

**Anexo VI. Aspectos Susceptibles de Mejora (ASM)**

Tema	Aspectos Susceptibles de Mejora	Recomendaciones
<b>Tema II. Descripción y Análisis de los Procesos del Programa</b>	(C01, PASA) El registro de entrega de los paquetes alimentarios a los DIF municipales se triplica, se lleva a cabo tanto en el Departamento de Programas Alimentarios, como en el Área de Finanzas y en el Almacén. esto provoca ineficiencias en el tiempo proceso de entrega y su validación.	(C01, PASA) Desarrollar un Sistema Informático Integral que permita ahorrar tiempo y simplificar el registro y validación del proceso de entrega.
	(C01, PASA) Parte de los procesos del Programa son instrumentados por los DIF municipales, en concreto la difusión del Programa, la solicitud de apoyos, la recolecta de despensas y paquetes alimentarios, así como la entrega final a los beneficiarios. Los cambios de administración municipales hacen que se presenten retos especiales en la ejecución de estos procesos, ya que implican rotación del personal en los municipios y la necesidad de instrumentar acciones de capacitación de manera constante por parte del personal del SEDIF.	(C01, PASA) Incluir en los convenios que se firman con los DIF municipales mecanismos de coordinación para que los DIF municipales profesionalicen y capaciten a su personal en términos de la operación del Programa, de forma sistemática y eficiente.
	(C01, PASA) Por lo que respecta al proceso de selección de beneficiarios, la Encuesta para Focalizar Hogares con Inseguridad Alimentaria (ENHINA), que es el estudio socioeconómico proporcionado por el DIF nacional que como resultado permite determinar si la persona puede ser beneficiaria de un apoyo alimentario, ha funcionado, pero tiene áreas de oportunidad porque, al ser nacional, no necesariamente se ajusta a las condiciones particulares del estado de Chihuahua.	(C01, PASA) Gestionar ante las instancias correspondientes que la ENHINA incluya reactivos que permitan realizar un diagnóstico más preciso, considerando las condiciones particulares del estado de Chihuahua.
	(C01, PASA) El sistema de información que se utiliza de manera general para todo el DIF estatal es el Sistema Integral DIF (SIDIF), que sirve para dar seguimiento a las actividades, supervisiones y entregas. Sin embargo, al respecto, algunos funcionarios entrevistados comentaron que el sistema es deficiente, muy general y poco amigable, ya que únicamente presenta información estadística. Debido a esto, se utilizan otros sistemas de información para apoyar los procedimientos, lo que genera ineficiencias, como duplicidad de registros y la necesidad de implementar mecanismos de validación no sistemáticos.	(C01, PASA) Desarrollar un Sistema Informático Integral que sirva de apoyo para hacer más eficientes los procesos y generar información que sirva como herramienta para la toma de decisiones.

<p>(C02 RFI AF) El Componente carece de un diagnóstico sobre los problemas que afectan a las poblaciones vulnerables que le interesa atender, lo que constituye un cuello de botella para los procesos de planeación y presupuestación, pues éstos se hacen de manera inercial y no se hacen considerando la magnitud de los problemas que busca resolver el Componente.</p>	<p>(C02 RFI AF) Realizar un diagnóstico mediante la identificación de los problemas públicos que le interesa resolver al Componente, sus causas y efectos, así como las poblaciones afectadas por dichos problemas, con el propósito de tener claridad del resultado que se busca lograr y el cambio en las condiciones de vida de la población.</p>
<p>(C02 RFI AF) Las instalaciones de algunos centros de atención para consultas de rehabilitación en algunos municipios ubicados en locaciones muy remotas, no cuentan con el suficiente personal ni el suficiente equipo para dar atención a toda la población.</p>	<p>Realizar un diagnóstico que identifique los municipios o localidades con mayor afluencia y necesidad de los servicios que ofrece el componente y la disponibilidad de personal y materiales en los centros, con el fin de redistribuir mejor recursos materiales y humanos de acuerdo con esta situación</p>
<p>(C03, ASPSV) El Componente carece de un diagnóstico sobre los problemas que afectan a las poblaciones vulnerables que le interesa atender, lo que constituye un cuello de botella para los procesos de planeación y presupuestación, pues éstos se hacen de manera inercial y no se hacen considerando la magnitud de los problemas que busca resolver el Componente.</p>	<p>(C03, ASPSV) Realizar un diagnóstico mediante la identificación de los problemas públicos que le interesa resolver al Componente, sus causas y efectos, así como las poblaciones afectadas por dichos problemas, con el propósito de tener claridad del resultado que se busca lograr y el cambio en las condiciones de vida de la población.</p>
<p>(C03, ASPSV) La falta de un diagnóstico y el esquema de solicitud de apoyos por demanda, sin incluir una búsqueda activa o una difusión del Componente entre la población más vulnerable del Estado, puede provocar que los apoyos entregados no se estén entregando a quienes más los necesitan, sino a aquellos que tienen las condiciones para acercarse a solicitarlos al DIF.</p>	<p>(C03, ASPSV) Definir mecanismos de focalización con el propósito de identificar a las poblaciones más vulnerables del Estado y focalizar los apoyos en dichas poblaciones.</p>
<p>(C03, ASPSV) Derivado de lo anterior, el Componente no tiene definidos cuáles son los resultados que espera lograr en la población atendida más allá de entregarles los apoyos asistenciales, por lo que está basado en una lógica de productos y no de resultados.</p>	<p>(C03, ASPSV) Definir los resultados que espera lograr el Componente más allá de la entrega de apoyos a la población, con el propósito de orientar el Componente hacia el logro de resultados y no solo de gestión.</p>
<p>(C03, ASPSV) El componente no cuenta con mecanismos para dar seguimiento al uso de los apoyos entregados por parte de la población atendida ni para conocer su grado de satisfacción con los servicios del DIF y los apoyos entregados.</p>	<p>(C03, ASPSV) Establecer mecanismos para dar seguimiento al uso de los apoyos entregados por parte de la población atendida y para conocer su grado de satisfacción con los servicios del DIF y los apoyos entregados, con el propósito de identificar áreas de oportunidad del Componente y mejorarlo.</p>

