



**Evaluación de Procesos del Programa Familias
de Grandeza (QC3184)**

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

Informe Final

VICENTE DE JESÚS CELL REYES
Consultor en Planeación y Evaluación

Octubre, 2024

1. Resumen Ejecutivo.

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

En las Reglas de Operación para el Ejercicio Fiscal 2024 se señala que el Programa tiene por objetivo general atender multidisciplinariamente de manera oportuna y especializada a las familias en situación de estrés múltiple, disminuyendo los factores de riesgo psicosocial y fortaleciendo su núcleo familiar, evitando su desintegración y reconfigurándolo en condiciones de seguridad y respeto a los derechos.

Asimismo, señala que son objetivos específicos del Programa: I. Capacitar a los organismos municipales respecto a la importancia y metodología de la intervención multidisciplinaria en el fortalecimiento familiar, para generar un efecto multiplicador que acelere la reconstrucción del tejido social en el Estado; II. Contribuir con los esfuerzos gubernamentales para dotar a las familias guanajuatenses que se encuentren bajo algún proceso sustanciado por la Procuraduría, de las herramientas necesarias para fortalecer los vínculos, las competencias parentales, la capacidad de resiliencia y el manejo y resolución de problemas.; III. Elaborar e implementar planes de trabajo diseñados en función de las problemáticas que presenta cada familia guanajuatense intervenida con el programa, para contribuir con el crecimiento y desarrollo de ella como unidad y de los individuos que la conforman; IV. Atender a familias de personas sujetas de asistencia social a través de evaluación e intervención multidisciplinaria; y V. Prestar servicios profesionales para valoraciones familiares.

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

I. Fortalecimiento Familiar, consiste en servicios multidisciplinarios y apoyos sociales sujetos a un plan de trabajo de acompañamiento familiar. (Componente I)

II. Implementación Territorial del Fortalecimiento Familiar, consiste en capacitaciones de equipos multidisciplinarios de los DIF municipales (Componente II)

En relación al Presupuesto y metas previstas, en este año se le asignó un presupuesto de \$6,818,138.46 (seis millones, ochocientos dieciocho mil ciento treinta y ocho pesos 46/100), destinado a realizar 160 talleres a familias que requieren fortalecimiento familiar y 18 capacitaciones a DIF municipales, se hace disponible para su operación a principios de año.

Para lograr su propósito, el programa Familias de Grandeza, para su componente I. recibe oficios- solicitud de una instancia que puede ser: la Procuraduría Estatal de Protección de Niñas, Niños y Adolescentes del Estado de Guanajuato; Procuraduría auxiliar, puede ser también de la Secretaría de Educación u otra entidad que focalicen a una familia con necesidades de fortalecimiento familiar que atiende el programa. Se conforma un equipo multidisciplinario con especialistas en tres áreas: de trabajo social, jurídica y psicológica, que son las personas que darán el fortalecimiento familiar, una vez que verifican que se cumpla con los criterios de elegibilidad y la familia acepte la participación en el programa. Los especialistas elaboran en forma consensada con la familia, un Plan de trabajo con actividades para lograr el fortalecimiento familiar, con su cronograma y lo ejecutan en el tiempo establecido. Al finalizar las actividades del plan de trabajo, realizan una valoración de la familia, para poder realizar el cierre del plan de trabajo y posteriormente, dar seguimiento a la familia durante los tres o seis meses siguientes y notificar a la autoridad.

En cuanto al componente II., se emite una convocatoria para los DIF municipales que cuenten con equipos multidisciplinarios, profesionales en trabajo social, jurídico y psicología, que soliciten capacitación para llevar a cabo el fortalecimiento familiar en familias de su municipio. Una vez que se verifica que cumplan con los criterios de elegibilidad, se proporciona la capacitación con base a un programa de capacitación, que imparte el personal de la Dirección de Fortalecimiento Familiar, responsable de la operación del programa. Para este componente, también se realiza un seguimiento a través de reuniones con personal del DIF municipal, para la revisión y avances de los planes de trabajo que ejecuta el personal del DIF municipal con cada familia. Para la realización de sus actividades, el personal del programa, se apoya en el Manual de Atención para el fortalecimiento familiar, en donde vienen explicadas las diversas fases para la atención de las familias.

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

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

Dentro de los hallazgos se detectaron dos procesos que tienen responsabilidad compartida con otras dependencias de la Administración Pública Estatal. Tal es el caso de la Contraloría Social y la de Evaluación y Monitoreo.

En el caso de Contraloría social, las actividades relacionadas con el tema son coordinadas por la Secretaría de Transparencia y Rendición de Cuentas (STRC) quienes se encargan de establecer una muestra estadística, así como de proporcionar las cédulas foliadas para su aplicación entre los beneficiarios del programa, en tanto que el DIF Estatal se responsabiliza de realizar la selección de beneficiarios que contestarán la Cédula, para su llenado en tiempo y forma.

Asimismo, el procesamiento de la información y la emisión de los reportes correspondientes recaen en el ámbito de la STRC.

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

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

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

Cabe resaltar que, con base a la información proporcionada y las entrevistas realizadas al personal de la Dirección de Fortalecimiento Familiar, se pudo observar

que los procesos se articulan adecuadamente, lo que permite que los resultados operativos, en general, se consideren satisfactorios.

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

Por otra parte, no se detectaron cuellos de botella, y de comentarios externados por los responsables de la Dirección de Fortalecimiento Familiar, los procesos se desarrollan en tiempo y forma y atendiendo las solicitudes provenientes de la Procuraduría Estatal de Protección de Niñas, Niños y Adolescentes del Estado de Guanajuato; Procuraduría auxiliar, puede ser también de la Secretaría de Educación u otra entidad que focalicen a una familia con necesidades de fortalecimiento familiar o solicitudes provenientes de los DIF municipales para recibir capacitación, hasta donde el presupuesto asignado al programa, lo permita.

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

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

- Gestionar ante las autoridades del DIF Estatal y en particular ante la Coordinación de Tecnologías de la Información, la factibilidad y, en su caso, el diseño de un sistema informático que apoye el registro y sistematización de la información derivada de las actividades realizadas en cada componente. Se propone que el diseño considere un sistema conformado por módulos que permita dar seguimiento a las actividades involucradas en los procesos, y facilite la obtención de información referente a los planes de trabajo realizados, sus resultados, otorgamiento de apoyos en especie, capacitaciones realizadas, entre otra información.

2. Índice.

Contenido

| | |
|---|-----------|
| 1. RESUMEN EJECUTIVO..... | 2 |
| 2. ÍNDICE..... | 7 |
| 3. INTRODUCCIÓN..... | 8 |
| 4. DESCRIPCIÓN DEL PROGRAMA EJERCICIO FISCAL 2024 | 9 |
| 5. DISEÑO METODOLÓGICO Y ESTRATEGIA DEL TRABAJO DE CAMPO..... | 15 |
| 6. DESCRIPCIÓN Y ANÁLISIS DE LOS PROCESOS DEL PROGRAMA | 27 |
| 7. HALLAZGOS. | 82 |
| 8. RECOMENDACIONES Y CONCLUSIONES. | 90 |
| 9. ANEXOS: | 93 |
| I. Ficha técnica de identificación del Programa..... | 93 |
| II. Ficha de identificación y equivalencia de procesos. | 96 |
| III. Flujograma del Programa..... | 100 |
| IV. Grado de Consolidación Operativa..... | 101 |
| V. Límites, articulación, insumos y recursos, productos y sistema de información de los procesos..... | 105 |
| VI. Propuesta de modificación a la normatividad. | 123 |
| VII. Análisis FODA del Programa..... | 124 |
| VIII. Recomendaciones del programa..... | 126 |
| IX. Trabajo de campo realizado. | 127 |
| X. Instrumentos de recolección de información de la Evaluación del Programa..... | 128 |
| XI. Ficha técnica con los datos generales de la instancia evaluadora y el costo de la evaluación..... | 131 |
| XII. Difusión de los resultados de la evaluación..... | 132 |
| XIII. Base de Recomendaciones..... | 138 |

3. Introducción.

La presente evaluación tiene como objetivo general realizar un análisis sistemático de la gestión operativa del **Programa Familias de Grandeza (QC3184)** del Sistema para el Desarrollo Integral de la Familia en el Estado de Guanajuato, que permita saber si los procesos operativos del programa cumplen con lo necesario para el logro de las metas y objetivos del programa, así como, hacer recomendaciones que permita a los operadores del programa la instrumentación de mejoras.

Como objetivos específicos de la evaluación¹ se encuentran los siguientes:

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

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

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

4. Descripción del Programa Ejercicio Fiscal 2024²

Contexto

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

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

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

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

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

En el Estado de Guanajuato, se tiene por fundamento de toda acción gubernamental, la dignidad y los valores esenciales de las personas como elementos incuantificables de las políticas públicas y los programas sociales.

La familia es el entorno inmediato en el que se desarrolla todo ser humano. Los estereotipos negativos, las principales formas de violencia, las principales conductas antisociales, todos estos factores multi estresantes desafortunadamente se consolidan en este espacio; pero también es en este mismo espacio y con estos mismos vínculos, en donde un ser humano afianza su escala de valores, aprende prácticas que repetirá con sus hijos, y sobre todo, aprende formas (sanas o no) de relacionarse con la sociedad. Cuando una familia es sometida a diferentes problemáticas graves y estresantes, suelen derivar en alguna decisión desfavorable para el desarrollo integral de alguno de sus miembros: institucionalización de niñas, niños o adolescentes en centros de asistencia social o en otro tipo de espacios de alojamiento, exacerbación de la violencia como método principal de crianza y olvido absoluto del contexto objetivo en el que se encuentran, siendo éste suplantado por una visión alterna y distorsionada de la realidad, con ciertas características de anomia.

En Guanajuato, habitan 6,166, 934 habitantes (Fuente: Censo de Población y Vivienda 2020), en 1,586,531 hogares con un promedio de 3.9 individuos por hogar. Aunque en Guanajuato la mayoría de las personas viven y se desarrollan en familia, la institucionalización de niñas, niños y adolescentes, aún por motivos de protección, sigue siendo una práctica muy extendida en los sistemas de protección. Esto, a pesar de que existe una amplia evidencia sobre los efectos adversos de dicha práctica sobre el desarrollo físico, psicológico, emocional y mental de las niñas, niños y adolescentes.

Conforme al Diagnóstico estratégico sobre la situación general que guardan los centros de asistencia social en el estado de Guanajuato (DIF Estatal Guanajuato, 2021), en Guanajuato existen 41 centros de asistencia social, en adelante CAS, identificados por la Procuraduría de Protección de Niñas, Niños y Adolescentes del Estado de Guanajuato. En los Centros de Asistencia Social del Estado de Guanajuato, se contabilizaron 671 niñas, niños y adolescentes (NNA) en acogimiento residencial de los cuales 9 tenían alguna discapacidad física (1 %) y 39 una discapacidad mental (6%).

De los CAS que realizan fortalecimiento familiar, la mayoría realiza entrevistas a las personas adultas y a las niñas, niños y adolescentes, aplican pruebas psicológicas, realizan evaluaciones sociales, generan diagnósticos y evaluación. La mayoría de los CAS identificaron a la violencia, la negligencia, la falta de interés de madres y padres, la falta de competencias parentales y las adicciones como las principales causas del ingreso de NNA a los CAS.

