



**Evaluación de Procesos del Programa QC1439
Servicios Profesionales para Valoraciones
Familiares**

**Sistema para el Desarrollo Integral de la Familia
en el Estado de Guanajuato**

Informe Final

VICENTE DE JESÚS CELL REYES
Consultor en Planeación y Evaluación

Octubre, 2024

1. Resumen Ejecutivo.

El Programa Servicios Profesionales para Valoraciones Familiares, es administrado y operado por personal de la Dirección de Fortalecimiento Familiar, dependiente del Sistema para el Desarrollo Integral de la Familia en el Estado de Guanajuato (DIF Estatal) quienes son los responsables de la operación del mismo.

En las Reglas de Operación para el Ejercicio Fiscal 2024 se señala que el Programa tiene por objetivo general realizar valoraciones en psicología y/o trabajo social a las niñas, niños y adolescentes y sus familias involucradas en procesos judiciales sobre su custodia y patria potestad, con finalidad de coadyuvar en la impartición de justicia en el marco de los derechos de la niñas, niños y adolescentes.

Asimismo, señala que son objetivos específicos del Programa: I. Atender a través de valoraciones psicológicas y sociales a aquellas niñas, niños y adolescentes involucrados en una disputa legal por su guarda y custodia, patria potestad y/o convivencia entre sus progenitores; y II. Lograr la salud mental de las niñas, niños y adolescentes involucrados en disputas parentales evitando que se ejerza sobre ellos violencia psicológica.

Para cumplir con estos objetivos, el Programa oferta los siguientes tipos de servicios:

- I. Valoraciones psicológicas, y
- II. Valoraciones de trabajo social.

Con relación al Presupuesto y metas previstas, en este año se le asignó un presupuesto de \$1,729,016.00 (un millón, setecientos veintinueve mil, dieciséis pesos), para cumplir la meta de elaborar 70 dictámenes psicológicos y 70 dictámenes en trabajo social.

Para lograr su propósito, el programa Servicios Profesionales para Valoraciones Familiares recibe solicitudes de servicio provenientes del poder judicial del estado, de manera física y/o a través de buzón electrónico y constata que provenga de un juzgado de oralidad familiar y que el solicitante sea sujeto de asistencia social. El área responsable del programa, a través de sus coordinaciones de trabajo social y de servicios psicoterapéuticos y psicopedagógicos, verifica que se cumpla con los requisitos establecidos en las ROP para realizar las valoraciones familiares, posterior a ello, designan a peritos especializados tanto en el área de trabajo social como en el área de psicología que son los responsables de realizar las valoraciones y de emitir los dictámenes sociales y/o psicológicos correspondientes.

Para la obtención de información requerida en el desarrollo de la presente evaluación, se efectuó una revisión de documentación normativa y administrativa, así como el desarrollo de entrevistas con personal de la Dirección de Fortalecimiento Familiar como responsable de la operación del Programa.

Es así que la operación del Programa en lo que va del 2024 se ha desarrollado sin mayores contratiempos, se ha operado con un número reducido de personal y se cuenta con una coordinación adecuada con otras áreas del DIF Estatal.

Dentro de los hallazgos se detectó un proceso que tiene responsabilidad compartida con otras dependencias de la Administración Pública Estatal. Tal es el caso de la Evaluación y Monitoreo.

La normatividad establece que la Secretaría de Desarrollo Social y Humano (SEDESHU) contará con las facultades para: I. Coordinar la evaluación de la política de desarrollo social del Estado, así como el seguimiento de los programas sociales estatales y II. Coordinar el Sistema de Monitoreo de Programas Sociales. Estas actividades se realizan en coordinación con el DIF Estatal, apegado a la normatividad.

En cuanto a la planeación, se pudo observar que este proceso se realiza en el tiempo y forma establecidos ya que los subprocesos que lo integran tienen plazos determinados y están normados por lineamientos específicos emitidos por la Secretaría de Finanzas, Administración e Inversión.

Este programa está exento de la elaboración de la MIR, ya que es un programa que no está dirigido a la población abierta, su usuario principal es el poder judicial.

En tanto que la elaboración de las reglas de operación se hace con base a los lineamientos establecidos por la Secretaría de Transparencia y Rendición de Cuentas del estado quien además proporciona el formato que se debe utilizar para su elaboración. Asimismo, para la realización de los subprocesos de planeación, el área responsable del Programa cuenta con la asesoría y acompañamiento de la Coordinación de Planeación, Seguimiento y Desarrollo Institucional del DIF Estatal.

Derivado de la revisión y análisis de las Reglas de Operación 2024, se sugiere que, al ser este 2024 el primer año con que cuenta el programa con este documento normativo, se actualicen para el siguiente ejercicio fiscal, considerando la experiencia lograda en este año.

Por lo que se refiere al apoyo de la operación, el registro y seguimiento de las actividades que realiza el personal del programa, lo hacen en hojas de Excel que comparten a través de la aplicación de Google drive, con el fin de que todos los participantes del programa manejen la misma información, de igual manera, de estos registros en Excel, se obtiene la información para los reportes solicitados del programa. El uso de esta aplicación ha facilitado el registro de las actividades que lleva a cabo el personal.

Cabe resaltar que, con base a la información proporcionada y las entrevistas realizadas al personal de la Dirección de Fortalecimiento Familiar, se pudo observar que los procesos se articulan adecuadamente, lo que permite que los resultados operativos, en general, se consideren satisfactorios.

La operación de este programa se encuentra documentada en la carta proceso elaborada por la Coordinación de Planeación, Seguimiento y Desarrollo Institucional del DIF Estatal y puede ser consultada en su página institucional.

Por otra parte, no se detectaron cuellos de botella, y de comentarios externados por los responsables de la Dirección de Fortalecimiento Familiar, los procesos se desarrollan en tiempo y forma y atendiendo las solicitudes provenientes del poder judicial hasta donde el presupuesto asignado al programa, lo permita.

Finalmente, es importante mencionar que el personal de la Dirección de Fortalecimiento Familiar trabaja de forma coordinada con otras áreas del DIF Estatal, las cuales le proporcionan apoyo en materia jurídica y de finanzas.

De lo anteriormente expuesto, se hace la siguiente recomendación a nivel Programa:

- Gestionar ante las autoridades del DIF Estatal y en particular ante la Coordinación de Tecnologías de la Información, la factibilidad y, en su caso, el diseño de un sistema informático que apoye el registro y sistematización de la información derivada de las valoraciones para la elaboración de dictámenes sociales y psicológicos. Se propone que el diseño considere un sistema conformado por módulos que permita dar seguimiento a las actividades involucradas en los procesos, y facilite la obtención de información referente a la designación de peritos, programación de valoraciones, resultados de estas, dictámenes sociales y psicológicos realizados y cierre de los trabajos, así como otra información de utilidad para los operadores del programa.

2. Índice.

Contenido

1. RESUMEN EJECUTIVO.....	2
2. ÍNDICE.....	6
3. INTRODUCCIÓN.....	7
4. DESCRIPCIÓN DEL PROGRAMA EJERCICIO FISCAL 2024	8
5. DISEÑO METODOLÓGICO Y ESTRATEGIA DEL TRABAJO DE CAMPO.....	12
6. DESCRIPCIÓN Y ANÁLISIS DE LOS PROCESOS DEL PROGRAMA	24
7. HALLAZGOS.	61
8. RECOMENDACIONES Y CONCLUSIONES.	68
9. ANEXOS:	71
I. Ficha técnica de identificación del Programa.....	71
II. Ficha de identificación y equivalencia de procesos.	74
III. Flujoograma del Programa.....	77
IV. Grado de Consolidación Operativa.....	78
V. Límites, articulación, insumos y recursos, productos y sistema de información de los procesos.....	82
VI. Propuesta de modificación a la normatividad.	91
VII. Análisis FODA del Programa.....	92
VIII. Recomendaciones del programa.....	94
IX. Trabajo de campo realizado.	95
X. Instrumentos de recolección de información de la Evaluación del Programa.....	96
XI. Ficha técnica con los datos generales de la instancia evaluadora y el costo de la evaluación.....	99
XII. Difusión de los resultados de la evaluación.....	100
XIII. Base de Recomendaciones.....	106

3. Introducción.

La presente evaluación tiene como objetivo general realizar un análisis sistemático de la gestión operativa del **Programa Servicios Profesionales para Valoraciones Familiares (QC1439)** del Sistema para el Desarrollo Integral de la Familia en el Estado de Guanajuato, que permita saber si los procesos operativos del programa cumplen con lo necesario para el logro de las metas y objetivos del mismo, así como, hacer recomendaciones que permita a los operadores del programa la instrumentación de mejoras.

Como objetivos específicos de la evaluación¹ se encuentran los siguientes:

1. Describir la gestión operativa del programa mediante sus procesos, en los distintos niveles de desagregación geográfica donde se lleva a cabo.
2. Identificar y analizar los problemas o limitantes, tanto normativos como operativos, que obstaculizan la gestión del programa, así como las fortalezas y buenas prácticas que mejoran la capacidad de gestión del mismo.
3. Analizar si la gestión y la articulación de los procesos contribuyen al logro del objetivo del programa.
4. Elaborar recomendaciones generales y específicas que se puedan implementar en el programa, tanto a nivel normativo como operativo.

El Programa Servicios Profesionales para Valoraciones Familiares es administrado y operado por personal de la Dirección de Fortalecimiento Familiar dependiente del Sistema para el Desarrollo Integral de la Familia, en el Estado de Guanajuato, quienes son los responsables de la operación del mismo.

¹ Retomado de los Términos de Referencia para la Evaluación en materia de Procesos y Resultados de los Programas Sociales Estatales, págs. 3 y 4 elaborado por la SDSH, sin considerar los objetivos referidos a Resultados.

4. Descripción del Programa Ejercicio Fiscal 2024²

Contexto

Actualmente el estado de Guanajuato, enfrenta desafíos importantes en materia de política social, tales como: incrementar el nivel educativo de las y los guanajuatenses; brindar acceso a la población sin derechohabiencia a un sistema de salud, estatal de calidad, seguridad y capacidad; proveer espacios adecuados y equipados para el desarrollo familiar; fortalecer el ingreso con acceso a bienes y servicios básicos; mejorar las condiciones para la generación de empleos; fortalecer la infraestructura social y básica; y promover una población organizada y participativa en un entorno de paz y saludable.

Es por ello que surgió la Estrategia GTO Contigo Sí, con el fin de contribuir a que la población del estado de Guanajuato tenga acceso a una vida plena y oportunidades para su desarrollo social y humano, teniendo como principal propósito que amplíen sus capacidades en educación, salud e ingresos, y que se desarrollen en espacios adecuados de convivencia familiar en un entorno de paz y de valores, mediante un esquema innovador de participación social, gobernanza y vida comunitaria.

Bajo este contexto, la presente administración pública estatal tiene como prioridad fortalecer la economía, el empleo, el compromiso con los grupos vulnerables, la generación de procesos híbridos de educación, el acceso a los servicios de salud y el respeto al medio ambiente para impulsar el bienestar de toda la población, a través de estrategias incluyentes e innovadoras con mecanismos y herramientas de simplificación administrativa que permitan a la población guanajuatense el acceso

² La ficha técnica con los datos del Programa se presenta en el “Anexo I “Ficha técnica de identificación”.

fácil y oportuno a los apoyos de los programas sociales y servicios otorgados por el Gobierno del Estado.

En los procesos judiciales en materia familiar son necesarias las intervenciones de especialistas en psicología y trabajo social con el objetivo de coadyuvar en la impartición de justicia en el marco de los derechos de las niñas, niños y adolescentes y su interés superior. En ese contexto, el Sistema para el Desarrollo Integral de la familia del Estado de Guanajuato, realiza evaluaciones e investigaciones para emitir los dictámenes correspondientes.

Según los datos de la estadística de divorcios en México, presentada por el INEGI para el año 2022, de los 166,766 divorcios, 154,945 fueron resueltos por la vía judicial y 15,821 se resolvieron por vía administrativa de los cuales el 42.1 % la patria potestad de los hijos le fue otorgada a ambos divorciantes, en 5.3% a alguno de ellos y en 51.9% no se otorgó a ninguno, lo que significa que queda pendiente el otorgamiento. Durante los últimos ejercicios, el índice de solicitudes realizadas por los juzgados ha aumentado en un 20%³.

El programa de Servicios Profesionales para Valoraciones Familiares inició en 2017 en la Procuraduría Estatal de Protección de Niñas, Niños y Adolescentes del Estado de Guanajuato, cuando ésta era una unidad adscrita al Sistema para el Desarrollo Integral de la Familia del Estado de Guanajuato, con el nombre del programa Lazos de Cariño y Respeto.

En fecha 1 de agosto del 2019, a través del Decreto número 90, publicado en el Periódico Oficial del Gobierno del Estado de Guanajuato, número 153, Tercera Parte, se reformaron, adicionaron y derogaron disposiciones de diversas leyes, para el fortalecimiento de las instituciones especializadas para la protección y restitución de los derechos de niñas, niños y adolescentes en el Estado de Guanajuato, derivado de ello, mediante el artículo 27 de la Ley de los Derechos de Niñas, Niños

³ Tomado de las Reglas de Operación del programa Servicios Profesionales para Valoraciones Familiares, 2024.

y Adolescentes para el Estado de Guanajuato, se creó a la Procuraduría Estatal de Protección de Niñas, Niños y Adolescentes del Estado de Guanajuato, como un organismo público descentralizado de la administración pública estatal con personalidad y patrimonio propios. Debido a ello, desde el ejercicio fiscal 2020 la Dirección de Fortalecimiento Familiar del Sistema para el Desarrollo Integral de la Familia del Estado de Guanajuato, realiza las evaluaciones e investigaciones para emitir los dictámenes correspondientes⁴.

Objetivos del Programa

En las Reglas de Operación para el Ejercicio Fiscal 2024 se señala que el Programa tiene por objetivo general realizar valoraciones en psicología y/o trabajo social a las niñas, niños y adolescentes y sus familias involucradas en procesos judiciales sobre su custodia y patria potestad, con finalidad de coadyuvar en la impartición de justicia en el marco de los derechos de la niñas, niños y adolescentes.

Son objetivos específicos del Programa: I. Atender a través de valoraciones psicológicas y sociales a aquellas niñas, niños y adolescentes involucrados en una disputa legal por su guarda y custodia, patria potestad y/o convivencia entre sus progenitores; y II. Lograr la salud mental de las niñas, niños y adolescentes involucrados en disputas parentales evitando que se ejerza sobre ellos violencia psicológica.

Población potencial, población objetivo y población atendida

En las Reglas de Operación citadas anteriormente, se señala que la población potencial del Programa es de 780 personas que requieran por instrucciones de

⁴ Sistema para el Desarrollo Integral de la Familia. Dirección de Fortalecimiento Familiar. Diagnóstico Particular, actualizado 2020.

algún juzgado, la realización de dictámenes en psicología o trabajo social que tengan un proceso legal en los juzgados de oralidad familiar.

La población objetivo la constituyen 560 niñas, niños y adolescentes niñas, niños y adolescentes. cuyos progenitores se encuentran en un juicio legal en materia familiar y se espera tener elementos para poder decidir sobre su patria potestad, custodia o convivencia entre sus progenitores u otros familiares.

La población beneficiada directamente por el Programa es de 70 niñas, niños y adolescentes cuyas personas cuidadoras se encuentran en un juicio legal en materia familiar y se espera tener elementos para poder decidir sobre su patria potestad, custodia o convivencia entre sus progenitores u otros familiares y han sido canalizados por el juzgado para valoraciones en aras de su interés superior.

Cobertura geográfica

En todo el estado de Guanajuato. Este Programa se podrá aplicar preferentemente en zonas de atención prioritaria.

5. Diseño metodológico y estrategia del trabajo de campo.

Diseño metodológico

Este apartado se describe la metodología para llevar a cabo la **Evaluación de Procesos**.

Evaluación de Procesos

Para el análisis cualitativo de los diversos elementos que conforman la operación del programa se considera el contexto social, cultural, político e institucional en que opera.

Para ello se llevará a cabo un trabajo de gabinete consistente en la revisión de los manuales de operación y otra documentación específica sobre la operación del programa que sea proporcionada al equipo evaluador.

Cabe mencionar que el **análisis de procesos** es, por sus características, de **tipo cualitativo**, ya que el análisis y argumentación de los aspectos de mejora no descansan en una métrica estándar, sino en el análisis de la interacción entre los distintos elementos que componen la unidad de análisis, es decir, de la apreciación del funcionamiento y efectividad de las acciones implementadas por los operadores del programa para alcanzar los objetivos del mismo.

Cabe mencionar que el **análisis de gabinete** de los elementos del proceso de operación del programa, a través de la revisión de la documentación enviada por el programa y la información disponible en la página electrónica de la Secretaría de Desarrollo Social y Humano, en la sección de Evaluación y monitoreo de los PSE,

se complementa con las entrevistas que se realicen a los servidores públicos operadores de dichos programas, como se describe en el apartado “Estrategia del trabajo de campo”, que se presenta posteriormente en este documento.

En este apartado se describe el diseño metodológico para llevar a cabo la descripción a profundidad del desarrollo de cada proceso del programa.

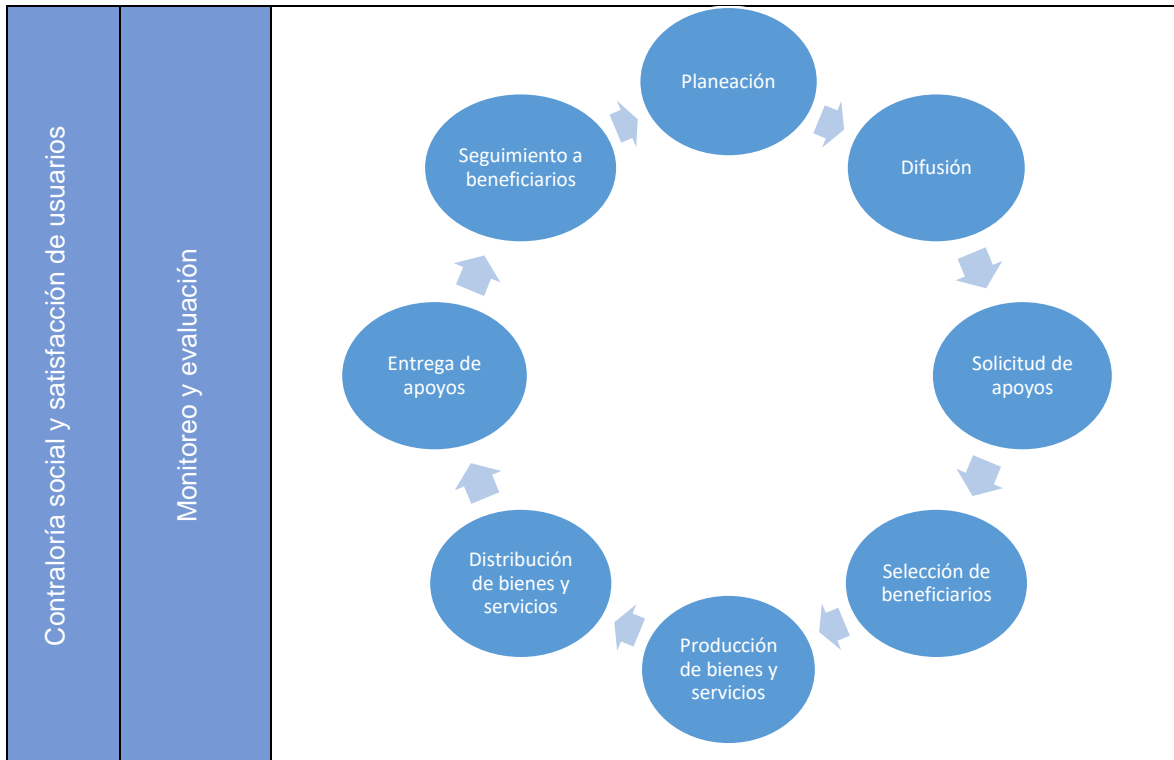
El primer elemento que conforma la metodología es la **identificación de los procesos clave** que se realizan como parte del programa. Esta identificación se realiza mediante un análisis de gabinete. Para ello, se revisan las reglas de operación y lineamientos con los que cuenta el programa.

