

Anexo 1

Formato para la Difusión de los Resultados de las Evaluaciones

1. DESCRIPCIÓN DE LA EVALUACIÓN	
1.1 Nombre de la evaluación: Análisis de Procesos del Programa de Asistencia Social y Refugio	
1.2 Fecha de inicio de la evaluación (13/10/2023):	
1.3 Fecha de término de la evaluación (15/12/2023):	
1.4 Nombre de la persona responsable de darle seguimiento a la evaluación y nombre de la unidad administrativa a la que pertenece:	
Nombre: Lic. Sara Eugenia Téllez Castellanos	Unidad administrativa: COEVAL
1.5 Objetivo general de la evaluación: Analizar la gestión operativa del programa, que permita valorar si éste cumple con lo necesario para el logro de sus metas y propósito, así como generar recomendaciones específicas que permitan la instrumentación de mejoras.	
1.6 Objetivos específicos de la evaluación: <ul style="list-style-type: none">• Describir la gestión operativa del programa mediante sus principales procesos• Identificar y analizar los problemas, tanto normativos como operativos, que obstaculizan la gestión del programa, así como las fortalezas y buenas prácticas que mejoran la capacidad de gestión de éste.• Analizar la gestión y la articulación de los procesos que contribuyen al logro del objetivo del programa.• Elaborar recomendaciones específicas para que implemente el programa, tanto a nivel normativo como operativo	
1.7 Metodología utilizada en la evaluación: Para este programa, se utilizó una metodología cualitativa que consistió en la revisión de información documental relacionada con el mismo. En esta metodología se involucrará el análisis de gabinete—que incluye el acopio, organización, sistematización y revisión detallada de la información obtenida en documentos normativos y operativos de cada programa—.	
Instrumentos de recolección de información: Para la recolección de información primaria se realizará un trabajo de campo en el que se utilizarán técnicas cualitativas como la observación directa y la aplicación de entrevistas semiestructuradas a actores clave del programa. Finalmente, se llevará a cabo una descripción de la operación, utilizando el Modelo de Proceso del CONEVAL	
Cuestionarios __ Entrevistas __ Formatos __ Otros __ Especifique: Las entrevistas tendrán la finalidad de profundizar en la descripción y características de los procesos, además de obtener información sobre problemas normativos u operativos (buenas prácticas, cuellos de botella, fortalezas, debilidades, oportunidades y amenazas de estos), La información de las entrevistas será sistematizada y analizada.	
Descripción de las técnicas y modelos utilizados: Dentro de la operación del Programa de Asistencia Social y Refugio se describen 2 procesos; La identificación y equivalencia de procesos, donde se revisa el proyecto de Reglas de Operación, —en este documento se anuncia que la solicitud no la realizan los beneficiarios sino una autoridad judicial del estado en alguno de los Centros Asistenciales del sistema DIF Morelos; la descripción y mapeo de la operación del programa, dicho mapeo comprende la planeación, la difusión, la solicitud de apoyos, la selección de beneficiarios, producción de bienes y servicios, proceso de entrega de apoyos, el seguimiento a los beneficiarios, una evaluación y monitoreo; y adicionalmente se llevan a cabo informes mensuales de acciones de todos los centros, así como reportes de avances de los indicadores de la MIR que se envían a la CONEVAL.	

2. PRINCIPALES HALLAZGOS DE LA EVALUACIÓN

2.1 Describir los hallazgos más relevantes de la evaluación:

2.2 Señalar cuáles son las principales Fortalezas, Oportunidades, Debilidades y Amenazas (FODA), de acuerdo con los temas del programa, estrategia o instituciones.

2.2.1 Fortalezas: El programa tiene un fuerte apoyo institucional, por lo que siempre está operando con recursos suficientes, además, no se encontraron cuellos de botella en la operación del mismo; el proceso de selección de beneficiarios cuenta con criterios y requerimientos adecuados a las características de la población objetivo; cada centro

tiene lineamientos que guían una adecuada atención de los usuarios; finalmente, la articulación entre el proceso de planeación y el de evaluación es adecuado.

2.2.2 Oportunidades: Generar mecanismos para captar la satisfacción de los usuarios podría permitirle al programa contar con información valiosa para conocer las áreas de oportunidad desde la perspectiva y necesidad de los usuarios en cada centro. Esto permitiría contar con una herramienta para la mejora continua del programa.

2.2.3 Debilidades: Algunos lineamientos, manuales de organización y perfiles de puestos están desactualizados y en ocasiones no permiten adaptar a la realidad actual algunos procedimientos.

La inexistencia de mecanismos para conocer la satisfacción de los usuarios puede estar generando indiferencia de la operación del programa hacia las necesidades de los usuarios.

