ejercido por parte de la dependencia GTED V2. Beneficiarios atendidos en el año por parte de la dependencia. TBD	V1. Cuenta Pública del año que se está evaluando. V2. Registro y reporte de metas de atención. Portal de transparencia de la dependencia	Ex. Post. Cuantitativo

Respuesta:

El costo promedio por beneficiario atendido por el Desarrollo Integral de la Familia es de 459 pesos, resultado que arroja la fórmula; debido a que el gasto total ejercido por parte del DIF fue de 481 millones 788 mil 766 pesos y el total de beneficiarios atendidos en el año fueron 1 millón 48 mil 824 personas, según información reportada por parte del DIF.

$$CPBAD = \frac{GTED}{TBD} = \frac{481,788,766}{1,048,824} = 459$$

Cabe señalar, que el gasto total ejercido por el Desarrollo Integral de la Familia, no coincide con los datos que manejan en el Departamento de Presupuesto de la Secretaría de Hacienda, puesto que existe una diferencia de 1 millón 727 mil 167.

Eficiencia y Eficacia del ejercicio de los recursos

35. ¿Qué porcentaje del presupuesto autorizado en 2014 se ejerció en el Programa que opera con Recursos Federales Transferidos, o Programa Presupuestario?

$$PPAP = \frac{GTEPOA}{PAPOA} \times 100$$

Resultado	Variables	Explicación de las variables	Función de la evaluación (perspectiva temporal)
Porcentaje del presupuesto aprobado que se ejerció en el programa. PPAP	V1. Gasto Total ejercido del POA. GTEPOA V2. Presupuesto aprobado en el POA. PAPOA	V1. Cuenta Pública V2. Presupuesto Aprobado en el POA asociado al Programa (como referencia, clasificación por objeto del gasto)	Ex. Post. Cuantitativo

Respuesta:

De acuerdo a la información reportada en el seguimiento a las metas del Programa Operativo Anual, “cierre anual 2014”, el gasto ejercido en el Programa, fue de: 60 millones 881 mil 143 pesos, asimismo, el presupuesto aprobado, según la misma fuente, fue de 42 millones 615 mil 887 pesos; por consiguiente, y aplicando la fórmula referida en la pregunta, el porcentaje del presupuesto aprobado que se ejerció en el programa fue del 142 por ciento; es decir se ejerció más recurso del que se autorizó, debido a las modificaciones presupuestarias que tuvo el Programa Asistencia Jurídica y Social.

$$PPAP = \frac{GTEPOA}{PAPOA} \times 100 = \frac{60,881,143}{42,615,887} = 142 \%$$

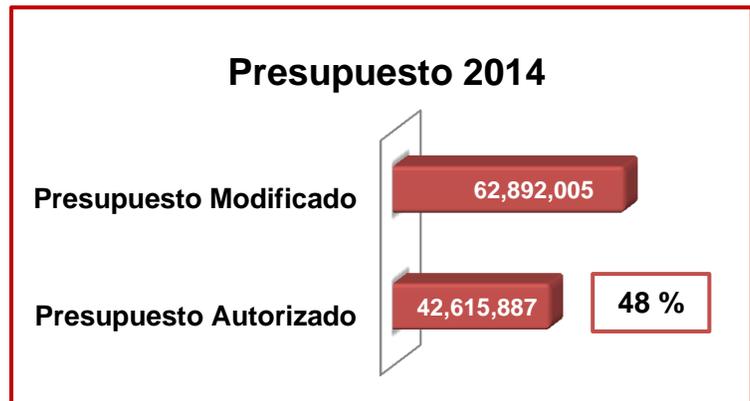
Cabe señalar, que el ente evaluado, manifiesta que el total del gasto del Programa ascendió a los 62 millones 42 mil 309 pesos, cifra que no coincide con lo plasmado en el Programa Operativo Anual.

Eficiencia y Eficacia del ejercicio de los recursos

36. ¿El presupuesto autorizado fue sujeto de modificación?, ¿se cuenta con información que justifique plenamente la modificación al presupuesto?

Respuesta: Sí.

El presupuesto autorizado sufrió una modificación, al pasar de los 42 millones 615 mil 887 pesos, a los 62 millones 892 mil 5 pesos, es decir un 48 por ciento de aumento, información referida en el Programa Operativo Anual. Aunado a lo anterior, es de señalar, que con esa



ampliación de presupuesto no se lograron las metas planteadas en la Matriz de Indicadores para Resultados. Dicha ampliación, impactó en los capítulos que a continuación se muestran, resaltando Ayudas Sociales, pasando del millón 433 mil a más de 15 millones:

Presupuesto Original 2014		42,615,887
1000	Servicios Personales	28,418,193
2000	Materiales y Suministros	3,197,200
3000	Servicios Generales	9,566,700
4400	Ayudas Sociales	1,433,794
Presupuesto Modificado 2014		62,892,005
1000	Servicios Personales	29,645,868
2000	Materiales y Suministros	4,719,154
3000	Servicios Generales	13,377,832
4400	Ayudas Sociales	15,149,151

Cabe señalar, que dentro de las fuentes de información que presentó el DIF, específicamente en la pregunta 46, inciso b, dónde se les solicitaba que explicaran el proceso de justificación de modificación al presupuesto (en caso de aplicar), manifestaron dos características en cuanto al recurso federal y es el siguiente:

- Dentro del Programa de Protección a la Infancia, si se requiere reorientar un monto a otra actividad, se elabora un oficio con la petición y justificación del movimiento y se envía al DIF Nacional para su evaluación; ya dictaminado por DIF Nacional envían un oficio con la autorización o negación de la reasignación del presupuesto.
- En el Programa de Fortalecimiento a las Procuradurías de la Defensa del Menor y la Familia no se contempla la reasignación de recursos, se ejercen en los rubros presupuestados desde el inicio del Proyecto.

Eficiencia y Eficacia del ejercicio de los recursos

37. ¿En qué porcentaje el presupuesto modificado del Programa que opera con Recursos Federales Transferidos, o Programa Presupuestario, fue ejercido?

$$\% \text{ ejercido} = \frac{\text{Presupuesto Ejercido}}{\text{Presupuesto Modificado}} \times 100$$

Respuesta:

En referencia a la información emitida por el Desarrollo Integral de la Familia, el presupuesto ejercido fue de 62 millones 42 mil 309 pesos, y el presupuesto modificado del Programa sumó los 62 millones 892 mil 5 pesos; por lo tanto, el porcentaje ejercido del presupuesto modificado fue del 98.6 por ciento; quedando por ejercer la cantidad de 849 mil 696 pesos. Cabe señalar, que el presupuesto ejercido, reflejado en el POA es de 60 millones 881 mil 143 pesos.

$$\% \text{ ejercido} = \frac{\text{Presupuesto Ejercido}}{\text{Presupuesto Modificado}} \times 100 \quad \frac{62,042,309}{62,892,005} \times 100 = 98.6 \%$$



Eficiencia y Eficacia del ejercicio de los recursos

38. ¿En qué grado se cumplió con las metas establecidas?

$$\% \text{ de Metas Cumplidas} = \frac{\sum \text{Metas Logradas}}{\sum \text{Metas Programadas}} \times 100$$

Respuesta:

El Programa Asistencia Jurídica y Social en su Matriz de Indicadores para Resultados, presenta 14 metas programadas, de las cuales cuatro fueron logradas (metas que llegaron al 100 por ciento o más de lo programado), obteniendo un porcentaje de metas cumplidas del 28.57 por ciento.

Cabe aclarar que en aquellas metas que no se cumplieron, se presentaron justificaciones del porqué no se llegó a dicha meta.

$$\% \text{ de Metas Cumplidas} = \frac{\sum \text{Metas Logradas}}{\sum \text{Metas Programadas}} \times 100 \quad \frac{4}{14} \times 100 = 28.57$$

Con respecto al cumplimiento del Programa Operativo Anual, éste tiene 11 metas programadas, logrando cumplir cuatro; por lo tanto, el porcentaje de metas logradas es del 36.36 por ciento.

Cabe aclarar que en aquellas metas que no se cumplieron, se presentaron justificaciones del porqué no se llegó a dicha meta.

$$\% \text{ de Metas Cumplidas} = \frac{\sum \text{Metas Logradas}}{\sum \text{Metas Programadas}} \times 100 \quad \frac{4}{11} \times 100 = 36.36$$

Eficiencia y Eficacia del ejercicio de los recursos

39. ¿Cuál es la relación costo-efectividad del recurso ejercido?

$$\text{Costo efectividad} = \frac{\frac{\text{Presupuesto Modificado}}{\text{Población Objetivo Global}}}{\frac{\text{Presupuesto Ejercido}}{\text{Población Atendida Global}}}$$

Rechazable	Débil	Aceptable	Costo-efectividad esperado	Aceptable	Débil	Rechazable
0	0.49	0.735	1	1.265	1.51	2

Respuesta:

De acuerdo a la información referida, el Presupuesto Modificado fue de 62 millones 892 mil 5 pesos; la Población Objetivo Global fue de 180 mil personas menores de edad y personas adultas mayores en situación de omisión, supresión o trasgresión de sus derechos individuales y colectivos; el Presupuesto Ejercido fue de 62 millones 42 mil 309 pesos, y finalmente la Población Atendida Global ascendieron a los 169 mil 468 personas menores de edad y adultos mayores.

Tomando como referencia dichas cantidades, se aplicó la fórmula del costo efectividad, resultando .954; por lo tanto su nivel está ligeramente por debajo del ideal, es decir, el Costo Efectividad esperado 1, y muy por encima del nivel Aceptable 0.73.