La identificación de los procesos clave comprenderá la elaboración por parte del consultor de:

- Diagramas de Flujo del proceso general del programa para cumplir con los bienes y/o los servicios (es decir los Componentes del programa) de cada uno de los programas sociales en cuestión.

La descripción y análisis de los procesos tomando como base el “Modelo general de procesos”, se presenta a continuación.

Modelo general de procesos



Breve descripción de los elementos del “Modelo general de procesos”.

- **Planeación** (planeación estratégica, programación y presupuestación): Proceso en el cual se determinan los objetivos de la MIR con sus indicadores, las metas en tiempos establecidos para dichos indicadores y los recursos financieros y humanos necesarios para el logro de los objetivos del programa.
- **Difusión del programa:** Proceso sistemático e institucionalizado de información sobre las principales características del programa, sus beneficios y requisitos de inscripción, dirigido hacia un público determinado.
- **Solicitud de apoyos:** Conjunto de acciones, instrumentos y mecanismos que ejecutan los operadores del programa con el objetivo de registrar y/o sistematizar la información de las solicitudes de apoyo de los posibles beneficiarios.

- Selección de beneficiarios: Proceso realizado por los operadores de los programas para seleccionar a los beneficiarios y obtener finalmente el padrón actualizado y validado.
- Producción de bienes o servicios: Herramientas, acciones y mecanismos a través de los cuales se obtienen los bienes y servicios que serán entregados a los beneficiarios del programa.
- Distribución de apoyos: Proceso a través del cual se envía el apoyo del punto de origen (en donde se obtuvo dicho bien o servicio) al punto de destino final (en donde se encuentra el beneficiario del programa).
- Entrega de apoyos: Conjunto de instrumentos, mecanismos y acciones por los cuales los beneficiarios o afiliados reciben los diferentes servicios o tipos de apoyo.
- Seguimiento a beneficiarios y monitoreo de apoyos: Acciones y mecanismos mediante los cuales el programa comprueba que los apoyos entregados a los beneficiarios son utilizados y funcionan de acuerdo al objetivo planteado.
- Contraloría social y satisfacción de usuarios: Proceso a través del cual los beneficiarios pueden realizar las quejas o denuncias que tengan del programa.
- Evaluación y monitoreo: Proceso a través del cual el programa implementa ejercicios sistemáticos de evaluación de sus procesos o resultados, así como el monitoreo en el avance de sus indicadores, metas, etcétera.

En la descripción y análisis se considerarán las siguientes preguntas y criterios clave:

1. Descripción detallada de las actividades, los componentes y los actores que integran el desarrollo del proceso.
 2. Determinar los límites del proceso y su articulación con otros.
 3. Insumos y recursos: determinar si los insumos y los recursos disponibles son suficientes y adecuados para el funcionamiento del proceso.
-

- a. Tiempo: ¿el tiempo en que se realiza el proceso es el adecuado y acorde a lo planificado?
 - b. Personal: ¿el personal es suficiente, tiene el perfil y cuenta con la capacitación para realizar sus funciones?
 - c. Recursos financieros: ¿los recursos financieros son suficientes para la operación del proceso?
 - d. Infraestructura: ¿se cuenta con la infraestructura o capacidad instalada suficiente para llevar a cabo el proceso?
4. Productos: ¿los productos del proceso sirven de insumo para ejecutar el proceso subsecuente?
5. Sistemas de información: ¿Los sistemas de información en las distintas etapas del Programa funcionan como una fuente de información para los sistemas de monitoreo a nivel central y para los ejecutores? Adicionalmente se deberá incluir un análisis detallado en el Anexo V. “Límites, articulación, insumos y recursos, productos y sistemas de información de los procesos”, en cual se presente la información de forma más detallada.)
6. Coordinación: ¿la coordinación entre los actores, órdenes de gobierno o dependencias involucradas es adecuada para la implementación del proceso?
7. Evaluar la pertinencia del proceso en el contexto y condiciones en que se desarrolla.
8. Identificar las características relacionadas con la importancia estratégica del proceso.
9. La existencia de mecanismos para conocer la satisfacción de los beneficiarios respecto de los bienes y servicios que ofrece el programa.

Además, se analizará el grado de consolidación operativa del Programa, considerando elementos como:

- 1) si existen documentos que normen los procesos;
- 2) si son del conocimiento de todos los operadores los procesos que están documentados;

- 3) si los procesos están estandarizados, es decir son utilizados por todas las instancias ejecutoras;
- 4) si se cuenta con un sistema de monitoreo e indicadores de gestión que retroalimenten los procesos operativos que desarrollan los operadores;
- 5) si se cuenta con mecanismos para la implementación sistemática de mejoras. Se considera que existe un mayor grado de consolidación operativa cuando existen todos los elementos y disminuirá gradualmente conforme haga falta uno o más de ellos hasta el menor grado de consolidación que es cuando no existe ninguno de los elementos (para este tema se debe considerar un rango de valoración de 1-5, siendo 1 el valor más bajo y 5 el valor más alto en términos del grado de consolidación operativa y se tiene que desarrollar la metodología empleada para la valoración de cada uno de los elementos considerando el contexto de operación del programa.

Estrategia de Trabajo de Campo

En la experiencia del equipo consultor, las **Evaluaciones de Procesos** han considerado un trabajo de campo, consistente en la realización de entrevistas a profundidad con el personal responsable de la operación del programa, con la finalidad de obtener elementos para el análisis que, en muchas ocasiones, no se encuentran suficientemente documentadas o plasmadas en algún documento normativo, y que es la experiencia del personal lo que determina las actividades realizadas a lo largo del proceso, que solamente se encuentra documentado a nivel general, en reglas de operación o lineamientos, ya que no siempre existen manuales de operación que de forma explícita detallen la manera en que se opera un programa. Por ello, la realización de un trabajo de campo es indispensable para el logro de una evaluación de procesos.

Para la realización de esta evaluación de procesos se llevarán a cabo las entrevistas a profundidad de manera presencial y a través de medios remotos (llamadas telefónicas o videollamadas).

Muestra propuesta

Debido a que este es un programa centralizado en su operación, el cual no se apoya con unidades territoriales en las regiones o municipios del estado, no se realiza ninguna muestra analítica para las entrevistas, ya que se entrevista prácticamente a todas las personas que operan este programa en la **unidad operativa central (y única)** y sus diversas áreas que operan el programa en cuestión. Por lo anterior, la muestra analítica para la realización de entrevistas queda definida como sigue.

Muestra analítica de unidades territoriales del programa

Dependencia o Entidad	Clave Programática	Nombre del Programa	Cargos y Unidades territoriales a ser entrevistadas
Sistema para el Desarrollo Integral de la Familia del Estado de Guanajuato (DIF Estatal)	QC1439	Servicios Profesionales para Valoraciones Familiares	1 Coordinador de Trabajo Social. 1 Coordinadora de Servicios Psicoterapéuticos y Psicopedagógicos.

Instrumentos de recolección de información a aplicar

Guía para la entrevista a operadores del programa para la Evaluación de Procesos

Para la evaluación de procesos del programa se aplica el siguiente instrumento a los directivos y operadores del mismo, mediante trabajo de campo (entrevistas a profundidad que se realizarán de manera presencial y por medios remotos, si es el caso) , por lo cual para dar respuesta al instrumento en cuestión podrán participar tantas personas como sea necesario, a fin de cubrir todos los temas establecidos en el instrumento que a continuación se muestra. Las preguntas aplicadas en las distintas entrevistas a profundidad son las siguientes (cabe mencionar que estas preguntas complementan la información proporcionada por el programa previamente, y que es revisada antes de realizar la entrevista).

- ¿El programa cuenta con aplicaciones informáticas o sistemas institucionales para el seguimiento de los diferentes elementos del proceso operativo descrito en la sección anterior denominada “Identificación del proceso general”? Evaluador, profundice sobre los siguientes aspectos:
 - Descripción de la aplicación informática o sistema en caso de existir un sistema único en el que se integran todos los procesos del programa o existen diferentes sistemas o aplicaciones en cada proceso.
 - Mecanismos para la verificación o validación de la información capturada.
 - Periodicidad y fechas límites para la actualización de los valores de las variables por parte de los operadores de los diferentes procesos.
 - Generación de reportes para información al personal involucrado en el proceso operativo correspondiente y para la dirección del programa.
 - Están integradas en un solo sistema.

- ¿Cómo se emite la convocatoria y de qué manera está disponible para la población objetivo?
 - ¿Cómo y dónde la población objetivo para presentar sus solicitudes? ¿Cuál es su accesibilidad? Evaluador, profundice sobre los siguientes aspectos:
 - Presentación de solicitudes impresas, en medios magnéticos y/o en línea
 - Formatos definidos.
 - ¿Qué medios existen para la recepción de las solicitudes y cómo se sistematizan estas solicitudes? Evaluador, profundice sobre los siguientes aspectos:
 - Registro de la información de las solicitudes mediante sistemas operativos diseñados a la medida, sistemas adaptados y/o utilización de archivos electrónicos (Excel, SPSS, otros).
 - ¿Se incorpora a los registros administrativos las características de los solicitantes (variables socioeconómicas en el caso de personas físicas y específicas en el caso de personas morales)? ¿En qué base de datos o sistema se encuentra esta información?
 - ¿Cuáles son los procedimientos para dar trámite a las solicitudes de apoyo? Evaluador, indague sobre los siguientes aspectos:
 - Medios físicos o informáticos para el manejo de la información.
 - ¿Qué mecanismos existen para la selección de beneficiarios y/o proyectos? Evaluador, profundice sobre los siguientes aspectos:
 - Criterios de elegibilidad claramente especificados, sin ambigüedad en su redacción.
 - Criterios estandarizados, por lo que pueden ser utilizados por distintas instancias ejecutoras.
 - ¿Cómo se lleva a cabo la sistematización de los resultados de la selección de beneficiarios y/o proyectos?
-

- ¿Qué mecanismos existen para la difusión pública de los resultados de la selección de beneficiarios y/o proyectos?
 - ¿Cuál es la instancia de la dependencia a la que pertenece el programa que verifique el procedimiento de selección de beneficiarios y/o proyectos, incluido comités en caso de estar considerado en el documento normativo?
 - ¿Qué medidas que se toman para la correcta focalización de los recursos, es decir, que los beneficiarios pertenecen a la población objetivo, descrita en el documento normativo del programa?
 - ¿Qué procedimientos existen para otorgar los apoyos a los beneficiarios (personas o proyectos seleccionados)? Evaluador, profundice sobre los siguientes aspectos:
 - Está documentado el procedimiento de entrega de los apoyos.
 - Son estandarizados, sistematizados, se difunden públicamente y se apegan al documento normativo del programa.
 - ¿Se cuenta con un mecanismo existe para verificar el procedimiento de entrega de apoyos a beneficiarios? En caso de existir, ¿en qué consiste este mecanismo? Evaluador, profundice sobre los siguientes aspectos:
 - Permiten identificar si los apoyos a entregar son acordes a lo establecido en los documentos normativos o la estrategia operativa del programa.
 - ¿Existen mecanismos documentados para dar seguimiento a la entrega de apoyos (bienes, servicios, obras, otros) que estén estandarizados y sistematizados? En caso de existir, ¿en qué consisten?
 - ¿Qué dificultades enfrenta la unidad administrativa que opera el programa para la entrega de apoyos a los beneficiarios, o para la transferencia de recursos a las instancias ejecutoras?
 - ¿El programa identifica las transferencias (capítulo 4000), gastos de operación (capítulo 2000 y 3000), gastos de personal (capítulo 1000) y gasto
-

en inversión (capítulo 5000) que genera por beneficiario (costo unitario del apoyo por beneficiario)?

- ¿Cuáles son las fuentes de financiamiento para la operación del programa y qué proporción representa cada una?
 - ¿Cuentan con mecanismos de transparencia y rendición de cuentas, que sean públicos y estén actualizados? Evaluador, profundice sobre los siguientes aspectos:
 - La normatividad y documentación sobre la operación del programa y el presupuesto se encuentra disponible en alguna página electrónico.
 - Los resultados principales del programa son difundidos en alguna página electrónica de manera accesible.
 - Se cuenta con un teléfono o correo electrónico disponible en algún documento o página electrónica para informar y orientar tanto al beneficiario, así como para hacer alguna denuncia.
 - ¿Qué procedimientos existen para recibir y dar trámite a las solicitudes de acceso a la información pública? Evaluador, profundice sobre los siguientes aspectos:
 - El procedimiento es acorde a lo establecido en la normatividad aplicable.
 - Casos de solicitudes de información.
 - ¿Qué mecanismos existen para promover la participación social en el seguimiento de los apoyos u obras mediante contralorías sociales u otro tipo de participación?
-

Cronograma de actividades

Las actividades de campo se circunscriben a la realización de entrevistas a profundidad realizadas de forma presencial y a través de medios remotos de comunicación (videollamadas o conversaciones telefónicas), las cuales se describen en el siguiente esquema.

Actividad	Junio			Julio				AGOSTO				
Concertación de fechas para realizar las entrevistas, encuestas y/o grupos focales de los centros o unidades territoriales seleccionados en la muestra												
Realización de entrevistas a profundidad con los servidores públicos responsables de la operación del programa.												
Generación de reportes internos con los resultados de las entrevistas a profundidad.												
Solicitud y recepción de información adicional a partir de las entrevistas a profundidad con responsables del programa.												

Agenda del trabajo de campo

En el **Anexo X. Trabajo de campo realizado** se presenta el listado completo de personas entrevistadas para esta evaluación.

6. Descripción y análisis de los procesos del Programa

En este apartado se presenta una descripción a profundidad del desarrollo de cada proceso que se lleva a cabo en el programa, utilizando tanto la información recabada mediante entrevistas como en gabinete.

La descripción y análisis de los procesos se realiza tomando como base el “Modelo general de procesos”, sin embargo, existen actividades que no necesariamente encajan en el Modelo general de procesos. Estas diferencias se pueden apreciar en el **Anexo II. Ficha de identificación y equivalencia de procesos.**

Como complemento de la identificación de los procesos y de algunas actividades relevantes que se realizan durante la aplicación del Programa se elaboró un flujograma general donde se identifican las principales actividades asociadas a cada uno de los procesos identificados para el programa y su asociación con el Modelo General de Procesos, el cual se presenta en el **Anexo III. Flujograma del Programa**, del presente documento.

6.1. Planeación

Las actividades de planeación permiten orientar la operación del programa hacia el logro de sus objetivos y de las metas institucionales, así como hacia el seguimiento y medición de los resultados, mantenido su alineación con los objetivos y metas planteados en el Plan Estatal de Desarrollo del Estado de Guanajuato 2040, en la dimensión Humana y Social, en la línea -estratégica 1.1 1.1-Bienestar Social. “Para generar un verdadero bienestar social, es necesario generar las condiciones para el desarrollo pleno de las y los guanajuatenses ya sea en el plano individual, familiar y en comunidad”: así como con la agenda Transversal de Derechos Humanos del programa de Gobierno 2018-2024, específicamente al objetivo 3.3.1 "Fortalecer el ejercicio y goce de los Derechos Humanos de la población en situación de

vulnerabilidad", así como a la estrategia 3. "Atención a personas en situación de vulnerabilidad con enfoque de familia".

Como parte de este proceso se identificaron cuatro subprocesos que son desarrollados por la Secretaría de Finanzas, Inversión y Administración (**SFIA**) y por la Coordinación de Planeación, Seguimiento y Desarrollo Institucional y la Dirección de Fortalecimiento Familiar (**DFF**) del Sistema para el Desarrollo Integral de la Familia en el Estado de Guanajuato (**DIF Estatal**):

- a) Programación y presupuestación.
- b) Establecimiento de metas.
- c) Elaboración/Actualización de la Matriz de Indicadores de Resultados.
- d) Elaboración/Actualización de las Reglas de Operación.

Los tres primeros subprocesos se refieren a cuestiones de planeación a nivel macro, es decir, están inmersos en la temática relativa a la planeación del programa por lo que se analizan como una unidad, mientras que el cuarto se refiere a las disposiciones que precisan la forma de operar del programa.

1. Actividades, componentes y actores que integran el desarrollo del proceso de Planeación.

El subproceso de programación y presupuestación comprende las actividades de programación, elaboración e integración del Anteproyecto de Presupuesto del Programa. La planeación del programa la realiza la Coordinación de Planeación, Seguimiento y Desarrollo Institucional del DIF Estatal con la participación de la DFF. Este proceso inicia cuando la Secretaría de Finanzas, Inversión y Administración (**SFIA**) del Estado de Guanajuato solicita al DIF Estatal la integración de un anteproyecto de presupuesto para el ejercicio fiscal del próximo año.

El anteproyecto de presupuesto se empieza a trabajar desde mediados de año, en el mes de junio, el personal de la Coordinación de Planeación,

Seguimiento y Desarrollo Institucional del DIF Estatal (**Coordinación**) participa, además del personal del área de la Dirección de Fortalecimiento Familiar por lo que finalmente se sube al Sistema de Evaluación del Desempeño (**SED**). La SFIA valida la información registrada en el SED y puede emitir comentarios para que en el DIF Estatal sean solventados por la Dirección de Fortalecimiento Familiar, personal de la Coordinación de Planeación, Seguimiento y Desarrollo Institucional del DIF Estatal, es el encargado de coordinar este esfuerzo.

