



EJERCICIO FISCAL 2023
INFORME FINAL
PROCESOS

DIF

Proyecto: QC3136

Crianza Positiva

E061 Valores en Familia

Índice

I. Introducción	4
II Descripción del Programa	8
III Objetivos de la evaluación de procesos	11
III.1. Objetivo General	11
III.2. Objetivos Específicos.....	11
IV. Alcance de la Evaluación.....	12
V. Metodología.....	12
V.1. Diseño metodológico y estrategia del trabajo de campo.....	13
V.1.1. Trabajo de Gabinete	14
V.1.2. Análisis Cualitativo.....	15
V.1.3. Trabajo de campo	16
V.1.3.2. Estrategia de recolección de información.....	17
V.1.3.3. Descripción de los instrumentos (Guía de Entrevista de Procesos).....	17
VI. Descripción y análisis de los procesos del programa.....	18
VI.1. Proceso de planeación	19
VI.2. Proceso de difusión.....	22
VI.3. Proceso de solicitud de apoyos	26
VI.4. Proceso de selección de beneficiarios.....	28
VI.5. Proceso de producción de bienes y servicios.....	33
VI.6. Proceso de distribución de bienes y servicios.....	35
VI.7. Proceso de entrega de apoyos	39
VI.8. Proceso de seguimiento a beneficiarios y monitoreo de apoyos	42
VI.9. Proceso de evaluación	44
VI.A. Proceso de Contraloría social y satisfacción de usuarios.....	47
VI.B. Proceso de Monitoreo y evaluación	50
VII. Hallazgos y resultados	54
VIII. Recomendaciones y Conclusiones.....	56
IX. ANEXO A	58

ANEXO A.I. FICHA TÉCNICA DE IDENTIFICACIÓN DEL PROGRAMA.....	58
ANEXO A. II. FICHA DE IDENTIFICACIÓN Y EQUIVALENCIA DE PROCESOS	61
ANEXO A.III. FLUJOGRAMAS DEL PROGRAMA	64
ANEXO A.IV: GRADO DE CONSOLIDACIÓN OPERATIVA DEL PROGRAMA.....	66
ANEXO A.V. LÍMITES, ARTICULACIÓN, INSUMOS Y RECURSOS, PRODUCTOS Y SISTEMAS DE INFORMACIÓN DE LOS PROCESOS DEL PROGRAMA.....	67
ANEXO A.VI. PROPUESTA DE MODIFICACIÓN A LA NORMATIVIDAD DEL PROGRAMA	70
ANEXO A.VII. ANÁLISIS FODA DEL PROGRAMA	71
ANEXO A. VIII. RECOMENDACIONES DEL PROGRAMA	72
ANEXO A. IX. SISTEMA DE MONITOREO E INDICADORES DE GESTIÓN DEL PROGRAMA	77
ANEXO A.X. TRABAJO DE CAMPO REALIZADO	77
ANEXO A. XI. INSTRUMENTOS DE RECOLECCIÓN DE INFORMACIÓN.....	78
ANEXO A.XI. INSTRUMENTOS DE RECOLECCIÓN DE INFORMACIÓN	78
ANEXO A.XII. FICHA TÉCNICA CON LOS DATOS GENERALES DE LA INSTANCIA EVALUADORA Y EL COSTO DE LA EVALUACIÓN	91
ANEXO B: FORMATO. DIFUSIÓN DE LOS RESULTADOS DE LA EVALUACIÓN	92
ANEXO B.I. DESCRIPCIÓN DE LA EVALUACIÓN	92
ANEXO B.II. PRINCIPALES HALLAZGOS DE LA EVALUACIÓN	95
ANEXO B.III. CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES DE LA EVALUACIÓN ¡Error! Marcador no definido.	
ANEXO B.IV. DATOS DE LA INSTANCIA EVALUADORA	100
ANEXO B.V. IDENTIFICACIÓN DEL PROGRAMA.....	100
ANEXO B.VI. DATOS DE CONTRATACIÓN DE EVALUACIÓN	101
ANEXO B.VII. DIFUSIÓN DE LA EVALUACIÓN	¡Error! Marcador no definido.

I. Introducción

La Ley General de Desarrollo Social en sus artículos 72 al 80 establece que el objetivo de la evaluación de la política de desarrollo social es revisar periódicamente el cumplimiento del objetivo social del Programa, metas y acciones de esta, para corregirlos, modificarlos, adicionarlos, reorientarlos o suspenderlos total o parcialmente [CONEVAL].

Estas disposiciones legales establecen un mandato claro para la revisión regular y sistemática de los programas de desarrollo social. La periodicidad de estas revisiones es clave, ya que permite un seguimiento continuo del progreso y la eficacia del programa en relación con sus objetivos y metas iniciales. Esta práctica constante de revisión ayuda a garantizar que los programas se mantengan alineados con sus objetivos a largo plazo y se adapten a cualquier cambio en las circunstancias o en las necesidades de la población objetivo.

Estos artículos señalan la necesidad de tener la flexibilidad para hacer ajustes en los programas. Esto incluye la capacidad de corregir, modificar, adicionar o reorientar las acciones y metas de los programas. Esta flexibilidad es crucial para responder a los cambios en el entorno social y económico, a los resultados de las evaluaciones periódicas y a las lecciones aprendidas durante la implementación del programa.

La ley también contempla la posibilidad de suspender parcial o totalmente los programas. Esta es una medida significativa que se tomaría en casos donde las evaluaciones indiquen que los programas no están cumpliendo con sus objetivos o están siendo ineficaces o contraproducentes. La suspensión permite una reevaluación y rediseño profundas del programa, asegurando que los recursos se utilicen de manera efectiva y en programas que realmente beneficien a la población.

Además, el Consejo Nacional de Evaluación de la Política de Desarrollo Social (CONEVAL) juega un papel fundamental en la evaluación de las políticas de desarrollo social, proporcionando un marco de referencia y estándares para evaluar la efectividad y el impacto de los programas. Su participación asegura que las evaluaciones sean objetivas, basadas en evidencia y alineadas con las mejores prácticas nacionales e internacionales.

Los artículos 72 al 80 de la Ley General de Desarrollo Social establecen un marco sólido para la evaluación continua y adaptativa de los programas de desarrollo social, asegurando su relevancia, eficacia y alineación con los objetivos sociales a largo plazo. Esta disposición legal enfatiza la

importancia de la evaluación como un instrumento clave para la mejora continua de las políticas de desarrollo social.

La Secretaría de Desarrollo Social y Humano (SDSH) del Gobierno del Estado de Guanajuato, es la dependencia de Gobierno del Estado de Guanajuato con la responsabilidad de elaborar y actualizar el diagnóstico de la problemática relativa al desarrollo social y humano, así como evaluar la política pública estatal, las metas y objetivos de los Programas Sociales Estatales (PSE) [TdR SDSH].

La SEDESHU tiene la responsabilidad crucial de elaborar y actualizar continuamente los diagnósticos de los problemas relacionados con el desarrollo social y humano. Esto implica una comprensión profunda y actualizada de las diversas cuestiones sociales, económicas y culturales que afectan a la población. La actualización regular de estos diagnósticos es fundamental para garantizar que las políticas y programas estén basados en la realidad actual y las necesidades de la población.

Otra función clave de la SDSH es evaluar la eficacia de la política pública estatal en términos de desarrollo social y humano. Esto incluye no solo medir el éxito de los programas existentes, sino también identificar áreas de mejora y recomendar cambios basados en las evaluaciones. La evaluación objetiva y continua es esencial para asegurar que las políticas públicas estén alineadas con los objetivos de desarrollo a largo plazo del estado.

La SDSH tiene la tarea de definir y revisar las metas y objetivos de los PSE. Esto requiere una planificación estratégica y una visión a largo plazo para garantizar que los programas no solo aborden las necesidades actuales, sino que también sean sostenibles y efectivos a lo largo del tiempo. La definición clara de metas y objetivos facilita la evaluación y el seguimiento del progreso.

El trabajo de la SDSH es crucial para el desarrollo integral del Estado de Guanajuato. Al centrarse en el desarrollo social y humano, la secretaría contribuye a la creación de una sociedad más equitativa y justa, donde se aborden tanto las necesidades inmediatas como las estratégicas a largo plazo.

La SDSH no opera en aislamiento. Su eficacia depende de la colaboración con otras entidades gubernamentales, organizaciones no gubernamentales, la sociedad civil y las comunidades. Esta colaboración es esencial para comprender las necesidades complejas y en constante cambio de la población y para implementar soluciones efectivas.

La evaluación permite contrastar los aspectos normativos, la operación cotidiana y los elementos contextuales, con la finalidad de determinar si los procesos que lo componen y que posibilitan su realización, son eficaces y eficientes en el logro de metas a nivel propósito. Mediante este análisis es posible conocer los factores que sustentan la implementación de programas con énfasis en su dinámica de operación [TdR SDSH].

La evaluación de procesos busca documentar las buenas prácticas y las áreas de oportunidad su operación para contribuir al mejoramiento de la gestión a través de la elaboración de recomendaciones cuya aplicación sea viable (material, técnica y normativamente). Por lo tanto, esta evaluación profundiza en el estudio del funcionamiento y la organización de programas sociales estatales [TdR SDSH].

La evaluación de procesos tiene como uno de sus principales objetivos identificar y documentar las buenas prácticas dentro de los programas. Estas prácticas pueden incluir estrategias, procedimientos, técnicas o enfoques que han demostrado ser efectivos en la consecución de objetivos programáticos. Al documentar estas prácticas, se facilita su replicación y se promueve la estandarización de procesos eficientes y efectivos en toda la organización o en programas similares.

Junto con las buenas prácticas, la evaluación de procesos también busca identificar áreas de oportunidad o aspectos del programa que pueden ser mejorados. Esto puede incluir ineficiencias, procesos obsoletos, recursos subutilizados, o cualquier otro aspecto que, si se mejora, podría aumentar la efectividad del programa.

Mediante la identificación de buenas prácticas y áreas de oportunidad, la evaluación de procesos contribuye directamente al mejoramiento de la gestión de los programas. Esto se logra al proporcionar una base de evidencia para tomar decisiones informadas sobre cómo se pueden optimizar y mejorar los procesos y prácticas existentes.

Un aspecto clave de la evaluación de procesos es la elaboración de recomendaciones que sean viables desde el punto de vista material, técnico y normativo. Esto significa que las sugerencias para mejoras no solo deben ser efectivas en teoría, sino también prácticas y realizables dentro del contexto operativo y legal del programa.

La evaluación de procesos implica un análisis profundo y detallado del funcionamiento interno y la organización de los programas sociales estatales. Esto incluye un examen de cómo se estructuran

los procesos, cómo interactúan los diferentes elementos del programa, y cómo estas interacciones afectan el rendimiento general y la entrega de servicios.

La evaluación de procesos adopta un enfoque holístico, considerando todos los aspectos del programa, desde la planificación y la implementación hasta el seguimiento y la evaluación. Este enfoque integral asegura que todas las partes del programa se examinen y evalúen en relación con su contribución al objetivo general del programa.

La evaluación de procesos brinda información para contribuir a la mejora de la gestión operativa del Programa. Del total de los tipos de evaluaciones, ésta es una de las de mayor utilidad para fortalecer y mejorar la implementación del Programa. Se sugiere que la evaluación de proceso se realice a partir del tercer año de operación del Programa [CONEVAL].

La evaluación de procesos es fundamental para identificar cómo se pueden mejorar las operaciones cotidianas de un programa. Esto implica examinar la eficiencia y efectividad de los procesos existentes, y cómo estos procesos contribuyen al logro de los objetivos del programa. Al ofrecer una visión clara de la gestión operativa, estas evaluaciones permiten a los gestores tomar decisiones informadas para optimizar recursos, procesos y estrategias.

Entre los diversos tipos de evaluaciones, la evaluación de procesos se destaca por su utilidad en la mejora de la implementación de programas. Al centrarse en cómo se realizan las actividades y se alcanzan los objetivos, estas evaluaciones ayudan a identificar prácticas efectivas y áreas que requieren ajustes o mejoras, lo que resulta en una implementación más sólida y efectiva del programa.

La sugerencia de que la evaluación de procesos se realice a partir del tercer año de operación del programa es significativa. Este periodo permite que el programa tenga tiempo suficiente para establecer sus operaciones y generar datos e información relevantes para una evaluación significativa. Además, tres años es un período razonable para que los impactos iniciales del programa se materialicen y puedan ser evaluados de manera efectiva.

La evaluación de procesos no es un evento único, sino un componente de un ciclo de mejora continua. Los resultados de estas evaluaciones deben usarse para realizar ajustes y mejoras continuas en el programa, asegurando que siga siendo relevante y efectivo a lo largo del tiempo.

A través de la evaluación de procesos, se pueden identificar desafíos operativos y administrativos específicos y desarrollar soluciones prácticas. Esto puede incluir mejorar la comunicación dentro del equipo, optimizar el uso de recursos, o adaptar estrategias para abordar mejor las necesidades de la población objetivo.

La referencia a CONEVAL subraya la importancia de adherirse a estándares y prácticas de evaluación reconocidos. CONEVAL, como entidad de referencia, proporciona marcos y metodologías que aseguran la calidad y la fiabilidad de las evaluaciones de procesos.

La evaluación de procesos analiza mediante trabajo de campo si el programa lleva a cabo sus procesos operativos de manera eficaz y eficiente y si contribuye al mejoramiento de la gestión. En este sentido, por medio de las evaluaciones de procesos se detectan las fortalezas, debilidades, oportunidades y amenazas del marco normativo, estructura y funcionamiento del Programa, aportando elementos para determinar estrategias que incrementen la efectividad operativa y enriquezcan el diseño del Programa [CONEVAL].

II Descripción del Programa

El Programa Crianza Positiva tiene como antecedente el Programa Desarrollo de Competencias y Habilidades Parentales. Para el ejercicio fiscal 2023, se determinó separar modalidad denominada "Educación Parental y Prevención de Riesgos Psicosociales" del programa "Centro de Innovación por el Derecho a Vivir en Familia", para crear el programa de "Crianza Positiva", como una estrategia aún más específica, con un enfoque preventivo a fin de que las familias guanajuatenses vivan y fortalezcan las competencias y habilidades parentales que trascienda en una sociedad de principios y valores que promueva el desarrollo pleno de niñas, niños y adolescentes.

El Sistema para el Desarrollo Integral de la Familia del Estado de Guanajuato, como órgano normativo en materia de política de familia, se encuentra directamente involucrado con las familias, por lo que, a través de la Dirección de Atención a Niñas, Niños y Adolescentes, ha puesto en marcha el programa Crianza positiva.

El programa tiene el propósito de que las madres, padres y cuidadores de niñas, niños y adolescentes desarrollan competencias y habilidades parentales óptimas, que permiten mejorar la interacción entre padres e hijos, estimulando la comunicación asertiva, el apego seguro, la efectividad y la empatía, que mejoran los estilos de crianza positiva.

Sus componentes principalmente se ocupan de capacitaciones para madres, padres y personas responsables del cuidado de niñas, niños y adolescentes, impartidas en la modalidad de taller grupal mediante ocho sesiones para promover prácticas que refuercen la crianza positiva y la prevención de riesgos psicosociales, como la violencia familiar; visitas de seguimiento y supervisión al personal capacitado en crianza positiva para la correcta implementación del programa; formación de personas como facilitadoras para promover la crianza positiva mediante dos sesiones de capacitación impartidas en la modalidad de taller-práctico con una duración de ocho horas; y capacitación y/o profesionalización a las y los facilitadores de crianza positiva en temas de desarrollo de competencias vinculares, formativas, protectoras y reflexivas, para la obtención de una certificación emitida por dependencia o entidad competente.

El objetivo general del Programa se centra en promover el desarrollo de competencias y habilidades parentales óptimas, que permitan mejorar las interacciones entre padres e hijos, estimulando la comunicación asertiva, apego, afectividad y la empatía, a través de experiencias de aprendizaje temprano, para mejorar los estilos de crianza positiva.

Los objetivos específicos hablan de:

- Maximizar la capacidad de las y los facilitadores de crianza positiva, mediante la capacitación teórico-práctica, en educación parental.
- Maximizar la capacidad de las madres, padres y cuidadores en la atención de estilos de crianza positivos y reforzamiento de los valores humanos hacia las niñas, niños y adolescentes.
- Fortalecer, acompañar y asesorar al personal operativo que promueve la crianza positiva, la salud mental, la prevención de riesgos psicosociales y los derechos humanos de niñas, niños y adolescentes.
- Fortalecer las capacidades de las y los facilitadores de los talleres de crianza positiva, mediante una certificación y garantizar que se cumplen con los estándares establecidos en la materia.

A través del programa se desarrollarán talleres grupales con padres, madres o cuidadores de Niñas, Niños y Adolescentes, brindando capacitaciones de crianza positiva, los cuales constan de ocho sesiones psicoeducativas; asimismo, se formará como personas facilitadoras en crianza positiva a personal de instituciones públicas y privadas interesadas en promover la educación

parental, a través de un taller teórico-práctico; se profesionalizará a las personas facilitadoras en crianza positiva con capacitaciones para fines de certificación con acreditación oficial que avale su desempeño en el desarrollo de talleres grupales de crianza positiva en los hogares del Estado; de la misma manera, se brindará acompañamiento mediante visitas de seguimiento y supervisión, al personal capacitado en crianza positiva que se encuentre replicando la temática en talleres grupales, para la correcta implementación del programa. Dichas acciones están planeadas para sensibilizar y fortalecer los estilos de crianza y la prevención de las conductas de riesgo, así como la orientación familiar oportuna. Las acciones establecidas en el programa se trabajan de manera transversal y se realizan de manera simultánea en todo el Estado de Guanajuato, siendo beneficiarios directos, todas las madres, padres o cuidadores de NNyA y sus familias.

La población potencial son los hogares identificados que pueden formar parte de grupos de padres, madres o personas cuidadoras que integran una suma total de 1,568,531 hogares. La población objetivo son las personas identificadas en el Estado de Guanajuato que se encuentran en situación de violencia familiar que suman: 11,624 personas. La población beneficiada estimada es de:

- 100 personas de instituciones públicas y privadas, así como OSC's capacitadas como facilitadoras en crianza positiva.
- 100 facilitadores en crianza positiva, capacitados para la certificación con acreditación oficial
- 250 madres padres y/o personas responsables del cuidado de niñas niños y adolescentes
- 300 visitas de seguimiento y supervisión, realizadas.

El programa es de tipo servicios. Los servicios que ofrece son:

- Capacitación a madres, padres o personas responsables del cuidado de niñas, niños y adolescentes. Impartidas en la modalidad de taller grupal mediante ocho sesiones para promover prácticas que refuercen la crianza positiva y la prevención de riesgos psicosociales.

- Formación de personas como facilitadoras para promover la crianza positiva. Mediante dos sesiones de capacitación impartidas en la modalidad de taller-práctico con una duración de ocho horas.
- Profesionalización de personas facilitadoras en crianza positiva. Mediante una capacitación para efectos de la certificación con acreditación oficial.
- Reforzamiento posterior a la capacitación. Que consistirá en asesorías que se brinden al personal capacitado en crianza positiva para la correcta implementación del programa.

III Objetivos de la evaluación de procesos

III.1. Objetivo General

Realizar un análisis sistemático de la gestión operativa del Programa QC3136 Crianza Positiva que permita valorar si dicha gestión cumple con lo necesario para el logro de las metas y objetivo de este, en otras palabras, se busca contribuir al funcionamiento, gestión y organización mediante la realización de un análisis y valoración de los procesos, subprocesos y macroprocesos con la finalidad de emitir recomendaciones que permitan la instrumentación de mejoras continuas en el Programa.

III.2. Objetivos Específicos

- Describir la gestión operativa del Programa mediante sus procesos, en los distintos niveles de desagregación geográfica donde se lleva a cabo.
- Identificar y analizar los problemas o limitantes, tanto normativos como operativos, que obstaculizan la gestión del Programa.
- Identificar las fortalezas y buenas prácticas que mejoran la capacidad de gestión de este.

- Analizar si la gestión y la articulación de los procesos contribuyen al logro del objetivo del Programa.
- Elaborar recomendaciones generales y específicas que el Programa pueda implementar, tanto a nivel normativo como operativo.

IV. Alcance de la Evaluación

Entre los alcances de la evaluación, es importante contar con un análisis que permita dar cuenta de los procesos y criterios bajo los cuales el Programa opera, así como describir los mecanismos de tipo administrativos, organizativos y de coordinación que realizan los responsables, estos para lograr el cumplimiento de sus objetivos.

Adicionalmente, es relevante identificar las fortalezas, las áreas de oportunidades, cuellos de botellas y buenas prácticas de los procesos y, a partir de ello, en caso de ser necesario proveer recomendaciones encaminadas a la mejora continua del Programa.

V. Metodología

La presente propuesta metodológica se realiza con base en los Términos de Referencia proporcionados por la Secretaría de Desarrollo Humano y Social del estado de Guanajuato (SDSH) que se fundamenta en lo establecido por el Consejo Nacional de Evaluación de la Política de Desarrollo Social (CONEVAL). En este sentido, la lógica y el desenvolvimiento de la evaluación de procesos se realiza mediante una cuidadosa revisión de documentos y reportes, así como la aplicación de entrevistas a los actores involucrados en la operación del programa, con la intención de que estos manifiesten cuál es su función, cómo participan, qué información generan, qué productos o servicios reciben y cuáles entregan, y en general cuál es el desempeño del proceso en el que intervienen.

Por otra parte, en una evaluación de procesos es importante saber escuchar las opiniones de los diversos actores con la finalidad integrar los puntos de vista, las valoraciones expresadas por los y las participantes durante la aplicación de los instrumentos de recolección de información, con el propósito de presentarle a los responsables del programa una visión detallada de la forma en que realmente operan y contribuyen directamente a la orientación hacia resultados de su programa, pues aporta las observaciones y recomendaciones pertinentes para la mejora continua en el diseño e implementación de los procesos operativos, abonado directamente al Sistema de Monitoreo y Evaluación.

En la evaluación, es necesario analizar, describir y retroalimentar cada uno de los procesos del Modelo General de Procesos descrito en los TdR de CONEVAL. Dicho modelo se enfoca en los procesos de: 1) Planeación; 2) Difusión; 3) Solicitud de apoyos; 4) Selección de beneficiarios; 5) Producción de bienes y servicios; 6) Distribución de bienes y servicios; 7) Entrega de apoyos; 8) Seguimiento a beneficiarios y monitores de los apoyos; 9) Contraloría social y satisfacción de los usuarios; y 10) Monitoreo y evaluación. Sin embargo, es importante señalar, que, además de los procesos establecidos en el Modelo General (CONEVAL, 2017), el equipo evaluador tomará en consideración las particularidades del Programa; por lo que, si fuera necesario se adicionarán para su análisis algunos procesos que impacten en la operación de dicho programa.

V.1. Diseño metodológico y estrategia del trabajo de campo

La evaluación de procesos describe en detalle el proceso general del Programa con base en la normatividad aplicable y con los hallazgos del trabajo de campo. En este sentido, la Evaluación de Procesos del Programa implica la realización de análisis de gabinete y trabajo en campo mediante el análisis cualitativo de los procesos en la práctica.

Las técnicas de investigación son el conjunto de herramientas, procedimientos e instrumentos utilizados para obtener información y conocimiento. Se utilizan de acuerdo con los protocolos establecidos en una metodología de investigación determinada. Métodos y técnicas de investigación son fundamentales e indispensables para el desarrollo de un estudio de cualquier índole. Los métodos indican el camino que se seguirá y son flexibles, mientras que las técnicas muestran cómo se recorrerá ese camino y son rígidas.