Conforme a lo anterior, se busca que, a través de la intervención familiar basada en el hogar, se logre contribuir en la generación de ambientes de seguridad, protección, afecto, apego seguro y cuidados de la salud, que faciliten el desarrollo y funcionamiento óptimo para los integrantes de las familias intervenidas, fomentando su inclusión participativa en la sociedad.

Actualmente, el sistema de asistencia social tiene detectadas un gran número de familia en situación de estrés múltiple en las que se hace patente la urgente necesidad de iniciar con una intervención basada en el fortalecimiento de sus propios recursos para lograr una reorganización de su propio sistema, que impacte en la forma en la que se vincula con el medio y logre así mejorar sus condiciones de vida.

Por lo antes expuesto, con el propósito de contribuir al mejoramiento de las circunstancias y condiciones de vida de las familias y población en situación de vulnerabilidad del Estado de Guanajuato para así posibilitar el desarrollo integral de

la familia y de los individuos en condiciones de indefensión, pobreza o desventaja social, el Gobierno de Estado de Guanajuato, a través del Sistema para el Desarrollo Integral de la Familia del Estado de Guanajuato, ha puesto en marcha el Programa "Familias de Grandeza " para el Ejercicio Fiscal 2024.

A partir de la creación del programa Familias de Grandeza en el ejercicio fiscal 2020 se diseñaron y desarrollaron un total de 303 planes de trabajo multidisciplinario con integrantes de familias en situaciones multiproblemáticas.

Familias de Grandeza tiene como base los enfoques ecosistémico-multidisciplinar, ya que, partiendo del enfoque ecológico se visualiza un panorama amplio que permite entender y tomar en cuenta el contexto donde se desarrollan las familias a intervenir, así como el impacto que éste tenga en ellas. Estas intervenciones están orientadas al beneficio de las niñas, niños y adolescentes y buscan impactar directamente en su recuperación y bienestar, fortaleciendo a la familia para que impere un ambiente seguro en el cual puedan desarrollarse y donde sus figuras principales de cuidado los acompañen en los procesos de protección, formación y seguridad.

Objetivos del Programa

En las Reglas de Operación para el Ejercicio Fiscal 2020 se señala que el Programa tiene por objetivo general atender multidisciplinariamente de manera oportuna y especializada a las familias en situación de estrés múltiple, disminuyendo los factores de riesgo psicosocial y fortaleciendo su núcleo familiar, evitando su desintegración y reconfigurándolo en condiciones de seguridad y respeto a los derechos.

Son objetivos específicos del Programa: I. Capacitar a los organismos municipales respecto a la importancia y metodología de la intervención multidisciplinaria en el fortalecimiento familiar, para generar un efecto multiplicador que acelere la reconstrucción del tejido social en el Estado; II. Contribuir con los esfuerzos

gubernamentales para dotar a las familias guanajuatenses que se encuentren bajo algún proceso sustanciado por la Procuraduría, de las herramientas necesarias para fortalecer los vínculos, las competencias parentales, la capacidad de resiliencia y el manejo y resolución de problemas.; III. Elaborar e implementar planes de trabajo diseñados en función de las problemáticas que presenta cada familia guanajuatense intervenida con el programa, para contribuir con el crecimiento y desarrollo de ella como unidad y de los individuos que la conforman; IV. Atender a familias de personas sujetas de asistencia social a través de evaluación e intervención multidisciplinaria; y V. Prestar servicios profesionales para valoraciones familiares.

Población potencial, población objetivo y población atendida

En las Reglas de Operación citadas anteriormente, se señala que la población potencial del Programa son familias sujetas de asistencia social residentes del Estado de Guanajuato y que por las problemáticas en las que se encuentran, sufren de marginación, desorganización, crisis, abandono de funciones parentales, violencia, maltrato, aislamiento o les es vulnerado alguno de sus derechos.

La población objetivo la constituyen familias que habitan en el Estado de Guanajuato que presentan diversos problemas psicosociales y cuyos integrantes se encuentran en una situación de marginación y riesgo; las familias de niñas, niños y adolescentes que se encuentren bajo proceso de restitución de derechos sustanciado por la Procuraduría; y las niñas, niños y adolescentes que se encuentren en cuidado alternativo o acogimiento sin cuidado parental o familiar, en un centro de asistencia social.

La población beneficiada directamente por el Programa está constituida por 160 familias guanajuatenses que presentan diversas problemáticas psicosociales y que ponen en riesgo constante su propia integridad; así como la profesionalización en

los 46 DIF Municipales para instalar las competencias necesarias de su personal para realizar acompañamientos familiares exitosos.

Cobertura geográfica

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

5. Diseño metodológico y estrategia del trabajo de campo.

Diseño metodológico

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

Evaluación de Procesos

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

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

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

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

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

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

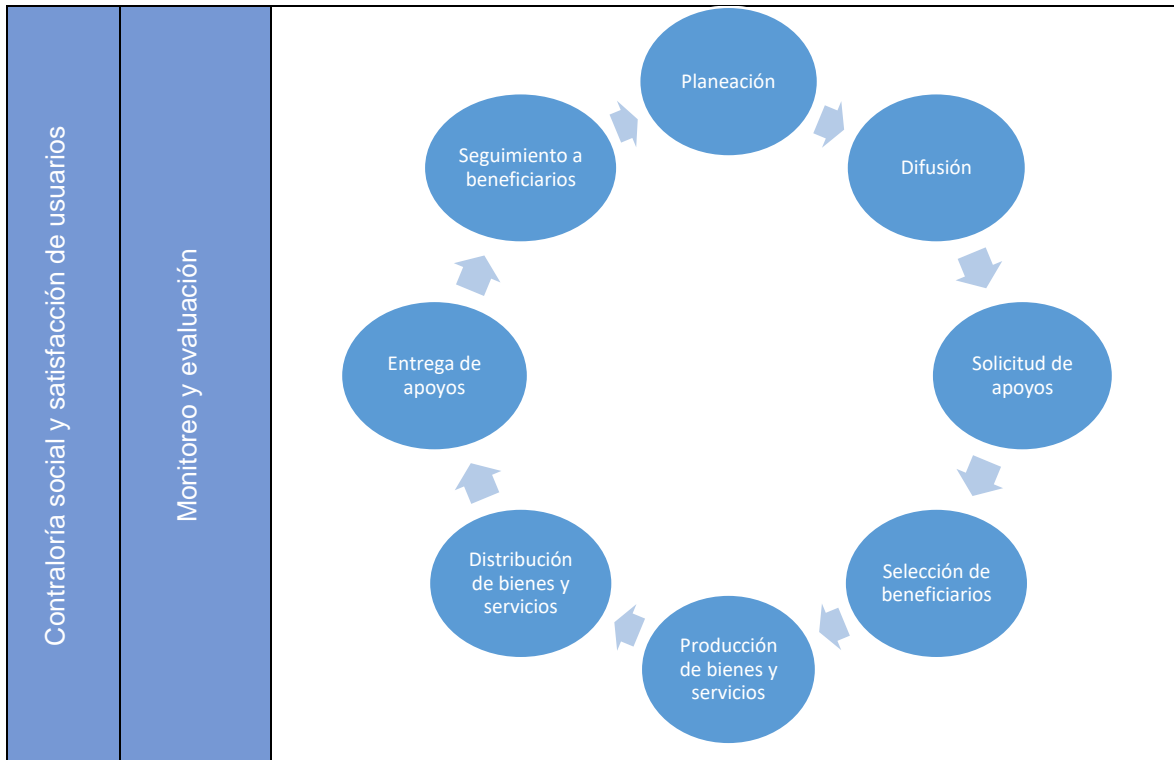
El primer elemento que conforma la metodología es la **identificación de los procesos clave** que se realizan como parte del programa. Esta identificación se realiza mediante un análisis de gabinete. Para ello, se revisan las reglas de operación y lineamientos con los que cuenta el programa.

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

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

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

Modelo general de procesos



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

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

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

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

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

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

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

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

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

Estrategia de Trabajo de Campo

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

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

Muestra propuesta

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

Muestra analítica de unidades territoriales del programa

| Dependencia o Entidad | Clave Programática | Nombre del Programa | Cargos y Unidades territoriales a ser entrevistadas |
|--|--------------------|----------------------|---|
| Sistema para el Desarrollo Integral de la Familia del Estado de Guanajuato (DIF Estatal) | QC3184 | Familias de Grandeza | 1 Coordinadora de servicios jurídicos a personas sujetas de asistencia social 1 Coordinadora de servicios psicoterapéuticos y psicoeducativos 1 coordinador de trabajo social |

Instrumentos de recolección de información a aplicar

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

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

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

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

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

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

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

Cronograma de actividades

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

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

Agenda del trabajo de campo

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

6. Descripción y análisis de los procesos del Programa

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

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

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

6.1. Planeación

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

Las metas a cumplir con el recurso de inversión QC 3184 Programa Familias de Grandeza se definen en términos del número de talleres que se dan a las familias como parte de los Planes de trabajo y visitas domiciliarias para el componente I. Fortalecimiento Familiar y en términos del número de capacitaciones realizadas en los sistemas municipales del DIF, para el componente II. Implementación territorial del fortalecimiento familiar. Para la determinación de las metas en 2024 se tomaron en consideración, las metas alcanzadas en años anteriores:

El presupuesto autorizado que para este 2024 quedó establecido en \$6,818,138.00 (seis millones, ochocientos dieciocho mil, ciento treinta y ocho pesos) destinado a realizar 160 talleres a familias que requieren fortalecimiento familiar y 18 capacitaciones a DIF municipales, se hace disponible para su operación a principios de año.

En cuanto a la actualización de la Matriz de Indicadores de Resultados (**MIR**), la realiza la Dirección de Fortalecimiento Familiar con acompañamiento de

personal del área de Coordinación de Planeación, Seguimiento y Desarrollo Institucional con lo cual finalmente quedan establecidas las metas operativas del próximo ciclo, así como los indicadores de gestión del Programa.

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

Una vez revisadas y validadas por la STRC, las ROP se publican en el Periódico Oficial del Gobierno del Estado de Guanajuato a más tardar el 31 de diciembre del año inmediato anterior en que operará el programa.

2. Límites del proceso y su articulación con otros.

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

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

3. Insumos y recursos

a) Tiempo

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

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

b) Personal

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

Los responsables del Programa cuentan con la experiencia para la realización de las actividades de planeación estratégica del programa desde el inicio del mismo en 2020 y cuentan con el apoyo del enlace administrativo de la Coordinación de Planeación, Seguimiento y Desarrollo Institucional para la realización del anteproyecto de presupuesto y definición de metas.

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

c) Recursos Financieros

El proceso de Planeación estratégica del Programa Familias de Grandeza, no cuenta con una partida presupuestal específica para su desarrollo, los recursos financieros que utiliza este proceso provienen del

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

d) Infraestructura

La Dirección de Fortalecimiento Familiar cuenta con oficinas para la operación del Programa Familias de Grandeza en las instalaciones del DIF Estatal, donde tienen asignadas áreas específicas para realizar cada una de las funciones asignadas al personal. Cuentan con 13 computadoras; siete impresoras y seis vehículos, para la realización de sus actividades.