Una vez que se tiene el anteproyecto, se pasa a la Coordinación de Planeación, Seguimiento y Desarrollo Institucional para su revisión y posterior autorización por parte de la Dirección General, posteriormente se envía a la Dirección de Fortalecimiento Familiar y demás áreas involucradas en el manejo financiero y administrativo de recursos para su seguimiento.

Las metas para cumplir con el recurso de inversión QC 1439 Programa Servicios Profesionales para Valoraciones Familiares, se definen en términos del número de dictámenes sociales y dictámenes psicológicos que se realizan. Para la determinación de las metas en 2024 se consideró:

- La capacidad operativa de atender las solicitudes emitidas por los juzgados, con base a la plantilla que se tenga de peritos, se hace un análisis de cuánto se tarda en promedio un perito en hacer un dictamen social o psicológico.
- Las metas alcanzadas en años anteriores.

El presupuesto autorizado que para este 2024 quedó establecido en \$1,729,016.00 (un millón, setecientos veintinueve mil, dieciséis pesos) destinado a realizar 70 dictámenes sociales y 70 dictámenes psicológicos, se hace disponible para su operación a principios de año.

En cuanto a la actualización de la Matriz de Indicadores de Resultados (**MIR**), este programa queda exento de la MIR porque es un programa que no atiende a población abierta, su usuario es el poder judicial.

Por lo que refiere al subproceso de Elaboración/Actualización de las Reglas de Operación (**ROP**), se desarrollan y estructuran con la propuesta de estructuración que emite la Secretaría de Transparencia y Rendición de Cuentas (**STRC**) del gobierno del estado. Tanto la Coordinación de Planeación, Seguimiento y Desarrollo Institucional como la Coordinación de Asuntos Jurídicos dan acompañamiento a la Dirección de Fortalecimiento Familiar para su elaboración que se realiza en los meses de octubre - noviembre.

Una vez revisadas y validadas por la STRC, las ROP se publican en el Periódico Oficial del Gobierno del Estado de Guanajuato a más tardar el 31 de diciembre del año inmediato anterior en que operará el programa. Este año es el primer año que el programa Servicios Profesionales para Valoraciones Familiares, elabora Reglas de Operación, anteriormente sólo contaba con lineamientos.

2. Límites del proceso y su articulación con otros.

Los subprocesos que forman parte de la planeación se desarrollan entre el mes de junio-septiembre al mes de diciembre previos al ejercicio fiscal que corresponda e inicia cuando la Secretaría de Finanzas, Inversión y Administración (**SFIA**) del Estado de Guanajuato solicita al DIF Estatal la integración de un anteproyecto de presupuesto para el ejercicio fiscal del próximo año.

Termina con la autorización y publicación del presupuesto en el Periódico Oficial del Gobierno del Estado de Guanajuato a más tardar el 31 de diciembre del año inmediato anterior en que operará el Programa.

3. Insumos y recursos

a) Tiempo

Los subprocesos de planeación (Programación y presupuestación, y Establecimiento de metas), así como el de Elaboración de las Reglas de Operación, tienen estipulados los periodos en que deben realizarse, en la normatividad estatal en la materia. En conjunto se desarrollan entre el mes de junio y el mes de diciembre.

Se considera que el tiempo en el que se ejecutan los subprocesos de la planeación estratégica, es acorde con la normatividad vigente en la materia y es adecuado para el desarrollo de cada uno de ellos.

b) Personal

Con base a la información obtenida en las entrevistas, se observó que el personal que participa en los subprocesos identificados en la Planeación del Programa Servicios Profesionales para Valoraciones Familiares es suficiente, tiene el perfil y cuenta con la capacitación para realizar sus funciones.

Los responsables del Programa cuentan con el apoyo del enlace administrativo de la Coordinación de Planeación, Seguimiento y Desarrollo Institucional para la realización del anteproyecto de presupuesto y definición de metas.

También se cuenta con la participación y apoyo de la Coordinación de Asuntos Jurídicos en lo referente a la revisión de la Reglas de Operación.

c) Recursos Financieros

El proceso de Planeación estratégica del Programa Servicios Profesionales para Valoraciones Familiares no cuenta con una partida presupuestal específica para su desarrollo, los recursos financieros que

utiliza este proceso provienen del presupuesto asignado al DIF Estatal y de forma particular a la Dirección de Fortalecimiento Familiar y de las demás áreas que lo apoyan.

d) Infraestructura

La Dirección de Fortalecimiento Familiar cuenta con oficinas para la operación del Programa Servicios Profesionales para Valoraciones Familiares en las instalaciones del DIF Estatal, donde tienen asignadas áreas específicas para realizar cada una de las funciones asignadas al personal.

4. Productos

Los productos generados en el proceso de Planeación son:

- Presupuesto autorizado para el Programa Servicios Profesionales para Valoraciones Familiares.
- Metas del Programa. Para 2024 la meta fue 70 dictámenes sociales y 70 dictámenes psicológicos,
- Reglas de Operación para el siguiente ejercicio fiscal.

Las metas permiten determinar el número de dictámenes a realizar con el programa. En tanto que las ROP delimitan los aspectos generales para la operación del Programa.

5. Sistemas de Información

El sistema de información utilizado en el proceso de planeación para el registro de metas del Programa es el Sistema de Evaluación del Desempeño (SED) que funciona como un repositorio y fuente de información para el monitoreo a nivel central sobre el cumplimiento de las metas del Programa. Este sistema es una plataforma informática a la que el DIF Estatal tiene acceso vía internet.

6. Coordinación

Tras el análisis de la información obtenida a través de las entrevistas realizadas, se considera que la coordinación entre los actores involucrados en el proceso de Planeación Estratégica es adecuada para la implementación del proceso.

Esto es así porque los subprocesos de la Planeación Estratégica se rigen con base en instrumentos normativos que indican las actividades que deben realizarse, quiénes las desarrollan; el periodo de ejecución de dichas actividades, así como los productos esperados.

7. Evaluación de la Pertinencia

El proceso de Planeación se considera pertinente, ya que las actividades y productos permiten el logro de las metas del Programa Servicios Profesionales para Valoraciones Familiares en el año fiscal.

8. Identificación de las características relacionadas con la importancia estratégica del proceso.

El proceso de Planeación tiene una gran importancia estratégica para el desarrollo y ejecución de los procesos siguientes que conforman el Programa Servicios Profesionales para Valoraciones Familiares ya que en este proceso se elaboran las directrices de las acciones que realizarán los actores involucrados en el programa, de la Dirección de Fortalecimiento Familiar, para el logro de los objetivos del programa.

Los productos generados en el proceso de Planeación son los insumos básicos para que los demás procesos inicien sus actividades.

9. Mecanismos para conocer la satisfacción de los beneficiarios respecto de los bienes y servicios que ofrece el programa.

En el proceso de Planeación no se considera la opinión de los beneficiarios, es por ello por lo que el proceso no cuenta con mecanismos para conocer la satisfacción de los mismos.

Difusión del programa

Por la naturaleza de este programa que no va dirigido a la población abierta, sino que atiende solicitudes provenientes del Poder Judicial, no se lleva a cabo un proceso de Difusión.

6.2 Solicitud de servicio

El proceso de Solicitud de Servicio del Programa Servicios Profesionales para Valoraciones Familiares considera actividades que realizan la Coordinación de Trabajo Social y la Coordinación de Servicios Psicoterapéuticos y Psicopedagógicos de la Dirección de Fortalecimiento Familiar, a partir de una solicitud proveniente del Poder Judicial.

1. Actividades, componentes y actores que integran el desarrollo del proceso de Solicitud de Servicio.

Considera actividades de recepción de una solicitud (oficio o instructivo) que envía el poder judicial del estado de manera física y/o a través de buzón electrónico del poder judicial. Se revisa la información de la solicitud a fin de constatar que sea de un juzgado de oralidad familiar y que el solicitante sea sujeto de asistencia social.

El juez es quien determina si la persona que requiere el servicio de valoración es sujeta de asistencia social, es decir, el juez les pide a los sistemas municipales, antes de realizar la solicitud al DIF Estatal, estudios socioeconómicos a las partes involucradas en un proceso, para ver si las personas son sujetas o no de asistencia social, y si resulta que sí son sujetas entonces ya envían la solicitud al DIF Estatal para que se realicen los dictámenes de trabajo social y/o psicológicos.

2. Límites del proceso y su articulación con otros.

Inicia con el envío de la solicitud (oficio/instructivo), por parte del Poder Judicial a la Dirección de Fortalecimiento Familiar para la realización de dictámenes sociales y/o psicológicos.

El proceso concluye con la recepción de las solicitudes (oficio/ instructivo) provenientes de la autoridad judicial para la realización de dictámenes sociales y/o psicológicos.

3. Insumos y recursos

a) Tiempo

Las solicitudes de apoyo(oficio/instructivo) se reciben durante el año, cuando lo solicita la autoridad judicial.

b) Personal

El personal de la Dirección de Fortalecimiento Familiar que recibe las solicitudes (oficios/instructivos) tiene el perfil y cuenta con la capacitación para realizar sus funciones.

c) Recursos Financieros

Los recursos provienen del asignado al programa y al DIF Estatal de forma particular a la Dirección de Fortalecimiento Familiar.

d) Infraestructura

La Dirección de Fortalecimiento Familiar cuenta con oficinas para la operación del Programa Servicios Profesionales para Valoraciones Familiares en las instalaciones del DIF Estatal, donde tienen establecidas áreas específicas para realizar cada una de las funciones asignadas al personal.

4. Productos

Como productos del proceso se tiene:

- Solicitud de apoyo (oficio/ instructivo) recibida.

5. Sistemas de Información

En este proceso no se registra información, pues sólo se revisa la solicitud (oficio/instructivo).

6. Coordinación

No se observa coordinación porque este proceso es realizado por una sola persona, ya sea el Coordinador de Trabajo Social o el Coordinador de Psicología.

7. Evaluación de la Pertinencia

El proceso de recepción de solicitudes (oficio/instructivo) del Programa Servicios Profesionales para Valoraciones Familiares, se considera pertinente, ya que es la forma mediante la cual se reciben las solicitudes provenientes de la autoridad judicial que requieren el servicio de elaboración de dictámenes.

8. Identificación de las características relacionadas con la importancia estratégica del proceso.

El proceso de recepción y registro de Solicitudes (oficio/instructivo) es fundamental y tiene una gran importancia estratégica para el desarrollo y ejecución de los procesos siguientes que conforman el Programa Servicios Profesionales para Valoraciones Familiares ya que este proceso proporciona el insumo para la verificación para el otorgamiento del servicio.

9. Mecanismos para conocer la satisfacción de los beneficiarios respecto de los bienes y servicios que ofrece el programa.

En este proceso de recepción solicitudes de servicio (oficio/instructivo) no se considera la opinión de los beneficiarios.

6.3 Verificación para el otorgamiento del servicio

En este proceso se desarrollan las actividades específicas que permiten determinar si la solicitud (oficio/instructivo) que envía la autoridad judicial, cumple con los requisitos de elegibilidad para realizar los dictámenes.

1. Actividades, componentes y actores que integran el desarrollo del proceso de Verificación para el otorgamiento del servicio.

La solicitud (oficio/instructivo) una vez recibida, se somete a revisión por parte de los coordinadores, a fin de verificar que sea de juzgado de oralidad familiar y que el solicitante sea sujeto de asistencia social. La Dirección de Fortalecimiento Familiar debe elegir a las personas beneficiarias de los servicios del programa respetando el orden cronológico de la canalización, focalización o solicitud y hasta donde lo permita el presupuesto, pero deberá dar preferencia a las niñas y niños sin cuidados parentales o familiares que vivan en cuidado alternativo, así como aquellas personas que tienen derecho a la asistencia social en términos del artículo 4 de la Ley sobre el Sistema Estatal de Asistencia Social.

Cualquiera que sea el resultado del proceso de selección, se evidencia. Si es no, se da respuesta al juez y se registra en control propio de Excel. Si la respuesta es positiva, registra los siguientes datos en el control propio de Excel (drive):

- No. de expediente judicial de la solicitud.
- Municipio al que corresponde la solicitud.
- Fecha de recepción.
- Nombre del Juez.
- Fecha de acuse de recibo.

Una vez registrada la solicitud, revisa la agenda para proponer al Juez la fecha de realización de dictamen y posteriormente recibe respuesta del Juez.

2. Límites del proceso y su articulación con otros.

El proceso inicia con las solicitudes recibidas durante el año, del poder judicial que se revisan y termina con la aceptación por parte del juez, de fecha propuesta para realizar valoraciones de trabajo social o psicológicas para servicios aprobados.

3. Insumos y recursos

a) Tiempo

El proceso de verificación para el otorgamiento del servicio, se debe realizar de 10 a 15 días hábiles siguientes a la recepción de la solicitud, con base a las reglas de operación.

b) Personal

Este proceso lo realizan los responsables de la Coordinación de Trabajo Social y la Coordinación de Servicios Psicoterapéuticos y Psicopedagógicos de la Dirección de Fortalecimiento Familiar, que tiene el perfil y cuenta con la capacitación para realizar sus funciones.

c) Recursos Financieros

Los recursos provienen del asignado al programa y al DIF Estatal de forma particular a la Dirección de Fortalecimiento Familiar.

d) Infraestructura

Para las actividades de este proceso, la Dirección de Fortalecimiento Familiar cuenta con oficinas para la operación del Programa Servicios Profesionales para Valoraciones Familiares en las instalaciones del DIF Estatal, donde tienen establecidas áreas específicas para realizar cada una de las funciones asignadas al personal.

4. Productos

Aprobación del Juez de fechas propuestas por la Dirección de Fortalecimiento Familiar.

5. Sistemas de Información

Las actividades de este proceso se registran en el control propio de Excel (Drive) que utiliza el área.

6. Coordinación

No se observa coordinación porque este proceso es realizado por una sola persona, ya sea el Coordinador de Trabajo Social o el Coordinador de Psicología.

7. Evaluación de la Pertinencia

El proceso de Verificación para el otorgamiento del servicio, se considera pertinente y forma parte de la cadena crítica que conduce al logro de los objetivos del programa de realizar valoraciones en psicología y/o trabajo social a las niñas, niños y adolescentes y sus familias involucradas en procesos judiciales sobre su custodia y patria potestad, con finalidad de

coadyuvar en la impartición de justicia en el marco de los derechos de la niñas, niños y adolescentes.

8. Identificación de las características relacionadas con la importancia estratégica del proceso.

El proceso de Verificación para el otorgamiento del servicio es fundamental, forma parte de la ruta crítica del proceso de otorgamiento de servicios del programa para atender de manera oportuna y especializada las solicitudes del poder judicial para la realización de dictámenes sociales o psicológicos.

9. Mecanismos para conocer la satisfacción de los beneficiarios respecto de los bienes y servicios que ofrece el programa.

En este proceso de Verificación para el otorgamiento del servicio no se considera la opinión de los beneficiarios.

6.4 Distribución de servicios

El proceso de distribución de servicios contempla las acciones necesarias para el desarrollo de valoraciones sociales y/o psicológicas. Para la realización de estas valoraciones, se tiene que asignar a un perito especializado, ya sea en trabajo social o en psicología que tiene que tomar cargo ante el juez.

1. Actividades, componentes y actores que integran el desarrollo del proceso de Distribución de Servicios.

Una vez que el juez aprueba la fecha para la realización de las valoraciones sociales o psicológicas, y es recibida en la Dirección de Fortalecimiento Familiar, se designa a un perito en trabajo social y/o en psicología, y se abre el expediente correspondiente, registra la designación en su control propio de Excel, así como el número de expediente.

Realiza la promoción de designación de perito para llevar a cabo la valoración, indicando fecha y nombre de perito que atenderá la solicitud y la envía al juez, para que indique la fecha asignada para tomar cargo y si será presencial o por escrito. Cualquiera que sea la forma de cargo, el perito debe presentar, su cédula profesional.

Si la toma de cargo es presencial, el perito debe acudir a la audiencia en la fecha establecida para tomar el cargo y quedar formalmente designado para realizar la valoración de que se trate.

2. Límites del proceso y su articulación con otros.

El proceso inicia con la fecha de realización de valoración propuesta por la Dirección de Fortalecimiento Familiar, aceptada por el juez y finaliza con la toma de cargo del perito en psicología o en trabajo social.

3. Insumos y recursos

a) Tiempo

Este proceso se realiza aproximadamente dentro de los 15 días hábiles siguientes a la recepción de la solicitud.

b) Personal

En este proceso participan el coordinador de trabajo social y/o el coordinador de psicología, así como los peritos en la materia designados.

El personal que realiza las funciones de este proceso tiene el perfil y cuenta con la capacitación para realizar sus funciones.

c) Recursos Financieros

Para el proceso de Distribución de servicios del Programa Servicios Profesionales para Valoraciones Familiares, los recursos provienen del

asignado al programa y al DIF Estatal de forma particular a la Dirección de Fortalecimiento Familiar.

d) Infraestructura

Para las actividades de Distribución de servicios, la Dirección de Fortalecimiento Familiar cuenta con oficinas para la operación del Programa Servicios Profesionales para Valoraciones Familiares en las instalaciones del DIF Estatal, donde tienen establecidas áreas específicas para realizar cada una de las funciones asignadas al personal.

4. Productos

Como productos del proceso de Distribución de servicios, se tiene como producto fundamental la toma de cargo del perito en trabajo social o del perito en psicología.

5. Sistemas de Información

Las acciones de este proceso se registran en controles propios del área, en Excel.

6. Coordinación

Existe buena coordinación entre los coordinadores de las áreas de trabajo social y psicología y los peritos designados que realizarán los dictámenes.

7. Evaluación de la Pertinencia

El proceso de distribución de servicios se considera pertinente y forma parte de la cadena crítica que conduce al logro de los objetivos del programa, ya que, como parte del mismo, se formalizan las acciones para la realización de las valoraciones.

8. Identificación de las características relacionadas con la importancia estratégica del proceso.

Como ya se ha mencionado, el proceso de distribución de servicios es fundamental, ya que, con la designación del perito por parte de la Dirección de Fortalecimiento Familiar y la toma de protesta ante el juez, se pueden realizar las valoraciones para emitir el dictamen correspondiente.

9. Mecanismos para conocer la satisfacción de los beneficiarios respecto de los bienes y servicios que ofrece el programa.

En este proceso de distribución de servicios, no se cuenta con algún mecanismo para considerar la opinión de los beneficiarios.

6.5 Entrega de servicios

Como parte del proceso de Entrega de servicios, se realizan las valoraciones a la familia por parte de los peritos de trabajo social o psicología, para emitir el dictamen correspondiente.

1. Actividades, componentes y actores que integran el desarrollo del subproceso de Entrega de Servicios.

Para las valoraciones en trabajo social, el perito especializado, realiza la visita domiciliaria en la casa de la familia que requiere el dictamen a fin de realizar una valoración en el aspecto social de la familia. La familia debe aceptar al perito y proporcionar la información solicitada y en caso de que no acepte, el perito lo anotará en su promoción para informar al juez. Una vez realizada la valoración de la familia, el perito elabora el dictamen social.