V.1.1. Trabajo de Gabinete

Es un tipo de investigación documental que se caracteriza por hacerse desde el escritorio, es decir, solo se procesa información recopilada o entregada para hacerse análisis, valoraciones y los hallazgos propios de la evaluación. En este sentido, para el desarrollo de la evaluación de procesos requerirá de una revisión del contexto en el que el Programa se ejecuta, y un análisis del marco normativo que lo rige. Llevar a cabo este análisis incluye una provisión, organización, sistematización y valoración de información contenida en registros administrativos, evaluaciones externas, documentos oficiales, documentos normativos, sistemas de información, diagramas de flujo, manuales de procedimientos, cartas de procesos y documentos relacionados con el Programa.

Aunado a lo anterior, el análisis de gabinete permitirá que, a través de la información documental, se realice un mapeo de los procesos generales de implementación del Programa y cada uno de sus elementos. Además, se visibilizan los puntos clave de la operación y los actores relevantes que intervienen. Lo anterior contribuirá a determinar los criterios de selección de la muestra analítica, así como las características del trabajo de campo que se requeriría como parte de la evaluación de procesos.

Para llevar a cabo el análisis de gabinete, se deberá considerar como mínimo los siguientes documentos proporcionados por la Unidad Responsable del Programa:

- La normatividad aplicable (leyes, reglamentos, reglas de operación, lineamientos, manuales de procedimientos, entre otros).
- Diagnóstico y estudios de la problemática que el Programa pretende atender.
- Diagnósticos y estudios del marco contextual en el que opera el Programa.
- Sistemas de información.
- Informes de Evaluaciones previas del programa.
- Documentos de trabajo, institucionales e informes de avances de los Aspectos Susceptibles de Mejora.

- Documentos asociados al diseño del programa.
- Estrategia de integración de beneficiarios y de padrón del Programa.
- Manuales de Procedimientos.
- Diagramas de flujo.
- Cartas de procesos.

V.1.2. Análisis Cualitativo

La investigación cualitativa “abarca el estudio, uso y recolección de una variedad de materiales empíricos –estudio de caso, experiencia personal, historia de vida, entrevista, textos– que describen los momentos habituales y problemáticos y los significados en la vida de los individuos” (Vasilachis, 2006). Este tipo de estudio tiene una base epistemológica en la hermenéutica y la fenomenología. Bajo estas perspectivas los actores sociales no son meros objetos de estudio como si fuesen cosas, sino que también significan, hablan, son reflexivos” (Monje, 2011).

En este sentido, para la evaluación de procesos se deberá llevar a cabo una estrategia de levantamiento de información mediante técnicas cualitativas como cuestionarios semiestructurados y de ser necesario observación directa y entrevistas a profundidad. El diseño y la aplicación de los instrumentos para el levantamiento de la información considerarán a los actores que intervienen en la gestión del Programa.

La información que se obtenga a partir de la aplicación de estas técnicas se complementará con la información revisada en la etapa de análisis de gabinete. Como se mencionó en el párrafo anterior, la técnica de investigación que se utilizará durante la etapa de trabajo de campo serán los cuestionarios semiestructurados, los cuales tiene como objetivo que, aun cuando existe una guía de preguntas, el entrevistador puede formular otras interrogantes no contempladas al inicio (Arias, 2012).

V.1.3. Trabajo de campo

Para definir la muestra, podrá utilizarse información proveniente de un enfoque analítico; de los hallazgos de estudios, investigaciones y evaluaciones previas; así como de aquella obtenida de entrevistas con actores clave a nivel central, así como de los informes y registros administrativos del programa, de tal manera que cuente con elementos que le permitan elaborar criterios de selección que garanticen la variabilidad de la muestra seleccionada.

V.1.3.1. Muestra y los criterios utilizados para su selección.

Tomando las diferentes modalidades, componentes, y/o tipos de apoyo que otorga el Programa, el alcance y enfoque metodológico de la evaluación de procesos, se realizará un muestreo no probabilístico, en donde los actores y/o informantes clave se seleccionaron a través de un muestreo discrecional, es decir, el equipo evaluador en coordinación con la Unidad Responsable decidirá cuáles funcionarios se incluirán en la muestra. Ya que los instrumentos de recolección de información se diseñaron con el propósito de entrevistar a aquellos actores clave que aporten información más precisa sobre la valoración del desempeño de los procesos del Programa.

El equipo evaluador determinará el tamaño de la muestra; sin embargo, esto no significa que no sea demostrativo, dado que, quiénes formarán parte de la muestra, deben presentar al menos conocimiento y dominio de la operación del programa, así como presentar una clara disposición a cooperar con el evaluador. Asimismo, la determinación del tamaño de muestra tomará en cuenta factores como: la capacidad operativa de recolección y análisis (personal y tiempo); el entendimiento del programa, así como la naturaleza del fenómeno bajo análisis (Hernández, 2014).

Como se mencionó previamente, para la evaluación de procesos del Programa se llevará a cabo la investigación cualitativa con base en estudios de caso. En ese sentido, se tendrá una muestra cualitativa en dos niveles. El primero, relacionado con la selección de actores clave considerados dentro del análisis y, el segundo, con los tomadores de decisiones.

Por lo anterior, se entregará una agenda del trabajo de campo, en donde se señalen fechas, instrumentos a emplear, actores que serán entrevistados, tiempo estimado de duración de la aplicación de los instrumentos, etc. Asimismo, los instrumentos de recolección de información serán entregados para aprobación de la Unidad Responsable de las Evaluaciones (Anexo XI).

V.1.3.2. Estrategia de recolección de información.

La estrategia que el equipo evaluador realizará para la recolección de información será la siguiente:



Figura 1. Estrategia de recolección de información (etapa de trabajo de campo). Fuente. Elaboración propia

V.1.3.3. Descripción de los instrumentos (Guía de Entrevista de Procesos)

Es una entrevista virtual estructurada de preguntas abiertas diseñada a partir del modelo de entrevista de los Términos de Referencia para la evaluación de procesos. A través de dichas entrevistas se busca atender algunas temáticas 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.

VI. Descripción y análisis de los procesos del programa

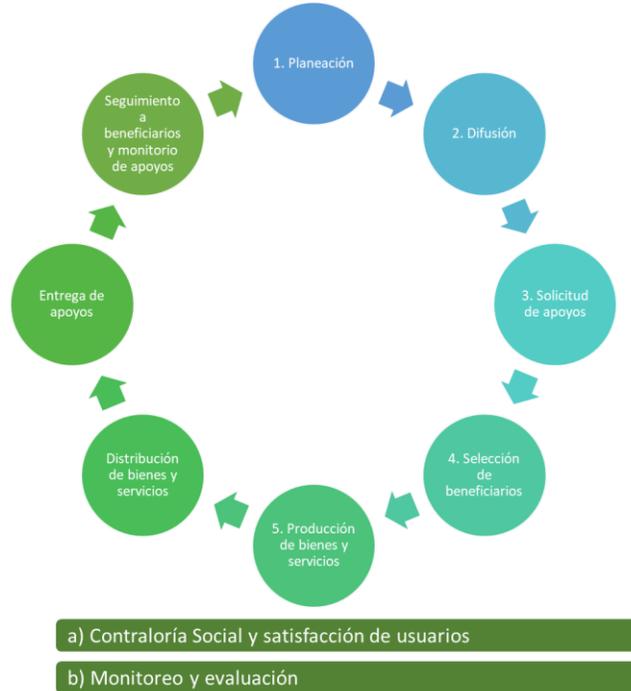
Los procesos se consideran como el núcleo operativo de gran parte de las organizaciones y, gradualmente, se convierten en la base estructural de un número creciente de ellas. Los procesos poseen dos principales características: 1) la variabilidad, la cual consiste en que cada vez que se repite el proceso hay ligeras variaciones en las distintas actividades realizadas que a su vez, generan variabilidad en los resultados del mismo; 2) la repetitividad, esta característica hace referencia a que los procesos se crean para producir un resultado e intentar repetirlo una y otra vez, permitiendo trabajar sobre el proceso y mejorarlo, en otras palabras, a más repeticiones más experiencia (Hernández et al., 2013, p. 739).

El diseño e implementación de los procesos son fundamentales para entender a la organización como un sistema y elimina los problemas estructurales. Además, constituye la vía principal para alcanzar los objetivos estratégicos de la organización centrandolo su análisis en el diseño de procesos, el reordenamiento de los flujos, el incremento de la capacidad y la operación, el cambio de maneras de ejecutar las actividades, la búsqueda permanente de soluciones y las mejores prácticas, es decir, a través de la mejorar de los procesos se mejora la operatividad de la organización (Hernández et al., 2013, p. 740). En este sentido, en el marco de operación de un programa o proyecto de inversión el contar con un conjunto de procesos es fundamental, ya que contribuyen a hacer eficiente la generación de los entregables del programa (bienes, servicios, obras o acciones). Bajo este contexto, el desarrollo y diseño de procesos funciona como un mecanismo de mejora continua, dado que, permite identificar problemas o cuellos de botella que pueden ser resueltos antes de iniciar con cada una de las fases del programa.

Dado lo anterior, la descripción y análisis de los procesos se realizará tomando como base el “Modelo general de procesos”, que se presenta a continuación.

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

FIGURA 2. MODELO GENERAL DE PROCESOS



Fuente: Basado en Términos de Referencia para la Evaluación de Procesos de Programas Sociales, CONEVAL-2017.

A continuación, se presenta el análisis de gabinete en materia de procesos de conformidad al modelo de CONEVAL. Para cada ítem de procesos, se llevó a cabo, en la medida de lo posible y con la información disponible, una valoración del grado de consolidación, a partir del estudio documental.

VI.1. Proceso de planeación.

En el análisis de la información del programa, proporcionada por la Dirección del DIF Estatal de Guanajuato, se identificó que en el «QC3136 Crianza Positiva» el proceso de planeación muestra un diagnóstico del programa, marco de referencia y jurídico, árbol de problemas, indicadores poblacionales.

El Programa «Crianza Positiva» ha sido diseñado de conformidad con lo dispuesto por 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 Estatales, así como por la Guía para la Operación del Monitoreo y Evaluación de los Programas Sociales Estatales.

La Dirección de Atención a Niñas, Niños y Adolescentes reporta por escrito que el proceso de planeación, programación y presupuestación de proyectos y programas de inversión, se realiza de acuerdo con los criterios y estándares de documentación basados en las mejores prácticas de la administración de proyectos, la normatividad aplicable, así como los principios de la Gestión para Resultados y los componentes que lo integran: el Presupuesto basado en Resultados (PbR) y el Sistema de Evaluación del Desempeño (SED), el cual es regulado por la Secretaría de Finanzas, Inversión y Administración del Estado de Guanajuato (SFIA). En cuanto a la documentación del proceso de planeación, cabe mencionar que tanto la planeación, la programación y presupuestación de proyectos y programas de inversión, se realiza de acuerdo a los criterios y estándares de documentación basados las mejores prácticas en la administración de proyectos, la normatividad aplicable, así como en los principios de la Gestión para Resultados y los componentes que lo integran: el Presupuesto basado en Resultados (PbR) y el Sistema de Evaluación del Desempeño (SED), el cual es regulado por la Secretaría de Finanzas, Inversión y Administración del estado de Guanajuato, SFIA.

Por tanto la Integración de Planeación Estratégica y Operativa; como se menciona en el párrafo anterior, la planeación se realiza conforme a los requerimientos que norman el proceso de planeación y documentación de los programas sociales, el cual es monitoreado y aprobado por la SFIA; por ello sí existe una conexión. Al establecer que "parece carecer de una integración efectiva entre planeación estratégica y operativa", a esta dirección no le queda claro a qué se refieren cuando señalan "parece carecer", porque resulta indeterminado.

En relación a la actualización de Instrumentos de Seguimiento y Normativa; se cuenta con los indicadores documentados en la MIR (Matriz de Indicadores por Resultados) y la normativa se actualiza de manera anual, misma que incluye los diagnósticos de acuerdo al entorno.

Respecto a la capacitación y recursos humanos, el programa cuenta con personal capacitado y actualizado en la materia y se destina recurso en el presupuesto, para tal efecto.

En cuanto a la Programación y Presupuestación, sí existe una alineación clara entre los objetivos del programa, las actividades y el presupuesto; pues al tratarse de un programa social, se documenta de conformidad con la normativa en la materia y al cumplir con los requerimientos en el proceso, se cuenta con la validación de la Secretaría de Finanzas y Administración (SFIA).

Del Monitoreo, Evaluación y Retroalimentación; respecto a la implementación de un sistema robusto de monitoreo y evaluación que permita recopilar datos sobre la efectividad del programa; el sistema de reporte de Crianza Positiva contempla información estadística de las personas beneficiarias, por institución y municipio, asimismo, información de la escala de parentalidad positiva que permite medir la efectividad del programa, una vez concluida la intervención, pues se aplica al inicio y término del taller.

En relación a la Participación y colaboración; se desarrollan convenios para la instalación, desarrollo, seguimiento y evaluación de programas de crianza positiva, con dependencias, entidades públicas y Organizaciones de la Sociedad Civil.

Buenas prácticas en el Proceso.

- Actualización de Instrumentos de Seguimiento y Normativa: El programa cuenta con mecanismos actualizados para el seguimiento del desempeño y la evaluación. Esto incluye el desarrollo de indicadores de rendimiento claros y la actualización periódica de la normativa que refleja los cambios en el entorno y las necesidades del programa.
- Capacitación y Recursos Humanos: El programa cuenta con personal adecuadamente capacitado
- y actualizado en la materia y se destina recurso en el presupuesto para ello.
- Programación y Presupuestación: Existe una alineación clara entre los objetivos del programa, las actividades planificadas, y el presupuesto asignado dado que, por ser un programa social, se documenta de conformidad con la normativa en la materia y cumple

con los requerimientos que exige el proceso. Esto incluye una planificación financiera detallada y realista que soporta las metas del programa y un monitoreo constante del gasto.

- **Monitoreo, Evaluación y Retroalimentación:** El sistema de reporte de Crianza Positiva contempla información estadística de las personas beneficiarias, por institución y municipio, asimismo, información de la escala de parentalidad positiva que permite medir la efectividad del programa. Esto se realiza al final de la intervención.
- **Participación y Colaboración:** Se desarrollan convenios para la instalación, desarrollo, seguimiento y evaluación de programas de crianza positiva con dependencias, entidades públicas y Organizaciones de la sociedad civil.

Hallazgos en el Proceso

- De la Evaluación de Diagnóstico 2020 del Programa: anteriormente llamado Desarrollo de Competencias y Habilidades Parentales, se retoman las recomendaciones: En el documento diagnóstico incluir en la justificación evidencia nacional o internacional sobre iniciativas parecidas con sus respectivos resultados. Redactar de manera clara la metodología sobre el cálculo de la población objetivo y potencial.

Sugerencias para Fortalecer el Proceso

Generar un Manual de Procedimientos del Programa en el que se incluya y describa el proceso de planeación. Es crucial desarrollar y mantener una documentación completa de los procesos de planeación y operación. Esto facilitará la constatación de evidencias de los procesos y procedimientos que se realizan y así evidenciar la conexión entre la planeación estratégica y operativa asegurando que la visión estratégica se refleje en las operaciones diarias y en la toma de decisiones.

VI.2. Proceso de difusión.

Descripción

- **Inicio del Proceso:** El proceso de difusión comienza con la identificación de la necesidad de proporcionar información sobre el programa "QC3136 Crianza Positiva". Esto se hace a través de espacios específicos y eventos masivos.

- **Participación del Personal:** Varias personas están involucradas en este proceso, principalmente las adscritas a la coordinación de educación parental y prevención de riesgos psicosociales, así como la subdirección de vinculación del SDIFEG.
- **Funciones de las Áreas Internas:** La subdirección de vinculación y la subdirección operativa del SDIFEG juegan un papel crucial. Sus responsabilidades incluyen el diseño, reproducción de insumos y la difusión de contenidos relacionados con el programa.
- **Colaboración con Áreas Externas:** Además, la Coordinación General de Comunicación Social está involucrada en el proceso. Las atribuciones se establecen en el artículo 55 del Manual de Organización: Asesorar y orientar a las unidades administrativas y personas servidoras públicas del DIF estatal en cuanto a la atención y presentación de información ante quienes representan los medios de comunicación. Desarrollar y preparar análisis sobre temas coyunturales en materia de comunicación social, así como síntesis de información que los medios de comunicación publican el DIF. Diseñar productos de publicidad visual y electrónica de acuerdo con los requerimientos del DIF. Coordinar e implementar las campañas publicitarias y estrategias de comunicación para la difusión de programas acciones y logros del DIF y evaluar sus resultados. Sustanciar los procedimientos de contratación de comunicación y publicidad de la competencia de DIF y elaborar y supervisar el cumplimiento de los contratos que en dicha materia se le encomienden punto y aparte.
- **Recursos Requeridos:** Para llevar a cabo la difusión se necesitan diversos insumos como infografías, artículos informativos, videos, audios, fotografías, y podcasts.
- **Cierre del Proceso:** El proceso concluye con la publicación y entrega de los contenidos relacionados con el programa. Este paso marca el final del proceso de difusión y la transición hacia el siguiente proceso relacionado con el programa.

Este resumen proporciona una visión general de cómo se lleva a cabo el proceso de difusión del programa QC3136 Crianza Positiva, desde su inicio hasta su conclusión.

Identificación cuellos de botella

Desde los informantes clave que se entrevistaron no se identificaron cuellos de botella en el proceso, incluyendo su relación con otros procesos clave.

Buenas prácticas en el proceso

- **Cumplimiento de Objetivos:** Se ha mencionado que el programa ha cumplido sus objetivos con las estrategias de difusión implementadas hasta la fecha. Esto sugiere que las estrategias de difusión son efectivas y deben mantenerse como una buena práctica.
- **Adecuación de los Tiempos del Proceso:** Se considera que los tiempos en que inicia el proceso de difusión son adecuados. Esta puntualidad y adecuación en los tiempos puede considerarse una buena práctica, ya que garantiza que la información se difunde de manera oportuna.
- **Participación de Múltiples Áreas:** La implicación de varias áreas internas y externas, como la Subdirección de Vinculación y la Coordinación General de Comunicación Social, indica una colaboración interdepartamental eficaz, lo cual es una buena práctica para garantizar una difusión amplia y efectiva.
- **Diversidad de Insumos para la Difusión:** El uso de una variedad de insumos como infografías, artículos informativos, videos, audios, fotografías y podcasts demuestra un enfoque diversificado para alcanzar a diferentes audiencias. Esta variedad en los métodos de comunicación es una buena práctica para aumentar el alcance y la efectividad del proceso de difusión.
- **Publicación y Entrega de Contenidos:** La finalización del proceso con la publicación y entrega de contenidos asegura que la información llegue a su público objetivo. Esta etapa final es crucial y se considera una buena práctica para cerrar efectivamente el ciclo de difusión.

Hallazgos del Proceso de Difusión

- **Cumplimiento de Objetivos:** Hasta la fecha, el proceso ha cumplido sus objetivos con las estrategias de difusión implementadas.
- **Involucramiento de Áreas Internas y Externas:** Varias áreas internas como la Subdirección de Vinculación y la Subdirección Operativa del SDIFEG, así como áreas externas como la Coordinación General de Comunicación Social, están involucradas en el proceso.
- **Falta de Sistematización Informática:** No se cuenta con un sistema informático para sistematizar el proceso.
- **Desconocimiento de Problemas y Cuellos de Botella:** No se identifican por parte de los operadores de proceso.

- Existe un área específica responsable del proceso de difusión, Unidad de Comunicación Social, en coordinación con la Dirección en la que se opera el programa de acuerdo con el manual de organización.
- De acuerdo al Manual de Organización, las atribuciones de la Unidad de Comunicación Social se establecen en el artículo 55 que a la letra dice:

Artículo 55. La persona titular de la Unidad de Comunicación Social tiene las atribuciones siguientes:

- Asesorar y orientar a las unidades administrativas y personas servidoras públicas del DIF Estatal, en cuanto a la atención y presentación de información ante quienes representen los medios de comunicación;
- Desarrollar y preparar análisis sobre temas coyunturales en materia de comunicación social, así como síntesis de información que los medios de comunicación publiquen sobre el DIF Estatal;
- Diseñar productos de publicidad visual y electrónica, de acuerdo a los requerimientos de DIF Estatal;
- Coordinar e implementar las campañas publicitarias y estrategias de comunicación para la difusión de programas, acciones y logros del DIF Estatal y evaluar sus resultados;
- Sustanciar los procedimientos de contratación de comunicación y publicidad de la competencia de DIF Estatal y elaborar y supervisar el cumplimiento de los contratos que en dicha materia se le encomienden; y
- Las demás que le confieran otras disposiciones jurídicas así como las que le encomiende la Junta de Gobierno y la persona titular de la Subdirección General de Vinculación.

Sugerencias para Fortalecer el Proceso

- Ausencia de Problemas Significativos: Es posible que el proceso de difusión se esté ejecutando de manera eficiente y no se hayan identificado cuellos de botella significativos.

- Fortalecer o Actualizar Manuales de procesos y Lineamientos: La creación y actualización regular de manuales o lineamientos específicos para el programa ayudaría a agilizar y mejorar las prácticas en el proceso de difusión.
- Evaluación y Mejora Continua: Implementar un mecanismo de evaluación y mejora continua para revisar y ajustar regularmente las estrategias de difusión específicas del Programa en función de los resultados y las retroalimentaciones.

VI.3. Proceso de solicitud de apoyos.

Descripción del Proceso.

- Inicio del Proceso:

Las giras de trabajo de los directivos de la institución permiten identificar personas interesadas en recibir talleres de crianza positiva y establecer acuerdos con ellas.

Una vez identificados los interesados, se les contacta y se les envían los requisitos necesarios.

- Recepción de Solicitudes:

Las solicitudes pueden ser recibidas por canalizaciones, medios digitales (Plataforma https://dif.guanajuato.gob.mx/crianza_positiva/) o a través de oficinas de solicitud de servicios. En la plataforma se solicitan datos como teléfono correo electrónico y contacto para participar en el programa. Asimismo, en las ROP se establece el procedimiento de acceso al programa.

Una vez recibidas, se agendan en el cronograma de trabajo.

La notificación sobre la viabilidad de la solicitud se realiza en un lapso no mayor a 15 días.

- Revisión y Autorización de Solicitudes:

Las solicitudes son revisadas y autorizadas por el director de Atención a Niñas, Niños y Adolescentes en conjunto con el coordinador de Educación Parental y Prevención de Riesgos Psicosociales.

- Estrategia de Documentación:

La documentación de las solicitudes es realizada por el equipo de la coordinación de Educación Parental y Prevención de Riesgos Psicosociales.

Este proceso también se completa en un máximo de 15 días desde la recepción de las solicitudes.

- Conclusión del Proceso:

El proceso concluye con la respuesta a los solicitantes a través de medios digitales, dando paso al siguiente proceso.

Cuellos de Botella en el Proceso:

- Falta de Sistematización: El proceso no se encuentra sistematizado, lo que puede llevar a inconsistencias y retrasos.
- Ausencia de Manuales de Procedimiento: La falta de manuales documentados para el proceso de solicitud de apoyos puede resultar en una falta de claridad y uniformidad en la ejecución del proceso.
- La alta demanda provoca:
 - Insuficiente Personal
 - Demoras en la Recepción y Turno de Solicitudes
 - Sobredemanda del Servicio

Buenas Prácticas del Proceso:

- Respuesta Rápida y Comunicación Directa: El tiempo de respuesta a las solicitudes es ágil (no mayor a 15 días) y se mantiene una comunicación directa con los solicitantes, lo cual es una fortaleza importante.
- Contacto Directo con Interesados: La estrategia de establecer acuerdos directamente con las personas interesadas en recibir los talleres durante las giras de trabajo es efectiva y promueve una comunicación cercana.
- Flexibilidad en la Recepción de Solicitudes: La recepción de solicitudes se realiza tanto de manera física como por medios digitales, lo que facilita el acceso al programa.
- Proceso Claro y Explícito para Solicitudes: Existe un proceso claro y explícito para la solicitud de apoyos, lo que facilita la comprensión y participación de la población objetivo.