4. Productos

Los productos generados en el proceso de Planeación son:

- Presupuesto autorizado para el Programa Familias de Grandeza.
- Metas del Programa. Para 2024 la meta fue 160 talleres a familias y 18 capacitaciones a DIF municipales.
- Modificación y Actualización de la MIR del Familias de Grandeza.
- Reglas de Operación para el siguiente ejercicio fiscal.

Las metas permiten determinar el número de nuevos beneficiarios a incluir en el programa. En tanto que las ROP delimitan los aspectos generales para la operación del Programa.

5. Sistemas de Información

El sistema de información utilizado en el proceso de planeación para el registro de metas del Programa y avance de los indicadores de la MIR es el Sistema de Evaluación del Desempeño (SED) que funciona como un repositorio y fuente de información para el monitoreo a nivel central sobre el cumplimiento de las metas del Programa y verificación de avances en los

indicadores de la MIR. Este sistema es una plataforma informática a la que el DIF Estatal tiene acceso vía internet.

6. Coordinación

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

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

7. Evaluación de la Pertinencia

El proceso de Planeación se considera pertinente, ya que las actividades y productos permiten el logro de las metas del Programa Familias de Grandeza en el año fiscal.

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

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

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

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

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

6.2 Difusión del programa

La Difusión del programa se realiza para el componente II. del programa, Implementación territorial del fortalecimiento familiar, y la realizan la Coordinación de Trabajo Social; Coordinación de Servicios Jurídicos a Personas Sujetas de Asistencia Social y la Coordinación de Servicios Psicoterapéuticos y Psicopedagógicos, vía la emisión y publicación de una convocatoria en el portal del DIF Estatal.

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

La elaboración de la convocatoria, está a cargo del personal de la Coordinación de Trabajo Social; Coordinación de Servicios Jurídicos a Personas Sujetas de Asistencia Social y la Coordinación de Servicios Psicoterapéuticos y Psicopedagógicos. La convocatoria, dirigida a los DIF municipales, indica que, como requisito para solicitar la capacitación para la implementación territorial del fortalecimiento familiar, deben contar con un equipo multidisciplinario en las áreas legal; psicología y de trabajo social. Asimismo, contiene los correos para la recepción de las solicitudes y la dirección de las oficinas del DIF Estatal.

La convocatoria se sube al portal del DIF Estatal, publican dos convocatorias al año. La primera se publicó a inicio de año y quedó abierta hasta el mes de marzo.

2. Límites del proceso y su articulación con otros.

Inicia a partir de la publicación de las ROP en el Periódico Oficial del Gobierno del Estado de Guanajuato a más tardar el 31 de diciembre del año inmediato anterior en que operará el Programa.

Concluye con la publicación de la convocatoria en el portal del DIF Estatal, Familias de Grandeza, con lo que queda a disposición de los DIF municipales y otras dependencias interesadas.

3. Insumos y recursos

a) Tiempo

La publicación de la convocatoria se inicia en el mes de enero de cada año y queda abierta hasta el mes de marzo aproximadamente.

Se considera que el tiempo en que se publica la convocatoria, es el apropiado para iniciar con la impartición de las capacitaciones.

b) Personal

A partir de la información obtenida en las entrevistas, es posible afirmar que el personal que participa en la preparación y publicación de la convocatoria, personal de la Dirección de Fortalecimiento Familiar, tiene el perfil y cuenta con la capacitación para realizar sus funciones.

c) Recursos Financieros

El proceso de elaboración y publicación de la convocatoria del Programa Familias de Grandeza, para su componente II. Implementación territorial del fortalecimiento familiar, no cuenta con una partida presupuestal específica para su desarrollo, los recursos financieros que utiliza este

proceso provienen del presupuesto asignado al DIF Estatal y de forma particular a la Dirección de Fortalecimiento Familiar.

d) Infraestructura

La Dirección de Fortalecimiento Familiar cuenta con oficinas para la operación del Programa Familias de Grandeza en las instalaciones del DIF Estatal, donde tienen asignadas áreas específicas para realizar cada una de las funciones asignadas al personal. Cuentan con 13 computadoras; siete impresoras y seis vehículos, para la realización de sus actividades.

4. Productos

Los productos generados en el proceso son:

- La elaboración y publicación de la convocatoria.

5. Sistemas de Información

Para la publicación de la convocatoria se utiliza el portal del DIF Estatal, quedando la convocatoria a disposición de los DIF municipales y otras dependencias interesadas. La publicación de la convocatoria se registra en un control propio de Excel (Listado del proceso que se sigue para las capacitaciones)

6. Coordinación

Tras el análisis de la información obtenida a través de las entrevistas realizadas, se considera que la coordinación entre personal de la Coordinación de Trabajo Social; Coordinación de Servicios Jurídicos a Personas Sujetas de Asistencia Social y la Coordinación de Servicios

Psicoterapéuticos y Psicopedagógicos, es adecuada para la implementación del proceso.

7. Evaluación de la Pertinencia

El proceso de Difusión del Programa se considera pertinente, ya que las actividades y producto permiten el logro de las metas del Programa Familias de Grandeza en el año fiscal, en su componente II. Implementación territorial del fortalecimiento familiar.

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

El proceso de Difusión del Programa tiene una gran importancia estratégica para el desarrollo y ejecución de los procesos siguientes que conforman el componente II. Implementación territorial del fortalecimiento familiar, del programa Familias de Grandeza, ya que este proceso es indispensable para la difusión del programa entre los DIF municipales y dependencias interesadas. para el logro de los objetivos del programa.

Los productos generados en el proceso de Difusión del Programa son el insumo necesario para que los DIF municipales, se enteren de los requisitos para obtener la capacitación y, si así lo deciden, solicitar los apoyos.

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

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

6.3 Solicitud de servicios y apoyos

El proceso de Solicitud de servicios y apoyos del Programa Familias de Grandeza considera actividades que realizan la Coordinación de Trabajo Social; Coordinación

de Servicios Jurídicos a Personas Sujetas de Asistencia Social y la Coordinación de Servicios Psicoterapéuticos y Psicopedagógicos, a través de una solicitud proveniente del Poder Judicial u otra entidad del gobierno estatal, para el componente I. Fortalecimiento Familiar, y a través de un oficio-solicitud, en el caso del componente II. Implementación territorial del fortalecimiento familiar.

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

Para el componente I. Considera actividades de recepción de una solicitud (oficio) de una instancia que puede ser: de la Procuraduría Estatal de Protección de Niñas, Niños y Adolescentes del Estado de Guanajuato; Procuraduría auxiliar, puede ser también de la secretaria de educación u otra entidad que focalicen a una familia con necesidades de fortalecimiento familiar que atiende el programa. Se recibe por correo para fines operativos, pero se les requiere el documento físico ya que debe estar integrado en el expediente que se conforma de la familia.

El oficio lo recibe la Dirección de Fortalecimiento Familiar y la canaliza a la Coordinación de Trabajo Social; Coordinación de Servicios Jurídicos a Personas Sujetas de Asistencia Social y a la Coordinación de Servicios Psicoterapéuticos y Psicopedagógicos, quienes designan a un equipo multidisciplinario (profesionales de trabajo social; psicología y jurídico), para que se acerquen a la familia, realicen una primera visita y verifiquen conforme a las ROP del programa, si es una familia que se pueda considerar como familia en situación de estrés múltiple, y elaboren el documento Ficha técnica.

En cuanto al componente II. Implementación territorial del fortalecimiento familiar, las coordinaciones de Trabajo Social; Coordinación de Servicios Jurídicos a Personas Sujetas de Asistencia Social y la Coordinación de Servicios Psicoterapéuticos y Psicopedagógicos, reciben la solicitud (oficio)

una vez que el DIF municipal revisa la convocatoria y envía oficio-solicitud a la Dirección de Fortalecimiento Familiar, vía correo electrónico.

2. Límites del proceso y su articulación con otros.

Inicia con la recepción de las solicitudes de servicios y apoyos (oficio) provenientes de la autoridad judicial o dependencia interesada, en el caso del componente I. y de los DIF municipales, en el caso del componente II.

Concluye con la asignación de equipo multidisciplinario por parte de las coordinaciones de Trabajo Social; Coordinación de Servicios Jurídicos a Personas Sujetas de Asistencia Social y la Coordinación de Servicios Psicoterapéuticos y Psicopedagógicos, realización de una primera visita y elaboración de la Ficha técnica, así como con el registro en control de Excel, en el componente I, y con las solicitudes de servicios (oficio) recibidas de los DIF municipales que registra en su control de Excel, para el componente II.

3. Insumos y recursos

a) Tiempo

Para el componente I. Las solicitudes de servicios y apoyos (oficio) se dan durante el año, cuando lo solicita la autoridad judicial o dependencia interesada.

Para el componente II. La solicitud de servicios se da posterior a la publicación de la convocatoria y durante la vigencia de la misma.

Se considera que el tiempo en el que se realiza la solicitud de servicios y apoyos es adecuado para el inicio de las actividades de fortalecimiento con la familia y la impartición de la capacitación.

b) Personal

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

c) Recursos Financieros

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

d) Infraestructura

La Dirección de Fortalecimiento Familiar cuenta con oficinas para la operación del Programa Familias de Grandeza en las instalaciones del DIF Estatal, donde tienen asignadas áreas específicas para realizar cada una de las funciones asignadas al personal. Cuentan con 13 computadoras; siete impresoras y seis vehículos, para la realización de sus actividades.

4. Productos

Como productos del proceso se tiene:

- Solicitud de servicios y apoyos (oficio) recibida.

En el caso del componente I. Contiene información como: Nombre de alguno de los beneficiarios de la familia; Dirección; Teléfono. En el caso del componente II. Contiene información del DIF municipal y nombres de las personas que participarán en la capacitación.

- Ficha técnica con resultado de la primera visita.

Esta ficha es para el caso del componente I. y se describe el resultado de la visita realizada a la familia, y el resumen de lo que el equipo multidisciplinario asignado, observó de la dinámica familiar.

5. Sistemas de Información

Las solicitudes de servicios y apoyos (oficios) recibidos en los dos componentes del programa, se registran en controles propios del área en Excel.

6. Coordinación

Derivado de la entrevista realizada, se pudo observar que existe buena coordinación entre los tres coordinadores (Trabajo Social, Psicología y Jurídico), en cuanto al componente I., para la designación del equipo multidisciplinario y la realización de las funciones comprendidas en este proceso.

Respecto Al componente II. No se puede hablar de coordinación con los DIF municipales ya que el proceso se limita a recibir sólo las solicitudes (oficio) por correo electrónico.

7. Evaluación de la Pertinencia

El proceso de recepción y registro de solicitudes de servicios y apoyos (oficio) del Programa Familias de Grandeza, se considera pertinente, ya que es el medio a través del cual se reciben las solicitudes provenientes de la autoridad judicial y de los DIF municipales, los dos componentes del programa, respectivamente.

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

El proceso de recepción y registro de solicitudes de servicios y apoyos es fundamental y tiene una gran importancia estratégica para el desarrollo y

ejecución de los procesos siguientes que conforman el Programa Familias de Grandeza ya que este proceso es indispensable para la selección de beneficiarios del programa.

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

En este proceso de recepción y registro de solicitudes de servicios y apoyos (oficio) no se considera la opinión de los beneficiarios.