Cabe señalar, que el gasto reflejado en el Programa Operativo Anual, asciende a 60 millones 881 mil 143 pesos.

$$\text{Costo efectividad} = \frac{\frac{\text{Presupuesto Modificado}}{\text{Población Objetivo Global}}}{\frac{\text{Presupuesto Ejercido}}{\text{Población Atendida Global}}} = \frac{\frac{62,892,005}{180,000}}{\frac{62,042,309}{169,468}} = 0.954$$

Eficiencia y Eficacia del ejercicio de los recursos

40. ¿Cuál es el gasto esperado de acuerdo a las Metas Logradas?

$$\text{Gasto esperado de acuerdo a las Metas Logradas} = \frac{\text{Gasto Ejercido} \times \text{Metas Logradas}}{\text{Metas Programadas}}$$

Respuesta:

De acuerdo a la información presentada, el gasto ejercido fue de 62 millones 42 mil 309 pesos; las metas logradas en la Matriz de Indicadores para Resultados en todos los ámbitos de desempeño fueron 4: el Propósito, el Componente 01, la Actividad C0102 y la Actividad C0202, cabe recordar que se tomaron en cuenta aquellas que alcanzaron el 100 por ciento o más de cumplimiento, y en cuanto a las metas programadas en la MIR del Programa Asistencia Jurídica y Social fueron 14.

Derivado de esta información, y de acuerdo a la fórmula, el gasto esperado de acuerdo a las Metas Logradas fue de 17 millones 726 mil 374 pesos.

$$\text{Gasto esperado de acuerdo a las Metas Logradas} = \frac{\text{Gasto Ejercido} \times \text{Metas Logradas}}{\text{Metas Programadas}} = \frac{62,042,309 \times 4}{14} = 17,726,374$$

Respecto al gasto esperado de acuerdo a las Metas Logradas del Programa Operativo Anual, el gasto manifestado en el POA fue de 60 millones 881 mil 143 pesos, 4 metas logradas, de las 11 programadas, obteniendo un resultado de 22 millones 138 mil 597 pesos.

$$\text{Gasto esperado de acuerdo a las Metas Logradas} = \frac{\text{Gasto Ejercido} \times \text{Metas Logradas}}{\text{Metas Programadas}} = \frac{60,881,143 \times 4}{11} = 22,138,597$$

Cabe señalar, que el ente evaluado, manifiesta que el total del gasto del Programa ascendió a los 62 millones 42 mil 309 pesos, cifra que no coincide con lo plasmado en el Programa Operativo Anual y en el cierre anual del seguimiento a la MIR, la cual refleja 60 millones 881 mil 143 pesos.

ANÁLISIS INTERNO

VÉASE ANEXO IX

HALLAZGOS

Diseño

- El Programa cuenta con Matriz de Indicadores para Resultados, la cual contiene todos los ámbitos de desempeño, sin embargo se sugiere replantear el fin y el propósito, con sus respectivos indicadores, aplicando la sintaxis establecida; los apoyos otorgados son: Servicios de asistencia jurídica, psicológica y social otorgados; Acciones de fortalecimiento familiar implementadas; y Servicios integrales a menores tutelados brindados.
- La operación del Programa se maneja por medio de dos reglas de operación Federales: Reglas de Operación del Programa de Fortalecimiento a las Procuradurías de la Defensa del Menor y la Familia, y las Reglas de Operación del Programa para la Protección y el Desarrollo Integral de la Infancia.
- Se detectaron tres programas federales con los cuales tienen coincidencias: Servicios de Atención a Población Vulnerable; Programa para la Protección y el Desarrollo Integral de la Infancia; y Programa de Fortalecimiento a las Procuradurías de la Defensa del Menor y la Familia. Asimismo, a nivel estatal con dos programas presupuestarios, con los cuales podría tener complementariedad: Chihuahua Vive en Ayuda a Instituciones Sociales y Chihuahua Vive en Atención Ciudadana.

Planeación Estratégica

- El Programa no ha sido sujeto a ninguna evaluación.
- La recolección de información para monitorear el desempeño comienza por conjuntar los datos de manera interna, con las áreas involucradas; una vez analizados los datos, se procede a dar seguimiento a las metas planteadas en el Sistema Hacendario PbR/SED, finalizando con la publicación de los reportes emitidos por el Sistema, en las páginas de transparencia y la página web del DIF.

Cobertura y Focalización

- La cobertura de la población objetivo se encuentra establecida dentro de la Matriz de Indicadores para Resultados, y fue de 180 mil personas menores de edad y personas adultas mayores en situación de omisión, supresión o trasgresión de sus derechos individuales y colectivos, y de éstas, se lograron atender 169 mil 468; obteniendo un resultado del 94.15 por ciento de cobertura.

Operación

- Para cumplir con los bienes y servicios, el Desarrollo Integral de la Familia se desempeña bajo los siguientes manuales: Denuncia Anónima; Población Abierta; Programa de Adopciones; y Manual de la Unidad de Operación y Vigilancia de los Establecimientos que prestan Servicios

de Asistencia Social en el Estado de Chihuahua; en los cuales se describen los procedimientos que realizan para la entrega de los componentes.

- Los trámites se difunden por medio del Portal de Transparencia: <http://transparencia.chihuahua.gob.mx/>, en el Portal del Gobierno del Estado: <http://chihuahua.gob.mx/>, y en la página web del Desarrollo Integral de la Familia: <http://difchihuahua.gob.mx/>; asimismo, los Programas Federales se difunden a través de los DIF Municipales y el Comité de Contraloría Social
- No se cuenta con un Sistema que verifique el proceso, mecanismos, selección de beneficiarios y entrega de apoyos, sólo se manejan bases de datos internas.
- Los recursos ministrados por la federación no son radicados en tiempo y forma por parte de DIF Nacional; por lo que las acciones a desarrollar, no se llevan a cabo en el tiempo estipulado y por ello no se pueden aplicar las acciones en su totalidad, impactando en la atención de las personas beneficiadas.
- Cuatro indicadores de la MIR, presentan metas logradas o superadas. Cabe destacar, que los indicadores que lograron un bajo nivel de cumplimiento; muestran justificaciones del porque no se alcanzó la meta planteada; siendo éstas causas externas para el cabal cumplimiento, como la disminución de programas federales de 9 a 4, la capacidad instalada de menores de 130 a 70, y finalmente, que los menores no permanecen de manera permanente debido a que ingresan y egresan de manera periódica.
- El Programa Asistencia Jurídica y Social, cuenta con mecanismos de transparencia y rendición de cuentas, difundiendo ampliamente el seguimiento y resultados del Programa, en las diversas páginas web que maneja el Desarrollo Integral de la Familia.

Percepción de la Población Atendida

- El programa cuenta con un instrumento para medir la satisfacción de la población atendida, el cual lleva por nombre Cuestionario de Evaluación de Satisfacción del Usuario, y en él se les solicita el apoyo a los usuarios para evaluar la calidad de los servicios de asistencia jurídica en materia familiar, prevención, atención del maltrato infantil y violencia familiar; y el cual es monitoreado por la Contraloría Social.

Medición de los Resultados

- El programa documenta todos los resultados de cada ámbito de desempeño, fin, propósito, componentes y actividades, por medio del seguimiento de los indicadores de la Matriz de Indicadores para Resultados, así como en el seguimiento al Programa Operativo Anual, los cuales son difundidos puntual y ampliamente por medio de la página web del Desarrollo Integral de la Familia, así como en la página de transparencia.

- En los resultados de la MIR, solamente el propósito cumple con la consideración, que para acceder a uno de los cuatro niveles de criterios, se deben de obtener resultados positivos en su totalidad, es decir en el fin, el propósito, en todos los componentes y en todas las actividades.

Eficiencia y Eficacia del ejercicio de los recursos

- Las Fuentes de Financiamiento del Programa son: 75 por ciento de Recursos del Estado, es decir, 47 millones 73 mil 826 pesos, el cinco por ciento de recursos federales, 3 millones 286 mil 108 pesos, y finalmente el 20 por ciento provenientes de ingresos propios, 12 millones 532 mil 70; sumando 62 millones 892 mil 5 pesos del valor del Programa en el ejercicio fiscal 2014.
- El porcentaje del presupuesto aprobado que se ejerció en el programa fue del 142 por ciento; es decir se ejerció más recurso del que se autorizó, debido a las modificaciones presupuestarias que tuvo el Programa Asistencia Jurídica y Social.
- El presupuesto autorizado sufrió una modificación, al pasar de los 42 millones 615 mil 887 pesos, a los 62 millones 892 mil 5 pesos, 48 por ciento más, según la información reportada en el Programa Operativo Anual, destacando el aumento en el capítulo de ayudas sociales, las cuales pasaron del millón 433 mil a más de 15 millones, sin embargo no se cumplieron todas las metas planteadas.
- El Programa Asistencia Jurídica y Social en su Matriz de Indicadores para Resultados, presenta 14 metas programadas, de las cuales cuatro fueron logradas (metas que llegaron al 100 por ciento o más de lo programado), obteniendo un porcentaje de metas cumplidas del 28.57 por ciento. Con respecto al cumplimiento del Programa Operativo Anual, éste tiene 11 metas programadas, logrando cumplir cuatro; por lo tanto, el porcentaje de metas logradas es del 36.36 por ciento. Cabe aclarar que en aquellas metas que no se cumplieron, se presentaron justificaciones del porqué no se llegó a dicha meta.
- La relación costo-efectividad del recurso ejercido fue del .954; ubicándose ligeramente por debajo del nivel ideal y muy por encima del nivel Aceptable
- El gasto esperado de acuerdo a las Metas Logradas, en referencia a la Matriz de Indicadores para Resultados fue de 17 millones 726 mil 374 pesos; y en cuanto a las Metas del Programa Operativo Anual, fue de 22 millones 138 mil 597 pesos.
- Se detectaron diferencias entre las cantidades reportadas por parte del Desarrollo Integral de la Familia, lo reflejado en el Programa Operativo Anual y los registros que maneja el Departamento de Presupuesto de la Secretaría de Hacienda.