Áreas de Oportunidad y Mejora:

Se identifican oportunidades para establecer un sistema de recepción de solicitudes único. Una posible estrategia de mejora sugerida es tener una página directa en la plataforma del DIF para recibir las solicitudes.

Sugerencias para el Proceso.

- **Sistematización del Proceso:** El cuestionario indica que el proceso de solicitudes de apoyos no está sistematizado. La sistematización permitirá una gestión más eficiente y transparente de las solicitudes, minimizando errores y retrasos. Se sugiere implementar un sistema informático que facilite la gestión y seguimiento de las solicitudes.
- **Desarrollo de Manuales de Procedimientos:** La falta de manuales de procedimientos que documenten subprocesos y etapas es otra área de mejora identificada. Los manuales proporcionarán una guía clara para el personal, asegurando la consistencia y calidad en el manejo de las solicitudes. Esto también facilitará la capacitación de nuevos colaboradores.

Estas recomendaciones están diseñadas para abordar los desafíos operativos y mejorar la eficiencia del proceso de solicitud de apoyos en el programa "Crianza Positiva", alineándose con las expectativas y normativas establecidas en sus ROP.

VI.4. Proceso de selección de beneficiarios.

En el documento llamado "Estrategia Crianza Positiva" se menciona que los indicadores para la selección de beneficiarios son tomados con base a los siguientes informes:

- Según censo de Población y Vivienda 2020 INEGI;
- Informe anual de la Procuraduría de Derechos Humanos (PDHEG) del 2020 de los apoyos brindados a víctimas de violación de derechos humanos y;
- Informes de la Secretaría de Salud del Estado de Guanajuato, a través de Planet Youth.

La población a la que atiende el programa son madres, padres y personas responsables del cuidado de niñas, niños y adolescentes, preferentemente a quienes se encuentran en las zonas de atención prioritaria definidas por la Secretaría de Desarrollo Social y Humano del Estado.

El programa cuenta con personal capacitado y actualizado en la materia y se destina recurso en el presupuesto, para tal efecto. Asimismo, se cuenta con convenios con entidades, dependencias y organizaciones de la sociedad civil para capacitar a personal adscrito a las mismas, como facilitadores en crianza positiva, quienes replican los talleres y de esta manera alcanzar una mayor cobertura.

Respecto a las mejoras en la Plataforma Digital y la Comunicación; la plataforma digital a la que se refiere tiene el objetivo de registrar información de las personas beneficiarias y de los resultados del programa, no propiamente una comunicación entre los beneficiarios y el personal que opera el programa.

La evaluación y retroalimentación, se aplica la escala de parentalidad positiva antes y al finalizar los talleres para medir el impacto.

Descripción del Proceso.

- Inicio del Proceso: El proceso comienza una vez que se tiene un listado de posibles candidatos. La Dirección selecciona a los beneficiarios basándose en criterios específicos.
- Criterios de Selección: Los criterios incluyen:
 - Orden cronológico de las solicitudes, la focalización y/o canalizaciones según corresponda.
 - Prioridad a madres, padres o responsables del cuidado de menores en situaciones de violencia familiar.
 - Atención a quienes cuidan niños y adolescentes en zonas de alta incidencia delictiva.
 - Preferencia a residentes en zonas de atención prioritaria.
- Involucrados en el Proceso: Un equipo de 10 personas de la Coordinación De Educación Parental Y Prevención De Riesgos Psicosociales está involucrado en el proceso. Sus funciones principales incluyen el acompañamiento, asesoramiento y capacitación a los facilitadores de los talleres.
- Respecto a la metodología de selección, sí existen criterios de selección claros, no obstante que hay una alta demanda, por ello celebramos convenios de

colaboración con las dependencias, entidades y Organizaciones de la Sociedad Civil para tener una mayor cobertura. el programa cuenta con personal capacitado y actualizado en la materia y se destina recurso en el presupuesto, para tal efecto.

- Base de Datos y Sistematización de Información: Se utiliza una plataforma digital llamada "Crianza Positiva" para gestionar la información. La base de datos es actualizada por los facilitadores y coordinada por el equipo de tecnologías de la información.
- Notificación a los Beneficiarios: Los beneficiarios son informados directamente sobre su selección y se les notifican las fechas de los talleres.
- Revisión y Respuesta: La revisión y respuesta a las solicitudes se realiza en un lapso no mayor a 15 días desde la recepción de estas.
- Conclusión del Proceso: El proceso concluye notificando a los solicitantes sobre las fechas de impartición de los talleres, dando paso a la siguiente fase del programa que es la ejecución de los talleres de crianza positiva.

Este proceso refleja un enfoque en la atención prioritaria a grupos vulnerables y en áreas de alto riesgo, utilizando un enfoque sistemático y cronológico para la selección de beneficiarios. La coordinación y sistematización de la información juegan un papel crucial en la eficacia del proceso.

Cuellos de Botella en el Proceso

- Personal Insuficiente: Existe una sobrecarga de trabajo para el personal que imparte los talleres, debido a una demanda mayor de la que pueden atender eficientemente. Esto se debe a la problemática abordada por el programa, la violencia infantil, que genera una alta demanda de servicios.
- Falta de Metodología Específica: La selección se realiza por orden de recepción de las solicitudes sin una metodología o método específico. Esto podría llevar a una selección menos sistemática y potencialmente menos equitativa.

- Tiempo de Respuesta y Revisión de Solicitudes: Aunque se indica que el tiempo de revisión y respuesta es adecuado (no más de 15 días), la sobredemanda podría impactar en la eficiencia y eficacia de este proceso.

Buenas Prácticas del Proceso

- Respuesta Directa a los Solicitantes: Una de las fortalezas destacadas del proceso es la comunicación directa con los solicitantes, lo que facilita la claridad y reduce la incertidumbre para los interesados.
- Se cuenta con convenios con entidades, dependencias y organizaciones de la sociedad civil para capacitar al personal adscrito a las mismas como facilitadores de crianza positiva quienes replican los talleres y de esta manera alcanzar una mayor cobertura.
- Sistema de Gestión de Información: La utilización de una plataforma digital ("Crianza Positiva") para la gestión y sistematización de la información. Esta plataforma es alimentada por los facilitadores y coordinada por el equipo de tecnologías de la información, lo que permite una mejor organización y seguimiento de los beneficiarios y de los resultados del programa.
- Criterios de Selección Claros y Específicos: A pesar de no tener una metodología específica, los criterios de selección son claros y están bien definidos en las Reglas de Operación del Programa, lo que ayuda a garantizar una selección justa y orientada a las necesidades.
- Enfoque en Población Vulnerable: El programa prioriza a madres, padres o responsables del cuidado de menores en situaciones de violencia familiar y a residentes en zonas de alta incidencia delictiva, asegurando que el apoyo llegue a quienes más lo necesitan.

Hallazgos

- Criterios de Selección Claros pero Flexibles: Los criterios de selección están bien definidos, enfocándose en poblaciones vulnerables. Sin embargo, la flexibilidad en la aplicación de estos criterios puede llevar a inconsistencias en la selección.
- Capacidades del Personal: La sobrecarga de trabajo para el personal que imparte los talleres puede impactar negativamente en la calidad de la selección.

Sugerencias

- **Mejorar la Metodología de Selección:** Aunque los criterios de selección son claros, es recomendable desarrollar una metodología más estructurada para fortalecer los criterios. Esto ayudará a asegurar una selección más equitativa y transparente, alineada con los principios de las reglas de operación.
- **Refuerzo del Personal y Capacitación:** Dado el volumen de trabajo y la naturaleza sensible del programa, proporcionar capacitación adicional. Esto no solo aliviará la carga de trabajo actual, sino que también mejorará la calidad del programa.
- **Mejoras en la Plataforma Digital y la Comunicación:** Aunque la plataforma digital es un activo valioso, se mejoraría su funcionalidad para facilitar una información más fluida entre los solicitantes y el personal del programa. Esto incluiría notificaciones sobre el estado de las solicitudes y una información más clara sobre el estatus de la selección y resultados.

Estas sugerencias están orientadas a fortalecer el proceso de selección de beneficiarios del programa, haciéndolo más justo, eficiente y alineado con los principios establecidos en las reglas de operación.

VI.5. Proceso de producción de bienes y servicios.

Descripción del Proceso.

- Inicio del Proceso: El proceso inicia una vez finalizado el proceso de selección de beneficiarios. Se focaliza en la apertura de talleres en zonas de atención prioritaria.

Capacitaciones a Madres, Padres o Cuidadores:

- Apertura de Talleres de Crianza Positiva: Se organizan talleres de crianza positiva en las áreas seleccionadas.
 - Desarrollo de Sesiones Psicoeducativas: Se llevan a cabo sesiones presenciales en la modalidad de taller grupal, en total ocho sesiones, para promover prácticas que refuercen la crianza positiva y la prevención de riesgos psicosociales.
 - Seguimiento Durante la Impartición de las Sesiones: Se realiza un monitoreo constante durante el desarrollo de los talleres para asegurar la correcta aplicación de la metodología.
 - Evaluación y Presentación de Grupos Concluidos: Una vez finalizadas las sesiones, se evalúan y presentan los resultados de los grupos.
- Participación del Coordinador: El coordinador de Educación Parental Y Prevención De Riesgos Psicosociales desempeña un papel crucial en el monitoreo y seguimiento de los talleres, así como en la capacitación y asesoría a los facilitadores.
 - Involucrados en el Proceso: Diez personas actúan como enlaces estatales, cuyas funciones principales son acompañar, asesorar y capacitar a los facilitadores de los talleres.
 - Conclusión del Proceso: El proceso finaliza con el envío de un cronograma de trabajo por parte de cada tallerista para la impartición de los talleres, dando paso al siguiente proceso del programa.

Cuellos de botella en el proceso.

- Sobrecarga de Trabajo para los Facilitadores: Uno de los principales cuellos de botella identificados es la sobrecarga de trabajo adicional a los talleres de crianza positiva que

enfrentan los facilitadores. Esta situación puede afectar la calidad de la impartición de los talleres y el bienestar de los facilitadores.

- Manejo en Primeros Auxilios Psicológicos: Se identifica un área de oportunidad en el manejo de primeros auxilios psicológicos. La falta de habilidades específicas en esta área podría limitar la capacidad de los facilitadores para abordar ciertas situaciones críticas que pueden surgir durante los talleres.
- Documentación de la Producción: Aunque se documenta la producción del componente en la plataforma digital "Crianza Positiva", la variable en el tiempo necesario para documentar puede ser un desafío, especialmente con un número elevado de registros.

Buenas Prácticas del Proceso

- Horarios Flexibles y Disponibilidad en Fines de Semana: Una de las buenas prácticas identificadas es la flexibilidad en los horarios y la disponibilidad para impartir talleres durante los fines de semana. Esto facilita la participación de las madres, padres y cuidadores que pueden tener horarios laborales complicados.
- Población Cautiva y Perfil Adecuado de los Facilitadores: La existencia de una población cautiva y el perfil adecuado de los facilitadores para el desarrollo de los talleres se considera una fortaleza. Esto implica que los facilitadores están bien posicionados para abordar efectivamente las necesidades de los participantes.
- Capacitación continua de Facilitadores: Los facilitadores reciben capacitación continua de acuerdo con las necesidades identificadas, lo cual es esencial para mantener la calidad y eficacia de los talleres, para ello se cuenta con convenios celebrados con entidades, dependencias y organizaciones de la sociedad civil en los que se establece la capacitación a personal adscrito a las mismas, quienes se forman como facilitadores en crianza positiva y replican los talleres lo que permite un mayor alcance.

Análisis de Proceso en Cuestión de Hallazgos

- **Capacitación y Seguimiento:** El programa enfatiza la capacitación y el seguimiento de los talleres de crianza positiva, pero enfrenta desafíos que se pueden fortalecer sobre todo para los facilitadores y la necesidad de mayor formación en primeros auxilios psicológicos.
- **Uso de Tecnología:** La implementación de la plataforma digital "Crianza Positiva" para la documentación y el seguimiento es una fortaleza, aunque puede presentar desafíos en términos de eficiencia y eficacia.
- **Enfoque en Poblaciones Vulnerables:** El programa se centra en madres, padres y cuidadores en zonas de alta incidencia delictiva, lo cual está alineado con los objetivos de las Reglas de Operación.
- **Control de Calidad y Documentación:** No existen mecanismos de control de calidad específicos. La documentación del proceso se realiza a través de la plataforma digital "Crianza Positiva", que registra el número de participantes por cada taller.
- **Se cuenta con un sistema de reporte de crianza positiva se registra información de la escala de parentalidad positiva antes y al finalizar los talleres para medir el impacto.**

Sugerencias para Fortalecer Aspectos del Proceso

- **Fortalecer con más capacitación del personal:** Se sugiere aumentar el número de facilitadores y proporcionar formación adicional en primeros auxilios psicológicos.
- **Evaluación Continua y Retroalimentación:** Implementar un sistema de evaluación y retroalimentación para mejorar continuamente el proceso y adaptarlo a las necesidades cambiantes de los beneficiarios.

Estas sugerencias están orientadas a mejorar la eficiencia y efectividad del proceso de producción de bienes y servicios del programa, alineándolo más estrechamente con los principios y requisitos establecidos en las Reglas de Operación.

VI.6. Proceso de distribución de bienes y servicios.

Descripción del proceso

- Inicio del Proceso: El proceso comienza con la planificación y elaboración de un cronograma de trabajo que especifica cómo se distribuirán los apoyos del programa.
- Participación de Facilitadores: Los facilitadores capacitados por el personal del DIF Estatal son los encargados de llevar a cabo la distribución de los apoyos. Estos facilitadores imparten talleres según las fechas establecidas en el cronograma de trabajo.
- Duración del Proceso: La distribución y la impartición de los talleres llevan un tiempo promedio de 2 a 2 meses y medio.
- Etapas del Proceso de Distribución:
 - Presentación y Encuadre del Programa: El proceso inicia con la sesión 1, que incluye la presentación y el encuadre del programa.
 - Conclusión con la Entrega de Constancias: El proceso concluye con el cierre del taller y la entrega de constancias a los participantes.
- Área Responsable y sus Actividades: La coordinación de Educación Parental Y Prevención De Riesgos Psicosociales es el área responsable del proceso. Sus principales actividades incluyen la impartición de las sesiones psicoeducativas establecidas en el Manual de Crianza Positiva.
- Personal Involucrado: Un total de 10 personas adscritas a la coordinación responsable del programa participan en la distribución de los apoyos. Estas personas, con el cargo de enlaces estatales, se enfocan en capacitar, asesorar y acompañar a los facilitadores y beneficiarios del programa durante la impartición de los talleres.
- Insumos Requeridos: Para el desarrollo del proceso se requieren insumos como el Manual de Crianza Positiva, el cuadernillo "Mi diario" de trabajo, y carteles alusivos a los temas del taller.
- Finalización del Proceso: El proceso finaliza con el acuse de recibo de materiales por parte de los facilitadores, lo cual marca la transición al siguiente proceso.
- la implementación de Sistematización para la entrega de apoyos, es importante precisar que el programa ofrece servicios y en las Reglas de Operación se establece cómo se entregan.

- Respecto al fomento del compromiso de los participantes; se diseñan, cápsulas, podcast, infografías relacionadas a la temática, que se encuentran en la página <https://dif.guanajuato.gob.mx/crianza-positiva/> a la par de la difusión de boca a boca de quienes ya participaron, mismos que sirven para fomentar el interés de las familias de participar en los talleres.
- De la evaluación y retroalimentación continua; se realizan visitas de seguimiento, supervisión y acompañamiento a las personas facilitadoras que desarrollan los talleres, las cuales permiten la retroalimentación, así como el verificar que se imparten conforme a la metodología del Manual de Crianza Positiva, además de la identificación de necesidades de capacitación, para cumplir con los objetivos del programa.

Cuellos de Botella en el Proceso

- Ausencia de los participantes después de recibir materiales: Un cuello de botella significativo es la situación en la que los participantes de los talleres reciben su material de trabajo y luego se ausentan, lo que resulta en una pérdida de recursos.
- Comunicación Limitada con los Facilitadores: Otro problema importante es la limitación en la comunicación directa con los facilitadores por parte de sus jefes inmediatos. Esto provoca un desfase en la entrega de los servicios.

Buenas Prácticas del Proceso

- Planificación y Cronograma de Trabajo: La creación de un cronograma de trabajo detallado para la distribución de los apoyos y la impartición de talleres es una buena práctica. Esto ayuda a organizar y estructurar el proceso de manera efectiva.
- Capacitación de Facilitadores: La capacitación de los facilitadores por parte del personal del DIF Estatal asegura que los talleres sean impartidos de manera eficiente y eficaz.
- Uso de Materiales Estructurados: El uso de materiales como el Manual de Crianza Positiva y el cuadernillo "Mi diario" de trabajo proporciona una estructura coherente y un enfoque sistemático para los talleres.

- Participación del Personal: El involucramiento activo de 10 personas adscritas a la coordinación responsable del programa en la capacitación, asesoramiento y acompañamiento de los facilitadores y beneficiarios del programa durante los talleres es una práctica loable.

Sugerencias para Mejorar el Proceso

- Establecer una Línea Directa de Comunicación: Implementar un método de línea directa con los facilitadores para solucionar contratiempos y mejorar la comunicación.
- Asistencia y Compromiso de los Participantes: Implementar una estrategia comprometer la asistencia y el compromiso de los participantes, asegurando así una mejor utilización de los recursos.
- Documentación del Proceso: Actualmente, no se cuenta con manuales o procedimientos descritos para documentar el proceso de distribución de los apoyos.

VI.7. Proceso de entrega de apoyos.

Descripción del Proceso.

El proceso está documentado en las Reglas de Operación del Programa y se siguen procedimientos estandarizados según el Manual de Crianza Positiva.

- Inicio del Proceso: Una vez finalizado el proceso anterior, se inicia con la programación de los talleres. Se establece un cronograma de trabajo y se notifican las fechas de impartición de los talleres.
- Entrega de Apoyos a Través de Talleres: Los apoyos se entregan a madres, padres o personas cuidadoras de niñas, niños y adolescentes a través del desarrollo de las sesiones de taller. Cada taller consta de ocho sesiones con una duración de dos horas cada una.
Responsables de la Entrega: Los facilitadores son responsables de entregar los apoyos durante cada sesión. El proceso de entrega de cada taller dura entre dos y dos meses y medio.
- Participación del Coordinador: El coordinador del programa tiene como función principal monitorear que las sesiones se lleven a cabo según el cronograma y realizar seguimiento a través de visitas a los facilitadores.

- **Personal Involucrado:** Diez personas que forman parte de la coordinación de Educación Parental Y Prevención De Riesgos Psicosociales actúan como enlaces estatales. Sus funciones incluyen asesorar, acompañar y capacitar a los facilitadores durante el desarrollo de las sesiones.
- **Verificación de la Entrega de Apoyos:** Se verifican los apoyos a través de visitas de seguimiento, evidencia fotográfica y registro de datos en la plataforma digital. Además, se entrega una constancia de participación a los asistentes que cumplan con un mínimo de asistencia a seis sesiones.
- **Coordinación con Otras Áreas:** Existe coordinación con instituciones educativas y asociaciones de la sociedad civil donde se desarrollan los talleres.
- **Comprobación del Gasto y Coordinación:** La comprobación de la entrega de apoyos y del gasto se realiza por la coordinación responsable del programa de crianza positiva y la unidad de enlace administrativo de la dirección.
- **Conclusión del Proceso:** El proceso finaliza con la entrega de constancias a los participantes que concluyen satisfactoriamente el taller, dando paso al siguiente proceso del programa.

Cuellos de Botella en el Proceso

- **Ausentismo de los Participantes:** Uno de los principales cuellos de botella identificados es el ausentismo de los participantes en los talleres, lo que puede deberse al interés en recibir apoyos en especie o económicos más que en la formación misma. Este ausentismo puede afectar la efectividad y los resultados esperados de los talleres.
- **Relación con Políticas Públicas:** La falta de políticas públicas que establezcan como prioridad la participación en talleres formativos es un desafío que puede limitar el alcance y la efectividad del programa.

Buenas Prácticas del Proceso

- **Intercambio de Experiencias en los Talleres:** Una de las principales fortalezas es el intercambio de experiencias entre los participantes, lo que fomenta un cambio de paradigma en su rol como madres, padres o cuidadores. Esto contribuye a un cambio positivo en los patrones de conducta.

- Tareas Prácticas para los Participantes: La implementación de tareas prácticas que los participantes realizan en casa, aplicando los contenidos del taller, es una buena práctica que ayuda a reforzar el aprendizaje y la aplicación de las habilidades adquiridas.
- Entrega de Constancias de Participación: La entrega de constancias a los participantes que concluyen satisfactoriamente el taller es una práctica efectiva que reconoce el compromiso y participación, incentivando así la asistencia y el compromiso con el programa.
- Se diseñan cápsulas podcast infografías relacionadas a la temática que se encuentran en la página http://dif.guanajuato.gob.mx/crianza_positiva/ a la par de la difusión de boca a boca de quienes ya participan o participaron, mismos que sirven para fomentar el interés de las familias por participar y continuar en los talleres.
- Se realizan visitas de seguimiento de supervisión y acompañamiento a las personas facilitadoras que desarrollan talleres, las cuales permiten la retroalimentación, así como el verificar que se imparten conforme a la metodología del manual de crianza positiva. Además de la identificación de necesidades de capacitación para cumplir con los objetivos del programa.

Análisis de Proceso en Cuestión de Hallazgos.

- Ausentismo de Participantes: Un hallazgo clave es el ausentismo de los participantes en los talleres, lo que sugiere que el interés podría estar más en recibir apoyos en especie o económicos que en la formación propiamente dicha.
- Falta de Sistematización: No existen mecanismos específicos para sistematizar la entrega de apoyos, lo que podría afectar la eficiencia del proceso y su seguimiento.
- Fortalezas en Intercambio de Experiencias: La principal fortaleza identificada es el intercambio de experiencias entre los participantes, lo que contribuye a un cambio en los patrones de conducta y paradigmas.

Sugerencias para Fortalecer Aspectos del Proceso.

- Implementación de Sistematización: Establecer mecanismos para sistematizar la entrega de apoyos ayudaría a mejorar la eficiencia y el seguimiento del proceso.

- Fomento del Compromiso de los Participantes: Desarrollar estrategias extras para fomentar un mayor compromiso de los participantes en los talleres, alineando los apoyos con la participación y el cumplimiento de objetivos formativos.

VI.8. Proceso de seguimiento a beneficiarios y monitoreo de apoyos

Descripción del Proceso.

- Visitas en Campo: Se realizan visitas en campo para revisar y verificar la existencia y conformación de grupos aperturados por facilitadores en la estrategia de crianza positiva y/o identificar necesidades operativas en el desarrollo de los talleres.
- Retroalimentaciones y Capacitaciones Adicionales: En caso de identificar necesidades operativas, se realizan retroalimentaciones al personal capacitado y se agendan capacitaciones adicionales específicas según las necesidades detectadas.
- Participación del Coordinador y su Área: El coordinador de Educación Parental Y Prevención De Riesgos Psicosociales y su área son responsables del proceso. Las principales actividades incluyen visitas de seguimiento operativo para monitoreo, acompañamiento y detección de necesidades.
- Coordinación con Instituciones Externas: Existe coordinación con instituciones educativas y de la sociedad civil involucradas en el proceso, especialmente en lo referente al padrón de beneficiarios.
- Mecanismos de Verificación: El seguimiento se implementa mediante un formato en el que se registran datos personales del facilitador y las necesidades detectadas, así como los acuerdos generados en la visita.
- Conclusión del Proceso: El proceso concluye con la firma del seguimiento operativo por ambas partes involucradas.