6.4 Selección de Beneficiarios

En este proceso se desarrollan las actividades específicas que permiten determinar si la familia que canaliza la autoridad judicial, cumple con los requisitos de elegibilidad para recibir fortalecimiento familiar. en el caso del componente I. Fortalecimiento Familiar, y si los DIF municipales cumplen con los requisitos para recibir la capacitación sobre cómo llevar a cabo intervenciones multidisciplinarias en materia de fortalecimiento familiar, en el caso del componente II. Implementación territorial del fortalecimiento familiar.

La Dirección debe proporcionar los servicios y apoyos en el orden cronológico de la canalización, focalización o solicitud y hasta donde lo permita el presupuesto asignado al programa, a las personas y DIF Municipales, según corresponda, que cumplan con los criterios de elegibilidad y requisitos a que se refieren los artículos 16 y 17 respectivamente, de las Reglas de Operación.

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

En el caso del componente I., a partir del contenido de la ficha técnica que describe el resultado de la primera visita realizada a la familia, y el resumen de lo que el equipo multidisciplinario asignado observó de la dinámica familiar, desde el área legal, emocional y en lo social, se reúnen los tres coordinadores (Trabajo Social, Psicología y Jurídico), junto con el equipo multidisciplinario que realizó la visita para determinar si cumple con los criterios de elegibilidad establecidos en las ROP:

- a) Que conforme al artículo 4 de la Ley Sobre el Sistema Estatal de Asistencia Social tengan derecho a la asistencia social, siempre y cuando el acompañamiento y/o intervención pueda concluirse durante el ejercicio fiscal 2024, de acuerdo a las consideraciones del equipo multidisciplinario;
- b) Se trate de familias de niñas, niños y adolescentes que se encuentren en acogimiento residencial en un alojamiento o centro de asistencia social; y
- c) Para el otorgamiento de apoyos sociales podrán ser elegidas las personas beneficiarias del servicio señalado en el artículo 13, fracción 1, que se encuentren en situación de marginación económica y así lo determine el equipo multidisciplinario en el plan de trabajo correspondiente.

Cualquiera que sea el resultado del proceso de selección, se evidencia. Si es sí, le comunican a la autoridad judicial o dependencia solicitante, que sí se va a atender a la familia, y que se abrirá un expediente para la familia. Si la respuesta es negativa, también le comunican al solicitante. La respuesta siempre es a través de un oficio.

Cuando se determina que sí se atenderá a la familia, se le pregunta a la familia si acepta la intervención. En caso de no aceptar, se pide a la familia que firme una constancia de desistimiento y notifica a autoridad. Cuando la familia sí acepta la intervención, asigna número de expediente y registra en Excel propio (Master de familias)

Para el componente II. Los coordinadores (Trabajo Social, Psicología y Jurídico), verifican que las solicitudes recibidas de los DIF municipales, cumplan con los criterios de elegibilidad contenidos en las ROP y que consiste en contar con un equipo multidisciplinario: profesionales en Trabajo social, Psicología y Jurídico y estén dedicados al fortalecimiento de las familias. En caso de cumplir con criterios de elegibilidad, se registra en control propio de Excel. Cualquiera que sea la respuesta, de aceptación o rechazo, se le comunica al DIF Estatal municipal solicitante.

2. Límites del proceso y su articulación con otros.

Para el componente I. El proceso inicia con la revisión de la información de la ficha técnica elaborada por el equipo multidisciplinario asignado y la reunión con los coordinadores para determinar si la familia es aceptada o no para recibir fortalecimiento familiar y termina con la asignación de número de expediente y el registro en el Padrón de beneficiarios de la persona identificada como la cabeza de familia.

En cuanto al componente II. El proceso inicia con la revisión de la solicitud (oficio) para verificar que cumpla con tener un equipo de profesionales multidisciplinario y termina con la notificación al DIF municipal del resultado de la revisión.

3. Insumos y recursos

a) Tiempo

En cuanto al componente I. El proceso de selección de la familia, con base a las ROP, debe realizarse un plazo no mayor a 15 días hábiles después del primer contacto con la familia. Respecto al componente II. La selección de las solicitudes se realiza una vez que se haya verificado el cumplimiento de los criterios de elegibilidad.

De esta forma, se considera que el tiempo en el que se ejecuta este proceso, es acorde con la normatividad vigente en la materia.

b) Personal

En este proceso participan actores que en conjunto permiten realizar las diferentes actividades del Proceso:

La Coordinación de Trabajo Social; Coordinación de Servicios Jurídicos a Personas Sujetas de Asistencia Social y la Coordinación de Servicios Psicoterapéuticos y Psicopedagógicos son responsables de aprobar que se realicen las intervenciones a la familia.

El equipo multidisciplinario asignado a la familia, que aporta la información de la Ficha técnica con la información base para la determinación de si se acepta o no a la familia.

La familia, ya que, sin su consentimiento, no se pueden llevar a cabo las intervenciones.

El personal de la Dirección de Fortalecimiento Familiar que participa en este proceso, tiene el perfil y cuenta con la capacitación para realizar sus funciones.

c) Recursos Financieros

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

d) Infraestructura

Para las actividades de este proceso, la Dirección de Fortalecimiento Familiar cuenta con oficinas para la operación del Programa Familias de Grandeza en las instalaciones del DIF Estatal, donde tienen asignadas

áreas específicas para realizar cada una de las funciones asignadas al personal.

4. Productos

Para el componente I. Registro en padrón de beneficiarios, del jefe de familia y asignación del número de expediente. Para el componente II. notificación de aceptación a DIF Municipal.

5. Sistemas de Información

Los resultados de la sección de beneficiarios, para ambos componentes del programa, se registran en controles propios del área, en Excel.

6. Coordinación

Derivado de la entrevista realizada, se pudo observar que existe buena coordinación entre los tres coordinadores (Trabajo Social, Psicología y Jurídico), tanto para el componente I. como para el componente II.

7. Evaluación de la Pertinencia

El proceso de Selección de Beneficiarios se considera pertinente y forma parte de la cadena crítica que conduce al logro del objetivo del programa de atender multidisciplinariamente de manera oportuna y especializada a las familias en situación de estrés múltiple, disminuyendo los factores de riesgo psicosocial y fortaleciendo su núcleo familiar, evitando su desintegración y reconfigurándolo en condiciones de seguridad y respeto a los derechos.

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

El proceso de Selección de beneficiarios es fundamental, forma parte de la ruta crítica del proceso de otorgamiento de servicios y apoyos del programa.

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

En este proceso de Selección de beneficiarios no se considera la opinión de los beneficiarios.

6.5 Distribución de servicios y apoyos

El proceso de distribución de los servicios y apoyos, contempla las acciones necesarias para formalizar la entrega de los servicios y apoyos a las familias y a los DIF municipales.

En cuanto al Componente I. Fortalecimiento Familiar, este proceso incluye las actividades relacionadas con la firma del documento Consentimiento informado, por parte de la familia, la realización del estudio socioeconómico, la elaboración del Plan de trabajo para la familia (considerado como el eje rector del programa) a partir de las primeras impresiones, y cronograma para la realización de las actividades incluidas en dicho Plan.

Para el componente II. Implementación territorial del fortalecimiento familiar, se elabora el Programa de capacitación y fecha en la que se llevará a cabo.

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

Para el componente I. Una vez que la familia aprobada firma el consentimiento informado para la intervención, el equipo multidisciplinario que trabajará con la familia, realiza el estudio socioeconómico, a través del cual se identifican las carencias de las familias y las áreas que se van a

reforzar , puede ser en aspecto educativo, en la vivienda , en servicios de salud, entre otros, y elabora el Plan de trabajo a partir de las primeras impresiones tanto psicológicas como jurídicas y de trabajo social ya que éstas permiten conocer las carencias y problemáticas principales de la familia. Es muy importante que el plan de trabajo sea consensuado con la familia. Todo el plan de trabajo se formula en contacto con la familia, quienes también pueden opinar respecto a las actividades a realizar.

El Plan de trabajo debe plantear objetivos generales de trabajo y marcar estrategias de intervención que permitirán alcanzarlos.

El plan de trabajo se orienta a³:

- Visualizar el estado actual de la familia de forma objetiva.
- Atender las necesidades sentidas y expresadas de la familia.
- Que la familia detecte también sus necesidades y problemáticas.
- Identificar fortalezas y áreas de oportunidad.
- Identificar las acciones que se pueden realizar por parte de la institución, acciones que no ha realizado la familia de manera autogestiva; acompañamientos o canalizaciones que se pueden realizar.
- Fortalecer los recursos internos y externos como unidad e individualmente, de manera que logren una autonomía.
- Fomentar la participación infantil.

En el plan de trabajo se identifica el tiempo en que el equipo multidisciplinario van a trabajar con la familia, se hace cronograma de actividades por cada

³ Manual de Fortalecimiento Familiar del Sistema para el Desarrollo Integral de la Familia del Estado de Guanajuato. Servicio de Fortalecimiento Familiar. Sistema para el Desarrollo Integral de la Familia del Estado de Guanajuato, página 44.

mini objetivo y objetivo general, se determinan acciones y se establece el tiempo de trabajo, puede ser un bimestre o trimestre o más tiempo, según lo que requiera la familia. Asimismo, se determina si se otorgarán apoyos asistenciales a la familia y de qué tipo. El plan de trabajo se le presenta a la familia, se le explica el plan de trabajo detalladamente, así como el cronograma de actividades. Con base a las entrevistas realizadas, consideran que el eje rector del modelo de atención, son las visitas domiciliarias, ya en el domicilio de la familia es en donde se realizan las actividades del Plan de trabajo.

En cuanto al componente II. En este proceso se elabora el Programa de capacitación y se notifica al DIF municipal la fecha en que se llevará a cabo la capacitación. Como parte del programa se considera una parte teórica, una parte práctica y una práctica supervisada. Se apertura grupos de acuerdo al número de personas de las solicitudes recibidas

2. Límites del proceso y su articulación con otros.

Para el componente I. El proceso inicia con la firma consentimiento informado por parte de la familia para la intervención y se le aplica estudio socioeconómico y termina con la elaboración del Plan de trabajo y cronograma para su ejecución.

En cuanto al componente II. El proceso inicia con la aprobación de la solicitud y termina con el Programa de capacitación.

3. Insumos y recursos

a) Tiempo

Componente I. Fortalecimiento Familiar, Dentro de 45 días hábiles después del primer contacto. (tiempo establecido en las ROP)

Componente II. Implementación territorial del fortalecimiento familiar, cuando el programa de capacitación quede terminado.

De esta forma, se considera que el tiempo en el que se ejecuta este proceso, es acorde con la normatividad vigente en la materia y acorde al tiempo considerado para las capacitaciones.

b) Personal

En este proceso participan los Coordinadores de las tres áreas (Trabajo Social, Psicología y Jurídico) como supervisor y apoyo en las actividades y el equipo multidisciplinario que es quien realiza estudio socioeconómico y elabora el Plan de Trabajo y el cronograma correspondiente. Respecto al personal, derivado de las entrevistas realizadas, se considera que es insuficiente ya que cuentan con una plantilla de cuatro abogados; seis psicólogos y cuatro personas en trabajo social, incluyendo a los tres coordinadores. Este personal es para atender a las familias seleccionadas de todo el estado y considerando que para cada familia se conforma un equipo de tres profesionales de cada área.