CONCLUSIONES

Diseño

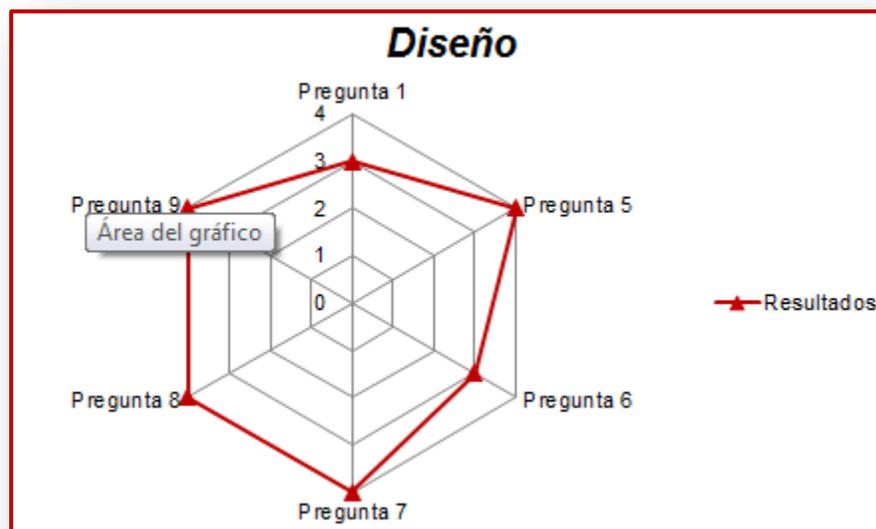
El Programa Asistencia Jurídica y Social cuenta con un diseño adecuado, puesto que el programa se justifica en el problema o necesidad que atiende, el cual es, personas menores de edad y personas adultas mayores en situación de maltrato o abandono. Dicho programa cuenta con tres componentes, los cuales vendrán a abonar a la solución del problema, y éstos son: Servicios de asistencia jurídica, psicológica y social otorgados, Acciones de fortalecimiento familiar implementado y Servicios integrales a menores tutelados brindados.

Se contribuye al cumplimiento del Plan Estatal de Desarrollo 2010-2016, así como al Programa Prioritario de Desarrollo Social, Cultural y Calidad de Vida 2011-2016, con la correcta alineación a los mismos.

Se cuenta con una Matriz de Indicadores para Resultados, a la cual es necesario replantear en el resumen narrativo el fin y el propósito, para cumplir con la sintaxis correcta, así como sus indicadores; además se tiene un Programa Operativo Anual, ambos cumplen en su gran mayoría con las características establecidas. Las Poblaciones están definidas en la Matriz de Indicadores para Resultados y en el formato de focalización.

En cuanto al Padrón de Beneficiarios, es necesario diseñar un sistema, en el cuál puedan darle el cabal seguimiento.

Con respecto a la valoración cuantitativa, el promedio del tema de diseño fue de 3.66, tomando como valor máximo 4. De las seis preguntas, cuatro de ellas presentan una ponderación del valor máximo, es decir 4 y dos de ellas con valoración 3.

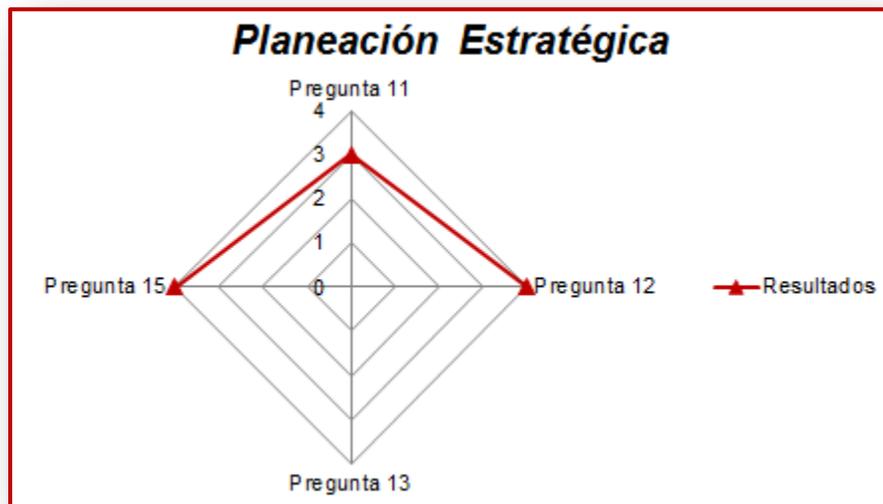


Planeación Estratégica

Se cuenta con un Programa Prioritario de Desarrollo Social, Cultura y Calidad de Vida 2011-2016, el cual tiene un objetivo en cada una de las tres vertientes: Desarrollo Social Sustentable; Reintegración de Personas Menores de Edad y Atención a Personas Adultas Mayores y Fomento al Desarrollo de la Ciencia y Tecnología; Sin embargo, el Programa no posee indicadores para medir el desempeño del mismo.

También refieren un Programa Operativo Anual, el cual recolecta información para monitorear el desempeño del mismo, al igual que la MIR; ambos seguimientos y resultados se difunden ampliamente en las páginas de internet del Desarrollo Integral de la Familia, así como en la página de transparencia.

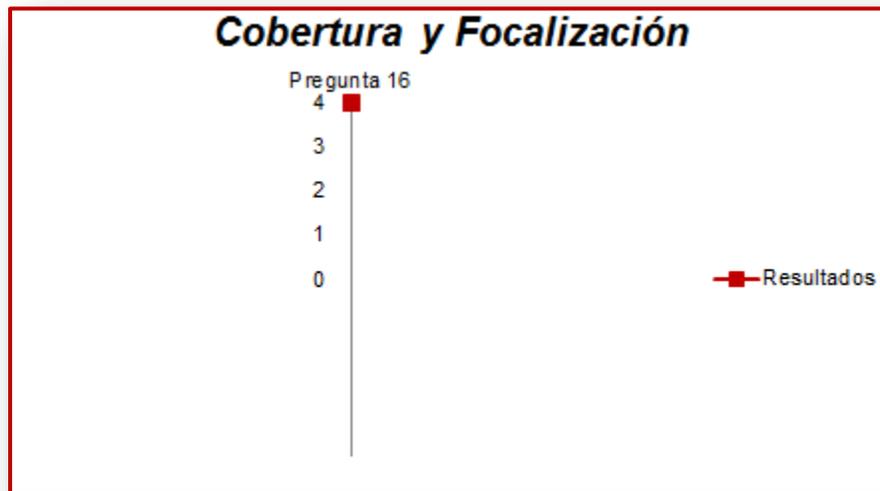
Con respecto a la valoración cuantitativa de las preguntas del tema de Planeación Estratégica, dos lograron un 4, y otra resultó con un valor de 3, cabe señalar, que la pregunta número 13, no fue calificada, puesto que al Programa no se le han realizado evaluaciones. Logrando el tema un promedio de 3.66.



Cobertura y Focalización

La cobertura y focalización del Programa, se encuentran establecidos en la Matriz de Indicadores para Resultados y en el formato de focalización de la población objetivo. Dicha cobertura, cuenta con una estrategia documentada y toma en consideración las aportaciones de las áreas involucradas y a las 12 Subprocuradurías Auxiliares. El porcentaje de cobertura alcanzó el 94.15 por ciento al atender a 169 mil 468 personas, de las 180 mil programadas. La cobertura y focalización mostraron un resultado aceptable.

En éste tema, la valoración cuantitativa, aplica para una sola pregunta, la cual alcanzó una calificación de 4. Resultando con el mismo promedio.



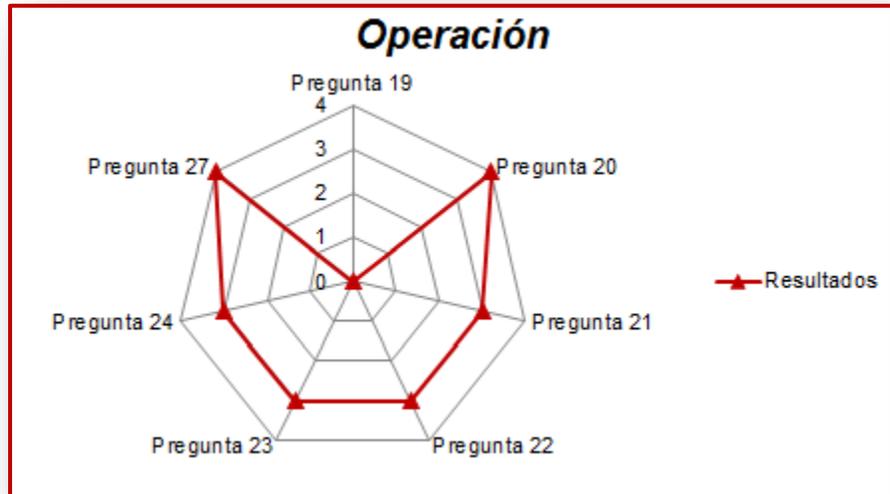
Operación

La operación del fondo se rige bajo dos Reglas de Operación Federales: Reglas de Operación del Programa de Fortalecimiento a las Procuradurías de la Defensa del Menor y la Familia, y las Reglas de Operación del Programa para la Protección y el Desarrollo Integral de la Infancia; que junto con los cuatro Manuales de Procedimientos: Manual de Denuncia Anónima, Manual de Población Abierta, Manual de Programa de Adopciones y Manual de la Unidad de Operación y Vigilancia de los Establecimientos que Prestan Servicios de Asistencia Social en el Estado de Chihuahua, clarifican los mecanismos para los trámites, los procedimientos de selección de beneficiarios, así como para el otorgamiento de los apoyos; sin embargo es necesario aclarar, que éstos no se encuentran sistematizados, solamente se realizan en bases de datos de manera interna, por lo que es importante sistematizar la información.

Los recursos provenientes de la federación, no se entregan en tiempo y forma, lo que ocasiona que las acciones a desarrollar, no se llevan a cabo en el tiempo estipulado y por ello no se pueden aplicar las acciones en su totalidad, impactando en la atención de las personas beneficiadas.

Finalmente el Programa cuenta con mecanismos de transparencia y rendición de cuentas, aspecto muy favorable del programa, puesto que se difunde ampliamente el seguimiento y resultados de la MIR, POA y demás acciones relacionadas con la operación del Programa Asistencia Jurídica y Social.