Cuellos de Botella en el Proceso

- **Modificación de Cronogramas de Trabajo sin Previo Aviso:** Uno de los principales cuellos de botella identificados es la modificación inesperada de cronogramas de trabajo, lo que lleva a reagendar las visitas de seguimiento y afecta el cumplimiento de las actividades programadas.
- **Necesidad de Mejorar la Comunicación:** La falta de una estrategia efectiva para una comunicación directa con los facilitadores que imparten los talleres es otra área crítica. La comunicación indirecta puede generar desfases en la información y afectar la eficiencia del proceso.
- **Desafíos en la Regionalización de la Atención:** La falta de una estrategia para la regionalización de zonas para una atención más directa según las necesidades de cada una es otro cuello de botella que puede afectar la efectividad del seguimiento a los beneficiarios.

Buenas Prácticas del Proceso

- **Mantenimiento Activo del Personal en la Impartición de Talleres:** Una de las fortalezas del proceso es el mantenimiento activo del personal en la impartición de los talleres gracias al acompañamiento por parte de la coordinación responsable del programa. Esto contribuye a una mayor cobertura con las madres, padres y personas cuidadoras de niñas, niños y adolescentes participantes de los talleres.
- **Retroalimentación Durante las Visitas de Seguimiento:** La práctica de proporcionar retroalimentación al facilitador de los talleres durante la visita de seguimiento es un elemento valioso del proceso, ya que ayuda a mejorar la calidad y eficacia de la impartición de los talleres.
- **Firma de Seguimiento Operativo:** La firma de seguimiento operativo por ambas partes involucradas, lo que garantiza la formalización y el reconocimiento del seguimiento realizado.

Análisis de Proceso en Cuestión de Hallazgos

- **Modificación de Cronogramas sin Previo Aviso:** Un hallazgo importante es la modificación de los cronogramas de trabajo sin previo aviso, lo que lleva a reagendar las visitas de seguimiento y afecta el cumplimiento de las actividades programadas.
Falta de Documentación para Prevenir Contingencias: No existe un documento que prevenga contingencias o tracen rutas a seguir en caso de problemas, lo que puede afectar la eficiencia y la efectividad del proceso de seguimiento.
- **Comunicación Directa con Facilitadores:** Se identifica la necesidad de mejorar la comunicación directa con los facilitadores que imparten los talleres, evitando triangular información y desfases.
- **Regionalización de Zonas para Atención Directa:** Se sugiere la regionalización de zonas para una atención más directa según las necesidades, lo que podría mejorar la eficacia del seguimiento. En este sentido, se reporta que para el ejercicio fiscal 2024 se realizará este ejercicio de regionalización con la finalidad de focalizar la intervención de acuerdo con las necesidades y particularidades de cada zona.

VI.9. Proceso de evaluación.

Descripción del proceso

El proceso de evaluación del Programa Social QC3136 Crianza Positiva, bajo la responsabilidad de la Jefa De Información, Diagnóstico Y Evaluación en el Sistema para el Desarrollo Integral de la Familia del Estado de Guanajuato, se desarrolla de la siguiente manera:

- **Inicio del Proceso de Evaluación:** La evaluación comienza con el enlace entre los evaluadores y los responsables del programa a evaluar. Este paso es crucial para establecer la comunicación y coordinación necesarias para el proceso.
- **Seguimiento de Solicitudes de Información:** Se realiza un seguimiento detallado de las solicitudes de información, lo que implica recopilar la información necesaria y resolver dudas de ambas partes involucradas en la evaluación.

- Asistencia a Entrevistas: Los responsables del programa asisten a entrevistas realizadas durante el proceso de evaluación. Estas entrevistas son fundamentales para obtener una comprensión profunda de los aspectos del programa.
- Duración del Proceso: El tiempo que toma cada actividad se determina conforme van avanzando los procesos, lo que sugiere un enfoque adaptativo basado en las necesidades y desarrollos que surgen durante la evaluación.
- El área responsable del proceso es la Coordinación de Planeación, Seguimiento y Desarrollo Institucional tiene un papel clave en dar seguimiento tanto a la solicitud de información como a las recomendaciones emitidas.
- Involucrados en el Proceso de Evaluación: El proceso involucra al área de la Coordinación de Planeación como enlace y a los responsables de los Programas a evaluar, sumando en total aproximadamente cinco personas.
- Áreas Involucradas: Están involucradas dos áreas principales: la Coordinación de Planeación y el área donde pertenece el Programa a Evaluar.
- Documentación del Proceso de Evaluación: El proceso está documentado, y se utilizan manuales o lineamientos específicos como la "Guía para la Operación del Monitoreo de la Evaluación de PS" y el "Reglamento de Ley de Desarrollo Social y Humano" para el desarrollo del proceso.
- Uso de Resultados de las Evaluaciones: Los resultados obtenidos de las evaluaciones se utilizan para dar seguimiento a las recomendaciones emitidas, con el objetivo de identificar áreas de oportunidad y mejora del Programa.
- Finalización del Proceso de Evaluación: El proceso concluye con la implementación y seguimiento de las recomendaciones emitidas, aunque el cuestionario no especifica una actividad final concreta o la persona a cargo de esta.

Cuellos de Botella en el Proceso de Evaluación

- Falta de Comunicación con los Evaluadores: Uno de los principales cuellos de botella identificados en el proceso de evaluación es la falta de comunicación efectiva con los evaluadores. Esta falta de comunicación puede llevar a malentendidos, retrasos en el proceso y una evaluación menos eficiente.

- Tiempo de Inicio del Proceso: Se menciona que los tiempos en los que inicia el proceso de evaluación son muy cortos, lo que sugiere una posible prisa en el inicio del proceso, afectando potencialmente la calidad y la preparación adecuada.

Buenas Prácticas del Proceso

- Seguimiento Detallado de Solicitudes de Información: La gestión y seguimiento de las solicitudes de información es una práctica clave en el proceso. Esto asegura que se recopile toda la información necesaria para una evaluación completa y precisa.
- Participación en Entrevistas: La asistencia a entrevistas por parte de los responsables del programa es una buena práctica, ya que facilita una comprensión más profunda de los aspectos evaluados y permite la recopilación de información cualitativa.
- Documentación Rigurosa: La existencia de manuales o lineamientos específicos, como la "Guía para la Operación del Monitoreo de la Evaluación de PS" y el "Reglamento de Ley de Desarrollo Social y Humano", indica que el proceso está bien documentado y sigue un marco estructurado.
- Uso de Resultados para Mejora Continua: El seguimiento de las recomendaciones emitidas a partir de las evaluaciones para identificar áreas de oportunidad y mejora es una práctica crucial, que indica un compromiso con la mejora continua del programa.

Estas buenas prácticas, junto con la identificación de los cuellos de botella, ofrecen una visión integral del proceso de evaluación y sugieren áreas para su fortalecimiento y mejora.

Sugerencias para fortalecer y mejorar el proceso:

- Mejorar la Comunicación con los Evaluadores: Dado que se identifica la falta de comunicación con los evaluadores como un problema, es crucial establecer canales de comunicación más efectivos y regulares. Esto podría incluir reuniones periódicas, actualizaciones de estado y una plataforma de comunicación centralizada.
- Tiempo Adecuado para Iniciar el Proceso: Ajustar los tiempos de inicio del proceso para asegurar que haya suficiente margen para la preparación y planificación adecuadas. Esto implica revisar y posiblemente extender los plazos para comenzar la evaluación.

- **Sistematización y Uso de Tecnología:** Explorar la posibilidad de sistematizar el proceso de evaluación mediante el uso de tecnología. Esto puede incluir la implementación de software de gestión de proyectos o sistemas de información que faciliten el seguimiento y la recopilación de datos.
- **Uso Proactivo de los Resultados de Evaluación:** Asegurar que los resultados de las evaluaciones se utilicen de manera proactiva para realizar mejoras en el programa. Esto implica no solo identificar áreas de mejora, sino también implementar cambios y monitorear su impacto.
- **Fortalecer la Documentación y las Prácticas de Registro:** Mantener y mejorar las prácticas de documentación rigurosa, asegurando que todos los aspectos del proceso de evaluación estén bien registrados y sean accesibles para futuras referencias y auditorías.

VI.A. Proceso de Contraloría social y satisfacción de usuarios.

Descripción del proceso.

- **Inicio del Proceso:** La Contraloría Social comienza con la aplicación de cédulas de contraloría social, en las que se han obtenido comentarios satisfactorios de los usuarios en ejercicios fiscales pasados.
- **Área Responsable:** La Coordinación de Educación Parental y Prevención de Riesgos Psicosociales es la encargada de realizar acciones de contraloría social de acuerdo con las metas establecidas internamente.

Personal Involucrado: Diez personas adscritas a la coordinación mencionada, además del personal de apoyo de la Subdirección General Operativa del Sistema para el Desarrollo Integral de la Familia del Estado de Guanajuato (SDIFEG), están involucradas en el proceso.

- **Áreas Internas y Externas Involucradas:** La Dirección de Atención a Niñas, Niños y Adolescentes, y la Subdirección General Operativa del SDIFEG están involucradas

internamente. Externamente, la Secretaría de Transparencia y Rendición de Cuentas participa en la definición de las metas de contraloría social.

- Recursos Requeridos: Se utilizan cédulas de contraloría social proporcionadas por la Secretaría de Transparencia y Rendición de Cuentas (STRC) El proceso incluye un sistema de captura de las cédulas.
- Capacitación del Personal: El personal participante recibe capacitación adecuada y se considera suficiente para la aplicación proporcional de las cédulas a los beneficiarios del programa.
- Aplicación de los Instrumentos: Los beneficiarios del servicio son seleccionados de manera aleatoria y se les imparte una charla informativa sobre las acciones de contraloría social antes de aplicar la cédula, que puede ser física.
- Selección de la Población y Recolección de Información: La selección es voluntaria y la recolección de la información toma aproximadamente una hora.
- Procesamiento de la Información Recolectada: La información se captura en el sistema establecido por la STRC y es sistematizada por el personal adscrito a la coordinación.
- Uso de los Resultados: Los resultados del análisis de las respuestas se envían a la STRC y se da seguimiento en los casos que requieran algún servicio complementario factible para la institución.
- Atención a Quejas o Sugerencias: Se utiliza la información obtenida de las cédulas de contraloría social para atender quejas o sugerencias.
- Finalización del Proceso: El proceso concluye con el envío de resultados a la STRC y el seguimiento correspondiente a los casos necesarios.

Este proceso muestra un enfoque estructurado para la contraloría social y la medición de la satisfacción de los beneficiarios, con un énfasis en la recopilación y sistematización de información, así como en el seguimiento de los servicios complementarios necesarios. Las acciones se desarrollan conforme a las metas, períodos e instrucciones de la STRC.

Cuellos de Botella en el Proceso de Contraloría Social y Satisfacción de los Beneficiarios

- Falta de Herramientas Específicas para Atender Quejas o Sugerencias: El proceso actual depende únicamente de la información obtenida de las cédulas de contraloría social para

atender quejas o sugerencias. La falta de herramientas específicas o sistemas adicionales para gestionar y responder a estas inquietudes puede limitar la capacidad de abordar eficazmente las preocupaciones de los beneficiarios.

- Limitaciones en la Frecuencia de Aplicación de Cédulas: Se identifica que las cédulas de contraloría social podrían aplicarse con mayor frecuencia. Esta limitación en la frecuencia de aplicación podría retrasar la detección de anomalías o problemas en el servicio, impidiendo una acción correctiva oportuna.

Buenas Prácticas del Proceso

- Contacto Directo con los Usuarios: Una de las fortalezas del proceso es el contacto directo con los usuarios. Esto permite obtener una percepción clara de la atención proporcionada y facilita una interacción más personalizada con los beneficiarios.
- Seguimiento a Usuarios con Solicitudes Específicas: El proceso incluye un seguimiento efectivo a los usuarios que solicitan apoyo complementario o que expresan alguna queja o sugerencia. Esto demuestra un compromiso con la atención al cliente y con la mejora continua del servicio.
- Sistematización de la Información Recolectada: La información recolectada a través de las cédulas se captura y sistematiza en un sistema establecido por la Secretaría de Transparencia y Rendición de Cuentas. Esta práctica asegura que los datos sean procesados de manera organizada y eficiente.

Análisis de Hallazgos del Proceso

- Contacto Directo con los Usuarios: Una fortaleza notable del proceso es el contacto directo con los usuarios, lo que permite una percepción clara de la atención proporcionada y una interacción personalizada con los beneficiarios.

Uso de Cédulas de Contraloría Social: El proceso utiliza cédulas proporcionadas por la Secretaría de Transparencia y Rendición de Cuentas, las cuales son aplicadas a los beneficiarios seleccionados aleatoria y voluntariamente.

- Procesamiento y Análisis de Información: La información recolectada es capturada y sistematizada en un sistema establecido por la STRC, asegurando un procesamiento organizado de los datos.

- Seguimiento a Casos Específicos: Se realiza un seguimiento efectivo a los usuarios que requieren servicios complementarios o que presentan quejas o sugerencias.
- Limitaciones en la Frecuencia de Aplicación de Cédulas: Se identifica la necesidad de aplicar con mayor frecuencia las cédulas para detectar posibles anomalías de manera oportuna.

Sugerencias para Mejorar el Proceso

- Incrementar la Frecuencia de Aplicación de Cédulas: Para mejorar la detección temprana de anomalías o problemas en el servicio, se recomienda aumentar la frecuencia con la que se aplican las cédulas de contraloría social.
- Desarrollar Herramientas Específicas para Quejas y Sugerencias para implementar herramientas o sistemas dedicados para la gestión de quejas y sugerencias, más allá de lo que se obtiene de las cédulas, para mejorar la capacidad de respuesta a las inquietudes de los beneficiarios.
- Capacitación Continua del Personal para asegurar que el personal involucrado en el proceso reciba capacitación regular y actualizada para manejar de manera efectiva las interacciones con los beneficiarios y el procesamiento de la información recolectada.
- Mejorar la Comunicación y Divulgación del Proceso: Trabajar en mejorar la comunicación sobre las acciones de contraloría social a los beneficiarios, incluyendo la importancia y el impacto de su participación en el proceso.

VI.B. Proceso de Monitoreo y evaluación.

El proceso de monitoreo QC3136 Crianza Positiva, coordinado por el Coordinador de Educación Parental Y Prevención De Riesgos Psicosociales en el DIF Estatal.

- Inicio del Monitoreo: El proceso comienza con el monitoreo de las ocho sesiones del Taller de Crianza Positiva. Este monitoreo se lleva a cabo a través de visitas de seguimiento que se alinean con los cronogramas de trabajo y la agenda del personal adscrito a la coordinación responsable.

- Documentación: Durante las visitas de seguimiento, se documenta todo en el formato de seguimiento operativo. Este formato permite registrar datos generales, la ubicación, una lista de comprobación de los formatos utilizados, y la detección de necesidades de capacitación, así como los acuerdos establecidos durante la visita.
- Participación del Coordinador: Las actividades principales durante el proceso incluyen el acompañamiento, asesoramiento, y capacitación al personal que imparte los talleres.
- Involucrados en el Monitoreo: Un total de diez personas adscritas a la coordinación mencionada participan en el monitoreo. Estas personas funcionan como enlaces estatales de Crianza Positiva y tienen funciones de capacitación, asesoramiento, y acompañamiento.
- Recursos Requeridos: Se utiliza un formato de seguimiento operativo y el Manual de Crianza Positiva, que indica la metodología a desarrollar durante el taller.
- Documentación de Resultados y Metas: Los resultados de supervisión se documentan en el mismo formato de seguimiento operativo. Además, se elaboran informes mensuales, tanto cuantitativos como cualitativos, para monitorear las metas del programa. El coordinador de Educación Parental Y Prevención De Riesgos Psicosociales participa en este registro.
- Cierre del Proceso: El último momento del proceso es el establecimiento de acuerdos en el formato de seguimiento operativo. Esto marca el fin del proceso de monitoreo.

Este proceso muestra un enfoque estructurado y detallado para monitorear y documentar las actividades del Programa Social QC3136 Crianza Positiva, asegurando su eficacia y alineación con los objetivos establecidos.

Cuellos de Botella en el Proceso

- Cambios en Agenda: Uno de los principales cuellos de botella identificados es el cambio en la agenda derivado de las necesidades internas de la institución. Estos cambios pueden afectar la programación y ejecución de las actividades de monitoreo, lo que podría llevar a retrasos o conflictos en la logística.
- Falta de Personal Exclusivo: La falta de personal dedicado exclusivamente a la temática de Crianza Positiva es otro cuello de botella mencionado. Sin un equipo dedicado, las actividades de monitoreo pueden verse afectadas por la distribución de responsabilidades entre menos personas, lo que a su vez puede afectar la calidad y eficacia del programa.

Buenas Prácticas del Proceso

- **Detección y Atención a Necesidades de Capacitación:** Una de las fortalezas del proceso es la identificación y atención a las necesidades de capacitación de cada facilitador que imparte los talleres. Esto asegura que el personal esté bien equipado para llevar a cabo las sesiones de manera efectiva.
- **Documentación Rigurosa:** El uso del formato de seguimiento operativo para documentar las visitas y los resultados de supervisión es una buena práctica. Permite un registro detallado de las actividades, facilitando la evaluación del progreso y la identificación de áreas de mejora.
- **Informes Mensuales:** La elaboración de informes mensuales, tanto cuantitativos como cualitativos, es una práctica valiosa para monitorear las metas del programa. Estos informes proporcionan una visión clara del progreso y permiten ajustes oportunos para mejorar la implementación del programa.
- **Participación del Coordinador en el registro y monitoreo de las actividades** agrega valor al proceso, asegurando que se mantenga alineado con los objetivos del programa.

Análisis de Hallazgos del Proceso de Monitoreo

- **Monitoreo Efectuado por Visitas de Seguimiento:** El monitoreo se lleva a cabo mediante visitas de seguimiento durante las ocho sesiones del Taller de Crianza Positiva. Estas visitas se alinean con los cronogramas de trabajo y la agenda del personal adscrito a la coordinación responsable.
- **Documentación Rigurosa:** Se utiliza un formato de seguimiento operativo para documentar las visitas, que incluye datos generales, ubicación, checklist de formatos utilizados, detección de necesidades de capacitación y acuerdos establecidos.
- **Funciones del Personal Involucrado:** Las diez personas adscritas a la coordinación desempeñan roles de capacitación, asesoramiento y acompañamiento, funcionando como enlaces estatales de Crianza Positiva.
- **Recursos Utilizados:** Se menciona el uso del formato de seguimiento operativo y el Manual de Crianza Positiva como recursos clave.

- Ausencia de Sistematización y Soporte Informático: El programa no cuenta con un sistema informático de apoyo ni una sistematización del proceso de monitoreo.
- Uso de Informes Mensuales para Monitorear Metas: La elaboración de informes mensuales, tanto cuantitativos como cualitativos, es una práctica para monitorear las metas del programa.

Sugerencias para Fortalecer el Proceso

- Mejorar la Sistematización del Proceso: Implementar un sistema informático que facilite la recopilación, análisis y seguimiento de la información recogida durante las visitas de monitoreo.
- Capacitación Especializada y Continua para fortalecer la capacitación del personal involucrado en temas complementarios a la crianza positiva, asegurando una actualización constante en las metodologías y técnicas de enseñanza.
- Implementación de Mejoras Basadas en Retroalimentación, utilizando los resultados del monitoreo para implementar mejoras continuas en la operación del programa. Esto puede incluir ajustes en la metodología, materiales y enfoques de capacitación.
- Gestión Efectiva de Cambios en Agenda: Desarrollar estrategias para manejar eficientemente los cambios en la agenda, minimizando su impacto en el cronograma de trabajo y la ejecución del programa.

VII. Hallazgos y resultados

Principales Hallazgos

- Falta de Personal Exclusivo: La ausencia de personal dedicado exclusivamente a Crianza Positiva causa cuellos de botella, afectando el monitoreo, la calidad y la eficacia del programa.
- Buenas Prácticas: Incluyen la detección y atención a necesidades de capacitación de facilitadores, documentación rigurosa de las actividades, y elaboración de informes mensuales para monitorear las metas del programa.
- Proceso de Monitoreo: Se realiza mediante visitas de seguimiento, utilizando un formato de seguimiento operativo detallado, pero hay una notable ausencia de sistematización y soporte informático.
- Limitaciones en la Documentación: No se logró describir y mapear todos los subprocesos del programa debido a la falta de procesos documentados.

- Necesidad de Mejora en la Documentación y Procesos: Se recomienda documentar todos los subprocesos del programa y elaborar un manual de procesos.

Principales Resultados

- Identificación Clara del Problema: El programa tiene un diagnóstico claro del problema y necesidad a resolver, con definiciones adecuadas para sus poblaciones objetivo.
- Eficiencia Operativa: Aunque el programa opera eficientemente, se resalta la necesidad de documentar todos los subprocesos y detalles del programa.
- Coherencia con Políticas Públicas: El programa mantiene un nivel adecuado de coherencia con el desarrollo e integración de las políticas públicas.
- Nivel de Consolidación Operativa Media: Se obtuvo una valoración de 2.8 / 5.00, indicando una necesidad de documentación y diagramación de todos los procesos operativos del programa.

El programa "QC3136 Crianza Positiva" muestra fortalezas en la identificación de necesidades, monitoreo y documentación de actividades, pero enfrenta desafíos significativos en la falta de personal exclusivo, sistematización y documentación completa de sus procesos. La implementación de mejoras basadas en retroalimentación, junto con la documentación detallada de procesos y capacitación continua, se recomienda para fortalecer el programa.

En conclusión, el análisis del programa "QC3136 Crianza Positiva" destaca la importancia de una estructura organizacional robusta y de procesos bien definidos y documentados para garantizar la eficacia y eficiencia de programas de esta naturaleza. A pesar de las fortalezas observadas en la detección y atención de necesidades de capacitación y en la documentación rigurosa, el programa enfrenta desafíos clave, como la falta de personal dedicado y la necesidad de una mayor sistematización y soporte informático.

VIII. Recomendaciones y Conclusiones

Recomendaciones

- **Generar Documentación de Subprocesos:** Es esencial documentar y diagramar todos los procesos y subprocesos del programa, detallando las actividades, insumos, participantes, productos, tiempo e interacción entre procesos. Se sugiere integrar esta documentación en un manual de procedimientos y añadirlos como anexos a las reglas de operación del programa para mejorar la comprensión y ejecución de los mismos.
- **Estrategias de Regionalización:** La regionalización permitirá un mayor control durante la operatividad del programa como una estrategia para la gestión efectiva de cambios en agenda minimizando su impacto en el cronograma de trabajo.
- **Sistematización de la Entrega de Apoyos:** Implementar mecanismos para sistematizar la entrega de apoyos, mejorando así la eficiencia y el seguimiento del proceso.
- **Fomento del Compromiso de los Participantes:** Desarrollar estrategias para aumentar el compromiso de los participantes en los talleres, alineando los apoyos con la participación y el cumplimiento de objetivos formativos.
- **Protocolos de Comunicación Efectiva:** Establecer protocolos claros para la comunicación entre la coordinación del programa y los facilitadores, garantizando una actualización oportuna de los cronogramas y evitando malentendidos o desinformación.
- **Desarrollo de Documentación para Manejo de Contingencias:** Crear manuales o procedimientos que detallen las rutas a seguir en diversas situaciones problemáticas, aumentando así la capacidad de respuesta y la eficiencia en la gestión de cambios y contingencias.