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

c) Recursos Financieros

Los recursos para el proceso de distribución de servicios y apoyos del Programa Familias de Grandeza, provienen del asignado al programa y al DIF Estatal y de forma particular a la Dirección de Fortalecimiento Familiar.

d) Infraestructura

Para las actividades de Distribución de apoyos, la Dirección de Fortalecimiento Familiar cuenta con oficinas para la operación del Programa Familias de Grandeza en las instalaciones del DIF Estatal, donde tienen asignadas áreas específicas para realizar cada una de las funciones asignadas al personal.

4. Productos

Como productos del proceso de Distribución de apoyos se tienen dos productos fundamentales:

- Componente I. Plan de trabajo y cronograma para la atención de las familias. del crédito otorgado.
- Componente II. Programa de capacitación

5. Sistemas de Información

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

6. Coordinación

Existe buena coordinación entre el equipo multidisciplinario que atiende a cada familia con los coordinadores de las tres áreas (Trabajo Social, Psicología y Jurídico).

Asimismo, existe buena coordinación entre los coordinadores para realizar los programas de las capacitaciones a impartir en los DIF municipales.

7. Evaluación de la Pertinencia

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

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

Como ya se ha mencionado, el proceso de distribución de servicios y apoyos es fundamental, ya que es a través del Plan de trabajo y cronograma, en el componente I. y el Programa de Capacitación, en el componente II., es la forma en que se entregarán los servicios y apoyos del programa y de esta forma se contribuye al logro de la metas y objetivos del mismo.

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

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

6.6 Entrega de servicios y apoyos

Como parte del proceso de entrega de servicios y apoyos se ejecuta el Plan de Trabajo elaborado para la atención de la familia, en cuanto al componente I. Fortalecimiento familiar y se imparte la capacitación a los DIF municipales, en cuanto al componente II. Implementación territorial del fortalecimiento familiar.

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

En cuanto al componente I. El proceso inicia con las visitas domiciliarias por parte del equipo multidisciplinario, para realizar las actividades contenidas en el plan de trabajo y el cronograma correspondiente. En estas visitas pueden ir los tres integrantes del equipo multidisciplinario o solo dos, dependiendo de las actividades a realizaren esa fecha de la visita y pueden hacer actividades distintas. Asimismo, como parte de este proceso, se entregan los apoyos asistenciales que se hayan determinado, a la familia.

Aunque no está contenido en ningún documento, operativamente, los coordinadores dividen a las familias en si es una familia que requiere atención moderada, una atención intermedia o una atención profunda. Atención moderada se basa en proporcionar apoyos asistenciales o algún

acompañamiento; Atención intermedia, en caso de canalizar a la familia a alguna institución; Atención profunda, cuando se le proporcionan todos los talleres.

La ejecución del plan de trabajo, comprende actividades relacionadas con: Acompañamiento, sensibilización y modelaje; Orientación psicológica; Orientación legal; Talleres psicoeducativos; Trabajo con las redes familiares o comunitarias; Canalizaciones y gestión interinstitucional; Apoyo asistencial en especie.

Como resultado de cada visita domiciliaria, se elabora un Acta de visita domiciliaria, que corrobora la realización de las actividades del Plan de trabajo con la familia. En este documento, quedan plasmadas las actividades que se realizaron el día de la visita, además de las acciones o intervenciones programadas para la siguiente visita. Esta Acta se debe integrar en el expediente de cada familia.

Cuando se concluye la ejecución del plan de trabajo el mismo equipo multidisciplinario hace una revisión de cómo va la familia, hace una comparación de cómo estaba la familia y cómo se encuentra después de la intervención; si el equipo ve estable a la familia, le va comunicando que ya se van a despedir de ellos, van preparando a la familia para el cierre de las actividades.

Se elabora un acta de cierre que también forma parte del expediente del plan de trabajo, en esta acta de cierre, además del acta de visita a la familia, se plasma que ya se está cerrando el plan de trabajo con la familia y se le notifica a la autoridad judicial o entidad solicitante. Como parte del cierre, realizan un evento de “Graduación de la familia” que es una convivencia con la familia en donde el equipo multidisciplinario aporta comida o pastel para toda la familia.

El equipo multidisciplinario, registra en el control de Excel, la terminación de las actividades del plan de trabajo y notifica a la autoridad judicial, el término del plan de trabajo, mediante oficio.

En cuanto al componente II. El proceso de entrega de servicios, se da cuando se imparte la capacitación a los DIF municipales, con base al Programa de capacitación establecido. Durante la capacitación, se explica lo que debe saber el equipo multidisciplinario del DIF municipal, en cuanto a las ROP's, a principios básicos de las tres áreas, legal, psicológica y de trabajo social y sobre todo del Manual de Atención para el fortalecimiento familiar, en donde vienen explicadas las diversas fases para la atención de las familias, se les explica cada una de ellas y el procedimiento de atención, para que ellos entiendan y comprendan cómo llevar a cabo la intervención.

Al finalizar la capacitación, se elabora la lista de asistencia y se toman fotografías de la capacitación impartida, para tener evidencia de la misma.

Tanto la lista de asistencia como las fotografías son integradas en la carpeta en donde guardan todas las evidencias de las capacitaciones. Para cada capacitación se tiene: el oficio de la convocatoria, el oficio de la solicitud, el programa de capacitación, el temario de lo que le va a dar al municipio, el equipo, la lista de asistencia de la capacitación, las fotografías de la capacitación y evidencias de gastos que se generen (por ejemplo, coffee break).

Posteriormente se hace un acompañamiento práctico, en donde se asigna un mentor (personal del DIF estatal) que acompaña al equipo municipal, que ya tiene una familia asignada, para la debida atención de la misma.

2. Límites del proceso y su articulación con otros.

El proceso inicia con el Plan de trabajo y cronograma realizados para cada familia a la que se le dará fortalecimiento familiar, en el caso del componente I. y con el Programa de capacitación a los DIF municipales, en el caso del componente II.

El límite final, lo constituye, en el caso del componente I. la elaboración del acta de cierre del plan de trabajo, registro en el control propio de Excel de la terminación del plan de trabajo con la familia y la notificación a la autoridad judicial, mediante oficio. Para el componente II. generación de las listas de asistencia a la capacitación y fotografías que evidencian la capacitación realizada, y su integración a la carpeta de capacitaciones.

3. Insumos y recursos

a) Tiempo

Para el componente I. El tiempo para la puesta en práctica de las actividades contenidas en el plan de trabajo y acompañamiento familiar, de acuerdo al cronograma de actividades, depende de la situación en que se encuentre cada familia, para lograr el fortalecimiento familiar, este programa tiene la salvedad de poder brincar de ejercicio fiscal en la atención de las familias.

Para el componente II. La capacitación se lleva a cabo en el tiempo establecido en el Programa de trabajo.

b) Personal

Componente I. Respecto al personal, derivado de las entrevistas realizadas, y al igual que en el proceso anterior, se considera que no es suficiente, ya que cuentan con una plantilla de cuatro abogados; seis psicólogos y cuatro personas en trabajo social, incluyendo a los tres coordinadores. Este personal es para atender a las familias seleccionadas

de todo el estado y considerando que para cada familia se conforma un equipo de tres profesionales de cada área. Asimismo, este mismo personal dedica parte de su tiempo a la capacitación de los DIF municipales.

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

c) Recursos Financieros

Los recursos financieros que utiliza este proceso son parte de los recursos aprobados para el Programa Familias de Grandeza. Con base a las ROP, el monto de los apoyos se sujetará a lo que establezca el equipo multidisciplinario, sin que pueda exceder en ningún caso de \$60,000.00 (sesenta mil pesos 00/100 M.N.); y se atenderá a la disponibilidad presupuestal del programa para su otorgamiento.

d) Infraestructura

La Dirección de Fortalecimiento Familiar cuenta con oficinas para la operación del Programa Familias de Grandeza en las instalaciones del DIF Estatal, donde tienen asignadas áreas específicas para realizar cada una de las funciones asignadas al personal. En el caso de este proceso, es en las oficinas donde desarrollan sus actividades administrativas, ya que la ejecución del plan de trabajo, se realiza en el Domicilio de las familias. Asimismo, para la capacitación se realiza en los DIF municipales,

4. Productos

Como producto del proceso de Entrega de apoyos se tiene:

- Para el componente I. Acta de visita domiciliaria y registro en control de Excel de realización de actividades durante la visita; Acta de cierre al finalizar todo el plan de trabajo.
- Para el componente II. Lista de asistencia y evidencias fotográficas de la capacitación, integradas en la carpeta correspondiente.

5. Sistemas de Información

Las acciones de este proceso, se registran en controles propios del área, en Excel (Drive). Aparte del Excel, cuentan con correos y respaldos compartidos con la finalidad de tener un registro independiente al Excel. De su registro propio de Excel, extraen la información para reportes que requieran o les sean solicitados.

6. Coordinación

Existe buena coordinación entre el equipo multidisciplinario que atiende a cada familia, con los coordinadores de las tres áreas (Trabajo Social, Psicología y Jurídico). Entre los tres van coordinando los componentes del programa, no se toma ninguna decisión si no es consensada entre el equipo de coordinadores. Las instrucciones para los equipos multidisciplinarios que ejecutan el plan de trabajo con las familias o realizan la capacitación en los DIF municipales, provienen de la decisión que toman los tres coordinadores responsables del programa.

7. Evaluación de la Pertinencia

El proceso es pertinente y forma parte de la cadena crítica que conduce al logro de los objetivos del programa, ya que, como parte del mismo, se entregan los servicios y apoyos del programa, que son las actividades y entrega de apoyos asistenciales, que se realizan con cada familia para lograr su fortalecimiento y la capacitación a los DIF municipales, que es llevar hasta el municipio el trabajo de fortalecimiento para que lo implementen en sus familias a través del acompañamiento de un profesional.

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

El proceso de entrega de servicios y apoyos, es fundamental, ya que permite atender, con sus dos componentes, a la población objetivo del programa de forma puntual.

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

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

6.7. Seguimiento a beneficiarios y monitoreo de apoyos

En el proceso de **Seguimiento a beneficiarios y monitoreo de apoyos**, se da seguimiento al progreso en el fortalecimiento de las familias. En cuanto al componente I. Fortalecimiento familiar, a través de visitas a la familia, a los tres o seis meses de concluida la intervención. En el componente II. Implementación territorial del fortalecimiento familiar, a través de reuniones con el equipo multidisciplinario de cada municipio, para revisar la ejecución de plan de trabajo con cada familia.

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

En el caso del componente I. Se da una etapa de seguimiento al terminar el plan de trabajo ejecutado con la familia, generalmente dentro de los tres o seis meses siguientes al cierre de los trabajos de fortalecimiento familiar, una vez al mes, visitan a la familia y requisitan el formato de Acta de Visita Domiciliaria.

El equipo multidisciplinario debe revisar los efectos del desempeño de la dinámica familiar posterior al cierre de los trabajos de fortalecimiento familiar, con la finalidad de comprobar que los objetivos alcanzados se sostienen en el tiempo. En aquellos casos en que sea necesaria una atención especializada o la realización de algún trámite administrativo y/o jurisdiccional que se encuentre fuera de la competencia de la Dirección, ésta realizará la canalización de las personas beneficiarias a instituciones gubernamentales o de la sociedad civil, solicitando se les brinde la atención correspondiente, para lo cual los equipos multidisciplinarios elaboran un oficio de canalización y ya dependiendo del área (trabajo social, psicología, legal), lo firma cada responsable. Los coordinadores, al finalizar el seguimiento de la familia, elabora informe con el trabajo realizado y lo envía a la autoridad judicial (solicitante) que canalizó a la familia.