Para las valoraciones en materia de psicología, la familia que requiere el dictamen acude a las oficinas de la Dirección de Fortalecimiento Familiar en la fecha establecida, para que el perito especializado en psicología, le realice las pruebas psicológicas que considere necesarias y pueda realizar la valoración psicológica. Posteriormente, el perito en psicología elabora dictamen psicológico.

Al concluir los dictámenes, tanto de trabajo social como psicológico, los peritos registran en el control propio de Excel (Drive), la siguiente información:

- Fecha de respuesta
- Persona que dio respuesta
- No. De oficio de la respuesta a la solicitud
- Días transcurridos desde que llegó oficio hasta que entregó dictamen social y/o psicológico.

El dictamen social o psicológico, se entrega al juez, ya sea de manera presencial o por mensajería y el perito queda en espera de la notificación de la fecha de la audiencia para comparecer ante el juez y presentar el resultado de los dictámenes.

2. Límites del proceso y su articulación con otros.

El proceso inicia con la realización de la visita familiar en el domicilio de los beneficiarios, en el caso de valoraciones de trabajo social, y realización de pruebas psicológicas en el caso de valoraciones psicológicas y concluye con la entrega de dictámenes físicos sociales y/o psicológicos al juez.

3. Insumos y recursos

a) Tiempo

Las valoraciones familiares que se realizan para elaborar los dictámenes, se realizan en las fechas acordadas con el juez, durante todo el año.

b) Personal

El personal que realiza este proceso, son personas profesionales en trabajo social y/o en psicología. Con base a las entrevistas realizadas, los coordinadores se consideran reducidos en personal, pues en peritos de trabajo social, sólo se cuenta con dos personas y esas dos personas también realizan otras actividades. Y en psicología se cuenta con cinco peritos. Entre todos ellos atienden las peticiones de los jueces de todo el estado.

c) Recursos Financieros

Los recursos financieros que utiliza este proceso son parte de los recursos aprobados para el Programa Servicios Profesionales para Valoraciones familiares ejecutado por personal del DIF Estatal y de forma particular de la Dirección de Fortalecimiento Familiar.

d) Infraestructura

La Dirección de Fortalecimiento Familiar cuenta con oficinas para la operación del Programa Servicios Profesionales para Valoraciones Familiares en las instalaciones del DIF Estatal, donde tienen establecidas áreas específicas para realizar cada una de las funciones asignadas al personal. En el caso de este proceso, es en las oficinas donde desarrollan las valoraciones en psicología, ya que, para las valoraciones en trabajo social, se acude al domicilio de las familias.

4. Productos

Como producto del proceso de Entrega de servicios se tiene:

- Dictámenes en sociales y psicológicos, realizados y entregados al Juez.

5. Sistemas de Información

Las acciones de este proceso se registran en controles propios del área, en Excel (Drive).

6. Coordinación

Existe buena coordinación entre los coordinadores y los peritos tanto de trabajo social como de psicología, para el desarrollo de valoraciones y elaboración de dictámenes sociales y/o psicológicos.

7. Evaluación de la Pertinencia

El proceso es pertinente y forma parte de la cadena crítica que conduce al logro de los objetivos del programa, ya que, como parte de este, se realizan las valoraciones en trabajo social o psicología para generar los dictámenes sociales y/o psicológicos que constituyen, en este programa, la entrega de los servicios.

8. Identificación de las características relacionadas con la importancia estratégica del proceso.

El proceso de Entrega de Servicios es fundamental, ya que genera información base para la realización de los dictámenes solicitados por la autoridad judicial.

9. Mecanismos para conocer la satisfacción de los beneficiarios respecto de los bienes y servicios que ofrece el programa.

En este proceso de no se cuenta con algún mecanismo para considerar la opinión de los beneficiarios con relación al proceso de entrega de los servicios.

6.6. Seguimiento a beneficiarios y monitoreo de apoyos

En el proceso de **Seguimiento a beneficiarios y monitoreo de servicios**, se da seguimiento a la realización de las audiencias en donde los peritos comparecen ante el juez con los resultados de los dictámenes elaborados, con lo que aportan elementos para el caso que se sigue con la familia beneficiaria. Asimismo, se da seguimiento a la realización de dictámenes a través de los reportes que genera el área de manera mensual y un reporte anual.

1. Actividades, componentes y actores que integran el desarrollo del proceso de Seguimiento a beneficiarios y monitoreo de servicios.

Posterior a la entrega de los dictámenes sociales y/o psicológicos al juzgado, los peritos reciben la fecha de la audiencia para el desahogo de los dictámenes elaborados. Las audiencias se pueden realizar en los siguientes días o pueden pasar años sin recibir la fecha, en estos casos ya no se realiza el seguimiento, pues para la Dirección de Fortalecimiento Familiar, el proceso termina cuando entregan los dictámenes en el juzgado.

Otras veces, la audiencia no se realiza, pues las partes involucradas llegan a un acuerdo, en tal caso, lo que hacen los peritos, es que, con ese acuerdo, lo integran al expediente y ya cierran el caso. Cuando la audiencia sí se realiza, el perito acude para el desahogo del dictamen elaborado e imprime la audiencia como constancia de desahogo, que integra al expediente. Al finalizar, registra en control propio de Excel (Drive), el resultado de la audiencia.

En cuanto a la emisión de reportes, la Dirección de Fortalecimiento Familiar, a través de las coordinaciones responsables de la ejecución del programa, mensualmente elaboran reportes con los dictámenes sociales y los dictámenes psicológicos realizados y los entregan al enlace administrativo del área, para el registro de la información en el SED. Otra información que se le proporciona también al enlace administrativo es la que corresponde a las personas atendidas para su integración al padrón de beneficiarios.

Al finalizar el año, se elabora un informe final con los dictámenes realizados durante todo el año, que también se le proporciona al enlace administrativo del área.

2. Límites del proceso y su articulación con otros.

El inicio del seguimiento del beneficiario es con la presentación del perito en psicología o trabajo social en las audiencias para el desahogo de los dictámenes realizados y se concluye con la integración en el expediente de la constancia de desahogo (impresión de la audiencia) o, en su caso, acuerdo de partes, y registro de resultado de la audiencia en el control propio de Excel (Drive) y generación mensual/anual del reporte de dictámenes realizados que se entrega al enlace administrativo.

3. Insumos y recursos

a) Tiempo

No existe un tiempo para la realización de este proceso de seguimiento, pues como se mencionó, las audiencias se pueden realizar en los siguientes días de realizados los dictámenes o pueden pasar años sin recibir la fecha. En cuanto a la generación de reportes, tienen una periodicidad mensual y se elabora un reporte al finalizar el año.

b) Personal

Este proceso lo realiza personal especializado en trabajo social y psicología y la emisión de reportes, es realizado por los coordinadores del programa. Se puede decir que el personal, tiene el perfil y cuenta con la capacitación para realizar sus funciones.

c) Recursos Financieros

Los recursos provienen del asignado al programa y al DIF Estatal de forma particular a la Dirección de Fortalecimiento Familiar.

d) Infraestructura

Para las actividades del proceso de Seguimiento a beneficiarios y monitoreo de servicios, la Dirección de Fortalecimiento Familiar cuenta con oficinas para la operación del Programa Servicios Profesionales para Valoraciones Familiares en las instalaciones del DIF Estatal, donde tienen áreas específicas para realizar cada una de las funciones asignadas al personal.

4. Productos

Como producto del proceso de Seguimiento a beneficiarios y monitoreo de apoyos, se tiene:

- Constancia de desahogo (impresión de la audiencia) o, en su caso, acuerdo de partes.
- Reportes mensuales y anual del número de dictámenes realizados.

5. Sistemas de Información

Las acciones de este proceso se registran en controles propios del área, en Excel (Drive), del cual se obtiene la información para la generación de reportes.

6. Coordinación

Existe coordinación entre los coordinadores del programa y los peritos especializados para la realización de las actividades de este proceso.

7. Evaluación de la Pertinencia

El proceso es pertinente y forma parte de la cadena crítica que conduce al logro de los objetivos del programa, ya que, como parte del mismo, se logra concluir las acciones del programa con la presentación de los dictámenes en las audiencias.

8. Identificación de las características relacionadas con la importancia estratégica del proceso.

Este proceso es de importancia fundamental, ya que, con la presentación de los dictámenes en las audiencias, se concluye realmente la entrega de servicios del programa.

9. Mecanismos para conocer la satisfacción de los beneficiarios respecto de los bienes y servicios que ofrece el programa.

En este proceso de no se cuenta con algún mecanismo para considerar la opinión de los beneficiarios con relación al proceso de seguimiento de beneficiarios.

6.7 Evaluación y monitoreo

Con relación al proceso de evaluación y monitoreo, el Art. 45 de las ROP señala que “Los procesos de monitoreo y procesos de evaluación, así como sus indicadores, serán de conformidad a lo establecido en el Reglamento y en la Guía para la operación del monitoreo y evaluación de los programas sociales estatales”.

En relación a este tema, del Reglamento de la Ley de Desarrollo Social y Humano para el Estado y los Municipios de Guanajuato en Materia de Monitoreo y Evaluación de programas sociales y Estatales (Reglamento), establece en su Art. 7 que las autoridades facultadas para la aplicación del Reglamento son: la Secretaría de Desarrollo Social y Humano (**SEDESHU**), la Dependencia y Entidades y, los Municipios, en tanto que en el Art. 11 establece que la Secretaría contará con las siguientes facultades: I. Coordinar la evaluación de la política de desarrollo social del Estado, así como el seguimiento de los programas sociales estatales y II. Coordinar el Sistema de Monitoreo de Programas Sociales.

Atendiendo dichas definiciones, las actividades relativas a la evaluación y monitoreo pueden verse como dos subprocesos: 1. Monitoreo y 2 Evaluación:

6.7.1 Monitoreo

Acorde a lo señalado en la Guía para la Operación del Monitoreo y Evaluación de los Programas sociales estatales, el monitoreo consiste en "el proceso continuo que usa la recolección sistemática de información, tal como indicadores, estudios, diagnósticos, etcétera, para orientar a los servidores públicos acerca de los avances en el logro de los objetivos de una intervención pública con respecto a los resultados esperados". Asimismo, se señala que “...los proyectos de inversión identificados en el Sistema de Evaluación del Desempeño (**SED**) con la letra Q agrupan todos los elementos necesarios para ejecutar aquellas acciones, obras e investigaciones que tienen una duración temporal, y que forman parte de los bienes y servicios que son entregados a la población...”

1. Actividades, componentes y actores que integran el desarrollo del subproceso de Monitoreo.
-

Acorde a la normatividad, este proceso cae bajo la responsabilidad de la SEDESHU y tiene con fuente de alimentación la información que el DIF Estatal alimenta al SED.

Es así que la SEDESHU revisa el cumplimiento de metas y avance físico-financiero para lo cual emite reportes mensuales. Asimismo, genera “Reportes Trimestrales de Avance del Programa” los cuales se difunden vía el Sistema de Monitoreo y Evaluación (SIMEG).

2. Límites del proceso y su articulación con otros.

El inicio del subproceso se da a partir de la consulta por parte de la SEDESHU de la información acerca de cumplimiento de metas y avance físico-financiero que previamente ha registrado el DIF Estatal en el SED.

Como final del subproceso tenemos, la generación del “Reporte Trimestrales de Avance del Programa” del DIF Estatal, Servicios Profesionales para Valoraciones Familiares, el cual se difunde vía el Sistema de Monitoreo y Evaluación (SIMEG).

3. Insumos y recursos

a) Tiempo

Siendo el insumo la información que registra el DIF Estatal, el registro de la Información relativa al cumplimiento de metas y avance físico-financiero se realiza de forma continua.

Por lo que se refiere a la revisión de información registrada en el SED y emisión de Informes Mensuales, como su nombre lo indica, son de periodicidad mensual.

En tanto que los “Reportes Trimestrales de Avance del Programa” los cuales se difunden vía el Sistema de Monitoreo y Evaluación (SIMEG), su periodicidad de emisión es trimestral.

b) Personal

Este subproceso es desarrollado por personal de la SEDESHU en su mayor parte, en tanto que la participación del personal del DIF Estatal se limita a estar pendiente de la publicación de los informes trimestrales y en su caso, realizar aclaración en el momento que lo requiera la SEDESHU.

c) Recursos Financieros

Para las actividades que realiza el personal de la SEDESHU y del DIF Estatal, su remuneración y gastos ya están considerados como parte de presupuesto de ambas dependencias.

Para el caso de los gastos asociados al uso de las diferentes plataformas informáticas, sus gastos ya están considerados como parte de los gastos de ambas dependencias.

d) Infraestructura

Para las actividades de monitoreo que realizan tanto la SEDESHU como en personal del DIF Estatal, se cuenta con oficinas, donde tienen asignadas áreas específicas para realizar cada una de las funciones asignadas al personal.

La infraestructura informática que se utiliza en este proceso es el uso las aplicaciones informáticas de la SEDESHU, en su caso la infraestructura de acceso al SED.

4. Productos

Informes Mensuales el SED.

Reportes Trimestrales de Avance del Programa, los cuales se difunden vía el Sistema de Monitoreo y Evaluación (SIMEG).

5. Sistemas de Información

Sistema de Evaluación del Desempeño SED para la consulta de avance de metas y avance físico-financiero.

Sistema de Monitoreo y Evaluación (SIMEG) para la difusión de los Reportes Trimestrales de Avance del Programa.

6. Coordinación

Siendo el SED un sistema interinstitucional, la coordinación que se realiza entre la SEDESHU y el DIF Estatal es transparente y se limita a que el DIF Estatal mantenga actualizada la información sobre metas y avance físico-financiero actualizada y que la SEDESHU acceda periódicamente a la información registrada en el SED.

7. Evaluación de la Pertinencia

El subproceso Monitoreo es pertinente y fundamental ya que a través de su desarrollo se puede dar seguimiento al cumplimiento de metas y avance físico-financiero y por tanto identificar y anticipar cualquier posible desviación.

8. Identificación de las características relacionadas con la importancia estratégica del proceso.

Este proceso es de importancia para alcanzar las metas relacionadas con el fortalecimiento familiar y los compromisos con la política social del Gobierno Estatal.

9. Mecanismos para conocer la satisfacción de los beneficiarios respecto de los bienes y servicios que ofrece el programa.

Este es un proceso interinstitucional donde no se tiene relación directa con los beneficiarios. En su caso se podría recibir algún comentario de parte de

ellos una vez que los reportes trimestrales se encuentran disponibles para el público en la plataforma del SIMEG.

6.7.2 Evaluación

Acorde a lo señalado en la Guía para la Operación del Monitoreo y Evaluación de los Programas sociales estatales y en el marco del Presupuesto basado en Resultados (PbR), "...se concibe la evaluación como un proceso permanente y continuo de indagación y valoración de los PSE en cualquiera de sus fases. Se entenderá por evaluación al "análisis sistemático y objetivo de los PSE, cuya finalidad es determinar la pertinencia y el logro de sus objetivos y metas, así como su eficiencia, eficacia, calidad, resultados, impacto y sostenibilidad".

De la misma forma se señala que la SEDESHU será la responsable de coordinar los ejercicios de evaluación de programas sociales estatales las cuales se deberán realizar según la madurez y etapa del programa considerando los tipos de evaluación que se definen en el Reglamento.

Asimismo, se señala que, dependiendo del tipo de evaluación, los responsables deberán definir si será una evaluación interna o externa, así como el momento de la evaluación.⁵

1. Actividades, componentes y actores que integran el desarrollo del subproceso de Monitoreo.

Acorde a la normatividad, este subproceso cae bajo la coordinación de la SEDESHU la cual se puede hacer bajo la modalidad externa o interna según lo determine.

Las actividades parten de la emisión del Plan Anual de Evaluación que emite la Secretaría de Desarrollo Social y Humano donde además define el tipo y

⁵ Como parte del ejercicio presupuestal 2020, se realizó una Evaluación en materia de Diagnóstico y Diseño de Programas Sociales Estatales para el Programa Servicios Profesionales para Valoraciones Familiares por parte de un evaluador externo.

mecanismo de evaluación. Para el caso de evaluación bajo la modalidad externa, también se encarga de la contratación del evaluador externo.

Como parte de la evaluación, a partir de información solicitada por el evaluador, el DIF Estatal, a través de la Dirección de Fortalecimiento Familiar proporciona información requerida por el evaluador, la cual puede ser de tipo cuantitativo o cualitativo.

Del Informe de Evaluación emitido por el evaluador y siguiendo las etapas definidas en el SIMEG la Dirección de Fortalecimiento Familiar puede emitir un Documento de Opinión y en su caso un Plan de Acción en relación a posibles mejoras al programa.

Posteriormente, conforme al Plan de acción y según las etapas señaladas en el SIMEG se puede emitir uno o más: Reporte de avance, Informe de mejoras y Difusión de evidencia, según corresponda

2. Límites del proceso y su articulación con otros.

El inicio del subproceso se da a partir de la emisión del Plan Anual de Evaluación que emite la SEDESHU donde define el tipo y características de la evaluación. En la práctica se inicia con la definición o contratación del evaluador, según la modalidad establecida en el Plan.

Para el caso de información de metas, avance físico-financiero o información de diseño se recurre a información registrada en el SED u otras fuentes de información, siempre coordinados por personal de la Dirección de Fortalecimiento Familiar del DIF Estatal:

Como final del subproceso tenemos, la emisión del Informe de Evaluación, en su caso, la emisión de un Documento de Opinión y en su caso un Plan de Acción con relación a posibles mejoras al programa emitido por la Dirección de Fortalecimiento Familiar del DIF Estatal. Posteriormente, conforme al Plan

de acción la emisión de uno o más: Reporte de avance, Informe de mejoras y Difusión de evidencia, según corresponda.

3. Insumos y recursos

a) Tiempo

Los tiempos quedan establecidos conforme a las fechas establecidas en el Plan Anual de Evaluación que emite la SEDESHU, en la práctica para el caso de evaluaciones externas, como la realizada en el 2019 en el programa de Servicios Profesionales para Valoraciones Familiares la evaluación se desarrolla durante los meses de septiembre a diciembre.

b) Personal

Para el caso de la evaluación del programa realizada en el 2019, se desarrolló a través de un evaluador externo.

c) Recursos Financieros

Para el caso de la evaluación externa realizada en el 2019, los recursos para su elaboración son con cargo a los recursos del programa.

d) Infraestructura

Como parte de las condiciones de contratación del evaluador externos se menciona que la infraestructura que requiera el evaluador externo es responsabilidad total del evaluador. Por su lado el personal de la Dirección de Fortalecimiento Familiar del DIF Estatal su función se limita a proporcionar la información requerida por el evaluador en su caso haciendo uso de infraestructura física y plataformas de sistemas que usa.