Conclusiones.

- **Identificación Clara del Problema y Necesidades:** El programa tiene una comprensión clara del problema y las necesidades que busca resolver, con un diagnóstico que refleja el contexto de necesidades y la focalización de zonas de atención. También mantiene definiciones claras para sus poblaciones objetivo, aunque requiere establecer plazos para su revisión y actualización, así como para los censos de población y vivienda.

- Necesidad de Documentación de Subprocesos: A pesar de que el programa opera de manera eficiente, es esencial documentar todos los subprocesos del programa, detallando las actividades, insumos, participantes, productos, tiempo e interacción entre procesos. Se sugiere integrar esta documentación en un manual de procedimientos y añadirlos como anexos a las reglas de operación del programa para mejorar la comprensión y ejecución de los mismos.
- Coherencia con Políticas Públicas: El desarrollo del programa mantiene un nivel adecuado de coherencia con el desarrollo e integración de políticas públicas, contando con los elementos necesarios para su implementación y contribución a objetivos más amplios.
- Consolidación Operativa Media: El programa alcanzó un nivel de consolidación operativa medio, con una valoración de 2.8 / 5.00. Esta valoración refleja la necesidad de una mejor documentación y diagramación de todos los procesos operativos del programa, incluyendo la descripción detallada de cada actividad realizada.

En conclusión, el programa muestra una comprensión clara de sus objetivos y poblaciones objetivo, pero enfrenta desafíos en la documentación completa de sus procesos y en la consolidación operativa. La mejora en la documentación y sistematización de sus procesos será crucial para su eficacia y alineación con las políticas públicas más amplias.

IX. ANEXO A

ANEXO A.I. FICHA TÉCNICA DE IDENTIFICACIÓN DEL PROGRAMA

Tema	Variable	Datos
Datos Generales	Ramo	33
	Institución	Sistema para el Desarrollo Integral de la Familia del Estado de Guanajuato (DIF Estatal).
	Entidad	Guanajuato
	Unidad Responsable	Coordinación de Educación Parental y Prevención de Riesgos Psicosociales.
	Clave Presupuestal	E021
	Nombre del Programa	Crianza Positiva
	Año de Inicio	2021
	Responsable titular del programa	Juan Arturo López Martínez
	Teléfono de contacto	466213538 Oficina 4737353300 ext. 4704
	Correo electrónico de contacto	jalopezm@guanajuato.gob.mx
Objetivos	Objetivo general del programa	Promover el desarrollo de competencias y habilidades parentales óptimas, que permitan mejorar las interacciones entre padres e hijos, estimulando la comunicación asertiva, afectividad y la empatía, a través de experiencias de aprendizaje temprano, para mejorar los estilos de crianza positiva (Gobierno del Estado de Guanajuato, 2022).
	Principal Normatividad	Reglas de Operación del Programa
	Eje del PND con el que está alineado	Política Social
	Objetivo del PND con el que está alineado	Cultura para la paz, para el bienestar y para todos
	Tema del PND con el que está alineado	Cultura para la paz, para el bienestar y para todos
	Programa (Sectorial, Especial o Institucional) con el que está alineado	1. Plan Estatal de Desarrollo 2018-2024 Dimensión 1. Humana y Social. Línea estratégica 1.3 Grupos de Atención prioritaria. Objetivo 1.3.1 Asegurar las condiciones para el desarrollo de las niñas, niños y

Tema	Variable	Datos
		<p>adolescentes. Estrategia 1.3.1.1 Garantía de los derechos de las niñas, niños y adolescentes.</p> <p>2. Programa de Gobierno 2018-2024 (actualización 2021).</p> <p>Eje Desarrollo humano y social. Objetivo 2.1 Fortalecer el tejido social con la participación de la población en la entidad. Estrategia 2.1.1 Fomento al desarrollo armónico y equilibrado de las personas, familias y comunidades del estado de Guanajuato.</p> <p>Agenda Transversal de Derechos Humanos. Estrategia 3. Atención a personas en situación de vulnerabilidad con enfoque de familia.</p> <p>3. Programa Sectorial Seguridad y Paz Social: Objetivo 1.4.6 Impulsar la protección y ejercicio de los derechos de niñas, niños y adolescentes en el estado de Guanajuato.</p> <p>4. Programa de Protección de Niñas, Niños y Adolescentes (2021-2024). Objetivo 2.3. Propiciar entornos seguros y saludables para niñas, niños y adolescentes. Estrategia 2.3.1 Promoción de ambientes familiares adecuados para el bienestar integral de niñas, niños y adolescentes. Línea de acción 2.3.1.4 Difundir materiales para la prevención de la violencia y el fomento a los buenos tratos de niñas, niños y adolescentes en apego a sus derechos humanos en el Estado.</p>
	Objetivo (Sectorial, especial o institucional) con el que está alineado	<p>1. Programa Sectorial 2018-2024 Desarrollo Social y Humano (actualización 2021). Objetivo 2.1.1. Fomentar el desarrollo armónico y equilibrado de las personas, familias y comunidades del estado de Guanajuato.</p> <p>2. Programa Estratégico del SDIFEG 2021-2024 Objetivo 1.1 Garantizar el derecho a vivir en familia de niñas, niños y adolescentes sin cuidados parentales, o en riesgo de perderlos.</p>
	Indicador (Sectorial, Especial o Institucional) con el que está alineado	<p>1. Programa Sectorial 2018-2024 Desarrollo Social y Humano (actualización 2021). Indicador 2.1.1.1 Porcentaje de cobertura de atención en la población de las zonas de atención prioritaria. 2. Programa Estratégico del SDIFEG 2021-2024 Indicador 2. Tasa de variación de niñas, niños y adolescentes derivados a cuidados alternativos.</p>

	Propósito del programa	Las madres, padres y cuidadores de niñas, niños y adolescentes desarrollan competencias y habilidades parentales óptimas, que permitan mejorar la interacción
Tema	Variable	Datos
		entre padres e hijos, estimulando la comunicación asertiva, el apego seguro, la efectividad y la empatía, que mejoran los estilos de crianza positiva (Gobierno del Estado de Guanajuato, 2023).
Población potencial	Definición	Hogares identificados que pueden formar parte de grupos de padres, madres o personas responsables del cuidado de niñas, niños y adolescentes, a través de talleres de crianza positiva.
	Unidad de medida	Hogares
	Cuantificación	1,568,531
Población objetivo	Definición	Personas identificadas en el estado de Guanajuato que se encuentran en situación de violencia familiar.
	Unidad de medida	Personas
	Cuantificación	11,642
Población atendida	Definición	Personas de instituciones públicas y privadas, así como OSC's capacitadas como facilitadores en crianza positiva; capacitadores para la certificación oficial; y, madres, padres y/o personas responsables del cuidado de niñas, niños y adolescentes.
	Unidad de medida	Personas
	Cuantificación	236
Presupuesto para el año evaluado	Presupuesto original (MDP)	\$4,500,000.00
	Presupuesto modificado (MDP)	\$4,478,000.00
	Presupuesto ejercido (MDP)	\$3,009,226.21
Cobertura geográfica	Entidades Federativas en las que opera el programa	Estado de Guanajuato
Focalización	Unidad territorial del programa	Estado de Guanajuato (zonas de atención prioritaria)

ANEXO A. II. FICHA DE IDENTIFICACIÓN Y EQUIVALENCIA DE PROCESOS

Modelo general de procesos	Número de secuencia	Procesos del programa identificados por el evaluador
<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>	1.1	<p>Planeación</p> <p>Proceso en el cual se realiza un análisis del programa, se muestra objetivos, marco jurídico, árbol de problemas, indicadores poblacionales.</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>	2.1	<p>Difusión</p> <p>La Dirección, en conjunto con la Unidad de Comunicación Social del organismo son responsables de la difusión del programa. La difusión se realiza a través de la página de DIF Estatal https://dif.guanajuato.gob.mx/crianzapositiva/.</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>	3.1	<p>Solicitud de Apoyos</p> <p>La solicitud de apoyos es a través de una solicitud, por canalización y focalización de personas, lo cual los requisitos son entregados a las oficinas del DIF Estatal.</p>
<p>Selección de beneficiarios: Proceso realizado por los operadores del Programa para seleccionar a los beneficiarios y obtener finalmente el padrón actualizado y válido.</p>	4.1	<p>Selección de personas beneficiarias</p> <p>No se tiene documentación de este subproceso, las ROP menciona que se aplican los criterios de selección; si cumple con los requisitos, se continúa con la programación de talleres y capacitaciones, en caso de no cumplir se informa por escrito al solicitante, la negativa del otorgamiento del servicio.</p>

<p>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.</p>	<p>5.1</p>	<p>“Visitas de Seguimiento y Supervisión”, “Profesionalización a Personas Facilitadoras en Crianza Positiva”, “Formación de Facilitadores” y “Talleres</p>
--	------------	--

<p>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).</p>		<p>Psicoeducativos de Educación Parental”</p> <p>El programa cuenta con cuatro procedimientos relacionados a la producción de bienes y servicios, los cuales todos hacen referencia a la impartición de capacitaciones y talleres según necesidades.</p>
<p>Entrega de apoyos: Conjunto de instrumentos, mecanismos y acciones por los cuales los beneficiarios o afiliados reciben los diferentes servicios o tipos de apoyo.</p>	<p>6.1</p>	<p>Entrega de Apoyos</p> <p>No se cuenta con evidencia documental, sino que a través de las ROP se da a conocer que el recurso asignado para la operación y ejecución del programa será ejercido conforme a la naturaleza de este y a los procesos establecidos por el DIF Estatal, el cual será publicado en las plataformas de transparencia correspondientes y la comprobación del gasto se realizará a través de los informes trimestrales de la situación del DIF Estatal en la cuenta pública. La acreditación del ejercicio se realizará, en el supuesto de apoyos económicos, cuando aplique, a través de facturas emitidas por prestación de servicios y contratos formalizados con los proveedores, así como mediante listas de asistencia correspondientes y formatos de seguimiento operativo.</p>

<p>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 con el objetivo planteado.</p>	<p>7.1</p>	<p>Seguimiento a beneficiarios y monitoreo de apoyos.</p> <p>Este rubro es equivalente a uno de los servicios ofrecidos por el programa, específicamente el Servicio IV, mencionado en el capítulo III, artículo 15 de las ROP, el cual implica realizar una visita de campo a donde se imparten las capacitaciones y talleres,</p>
		<p>monitoreando que se cumpla con los criterios de elegibilidad, mediante revisión de requisitos correspondientes; específicamente se verificará que la institución pública o privada, se encuentre incorporada a la estrategia de institucionalización, mediante la suscripción de instrumentos contractuales, además de verificar que las personas interesadas se encuentren capacitadas y/o certificadas con la metodología de crianza positiva.</p>
<p>Contraloría social y satisfacción de usuarios: Proceso a través del cual los beneficiarios puede realizar las quejas o denuncias que tenga del programa.</p>	<p>8.1</p>	<p>Contraloría social y satisfacción de usuarios.</p> <p>La promoción, difusión y operación de la contraloría Social en el programa se realiza de conformidad con los Lineamientos para la Promoción y Operación de la Contraloría Social en los Programas Sociales Estatales del Gobierno del Estado de Guanajuato.</p>

<p>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.</p>	<p>9.1</p>	<p>Evaluación y monitoreo</p> <p>La evaluación y monitoreo sólo se lleva a cabo con el seguimiento de los resultados y recomendaciones por parte de las evaluaciones de programas sociales estatales.</p>
<p>Procesos identificados por el evaluador que no coinciden con el Modelo general de procesos</p>		
<p>Otros procesos (nombre del proceso)</p>	<p>Número de secuencia</p>	<p>Número de secuencia</p>
<p>N/A</p>		

ANEXO A.III. FLUJOGRAMAS DEL PROGRAMA

a) *Diagrama de flujo del subproceso de Planeación del programa «QC3136 Crianza Positiva»*

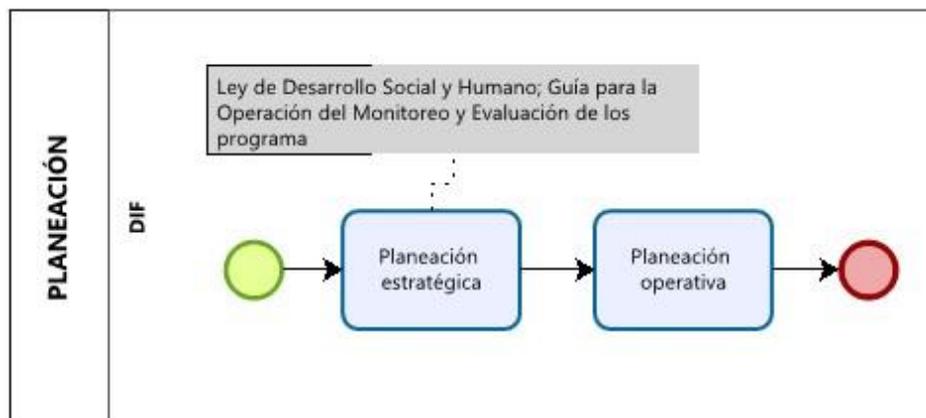


Figura 1. Diagrama del Subproceso de Planeación. «QC3136 Crianza Positiva» Fuente. Elaboración propia con base a la documentación facilitada por el DIF Estatal de Guanajuato para la Competitividad para el Estado de Guanajuato.

b) Diagrama de flujo del subproceso de Solicitud de Apoyos del programa «QC3136 Crianza Positiva»

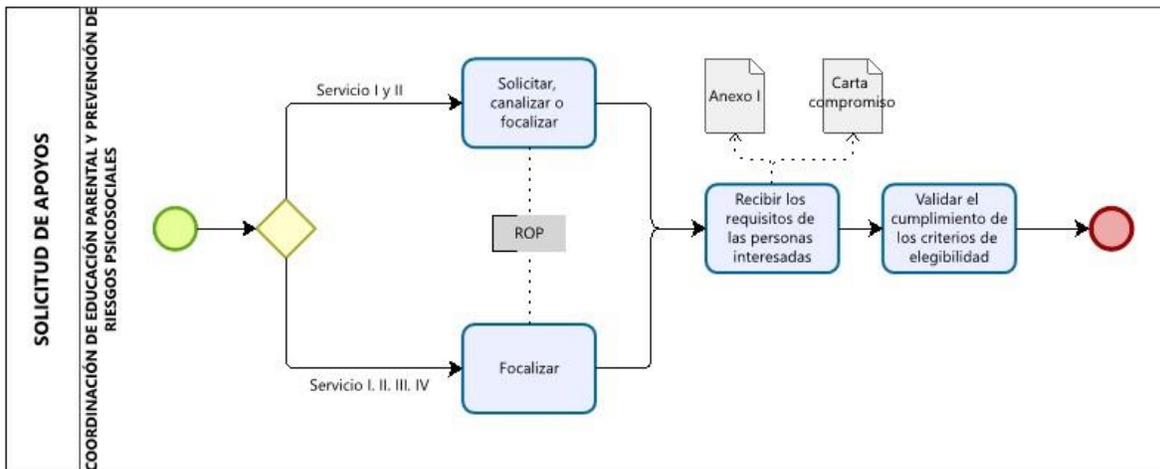


Figura 2. Diagrama del Subproceso de Solicitud de Apoyos. «QC3136 Crianza Positiva» Fuente. Elaboración propia con base a la documentación facilitada por el DIF Estatal de Guanajuato para la Competitividad para el Estado de Guanajuato.

c) Diagrama de flujo del subproceso de Selección de Beneficiarios del programa «QC3136 Crianza Positiva»

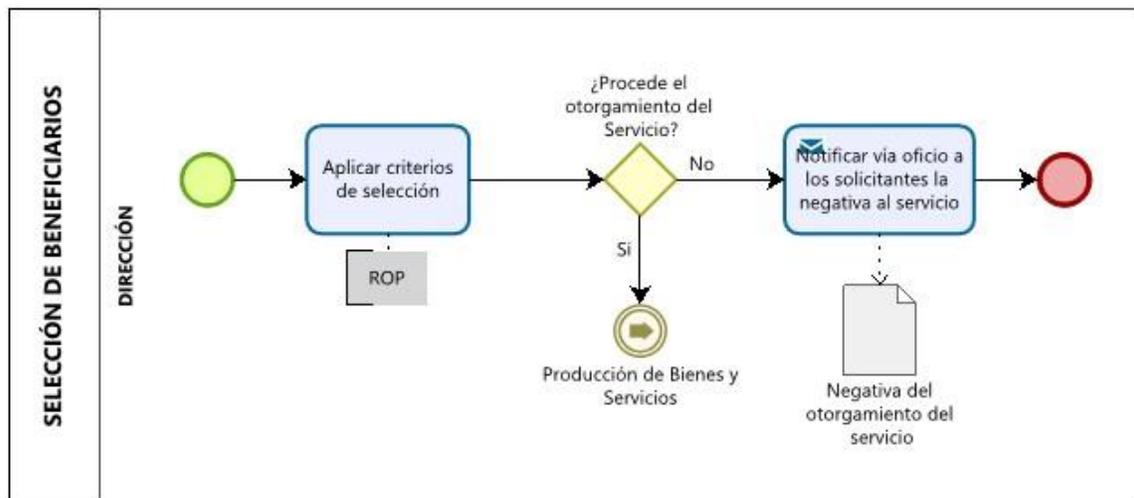


Figura 3. Diagrama del Subproceso de Selección de Beneficiarios. «QC3136 Crianza Positiva» Fuente. Elaboración propia con base a la documentación facilitada por el DIF Estatal de Guanajuato para la Competitividad para el Estado de Guanajuato.

d) Diagrama de flujo del subproceso de Producción de Bienes y Servicios del programa «QC3136 Crianza Positiva»

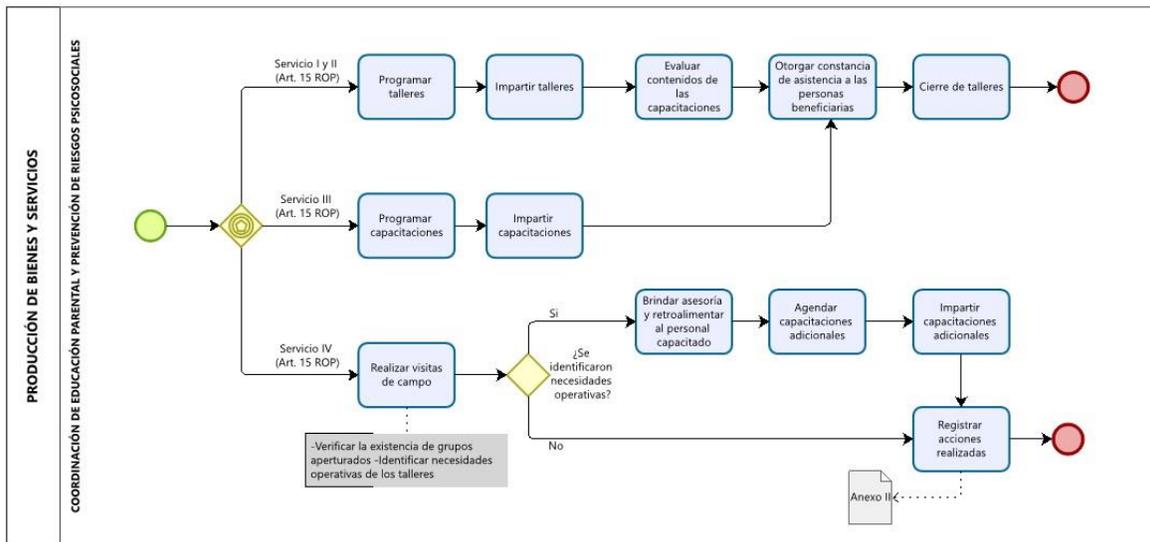


Figura 4. Diagrama del Subproceso de Selección de Producción de Bienes y Servicios. «QC3136 Crianza Positiva» Fuente. Elaboración propia con base a la documentación facilitada por el DIF Estatal de Guanajuato para la Competitividad para el Estado de Guanajuato.

ANEXO A.IV: GRADO DE CONSOLIDACIÓN OPERATIVA DEL PROGRAMA

Criterio de valoración	Puntaje				Comentarios
	Sí	Parcial-mente	No	NA	
1) Si existen documentos que normen los procesos;		3			Si, las Reglas de operación, aunque es necesario que se complemente con información relevante, además de la documentación de procesos del programa.
2) Si son del conocimiento de todos los operadores los procesos que están documentados			1		Sin datos, ya que los procesos no se encuentran documentados, siendo las ROP la única fuente de información.

3) Si los procesos están estandarizados, es decir son utilizados por todas las instancias ejecutoras		3			Los procesos son utilizados por todas las instancias ejecutoras, sin embargo, no se cuenta con procesos documentados del programa, más que 4 procedimientos referentes a los talleres impartidos a los beneficiarios, siendo insuficientes para el entendimiento.
4) Si se cuenta con un sistema de monitoreo e indicadores de gestión		3			Se cuenta con un sistema de monitoreo y evaluación de programas sociales estatales. No obstante, se requieren indicadores que puedan medir el avance de los procesos.
5) Si se cuenta con mecanismos para la implementación sistemática de mejoras		4			El Programa cuenta con procesos de revisión del cumplimiento de las metas que le permiten hacer ajustes.
Grado de consolidación operativa	El Programa Social QC3136 Crianza Positiva obtuvo un nivel de consolidación operativa media, es decir, su valoración fue de 2.8/5.00. Lo anterior, dado a que se no se identificaron documentos o herramientas metodológicas que describieran las actividades que se llevan a cabo los procesos operativos del Programa.				

Para determinar el grado de consolidación operativa, se seleccionó una ponderación de No = 0 (no cuenta con la información) a Sí = 5 (cuenta con toda la información y su documentación).