En el caso del componente II. Los coordinadores del programa, realizan reuniones con el equipo multidisciplinario de cada municipio, pueden ser presenciales o virtuales para revisar la ejecución de plan de trabajo con cada familia. Derivado de estas reuniones, se establecen acuerdos que quedan registrados en el Acta de supervisión. Esta acta se integra en el expediente de cada familia.

2. Límites del proceso y su articulación con otros.

El inicio del seguimiento de beneficiario, en el componente I. es cuando se realizan las visitas de seguimiento una vez terminada la ejecución del plan de trabajo con la familia. En cuanto al componente II. El seguimiento inicia con la realización de las reuniones para revisión de los trabajos realizados por el equipo multidisciplinario de cada municipio.

El final del proceso para el componente I. se da con la elaboración del informe dirigido a la autoridad judicial, que contempla todo el trabajo realizado con la familia, incluyendo el seguimiento realizado. En el caso del componente II. el seguimiento se termina con la elaboración e integración en el expediente de la familia del DIF municipal, del Acta de Supervisión.

3. Insumos y recursos

a) Tiempo

El tiempo para realizar el seguimiento a las familias con las que se trabajó el fortalecimiento familiar, se realiza a los tres o seis meses siguientes a la terminación de la ejecución del plan de trabajo, realizándose visitas de seguimiento cada mes.

En lo que respecta a las capacitaciones, las reuniones de seguimiento se realizan periódicamente, una vez terminada la capacitación al equipo multidisciplinario del DIF municipal.

b) Personal

En cuanto al componente I. el seguimiento lo realiza el equipo multidisciplinario que atendió a la familia, siempre contando con la asesoría de los coordinadores del programa.

Respecto al componente II. en las reuniones de seguimiento, participan los coordinadores del programa, así como el equipo multidisciplinario del DIF municipal y el mentor asignado.

Se puede decir que el personal, tiene el perfil y cuenta con la capacitación para realizar sus funciones.

c) Recursos Financieros

Los recursos para el proceso de seguimiento a beneficiarios y monitoreo de apoyos, del Programa Familias de Grandeza, provienen del asignado al programa y al DIF Estatal y de forma particular a la Dirección de Fortalecimiento Familiar.

d) Infraestructura

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

4. Productos

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

- Componente I. Informe final para la autoridad del trabajo realizado.
- Componente II. Acta de supervisión, elaborada en las reuniones celebradas.

5. Sistemas de Información

Las acciones de este proceso, se registran en controles propios del área, en Excel (Drive). Aparte del Excel, cuentan con correos y respaldos compartidos con la finalidad de tener un registro independiente al Excel. De su registro propio de Excel, extraen la información para reportes que requieran o les sean solicitados.

6. Coordinación

Durante el proceso de Seguimiento a beneficiarios y monitoreo de apoyos, existe una buena coordinación entre el equipo multidisciplinario y los coordinadores del programa, así como existe buena coordinación entre coordinadores del programa y los equipos multidisciplinarios de los DIF municipales, en el componente de capacitación.

7. Evaluación de la Pertinencia

El proceso es pertinente y forma parte de la cadena crítica que conduce al logro de los objetivos del programa, ya que como parte del mismo, se logra dar seguimiento a las familias para comprobar el logro de los objetivos del plan de trabajo y dar seguimiento a las capacitaciones en materia de fortalecimiento familiar en los DIF municipales.

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

Este proceso es de importancia fundamental, ya que permite mantener la comunicación con la familia y lo más importante, recibir información sobre los avances logrados por la misma. Asimismo, permite dar retroalimentación a

los DIF municipales sobre los trabajos de fortalecimiento familiar que se realizan en los municipios.

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

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

6.8 Contraloría social y satisfacción de los usuarios

Las ROP en su Art 53, que como parte de la operación del Programa señala que “La promoción, difusión y operación de la contraloría social en el programa, se debe realizar de conformidad con los Lineamientos para la Promoción y Operación de la Contraloría Social en los Programas Sociales Estatales del estado de Guanajuato y el resto de la normativa que al respecto emita la secretaria de la Transparencia y Rendición de Cuentas.

Hasta el momento no se han desarrollado procesos a través del cual el programa implementa acciones o desarrolla mecanismos para la promoción de una Contraloría social.

Como parte de este proceso, coordinado por la Secretaría de Transparencia y Rendición de Cuentas (STRC), se pone a disposición de una muestra de beneficiarios del programa, una Cédula de Contraloría Social que contiene preguntas relacionadas con la operación del programa, recomendaciones y sugerencias, así como una sección de Reporte Ciudadano. Una vez que los beneficiarios llenan esta cédula, ésta es analizada por la STRC la cual emite un “Informe, Contraloría Social en Programas Sociales Estatales”, DIF Estatal a partir del cual se emite un Plan de mejora al cual se le da seguimiento por parte de DIF Estatal y la STRC

1. Actividades, componentes y actores que integran el desarrollo del proceso de Contraloría social y satisfacción de beneficiarios.

El inicio de este proceso se da a partir de la emisión, por parte de la STRC de una muestra estadística sobre la cantidad de Cédulas que deberá aplicar el Programa a sus beneficiarios con el objeto de conocer la opinión que tienen sobre la operación del Programa, en su caso, recuperar posibles recomendaciones y sugerencias acerca del mismo. También cuenta con una sección denominada “REPORTE CIUDADANO”, donde pueden expresar: solicitudes, quejas, denuncias y/o felicitaciones.

La muestra representativa estadísticamente señala la cantidad de beneficiarios que deberán llenar la Cédula, además de las instrucciones necesarias para que los beneficiarios puedan proceder a su llenado. La STRC manda impresas y foliadas las cédulas al DIF Estatal, al igual que los trípticos, que son recibidas, para el caso de este programa, por el enlace administrativo quien proporciona las cédulas al equipo multidisciplinario que es el que acude al domicilio de beneficiario y solicita al jefe de familia que responda la Cédula. En ese momento también entrega tríptico y toma foto durante el llenado de Cédula. Al terminar la aplicación de la Cédula, el equipo multidisciplinario entrega las cédulas llenas al enlace administrativo quien las concentra y captura información de las cédulas en el sistema de STRC en el plazo establecido.

La STRC emite un “Informe, Contraloría Social en Programas Sociales Estatales”, DIF Estatal, Familias de Grandeza” el cual es entregado al DIF Estatal. Dicho informe contiene, además de un reporte estadístico sobre cómo se contestó cada una de las preguntas contenidas en la Cédula, así como secciones específicas sobre:

- a) Aspectos destacables de la evaluación.
 - b) Sugerencias de mejora
-

- c) Recomendaciones de mejora para el Programa.
- d) Servidores públicos destacados.

Del análisis que realiza el DIF Estatal, y como responsable la Dirección de Fortalecimiento Familiar, se elabora un “Plan de mejora” donde se establecen compromisos para atender algunos señalamientos hechos por los beneficiarios, el cual de remite a la STRC para su seguimiento posterior.

2. Límites del proceso y su articulación con otros.

El inicio del proceso se da a partir de la emisión de la muestra estadística que emite la Secretaría de Transparencia y Rendición de Cuentas (STRC) acerca de la cantidad de beneficiarios que deberán llenar una Cédula de Contraloría Social, con lo que inicia el proceso de selección de beneficiarios por parte de la Dirección de Fortalecimiento Familiar.

Como resultado, y una vez procesada la información, la STRC emite un “Informe, Contraloría Social en Programas Sociales Estatales”, DIF Estatal, Familias de Grandeza” el cual es entregado al DIF Estatal, para que, a través de la Dirección de Fortalecimiento Familiar, se elabore un “Plan de mejora” el cual de remite a la STRC para su seguimiento posterior

3. Insumos y recursos

a) Tiempo

Los tiempos quedan establecidos por la STRC la cual entrega la muestra estadística en los meses de Junio-Agosto.

Por lo que corresponde a la Dirección de Fortalecimiento Familiar, en cuanto recibe la muestra, procede a realizar de inmediato la selección de beneficiarios, considerando los plazos establecidos por la STRC.

b) Personal

Este proceso es supervisado por personal de la Dirección de Fortalecimiento Familiar, la cual es la intermediaria entre la STRC y los beneficiarios, en tanto que el procesamiento y la emisión del Informe de Contraloría Social lo realiza personal de dicha Secretaría.

Es así que se puede establecer que, hasta el momento, el personal es suficiente, tiene el perfil y cuenta con la capacitación para realizar sus funciones.

c) Recursos Financieros

Las actividades que realiza el personal de la STRC y de la Dirección de Fortalecimiento Familiar, su remuneración y gastos ya están considerados como parte de presupuesto de la propia STRC y del DIF Estatal, de forma particular a la Dirección de Fortalecimiento Familiar y de las demás áreas que lo apoyan.

d) Infraestructura

Para las actividades del proceso de Contraloría social y satisfacción de los usuarios, tanto la STRC como la Dirección de Fortalecimiento Familiar, del DIF Estatal cuentan con oficinas, donde tienen asignadas áreas específicas para realizar cada una de las funciones asignadas al personal.

4. Productos

Como resultado directo, la STRC emite un “Informe, Contraloría Social en Programas Sociales Estatales”, DIF Estatal, Familias de Grandeza” el cual es entregado al DIF Estatal.

Por su lado, el DIF Estatal, a través de la Dirección de Fortalecimiento Familiar, elabora un “Plan de mejora” el cual se remite a la STRC para su seguimiento posterior.

5. Sistemas de Información

Para la captura de la información de la cédula de evaluación social se utiliza la plataforma de la Secretaría de Transparencia y Rendición de Cuentas.

6. Coordinación

Por lo que se refiere a la emisión del “Informe, Contraloría Social en Programas Sociales Estatales”, el DIF Estatal, Familias de Grandeza” que emite la STRC y es entregado a DIF Estatal, se inicia un proceso de comunicación estrecha que involucra, primero, la elaboración y entrega a la STRC de un “Plan de mejora” y a partir de éste, los reportes de seguimiento que va emitiendo el DIF Estatal para solventar los compromisos adquiridos.

7. Evaluación de la Pertinencia

El proceso es pertinente, es la parte central de un proceso de contraloría social y forma parte de la cadena crítica que conduce al logro de los objetivos del Programa en cuanto al compromiso social de un programa de esta naturaleza.

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

Este proceso es de importancia estratégica pues a través de los reportes se puede observar si se está dando cumplimiento al Plan de trabajo para cada familia, así como para conocer si la capacitación fue de utilidad para los DIF municipales.