(C03, ASPSV) El procedimiento de registro de beneficiarios y de los apoyos que se les entrega no está sistematizado desde el inicio, lo que provoca ineficiencias en términos del tiempo invertido por el personal.	(C03, ASPSV) Sistematizar el procedimiento de registro de beneficiarios desde el inicio, es decir, desde que acuden a las ventanillas del DIF Estatal, con el propósito de hacer más eficiente el uso de los recursos humanos.
(C0401, CERENAM) Los centros que se encuentran en las periferias a veces no tienen población para atender, a veces "mantienen vacíos". Al contrario, en los centros más cercanos a las cabeceras municipales hay poca capacidad de atención en comparación con la demanda.	(C0401, CERENAM) Realizar un diagnóstico que identifique los municipios o localidades con mayores índices de mortalidad materno-infantil con el propósito de identificar si la ubicación de los Centros es la más adecuada para resolver el problema público que le interesa al DIF.
(C0401, CERENAM) Existe una dependencia de algunos centros de las Brigadas de Salud que refieren los pacientes a los Centros. En algunos centros no hay suficiente población porque las brigadas no llevan pacientes.	(C0401, CERENAM) Diseñar una estrategia de difusión de los servicios de los CERENAM en la que se busque activamente a la población más vulnerable, que vive en localidades aisladas, que podría requerir los servicios de los Centros, pero desconoce su existencia.
(C0401, CERENAM) Se identificó que la población de comunidades indígenas no permanece en los Centros para recibir la atención que requieren.	(C0401, CERENAM) Realizar una consulta con las comunidades indígenas y autoridades correspondientes para identificar maneras de mejorar la adaptación de los servicios que se prestan en los CERENAM a los usos y costumbres de las comunidades indígenas con el propósito de incrementar su estancia y que reciban el tratamiento que requieren.
(C0401, CERENAM) En los casos en los que las mujeres embarazadas presentan alguna complicación de muy alto riesgo o menores con desnutricción crónica o severa, no es claro que estas personas se les brinde y facilite una alternativa.	(C0401, CERENAM) Diseñar y difundir procedimientos claros sobre la referencia a otros niveles de atención de las mujeres embarazadas que presentan alguna complicación de muy alto riesgo o menores con desnutricción crónica o severa, con el fin de garantizarles su derecho a la salud. En las localidades en donde no se cuente con servicios de salud, se deberá prever alguna alternativa.
(C0401, CERENAM) El seguimiento a los beneficiarios no se lleva a cabo, como debería hacerse según lo estipulado en el Manual de la Actividad; lo realizan las Brigadas de la Secretaría de Salud y no el personal de los CERENAM.	(C0401, CERENAM) Difundir e implementar los procedimientos para dar seguimiento a los pacientes de los Centros con el propósito de verificar si se está resolviendo el problema que busca atender la Actividad.
(C0401, CERENAM) El registro de beneficiarios y de servicios brindados está duplicado, pues se lleva a cabo el registro en el Padrón Único del DIF y en el formato con el que ya se trabajaba en la Actividad. Esto se debe a que	(C0401, CERENAM) Homologar los formatos y bases de datos que se utilizan para registrar los servicios brindados a la población atendida, y simplificar el procedimiento, aprovechando mejor las