2.2.4 Amenazas: No se detectaron amenazas en la operación del programa.

3. CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES DE LA EVALUACIÓN

3.1 Describir brevemente las conclusiones de la evaluación: En la normatividad estatal se encuentran establecidos los procesos de planeación, evaluación, monitoreo y adquisiciones; el proceso de difusión y Contraloría social no se lleva a cabo debido a la naturaleza de protección del programa a las personas vulnerables; los procesos definidos son consistentes con el diseño del programa, es decir, son suficientes para lograr el objetivo del programa; los criterios, requisitos y procedimientos de los procesos son adecuados para atender a las personas que han sido víctimas de delito; las evaluaciones o análisis que se han llevado a cabo al programa corresponden a un diagnóstico, en el que se establece el problema público para el que fue creado, su evolución, causas y consecuencias—sin embargo, al ser un diagnóstico, no cuenta avances. Por lo anterior, se considera que el programa es una estrategia adecuada para atender la problemática, además que dicho programa cuenta con varios reformas, un informe mensual de acciones realizadas, reportes trimestrales de avance y un informe anual dirigido a la presidenta del Sistema DIF Morelos. Finalmente, el programa no cuenta con mecanismos para conocer la satisfacción de los usuarios, aunque se llevan a cabo supervisiones frecuentes en los centros.

3.2 Describir las recomendaciones de acuerdo con su relevancia:

- Incrementar la frecuencia de actualización y analizar la posibilidad de acortar el proceso de revisión para actualizar los lineamientos, manuales de operación y otros documentos que guíen la operación del programa, con el objetivo de que dichos instrumentos respondan a las necesidades actuales de los usuarios y del contexto institucional en el que se opera.
- Diseñar e implementar una encuesta de salida en cada centro, que obtenga información sobre la satisfacción de los usuarios, sistematizar y analizar sus resultados y emitir reportes sobre los mismos. Esto permitirá contar con información sistematizada para identificar mejoras al programa.

4. DATOS DE LA INSTANCIA EVALUADORA

4.1 Nombre del coordinador de la evaluación:

Dr. Adán Arenas Becerril

4.2 Cargo: Jefe de la División de Estudios Profesionales de la Facultad de Ciencias Políticas y Sociales

4.3 Institución a la que pertenece: Universidad Nacional Autónoma de México - UNAM

4.4 Principales colaboradores:

Mtro. Carlos López Alanís

Mtra. María Lilia Bravo Ruiz

Lic. Eduardo Hernández Carmona

4.5 Correo electrónico del coordinador de la evaluación: depro@politicass.unam.mx
4.1 Nombre del coordinador de la evaluación: Dr. Adán Arenas Becerril

5. IDENTIFICACIÓN DEL (LOS) PROGRAMA(S)	
5.1 Nombre del (los) programa(s) evaluado(s):	
5.2 Siglas:	
5.3 Ente público coordinador del (los) programa(s):	
5.4 Poder público al que pertenece(n) el(los) programa(s): Poder Ejecutivo <input checked="" type="checkbox"/> Poder Legislativo ___ Poder Judicial ___ Ente Autónomo ___	
5.5 Ámbito gubernamental al que pertenece(n) el(los) programa(s): Salud Federal ___ Estatal <input checked="" type="checkbox"/> Local ___	
5.6 Nombre de la(s) unidad(es) administrativa(s) y de (los) titular(es) a cargo del (los) programa(s):	
5.6.1 Nombre(s) de la(s) unidad(es) administrativa(s) a cargo de (los) programa(s):	
5.6.2 Nombre(s) de (los) titular(es) de la(s) unidad(es) administrativa(s) a cargo de (los) programa(s) (nombre completo, correo electrónico y teléfono con clave lada):	
Nombre:	Unidad administrativa:

6. DATOS DE CONTRATACIÓN DE LA EVALUACIÓN	
6.1 Tipo de contratación:	
6.1.1 Adjudicación Directa ___ 6.1.2 Invitación a tres ___ 6.1.3 Licitación Pública Nacional ___ 6.1.4 Licitación Pública Internacional ___ 6.1.5 Otro: (Señalar) ___ CONVENIO	
6.2 Unidad administrativa responsable de contratar la evaluación: COEVAL	
6.3 Costo total de la evaluación: \$83,333.33	
6.4 Fuente de Financiamiento: Recursos Estatales	

7. DIFUSIÓN DE LA EVALUACIÓN	
7.1 Difusión en internet de la evaluación: https://coeval.morelos.gob.mx/	
7.2 Difusión en internet del formato: https://coeval.morelos.gob.mx/	