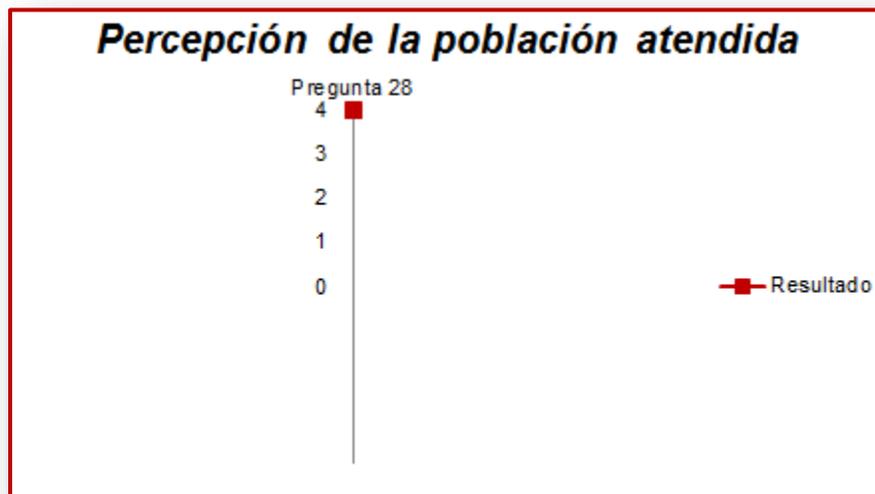
En referencia a la valoración cuantitativa del tema de operación, se desprende lo siguiente: de las siete preguntas, dos de ellas presentaron un valor de 4, cuatro obtuvieron un 3, y finalmente una pregunta obtuvo la calificación más baja; dando por resultado, un promedio de 2.85.



Percepción de la Población Atendida

La percepción de la población atendida, es parte fundamental para la retroalimentación del funcionamiento del programa, puesto que es ahí donde se palpa la calidad de atención de los beneficiarios; y es por ello que el Desarrollo Integral de la Familia, implementa un Cuestionario de Evaluación de Satisfacción del Usuario, en el cual expresan su sentir en cuanto al servicio prestado. Sin embargo, dicho cuestionario, no abarca todas las acciones que realiza el programa; convirtiéndose en un área susceptible de mejora.

En la valoración cuantitativa, el promedio del tema fue el máximo, puesto que la única pregunta que aplica para dicho análisis, obtuvo calificación de 4.

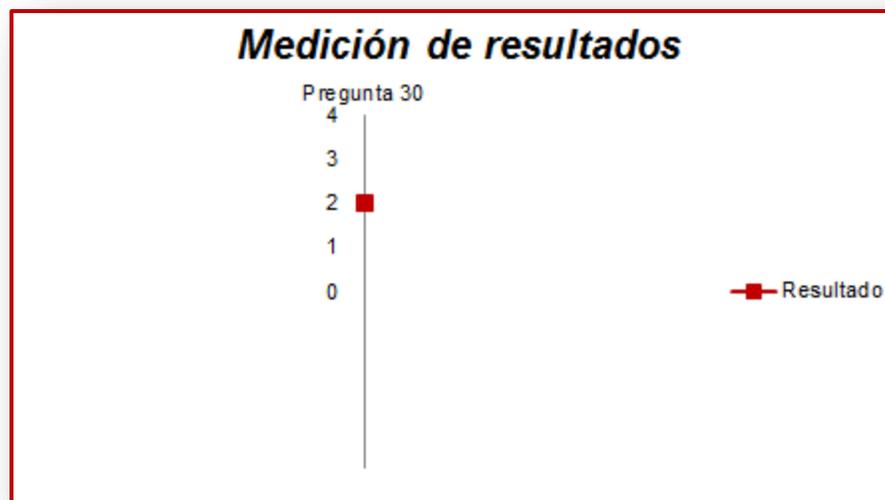


Medición de los Resultados

Los resultados del Programa, se documentan por medio de la Matriz de Indicadores para Resultados, y los cuales arrojaron que sólo cuatro indicadores cumplieron o superaron la meta programada, aún y cuando el presupuesto original sufrió modificaciones, aclarando que existen justificaciones del motivo por el cual no se cumplieron las demás metas.

Nivel	Lograda	Programada
Fin	0	66.67
Propósito	376.93	6.84
Componente 01	140.17	100
Componente 02	93.33	100
Componente 03	85.94	100
Actividad C0101	91.99	100
Actividad C0102	139.54	100
Actividad C0103	93.05	100
Actividad C0201	79.56	100
Actividad C0201	53.16	100
Actividad C0202	100	100
Actividad C0202	56.34	100
Actividad C0301	87.5	100
Actividad C0302	83.66	100

En referencia a la valoración cuantitativa del tema de Medición de los resultados, sólo aplica una pregunta, la cual obtuvo calificación de 2, de un máximo de cuatro, por lo tanto su promedio es el mismo.



Eficiencia y Eficacia del ejercicio de los recursos

Las Fuentes de Financiamiento del Programa son: 75 por ciento de Recursos del Estado, el cinco por ciento de recursos federales, y finalmente, cabe destacar que el 20 por ciento proviene de ingresos propios; obteniendo un total 62 millones 892 mil 5 pesos del valor del Programa en el ejercicio fiscal 2014. El costo promedio por beneficiario atendido por el Programa Asistencia Jurídica y Social asciende a 366 pesos, 22 más de los 344 pesos ideales, según las cantidades programadas. El costo promedio por beneficiario atendido por el Desarrollo Integral de la Familia es de 459 pesos.

142 por ciento del presupuesto aprobado, en comparación con el ejercido se ejecutó, puesto que el presupuesto sufrió modificaciones al pasar de los 42 millones 615 mil 887 pesos, a los 62 millones 892 mil 5 pesos, equivalente al 48 por ciento de aumento de recursos, según la información reportada en el Programa Operativo Anual; y obteniendo un porcentaje ejercido del presupuesto modificado del 98.6 por ciento; quedando por ejercer la cantidad de 849 mil 696 pesos; destacando que las metas programadas no se cumplieron en su totalidad.

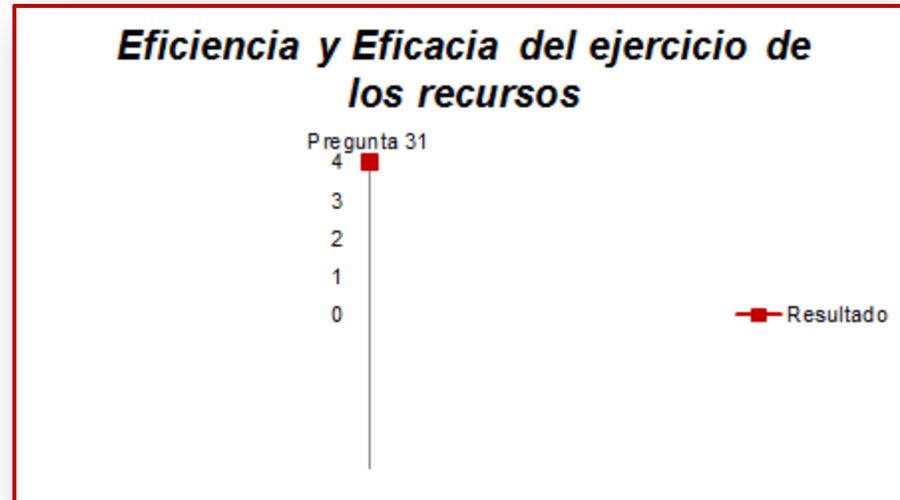
El porcentaje de metas logradas de la Matriz de Indicadores para Resultados fue del 28.57, así como el Programa Operativo Anual del 36.36 por ciento, tomando en consideración que las metas logradas fueron aquellas que llegaron al 100 por ciento o más de lo programado. Cabe aclarar que en aquellas metas que no se cumplieron, se presentaron justificaciones del porqué no se llegó a dicha meta.

La relación costo-efectividad del recurso ejercido fue del .954; encontrándose ligeramente por debajo del ideal, es decir, el Costo Efectividad esperado 1, y muy por encima del nivel Aceptable 0.73.

El gasto esperado de acuerdo a las Metas Logradas, en referencia a la Matriz de Indicadores para Resultados fue de 17 millones 726 mil 374 pesos; y en cuanto a las Metas del Programa Operativo Anual, fue de 22 millones 138 mil 597 pesos.

Cabe señalar, que en algunos casos, los totales no coinciden con lo que se reporta en el Programa Operativo Anual, la información del Departamento de Presupuesto y con la información referida por el Desarrollo Integral de la Familia; por lo que se recomienda tener una armonización contable entre las áreas.

La valoración cuantitativa del tema Eficiencia y Eficacia del ejercicio de los recursos, comprendió de una sola pregunta, la cual obtuvo una ponderación del valor máximo, resultando el mismo promedio.