no están homologados ambos sistemas de registro.	tecnologías de la información y la comunicación, con el fin de evitar duplicidades y reducir las cargas de trabajo del personal operativo relacionadas con este procedimiento.
(C0402, Proyectos Productivos) Hay una duplicación de esfuerzos entre la visita de validación de los beneficiarios propuestos por los DIF municipales y la visita de entrega de materiales, lo que provoca ineficiencias en la operación de la Actividad.	(C0402, Proyectos Productivos) Analizar la viabilidad de realizar la validación de las propuestas de beneficiarios al momento de entregar los proyectos y definir un mecanismo para reasignar el proyecto a personas en lista de espera, con el propósito de no duplicar las visitas a las familias y hacer más eficiente el uso del tiempo del personal.
(C0402, Proyectos Productivos) Existen retrasos en el procedimiento de adquisición de insumos por parte del área de compras y entrega a los DIF municipales, lo que provoca retrasos en la entrega de los proyectos a los beneficiarios finales y en la programación de acciones de la Actividad.	(C0402, Proyectos Productivos) Eliminar los cuellos de botella que existen en el proceso de adquisición de insumos por parte del área de compras, con el fin de evitar retrasos en la programación de las actividades.
(C0402, Proyectos Productivos) Existen retrasos en el procedimiento de almacenamiento y distribución de insumos de los proyectos productivos a los DIF municipales.	(C0402, Proyectos Productivos) Facilitar un espacio de almacenamiento y personal suficiente y adecuado para recibir, almacenar y ordenar los insumos para su distribución en los municipios, con el fin de reducir los retrasos en la entrega de los proyectos.
(C0402, Proyectos Productivos) El procedimiento de verificación que realizan los DIF municipales y el Estatal del uso de los proyectos por parte de las familias beneficiarias no es oportuno y no se usa de manera sistemática para mejorar la Actividad.	(C0402, Proyectos Productivos) Simplificar y automatizar el procedimiento de verificación por parte de los DIF municipales y el Estatal, así como definir la manera en que esta información se va a utilizar para mejorar la Actividad, con el propósito de hacer más eficiente y útil este proceso.
(C0402, Proyectos Productivos) El procedimiento de seguimiento al desempeño del Programa incluye múltiples informes destinados a distintas instancias, lo que provoca sobrecarga de trabajo para reportar lo que hace la Actividad.	(C0402, Proyectos Productivos) Simplificar y automatizar el procedimiento de reporte de acciones que se realizan en la Actividad, con el fin de reducir el tiempo que tiene que dedicar el personal a realizar informes y puedan destinarlo a actividades sustantivas.
(C0402, Proyectos Productivos) En el procedimiento de distribución de los proyectos, hay animales que se mueren en el camino, lo que provoca que no se puedan entregar completos los proyectos a los beneficiarios.	(C0402, Proyectos Productivos) Revisar y mejorar los tiempos de recepción y entrega de los animales, la calidad de lo entregado por los proveedores y las condiciones del transporte para la entrega de animales, con el propósito de identificar las causas de muerte y reducir las muertes hasta donde

		sea posible.
(C0403, Comunidad DIFerente) Hay una elevada rotación de personal que trabaja en los procesos de la Actividad, lo que provoca retrasos en la implementación de las acciones.	(C0403, Comunidad DIFerente) Revisar el diseño de los puestos de trabajo de la Actividad, con el propósito de identificar posibles errores de diseño como sobrecargas de trabajo, amplitud basta de funciones o profundidad insuficiente, que puedan desmotivar a quienes ocupan los puestos y provocar su rotación. De igual manera, se sugiere analizar posibles causas de esta rotación en las condiciones de trabajo, así como revisar los procedimientos de contratación de personal, con el propósito de reducir dicha rotación. Podría ser útil revisar experiencias de otros Programas que cuenten con promotores de participación ciudadana que hayan logrado que el personal permanezca en sus cargos.	
(C0403, Comunidad DIFerente) Algunos DIF municipales no realizan las actividades que les corresponden en los distintos procedimientos de la Actividad.	(C0403, Comunidad DIFerente) Realizar acciones de sensibilización sobre los beneficios de la Actividad para las comunidades con las titulares de los DIF municipales, con el propósito de incrementar su interés y compromiso con la Actividad.	
(C0403, Comunidad DIFerente) En algunos casos, el funcionamiento adecuado de los procedimientos de la Actividad depende de la posibilidad de que la persona que ocupa el cargo de Personal Especializado en el DIF Estatal acuda a las comunidades con el DIF municipal.	(C0403, Comunidad DIFerente) Establecer un mecanismo automatizado para el seguimiento de las acciones, así como aprovechar las tecnologías de la información y la comunicación, para hacer más eficiente el procedimiento de seguimiento, considerando las restricciones de conectividad cuando sea necesario. De igual manera, se sugiere realizar actividades de sensibilización, con un componente centrado en las emociones del personal involucrado en esta Actividad para incrementar su interés y motivación para lograr los objetivos.	