4. Productos

- Informe de Evaluación por parte del evaluador
 - Documento de Opinión y en su caso un Plan de Acción con relación a posibles mejoras al programa emitido por la Dirección de
-

Fortalecimiento Familiar del DIF Estatal. Posteriormente la emisión de uno o más: Reporte de avance, Informe de mejoras y Difusión de evidencia, según corresponda.

5. Sistemas de Información

Sistema de Evaluación del Desempeño SED para la consulta de avance de metas y avance físico-financiero.

Sistema de Monitoreo y Evaluación (SIMEG) para la difusión de los Reportes Trimestrales de Avance del Programa.

6. Coordinación

Si bien la SEDESHU se responsabiliza de la definición del tipo y modalidad de la evaluación, así como la contratación del evaluador externo, el DIF Estatal a través de la Dirección de Fortalecimiento Familiar es el responsable de proporcionar la información que requiera el evaluador.

7. Evaluación de la Pertinencia

El subproceso Evaluación es pertinente y fundamental ya que a través de su desarrollo se puede hacer la evaluación de un Programa de carácter social, vía la evaluación de diferentes aspectos.

8. Identificación de las características relacionadas con la importancia estratégica del proceso.

Este proceso es de importancia para alcanzar las metas relacionadas con el fortalecimiento familiar y los compromisos con la política social del Gobierno Estatal.

9. Mecanismos para conocer la satisfacción de los beneficiarios respecto de los bienes y servicios que ofrece el programa.

Este es un proceso que dependiendo la modalidad que establezca la SEDESHU puede requerir contar o no con la opinión de los beneficiarios, dicha situación y la modalidad para recuperar información de los beneficiarios queda bajo responsabilidad del evaluador.

Grado de Consolidación Operativa del Programa

El grado de consolidación de los procesos de un Programa se establece a partir de los siguientes elementos:

1) Si existen documentos que normen los procesos; 2) Si son del conocimiento de todos los operadores los procesos que están documentados; 3) Si los procesos están estandarizados, es decir son utilizados por todas las instancias ejecutoras; 4) Si se cuenta con un sistema de monitoreo e indicadores de gestión que retroalimenten los procesos operativos que desarrollan los operadores; 5) Si se cuenta con mecanismos para la implementación sistemática de mejoras.

Se considera que existe un mayor grado de consolidación operativa cuando existen todos los elementos y disminuirá gradualmente conforme haga falta uno o más de ellos hasta el menor grado de consolidación que es cuando no existe ninguno de los elementos. En el caso del Programa Servicios Profesionales para Valoraciones Familiares, el programa cuenta con todos los elementos.

1. Documentos que norman los procesos

Los procesos del programa Servicios Profesionales para Valoraciones Familiares, se encuentran normados en las Reglas de Operación (ROP) 2024 donde se establecen los lineamientos generales que guían la operación del Programa y que son resultado de un trabajo realizado en forma conjunta por el equipo responsable del programa. Cabe señalar que las ROP 2024 son las primeras elaboradas para el programa, ya que antes contaban sólo con lineamientos.

Las ROP, es un documento que contiene lineamientos generales de operación del programa, estableciendo metas y presupuestos para el año correspondiente, aunque no tiene la especificidad suficiente para describir los mecanismos operativos que puedan guiar la operación del Programa.

Por ser un programa de carácter estatal, su operación también se sujeta a: Lineamientos Generales de Gestión para Resultados para la Administración Pública del Estado de Guanajuato, para el ejercicio fiscal 2024; Ley de Desarrollo Social y Humano para el Estado y los Municipios de Guanajuato; Reglamento de la Ley de Desarrollo Social y Humano en Materia de Monitoreo y Evaluación; Guía para la Operación del Monitoreo y Evaluación de los programas sociales estatales; Reglamento Interior de la Secretaría de Transparencia y Rendición de Cuentas del Estado de Guanajuato.

2. Procesos documentados y del conocimiento de los operadores

Las personas involucradas en la operación del programa, tienen un conocimiento amplio sobre el mismo y se apoyan en las ROP, en los diferentes documentos normativos mencionados y en la Carta Proceso elaborada para el programa por parte del personal de la Coordinación de Planeación, Seguimiento y Desarrollo Institucional del DIF Estatal, que contiene en forma general, las actividades y responsables de realizarlas y el flujograma correspondiente ,se actualiza anualmente y puede ser consultada en su página institucional. Para consultar la Carta proceso del programa, se accede a través del apartado de Información Pública/Manual de Procesos/ANEXO I.2024 CARTAS PROCESO Y FLUJOGRAMAS DE LOS PROCESOS Y PROCEDIMIENTOS DEL SDIFEG/SGO/DFE/SFIFEG-SGO-DFE-CTS-CPP-CSJPSAS-01 Q1439 Servicios Profesionales para Valoraciones Familiares.pdf link:
<https://dif.guanajuato.gob.mx/Procedimientos2024/ANEXO%20I.%202024%20CARTAS%20PROCESO%20Y%20FLUJOGRAMAS%20DE%20LOS%20PROCESOS%20Y%20PROCEDIMIENTOS%20DEL%20SDIFEG/SGO/DFE/SDIFEG-SGO-DFE-CTS-CPP-CSJPSAS-01%20Q1439%20Servicios%20Profesionales%20para%20Valoraciones%20Familiares.pdf>

También es necesario destacar que la operación del Programa está centralizada en la Dirección de Fortalecimiento Familiar, por lo que las ROP son del conocimiento de todos los involucrados en la operación del programa.

3. Procesos estandarizados

Como ya se ha mencionado, la operación recae íntegramente en el ámbito de la Dirección de Fortalecimiento Familiar por lo que podemos decir que las personas que participan en la operación del Programa, aunque realizan funciones diferentes, tiene una visión estandarizada de la operación del Programa y se coordinan y complementan en la realización de las mismas.

4. Sistema de monitoreo e indicadores de gestión

Acorde a la normatividad, este proceso cae bajo la responsabilidad de la SEDESHU y tiene como fuente de alimentación la información que el programa alimenta al SED.

La información contenida en los registros propios de Excel (Drive), son la base de obtención de información que mensualmente se reporta en el SED.

Es así que la SEDESHU accede a la información registrada en el SED respecto del cumplimiento de metas y avance físico-financiero para lo cual emite reportes mensuales. Asimismo, genera “Reportes Trimestrales de Avance del Programa” los cuales se difunden vía el Sistema de Monitoreo y Evaluación (SIMEG).

5. Mecanismos para la implementación sistemática de mejoras

A partir del Informe de Evaluación que coordina la SEDESHU emitido por el evaluador, la Dirección de Fortalecimiento Familiar puede emitir un Documento de Opinión y en su caso un Plan de Acción en relación a posibles mejoras al Programa. Posteriormente como parte del seguimiento, se emiten: Reporte de avance, Informe de mejoras y Difusión de evidencia, según

corresponda. Así en al año 2019, el Programa tuvo una “Evaluación en materia de Diagnóstico y Diseño de Programas Sociales Estatales”, de la cual se desprendieron Aspectos Susceptibles de Mejora para su atención.

Considerando todos los elementos descritos: 1) Si existen documentos que normen los procesos; 2) Si son del conocimiento de todos los operadores los procesos que están documentados; 3) Si los procesos están estandarizados, es decir son utilizados por todas las instancias ejecutoras; 4) Si se cuenta con un sistema de monitoreo e indicadores de gestión que retroalimenten los procesos operativos que desarrollan los operadores; 5) Si se cuenta con mecanismos para la implementación sistemática de mejoras, y con base a la puntuación otorgada a cada uno de los elementos a considerar, el programa obtuvo un total de 25 puntos por lo que el grado de consolidación del programa es de 100%.

Ver Anexo IV. Grado de Consolidación Operativa

7. Hallazgos.

7.1 Hallazgos

El Programa, acorde a lo establecido en Art. 5 de las ROP 2024 tiene el propósito de “realizar valoraciones en psicología y/o trabajo social a las niñas, niños y adolescentes y sus familias, involucradas en procesos judiciales sobre su custodia y patria potestad.”.

Para lo anterior, en las ROP 2024 el Programa oferta los siguientes tipos de servicios:

- I. Valoraciones Psicológicas, y
- II. Valoraciones de Trabajo Social.

Con relación al Presupuesto y metas previstas, para el 2024 se asignó un presupuesto de \$1,729,016.00 (un millón, setecientos veintinueve mil, dieciséis pesos 00/100) destinándose a cumplir las siguientes metas:

- Dictámenes Sociales: 70
- Dictámenes psicológicos: 70

Para la determinación de las metas del programa, se considera la capacidad operativa para atender las solicitudes que en promedio se reciben al año en la Dirección. Tomando como base la plantilla con que se cuenta de peritos, se realiza un análisis del tiempo promedio en que le toma a un perito elaborar un dictamen ya sea social o psicológico.

El programa tiene cobertura a nivel estatal y para lograr su propósito, cuenta con una plantilla de personal, integrada por un coordinador en trabajo social y una coordinadora de Servicios Psicoterapéuticos y Psicopedagógicos; dos trabajadoras sociales y cinco psicólogas.

En los coordinadores, recae la designación de peritos para las solicitudes de servicios que reciben.

En cuanto a la planeación, se pudo observar que este proceso se realiza en el tiempo y forma establecidos ya que los subprocesos que lo integran tienen plazos determinados y están normados por lineamientos específicos emitidos por la Secretaría de Finanzas, Administración e Inversión. En tanto que la elaboración de las reglas de operación se hace con base a los lineamientos establecidos por la Secretaría de Transparencia y Rendición de Cuentas del estado quien además proporciona el formato que se debe utilizar para su elaboración. Asimismo, para la realización de los subprocesos de planeación, el área responsable del Programa cuenta con la asesoría y acompañamiento de la Coordinación de Planeación, Seguimiento y Desarrollo Institucional.

Los procesos que se realizan para la entrega de los servicios que ofrece el programa, también son realizados en tiempo y forma.

Las personas involucradas en la operación del programa tienen un conocimiento amplio sobre el mismo y se apoyan en las ROP así como en la Carta Proceso elaborada para el programa por parte del personal de la Coordinación de Planeación, Seguimiento y Desarrollo Institucional del DIF Estatal, que contiene en forma general, las actividades y responsables de realizarlas y el flujograma correspondiente, se actualiza anualmente y puede ser consultada en su página institucional.

En cuanto al apoyo de sistemas o aplicaciones informáticas para la realización de sus actividades, no se cuenta con un sistema que permita registrar y dar seguimiento a las actividades realizadas, y que sistematice la información para la generación de reportes. El personal, con el fin de facilitar el registro de sus actividades, utiliza hojas de Excel para sus bases de datos que comparten a través de Google drive y que les facilita tener toda información para emitir reportes o resultados solicitados.

Dentro de los hallazgos resalta el hecho de que a pesar de que las ROP consideran el desarrollo de actividades relacionadas con la Evaluación y Monitoreo, así como de Contraloría Social, la responsabilidad de su conducción recae en otras dependencias de la Administración Pública Estatal.

Dado que este programa no atiende a población abierta, sino que su usuario es el poder judicial, no se aplica la Cédula de Contraloría Social.

Por lo que se refiere a las actividades relacionadas con la Evaluación y Monitoreo, la normatividad establece que la Secretaría de Desarrollo Social y Humano (SEDESHU) contará con las facultades para: I. Coordinar la evaluación de la política de desarrollo social del Estado, así como el seguimiento de los programas sociales estatales y II. Coordinar el Sistema de Monitoreo de Programas Sociales. Estas actividades las realiza el programa apegado a la normatividad.

Para la obtención de información requerida en el desarrollo de la presente evaluación, se efectuó una revisión de documentación normativa y administrativa, así como el desarrollo de entrevistas con personal de la Dirección de Fortalecimiento Familiar, responsable de la operación del Programa, en específico con los coordinadores del programa.

Principales problemas detectados en la normatividad.

El programa cuenta con las Reglas de Operación (ROP) como documento normativo que regula la operación de este.

Este año es el primer año que el programa Servicios Profesionales para Valoraciones Familiares, elabora Reglas de Operación, anteriormente sólo contaba con lineamientos.

Derivado de la revisión y análisis de las Reglas de Operación 2024, se sugiere que, al ser este 2024 el primer año con que cuenta el programa con este documento

normativo, se actualicen para el siguiente ejercicio fiscal, considerando la experiencia lograda en este año. **Anexo VI Propuesta de modificación a la normatividad.**

Identificación y descripción de las principales áreas de oportunidad, cuellos de botella y buenas prácticas.

Áreas de Oportunidad

Con base a la información proporcionada y las entrevistas realizadas al personal de Fortalecimiento Familiar, se pudo observar que los procesos se articulan adecuadamente, lo que permite que los resultados operativos, en general, se consideren satisfactorios.

Se identificó que los procesos involucrados en la operación del programa no cuentan con aplicaciones informáticas que permitan el registro y sistematización de la información derivada de las valoraciones realizadas.

El personal del Programa utiliza un Excel que comparte, a través de la herramienta informática Google Drive.

Se recomienda gestionar ante las autoridades del DIF Estatal y en particular ante la Coordinación de Tecnologías de la Información, la factibilidad y, en su caso, el diseño de un sistema informático que apoye el registro y sistematización de la información derivada de las valoraciones para la elaboración de dictámenes sociales y psicológicos.

Cuellos de Botella

No se detectaron cuellos de botella, y de comentarios externados por los responsables del programa, los procesos se desarrollan en tiempo y forma a pesar de que personal está reducido porque para las valoraciones en trabajo social, sólo se tiene dos peritos y esas dos personas también realizan otras actividades y para

las valoraciones en psicología son cinco peritos. Con este personal atienden las peticiones de los jueces de todo el estado.

Buenas prácticas

El Programa realiza las actividades inherentes a los procesos en tiempo y forma, con eficiencia en el uso de sus recursos humanos.

Se ha implementado el uso de herramientas informáticas como Google drive para el registro puntual de las actividades realizadas para las valoraciones en trabajo social y psicológicas.

Este año, 2024, ya cuentan con ROP, elaboradas con la participación de los coordinadores y siguiendo el proceso establecido por la STRC, antes operaban sólo con lineamientos para la realización de sus funciones.

Finalmente, es importante mencionar que el personal de la Dirección de Fortalecimiento Familiar trabaja de forma coordinada con otras áreas del DIF Estatal y con personal del poder judicial que canaliza las solicitudes de servicio.

7.2 Análisis de Fortalezas, Oportunidades, Debilidades y Amenazas

Fortalezas

1. Articulación de procesos operativos

Del análisis de los procesos se resalta la buena articulación que tienen los procesos involucrados en el programa Servicios profesionales para Valoraciones Familiares, debido a que casi toda la operación recae en el personal de la Dirección de Fortalecimiento Familiar que, aunado a la experiencia operativa con que cuenta el personal del programa, aportan

soluciones prácticas para la realización de sus actividades, como la adopción y uso de herramientas informáticas, como Google drive.

2. Documentos de apoyo a la operación

El programa cuenta como documento base para la realización de las actividades, con las ROP que este año son las primeras con que cuenta el programa, y con la Carta Proceso elaborada por la Coordinación de Planeación, Seguimiento y Desarrollo Institucional del DIF Estatal y puede ser consultada en su página institucional.

3. Coordinación entre actores involucrados

Se pudo observar, con base a las entrevistas realizadas, que existe una adecuada coordinación entre el personal de la Dirección de Fortalecimiento Familiar y el poder judicial, que envía las solicitudes de servicio, así como con otras áreas de apoyo al programa.

4. Utilización de herramientas informáticas

Se ha implementado el uso de herramientas informáticas como Google drive para el registro puntual de las actividades realizadas para las valoraciones en trabajo social y psicológicas.

Oportunidades

No se identificaron oportunidades

Debilidades

1. El programa no cuenta con un sistema que apoye los procesos involucrados en el programa.

No se cuenta con un sistema que permita registrar y dar seguimiento a las actividades realizadas, así como que sistematice la información para la generación de reportes.

Amenazas

1. Que la demanda de servicios supere la capacidad del Programa y se pierda la oportunidad en la atención de las valoraciones familiares.
2. Reducción del presupuesto asignado al programa.

8. Recomendaciones y conclusiones.

Recomendaciones

En este apartado se presentan las recomendaciones que contribuirían a mejorar el proceso operativo del **Programa Servicios Profesionales para Valoraciones Familiares** y, por lo tanto, el cumplimiento de sus objetivos. Las recomendaciones que aquí se presentan hacen referencia a los hallazgos de la evaluación, indicados en el capítulo anterior. **Ver Anexo VIII. Recomendaciones del Programa**, en el cual se presentan con detalle los siguientes elementos para cada recomendación:

- Breve análisis de la viabilidad de la implementación
- Principal(es) responsable(s) de la implementación
- Efectos potenciales esperados que puede implicar la implementación
- Comparación entre la situación actual y resultado que se espera obtener con su implementación
- Recursos e insumos necesarios para su implementación
- Medio de verificación
- Nivel de priorización
- Línea de acción estratégica

Recomendaciones a nivel Programa

1. Gestionar ante las autoridades del DIF Estatal y en particular ante la Coordinación de Tecnologías de la Información, la factibilidad y, en su caso, el diseño de un sistema informático que apoye el registro y sistematización de la información derivada de las valoraciones para la elaboración de dictámenes sociales y psicológicos. No existe un sistema informático que facilite el registro y sistematización de la información derivada de las valoraciones para la

elaboración de dictámenes sociales y psicológicos. Se sugiere gestionar la factibilidad, y, en su caso, el diseño de un sistema informático, que permita dar seguimiento a las actividades involucradas en los procesos, y facilite la obtención de información referente a la designación de peritos, programación de valoraciones, resultados de las mismas, dictámenes sociales y psicológicos realizados y cierre de los trabajos, así como otra información de utilidad para los operadores del programa.

Conclusiones

La operación del Programa en lo que va del año 2024 se ha desarrollado sin mayores contratiempos. Es un programa que atiende solicitudes de servicio “sui generis”, ya que provienen del poder judicial para la atención de personas que requieran, por instrucciones de algún juzgado, la realización de dictámenes en psicología o trabajo social que tengan un proceso legal en los juzgados de oralidad familiar como divorcios, disputas de custodias provisionales o definitivas, patria potestad o régimen de convivencias donde haya niñas, niños o adolescentes involucrados.

Al no estar dirigido a una población abierta, pues las solicitudes provienen de los jueces, están exentos de realización de la MIR y de la aplicación de la Cédula de Contraloría Social.

Para la realización de las valoraciones familiares, se coordina el personal del área de trabajo social y el área de servicios psicológicos y psicoterapéuticos.