ANEXO A.V. LÍMITES, ARTICULACIÓN, INSUMOS Y RECURSOS, PRODUCTOS Y SISTEMAS DE INFORMACIÓN DE LOS PROCESOS DEL PROGRAMA

Proceso: Planeación		
Dimensión del proceso		Actividad o actividades del proceso
Límites	Inicio	Planeación estratégica
	Fin	Planeación Operativa
¿Los insumos y recursos son suficientes y adecuados?	Tiempo	No definido
	Personal	No definido
	Recursos financieros	Suficiente
	Infraestructura	Suficiente
	Otros	N/A
Productos	Productos del Proceso	-Diagnóstico del programa -ROP

	¿Sirven de insumo para el proceso siguiente?	Si
Sistemas de información	Sistema(s) empleado	No definido
	Tipo de información recolectada	Planeación estratégica
	¿Sirve de información para el monitoreo?	Si
	¿Es adecuada la coordinación entre actores para la ejecución del proceso?	Si
	¿El proceso es pertinente para el cumplimiento de los objetivos?	Si

Proceso: Difusión		
Dimensión del proceso		Actividad o actividades del proceso
Límites	Inicio	Difusión del programa
	Fin	Difusión del programa
¿Los insumos y recursos son suficientes y adecuados?	Tiempo	No definido
	Personal	Suficiente
	Recursos financieros	No definido
	Infraestructura	Suficiente
	Otros	N/A
Productos	Productos del Proceso	Página oficial con programa difundido
	¿Sirven de insumo para el proceso siguiente?	Si
Sistemas de información	Sistema(s) empleado	Página oficial del DIF
	Tipo de información recolectada	Programa difundido
	¿Sirve de información para el monitoreo?	Si
	¿Es adecuada la coordinación entre actores para la ejecución del proceso?	Si
	¿El proceso es pertinente para el cumplimiento de los objetivos?	Si

Proceso: Solicitud de Apoyos		
Dimensión del proceso		Actividad o actividades del proceso
Límites	Inicio	La solicitud, canalización o focalización de población beneficiaria.
	Fin	La validación del cumplimiento de los criterios de elegibilidad.
¿Los insumos y recursos son suficientes y adecuados?	Tiempo	No definido
	Personal	Suficiente
	Recursos financieros	Suficiente
	Infraestructura	Suficiente
	Otros	N/A

Productos	Productos del Proceso	-Requisitos de solicitud de apoyos (Anexo I, Carta Compromiso).
	¿Sirven de insumo para el proceso siguiente?	Si
Sistemas de información	Sistema(s) empleado	No definido
	Tipo de información recolectada	Cumplimiento de requisitos (Criterios de elegibilidad)
	¿Sirve de información para el monitoreo?	Si
¿Es adecuada la coordinación entre actores para la ejecución del proceso?		Si
¿El proceso es pertinente para el cumplimiento de los objetivos?		Si

Proceso: Selección de Beneficiarios		
Dimensión del proceso		Actividad o actividades del proceso
Límites	Inicio	La Dirección aplica los criterios de selección de las ROP.
	Fin	-Si: Pasa al siguiente subproceso. -No: Se notifica al solicitante por escrito la negativa al servicio.
¿Los insumos y recursos son suficientes y adecuados?	Tiempo	No definido
	Personal	No definido
	Recursos financieros	No definido
	Infraestructura	No definido
	Otros	No definido
Productos	Productos del Proceso	-Requisitos según criterios de ROP. -Negativa del otorgamiento del servicio.
	¿Sirven de insumo para el proceso siguiente?	Si
Sistemas de información	Sistema(s) empleado	No definido
	Tipo de información recolectada	-Aceptación o negación del servicio.
	¿Sirve de información para el monitoreo?	Si
¿Es adecuada la coordinación entre actores para la ejecución del proceso?		No identificado
¿El proceso es pertinente para el cumplimiento de los objetivos?		Si

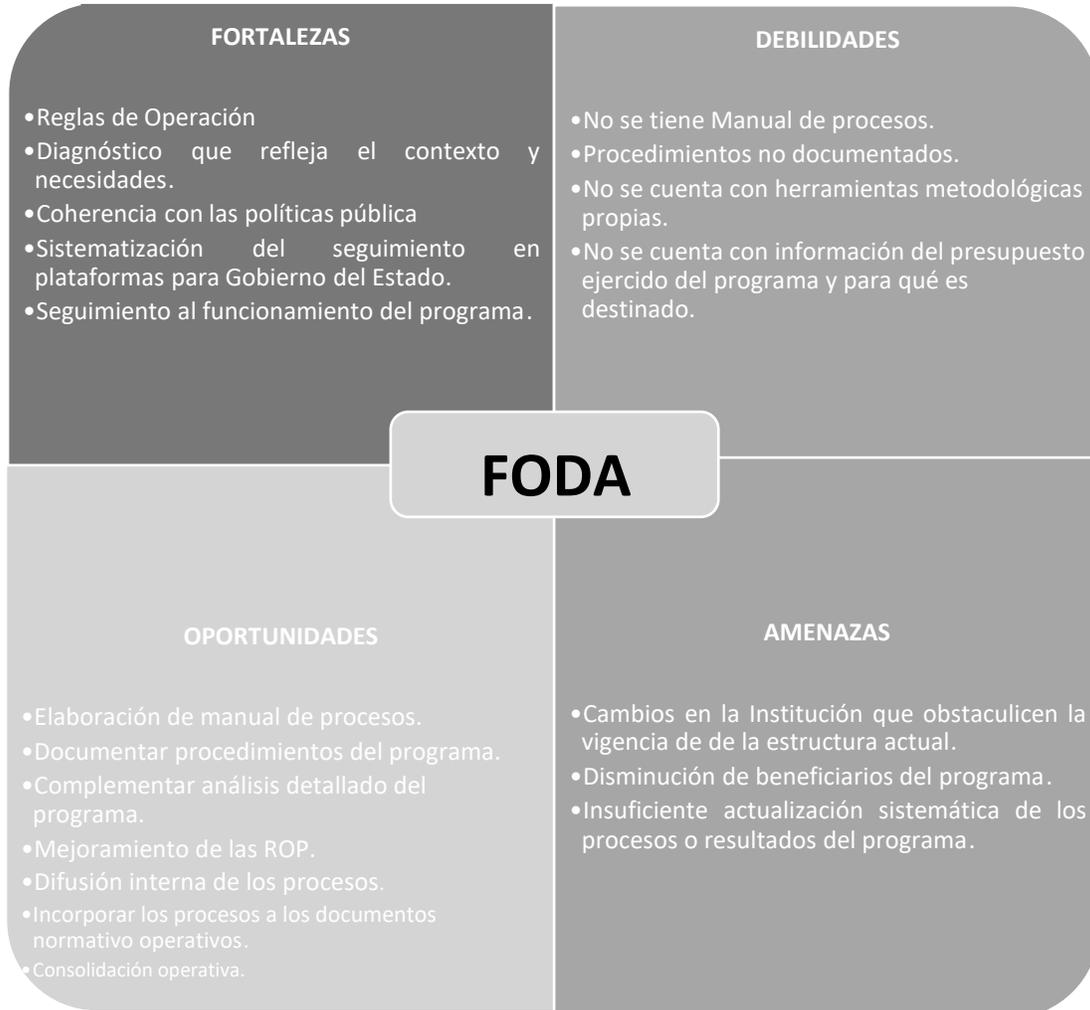
Proceso: Producción de Bienes y Servicios		
Dimensión del proceso		Actividad o actividades del proceso

Límites	Inicio	La Coordinación de Educación Parental y Prevención de Riesgos Psicosociales programa talleres y capacitaciones a los beneficiarios del programa y desde que se realizan visitas de campo.
	Fin	La entrega de constancias de asistencia a las personas beneficiarias y se registran las acciones realizadas en el anexo I.
¿Los insumos y recursos son suficientes y adecuados?	Tiempo	No definido
	Personal	No definido
	Recursos financieros	No definido
	Infraestructura	No definido
	Otros	No definido
Productos	Productos del Proceso	-Talleres impartidos -Cursos Impartidos -Evaluación de contenidos de las capacitaciones -Constancias de participación -Anexo I: Acciones realizadas
	¿Sirven de insumo para el proceso siguiente?	Si
Sistemas de información	Sistema(s) empleado	No definido
	Tipo de información recolectada	-Capacitaciones
	¿Sirve de información para el monitoreo?	Si
¿Es adecuada la coordinación entre actores para la ejecución del proceso?		Si
¿El proceso es pertinente para el cumplimiento de los objetivos?		Si

ANEXO A.VI. PROPUESTA DE MODIFICACIÓN A LA NORMATIVIDAD DEL PROGRAMA

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
	<p>-Las ROP no muestra información relevante del presupuesto asignado para la operación del programa. Se recomienda complementar información.</p> <p>-Agregar como anexos los procesos del programa.</p>				

ANEXO A.VII. ANÁLISIS FODA DEL PROGRAMA



ANEXO A. VIII. RECOMENDACIONES DEL PROGRAMA

En este anexo el *proveedor* debe valorar si la recomendación implica una consolidación o una reingeniería del proceso.

A) Consolidación y/o reingeniería

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	No se encuentran documentados los procesos	-Documentar todos los procesos del programa de manera detallada. -Documentar un manual de procesos.	DIF Estatal	Recursos Humanos	Contar con procesos documentados de forma clara que contribuya a la consecución de los objetivos y metas del programa	Los actores involucrados en los procesos tendrán las herramientas necesarias para conocer cómo llevar a cabo dichos procesos, es decir, contará con una guía que les facilite su desarrollo.	Cartas proceso ; manual de procesos ; ROP	Alto
Entrega de Apoyos	No se cuenta información relevante del presupuesto destinado al programa	-Actualizar ROP que incluya información del presupuesto asignado al programa	DIF Estatal	Recursos Humanos	La implementación es totalmente viable porque es una acción que se realiza durante el periodo que se	El presupuesto asignado al programa es información crucial para evidenciar transparencia y	ROP	Alto

					actualizan las ROP	rendición de cuentas.		
Distribución de bienes y servicios. Entrega de Apoyos. Seguimiento a beneficiarios y monitoreo de apoyos	No se ha generado una regionalización de zonas para una atención más directa según las necesidades de cada una. Lo que puede afectar la efectividad de la entrega de apoyos y el seguimiento a los beneficiarios.	La regionalización de zonas permitirá un mayor control durante la operatividad del programa como una estrategia para la sistematización de la entrega de apoyos y la gestión efectiva de cambios en agenda minimizando su impacto en el cronograma de trabajo.	DIF Estatal	Recursos Humanos	La implementación es totalmente viable porque se requiere de un proceso de gabinete en el que se diseñe una estrategia que regionalice las zonas en las que se opera el programa.	Se traduce en mayor control durante la operatividad del programa como una estrategia para la sistematización de la entrega de apoyos y la gestión efectiva de cambios en agenda minimizando su impacto en el cronograma de trabajo.	Cartas proceso ; manual de procesos; ROP	Alto

Distribución de bienes y servicios	Se detecta como cuello de botella ausentismo constante y muchos participantes en las sesiones de los talleres.	Desarrollar estrategias para aumentar el compromiso de los participantes en los talleres, asegurando así una mejor	DIF Estatal	Recursos Humanos y recursos económicos	La implementación es totalmente viable porque se requiere de un proceso de gabinete en el que se diseñe una	Asegura una mejor utilización de los recursos y alineando los apoyos con la participación y el cumplimiento	Cartas proceso ; manual de proceso ; ROP	Medio
------------------------------------	--	--	-------------	--	---	---	--	-------

		utilización de los recursos y alineando los apoyos con la participación y el cumplimiento de objetivos formativos.			estrategia que directa con los participantes en los talleres para concientizarlos y comprometerlos a que concluyan los procesos formativos.	to de objetivos formativos.		
--	--	--	--	--	---	-----------------------------	--	--

Distribución de bienes y servicios	Se detecta una limitación en la comunicación directa con los facilitadores por parte de sus jefes inmediatos. Esto provoca un desfase en la entrega de los servicios.	Establecer y documentar protocolos para la comunicación entre la coordinación del programa y los facilitadores de los talleres, garantizando una actualización oportuna de los cronogramas y evitando malentendidos o desinformación.	DIF Estatal	Recursos Humanos	La implementación es totalmente viable porque se requiere de un proceso de gabinete en el que se elabore y documente un protocolo que establezca canales de comunicación directos entre los talleristas y la Coordinación encargada	Garantizar una actualización oportuna de los cronogramas y evitando malentendidos o desinformación.	Protocolos de comunicación.	Media
					de operar el Programa			

Seguimiento a beneficiarios y monitoreo de apoyos	No existe un documento que prevenga contingencias o tracen rutas a seguir en caso de problemas, lo que puede afectar la eficiencia y la efectividad del proceso de seguimiento.	Crear manuales o procedimientos que detallen las rutas a seguir en diversas situaciones problemáticas, aumentando así la capacidad de respuesta y la eficiencia en la gestión de cambios y contingencias.	DIF Estatal	Recursos Humanos	La implementación es totalmente viable porque se requiere de un proceso de gabinete en el que se elabore un manual o un procedimiento que detalle rutas a seguir para el manejo de contingencias durante el proceso de seguimiento a beneficiarios.	Incrementa la capacidad de respuesta y la eficiencia en la gestión de cambios y contingencias del Programa	Manual o procedimiento de manejo de contingencias dentro del proceso de Seguimiento a beneficiarios y monitoreo de apoyos	Bajo
---	---	---	-------------	------------------	---	--	---	------

*El nivel de priorización Alto, Medio o Bajo, se estimará considerando la mejora en la operación del programa, la viabilidad de la implementación de la recomendación, así como el efecto potencial que esto pueda tener el alcance del objetivo del programa.

ANEXO A. IX. SISTEMA DE MONITOREO E INDICADORES DE GESTIÓN DEL PROGRAMA

Proceso	Indicador	Elementos/Fórmula	Tipo de Indicador
Evaluación	Nivel de sistematización de las recomendaciones de las evaluaciones interna y externas y su utilización para mejora del programa.	Número de recomendaciones emitidas por las evaluaciones/ Total de recomendaciones atendidas.	Eficacia

ANEXO A.X. TRABAJO DE CAMPO REALIZADO

Bitácora de trabajo

Entidad/ Institución	Localidad/ Municipio/ Dirección o Área	Fecha	Entrevistado (Puesto)	Instrumento empleado	Proceso al que pertenece	Observaciones
DIF Estatal	Coordinación de educación parental y prevención de riesgos psicosociales	13 de noviembre 2023	Coordinador de educación parental y prevención de riesgos psicosociales	Cuestionario	-Planeación -Difusión -Distribución de Apoyos -Solicitud de Apoyos -Selección de beneficiarios -Producción de Bienes y Servicios -Seguimiento a Beneficiarios -Contraloría y Satisfacción de Beneficiarios -Monitoreo	Los cuestionarios fueron contestados por 2 personas
DIF Estatal	Unidad de información, diagnóstico y evaluación	16 de noviembre 2023	Jefa de información, diagnóstico y evaluación	Cuestionario	-Evaluación	

ANEXO A. XI. INSTRUMENTOS DE RECOLECCIÓN DE INFORMACIÓN

La recolección de la información y los datos se realizó a través de los enlaces de programa y de los responsables de algún procedimiento específico dentro de los grandes procesos. La recogida se desarrolló mediante el despliegue de varias estrategias tecnológicas y digitales que permitieron el contacto y la comunicación de forma ágil y expedita con los informantes clave. Se generaron grupos de WhatsApp para cada Programa Social a evaluar, también se abrieron carpetas por Programa en el Drive de Google, ahí los informantes clave pudieron subir los documentos solicitados en carpetas ordenadas por proceso. Luego, el equipo evaluador hacía un registro y análisis de los datos e información recolectada y se comunicaba con los enlaces de Programas, vía WhatsApp, para dar seguimiento a dudas, entregas incompletas o extemporáneas.

Para realizar las entrevistas con actores clave, se aplicaron formularios en la herramienta de Google Forms. Esto permitió que cada enlace de Programa pudiera compartir el formulario con quienes participan directamente en el desarrollo de una parte del gran proceso. De esta manera, los procesos quedaron registrados por uno o varios actores del programa.

En este sentido, si hubo un cambio en la metodología planteada originalmente en la evaluación ya que se observó que los medios tecnológicos y a distancia permiten una comunicación ágil, rápida, asíncrona y de ida y vuelta para resolver dudas y tomar acuerdos. Además, ofrecen la facilidad de tener la información ya capturada sin necesidad de transcribir y hacer interpretación de los escritos. Así, la estrategia metodológica de trabajo de campo consistió en el uso del WhatsApp, Drive de Google y Formularios de Google.

La muestra seleccionada fue directamente aportada por los enlaces de Programas, quienes saben con claridad quien o quienes participan en los procesos generales y específicos y pueden aportar información de mucha valía.

ANEXO A.XI. INSTRUMENTOS DE RECOLECCIÓN DE INFORMACIÓN

i. CUESTIONARIO: PROCESO DE PLANEACIÓN

1. ¿Cómo se lleva a cabo el proceso de planeación del Programa desde su inicio hasta su fin?
2. ¿Cuál es su participación dentro del proceso de planeación, es decir, cuáles son sus principales actividades? Y ¿El nombre del área responsable del proceso de planeación?
3. ¿Cuántas personas están involucradas en la planeación de este programa? Y ¿Cuáles son sus cargos y funciones? Describir.
4. ¿Cuántas áreas están involucradas en el proceso de planeación del programa? y ¿Cuáles son las funciones que desempeñan dentro de dicho proceso?

5. ¿Cuántas áreas y/o dependencias externas están involucradas en el proceso? y ¿Cuáles son las funciones que desempeñan dentro de este?
6. ¿Cuáles son los principales subprocesos derivados del proceso de planeación?
7. ¿En qué consisten cada uno de estos subprocesos? ¿Quiénes intervienen? ¿El objetivo de dichos subprocesos? y ¿Los tiempos de ejecución?
8. ¿Qué insumos (recursos humanos, financieros y materiales) se requieren para el desarrollo de los procesos y subprocesos de planeación? Especifica por tipo de insumo.
9. ¿El tiempo en el que se realizan los procesos y subprocesos es adecuado y está en función de lo planeado?
10. Responda detalladamente ¿Cómo considera que es la coordinación entre los departamentos o áreas involucradas en dicho proceso y subprocesos?
11. ¿La planeación se encuentra documentada? ¿Con qué documentos se puede evidenciar?
12. ¿Las actividades para documentar el proceso y subprocesos son suficientes para evidenciar el logro del objetivo del programa? ¿Quién o quiénes realizan la documentación? ¿Cuál es el tiempo que se toma en realizar estas actividades?
13. ¿Se cuentan con manuales de procedimientos para llevar a cabo la planeación? Y ¿Cada cuándo se actualizan?
14. ¿Cuenta con software específicos para sistematizar el proceso y subprocesos de planeación? Describir ¿Cada cuando se sistematizan?
15. ¿Considera que los tiempos en los que inicia el proceso de planeación son adecuados? Y ¿Por qué?
16. ¿Cuáles son los principales problemas que identifica en la normatividad (Lineamientos, Reglamentos o políticas) aplicable en el proceso?
17. ¿Cuáles son los principales cuellos de botella que usted identifica en el proceso? Incluyendo su relación con otros procesos clave.
18. Desde su experiencia, ¿Cómo se podrían disminuir estos contratiempos identificados en los cuellos de botella, en otras palabras, ¿qué estrategia podría sugerir?
19. ¿Cuáles son las principales fortalezas que usted observa en el proceso?
20. ¿Cuáles son las principales áreas de oportunidad que usted identifica en el proceso? Es decir, ¿Cuáles serían los principales ajustes o cambios que haría al proceso con la finalidad de mejorarlo?
21. ¿Cómo finaliza el proceso de planeación?

ii. CUESTIONARIO: PROCESO DE DIFUSIÓN

1. ¿Cuál es su participación dentro del proceso de difusión, es decir, cuáles son sus principales actividades, desde que inicia este proceso hasta que termina? Y ¿El nombre del área responsable del proceso?
2. ¿Cuántas personas están involucradas en la difusión de este programa? Y ¿Cuáles son sus cargos y funciones? Describir.
3. ¿Cuántas áreas internas de la (nombre de la unidad responsable del programa) están involucradas en el proceso de difusión del programa? y ¿Cuáles son las funciones que desempeñan dentro de dicho proceso?
4. ¿Cuántas áreas o dependencias externas a la (nombre de la unidad responsable del programa) están involucradas en el proceso? y ¿Cuáles son las funciones que desempeñan dentro de este?
5. ¿Qué insumos (recursos humanos, financieros y materiales) se requieren para el desarrollo del proceso de difusión? Específica por tipo de insumo.

6. ¿Existe una estrategia de difusión documentada? ¿En qué consiste?
7. ¿Se cuenta con manuales o lineamientos específicos que describan los procedimientos para el desarrollo del proceso? Y ¿Cada cuando se actualiza?
8. ¿Los tiempos en los que se realiza el proceso de difusión son adecuados y está en función de lo planeado?
9. ¿En relación con el personal o los colaboradores que participan en dicho proceso es suficiente? ¿Reciben algún tipo de capacitación o acompañamiento?
10. ¿La estrategia de difusión es suficiente para el logro del objetivo del programa?
11. Para el ejercicio fiscal 2023 ¿Cuáles fueron los ajustes realizados con relación al ejercicio fiscal 2022?
12. ¿Cuentan con algún sistema informático para sistematizar el proceso?
13. ¿Cuál es? o ¿Cómo lo manejan?
14. ¿Cuáles son los principales problemas (incluyendo la normatividad: lineamientos, reglamentos o políticas) que identifica en el proceso?
15. ¿Considera que los tiempos en los que inicia el proceso de difusión son adecuados?
16. ¿Cuáles son los principales cuellos de botella que usted identifica en el proceso? Incluyendo su relación con otros procesos clave.
17. Desde su experiencia, ¿Cómo se podrían disminuir estos contratiempos identificados en los cuellos de botella, en otras palabras, qué estrategia podría sugerir?
18. 17. ¿Cuáles son las principales fortalezas que usted observa en el proceso?
19. Es decir ¿Cuáles son las buenas prácticas que deben permanecer?
20. ¿Cuáles son las principales áreas de oportunidad que usted identifica en el proceso?
21. En adición a lo anterior y desde su experiencia ¿Podría comentarme cuáles serían los principales ajustes o cambios que haría al proceso con la finalidad de mejorarlo?
22. A manera de conclusión ¿Cómo finaliza el proceso? ¿Cuál es el último elemento del proceso para pasar al siguiente proceso?

iii. CUESTIONARIO: PROCESO DE SOLICITUD DE APOYOS

1. ¿Cuál es el nombre del área o áreas responsables del proceso? Y ¿Cuál es su participación dentro del proceso de solicitud de apoyos, es decir, ¿cuáles son sus principales actividades? Describirlas.
2. ¿Cuántas personas están involucradas en la solicitud de los apoyos de este programa? Y ¿Cuáles son sus cargos y funciones? Describir.
3. ¿Cuántas áreas de la (nombre de la unidad responsable del programa) están involucradas en el proceso? y ¿Cuáles son las funciones que desempeñan dentro de dicho proceso?
4. ¿Qué insumos (recursos humanos, financieros y materiales) se requieren para el desarrollo del proceso? Específica por tipo de insumo.
5. ¿Cómo se lleva a cabo el proceso de la recepción de las solicitudes de apoyo? Es decir, ¿Cómo inicia este proceso una vez finalizado el proceso anterior (de inicio a fin)?
6. ¿El tiempo en el que se realiza el proceso de las solicitudes de los apoyos está en función de lo planeado? ¿Si pudiera hacer modificaciones en el tiempo de la recepción de las solicitudes de apoyos, qué sugeriría?
7. En relación con el personal o los colaboradores que participan en dicho proceso ¿son suficientes? ¿reciben algún tipo de capacitación o acompañamiento? En caso de si recibir capacitación o acompañamiento ¿Quién está a cargo y de qué dependencia?