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

El mecanismo para conocer la satisfacción de los mismos es la aplicación de la cédula de evaluación social, que, además, cuenta con una sección denominada “REPORTE CIUDADANO”, donde pueden expresar: solicitudes, quejas, denuncias y/o felicitaciones.:

6.9 Evaluación y monitoreo

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

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

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

6.9.1 Monitoreo

Acorde a lo señalado en la Guía para la Operación del Monitoreo y Evaluación de los Programas sociales estatales, el monitoreo consiste en "el proceso continuo que usa la recolección sistemática de información, tal como indicadores, estudios,

diagnósticos, etcétera, para orientar a los servidores públicos acerca de los avances en el logro de los objetivos de una intervención pública con respecto a los resultados esperados". Asimismo, se señala que "...los proyectos de inversión identificados en el Sistema de Evaluación del Desempeño (**SED**) con la letra Q agrupan todos los elementos necesarios para ejecutar aquellas acciones, obras e investigaciones que tienen una duración temporal, y que forman parte de los bienes y servicios que son entregados a la población..."

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

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

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

2. Límites del proceso y su articulación con otros.

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

Como final del subproceso tenemos, la generación del "Reporte Trimestrales de Avance del Programa" del DIF Estatal, Familias de Grandeza el cual se difunde vía el Sistema de Monitoreo y Evaluación (SIMEG).

3. Insumos y recursos
 - a) Tiempo

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

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

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

b) Personal

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

c) Recursos Financieros

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

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

d) Infraestructura

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

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

4. Productos

Informes Mensuales el SED.

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

5. Sistemas de Información

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

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

6. Coordinación

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

7. Evaluación de la Pertinencia

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

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

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

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

Este es un proceso interinstitucional donde no se tiene relación directa con los beneficiarios. En su caso se podría recibir algún comentario de parte de ellos una vez que los reportes trimestrales se encuentran disponibles para el público en la plataforma del SIMEG.

6.9.2 Evaluación

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

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

Asimismo, se señala que, dependiendo del tipo de evaluación, los responsables deberán definir si será una evaluación interna o externa, así como el momento de la evaluación.⁴

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

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

Las actividades parten de la emisión del Plan Anual de Evaluación que emite la Secretaría de Desarrollo Social y Humano donde además define el tipo y mecanismo de evaluación. Para el caso de evaluación bajo la modalidad externa también se encarga de la contratación del evaluador externo.

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

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

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

2. Límites del proceso y su articulación con otros.

⁴ Como parte del ejercicio presupuestal 2020, se realizó una Evaluación en materia de Diagnóstico y Diseño de Programas Sociales Estatales para el Programa Familias de Grandeza por parte de un evaluador externo.

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

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

Como final del subproceso tenemos, la emisión del Informe de Evaluación, en su caso, la emisión de un Documento de Opinión y en su caso un Plan de Acción en relación a posibles mejoras al programa emitido por la Dirección de Fortalecimiento Familiar del DIF Estatal. Posteriormente, conforme al Plan de acción la emisión de uno o más: Reporte de avance, Informe de mejoras y Difusión de evidencia, según corresponda.

3. Insumos y recursos

a) Tiempo

Los tiempos quedan establecidos conforme a las fechas establecidas en el Plan Anual de Evaluación que emite la SEDESHU, en la práctica para el caso de evaluaciones externas, como la realizada en el 2020 en el programa de Familias de Grandeza la evaluación se desarrolla durante los meses de septiembre a diciembre.

b) Personal

Para el caso de la evaluación del programa realizada en el 2020, se desarrolló a través de un evaluador externo.

c) Recursos Financieros

Para el caso de la evaluación externa realizada en el 2020, los recursos para su elaboración son con cargo a los recursos del programa.

d) Infraestructura

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

4. Productos

- Informe de Evaluación por parte del evaluador
- Documento de Opinión y en su caso un Plan de Acción en relación a posibles mejoras al programa emitido por la Dirección de Fortalecimiento Familiar del DIF Estatal. Posteriormente la emisión de uno o más: Reporte de avance, Informe de mejoras y Difusión de evidencia, según corresponda.

5. Sistemas de Información

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

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

6. Coordinación

Si bien la SEDESHU se responsabiliza de la definición del tipo y modalidad de la evaluación, así como la contratación del evaluador externo, el DIF

Estatual a través de la Dirección de Fortalecimiento Familiar es el responsable de proporcionar la información que requiera el evaluador.

7. Evaluación de la Pertinencia

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

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

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

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

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

Grado de Consolidación Operativa del Programa

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

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

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

1. Documentos que norman los procesos

Los procesos del programa Familias de Grandeza se encuentran normados en las Reglas de Operación (ROP) 2024 donde se establecen los lineamientos generales que guían la operación del Programa y que son resultado de una actualización de las emitidas en el 2023.

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

El programa Familias de Grandeza, cuenta con un documento denominado “Manual de Fortalecimiento Familiar del Sistema para el Desarrollo Integral

de la Familia del Estado de Guanajuato”⁵ que expone una visión integral de la forma de operación del Servicio de Fortalecimiento Familiar, presenta una descripción de sus enfoques y procedimientos en conjunto. Este documento es la guía para el trabajo que realizan los equipos multidisciplinarios y que constituyen uno de los servicios que otorga el programa.

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

2. Procesos documentados y del conocimiento de los operadores

Las personas involucradas en la operación del programa, en sus diferentes componentes, tienen un conocimiento amplio sobre la operación general del programa y, en forma específica, de la operación de los componentes de los cuales son responsables. En el caso del componente I. Fortalecimiento familiar, se apoyan, además de las reglas de operación del programa, en el documento “Manual de Fortalecimiento Familiar del Sistema para el Desarrollo Integral de la Familia del Estado de Guanajuato”, mencionado en el apartado anterior, que establece los lineamientos y acciones a realizar en cada una de las fases para el fortalecimiento familiar.

Además, se cuenta con la Carta Proceso elaborada para el programa por parte del personal de la Coordinación de Planeación, Seguimiento y

⁵ Sistema para el Desarrollo Integral de la Familia del estado de Guanajuato

Desarrollo Institucional del DIF Estatal, que contiene en forma general, las actividades y responsables de realizarlas y el flujograma correspondiente, se actualiza anualmente y puede ser consultada en su página institucional. Para consultar la Carta proceso del programa, se accede a través del apartado de Información Pública/Manual de Procesos/ANEXO I.2024 CARTAS PROCESO Y FLUJOGRAMAS DE LOS PROCESOS Y PROCEDIMIENTOS DEL SDIFEG/SGO/DFF/SFIFEG-SGO-DFF-CSPP-CSJPSAS-JAS-01 QC3184 Familias de Grandeza.pdf link: <https://dif.guanajuato.gob.mx/Procedimientos2024/ANEXO%20I.%202024%20CARTAS%20PROCESO%20Y%20FLUJOGRAMAS%20DE%20LOS%20PROCESOS%20Y%20PROCEDIMIENTOS%20DEL%20SDIFEG/SGO/DFF/SDIFEG-SGO-DFF-CSPP-CSJPSAS-JAS-01%20QC3184%20Familias%20de%20Grandeza.pdf>

También es necesario destacar que la operación del Programa esta centralizada en la Dirección de Fortalecimiento Familiar, por lo que los documentos que norman la operación del programa son del todo conocidos por todos sus integrantes.

3. Procesos estandarizados

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

4. Sistema de monitoreo e indicadores de gestión

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

Los registros en Excel (drive) de las actividades realizadas por el personal del programa, son la base de obtención de información que mensualmente se reporta en el SED.

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

5. Mecanismos para la implementación sistemática de mejoras

A partir de las actividades de contraloría social coordinada por la STRC y del “Informe de Contraloría Social, el DIF Estatal, emite un Plan de mejora al cual se le da seguimiento por parte del DIF Estatal y la STRC.

A partir del Informe de Evaluación que coordinada la SEDESHU emitido por el evaluador, la Dirección de Fortalecimiento Familiar puede emitir un Documento de Opinión y en su caso un Plan de Acción en relación a posibles mejoras al Programa. Posteriormente como parte del seguimiento, se emiten: Reporte de avance, Informe de mejoras y Difusión de evidencia, según corresponda. Así en el año 2020, el Programa tuvo una “Evaluación en materia de Diagnóstico y Diseño de Programas Sociales Estatales”, de la cual se desprendieron Aspectos Susceptibles de Mejora para su atención.

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

elementos a considerar, el programa obtuvo un total de 25 puntos por lo que el grado de consolidación del programa es de 100%.

Ver Anexo IV. Grado de Consolidación Operativa

7. Hallazgos.

7.1 Hallazgos

El Programa, acorde a lo establecido en el Art. 5 de las ROP 2024 tiene el propósito de “el fortalecimiento familiar a través de la elaboración e implementación de planes de trabajo de acompañamiento familiar, diseñados en función de las problemáticas que presenta cada familia intervenida con el programa, para contribuir con el crecimiento y desarrollo de ella como unidad y de los individuos que la conforman”⁶.

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

- I. Fortalecimiento familiar, y
- II. Implementación territorial del fortalecimiento familiar.

Con relación al Presupuesto y metas previstas, para el 2024 se asignó un presupuesto de \$6,818,138.46 (seis millones, ochocientos dieciocho mil, ciento treinta y ocho de pesos 46/100) destinándose a cumplir las siguientes metas:

Componente I. Fortalecimiento Familiar, 160 talleres que se dan a las familias como parte de los Planes de trabajo y visitas domiciliarias.

Componente II. Implementación territorial del fortalecimiento familiar, 18 capacitaciones a realizar en los sistemas municipales del DIF.

Para la determinación de las metas en 2024 se tomaron en consideración, las metas alcanzadas en años anteriores.

⁶ En las mismas ROP 2020, en el Art. 6 se confirma que el objetivo general del programa es “...atender multidisciplinariamente de manera oportuna y especializada a las familias en situación de estrés múltiple, disminuyendo los factores de riesgo psicosocial y fortaleciendo su núcleo familiar, evitando su desintegración y reconfigurándolo en condiciones de seguridad y respeto a los derechos.”

El programa tiene cobertura a nivel estatal y para lograr su propósito, cuenta con tres coordinadores: de Trabajo Social; de Servicios Jurídicos y de Servicios Psicoterapéuticos y Psicopedagógicos, quienes designan a un equipo multidisciplinario (profesionales de trabajo social; psicología y jurídico), para la realización del fortalecimiento familiar.

La plantilla de personal, la integran: cuatro abogados; seis psicólogos y cuatro abogados, incluyendo al coordinador de cada área. En total 14 personas que atienden a todo el estado para los dos componentes y que, además, algunas de ellas realizan funciones diferentes al programa. Para la atención de las familias, se organizan grupos de tres personas de cada especialidad.

Los coordinadores apoyan a los equipos en cuanto a la organización de los tiempos y las agendas.

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

Los procesos que se realizan para la entrega de los servicios que ofrece el programa, también son realizados en tiempo y forma. Para su realización, en el caso del componente I. Fortalecimiento Familiar, cuenta con un documento normativo que guía su quehacer por lo que se considera que los procesos están estandarizados, dicho documento es el “Manual de Fortalecimiento Familiar del Sistema para el Desarrollo Integral de la Familia del Estado de Guanajuato”.

Además, cuentan con la Carta Proceso elaborada para el programa por parte del personal de la Coordinación de Planeación, Seguimiento y Desarrollo Institucional del DIF Estatal, que contiene en forma general, las actividades y responsables de realizarlas y el flujograma correspondiente, se actualiza anualmente y puede ser consultada en su página institucional.