Del análisis realizado, se resalta la buena articulación que tienen los procesos involucrados en el Programa. Esto seguramente recae en el hecho de que el personal de la Dirección de Fortalecimiento Familiar cuenta con experiencia operativa lo que les permite establecer una comunicación cercana y con ello, el aportar soluciones prácticas para la realización de sus actividades, así como, el uso de herramientas informáticas (Google drive) para compartir información.

También cabe destacar que seguramente, parte del éxito en la operación del programa se debe a que el personal de la Dirección de Fortalecimiento Familiar recibe apoyo y trabaja de forma coordinada con otras áreas del DIF Estatal las cuales le proporcionan apoyo en materia jurídica y de finanzas.

Es de resaltar, el apoyo documental que proporcionan las ROP elaboradas a partir de este año, para el conocimiento y guía para el desarrollo de actividades del personal involucrado.

9. Anexos:

I. Ficha técnica de identificación del Programa

Tema	Variable	Datos
Datos Generales	Ramo	
	Institución	
	Entidad	Sistema para el Desarrollo Integral de la Familia del Estado de Guanajuato (DIF)
	Unidad Responsable	Dirección de Fortalecimiento Familiar
	Clave Presupuestal	QC1439
	Nombre del Programa	Servicios Profesionales para Valoraciones Familiares
	Año de Inicio	2020
	Responsable titular del programa	Julia Del Carmen De La Tejera Alcalde
	Teléfono de contacto	Tel 473 73 5 33 00
	Correo electrónico de contacto	jtejeraa@guanajuato.gob.mx
Objetivos	Objetivo general del programa	Realizar valoraciones en psicología y/o trabajo social a las niñas, niños y adolescentes y sus familias involucradas en procesos judiciales sobre su custodia y patria potestad, con finalidad de coadyuvar en la impartición de justicia en el marco de los derechos de la niñas, niños y adolescentes.
	Principal Normatividad	Ley Orgánica del Poder Ejecutivo para el Estado de Guanajuato. Reglamento Interior del Sistema para el Desarrollo Integral de la Familia del Estado de Guanajuato.
	Eje del Programa de Gobierno con el que está alineado	Derechos Humanos.
	Objetivo del Programa de Gobierno con el que está alineado	3.3.1. Fortalecer el ejercicio y goce de los derechos humanos de la población en situación de vulnerabilidad.
	Tema del Programa de Gobierno con el que está alineado	3. Atención a personas en situación de vulnerabilidad con enfoque de familia

	Programa (Sectorial, Especial o Institucional) con el que está alineado	Programa Sectorial de Desarrollo Humano y Social en la línea estratégica 2.8. Desarrollo de la población en situación de vulnerabilidad.
	Objetivo (Sectorial, especial o institucional) con el que está alineado	Objetivo 2.8.2. Brindar atención a la población en situación de vulnerabilidad con enfoque de familia.
	Indicador (Sectorial, Especial o Institucional) con el que está alineado	No aplica
	Propósito del programa	Realizar valoraciones en psicología y/o trabajo social a las niñas, niños y adolescentes y sus familias, involucradas en procesos judiciales sobre su custodia y patria potestad.
Población potencial	Definición	Personas que requieran, por instrucciones de algún juzgado, la realización de dictámenes en psicología o trabajo social que tengan un proceso legal en los juzgados de oralidad familiar como divorcios, disputas de custodias provisionales o definitivas, patria potestad o régimen de convivencias donde haya niñas, niños o adolescentes involucrados.
	Unidad de medida	Persona
	Cuantificación	780
Población objetivo	Definición	Niñas, niños y adolescentes. cuyos progenitores se encuentran en un juicio legal en materia familiar.
	Unidad de medida	Persona.
	Cuantificación	560
Población atendida	Definición	Niñas, niños y adolescentes cuyas personas cuidadoras se encuentran en un juicio legal en materia familiar y se espera tener elementos para poder decidir sobre su patria potestad, custodia o convivencia entre sus progenitores u otros familiares y han sido canalizados por un juzgado para valoraciones en aras de su interés superior.
	Unidad de medida	Persona
	Cuantificación	70
	Presupuesto original (MDP)	1, 729,016.00 pesos

Presupuesto para el año evaluado	Presupuesto modificado (MDP)	1,779,432.00 pesos
	Presupuesto ejercido (MDP)	975,629.1 pesos al 21 de junio 2024
Cobertura geográfica	Entidades Federativas en las que opera el programa	Todos los municipios del estado de Guanajuato
Focalización	Unidad territorial del programa	En todo el estado de Guanajuato, pero preferentemente en zonas de atención prioritaria.

II. Ficha de identificación y equivalencia de procesos.

Modelo general de procesos	Número de secuencia	Procesos del programa identificados por el evaluador para alcanzar el objetivo general realizar valoraciones en psicología y/o trabajo social a las niñas, niños y adolescentes y sus familias involucradas en procesos judiciales sobre su custodia y patria potestad, con finalidad de coadyuvar en la impartición de justicia en el marco de los derechos de la niñas, niños y adolescentes.
<p>Planeación (planeación estratégica, programación y presupuestación): Proceso en el cual se determinan misión, visión, fin, objetivos y metas en tiempos establecidos, los indicadores de seguimiento verificables, los recursos financieros y humanos necesarios, y las principales actividades y métodos a seguir para el logro de los objetivos del programa.</p>	1.	<p>Planeación. Este proceso inicia cuando la Secretaría de Finanzas, Inversión y Administración solicita al Sistema para el Desarrollo Integral de la Familia, del estado de Guanajuato (DIF Estatal), la integración de un anteproyecto de presupuesto para el ejercicio fiscal del próximo año. La Dirección de Fortalecimiento Familiar del DIF Estatal establece las metas que están definidas en términos del número de Dictámenes psicológicos realizados; y número de Dictámenes sociales realizados, y elabora el Anteproyecto para su autorización.</p> <p>Dentro de la Planeación, está la elaboración de las Reglas de Operación, que fueron las primeras del programa para este año 2024.</p> <p>Este Programa está exento de presentar la MIR porque no atienden a población abierta, su usuario es el poder judicial.</p>
<p>Difusión del programa: Proceso sistemático e institucionalizado de información sobre las principales características del programa, sus beneficios y requisitos de inscripción, dirigido hacia un público determinado.</p>		<p>Por la naturaleza de este programa que no va dirigido a la población abierta, sino que atiende solicitudes provenientes del Poder Judicial, no se lleva a cabo un proceso de Difusión.</p>
<p>Solicitud de apoyos: Conjunto de acciones, instrumentos y mecanismos que ejecutan los operadores del programa con el objetivo registrar y/o sistematizar la información de las solicitudes de apoyo de los posibles beneficiarios.</p>	2.	<p>Solicitud de Servicios. La solicitud para la realización de dictámenes psicológicos y dictámenes sociales se envía a través de oficios/instructivos, de manera física y/o a través de buzón electrónico del poder judicial a la Dirección de Fortalecimiento Familiar.</p>
<p>Selección de beneficiarios: Proceso realizado por los operadores de los programas</p>	3.	<p>Verificación para el otorgamiento del servicio. En este proceso, el DIF Estatal, a través de la Dirección de Fortalecimiento Familiar, determina si las solicitudes</p>

Modelo general de procesos	Número de secuencia	Procesos del programa identificados por el evaluador para alcanzar el objetivo general realizar valoraciones en psicología y/o trabajo social a las niñas, niños y adolescentes y sus familias involucradas en procesos judiciales sobre su custodia y patria potestad, con finalidad de coadyuvar en la impartición de justicia en el marco de los derechos de la niñas, niños y adolescentes.
para seleccionar a los beneficiarios y obtener finalmente el padrón actualizado y validado.		recibidas, proceden para otorgar el servicio de realización de los dictámenes correspondientes o son rechazadas. Para aquellas que son aprobadas, propone a juez fecha de realización de dictámenes psicológicos o sociales.
Distribución de apoyos: Proceso a través del cual se envía el apoyo del punto de origen (en donde se obtuvo dicho bien o servicio) al punto de destino final (en donde se encuentra el beneficiario del programa).	4.	Distribución de Servicios. Este proceso incluye las actividades relacionadas con la designación de perito para realizar el dictamen psicológico y/o social, realizar la promoción de designación de perito para su envío al juez, hasta la toma de cargo del perito.
Entrega de apoyos: Conjunto de instrumentos, mecanismos y acciones por los cuales los beneficiarios o afiliados reciben los diferentes servicios o tipos de apoyo.	5.	Entrega de Servicios La entrega de servicios se da mediante la realización de la visita familiar que realiza el perito en trabajo social en el caso de dictámenes sociales y la aplicación de pruebas psicológicas para valoración, en las oficinas del DIF Estatal, en el caso de dictámenes psicológicos.
Seguimiento a beneficiarios y monitoreo de apoyos: Acciones y mecanismos mediante los cuales el programa comprueba que los apoyos entregados a los beneficiarios son utilizados y funcionan de acuerdo al objetivo planteado.	6.	Seguimiento a beneficiarios y monitoreo de servicios. Las actividades de seguimiento están relacionadas con la realización de las audiencias para el desahogo de los dictámenes psicológicos y/o sociales ante la autoridad jurisdiccional.
Evaluación y monitoreo: Proceso a través del cual el programa implementa ejercicios sistemáticos de evaluación de sus procesos o resultados, así como el monitoreo en el avance de sus indicadores, metas, etcétera.	7.	Evaluación y Monitoreo. En el Reglamento de la Ley de Desarrollo Social y Humano para el Estado y los Municipios de Guanajuato en Materia de Monitoreo y Evaluación de programas sociales y Estatales (Reglamento), establece que la Secretaría de Desarrollo Social y Humano (SEDESHU) contará con las facultades para: I. Coordinar la evaluación de la política de desarrollo social del Estado, así como el seguimiento de los programas sociales estatales y II. Coordinar el Sistema de Monitoreo de Programas Sociales.

Modelo general de procesos	Número de secuencia	Procesos del programa identificados por el evaluador para alcanzar el objetivo general realizar valoraciones en psicología y/o trabajo social a las niñas, niños y adolescentes y sus familias involucradas en procesos judiciales sobre su custodia y patria potestad, con finalidad de coadyuvar en la impartición de justicia en el marco de los derechos de la niñas, niños y adolescentes.
	7.1	<p>Monitoreo. Acorde a la normatividad, este proceso cae bajo la responsabilidad de la SEDESHU y tiene como fuente de alimentación la información que el DIF Estatal alimenta al SED.</p> <p>Es así que la SEDESHU Revisa el cumplimiento de metas y avance físico-financiero para lo cual emite reportes mensuales. Asimismo, genera "Reportes Trimestrales de Avance del Programa" los cuales se difunden vía el Sistema de Monitoreo y Evaluación (SIMEG).</p>
	7.2	<p>Evaluación. A partir del Plan Anual de Evaluación que emite la SEDESHU respecto del tipo y mecanismo de evaluación, y en su caso el evaluador, el DIF Estatal, a través de la Dirección de Fortalecimiento Familiar, proporciona información requerida por el evaluador. Del Informe de Evaluación emitido por el evaluador y siguiendo las etapas definidas en el SIMEG la Dirección de Fortalecimiento Familiar, puede emitir un Documento de Opinión y en su caso un Plan de Acción con relación a posibles mejoras al programa. Posteriormente como parte del seguimiento, se emiten: Reporte de avance, Informe de mejoras y Difusión de evidencia, según corresponda.</p>

III. Flujograma del Programa

SE PRESENTA POR SEPARADO EN EL ARCHIVO EN PDF DENOMINADO:

Anexo III Servicios profesionales para valoraciones familiares ver1.0

IV. Grado de Consolidación Operativa.

Criterio de valoración	Puntaje				Comentarios
	Sí	Parcial-mente	No	NA	
1) Si existen documentos que normen los procesos	5				<p>Los procesos del programa Servicios Profesionales para Valoraciones Familiares, se encuentran normados en las Reglas de Operación (ROP) 2024 donde se establecen los lineamientos generales que guían la operación del Programa y que son resultado de un trabajo realizado en forma conjunta por el equipo responsable del programa. Cabe señalar que las ROP 2024 son las primeras elaboradas para el programa, ya que antes contaban sólo con lineamientos.</p> <p>Las ROP, es un documento que contiene lineamientos generales de operación del programa, estableciendo metas y presupuestos para el año correspondiente, aunque no tiene la especificidad suficiente para describir los mecanismos operativos que puedan guiar la operación del Programa.</p> <p>Por ser un programa de carácter estatal, su operación también se sujeta a: Lineamientos Generales de Gestión para Resultados para la Administración Pública del Estado de Guanajuato, para el ejercicio fiscal 2024; Ley de Desarrollo Social y Humano para el Estado y los Municipios de Guanajuato; Reglamento de la Ley de Desarrollo Social y Humano en Materia de Monitoreo y Evaluación; Guía para la Operación del Monitoreo y Evaluación de los programas sociales estatales; Reglamento Interior de la Secretaría de Transparencia y Rendición de Cuentas del Estado de Guanajuato.</p>
2) Si son del conocimiento de todos los operadores los procesos que están documentados.	5				<p>Las personas involucradas en la operación del programa, tienen un conocimiento amplio sobre el mismo y se apoyan en las ROP, en los</p>

Criterio de valoración	Puntaje				Comentarios
	Sí	Parcial-mente	No	NA	
					<p>diferentes documentos normativos mencionados y en la Carta Proceso elaborada para el programa por parte del personal de la Coordinación de Planeación, Seguimiento y Desarrollo Institucional del DIF Estatal, que contiene en forma general, las actividades y responsables de realizarlas y el flujograma correspondiente, se actualiza anualmente y puede ser consultada en su página institucional.</p> <p>Para consultar la Carta proceso del programa, se accede a través del apartado de Información Pública/Manual de Procesos/ANEXO I.2024 CARTAS PROCESO Y FLUJOGRAMAS DE LOS PROCESOS Y PROCEDIMIENTOS DEL SDIFEG/SGO/DFF/SFIFEG-SGO-DFF-CTS-CPP-CSJPSAS-01 Q1439 Servicios Profesionales para Valoraciones Familiares.pdf</p> <p>También es necesario destacar que la operación del Programa está centralizada en la Dirección de Fortalecimiento Familiar, por lo que las ROP son del conocimiento de todos los involucrados en la operación del programa.</p>
3) Si los procesos están estandarizados, es decir son utilizados por todas las instancias ejecutoras	5				<p>Como ya se ha mencionado, la operación recae íntegramente en el ámbito de la Dirección de Fortalecimiento Familiar por lo que podemos decir que las personas que participan en la operación del Programa, aunque realizan funciones diferentes, tiene una visión estandarizada de la operación del Programa y se coordinan y complementan en la realización de las mismas.</p>
4) Si se cuenta con un sistema de monitoreo e indicadores de gestión	5				<p>Acorde a la normatividad, este proceso cae bajo la responsabilidad de la SEDESHU y tiene como fuente</p>

Criterio de valoración	Puntaje				Comentarios
	Sí	Parcialmente	No	NA	
					de alimentación la información que el programa alimenta al SED. La información contenida en los registros propios de Excel (Drive), son la base de obtención de información que mensualmente se reporta en el SED. Es así como la SEDESHU accede a la información registrada en el SED respecto del cumplimiento de metas y avance físico-financiero para lo cual emite reportes mensuales. Asimismo, genera "Reportes Trimestrales de Avance del Programa" los cuales se difunden vía el Sistema de Monitoreo y Evaluación (SIMEG).
5) Si se cuenta con mecanismos para la implementación sistemática de mejoras	5				A partir del Informe de Evaluación que coordina la SEDESHU emitido por el evaluador, la Dirección de Fortalecimiento Familiar puede emitir un Documento de Opinión y en su caso un Plan de Acción con relación a posibles mejoras al Programa. Posteriormente como parte del seguimiento, se emiten: Reporte de avance, Informe de mejoras y Difusión de evidencia, según corresponda. Así en el año 2019, el Programa tuvo una "Evaluación en materia de Diagnóstico y Diseño de Programas Sociales Estatales", de la cual se desprendieron Aspectos Susceptibles de Mejora para su atención.
Grado de consolidación operativa	25				Total 25 de 25

Para determinar el grado de consolidación se dio un valor a cada criterio siendo:

- 5 si la respuesta es Sí
- 3 si la respuesta es Parcialmente

- 1 si la respuesta es No

La calificación máxima para alcanzar es de 25. Se Puede observar que la suma de los puntajes obtenidos por el programa es de 25, lo que representa un 100% de grado de consolidación.

Esto se debe a que han alcanzado un alto grado de estandarización y eficiencia en la operación del Programa la cual se apoya en las ROP, en los registros en Excel (Drive) que realizan los operadores del programa y la experiencia y compromiso del personal.

También cuenta con mecanismo de mejora de procesos a partir de la información que se genera en las actividades de la Evaluación y Monitoreo.

V. Límites, articulación, insumos y recursos, productos y sistema de información de los procesos.

Proceso: 1. Planeación		
Dimensión del proceso		Actividad o actividades del proceso
Límites	Inicio	Recepción Lineamientos emitidos por la Secretaría de Finanzas, Inversión y Administración donde solicita el Anteproyecto de Presupuesto. Establecimiento de metas del programa, y Elaboración de las ROP.
	Fin	Presupuesto autorizado ROP que incluye metas programadas, y presupuesto autorizado.
¿Los insumos y recursos son suficientes y adecuados?	Tiempo	En los tiempos establecidos en la normatividad, previo al inicio del año fiscal de operación, entre los meses de julio a diciembre.
	Personal	Personal de la Dirección de Fortalecimiento Familiar con apoyo de la Coordinación de Planeación, Seguimiento y Desarrollo Institucional y la Coordinación de Asuntos Jurídicos.
	Recursos financieros	Los recursos financieros que utiliza este proceso provienen del presupuesto asignado a la Dirección de Fortalecimiento Familiar y al de las áreas que lo apoyan.
	Infraestructura	Propia de la Dirección de Fortalecimiento Familiar y de las áreas participantes del DIF Estatal.
	Otros	
Productos	Productos del Proceso	Presupuesto Autorizado y Metas del Programa y ROP.
	¿Sirven de insumo para el proceso siguiente?	Las metas se consideran para la realización de dictámenes, aunque están sujetas a las solicitudes provenientes del poder judicial. Las ROP permiten conocer los aspectos generales para la operación del programa.
Sistemas de información	Sistema(s) empleado	Sistema de Evaluación del Desempeño.
	Tipo de información recolectada	Se recolecta información sobre el número de dictámenes psicológicos y dictámenes sociales realizados.