8. ¿La estrategia para la documentación de las solicitudes de los apoyos es suficiente para el logro del objetivo del programa? ¿Quién la realiza? ¿Cuál es el tiempo que se toma en realizar esta actividad?
9. ¿Cuáles son los principales mecanismos para la selección de las solicitudes de apoyos que ofrece el programa? ¿Quién la realiza? ¿Cuál es el tiempo que se toma en realizar esta actividad?
10. ¿Existe un proceso claro, imparcial y explícito por medio del cual la población pueda solicitar los apoyos que entrega el programa? ¿Cómo se podría mejorar?
11. ¿Los puntos de recepción de solicitudes (lugares donde se entregan) son accesibles y suficientes? ¿Quién los recibe? Y ¿Cuánto es el tiempo que se toma esta actividad?
12. ¿Cómo es el proceso de recepción de solicitudes? Explique los pasos.
13. ¿Quiénes revisan y autorizan las solicitudes? ¿Cuál es el tiempo que se toma esta actividad?
14. ¿El proceso de solicitudes de apoyos se encuentra sistematizado? ¿Cuánto tiempo lleva en realizar esta actividad?
15. ¿Se cuentan con manuales de procedimientos para llevar a cabo este proceso? ¿Quién realiza dichos manuales? ¿Cada cuánto se actualizan?
16. Para el ejercicio fiscal 2023 ¿Cuáles fueron los ajustes realizados en relación con el ejercicio fiscal 2022?
17. ¿Cuáles son los principales problemas (normativos: lineamientos, reglamentos o políticas) que identifica aplicable en el proceso?
18. ¿Cuáles son los principales cuellos de botella que usted identifica en el proceso? Y su relación con otros procesos clave que impactan en este proceso.
19. Desde su experiencia, ¿Cómo se podrían disminuir estos contratiempos identificados en los cuellos de botella, en otras palabras, qué estrategia podría sugerir?
20. ¿Cuáles son las principales fortalezas que usted observa en el proceso?
21. ¿Cuáles son las principales áreas de oportunidad que usted identifica en el proceso?
22. En adición a lo anterior y desde su experiencia Podría comentar ¿cuáles serían los principales ajustes o cambios que haría al proceso con la finalidad de mejorarlo? Tomando en cuenta la disposición del mismo recurso humano y económico.
23. ¿Cuáles son las buenas prácticas que ha identificado en el proceso? Es decir, qué es lo que ha salido bien.
24. ¿En este proceso existen diferencias significativas entre lo señalado en la normatividad y lo realizado en la práctica?
25. A manera de conclusión, ¿Cómo finaliza el proceso para dar paso al siguiente? ¿Cuáles son las acciones que concluyen dicho proceso?

iv. CUESTIONARIO: PROCESO DE SELECCIÓN DE BENEFICIARIOS

1. ¿Cómo se lleva a cabo el proceso de selección de los beneficiarios?, es decir, ¿Cómo inicia una vez que se cuenta con el listado de los posibles candidatos? Describir este proceso de principio a fin.
2. ¿Cuántas personas están involucradas en este proceso? Y ¿Cuáles son sus cargos y funciones? Describir.
3. ¿Cuántas áreas de la (nombre de la unidad responsable del programa) están involucradas en el proceso? y ¿Cuáles son las funciones que desempeñan dentro de dicho proceso?
4. ¿Cuántas personas están involucradas en este proceso? Y ¿Cuáles son sus cargos y funciones? Describir.

5. ¿Existe una metodología o método para la selección de beneficiarios de los apoyos que entrega el programa? ¿La metodología utilizada cuenta con criterios de selección y elegibilidad claros?
6. ¿Cuál es o cómo es dicha metodología para la selección de beneficiados de los apoyos? Describir.
7. ¿En qué criterios, manuales o protocolos se basan para determinar la factibilidad de las solicitudes? ¿Son suficientemente claros y específicos? ¿Se capacita o acompaña al personal para hacer la revisión?
8. ¿Quién diseña los manuales antes mencionados? ¿Cuáles con los tiempos en los que se diseñan? (en caso de no contar con ello pasar a la siguiente pregunta)
9. ¿Los mecanismos de selección de beneficiarios se encuentran documentados? En caso de contar con ellos, explicarlos.
10. ¿Existe información en una base de datos que permita conocer quiénes reciben los apoyos del programa? ¿Quién(es) alimenta esa base y qué cargo tiene? ¿En cuánto tiempo se realiza esta actividad?
11. ¿Existen mecanismos para validar y actualizar esta base de datos? ¿Estos mecanismos son pertinentes? ¿Quién(es) lo realizan y qué cargo tiene? ¿En cuánto tiempo se realiza esta actividad?
12. ¿Los mecanismos mediante los cuales el beneficiario se entera de que es o no beneficiario del Programa son adecuados? Explique el porqué.
13. ¿Es suficiente el tiempo asignado para la revisión de las solicitudes y seleccionar a los beneficiarios, considerando el personal asignado? ¿Quién(es) los selecciona? ¿En cuánto tiempo se realiza esta actividad?
14. ¿Qué información integra esta base de datos, la base de datos es lo mismo que el censo nominal? Detalle su respuesta.
15. ¿Qué tipo de software utilizan para sistematizar la información?
16. ¿Quién participa en la sistematización? Y ¿Con qué periodicidad?
17. Para el ejercicio fiscal 2023 ¿Cuáles fueron los ajustes realizados en relación con el ejercicio fiscal 2022?
18. Al igual que en el ejercicio fiscal 2021, se encontraron ROP's actualizadas para el año 2022 ¿Podría mencionar los cambios que hicieron en el proceso (en caso de haberlos)? ¿Quiénes los realizaron?
19. ¿En qué momento del año realizaron dichos cambios a las ROP's? ¿En cuánto tiempo se llevó a cabo esta actividad?
20. ¿Cuáles son los principales problemas (normativos) que identifica en el proceso?
21. ¿Considera que los tiempos en los que inicia el proceso de selección de beneficiarios es adecuado? ¿Por qué?
22. ¿Cuál es el mayor obstáculo que los actores enfrentan en el desarrollo del proceso? Y ¿A qué se lo atribuye?
23. ¿En este proceso existen diferencias significativas entre lo señalado en la normatividad y lo realizado en la práctica? ¿Cuáles y en qué consisten?
24. ¿Cuáles son los principales cuellos de botella que usted identifica en el proceso? Y su relación con otros procesos clave que impactan en este proceso.
25. Desde su experiencia, ¿Cómo se podrían disminuir estos contratiempos identificados en los cuellos de botella, en otras palabras, qué estrategia podría sugerir?
26. ¿Cuáles son las principales fortalezas que usted observa en el proceso?
27. ¿Cuáles fueron las áreas de oportunidad detectadas y las buenas prácticas detectadas en este proceso?
28. En adición a lo anterior y desde su experiencia ¿Cuáles serían los principales ajustes o cambios que haría al proceso con la finalidad de mejorarlo? Tomando en consideración el mismo recurso material, económico y humano.
29. A manera de conclusión ¿Cómo finaliza el proceso para dar paso al siguiente? Describa detalladamente.

v. CUESTIONARIO: PROCESO DE PRODUCCIÓN DE BIENES Y SERVICIOS

1. A grandes rasgos ¿Cómo se lleva a cabo el proceso de la producción de los bienes y servicios (acciones y apoyos del componente) ?, es decir, ¿Cómo inicia este proceso una vez finalizado el proceso inmediato anterior (selección de los beneficiarios)?
2. ¿En qué consisten cada una de las acciones o apoyos que integran el componente? Y ¿Cómo se produce o desarrolla cada una de ellas?
3. ¿Cuál es su participación dentro del proceso?, es decir, ¿Cuáles son sus principales actividades? Describalas en general, mencionando todos los elementos importantes.
4. ¿Cuántas personas están involucradas en la producción de los bienes y servicios de este programa? Y ¿Cuáles son sus cargos y funciones? Describir.
5. ¿Cuántas áreas del (nombre de la unidad responsable del programa) están involucradas en el proceso? y ¿Cuáles son las funciones que desempeñan dentro de dicho proceso?
6. ¿Para la producción de los bienes y/o servicios (acciones-apoyos) se hace una contratación de proveedores? En caso de ser la respuesta afirmativa, pasar a la siguiente pregunta.
7. ¿Podrían explicar el proceso paso a paso de contratación de los proveedores por cada acción-apoyo? ¿Quiénes participan en la contratación? ¿Cuál es su cargo? ¿A qué área pertenece? ¿Cuál es el tiempo para cada actividad?
8. ¿A grandes rasgos cuáles son las especificaciones a las que deben apegarse para la adquisición de insumos (Lineamientos específicos para la coordinación del gasto en insumos)?
9. ¿Existen mecanismos de control de calidad de los bienes y servicios que produce el programa (apoyos)?
10. Para el ejercicio fiscal 2023 ¿Cuáles fueron los ajustes realizados en relación con el ejercicio fiscal 2022?
11. Con base en todo lo anterior, ¿El proceso de producción del componente se encuentra documentado? Y, en caso de ser afirmativo ¿De qué manera?
12. ¿Quién y con qué cargo realiza las actividades para documentar la producción del componente? Dichas actividades ¿Son suficientes para el logro del objetivo del programa?
13. ¿Cuál es el tiempo que se toma en realizar esta actividad para documentar la producción del componente?
14. ¿Existe un proceso claro, imparcial y explícito por medio del cual la población conozca los apoyos que otorga el programa?
15. En relación con el personal o los colaboradores que participan en dicho proceso ¿Es suficiente? ¿Reciben algún tipo de capacitación?
16. ¿Cuáles son los principales problemas que identifica en la normatividad para este proceso?
17. ¿En este proceso existen diferencias significativas entre lo señalado en la normatividad y lo realizado en la práctica? ¿Por qué?
18. ¿Cuáles son los principales cuellos de botella que usted identifica en el proceso? Y su cómo es la relación con otros procesos clave que impactan en este proceso.
19. Desde su experiencia, ¿Cómo podrían disminuir estos contratiempos identificados en los cuellos de botella, en otras palabras, ¿Qué estrategia usted podría sugerir?
20. Apoyando al educando con la impresión de documentos.
21. ¿Cuáles son las principales fortalezas que usted observa en el proceso?
22. ¿Cuáles son las principales áreas de oportunidad que usted identifica en el proceso?
23. En adición a lo anterior y desde su experiencia, podría comentar, ¿cuáles serían los principales ajustes o cambios que haría al proceso en general con la finalidad de mejorarlo?

24. ¿Cuáles son las buenas prácticas que ha identificado en el proceso? Es decir, ¿Cuáles prácticas funcionan que le abonan a este y considera que hay que conservar?

vi. CUESTIONARIO: PROCESO DE DISTRIBUCIÓN DE LOS APOYOS.

1. Una vez que se han producido las acciones necesarias para la operación de los apoyos ¿Existen especificaciones (planes de trabajo) sobre la forma en que se debe distribuir el bien o servicio para asegurar su adecuada entrega a los o a las candidatas?
2. ¿Cómo se distribuye cada uno de los apoyos que otorga el programa? ¿Quiénes lo realizan? ¿Cómo lo realiza? ¿Cuál es el tiempo que se lleva a cabo para realizar esta actividad? Describa el proceso de principio a fin con todos sus elementos.
3. ¿Cuál es su participación dentro del proceso, es decir, cuáles son sus principales actividades? Y ¿El nombre del área responsable del proceso?
4. ¿Cuántas personas están involucradas en la distribución de los apoyos de este programa? Y ¿Cuáles son sus cargos y funciones? Describir.
5. ¿Cuántas áreas de la (nombre de la unidad responsable del programa) están involucradas en el proceso? y ¿Cuáles son las funciones que desempeñan dentro de dicho proceso?
6. ¿Qué insumos (recursos humanos, financieros y materiales) se requieren para el desarrollo del proceso? Es decir, para hacer la distribución de los apoyos en los lugares donde se entregarán a los beneficiarios.
7. Con base en todo lo anterior, ¿El proceso de distribución de los apoyos está documentado, es decir, se cuenta con manuales o procedimientos descritos?
8. ¿Las actividades para documentar la distribución de los apoyos son suficientes para el logro del objetivo del programa? ¿Quién lo realiza? ¿Cuál es el tiempo que se toma en realizar esta actividad?
9. ¿En este proceso existen diferencias significativas entre lo señalado en la normatividad y lo realizado en la práctica?
Y, en caso de haber ¿Cuáles con dichas diferencias o disparidades?
10. Para el ejercicio fiscal 2023 ¿Cuáles fueron los ajustes realizados en relación con el ejercicio fiscal 2022?
11. ¿Quiénes realizaron los ajustes antes mencionados? ¿En qué momento del año los realizaron? ¿En cuánto tiempo se llevó a cabo esta actividad?
12. ¿Cuáles son los principales problemas que identifica en la normatividad (Lineamientos, Reglamentos o políticas) aplicable en el proceso? Dados los insumos disponibles.
13. ¿Considera que los tiempos en los que inicia el proceso de distribución son adecuados?
14. ¿Cuál es el mayor obstáculo que los actores (las personas que lo operan) enfrentan en el desarrollo del proceso?
15. ¿Cuáles son los principales cuellos de botella que usted identifica en el proceso? Incluyendo su relación con otros procesos clave que impactan en este proceso.
16. Desde su experiencia, ¿Cómo se podrían disminuir estos contratiempos identificados en los cuellos de botella, en otras palabras, qué estrategia podría sugerir?
17. ¿Cuáles son las principales fortalezas que usted observa en el proceso?
18. En adición a lo anterior y desde su experiencia ¿Cuáles serían los principales ajustes o cambios que haría al proceso con la finalidad de mejorarlo?
19. A manera de conclusión ¿Cómo finaliza el proceso para dar paso al siguiente?

vii. CUESTIONARIO: PROCESO DE ENTREGA DE LOS APOYOS.

1. Explicar a grandes rasgos ¿Cómo se lleva a cabo el proceso de entrega de apoyos (programación)?, es decir, ¿Cómo inicia una vez finalizado el proceso anterior (distribución de los apoyos)?
2. ¿Cómo se entregan cada uno de los apoyos que integran el o los componentes? ¿Quién los entrega? ¿Cuánto tiempo se lleva en realizar esta entrega?
3. ¿Cuál es su participación dentro del proceso, es decir, cuáles son sus principales actividades? Y ¿El nombre del área responsable del proceso?
4. ¿Cuántas personas están involucradas en la entrega de apoyos del programa? Y ¿Cuáles son sus cargos y funciones? Describir
5. ¿Cuántas áreas de la (nombre de la unidad responsable del programa) están involucradas en el proceso? y ¿Cuáles son las funciones que desempeñan dentro de dicho proceso?
6. ¿Cuántas áreas de la (nombre de la unidad responsable del programa) están involucradas en el proceso? y ¿Cuáles son las funciones que desempeñan dentro de dicho proceso?
7. Con base en todo lo anterior, ¿El proceso de entrega de los apoyos está documentado, es decir, se cuenta con manuales o procedimientos descritos?
8. ¿Existen procedimientos estandarizados que verifiquen el cumplimiento de la corresponsabilidad u obligatoriedad por parte del beneficiario?
9. ¿Existen mecanismos para verificar que los apoyos realmente lleguen a la población que debe ser beneficiada?
10. ¿En relación con el personal o los colaboradores que participan en dicho proceso es suficiente y cuentan el perfil y la experiencia adecuada para realizar sus actividades? ¿O en su caso reciben algún tipo de capacitación? y ¿quién la da?
11. Para el ejercicio fiscal 2023 ¿Cuáles fueron los ajustes realizados en relación con el ejercicio fiscal 2022?
12. ¿Cómo se lleva a cabo la comprobación de la entrega de los apoyos? ¿Quién lo realiza? ¿Cuál es el plazo para la comprobación?
13. En relación con la sistematización de proceso ¿Se cuenta con mecanismos donde se sistematice la entrega de los apoyos?
14. En caso de ser afirmativa la respuesta anterior ¿Con qué frecuencia se realiza dicha sistematización? ¿Quién(es) la realiza
15. ¿Con qué otras áreas se coordinan para comprobar que se entregó el apoyo?
16. ¿Existe buena coordinación entre las áreas involucradas al momento de comprobar el gasto de la aplicación de los apoyos? ¿Quiénes participan? ¿En qué momento del año se lleva a cabo esta actividad?
17. ¿Cuáles son los principales problemas que identifica en la entrega de los apoyos, es decir, siguen los procedimientos establecidos o se ven obligados a tomar decisiones imprevistas?
18. ¿Cuáles son los principales cuellos de botella que usted identifica en el proceso?
19. Desde su experiencia, ¿Cómo se podrían disminuir estos contratiempos identificados en los cuellos de botella, en otras palabras, qué estrategia usted podría sugerir?
20. ¿En este proceso existen diferencias significativas entre lo señalado en la normatividad (¿Qué normatividad apoya este proceso?) y lo realizado en la práctica?
21. ¿Cuáles son las principales fortalezas que usted observa en el proceso?
22. ¿Cuáles son las principales áreas de oportunidad que usted identifica en el proceso?
23. ¿Cuáles son las buenas prácticas que ha identificado en el proceso?
24. A manera de conclusión ¿Cómo finaliza el proceso para dar paso al siguiente? Describirlo.

viii. CUESTIONARIO: PROCESO DE SEGUIMIENTO DE BENEFICIARIOS.

1. ¿Cómo se lleva a cabo el proceso de seguimiento a beneficiarios de principio a fin? Explica cada elemento del proceso a grandes rasgos.
2. ¿Cuál es su participación dentro del proceso? Es decir, ¿cuáles son sus principales actividades y en qué consisten? ¿Cuál es el nombre del área responsable del proceso?
3. ¿Cuántas personas están involucradas en el seguimiento a beneficiarios de este programa? Y ¿Cuáles son sus cargos y funciones? Describir.
4. ¿Cuántas áreas internas de la (nombre de la unidad responsable del programa) están involucradas en el proceso? y ¿Cuáles son las funciones que desempeñan dentro de dicho proceso?
5. ¿Cuántas áreas o dependencias externas a la (nombre de la unidad responsable del programa) están involucradas en el proceso de seguimiento? y ¿Cuáles son las funciones que desempeñan? Nota: se agrega la pregunta por el Padrón de Beneficiarios que se tiene que enviar a la SEDESHU.
6. ¿Qué insumos (recursos humanos, financieros y materiales) se requieren para el desarrollo del proceso de seguimiento a los beneficiados?
7. ¿El programa tiene mecanismos para verificar el seguimiento a los beneficiarios? ¿Cómo se implementa el mecanismo? ¿Este mecanismo es adecuado? Y ¿Por qué?
8. ¿Este seguimiento se basa en alguna normativa? ¿En cuál?
9. Con base en todo lo anterior, ¿El proceso de seguimiento a beneficiarios está documentado, es decir, se cuenta con manuales o procedimientos descritos? ¿Quién (persona, dependencia o institución) provee dichos manuales?
10. ¿Las actividades para documentar el seguimiento a beneficiarios son suficientes para el logro del objetivo del programa? ¿Quién lo realiza? ¿Cuál es el tiempo que se toma en realizar esta actividad?12. ¿Cómo es el proceso de recepción de solicitudes? Explique los pasos.
11. ¿En relación con el personal o los colaboradores que participan en dicho proceso es suficiente? ¿reciben algún tipo de capacitación? en caso de si recibirla, ¿Quién se hace cargo de dicha capacitación?
12. Para el ejercicio fiscal 2023 ¿Cuáles fueron los ajustes realizados con relación con el ejercicio fiscal 2022?
13. ¿Con qué otras áreas externas se coordinan para dar seguimiento a los beneficiarios? Y ¿De qué manera hacen dicha coordinación? ¿Por medio de quién? ¿Cuáles son las vías de comunicación?16.
Para el ejercicio fiscal 2023 ¿Cuáles fueron los ajustes realizados en relación con el ejercicio fiscal 2022?
14. ¿Cuáles son los principales problemas (incluyendo la normativa) que identifica en el proceso de seguimiento a los beneficiarios? Es decir, siguen los procedimientos establecidos o se ven obligados a tomar decisiones inmediatas sobre la marcha en situaciones inesperadas.
15. ¿Hay algún documento que prevenga las contingencias, el cual contenga o trace las rutas que se tienen que seguir en caso de las diversas posibilidades de problemas? En caso de si existir, descríbalos y también súbalos a la carpeta del Drive de Google de su Programa.
16. ¿Cuáles son los principales cuellos de botella que usted identifica en el proceso? Y su relación con otros procesos clave que impactan en este proceso.
17. Desde su experiencia, ¿Cómo se podrían disminuir estos contratiempos identificados en los cuellos de botella, en otras palabras, qué estrategia usted podría sugerir? Tomando en cuenta la disposición de los mismos recursos humanos y financieros.
18. ¿Cuáles son las principales fortalezas que usted observa en el proceso? Es decir, mencione cuáles son los elementos valiosos que hay que conservar.

19. ¿Cuáles son las principales áreas de oportunidad que usted identifica en el proceso? ¿Qué se puede mejorar?
20. En adición a lo anterior y desde su experiencia ¿Cuáles serían los principales ajustes o cambios que haría al proceso con la finalidad de mejorarlo? Hacer propuestas factibles.
21. ¿Cuáles son las buenas prácticas que ha identificado en el proceso?
22. A manera de conclusión ¿Cómo finaliza el proceso para dar paso el siguiente proceso? Es decir, describa el último paso para concluir, y en qué consiste.

ix.

CUESTIONARIO: PROCESO DE EVALUACIÓN.

1. ¿Cómo se lleva a cabo el proceso de evaluación del programa?
2. Describa el proceso con sus actividades desde su inicio hasta su fin Y ¿Cuál es el tiempo que tarda por actividad?
3. ¿Cuál es su participación dentro del proceso, es decir, cuáles son sus principales actividades? Y el nombre del área responsable del proceso.
4. ¿Cuántas personas están involucradas en el proceso de evaluación? Y ¿Cuáles son sus cargos y funciones? Describir.
5. ¿Cuántas áreas pertenecientes a la (nombre de la unidad responsable del programa) están involucradas en el proceso? y ¿Cuáles son las funciones que desempeñan dentro de este?
6. ¿Cuántas áreas y/o dependencias externas a la (nombre de la unidad responsable del programa) están involucradas en el proceso? y ¿Cuáles son las funciones que desempeñan dentro de este? y ¿Cómo se hace la vinculación?
7. ¿Se cuenta con manuales o lineamientos específicos que describan los procedimientos para el desarrollo del proceso?
8. Comparta dichos documentos en la carpeta del Drive correspondiente a su Programa.
9. Con base en todo lo anterior, ¿El proceso de evaluación está documentado?
10. ¿Las actividades para documentar la evaluación del programa es suficiente para el logro del objetivo de este? ¿Quién lo realiza? ¿Cuál es el tiempo que se toma en realizar esta actividad?
11. ¿Qué se busca con las evaluaciones del programa?
12. Explique de forma explícita.
13. ¿Cómo se programan las evaluaciones del programa? ¿Quién lo realiza? y ¿Quiénes participan? ¿Con qué recurso?
14. Explicar.
15. ¿Qué se hace con los resultados de las evaluaciones?
16. ¿El proceso de evaluación se encuentra sistematizado? ¿De qué manera?
17. En caso de haber sido afirmativa la respuesta anterior ¿Quién participa en la sistematización? Y ¿Cuál es la periodicidad?
18. ¿En relación con el personal o los colaboradores que participan en dicho proceso es suficiente y cuentan con el perfil y la experiencia adecuada para realizar sus actividades? ¿O en su caso reciben algún tipo de capacitación o la intervención de algún agente externo? Describir.
19. Para el ejercicio fiscal 2023 ¿Cuáles fueron los ajustes realizados en relación con el ejercicio fiscal 2022?
20. ¿Podría indicar cuáles son los principales problemas que identifica en la normatividad (Lineamientos, Reglamentos o políticas) aplicable en el proceso?
¿Considera que los tiempos en los que inicia el proceso de evaluación son adecuados? ¿Por qué?
21. ¿Cuáles son los principales problemas que identifica en el proceso de evaluación? ¿Cuáles son los principales cuellos de botella que identifica en el proceso de evaluación?

22. Desde su experiencia, ¿Cómo se podrían disminuir estos contratiempos identificados en los cuellos de botella, en otras palabras, qué estrategia podría sugerir?
 23. ¿Cuáles son las principales fortalezas que usted observa en el proceso?
 24. ¿Cuáles son las principales áreas de oportunidad que usted identifica en el proceso?
 25. En adición a lo anterior y desde su experiencia ¿Cuáles serían los principales ajustes o cambios que haría al proceso con la finalidad de mejorarlo?
 26. ¿Cuáles son las buenas prácticas que ha identificado en el proceso que deben mantenerse o fortalecerse?
 27. A manera de conclusión ¿Cómo finaliza el proceso?
- Describe el último paso o actividad que se realiza y la persona a cargo.

x. CUESTIONARIO: PROCESO DE MONITOREO.