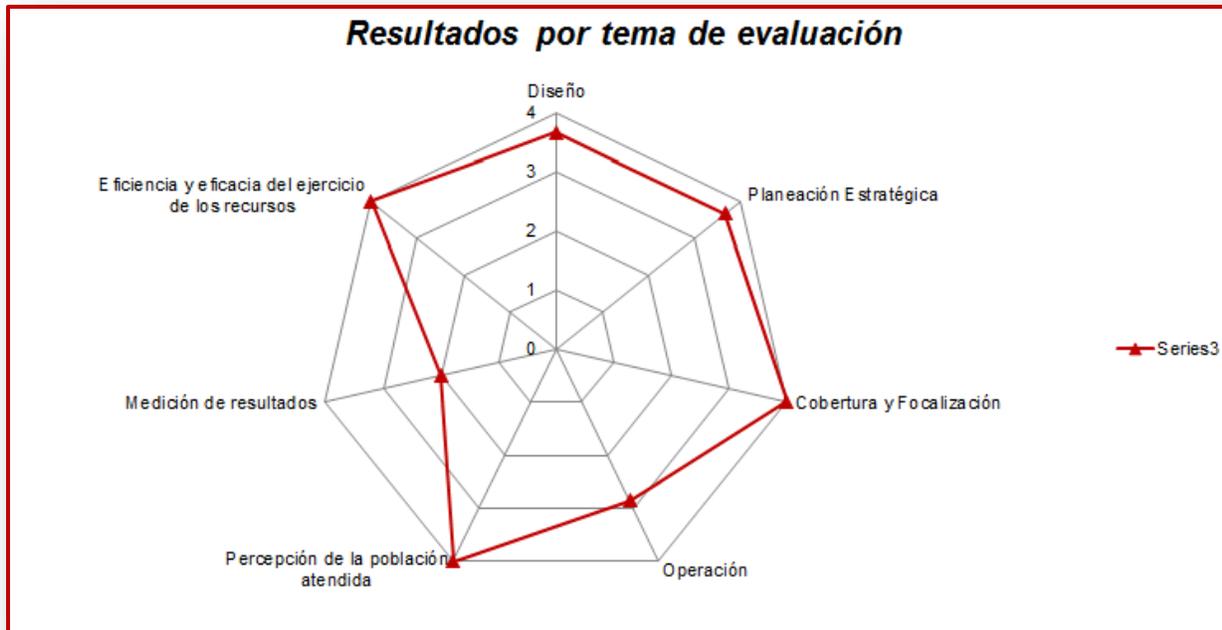
Conclusión General

De manera integral, se puede referir que el Programa Asistencia Jurídica y Social, perteneciente al Desarrollo Integral de la Familia, cuenta con insumos para desempeñarse de manera adecuada, derivado a que, en los siete temas previstos en la Evaluación de Consistencia y Resultados exhiben en su gran mayoría, resultados positivos, sin embargo, es necesario atender aquellas observaciones detectadas para el mejoramiento continuo del programa. Es de resaltar que aun y cuando se amplió el presupuesto original, no se cumplieron con las metas programadas.

En cuanto a la valoración cuantitativa, la cual comprendió de 21 preguntas, tomando como 4 la valoración máxima y 0 la mínima, los promedios de los diversos temas quedaron de la siguiente manera:

- Diseño: 3.66.
- Planeación Estratégica: 3.66.
- Cobertura y Focalización: 4.
- Operación: 3.28.
- Percepción de la población atendida: 4.
- Medición de resultados: 2.
- Eficiencia y eficacia del ejercicio de los recursos: 4.

Cabe resaltar, que únicamente se tomaron en consideración, aquellas preguntas que tuvieron valoración cuantitativa, es decir 21, de las 40 preguntas que comprenden el total de la Evaluación de Consistencia y Resultados.



Sírvanse las conclusiones del presente informe de evaluación para observar lo dispuesto en el numeral 28 del “Acuerdo por el que se establecen las disposiciones generales del Sistema de Evaluación del Desempeño” que a la letra dice:

“La información de los resultados alcanzados en el cumplimiento de los objetivos y metas y la obtenida de las evaluaciones realizadas en los ejercicios fiscales anteriores y en curso, será un elemento a considerar, entre otros derivados de los diversos sistemas o mecanismos de evaluación, para la toma de decisiones para las asignaciones de recursos y la mejora de las políticas, de los programas presupuestarios y del desempeño institucional. (...)”

ASPECTOS SUSCEPTIBLES DE MEJORA

ASPECTOS SUSCEPTIBLES DE MEJORA		
Recomendaciones más relevantes de la evaluación al Programa Asistencia Jurídica y Social en materia de Consistencia y Resultados		
Ejercicio Fiscal 2014		
Temas de Evaluación	Aspectos Susceptibles de Mejora	Acciones a Considerar
Diseño	Instrumentar un Sistema Integral que registre los Padrones de Beneficiarios.	Diseñar un sistema en el cual se registren los movimientos de los beneficiarios, con el fin de tener una sistematización del padrón de beneficiarios confiable, basándose en las Disposiciones Específicas para la Elaboración del Padrón de Beneficiarios emitidos por la Secretaría de Hacienda.
	Analizar y verificar la Matriz de Indicadores para resultados.	Revisar la MIR, y completar los datos faltantes, así como verificar la factibilidad de disminuir las metas de algunos indicadores, para lograr una MIR adecuada.
	Analizar y replantear el Fin y el Propósito de la MIR.	Aplicar la sintaxis en el FIN: contribuir a un objetivo superior + Mediante/ a través de + El cómo: la solución del problema. Además, mencionar el impacto del PED. En cuanto al Propósito, se sugiere aplicar la sintaxis correspondiente para este nivel: Población + Verbo en presente + Complemento. Con el fin de cumplir con la lógica vertical.
Planeación Estratégica	Construir Indicadores para el Programa Prioritario de Desarrollo Social, Cultura y Calidad de Vida 2011-2016.	Realizar indicadores estratégicos y de gestión al Programa Prioritario de Desarrollo Social, Cultura y Calidad de Vida 2011-2016, para medir el desempeño del mismo.
Operación	Formalizar un sistema para la operación del Programa.	Sistematizar el proceso, los mecanismos, la selección de beneficiarios, así como la entrega de apoyos del Programa, con el propósito de tener un mayor control sobre estas características.



Operación	Efectuar los trámites para la entrega de recursos en tiempo y forma.	Realizar los trámites necesarios para que los Recursos, ya sean estatales o federales, se entreguen en tiempo y forma, para dar cabal cumplimiento a las metas programadas.
	Transparentar los Manuales de Operación.	Difundir los Manuales de Operación, con los que se rige en Programa Asistencia Jurídica y Social, tanto en la página del DIF, como en la de Transparencia, con el fin de transparentar el actuar del DIF.
Percepción de la Población Atendida	Realizar Cuestionarios de Satisfacción para todas las áreas que maneja el Programa.	Instrumentar acciones para detectar la percepción de la población en todos los componentes del Programa, para obtener una total apreciación de los beneficiarios, y así mejorar la atención de los mismos.
Medición de los Resultados	Analizar la factibilidad de aumentar o disminuir metas.	Verificar la posibilidad de ampliar o en su caso reducir las metas de los indicadores, según los resultados obtenidos, con el propósito de cumplir al 100 por ciento los resultados de los indicadores.
Eficiencia y Eficacia del ejercicio de los recursos	Analizar la factibilidad de disminuir la meta de beneficiarios.	Verificar la posibilidad de disminuir la meta de los beneficiarios, según los resultados obtenidos, para que el costo promedio por beneficiario no aumente.
	Evitar subejercicio de recursos.	Evitar el subejercicio de recursos, aplicando el 100 por ciento, con el fin de abarcar un mayor número de beneficiarios.
	Considerar disminuir las metas programadas	Verificar la posibilidad de disminuir las metas de los indicadores, tanto de la MIR como en el POA, según los resultados obtenidos, con el fin de cumplir al 100 por ciento todas las metas planteadas en el siguiente ejercicio fiscal; así como para obtener un gasto uniforme de las metas.
	Homologar cifras entre el DIF y la Secretaría de Hacienda	Igualar las cifras que maneja el Desarrollo Integral de la Familia, con las de la Secretaría de Hacienda, para lograr una armonización contable.

ANEXOS

Anexo I. Indicadores

Nombre del Programa	Asistencia Jurídica y Social
Ente Público	Desarrollo Integral de la Familia
Unidad Responsable	Desarrollo Integral de la Familia
Tipo de Evaluación	Consistencia y Resultados
Año de la Evaluación	2015, para el Ejercicio Fiscal 2014

Nivel de Objetivo	Nombre del Indicador	Método de Cálculo	Claro	Relevante	Económico	Monitoreable	Adecuado	Definición	Unidad de Medida adecuada	Frecuencia de Medición adecuada	Cuenta con Línea Base	Cuenta con Metas	Comportamiento del Indicador (aumentó, disminuyó o permaneció igual)	Comentarios
Fin	Porcentaje de personas en situación de vulnerabilidad atendidas	$(NPSV / TPSV) * 100$	Sí	No	Sí	Sí	No	Se refiere al porcentaje de personas en condición de maltrato o abandono que son atendidas por la procuraduría en el sexenio, en relación al total de la población que sufre de esta problemática en el estado	Sí	Sí	Sí	Sí	Ascendente	Se sugiere adecuar el indicador, puesto que no mide el impacto del objetivo.
Propósito	Variación porcentual de personas en situación de vulnerabilidad atendidas	$((Att/att_1)-1)*100$	Sí	No	Sí	Sí	No	Se refiere al incremento que se dará en el número de personas atendidas con los servicios de la procuraduría de asistencia jurídica y social en relación con el año 2013	Sí	Sí	Sí	Sí	Ascendente	Se sugiere adecuar el indicador, puesto que no mide el impacto del objetivo; además, la unidad de medida referida en las variables del indicador, mencionan "porcentaje" debiendo ser "personas"

Componente 01	Porcentaje de Servicios de Asistencia Jurídica y Social otorgados	(SAJSO/SAJSP)*100	Sí	Sí	Sí	Sí	Sí	Se refiere a las asesorías otorgadas en materia legal, valoraciones psicológicas y estudios socioeconómicos realizados a la población que presenta alguna problemática de índole familiar.	Sí	Sí	Sí	Sí	Ascendente
Componente 02	Porcentaje de acciones de asistencia jurídica y social para el fortalecimiento familiar implementadas	(AFFI/AFFP)*100	Sí	Sí	Sí	Sí	Sí	Se refiere a los mecanismos de asistencia jurídica y social que se llevan a cabo de manera preventiva para fortalecer la célula familiar	Sí	Sí	Sí	Sí	Ascendente
Componente 03	Porcentaje de servicios integrales a menores tutelados brindados	(SIMTV/TMT)*100	Sí	Sí	Sí	Sí	Sí	Se refiere a los servicios de alojamiento, alimentación, educación, vestido, salud y esparcimiento que se ofrecen a los menores durante su estancia en los albergues	Sí	Sí	Sí	Sí	Regular-Constante
Actividades C0101	Porcentaje de establecimientos para menores y personas adultas mayores verificados	(EV/ED)*100	Sí	Sí	Sí	Sí	Sí	Se refiere a los establecimientos vigilados por la unidad de vigilancia conformada por COESPRIS, Protección Civil, JAP, PAJS del DIF estatal	Sí	Sí	Sí	Sí	Ascendente
Actividades C0102	Porcentaje de asistencias jurídicas, psicológicas y sociales	(AJPSO / AJPSP) * 100	Sí	Sí	Sí	Sí	Sí	Se refiere a las asistencias otorgadas en materia legal, valoraciones psicológicas y estudios socioeconómicos realizadas a la población que presenta alguna problemática de índole familiar	Sí	Sí	Sí	Sí	Ascendente