	¿Sirve de información para el monitoreo?	Sí. La información sirve para monitorear las metas del programa.
	¿Es adecuada la coordinación entre actores para la ejecución del proceso?	Sí
	¿El proceso es pertinente para el cumplimiento de los objetivos?	Sí

Proceso: 2. Solicitud de servicio		
Dimensión del proceso		Actividad o actividades del proceso
Límites	Inicio	El poder Judicial envía oficio/instructivo a la Dirección de Fortalecimiento familiar solicitando realización de dictámenes psicológicos y/o sociales.
	Fin	Recepción en la Dirección de Fortalecimiento Familiar. de oficio/instructivo para la realización de dictámenes psicológicos y dictámenes sociales.
¿Los insumos y recursos son suficientes y adecuados?	Tiempo	Los oficios/instructivos se reciben durante todo el año.
	Personal	Personal de la Dirección de Fortalecimiento Familiar.
	Recursos financieros	Los recursos provienen del asignado al programa y al DIF Estatal, de forma particular a la Dirección de Fortalecimiento Familiar.
	Infraestructura	Propia del DIF Estatal.
	Otros	
Productos	Productos del Proceso	Oficio/instructivo recibido para realizar valoraciones familiares para emitir dictámenes psicológicos o sociales.
	¿Sirven de insumo para el proceso siguiente?	Sí, son el insumo sobre el cual trabaja el proceso de verificación para el otorgamiento del servicio.
Sistemas de información	Sistema(s) empleado	En este proceso no se registra información, pues sólo se revisa la solicitud (oficio/instructivo).
	Tipo de información recolectada	En este proceso no se registra información, pues sólo se revisa la solicitud (oficio/instructivo).

	¿Sirve de información para el monitoreo?	Para seguimiento operativo.
	¿Es adecuada la coordinación entre actores para la ejecución del proceso?	Sí
	¿El proceso es pertinente para el cumplimiento de los objetivos?	Sí

Proceso: 3. Verificación para el otorgamiento del servicio.		
Dimensión del proceso		Actividad o actividades del proceso
Límites	Inicio	Solicitudes recibidas durante el año, del poder judicial que se revisan.
	Fin	Aceptación por parte del juez, de fecha propuesta para realizar valoraciones psicológicas o sociales para servicios aprobados.
¿Los insumos y recursos son suficientes y adecuados?	Tiempo	Aproximadamente 10 a 15 días hábiles siguientes a la recepción de la solicitud.
	Personal	Personal de la Dirección de Fortalecimiento Familiar.
	Recursos financieros	Los recursos provienen del asignado al programa y al DIF Estatal de forma particular a la Dirección de Fortalecimiento Familiar.
	Infraestructura	Propia del DIF Estatal.
	Otros	
Productos	Productos del Proceso	Aprobación del Juez de fechas propuestas por la Dirección de Fortalecimiento Familiar.
	¿Sirven de insumo para el proceso siguiente?	Sí, para los servicios que se otorgarán, se designará un perito especializado.
Sistemas de información	Sistema(s) empleado	Control propio en Excel, (Drive)
	Tipo de información recolectada	No. de expediente judicial de la solicitud; Municipio al que corresponde la solicitud; Fecha de recepción; Nombre del Juez; Fecha de acuse de recibo.
	¿Sirve de información para el monitoreo?	Para seguimiento operativo.

¿Es adecuada la coordinación entre actores para la ejecución del proceso?	Sí
¿El proceso es pertinente para el cumplimiento de los objetivos?	Sí

Proceso: 4. Distribución de servicios		
Dimensión del proceso		Actividad o actividades del proceso
Límites	Inicio	Fecha de realización de valoración propuesta aceptada por el juez.
	Fin	Toma de cargo del perito en psicología o en trabajo social.
¿Los insumos y recursos son suficientes y adecuados?	Tiempo	Aproximadamente dentro de los 15 días hábiles siguientes a la recepción de la solicitud.
	Personal	Personal de la Dirección de Fortalecimiento Familiar.
	Recursos financieros	Los recursos provienen del asignado al programa y al DIF Estatal de forma particular a la Dirección de Fortalecimiento Familiar.
	Infraestructura	Propia del DIF Estatal.
	Otros	
Productos	Productos del Proceso	Toma de cargo de perito en psicología o trabajo social.
	¿Sirven de insumo para el proceso siguiente?	Sí, una vez que realiza toma de cargo ante el Juez, el perito en psicología o trabajo social, dan inicio las valoraciones en la fecha establecida.
Sistemas de información	Sistema(s) empleado	Registro propio de Excel (Drive)
	Tipo de información recolectada	Nombre de perito en psicología o trabajo social asignado, fecha de promoción, número de expediente.
	¿Sirve de información para el monitoreo?	Para seguimiento operativo.
¿Es adecuada la coordinación entre actores para la ejecución del proceso?		Sí

¿El proceso es pertinente para el cumplimiento de los objetivos?	Sí
--	----

Proceso: 5. Entrega de servicios		
Dimensión del proceso		Actividad o actividades del proceso
Límites	Inicio	Realización de visita familiar en domicilio de los beneficiarios, en el caso de valoraciones de trabajo social, y realización de pruebas psicológicas en el caso de valoraciones psicológicas.
	Fin	Entrega de dictámenes físicos de sociales y/o psicológicos.
¿Los insumos y recursos son suficientes y adecuados?	Tiempo	En las fechas establecidas con el juez, durante todo el año.
	Personal	Personal de la Dirección de Fortalecimiento Familiar.
	Recursos financieros	Los recursos provienen del asignado al programa y al DIF Estatal de forma particular a la Dirección de Fortalecimiento Familiar.
	Infraestructura	Propia del DIF Estatal.
	Otros	
Productos	Productos del Proceso	Dictámenes psicológicos o sociales, realizados y entregados al Juez.
	¿Sirven de insumo para el proceso siguiente?	Sí, los dictámenes entregados se requieren para que los peritos comparezcan ante la autoridad judicial en la audiencia del caso que se trate.
Sistemas de información	Sistema(s) empleado	Registro propio de Excel (Drive).
	Tipo de información recolectada	Fecha de respuesta; Persona que dio respuesta; No. De oficio de la respuesta a la solicitud; Días transcurridos desde que llegó oficio hasta que entregó dictamen psicológico o sociales.
	¿Sirve de información para el monitoreo?	Para seguimiento operativo.
¿Es adecuada la coordinación entre actores para la ejecución del proceso?		Sí

¿El proceso es pertinente para el cumplimiento de los objetivos?	Sí
--	----

Proceso: 6. Seguimiento a beneficiarios y monitoreo de servicios		
Dimensión del proceso		Actividad o actividades del proceso
Límites	Inicio	Presentación de perito en psicología o trabajo social en las audiencias para el desahogo de los dictámenes realizados.
	Fin	Integración en el expediente de la constancia de desahogo (impresión de la audiencia) o, en su caso, acuerdo de partes, y registro en Excel. Generación de reportes mensuales y reporte anual de dictámenes realizados.
¿Los insumos y recursos son suficientes y adecuados?	Tiempo	Durante el año, en la fecha establecida para las audiencias. En cuanto a la generación de reportes, tienen una periodicidad mensual y se elabora un reporte al finalizar el año.
	Personal	Personal de la Dirección de Fortalecimiento Familiar.
	Recursos financieros	Los recursos provienen del asignado al programa y al DIF Estatal de forma particular a la Dirección de Fortalecimiento Familiar.
	Infraestructura	Propia del DIF Estatal.
	Otros	
Productos	Productos del Proceso	Constancia de desahogo (impresión de la audiencia) o, en su caso, acuerdo de partes, si es el caso. Reportes mensuales y reporte anual.
	¿Sirven de insumo para el proceso siguiente?	Proceso terminal, aunque la información sirve para conocer el número de dictámenes que se desahogaron en audiencia, los que no se presentaron por llegar a un convenio las partes o las que continúan con expediente abierto por no contar con fecha de audiencia.
Sistemas de información	Sistema(s) empleado	Registro propio de Excel (Drive).
	Tipo de información recolectada	Resultado de la audiencia o si llegaron las partes a convenio.

	¿Sirve de información para el monitoreo?	Para seguimiento operativo.
	¿Es adecuada la coordinación entre actores para la ejecución del proceso?	Sí
	¿El proceso es pertinente para el cumplimiento de los objetivos?	Sí

Proceso: 7. Evaluación y monitoreo		
Subproceso 7.1 Monitoreo		
Dimensión del proceso		Actividad o actividades del proceso
Límites	Inicio	A partir de la consulta que hace la SEDESHU de información acerca del cumplimiento de metas y avance físico-financiero que previamente ha registrado el DIF Estatal en el SED.
	Fin	Generación del “Reporte Trimestrales de Avance del Programa” DIF Estatal Servicios Profesionales para Valoraciones Familiares el cual se difunde vía el SIMEG.
¿Los insumos y recursos son suficientes y adecuados?	Tiempo	Proceso continuo, las dependencias registran su avance de metas y físico financiero en el SED y la STRC lo consulta emite reportes Trimestrales.
	Personal	Personal de STRC desarrolla la consulta y emite los Informes trimestrales.
	Recursos financieros	Las actividades que realiza el personal de la STRC, su remuneración y gastos ya están considerados como parte de su presupuesto.
	Infraestructura	Propia de STRC
	Otros	
Productos	Productos del Proceso	“Reporte Trimestrales de Avance del Programa” DIF Estatal Servicios Profesionales para Valoraciones Familiares.
	¿Sirven de insumo para el proceso siguiente?	En un proceso terminal, que sirve como retroalimentación a DIF Estatal, Dirección de Fortalecimiento Familiar.
Sistemas de información	Sistema(s) empleado	Sistema de Evaluación del Desempeño (SED).
	Tipo de información recolectada	Avance de metas y avances físico financieros del Programa.

	¿Sirve de información para el monitoreo?	Esta actividad es el núcleo central de las actividades de Monitoreo.
	¿Es adecuada la coordinación entre actores para la ejecución del proceso?	Sí
	¿El proceso es pertinente para el cumplimiento de los objetivos?	Sí

Proceso: 9. Evaluación y monitoreo		
Subproceso: 7.2 Evaluación		
Dimensión del proceso		Actividad o actividades del proceso
Límites	Inicio	A partir de la emisión del Plan Anual de Evaluación emitido por la SEDESHU donde define tipo y características de la evaluación. En la práctica se inicia con la definición o contratación de un evaluador.
	Fin	Emisión del Informe de Evaluación, en su caso, elaboración d Documento de Opinión y Plan de Acción en relación a posibles mejoras, posteriormente: Reporte de avance, Informe de mejoras y Difusión de evidencia.
¿Los insumos y recursos son suficientes y adecuados?	Tiempo	Los procesos de evaluación normalmente se desarrollan entre los meses de septiembre y diciembre.
	Personal	La evaluación normalmente es encargada a un evaluador Externo. Personal del DIF Estatal es responsable de proporcionar la información solicitada por el evaluador.
	Recursos financieros	La evaluación externa es con cargo a los recursos del Programa.
	Infraestructura	El evaluador externo es responsable de contar con infraestructura propia para el desarrollo de la evaluación. En cuanto al DIF Estatal, al proporcionar información utiliza su propia infraestructura.
	Otros	
Productos	Productos del Proceso	Informe de Evaluación. Plan de Acción con relación a posibles mejoras. Posteriormente la emisión de uno o más: Reporte de avance, Informe de mejoras y Difusión de evidencia, según corresponda.

	¿Sirven de insumo para el proceso siguiente?	En un proceso terminal, que sirve como retroalimentación al DIF Estatal, Dirección de Fortalecimiento Familiar, para la implementación de posibles mejoras.
Sistemas de información	Sistema(s) empleado	Según la demanda de información del evaluador.
	Tipo de información recolectada	Información operativa, avance de metas y avances físico financieros del Programa.
	¿Sirve de información para el monitoreo?	La evaluación es un mecanismo fundamental que da una visión imparcial de la operación del Programa y partir del cual se pueden establecer líneas de mejora.
¿Es adecuada la coordinación entre actores para la ejecución del proceso?		Sí
¿El proceso es pertinente para el cumplimiento de los objetivos?		Sí

VI. Propuesta de modificación a la normatividad.

Tipo de normatividad	Dice:	Problema generado (causas y consecuencias):	Se recomienda decir:	Efecto esperado de aplicar la recomendación de cambio	Restricciones prácticas que puedan existir para su implementación
ROP			Se sugiere que, al ser este 2024 el primer año con que cuenta el programa con este documento normativo, se actualicen para el siguiente ejercicio fiscal, considerando la experiencia lograda en este año	Mayor Claridad en las ROP.	La demora que conlleva la formulación y aprobación de cualquier ordenamiento reglamentario.

VII. Análisis FODA del Programa.

Fortalezas

1. Articulación de procesos operativos

Del análisis de los procesos se resalta la buena articulación que tienen los procesos involucrados en el programa Servicios profesionales para Valoraciones Familiares, debido a que casi toda la operación recae en el personal de la Dirección de Fortalecimiento Familiar que, aunado a la experiencia operativa con que cuenta el personal del programa, aportan soluciones prácticas para la realización de sus actividades, como la adopción y uso de herramientas informáticas, como Google drive.

2. Documentos de apoyo a la operación

El programa cuenta como documento base para la realización de las actividades del programa, con las ROP que este año son las primeras con que cuenta el programa, y con la Carta Proceso elaborada por la Coordinación de Planeación, Seguimiento y Desarrollo Institucional del DIF Estatal y puede ser consultada en su página institucional.

3. Coordinación entre actores involucrados

Se pudo observar, con base a las entrevistas realizadas, que existe una adecuada coordinación entre el personal de la Dirección de Fortalecimiento Familiar y el poder judicial, que envía las solicitudes de servicio, así como con otras áreas de apoyo al programa.

4. Utilización de herramientas informáticas

Se ha implementado el uso de herramientas informáticas como Google drive para el registro puntual de las actividades realizadas en cada modalidad.

Oportunidades

No se identificaron oportunidades

Debilidades

1. El programa no cuenta con un sistema que apoye los procesos involucrados en el programa.

No se cuenta con un sistema que permita registrar y dar seguimiento a las actividades realizadas, así como que sistematice la información para la generación de reportes.

Amenazas

1. Que la demanda de servicios supere la capacidad del Programa y se pierda la oportunidad en la atención de las valoraciones.
2. Reducción del presupuesto asignado al programa.

VIII. Recomendaciones del programa.

A) Consolidación

Proceso	Situación actual (hallazgo o problema detectado)	Recomendación	Principales responsables de la implementación	Recursos e insumos necesarios para su implementación	Breve análisis de viabilidad de la implementación	Efectos potenciales esperados	Medio de verificación	Nivel de priorización (Alto, Medio, o Bajo) *
Todos los procesos	Se carece de un sistema informático que apoye el registro y seguimiento de las actividades del programa.	Se recomienda gestionar ante las autoridades del DIF Estatal y en particular ante la Coordinación de Tecnologías de la Información, la factibilidad y, en su caso, el diseño de un sistema informático que apoye el registro y sistematización de la información derivada de las valoraciones para la elaboración de dictámenes sociales y psicológicos.	Personal adscrito a la Dirección de Fortalecimiento Familiar del DIF Estatal, responsable del programa.	La gestión ante las autoridades del DIF Estatal y en particular ante la Coordinación de Tecnologías de la Información, implica disposición de un tiempo para revisar su factibilidad.	Se trata sólo de una revisión y análisis de factibilidad que permita determinar si es posible ello.	No se pueden determinar en esta etapa	Reporte o recomendación que emita la Coordinación de Tecnologías de la Información.	Medio.

IX. Trabajo de campo realizado.

Entidad/ Institución	Localidad/ Municipio/ Dirección o Área	Fecha	Entrevistador	Entrevistado (puesto)	Instrumento empleado	Duración de la entrevista	Observaciones
DIF Estatal	Dirección de Fortalecimiento Familiar	21 de Junio 2024	Consultor Vicente de Jesús Cell Reyes María del Rocío García Avilés	Coordinador de Trabajo Social Lic. Emmanuel Raúl Agullón	Entrevista presencial	50 minutos	Durante la entrevista se obtuvo un conocimiento general de los procesos del programa. El enlace designado por la SEDESHU para el seguimiento de la evaluación fue la Lic. Isela Patricia Domínguez quien coordinó las entrevistas con los operadores del programa
DIF Estatal	Dirección de Fortalecimiento Familiar	22 de julio 2024	Consultor María del Rocío García Avilés	Coordinadora de Servicios Psicoterapéuticos y psicopedagógicos Lic. Laura Elena Gómez	Entrevista a través de Videoconferencia	20 minutos	Se profundizó en las algunas particularidades de los procesos del programa.

X. Instrumentos de recolección de información de la Evaluación del Programa

Para la evaluación de procesos del programa se aplicó el siguiente instrumento a los directivos y operadores del programa mediante trabajo de campo (entrevistas a profundidad que se realizaron responsables del programa y entrevista por medios remotos (videoconferencia), por lo cual, para dar respuesta al instrumento en cuestión, se convocaron a tantas personas como fue necesario, a fin de cubrir todos los temas establecidos en el instrumento que a continuación se muestra. Cabe mencionar que estas preguntas complementan la información proporcionada por el programa previamente.