1. ¿Cómo se lleva a cabo el proceso de monitoreo de las acciones o apoyos del componente(s)?
2. Explique cada elemento del proceso de inicio hasta su final.
3. ¿Cuál es su participación dentro del proceso, es decir, cuáles son sus principales actividades? Y ¿El nombre del área responsable del proceso?
4. ¿Cuántas personas están involucradas en el monitoreo de las acciones o apoyos del programa? Y ¿Cuáles son sus cargos y funciones? Describir.
5. ¿Cuántas áreas internas de la (nombre de la unidad responsable del programa) están involucradas en el proceso? y ¿Cuáles son las funciones que desempeñan dentro de dicho proceso?
6. ¿Qué insumos (recursos humanos, financieros y materiales) se requieren para el desarrollo del proceso?
7. Describa los insumos y su utilidad.
8. ¿El Programa cuenta con un sistema informático de apoyo para el proceso de supervisión y monitoreo? ¿Cuál es y en general, cómo se opera?
9. ¿Existe, de manera sistematizada, un documento que dé cuenta de los resultados de supervisión y entrega de apoyos?
10. ¿Las actividades para documentar el monitoreo son suficientes para el logro del objetivo del programa? ¿Por qué?
11. ¿Quién y con qué cargo realiza dicho monitoreo? ¿Cuál es el tiempo que se toma en realizar esta actividad?
12. ¿Cómo se realiza el monitoreo de las metas del programa? ¿Quién participa en el registro? ¿Cuál es la periodicidad?
13. ¿Considera que el programa cuenta con indicadores pertinentes para la medición de sus resultados?
14. ¿Los resultados del monitoreo de avance de las metas se utilizan para implementar mejoras en la operación de los Programas? En caso de ser afirmativo. ¿Está sistematizado este proceso de implementación de mejoras? y ¿Cómo se hace?
15. ¿El proceso de monitoreo se encuentra sistematizado?
16. ¿Quién participa en la sistematización? Y ¿Cuál es la periodicidad?
17. ¿En relación con el personal o los colaboradores que participan en dicho proceso es suficiente? ¿Reciben algún tipo de capacitación? ¿Quién realiza dicha capacitación?
18. Para el ejercicio fiscal 2023 ¿Cuáles fueron los ajustes realizados en relación con el ejercicio fiscal 2022?

19. ¿Cuáles son los principales problemas que identifica en la normatividad (Lineamientos, Reglamentos o políticas) aplicable en el proceso?
20. ¿En este proceso existen diferencias significativas entre lo señalado en la normatividad y lo realizado en la práctica?
21. Mencione dichas diferencias o discrepancias en caso de haberlas.
22. ¿Cuáles son los principales cuellos de botella que usted identifica en el proceso? Incluyendo su relación con otros procesos clave que impactan en este proceso.
23. Desde su experiencia, ¿Cómo se podrían disminuir estos contratiempos identificados en los cuellos de botella? En otras palabras, ¿qué estrategia podría sugerir?
24. ¿Cuáles son las principales fortalezas que usted observa en el proceso? Es decir, mencionar las buenas prácticas que se identifican que se deben mantener en el proceso.
25. ¿Cuáles son las principales áreas de oportunidad que usted identifica en el proceso?
26. En adición a lo anterior y desde su experiencia ¿Podría comentar cuáles serían los principales ajustes o cambios que haría al proceso con la finalidad de mejorarlo?
27. Para concluir. ¿Cuál es el último momento de este proceso para pasar al siguiente?

xi. CUESTIONARIO: PROCESO DE CONTRALORÍA SOCIAL Y SATISFACCIÓN DE LOS BENEFICIARIOS.

1. ¿Cómo se lleva a cabo el proceso de principio a fin de la contraloría social? y ¿Cómo percibe usted que es la satisfacción de los usuarios?
2. ¿Cuál es el nombre del área responsable del proceso? Y ¿Cuál es su participación dentro del proceso, es decir, ¿cuáles son sus principales actividades?
3. ¿Cuántas personas están involucradas en el proceso? Y ¿Cuáles son sus cargos y funciones? Describir.
4. ¿Cuántas áreas de la dependencia están involucradas en el proceso? y ¿Cuáles son las funciones que desempeñan dentro de dicho proceso? Describa cómo se da la interrelación entre ellas.
5. ¿Cuántas y cuáles áreas o dependencias externas a la dependencia están involucradas en el proceso? y ¿Cuáles son las funciones que desempeñan cada una de ellas? Es decir, qué le aportan al cumplimiento del proceso.
6. ¿Qué insumos (recursos humanos, financieros y materiales) se requieren para el desarrollo del proceso? Enumerar los insumos requeridos y en qué radica la necesidad de su empleo.
7. ¿En relación con el personal o los colaboradores que participan en dicho proceso es suficiente? ¿Reciben algún tipo de capacitación?
8. ¿Cuentan con algún instrumento o grupo de instrumentos para medir la satisfacción de los beneficiarios?
9. ¿Cuáles?
10. ¿Existe un manual o lineamientos específicos para el diseño de los instrumentos?
11. ¿Quién o quiénes diseñan los instrumentos?
12. ¿Cuánto tiempo se lleva en elaborar los instrumentos?
13. ¿Quiénes validan los instrumentos?
14. ¿Cuánto tiempo se lleva en la validación de los instrumentos?
15. Una vez validados los instrumentos ¿Cómo se lleva a cabo la aplicación?
16. ¿Cómo se selecciona a la población?
17. ¿Quién o quiénes la selecciona?
18. ¿Cuánto tiempo se lleva para hacer la selección de los participantes y la recolección de la información?
19. ¿Cómo se procesa la información recolectada, es decir, está sistematizada?
20. ¿Quién(es) sistematizan la información?
21. ¿Cuánto tiempo se lleva en realizar la sistematización?
22. ¿Qué hacen con los resultados obtenidos del análisis de las respuestas?
23. Aunado a lo anterior, ¿Ustedes cuentan con alguna herramienta para dar atención a quejas o sugerencias de los beneficiarios? y, en caso de si contar con ella ¿Cuál es?
24. ¿Los mecanismos para conocer la percepción que el beneficiario tiene sobre el Programa son adecuados? ¿Por qué?
25. ¿Los mecanismos para recibir las quejas e inconformidades que tengan los beneficiarios con respecto al Programa son pertinentes? ¿Por qué?
26. ¿Podría indicarme cuáles son los principales problemas que identifica en la normatividad aplicable (lineamientos, procedimientos, reglamentos interiores) en el proceso?

27. ¿En este proceso existen diferencias significativas entre lo señalado en la normatividad y lo realizado en la práctica?
28. Desde su experiencia, ¿Cómo podrían disminuir estos contratiempos identificados en los cuellos de botella, en otras palabras, ¿qué estrategia usted podría sugerir?
29. ¿Cuáles son las principales fortalezas que usted observa en el proceso?
30. ¿Cuáles son las principales áreas de oportunidad que usted identifica en el proceso?
31. En adición a lo anterior y desde su experiencia ¿Podría comentar cuáles serían los principales ajustes o cambios que haría al proceso con la finalidad de mejorarlo?
32. ¿Cuáles son las buenas prácticas que ha identificado en el proceso?

ANEXO A.XII. FICHA TÉCNICA CON LOS DATOS GENERALES DE LA INSTANCIA EVALUADORA Y EL COSTO DE LA EVALUACIÓN

- Nombre de la instancia evaluadora: *Homa Consultores*
- Nombre del coordinador de la evaluación: *Juanangel Pinera Araiza*
- Nombres de los principales colaboradores:

 Angélica Araiza Moreno

 Juan Ángel Pineda Campos
- Nombre de la unidad administrativa responsable de dar seguimiento a la evaluación:

 Dirección General de Planeación, Articulación y Evaluación de la Política Social.
- 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: Cotización de tres
- Costo total de la evaluación: \$ 49,411.76
- Fuente de financiamiento:

Partida 3350 del QC0258 Monitoreo y Evaluación de Programas Sociales Estatales.

ANEXO B: FORMATO. DIFUSIÓN DE LOS RESULTADOS DE LA EVALUACIÓN

Formato. Difusión de los resultados de la evaluación.
1. DESCRIPCIÓN DE LA EVALUACIÓN
2. PRINCIPALES HALLAZGOS DE LA EVALUACIÓN
3. CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES DE LA EVALUACIÓN
4. DATOS DE LA INSTANCIA EVALUADORA
5. IDENTIFICACIÓN DEL (LOS) PROGRAMA(S)
6. DATOS DE CONTRATACIÓN DE LA EVALUACIÓN
7. DIFUSIÓN DE LA EVALUACIÓN

ANEXO B.I. DESCRIPCIÓN DE LA EVALUACIÓN

Anexo B.I. DESCRIPCIÓN DE LA EVALUACIÓN
1.1 Nombre de la evaluación: Evaluación de procesos de Programa Social QC3136 Crianza Positiva
1.2 Fecha de inicio de la evaluación: 01 de septiembre de 2023
1.3 Fecha de término de la evaluación: 30 de diciembre 2023
1.4 Nombre de la persona responsable de darle seguimiento a la evaluación y nombre de la unidad administrativa a la que pertenece:

<p>Nombre:</p> <p>Lic. Pedro Damián González Vázquez</p> <p>Director General</p>	<p>Unidad administrativa:</p> <p>Dirección General de Planeación, Articulación y Evaluación de la Política Social.</p> <p>Secretaría de Desarrollo Social y Humano</p>
<p>1.5 Objetivo general de la evaluación: Realizar un análisis sistemático de la gestión operativa del Programa Con Agua por Zonas Urbanas que permita valorar si dicha gestión cumple con lo necesario para el logro de las metas y objetivo de este, en otras palabras, se busca contribuir al funcionamiento, gestión y organización mediante la realización de un análisis y valoración de los procesos, subprocesos y macroprocesos con la finalidad de emitir recomendaciones que permitan la instrumentación de mejoras continuas en el Programa.</p>	
<p>1.6 Objetivos específicos de la evaluación:</p> <ul style="list-style-type: none"> ● Describir la gestión operativa del Programa mediante sus procesos, en los distintos niveles de desagregación geográfica donde se lleva a cabo. 	

- Identificar y analizar los problemas o limitantes, tanto normativos como operativos, que obstaculizan la gestión del Programa.
- Identificar las fortalezas y buenas prácticas que mejoran la capacidad de gestión de este.
- Analizar si la gestión y la articulación de los procesos contribuyen al logro del objetivo del Programa.

Elaborar recomendaciones generales y específicas que el Programa pueda implementar, tanto a nivel normativo como operativo.

1.7 Metodología utilizada en la evaluación:

Trabajo de Gabinete (recolección y análisis previos de documentos), Trabajo de Campo (aplicación de cuestionarios y entrevistas) y análisis de Gabinete (integración del informe final).

Instrumentos de recolección de información:

Cuestionarios X Entrevistas X Formatos X Otros__ Especifique:

Descripción de las técnicas y modelos utilizados:

La recolección de la información y los datos se realizó a través de los enlaces de programa y de los responsables de algún procedimiento específico dentro de los grandes procesos. La recogida se desarrolló mediante el despliegue de varias estrategias tecnológicas y digitales que permitieron el contacto y la comunicación de forma ágil y expedita con los informantes clave. Se generaron grupos de WhatsApp para cada Programa Social a evaluar, también se abrieron carpetas por Programa en el Drive de Google, ahí los informantes clave pudieron subir los documentos solicitados en carpetas ordenadas por proceso. Luego, el equipo evaluador hizo un registro y análisis de los datos e información recolectada y se comunicaba con los enlaces de Programas, vía WhatsApp, para dar seguimiento a dudas, entregas incompletas o extemporáneas.

Para realizar las entrevistas con actores clave, se aplicaron formularios en la herramienta de Google Forms. Esto permitió que cada enlace de Programa pudiera compartir el formulario con quienes participan directamente en el desarrollo de una parte del gran proceso. De esta manera, los procesos quedaron registrados por uno o varios actores del programa

ANEXO B.II. PRINCIPALES HALLAZGOS DE LA EVALUACIÓN

Anexo B.II. PRINCIPALES HALLAZGOS DE LA EVALUACIÓN

2.1 Describir los hallazgos más relevantes de la evaluación:

- Falta de Personal Exclusivo: La ausencia de personal dedicado exclusivamente a Crianza Positiva causa cuellos de botella, afectando el monitoreo, la calidad y la eficacia del programa.
- Buenas Prácticas: Incluyen la detección y atención a necesidades de capacitación de facilitadores, documentación rigurosa de las actividades, y elaboración de informes mensuales para monitorear las metas del programa.
- Proceso de Monitoreo: Se realiza mediante visitas de seguimiento, utilizando un formato de seguimiento operativo detallado, pero hay una notable ausencia de sistematización y soporte informático.
- Limitaciones en la Documentación: No se logró describir y mapear todos los subprocesos del programa debido a la falta de procesos documentados.
- Necesidad de Mejora en la Documentación y Procesos: Se recomienda documentar todos los subprocesos del programa y elaborar un manual de procesos.
- Identificación Clara del Problema: El programa tiene un diagnóstico claro del problema y necesidad a resolver, con definiciones adecuadas para sus poblaciones objetivo.
- Eficiencia Operativa: Aunque el programa opera eficientemente, se resalta la necesidad de documentar todos los subprocesos y detalles del programa.
- Coherencia con Políticas Públicas: El programa mantiene un nivel adecuado de coherencia con el desarrollo e integración de las políticas públicas.
- Nivel de Consolidación Operativa Media: Se obtuvo una valoración de 2.8 / 5.00, indicando una necesidad de documentación y diagramación de todos los procesos operativos del programa.

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

2.2.1 Fortalezas:

- Reglas de Operación
- Diagnóstico que refleja el contexto y necesidades.
- Coherencia con las políticas pública
- Sistematización del seguimiento en plataformas para Gobierno del Estado.
- Seguimiento al funcionamiento del programa.

2.2.2 Oportunidades:

- Elaboración de manual de procesos.
- Documentar procedimientos del programa.
- Complementar análisis detallado del programa.
- Mejoramiento de las ROP.
- Difusión interna de los procesos.
- Incorporar los procesos a los documentos normativo-operativos.
- Consolidación operativa.

2.2.3 Debilidades:

- No se tiene Manual de procesos.
- Procedimientos no documentados.
- No se cuenta con herramientas metodológicas propias.
- No se cuenta con información del presupuesto ejercido del programa y para que es destinado.
- Nivel de Consolidación Operativa Media: Se obtuvo una valoración de 2.8 / 5.00, indicando una necesidad de documentación y diagramación de todos los procesos operativos del programa.

2.2.4 Amenazas:

- Cambios en la Institución que obstaculicen la vigencia de de la estructura actual.
- Disminución de beneficiarios del programa.
- Insuficiente actualización sistemática de los procesos o resultados del programa.

Anexo B.III. CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES DE LA EVALUACIÓN

3.1 Describir brevemente las conclusiones de la evaluación:

- **Identificación Clara del Problema y Necesidades:** El programa tiene una comprensión clara del problema y las necesidades que busca resolver, con un diagnóstico que refleja el contexto de necesidades y la focalización de zonas de atención. También mantiene definiciones claras para sus poblaciones objetivo, aunque requiere establecer plazos para su revisión y actualización, así como para los censos de población y vivienda.
- **Necesidad de Documentación de Subprocesos:** A pesar de que el programa opera de manera eficiente, es esencial documentar todos los subprocesos del programa, detallando las actividades, insumos, participantes, productos, tiempo e interacción entre procesos. Se sugiere integrar esta documentación en un manual de procedimientos y añadirlos como anexos a las reglas de operación del programa para mejorar la comprensión y ejecución de los mismos.
- **Coherencia con Políticas Públicas:** El desarrollo del programa mantiene un nivel adecuado de coherencia con el desarrollo e integración de políticas públicas, contando con los elementos necesarios para su implementación y contribución a objetivos más amplios.
- **Consolidación Operativa Media:** El programa alcanzó un nivel de consolidación operativa medio, con una valoración de 2.8 / 5.00. Esta valoración refleja la necesidad de una mejor documentación y diagramación de todos los procesos operativos del programa, incluyendo la descripción detallada de cada actividad realizada.

En conclusión, el programa muestra una comprensión clara de sus objetivos y poblaciones objetivo, pero enfrenta desafíos en la documentación completa de sus procesos y en la consolidación operativa. La mejora en la documentación y sistematización de sus procesos será crucial para su eficacia y alineación con las políticas públicas más amplias.

3.2 Describir las recomendaciones de acuerdo con su relevancia:

Todos los procesos

- Generar Documentación de procesos y subprocesos: Documentar y diagramar todos los procesos y subprocesos del programa, detallando las actividades, insumos, participantes, productos, tiempo e interacción entre procesos. Se recomienda integrar esta documentación en un manual de procedimientos y añadirlos como anexos a las reglas de operación del programa para mejorar la comprensión y ejecución de estos.

Entrega de apoyos

- Actualizar ROP que incluya información del presupuesto asignado al programa, información que es crucial para evidenciar transparencia y rendición de cuentas.

Distribución de bienes y servicios. Entrega de Apoyos. Seguimiento a beneficiarios y monitoreo de apoyos.

- Estrategias de Regionalización de zonas: La regionalización permitirá un mayor control durante la operatividad del programa como una estrategia que permitirá la sistematización de la entrega de apoyos y para la gestión efectiva de cambios en agenda minimizando su impacto en el cronograma de trabajo.

Distribución de bienes y servicios. Entrega de Apoyos

- Fomento del Compromiso de los Participantes: Desarrollar estrategias para aumentar el compromiso de los participantes en los talleres, asegurando así una mejor utilización de los recursos y alineando los apoyos con la participación y el cumplimiento de objetivos formativos.

Distribución de bienes y servicios

- Protocolos de Comunicación Efectiva: Establecer protocolos claros para la comunicación entre la coordinación del programa y los facilitadores, garantizando una actualización oportuna de los cronogramas y evitando malentendidos o desinformación.

Seguimiento a beneficiarios y monitoreo de apoyos.

- Desarrollo de Documentación para Manejo de Contingencias: Crear manuales o procedimientos que detallen las rutas a seguir en diversas situaciones problemáticas, aumentando así la capacidad de respuesta y la eficiencia en la gestión de cambios y contingencias.

ANEXO B.IV. DATOS DE LA INSTANCIA EVALUADORA

Anexo B.IV. DATOS DE LA INSTANCIA EVALUADORA
4.1 Nombre de la instancia evaluadora: Homa Consultores
4. Nombre del coordinador de la evaluación: Juanangel Pineda Araiza
4.2 Cargo: Director General
4.4 Principales colaboradores: Angélica Araiza Moreno Juan Ángel Pineda Campos
4.5 Correo electrónico del coordinador de la evaluación: juanangel.pa.jpa@gmail.com
4.6 Teléfono (con clave lada): 473 597 91 78

ANEXO B.V. IDENTIFICACIÓN DEL PROGRAMA

Anexo B.V. IDENTIFICACIÓN DEL PROGRAMA
5.1 Nombre del (los) programa(s) evaluado(s): Crianza Positiva
5.2 Siglas: QC3136
5.3 Ente público coordinador del (los) programa(s): Sistema para el Desarrollo Integral de la Familia del Estado de Guanajuato
5.4 Poder público al que pertenece(n) el(los) programa(s):

ANEXO B.VI. DATOS DE CONTRATACIÓN DE

Poder Ejecutivo__X_ Poder Legislativo___ Poder Judicial___ Ente Autónomo___	
5.5 Ámbito gubernamental al que pertenece(n) el(los) programa(s):	
Federal___ Estatal__X_ Local___	
5.6 Nombre de la(s) unidad(es) administrativa(s) y de (los) titular(es) a cargo del (los) programa(s):	
5.6.1 Nombre(s) de la(s) unidad(es) administrativa(s) a cargo de (los) programa(s):	
Coordinación de Educación Parental y Prevención de Riesgos Psicosociales.	
5.6.2 Nombre(s) de (los) titular(es) de la(s) unidad(es) administrativa(s) a cargo de (los) programa(s) (nombre completo, correo electrónico y teléfono con clave lada):	
<p>Nombre:</p> <p>Juan Arturo López Martínez</p> <p>Coordinador de educación parental y prevención de riesgos psicosociales.</p> <p>4662139538 Ofic 4737353300 ext. 4704</p> <p>jalopezm@guanajuato.gob.mx</p>	<p>Unidad administrativa:</p> <p>Coordinación de educación parental y prevención de riesgos psicosociales.</p>
<p>Isela Patricia Domínguez González</p> <p>Jefa de información, diagnóstico y evaluación.</p> <p>4737353300 ext. 4972</p> <p>ipdominguezg@guanajuato.gob.mx</p>	<p>Unidad de información, diagnóstico y evaluación.</p>

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: Secretaría de Desarrollo Social y Humano. Dirección General de Planeación, Articulación y Evaluación de la Política Social.
6.3 Costo total de la evaluación: \$ 49,411.76
6.4 Fuente de Financiamiento: Partida 3350 del QC0258 Monitoreo y Evaluación de Programas Sociales Estatales.

ANEXO B.VII. DIFUSIÓN DE LA EVALUACIÓN

ANEXO V.II. DIFUSIÓN DE LA EVALUACIÓN
7.1 Difusión en internet de la evaluación: https://desarrollosocial.guanajuato.gob.mx/monitoreo-y-evaluacion/
7.2 Difusión en internet del formato: https://desarrollosocial.guanajuato.gob.mx/monitoreo-y-evaluacion/

SISTEMA DE MONITOREO Y EVALUACIÓN DE PROGRAMAS													
Datos generales													
Integración de la Base de Recomendaciones													
Id	Nombre del Programa	Clevo QP	Dependencia o Entidad	Unidad Responsable	Nombre de la Unidad Responsable	Año de la Evaluación	Institución Evaluadora	Momento	Tipo de Evaluación	Apartado	Rubro	Contenido de la Recomendación	Documento Fuente
	Crianza P	QC3136	SISTEMA P	3004	COORDINACIÓN	2022	Homa Consultores	Ex post	Procesos	Todos los procesos	Manual de Procedimientos	1: Generar Documentación	Evaluación en Materia c
	Crianza P	QC3137	SISTEMA P	3004	COORDINACIÓN	2022	Homa Consultores	Ex post	Procesos	Entrega de Apoyo	Actualizar ROP	2: Actualizar ROP que incl	Evaluación en Materia c
	Crianza P	QC3138	SISTEMA P	3004	COORDINACIÓN	2022	Homa Consultores	Ex post	Procesos	Distribución de b	Regionalización	3: Estrategias de Regional	Evaluación en Materia c
	Crianza P	QC3139	SISTEMA P	3004	COORDINACIÓN	2022	Homa Consultores	Ex post	Procesos	Distribución de b	Compromiso	4: Aplicar y publicar en los	Evaluación en Materia c
	Crianza P	QC3140	SISTEMA P	3004	COORDINACIÓN	2022	Homa Consultores	Ex post	Procesos	Distribución de b	Protocolos de	5: Establecer protocolos c	Evaluación en Materia c
	Crianza P	QC3141	SISTEMA P	3004	COORDINACIÓN	2022	Homa Consultores	Ex post	Procesos	Seguimiento a b	Documentación	5: Crear manuales o proced	Evaluación en Materia c

Nota: Se entrega por separado archivo editable en Excel.

ANEXO C. Formato de verificación revisión de las evaluaciones entregadas

Cédula-Formato de entrega de evaluación conforme a los TdR: cumplimiento con los TdR

Fecha: 30 de diciembre 2023

Hora: 12:00 hrs.

Lugar: Centro de Gobierno Irapuato

El presente documento se emite como constancia del cumplimiento en los términos de referencia, correspondientes a la evaluación en materia de Procesos del Programa Social Estatal QC3136 Crianza Positiva, propios del contrato DGA-SEDESHU-477-2023. Firmado el pasado día 22 de junio de 2023 por el C. Juanangel Pineda Araiza.