	Porcentaje de asistencias jurídicas, psicológicas y sociales a mujeres cabeza de familia	$(\text{AJPSMFCFO} / \text{AJPSP}) * 100$	Sí	Sí	Sí	Sí	Sí	Se refiere a las asistencias otorgadas en materia legal, valoraciones psicológicas y estudios socioeconómicos realizadas a mujeres cabeza de familia que presentan alguna problemática de índole familiar	Sí	Sí	Sí	Sí	Ascendente
Actividades C0103	Porcentaje de menores reintegrados	$(\text{MR} / \text{TMT}) * 100$	Sí	Sí	Sí	Sí	Sí	Se refiere a los menores que son reincorporados mediante las figuras de reintegración familiar, familia de acogimiento o adopción	Sí	Sí	Sí	Sí	Ascendente
Actividades C0201	Porcentaje de programas de fortalecimiento familiar realizados	$(\text{AFFR} / \text{AFFP}) * 100$	Sí	Sí	Sí	Sí	Sí	Se refiere a los cursos, talleres, pláticas que se llevan a cabo de manera preventiva para fortalecer la célula familiar	Sí	Sí	Sí	Sí	Ascendente
Actividades C0202	Porcentaje de programas preventivos para el fortalecimiento familiar difundidos	$(\text{PPFFD} / \text{TPPFF}) * 100$	Sí	Sí	Sí	Sí	Sí	Se refiere a las campañas de prevención en materia de embarazo en adolescentes, bullying, trabajo infantil, entre otras	Sí	Sí	Sí	Sí	Ascendente
	Porcentaje de acciones de difusión implementadas	$(\text{ADI} / \text{NADP}) * 100$	Sí	Sí	Sí	Sí	Sí	Se refiere a las campañas informativas y de concientización de los programas que maneja la coordinación de fortalecimiento familiar	Sí	Sí	Sí	Sí	Ascendente

Actividades C0301	Porcentaje de alojamiento integral ofrecidos	$(AIO / TMT) * 100$	Sí	Sí	Sí	Sí	Sí	Se refiere a los servicios de alojamiento que se ofrecen a los menores durante su estancia en los albergue	Sí	Sí	Sí	Sí	Ascendente	
Actividades C0302	Porcentaje de atenciones a menores tutelados otorgados	$(AMT / TAMT) * 100$	Sí	Sí	Sí	Sí	Sí	Se refiere a la atención que se brinda a los menores durante su estancia en los albergues	Sí	Sí	No	No	No	Este indicador se encuentra incompleto, faltan los periodos de la línea base y la meta, así como la trayectoria, fecha de disponibilidad

Anexo II. Metas del Programa que opera con Recursos Federales Transferidos, o Programa Presupuestario

Nombre del Programa	Asistencia Jurídica y Social
----------------------------	------------------------------

Ente Público	Desarrollo Integral de la Familia
---------------------	-----------------------------------

Unidad Responsable	Desarrollo Integral de la Familia
---------------------------	-----------------------------------

Tipo de Evaluación	Consistencia y Resultados
---------------------------	---------------------------

Año de la Evaluación	2015, para el Ejercicio Fiscal 2014
-----------------------------	-------------------------------------

Nivel de Objetivo	Nombre del Indicador	Meta		Unidad de Medida	Orientada a impulsar el desempeño	Factible	Propuesta de mejora de la meta	Comentarios
		Lograda	Programada					
Fin	Porcentaje de personas en situación de vulnerabilidad atendidas	0	66.67	Sí	Sí	Sí	No	Es necesario verificar el valor logrado al final del sexenio y replantear en caso de no cumplir con la meta planteada.
Propósito	Variación porcentual de personas en situación de vulnerabilidad atendidas	376.93	6.84	Sí	Sí	Sí	Sí	La unidad de medida en las variables debe reflejarse en "personas". Valorar la meta programada, debido a que superó por mucho la planteada.
Componente 01	Porcentaje de Servicios de Asistencia Jurídica y Social otorgados	140.17	100	Sí	Sí	Sí	Sí	Verificar si es factible aumentar la meta programada, con base en el resultado obtenido.
Componente 02	Porcentaje de acciones de asistencia jurídica y social para el fortalecimiento familiar implementadas	93.33	100	Sí	Sí	Sí	No	

Componente 03	Porcentaje de servicios integrales a menores tutelados brindados	85.94	100	Sí	Sí	Sí	Sí	Verificar si es factible disminuir la meta programada, con base en el resultado obtenido.
Actividades C0101	Porcentaje de establecimientos para menores y personas adultas mayores verificados	91.99	100	Sí	Sí	Sí	Sí	Verificar si es factible disminuir la meta programada, con base en el resultado obtenido.
Actividades C0102	Porcentaje de asistencias jurídicas, psicológicas y sociales	139.54	100	Sí	Sí	Sí	Sí	Verificar si es factible aumentar la meta programada, con base en el resultado obtenido.
	Porcentaje de asistencias jurídicas, psicológicas y sociales a mujeres cabeza de familia	93.05	100	Sí	Sí	Sí	Sí	Verificar si es factible disminuir la meta programada, con base en el resultado obtenido.
Actividades C0103	Porcentaje de menores reintegrados	79.56	100	Sí	Sí	Sí	Sí	Verificar si es factible disminuir la meta programada, con base en el resultado obtenido.
Actividades C0201	Porcentaje de programas de fortalecimiento familiar realizados	53.16	100	Sí	Sí	Sí	Sí	Verificar si es factible disminuir la meta programada, con base en el resultado obtenido.
Actividades C0202	Porcentaje de programas preventivos para el fortalecimiento familiar difundidos	100	100	Sí	Sí	Sí	No	
	Porcentaje de acciones de difusión implementadas	56.34	100	Sí	Sí	Sí	Sí	Verificar si es factible disminuir la meta programada, con base en el resultado obtenido.
Actividades C0301	Porcentaje de alojamiento integral ofrecidos	87.5	100	Sí	Sí	Sí	Sí	Verificar si es factible disminuir la meta programada, con base en el resultado obtenido.
Actividades C0302	Porcentaje de atenciones a menores tutelados otorgados	83.66	100	Sí	Sí	Sí	Sí	Verificar si es factible disminuir la meta programada, con base en el resultado obtenido.

Anexo III. Complementariedad y coincidencias con otros Programas

Nombre del Programa	Asistencia Jurídica y Social
Ente Público	Desarrollo Integral de la Familia
Unidad Responsable	Desarrollo Integral de la Familia
Tipo de Evaluación	Consistencia y Resultados
Año de la Evaluación	2015, para el Ejercicio Fiscal 2014

Nombre del Programa	Modalidad	Ente Público	Propósito	Población Objetivo	Tipo de Apoyo	Cobertura Geográfica	Fuentes de Información	Justificación
Chihuahua Vive en Ayuda a Instituciones Sociales	Estatal	Secretaría de Desarrollo Social	Las Organizaciones de la Sociedad Civil son apoyadas en su labor social	Organizaciones de la Sociedad Civil	Apoyo económico a organizaciones de la sociedad civil	Estatal	Programas Presupuestarios de la Secretaría de Desarrollo Social, dentro del Sistema Hacendario PbR/SED	Coinciden en apoyar a las organizaciones civiles
Chihuahua Vive en Atención Ciudadana	Estatal	Secretaría de Desarrollo Social	La población del Estado de Chihuahua en condición de vulnerabilidad recibe bienes y/o servicios de asistencia social ofertados por gobierno del Estado.	La población del Estado de Chihuahua en condición de vulnerabilidad recibe bienes y/o servicios de asistencia social ofertados por gobierno del Estado.	Servicios de asistencia social otorgados	Estatal	Programas Presupuestarios de la Secretaría de Desarrollo Social, dentro del Sistema Hacendario PbR/SED	Coinciden en apoyar a las personas vulnerables; en el programa evaluado se especifican menores de edad y adultos mayores. Asimismo los tipos de apoyos pueden complementarse.

Servicios de Atención a Población Vulnerable	Federal	Sistema Nacional para el Desarrollo Integral de la Familia	La población vulnerable tiene acceso a servicios de asistencia social.	Población vulnerable	Servicios otorgados a personas vulnerables en los Centros Asistenciales y Campamentos Recreativos	Nacional	Página Transparencia Presupuestaria de la SHCP	Coinciden en apoyar a las personas vulnerables; en el Programa Estatal especifican menores de edad y adultos mayores. Asimismo los tipos de apoyos pueden complementarse.
Programa para la Protección y el Desarrollo Integral de la Infancia	Federal	Sistema Nacional para el Desarrollo Integral de la Familia	Niñas, niños y adolescentes que identifican factores de riesgo y de protección individual, familiar y social para evitar situaciones de riesgos psicosociales o enfrentar problemáticas específicas o emergentes.	Niñas, niños y adolescentes	*Acciones de prevención y atención realizadas conforme a los Programas Anuales de Trabajo de las Instancias Ejecutoras. *Personal de las Instancias Ejecutoras capacitadas para la ejecución de las estrategias de prevención y atención del Programa.	Nacional	Página Transparencia Presupuestaria de la SHCP	Programa Federal vinculado con el componente 2 del Programa Estatal
Programa de Fortalecimiento a las Procuradurías de la Defensa del Menor y la Familia	Federal	Sistema Nacional para el Desarrollo Integral de la Familia	Menores de edad albergados en centros asistenciales públicos y/o privados de México cuya situación jurídico-familiar ha sido regularizada.	Menores de edad albergados	*Asistencia y atención psicológica. *Patrocinio y Asistencia jurídico familiar. *Investigaciones Sociales y trámites administrativos	Nacional	Página Transparencia Presupuestaria de la SHCP	Programa Federal vinculado con el componente 1 del Programa Estatal

Anexo IV. Análisis de recomendaciones atendidas derivadas de evaluaciones internas y/o externas

Recomendación emitida no atendida en el año fiscal evaluado	¿Cuenta con un plan de ejecución?	Recomendación emitida por la Instancia Técnica Evaluadora

No aplica, derivado a que el Programa de Asistencia Jurídica y social, no ha sido sujeto a evaluación.