- ¿El programa cuenta con aplicaciones informáticas o sistemas institucionales para el seguimiento de los diferentes elementos del proceso operativo?
 - Descripción de la aplicación informática o sistema en caso de existir un sistema único en el que se integran todos los procesos del programa o existen diferentes sistemas o aplicaciones en cada proceso.
 - Mecanismos para la verificación o validación de la información capturada.
 - Periodicidad y fechas límites para la actualización de los valores de las variables por parte de los operadores de los diferentes procesos.
 - Generación de reportes para información al personal involucrado en el proceso operativo correspondiente y para la dirección del programa.
 - ¿Están integradas en un solo sistema?
 - ¿Cómo se emite la convocatoria y de qué manera está disponible para la población objetivo?
-

- ¿Cómo y dónde la población objetivo para presentar sus solicitudes? ¿Cuál es su accesibilidad?
 - Presentación de solicitudes impresas, en medios magnéticos y/o en línea
 - Formatos definidos.
 - ¿Qué medios existen para la recepción de las solicitudes y cómo se sistematizan estas solicitudes?
 - Registro de la información de las solicitudes mediante sistemas operativos diseñados a la medida, sistemas adaptados y/o utilización de archivos electrónicos (Excel, SPSS, otros).
 - ¿Se incorpora a los registros administrativos las características de los solicitantes (variables socioeconómicas en el caso de personas físicas y específicas en el caso de personas morales)? ¿En qué base de datos o sistema se encuentra esta información?
 - ¿Cuáles son los procedimientos para dar trámite a las solicitudes de apoyo?
 - Medios físicos o informáticos para el manejo de la información.
 - ¿Qué mecanismos existen para la selección de beneficiarios y/o proyectos?
 - Criterios de elegibilidad claramente especificados, sin ambigüedad en su redacción.
 - Criterios estandarizados, por lo que pueden ser utilizados por distintas instancias ejecutoras.
 - ¿Cómo se lleva a cabo la sistematización de los resultados de la selección de beneficiarios?
 - ¿Qué mecanismos existen para la difusión pública de los resultados de la selección de beneficiarios?
 - ¿Cuál es la instancia de la dependencia a la que pertenece el programa que verifique el procedimiento de selección de beneficiarios, incluido comités en caso de estar considerado en el documento normativo?
-

- ¿Qué medidas que se toman para la correcta focalización de los recursos, es decir, que los beneficiarios pertenecen a la población objetivo, descrita en el documento normativo del programa?
 - ¿Qué procedimientos existen para otorgar los apoyos a los beneficiarios (personas o proyectos seleccionados)?
 - Está documentado el procedimiento de entrega de los apoyos.
 - Son estandarizados, sistematizados, se difunden públicamente y se apegan al documento normativo del programa.
 - ¿Se cuenta con un mecanismo que existe para verificar el procedimiento de entrega de apoyos a beneficiarios? En caso de existir, ¿en qué consiste este mecanismo?
 - Permiten identificar si los apoyos a entregar son acordes a lo establecido en los documentos normativos o la estrategia operativa del programa.
 - ¿Existen mecanismos documentados para dar seguimiento a la entrega de apoyos (bienes, servicios, obras, otros) que estén estandarizados y sistematizados? En caso de existir, ¿en qué consisten?
 - ¿Qué dificultades enfrenta la unidad administrativa que opera el programa para la entrega de apoyos a los beneficiarios, o para la transferencia de recursos a las instancias ejecutoras?
 - ¿Cuentan con mecanismos de transparencia y rendición de cuentas, que sean públicos y estén actualizados?
 - La normatividad y documentación sobre la operación del programa y el presupuesto se encuentra disponible en alguna página electrónica.
 - Los resultados principales del programa son difundidos en alguna página electrónica de manera accesible.
 - Se cuenta con un teléfono o correo electrónico disponible en algún documento o página electrónica para informar y orientar tanto al beneficiario, así como para hacer alguna denuncia.
-

- ¿Qué procedimientos existen para recibir y dar trámite a las solicitudes de acceso a la información pública?
 - El procedimiento es acorde a lo establecido en la normatividad aplicable.
 - Casos de solicitudes de información.
- ¿Qué mecanismos existen para promover la participación social en el seguimiento de los apoyos u obras mediante contralorías sociales u otro tipo de participación?

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

Concepto	Descripción
Nombre de la instancia evaluadora:	Vicente de Jesús Cell Reyes (Persona Física)
Nombre del coordinador de la evaluación:	Vicente de Jesús Cell Reyes
Nombres de los principales colaboradores:	María del Rocío García Avilés
Nombre de la unidad administrativa responsable de dar seguimiento a la evaluación:	Dirección General de Planeación, Articulación y Evaluación de la Política Social. SEDESHU
Nombre del titular de la unidad administrativa responsable de dar seguimiento a la evaluación:	Lic. Pedro Damián González Vázquez
Forma de contratación de la instancia evaluadora:	Invitación a cuando menos tres.
Costo total de la evaluación:	\$42,649.73 sin IVA
Fuente de financiamiento:	Recursos fiscales

XII. Difusión de los resultados de la evaluación

Anexo 1. Descripción de la evaluación		
1.1 Tipo de evaluación realizada:	Evaluación de Procesos	
1.2 Nombre de la evaluación:	Evaluación de Procesos del Programa Servicios Profesionales para Valoraciones Familiares (QC1439)	
1.3 Fecha de inicio de la evaluación (dd/mm/aaaa):	07/06/2024	
1.4 Fecha de término de la evaluación (dd/mm/aaaa):	04/10/2024	
1.5 Nombre de la persona responsable de darle seguimiento a la evaluación y nombre de la unidad administrativa a la que pertenece:	Clave Unidad Responsable:	3004
	Unidad Responsable:	Dirección General de Planeación, Articulación y Evaluación de la Política Social. Secretaría del Nuevo Comienzo
	Nombre de la persona:	Lic. Pedro Damián González Vázquez
1.6 Objetivo general de la evaluación:	Realizar un análisis sistemático de la gestión operativa del Programa que permita saber si dicha gestión cumple con lo necesario para el logro de las metas y objetivos del programa.	
1.7 Objetivos específicos de la evaluación:	<ol style="list-style-type: none"> 1. Describir la gestión operativa del programa mediante sus procesos, en los distintos niveles de desagregación geográfica donde se lleva a cabo. 2. Identificar y analizar los problemas o limitantes, tanto normativos como operativos, que obstaculizan la gestión del programa, así como las fortalezas y buenas prácticas que mejoran la capacidad de gestión del mismo. 3. Analizar si la gestión y la articulación de los procesos contribuyen al logro del objetivo del programa. 4. Elaborar recomendaciones generales y específicas que se puedan implementar en el programa, tanto a nivel normativo como operativo. 	
1.8 Metodología utilizada en la evaluación		
Instrumentos de recolección de información:	<input type="checkbox"/> Cuestionarios	
	<input checked="" type="checkbox"/> Entrevistas	
	<input type="checkbox"/> Formatos	
	<input checked="" type="checkbox"/> Otros; especifique: Requerimiento de información documental	
Descripción de las técnicas y modelos utilizados:	Metodología CONEVAL	
	Entrevistas con operadores del programa en la unidad central. Para la realización de la entrevista al Coordinador	

	del programa y sus principales colaboradores se utilizó una guía para obtener la respuesta de las personas entrevistadas.
--	---

Anexo 2. Principales Hallazgos de la Evaluación
<p>2.1 Describir los hallazgos más relevantes de la evaluación:</p> <p>El programa tiene cobertura a nivel estatal y para lograr su propósito, cuenta con una plantilla de personal, integrada por un coordinador en trabajo social y una coordinadora de Servicios Psicoterapéuticos y Psicopedagógicos; dos trabajadoras sociales y cinco psicólogas.</p> <p>En los coordinadores, recae la designación de peritos para las solicitudes de servicios que reciben.</p> <p>En cuanto a la planeación, se pudo observar que este proceso se realiza en el tiempo y forma establecidos ya que los subprocesos que lo integran tienen plazos determinados y están normados por lineamientos específicos emitidos por la Secretaría de Finanzas, Administración e Inversión. En tanto que la elaboración de las reglas de operación se hace con base a los lineamientos establecidos por la Secretaría de Transparencia y Rendición de Cuentas del estado quien además proporciona el formato que se debe utilizar para su elaboración. Asimismo, para la realización de los subprocesos de planeación, el área responsable del Programa cuenta con la asesoría y acompañamiento de la Coordinación de Planeación, Seguimiento y Desarrollo Institucional.</p> <p>Los procesos que se realizan para la entrega de los servicios que ofrece el programa, también son realizados en tiempo y forma.</p> <p>Las personas involucradas en la operación del programa tienen un conocimiento amplio sobre el mismo y se apoyan en las ROP así como en la Carta Proceso elaborada para el programa por parte del personal de la Coordinación de Planeación, Seguimiento y Desarrollo Institucional del DIF Estatal, que contiene en forma general, las actividades y responsables de realizarlas y el flujograma correspondiente, se actualiza anualmente y puede ser consultada en su página institucional.</p> <p>En cuanto al apoyo de sistemas o aplicaciones informáticas para la realización de sus actividades, no se cuenta con un sistema que permita registrar y dar seguimiento a las actividades realizadas, y que sistematice la información para la generación de reportes. El personal, con el fin de facilitar el registro de sus actividades, utiliza hojas de Excel para sus bases de datos que comparten a través de Google drive y que les facilita tener toda información para emitir reportes o resultados solicitados.</p> <p>Dentro de los hallazgos resalta el hecho de que a pesar de que las ROP consideran el desarrollo de actividades relacionadas con la Evaluación y Monitoreo, así como de Contraloría Social, la responsabilidad de su conducción recae en otras dependencias de la Administración Pública Estatal. Dado que este programa no atiende a población abierta, sino que su usuario es el poder judicial, no se aplica la Cédula de Contraloría Social.</p> <p>Por lo que se refiere a las actividades relacionadas con la Evaluación y Monitoreo, la normatividad establece que la Secretaría de Desarrollo Social y Humano (SEDESHU) contará con las facultades para: I. Coordinar la evaluación de la política de desarrollo social del Estado, así como el seguimiento de los programas sociales estatales y II. Coordinar el Sistema de Monitoreo de Programas Sociales. Estas actividades las realiza el programa apegado a la normatividad.</p> <p>Para la obtención de información requerida en el desarrollo de la presente evaluación, se efectuó una revisión de documentación normativa y administrativa, así como el desarrollo de entrevistas con personal de la Dirección de Fortalecimiento Familiar, responsable de la operación del Programa, en específico con los coordinadores del programa.</p> <p>El programa cuenta con las Reglas de Operación (ROP) como documento normativo que regula la operación del mismo.</p>

<p>Este año es el primer año que el programa Servicios Profesionales para Valoraciones Familiares, elabora Reglas de Operación, anteriormente sólo contaba con lineamientos. Derivado de la revisión y análisis de las Reglas de Operación 2024, se sugiere que, al ser este 2024 el primer año con que cuenta el programa con este documento normativo, se actualicen para el siguiente ejercicio fiscal, considerando la experiencia lograda en este año</p>	
<p>2.2 Señalar cuáles son las principales Fortalezas, Oportunidades, Debilidades y Amenazas (FODA), de acuerdo con los temas del programa, estrategia o instituciones.</p>	
2.2.1 Fortalezas:	<p>1. Articulación de procesos operativos</p> <p>Del análisis de los procesos se resalta la buena articulación que tienen los procesos involucrados en el programa Servicios profesionales para Valoraciones Familiares, debido a que casi toda la operación recae en el personal de la Dirección de Fortalecimiento Familiar que, aunado a la experiencia operativa con que cuenta el personal del programa, aportan soluciones prácticas para la realización de sus actividades, como la adopción y uso de herramientas informáticas, como Google drive.</p>
	<p>2. Documentos de apoyo a la operación</p> <p>El programa cuenta como documento base para la realización de las actividades, con las ROP que este año son las primeras con que cuenta el programa, y con la Carta Proceso elaborada por la Coordinación de Planeación, Seguimiento y Desarrollo Institucional del DIF Estatal y puede ser consultada en su página institucional.</p>
	<p>3. Coordinación entre actores involucrados</p> <p>Se pudo observar, con base a las entrevistas realizadas, que existe una adecuada coordinación entre el personal de la Dirección de Fortalecimiento Familiar y el poder judicial, que envía las solicitudes de servicio, así como con otras áreas de apoyo al programa.</p>
	<p>4. Utilización de herramientas informáticas</p> <p>Se ha implementado el uso de herramientas informáticas como Google drive para el registro puntual de las actividades realizadas para las valoraciones en trabajo social y psicológicas.</p>
2.2.2 Oportunidades:	<p>No se encontraron oportunidades.</p>
2.2.3 Debilidades:	<p>1. El programa no cuenta con un sistema que apoye los procesos involucrados en el programa.</p> <p>No se cuenta con un sistema que permita registrar y dar seguimiento a las actividades realizadas, así como que sistematice la información para la generación de reportes.</p>
2.2.4 Amenazas:	<p>1. Que la demanda de servicios supere la capacidad del Programa y se pierda la oportunidad en la atención de las valoraciones familiares.</p>

	2. Reducción del presupuesto asignado al programa.
--	--

Anexo 3. Conclusiones y recomendaciones de la evaluación	
3.1 Describir brevemente las conclusiones de la evaluación:	
<p>La operación del Programa en lo que va del año 2024 se ha desarrollado sin mayores contratiempos. Es un programa que atiende solicitudes de servicio “sui géneris”, ya que provienen del poder judicial para la atención de personas que requieran, por instrucciones de algún juzgado, la realización de dictámenes en psicología o trabajo social que tengan un proceso legal en los juzgados de oralidad familiar como divorcios, disputas de custodias provisionales o definitivas, patria potestad o régimen de convivencias donde haya niñas, niños o adolescentes involucrados.</p> <p>Al no estar dirigido a una población abierta, pues las solicitudes provienen de los jueces, están exentos de realización de la MIR y de la aplicación de la Cédula de Contraloría Social.</p> <p>Para la realización de las valoraciones familiares, se coordina el personal del área de trabajo social y el área de servicios psicológicos y psicoterapéuticos.</p> <p>Del análisis realizado, se resalta la buena articulación que tienen los procesos involucrados en el Programa. Esto seguramente recae en el hecho de que el personal de la Dirección de Fortalecimiento Familiar cuenta con experiencia operativa lo que les permite establecer una comunicación cercana y con ello, el aportar soluciones prácticas para la realización de sus actividades, así como, el uso de herramientas informáticas (Google drive) para compartir información.</p> <p>También cabe destacar que seguramente, parte del éxito en la operación del programa se debe a que el personal de la Dirección de Fortalecimiento Familiar recibe apoyo y trabaja de forma coordinada con otras áreas del DIF Estatal las cuales le proporcionan apoyo en materia jurídica y de finanzas.</p> <p>Es de resaltar, el apoyo documental que proporcionan las ROP elaboradas a partir de este año, para el conocimiento y guía para el desarrollo de actividades del personal involucrado.</p>	
3.2 Describir las recomendaciones de acuerdo a su relevancia:	
1.	Gestionar ante las autoridades del DIF Estatal y en particular ante la Coordinación de Tecnologías de la Información, la factibilidad y, en su caso, el diseño de un sistema informático que apoye el registro y sistematización de la información derivada de las valoraciones para la elaboración de dictámenes sociales y psicológicos.

Anexo 4. Datos de la Instancia evaluadora	
4.1 Nombre del coordinador de la evaluación:	Vicente de Jesús Cell Reyes
4.2 Cargo:	Coordinador
4.3 Institución a la que pertenece:	Consultor Independiente (Persona Física)
4.4 Principales colaboradores:	María del Rocío García Avilés
4.5 Correo electrónico del coordinador de la evaluación:	vicentecell@yahoo.com.mx

4.6 Teléfono:	55 23 27 24 37
---------------	----------------

Anexo 5. Identificación del programa	
5.1 Nombre del programa evaluado:	Programa Servicios profesionales para valoraciones familiares.
5.2 Siglas:	
5.3 Ente público coordinador del programa:	Sistema para el Desarrollo Integral de la Familia del Estado de Guanajuato (DIF Estatal)
5.4 Poder público al que pertenece el programa:	<input checked="" type="checkbox"/> Poder Ejecutivo
	<input type="checkbox"/> Poder Legislativo
	<input type="checkbox"/> Poder Judicial
	<input type="checkbox"/> Ente Autónomo
5.5 Ámbito gubernamental al que pertenece el programa:	<input type="checkbox"/> Federal
	<input checked="" type="checkbox"/> Estatal
	<input type="checkbox"/> Local
5.6 Nombre de la unidad administrativa y del titular a cargo del programa:	
5.6.1 Nombre de la unidad administrativa a cargo del programa:	Dirección de Fortalecimiento Familiar
5.6.2 Nombre del titular de la unidad administrativa a cargo del programa (nombre completo, correo electrónico y teléfono con clave lada):	Julia Del Carmen De La Tejera Alcalde jtejraa@guanajuato.gob.mx Tel. 4737353300

Anexo 6. Datos de contratación de la evaluación	
6.1 Tipo de contratación:	6.1.1 Adjudicación Directa ()
	6.1.2 Invitación a tres (X)
	6.1.3 Licitación Pública Nacional ()
	6.1.4 Licitación Pública Internacional ()
	6.1.5 Otro: (Señalar) ()
6.2 Unidad administrativa responsable de contratar la evaluación:	Dirección General de Planeación, Articulación y Evaluación de la Política Social. SEDESHU
6.3 Costo total de la evaluación:	\$42,649.73 sin IVA
6.4 Fuente de Financiamiento:	Recursos fiscales

Anexo 7. Difusión de la evaluación

7.1 Difusión en internet de la evaluación:	http://desarrollosocial.guanajuato.gob.mx/monitoreo-y-evaluacion/
7.2 Difusión en internet del formato:	http://desarrollosocial.guanajuato.gob.mx/monitoreo-y-evaluacion/

XIII. Base de Recomendaciones.

1. Integración de la base de recomendaciones															
Programa Social Estatal	Clave de programa Social Estatal	Dependencia o entidad	Siglas de la Dependencia o Entidad	Clave de la Unidad Responsable	Nombre de la Unidad Responsable	Responsable del programa	Año de la Evaluación	Institución Evaluadora	Momento de la evaluación	Tipo de Evaluación	Apartado	Rubro	Contenido de la recomendación	Documento fuente	
Servicios profesionales para valoraciones familiares	QC1439	Sistema para el Desarrollo Integral de la Familia del Estado de Guanajuato	DIF	3004	Dirección de Fortalecimiento Familiar	Julia Del Carmen De La Tejera Alcalde	2024	Vicente de Jesús Cell Reyes (consultor independiente)		Evaluación de Procesos y Resultados	7. Hallazgos	7.1 Hallazgos	Se recomienda gestionar ante las autoridades del DIF Estatal y en particular ante la Coordinación de Tecnologías de la Información, la factibilidad y, en su caso, el diseño de un sistema informático que apoye el registro y sistematización de la información derivada de las valoraciones para la elaboración de dictámenes sociales y psicológicos.	Evaluación de Procesos del Programa Servicios Profesionales para Valoraciones Familiares.	



VICENTE DE JESÚS CELL REYES
Consultor en Planeación y Evaluación

Cédula. - Formato de Entrega de evaluación conforme a Términos de Referencia en cumplimiento con los mismos.

Fecha 4 de octubre de 2024.

Hora: 13:00 hrs.

Lugar. - Dirección General de Planeación,
Articulación y Evaluación de la Política Social.
Centro de Gobierno, Irapuato, Gto.

El presente documento se emite como constancia del cumplimiento en tiempo y forma según los términos de Referencia correspondientes a la evaluación de Procesos al programa QC 1439 Servicios Profesionales para Valoraciones Familiares del CONTRATO-DGA-DSEDESHU-DA-/04//2024. Firmado el pasado 7 de junio de 2024 por el consultor independiente Vicente de Jesús Cell Reyes.

Se extiende el presente documento sin que el mismo exente de responsabilidades administrativas presentes y futuras que en su caso procedan.

Nombre y cargo del consultor

Mtro. Vicente de Jesús Cell Reyes.
Consultor independiente.

**Nombre y cargo del responsable del seguimiento
de la evaluación por parte de la SDSH**

C.P. Pedro Ramirez Martinez.
Articulador y Evaluador.
Dirección de Monitoreo y Evaluación.

Testigo 1: Mtra. Beatriz Castillo Rojas
Investigadora en procesos

Testigo 2: Blanca Ivonne Volázquez Segura.
Apoyo operativo seguimiento a proyectos.
Dirección de Monitoreo y Evaluación.