<b>Tema III. Valoración de atributos de los procesos</b>	(C01, PASA) Existe una discrepancia entre el cumplimiento de metas de la realización acciones de aseguramiento de calidad y orientación alimentaria y el cumplimiento de metas de beneficiarios de dichas acciones. Mientras que la realización de acciones fue cercano al 100%, el número de beneficiarios fue de poco más del 50%.	(C01, PASA) Definir los resultados que espera lograr el Componente más allá de la realización de acciones de aseguramiento de calidad y orientación alimentaria, con el propósito de orientar el Componente hacia el logro de resultados de atención de la población.
	(C01, PASA) Los indicadores establecidos para medir al componente no reflejan la principal de sus actividades que es Contribuir a la seguridad alimentaria de la población atendida mediante la dotación de paquetes e insumos alimentarios acompañados de esquemas de calidad nutricia, acciones de Orientación Alimentaria, Aseguramiento de la Calidad Alimentaria y producción de alimentos.	(C01, PASA) Reorientar los indicadores hacia la medición de la atención de los problemas públicos que le interesa resolver al Componente, sus causas y efectos, así como las poblaciones afectadas por dichos problemas, con el propósito de tener claridad del resultado que se busca lograr y el cambio en las condiciones de vida de la población.
	(C01, PASA) No se definieron parámetros de semaforización de las metas que permitieran determinar si el nivel de cumplimiento alcanzado es aceptable.	(C01, PASA) Definir parámetros de semaforización de las metas con el fin de poder determinar si el nivel de cumplimiento alcanzado es aceptable.
	(C02 RFI AF) No se definieron parámetros de semaforización de las metas que permitieran determinar si el nivel de cumplimiento alcanzado es aceptable.	(C02 RFI AF) Definir parámetros de semaforización de las metas con el fin de poder determinar si el nivel de cumplimiento alcanzado es aceptable.
	(C03, ASPSV) En 2017, según el cierre anual del POA, la meta era brindar 88,850 apoyos durante 2017 y se logró un avance de 38%, es decir, se otorgaron 33,800 apoyos.	(C03, ASPSV) Revisar la definición de metas relacionadas con personas atendidas con el propósito de que se acerquen más a la realidad y al 100%.
	(C03, ASPSV) No se definieron parámetros de semaforización de las metas que permitieran determinar si el nivel de cumplimiento alcanzado es aceptable.	(C03, ASPSV) Definir parámetros de semaforización de las metas con el fin de poder determinar si el nivel de cumplimiento alcanzado es aceptable.
	(C0401, CERENAM) No se definieron parámetros de semaforización de las metas que permitieran determinar si el nivel de cumplimiento alcanzado es aceptable.	(C0401, CERENAM) Definir parámetros de semaforización de las metas con el fin de poder determinar si el nivel de cumplimiento alcanzado es aceptable.
	(C0401, CERENAM) Se estimó atender a 9,102 personas y se logró un avance de 124%, lo que se considera lo que se considera alto, al ser un cuarto de la meta esperada adicional.	(C0401, CERENAM) Revisar la definición de metas relacionadas con personas atendidas con el propósito de que se acerquen más a la realidad y al 100%.
	(C0402, Proyectos Productivos) En la segunda vertiente, se planeó atender a 492 beneficiarios y se logró un avance de 80%.	(C0402, Proyectos Productivos) Revisar la definición de metas relacionadas con personas atendidas con el propósito de que se acerquen más a la realidad y al 100%.
	(C0402, Proyectos Productivos) No se definieron parámetros de semaforización de las metas que permitieran determinar si el nivel de cumplimiento alcanzado es aceptable.	(C0402, Proyectos Productivos) Definir parámetros de semaforización de las metas con el fin de poder determinar si el nivel de cumplimiento alcanzado es aceptable.

	(C0403, Comunidad DIFerente) En 2017, según el cierre anual del POA, se estimó atender a 1,421 personas y se logró un avance de 86%, pues se atendieron 1,218.	(C0403, Comunidad DIFerente) Revisar la definición de metas relacionadas con personas atendidas con el propósito de que se acerquen más a la realidad y al 100%.
	(C0403, Comunidad DIFerente) No se definieron parámetros de semaforización de las metas que permitieran determinar si el nivel de cumplimiento alcanzado es aceptable.	(C0403, Comunidad DIFerente) Definir parámetros de semaforización de las metas con el fin de poder determinar si el nivel de cumplimiento alcanzado es aceptable.