Anexo V. Evolución de la cobertura

Nombre del Programa	Asistencia Jurídica y Social
Ente Público	Desarrollo Integral de la Familia
Unidad Responsable	Desarrollo Integral de la Familia
Tipo de Evaluación	Consistencia y Resultados
Año de la Evaluación	2015, para el Ejercicio Fiscal 2014

Tipo de Población	Unidad de Medida	Año 2014
Población Potencial	Personas	1,456,465
Población Objetivo	Personas	180,000
Población Atendida	Personas	169,468
Porcentaje de Población Atendida	%	94.15

Nota: Se incluye únicamente los datos del año 2014, puesto que inicia en ese año.

Anexo VI. Información de la población Atendida

Nombre del Programa	Asistencia Jurídica y Social
Ente Público	Desarrollo Integral de la Familia
Unidad Responsable	Desarrollo Integral de la Familia
Tipo de Evaluación	Consistencia y Resultados
Año de la Evaluación	2015, para el Ejercicio Fiscal 2014

Ámbito Geográfico	Total			0 A 14			15 A 29			30 A 64			65 y más		
	Total	M	H	Total	M	H	Total	M	H	Total	M	H	Total	M	H
Estatal	169,468	93,460	76,008	56,150	32,056	24,094	49,064	28,692	20,372	41,834	18,880	22,954	22,420	13,832	8,588

Anexo VII. Instrumentos de medición del grado de satisfacción de la población atendida

<i>Nombre del Programa</i>	Asistencia Jurídica y Social
<i>Ente Público</i>	Desarrollo Integral de la Familia
<i>Unidad Responsable</i>	Desarrollo Integral de la Familia
<i>Tipo de Evaluación</i>	Consistencia y Resultados
<i>Año de la Evaluación</i>	2015, para el Ejercicio Fiscal 2014

	<i>Sí</i>	<i>No</i>	<i>Justificación de la respuesta</i>
<i>¿Son representativos?</i>	✓		Sí, porque el cuestionario se aplica a todos los que solicitan algún tipo de servicio de asistencia jurídica.
<i>¿Corresponden a las características de los beneficiarios?</i>	✓		Sí, porque se les aplica a los usuarios que solicitan algún servicio, el cual está vinculado con las acciones que realiza el programa.
<i>¿Tienen congruencia en su manera de medir el grado de satisfacción?</i>	✓		El grado de satisfacción está vinculado al tiempo de atención y de trato a los usuarios, no tanto a la satisfacción de su problema.
<i>¿El instrumento es cuantificable?</i>	✓		Sí, debido a que las respuestas son binarias, es fácil de cuantificar y obtener resultados de manera rápida.

Nota: Este instrumento no abarca todas las acciones que realiza el programa Asistencia Jurídica y Social.

Anexo VIII. Gastos desglosados del Programa que opera con Recursos Federales Transferidos, o Programa Presupuestario

Nombre del Programa	Asistencia Jurídica y Social
Ente Público	Desarrollo Integral de la Familia
Unidad Responsable	Desarrollo Integral de la Familia
Tipo de Evaluación	Consistencia y Resultados
Año de la Evaluación	2015, para el Ejercicio Fiscal 2014

Concepto			Total	Estatal	Federal	Municipal	Otros (Ingresos Propios)
Fuente de Financiamiento							
Presupuesto Original 2014			42,615,887	42,615,887			
	1000	Servicios Personales	28,418,193	28,418,193	0	0	0
	2000	Materiales y Suministros	3,197,200	3,197,200	0	0	0
	3000	Servicios Generales	9,566,700	9,566,700	0	0	0
	4400	Ayudas Sociales	1,433,794	1,433,794	0	0	0
Presupuesto Modificado 2014			62,892,005	47,090,512	3,286,108	0	12,515,385
	1000	Servicios Personales	29,645,868	29,557,668	0	0	88,200
	2000	Materiales y Suministros	4,719,154	4,463,931	0	0	255,223
	3000	Servicios Generales	13,377,832	11,218,432	0	0	2,159,400
	4400	Ayudas Sociales	15,149,151	1,850,481	3,286,108	0	10,012,562
Presupuesto Ejercido 2014			62,103,980	46,846,798	2,741,799	0	12,515,384
	1000	Servicios Personales	36,023,747	35,935,547	0	0	88,200
	2000	Materiales y Suministros	3,729,532	3,474,308	0	0	255,223
	3000	Servicios Generales	8,248,979	6,089,578	0	0	2,159,400
	4400	Ayudas Sociales	14,101,723	1,347,365	2,741,799	0	10,012,560

Anexo IX. Análisis interno

	<i>Descripción</i>	<i>Recomendaciones</i>
Fortalezas	Diseño	
	1. Identifica el problema o necesidad que busca resolver dicho programa, y está disponible en documentación formalizada.	
	2. Se encuentra alineado correctamente al Plan Nacional de Desarrollo, Plan Estatal de Desarrollo y el Programa Institucional.	
	Planeación Estratégica	
	3. Cuenta con un Programa Prioritario de Desarrollo Social, Cultura y Calidad de Vida 2011-2016.	
	4. Tiene un Programa Operativo Anual para alcanzar los objetivos del Programa.	
	5. Recolecta información oportuna para el monitoreo del desempeño del Programa, así como difunde los resultados del mismo.	
	Cobertura y Focalización	
	6. Cuenta con una estrategia de cobertura documentada para atender a su población objetivo, tomando en consideración las aportaciones de las áreas involucradas y a las 12 Subprocuradurías Auxiliares.	
	7. La cobertura de Población del Programa fue del 94.15 por ciento.	
Operación		
8. El Programa se desempeña bajo 4 Manuales de Procedimientos.		

Fortalezas	9. Los trámites y procedimientos para la entrega de apoyos se difunden en las páginas de internet del DIF, Gobierno del Estado y Transparencia.	
	10. Cuenta con mecanismos de transparencia y rendición de cuentas, difundiendo ampliamente el seguimiento y resultados del Programa, en diversas páginas web.	
	Percepción de la Población Atendida	
	11. Se cuenta con un instrumento para medir la satisfacción de la población atendida, denominado Cuestionario de Evaluación de Satisfacción del Usuario.	
	Medición de los Resultados	
	12. El Programa documenta todos los resultados del desempeño y los difunde en diversas páginas web.	
	Eficiencia y Eficacia del ejercicio de los recursos	
	13. El Programa se financia en un 20 por ciento con Recursos Propios.	
	14. El costo efectividad del programa es del .954; quedando ligeramente por debajo del ideal, y muy por encima del nivel Aceptable.	

	<i>Descripción</i>	<i>Recomendaciones</i>
Debilidades	Diseño	
	1. No se encuentran Sistematizados los Padrones de Beneficiarios.	1. Instrumentar un Sistema Integral que registre los Padrones de Beneficiarios.
	2. Replantear el Fin y Propósito de la MIR.	2. Aplicar la sintaxis en el FIN: contribuir a un objetivo superior + Mediante/ a través de + El cómo: la solución del problema. Además, mencionar el impacto del PED. En cuanto al propósito, se sugiere aplicar la sintaxis correspondiente para este nivel: Población + Verbo en presente + Complemento.
	3. Matriz de Indicadores incompleta.	3. Revisar la MIR, y completar los datos faltantes, así como verificar la factibilidad de disminuir las metas de algunos indicadores.
	Planeación Estratégica	
	4. El Programa Prioritario de Desarrollo Social, Cultura y Calidad de Vida 2011-2016 no cuenta con Indicadores.	4. Incluir Indicadores de resultados en el Programa Prioritario de Desarrollo Social, Cultura y Calidad de Vida 2011-2016.
	Operación	
	5. No se cuenta con un Sistema que verifique el proceso, mecanismos, selección de beneficiarios y entrega de apoyos.	5. Sistematizar el proceso, los mecanismos, la selección de beneficiarios, así como la entrega de apoyos del Programa.
	6. Los Recursos Federales no se entregan en tiempo y forma.	6. Gestionar que los recursos se entreguen en tiempo y forma, para dar cabal cumplimiento a las metas programadas.
	7. Los Manuales de Operación no se encuentran publicados en páginas de difusión.	7. Difundir los Manuales de Operación en la página del DIF y Transparencia.
Percepción de la Población Atendida		
8. El instrumento de percepción no mide todos los componentes del Programa.	8. Instrumentar acciones para detectar la percepción de la población en todos los componentes del Programa.	

Debilidades	Medición de los Resultados	
	9. Algunas de las metas de los indicadores, reflejaron avance de cumplimiento bajo.	9. Analizar las metas planteadas en los indicadores, tomando en consideración los resultados del año fiscal evaluado.
	Eficiencia y Eficacia del ejercicio de los recursos	
	10. El costo promedio por beneficiario aumentó.	10. Verificar la posibilidad de disminuir la meta de los beneficiarios, según los resultados obtenidos.
	11. No se ejercieron 849 mil 696 pesos, equivalente al 1.4% del presupuesto.	11. Evitar el subejercicio de los recursos.
	12. Sólo 4 de las 14 metas programadas de la MIR, y 4 de las 11 del POA se cumplieron.	12. Considerar disminuir las metas de los indicadores, según los resultados obtenidos.
	13. El gasto esperado de las metas resulta bajo, puesto que sus metas fueron 4, tanto en la MIR como en el POA.	13. Considerar disminuir las metas de los indicadores, según los resultados obtenidos.
	14. Existen diferencias en cifras entre el DIF y el área de Presupuesto de la Secretaría de Hacienda.	14. Verificar las cifras para obtener una armonización contable con el área de entidades paraestatales.

Anexo X. Valoración final del Programa

Nombre del Programa	Asistencia Jurídica y Social
Modalidad	Estatal
Ente Público	Desarrollo Integral de la Familia
Unidad Responsable	Desarrollo Integral de la Familia
Tipo de Evaluación	Consistencia y Resultados
Año de la Evaluación	2015, para el Ejercicio Fiscal 2014

Tema	Nivel	Justificación
Diseño	3.66	De las seis preguntas cuantitativas, cuatro de ellas presentan una ponderación del valor máximo, es decir 4 y dos de ellas con valoración 3. Para mayores detalles, remitirse a las preguntas cuantitativas del tema.
Planeación Estratégica	3.66	De las cuatro preguntas cuantitativas del tema, dos lograron un 4, y otra resultó con un valor de 3, cabe señalar, que la pregunta número 13, no fue calificada, puesto que al Programa no se le han realizado evaluaciones. Para mayores detalles, remitirse a las preguntas cuantitativas del tema.

Cobertura y Focalización	4	En éste tema, sólo una pregunta aplica, la cual alcanzó una calificación de 4. Para mayores detalles, remitirse a la pregunta cuantitativa del tema.
Operación	2.85	De las siete preguntas, dos de ellas presentaron un valor de 4, cuatro obtuvieron un 3, y finalmente una pregunta obtuvo la calificación más baja. Para mayores detalles, remitirse a las preguntas cuantitativas del tema.
Percepción de la población atendida	4	De la única pregunta cuantitativa para el tema, ésta obtuvo calificación máxima, es decir 4. Para mayores detalles, remitirse a la pregunta cuantitativa del tema.
Medición de los resultados	2	La pregunta cuantitativa del tema alcanzó un 2. Para mayores detalles, remitirse a la pregunta cuantitativa del tema.
Eficiencia y eficacia del ejercicio de los recursos	4	La ponderación de la pregunta cuantitativa es el máximo, 4. Para mayores detalles, remitirse a la pregunta cuantitativa del tema.
Valoración Final	3.5	Valoración obtenida del promedio de todas las ponderaciones de las preguntas cuantitativas. Para mayores detalles, remitirse a las preguntas cuantitativas de todos los temas incluidos en la evaluación.

Anexo XI. Ficha Técnica con los datos generales de la instancia técnica evaluadora y el costo de la evaluación

1. Descripción de la evaluación:	
1.1 Nombre de la evaluación: Evaluación de Consistencia y Resultados al Programa Asistencia Jurídica y Social	
1.2 Fecha de inicio de la evaluación (dd/mm/aaaa): 25/05/2015	
1.3 Fecha de término de la evaluación (dd/mm/aaaa): 30/09/2015	
1.4 Nombre de la persona responsable de darle seguimiento a la evaluación y nombre del área la que pertenece:	
<p>Nombre: Lic. Irad Iván Encinas Moreno</p> <p style="text-align: center;">Lic. Martha Verónica Lugo Alarcón</p>	<p>Área: Director del Desarrollo Integral de la Familia del Estado de Chihuahua</p> <p>Jefa del Departamento de Planeación.</p>
1.5 Objetivo general de la evaluación: Evaluar la Consistencia y los Resultados del Programa Presupuestario “Consistencia Jurídica y Social” en cuanto a su diseño; planeación estratégica; cobertura y focalización; operación; percepción de la población atendida; medición de los resultados; la eficiencia y eficacia del ejercicio de los recursos. Lo anterior, con el fin de que las recomendaciones de este análisis retroalimenten el diseño y la gestión del Programa Presupuestario; el desempeño sobre el ejercicio de los recursos con base en indicadores de desempeño, estratégicos y de gestión para el cumplimiento de los objetivos para lo que están destinados.	

1.6 Objetivos específicos de la evaluación:

- **Analizar la lógica y congruencia en el diseño del Programa que opera Recursos Federales Transferidos, o Programa Presupuestario; su vinculación con la planeación nacional y estatal, la consistencia entre el diseño y la normatividad aplicable, así como las complementariedades y/o coincidencias con otros recursos federales y estatales;**
- **Identificar si el Programa que opera con Recursos Federales Transferidos, o Programa Presupuestario, cuenta con instrumentos de planeación y orientación hacia resultados;**
- **Examinar si el Programa que opera con Recursos Federales Transferidos, o Programa Presupuestario, ha definido una estrategia de cobertura de mediano y de largo plazo y los avances presentados en el ejercicio fiscal evaluado;**
- **Identificar los procesos que se llevan a cabo bajo la normatividad aplicable;**
- **Identificar si el Programa que opera con Recursos Federales Transferidos, o Programa Presupuestario, cuenta con instrumentos que le permitan recabar información para medir el grado de satisfacción de los beneficiarios del Programa y sus resultados; y**
- **Analizar los resultados del cumplimiento de las metas del Programa que opera con Recursos Federales Transferidos, o Programa Presupuestario.**

1.7 Metodología utilizada en la evaluación:

Términos de Referencia emitidos por el Consejo Nacional de Evaluación de la Política de Desarrollo Social (CONEVAL), adecuando algunos temas de evaluación referentes a los presentes Términos de Referencia elaborados por la Unidad Técnica de Evaluación (UTE), representada por el Departamento de Planeación Estratégica y Evaluación de la Secretaría de Hacienda del Gobierno del Estado de Chihuahua.

La evaluación se realizará mediante un análisis de gabinete con base en la información proporcionada por el Ente Público responsable del Programa que opera con Recursos Federales Transferidos, o Programa Presupuestario; así como con la información adicional que proporcione la Dirección General de Egresos y la Dirección de Programas de Inversión Pública, que sea necesaria para justificar su análisis.

Instrumentos de recolección de información:

Cuestionarios x Entrevistas Formatos x Otros Especifique: **Documentos impresos y digitales formalizados por el Ente Público en fuentes de información, correos electrónicos y llamadas telefónicas.**

Descripción de las técnicas y modelos utilizados:

***Se analizó la información documental que se proporcionó por el responsable de coordinar los trabajos de evaluación del Ente público.**

***Se utilizaron los criterios establecidos en los Términos de Referencia de la evaluación.**

***Se realizaron contactos por vía correo electrónico y teléfono con el responsable de coordinar los trabajos de evaluación de la dependencia para revisar la documentación existente; plantear y aclarar dudas.**

2. Descripción de la Instancia Técnica Evaluadora:
2.1 Nombre del coordinador de la evaluación: C. Alba Eunice Cenicerros Becerra
2.2 Cargo: Coordinadora de Presupuesto basado en Resultados y Sistema de Evaluación del Desempeño
2.3 Institución a la que pertenece: Secretaría de Hacienda del Gobierno del Estado de Chihuahua
2.4 Principales colaboradores: M.A.P. Iracema Molina Gómez, Jefa del Departamento de Planeación Estratégica y Evaluación y M.A.P. Francisco Javier Talamantes Carrasco, Supervisor Administrativo. Teléfono: 01 614 4293300, ext. 12472 y 12469. Correo electrónico (imolina@chihuahua.gob.mx y javier.talamantes@chihuahua.gob.mx)
2.5 Correo electrónico del coordinador de la evaluación: acenicer@chihuahua.gob.mx
2.6 Teléfono con clave lada: 614 429 33 00 ext. 13474

3. Identificación del (los) Programa(s):
3.1 Nombre de (los) Programa(s) evaluado(s): Asistencia Jurídica y Social
3.2 Siglas: AJS
3.4 Poder público al que pertenece(n) el(los) Programa(s): Poder Ejecutivo <input checked="" type="checkbox"/> Poder Legislativo <input type="checkbox"/> Poder Judicial <input type="checkbox"/> Ente Autónomo <input type="checkbox"/>
3.5 Ámbito gubernamental al que pertenece(n) el(los) Programa(s): Federal <input type="checkbox"/> Estatal <input checked="" type="checkbox"/> Local <input type="checkbox"/>
3.6 Nombre del (l)(las) áreas(s) y de (l)(los) titular(es) a cargo del (los) Programa(s): Lic. Irad Iván Encinas Moreno. Director del Desarrollo Integral de la Familia del Estado de Chihuahua
3.6.1 Nombre(s) de (l)(las) área(s) a cargo de (l)(los) Programa(s): Procuraduría de Asistencia Jurídica y Social

3.7 Nombre(s) de l(l)os titular(es) de l(l)as unidad(es) administrativa(s) a cargo de l(l)os programa(s) (nombre completo, correo electrónico y teléfono con clave lada):

Nombre: **Lic. Silvia Manuela Vázquez Lazcano**
Correo: **silvia.vazquez@difchihuahua.gob.mx**
Teléfono: **614 4206420,**

Área: **Procuraduría de Asistencia Jurídica y Social**

4. Datos de contratación de la evaluación

4.1 Tipo de contratación:

4.1.1 Adjudicación Directa ___ 6.1.2 Invitación a tres ___ 6.1.3 Licitación Pública Nacional ___ Licitación Pública Internacional ___

Otro: (Señalar) **X**

Evaluación Interna realizada por la Unidad Técnica de Evaluación representada por el Departamento de Planeación Estratégica y Evaluación de la Coordinación de Presupuesto basado en Resultados y Sistema de Evaluación del Desempeño de la Dirección General de Egresos de la Secretaría de Hacienda del Gobierno del Estado de Chihuahua.

4.2 Área responsable de contratar la evaluación: **N/A**

4.3 Costo total de la evaluación: **N/A**

4.4 Fuente de Financiamiento: **N/A**



Chihuahua
Gobierno del Estado



INFORME FINAL