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

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

En el caso de Contraloría social, las actividades relacionadas con el tema son coordinada por la Secretaría de Transparencia y Rendición de Cuentas (STRC) quienes se encargan de establecer una muestra estadística, así como de proporcionar la Cédula de Contraloría Social al DIF Estatal para su distribución y aplicación entre los usuarios del programa, así como la captura de la información obtenida. Asimismo, el procesamiento de la información y la emisión de los reportes correspondiente recaen el ámbito de la STRC.

Por lo que se refiere a las actividades relacionadas con la Evaluación y Monitoreo, la normatividad establece que la Secretaría de Desarrollo Social y Humano (SEDESHU) contará con las facultades para: I. Coordinar la evaluación de la política

de desarrollo social del Estado, así como el seguimiento de los programas sociales estatales y II. Coordinar el Sistema de Monitoreo de Programas Sociales. Estas actividades las realiza el programa apegado a la normatividad.

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

Principales problemas detectados en la normatividad.

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

Las ROP están elaborados bajo el formato emitido por la Secretaría de Transparencia y Rendición de Cuentas y contiene información suficiente del programa, y las fases de acceso al mismo, al igual que el “Manual de Fortalecimiento Familiar del Sistema para el Desarrollo Integral de la Familia del Estado de Guanajuato”.

Derivado de la revisión y análisis de las Reglas de Operación 2024, se sugiere que se actualicen para el siguiente ejercicio fiscal, considerando la experiencia lograda este año.

En el Anexo **VI. Propuesta de modificación a la Normatividad**, se detallan todos los aspectos detectados.

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

Áreas de Oportunidad

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

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

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

Se recomienda gestionar ante las autoridades del DIF Estatal y en particular ante la Coordinación de Tecnologías de la Información, la factibilidad y, en su caso, el diseño de un sistema informático que apoye el registro y sistematización de la información derivada de las actividades de cada componente del programa.

Cuellos de Botella

No se detectaron cuellos de botella, y de comentarios externados por los responsables del programa, los procesos se desarrollan en tiempo y forma.

Buenas prácticas

El Programa realiza las actividades inherentes a los procesos en tiempo y forma, con eficiencia en el uso de sus recursos, a pesar de que cuenta con un número reducido de personal.

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

Por iniciativa propia, aunque no está contenido en ningún documento, operativamente, los coordinadores dividen a las familias en si es una familia que requiere atención moderada, una atención intermedia o una atención profunda. Atención moderada se basa en proporcionar apoyos asistenciales o algún acompañamiento; Atención intermedia, en caso de canalizar a la familia a alguna institución; Atención profunda, cuando se le proporcionan todos los talleres, para clasificar el tipo de servicio a otorgar.

Finalmente, es importante mencionar que el personal de la Dirección de Fortalecimiento Familiar, trabaja de forma coordinada con otras áreas del DIF Estatal y con los DIF municipales.

7.2 Análisis de Fortalezas, Oportunidades, Debilidades y Amenazas

Fortalezas

1. Articulación de procesos operativos

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

2. Documentos de apoyo a la operación

Además de las ROP, el programa cuenta con un documento que sirve de base para la realización de las actividades en el componente I. Fortalecimiento Familiar, el “Manual de Fortalecimiento Familiar del Sistema para el Desarrollo Integral de la Familia del Estado de Guanajuato”.

Asimismo, cuenta con la Carta Proceso elaborada por la Coordinación de Planeación, Seguimiento y Desarrollo Institucional del DIF Estatal y puede ser consultada en su página institucional.

3. Coordinación entre actores involucrados

Se pudo observar con base a las entrevistas realizadas que existe una adecuada coordinación entre el personal de la Dirección de Fortalecimiento Familiar y los DIF municipales, para la realización de las actividades de sus dos componentes.

4. Utilización de herramientas informáticas

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

Oportunidades

No se identificaron oportunidades

Debilidades

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

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

Amenazas

1. Que la demanda de servicios supere la capacidad del Programa.
2. Reducción del presupuesto asignado al programa.

Las Fortalezas, Oportunidades, Debilidades y Amenazas también se presentan en el **Anexo VII Análisis FODA del Programa.**

8. Recomendaciones y conclusiones.

Recomendaciones

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

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

Recomendaciones a nivel Programa

- 1. Gestionar ante las autoridades del DIF Estatal y en particular ante la Coordinación de Tecnologías de la Información, la factibilidad y, en su caso, el diseño de un sistema informático que apoye el registro y sistematización de la información derivada de las actividades de cada componente.** No existe un sistema informático que facilite el registro y sistematización de la información
-

derivada de las actividades de cada componente. Se sugiere gestionar la factibilidad, y, en su caso, el diseño de un sistema informático, que permita dar seguimiento a las actividades involucradas en los procesos, y facilite la obtención de información referente a los planes de trabajo realizados, sus resultados, otorgamiento de apoyos en especie, capacitaciones realizadas, entre otra información.

Conclusiones

La operación del Programa en lo que va del año 2024 se ha desarrollado sin mayores contratiempos. Es un programa diferente ya que sus beneficiarios son núcleos familiares en donde participan todos los integrantes. Son familias en situación de multiestrés, con alto grado de vulnerabilidad, tanto social como económica, problemas de adicciones, enfermedades psiquiátricas, canalizadas a través de una autoridad judicial o dependencia con el fin de proporcionarles fortalecimiento familiar. El programa Familias de Grandeza justamente tiene como propósito el fortalecimiento familiar a través de la elaboración e implementación de planes de trabajo de acompañamiento familiar, diseñados en función de las problemáticas que presenta cada familia intervenida con el programa, para contribuir con el crecimiento y desarrollo de ella como unidad y de los individuos que la conforman.

Para la implementación de estos planes de trabajo, se combinan tres áreas, la jurídica, la de trabajo social y el área de servicios psicológicos y psicoterapéuticos. Por otro lado, también se imparte capacitación a los DIF municipales, que cuente con un equipo multidisciplinario (de trabajo social, jurídico y psicológico) para que, a través de ellos, el programa lleve el fortalecimiento familiar a las familias del municipio.

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

También cabe destacar que seguramente, parte del éxito en la operación del sistema se debe a que el personal de la Dirección de Atención Integral a las Mujeres recibe apoyo y trabaja de forma coordinada con otras áreas del DIF Estatal las cuales les proporciona apoyo en materia jurídica y de finanzas.

Es de resaltar, el apoyo documental con que se cuenta en la Dirección de Fortalecimiento Familiar, para la realización de las actividades y que corresponden al documento “Manual de Fortalecimiento Familiar del Sistema para el Desarrollo Integral de la Familia del Estado de Guanajuato”.

9. Anexos:

I. Ficha técnica de identificación del Programa

| Tema | Variable | Datos |
|-----------------|--|--|
| Datos Generales | Ramo | |
| | Institución | |
| | Entidad | Sistema para el Desarrollo Integral de la Familia del Estado de Guanajuato (DIF Estatal) |
| | Unidad Responsable | Dirección de Fortalecimiento Familiar |
| | Clave Presupuestal | QC3184 |
| | Nombre del Programa | Familias de Grandeza |
| | Año de Inicio | 2020 |
| | Responsable titular del programa | Lic. Laura Elena Gómez Becerra Lic. Karina López Salazar Lic. Emmanuel Raúl Aguillón |
| | Teléfono de contacto | Tel 473 73 5 33 00 |
| | Correo electrónico de contacto | legomez@guanajuato.gob.mx klaopez@guanajuato.gob.mx erivera@guanajuato.gob.mx |
| Objetivos | Objetivo general del programa | Atender multidisciplinariamente de manera oportuna y especializada a las familias en situación de estrés múltiple, disminuyendo los factores de riesgo psicosocial y fortaleciendo su núcleo familiar, evitando su desintegración y reconfigurándolo en condiciones de seguridad y respeto a los derechos. |
| | Principal Normatividad | Ley Orgánica del Poder Ejecutivo para el Estado de Guanajuato. Reglamento Interior del Sistema para el Desarrollo Integral de la Familia del Estado de Guanajuato. |
| | Eje del Programa de Gobierno con el que está alineado | Agenda transversal de Derechos Humanos |
| | Objetivo del Programa de Gobierno con el que está alineado | 3.3.1 "Fortalecer el ejercicio y goce de los Derechos Humanos de la población en situación de vulnerabilidad", |
| | Tema del Programa de | Derechos Humanos |

| | | |
|---------------------|--|--|
| | Gobierno con el que está alineado | |
| | Programa (Sectorial, Especial o Institucional) con el que está alineado | Programa Sectorial de Desarrollo Humano y Social, en la línea estratégica 2.8: "Desarrollo de la población en situación de vulnerabilidad", |
| | Objetivo (Sectorial, especial o institucional) con el que está alineado | Objetivo 2.8.2: "Brindar atención a la población en situación de vulnerabilidad con enfoque de familia". |
| | Indicador (Sectorial, Especial o Institucional) con el que está alineado | No aplica |
| | Propósito del programa | Fortalecimiento familiar a través de la elaboración e implementación de planes de trabajo de acompañamiento familiar. diseñados en función de las problemáticas que presenta cada familia intervenida con el programa, para contribuir con el crecimiento y desarrollo de ella como unidad y de los individuos que la conforman. |
| | | |
| Población potencial | Definición | familias sujetas de asistencia social residentes del Estado de Guanajuato |
| | Unidad de medida | Familias |
| | Cuantificación | Sin información |
| Población objetivo | Definición | Familias que habitan en el Estado de Guanajuato que presentan diversos problemas psicosociales y cuyos integrantes se encuentran en una situación de marginación y riesgo; las familias de niñas, niños y adolescentes que se encuentren bajo proceso de restitución de derechos sustanciado por la Procuraduría; y las niñas, niños y adolescentes que se encuentren en cuidado alternativo o acogimiento sin cuidado parental o familiar, en un centro de asistencia social. |
| | Unidad de medida | Familias |
| | Cuantificación | Sin información |
| Población atendida | Definición | Familias guanajuatenses que presentan diversas problemáticas psicosociales y que ponen en riesgo constante su propia integridad; así como la profesionalización en los 46 DIF Municipales para instalar las competencias necesarias de su personal para realizar acompañamientos familiares exitosos. |

| | | |
|----------------------------------|--|---|
| | Unidad de medida | Familias |
| | Cuantificación | 160 |
| Presupuesto para el año evaluado | Presupuesto original (MDP) | 6,818,138.46 pesos |
| | Presupuesto modificado (MDP) | |
| | Presupuesto ejercido (MDP) | 4,546,030.16 pesos al 21 junio 2024 |
| Cobertura geográfica | Entidades Federativas en las que opera el programa | Todos los municipios del estado de Guanajuato |
| Focalización | Unidad territorial del programa | En todo el estado de Guanajuato, pero preferentemente en zonas de atención prioritaria. |

II. Ficha de identificación y equivalencia de procesos.

| Modelo general de procesos | Número de secuencia | Procesos del programa identificados por el evaluador para alcanzar el objetivo general atender multidisciplinariamente de manera oportuna y especializada a las familias en situación de estrés múltiple, disminuyendo los factores de riesgo psicosocial y fortaleciendo su núcleo familiar, evitando su desintegración y reconfigurándolo en condiciones de seguridad y respeto a los derechos. |
|---|---------------------|---|
| <p>Planeación (planeación estratégica, programación y presupuestación): Proceso en el cual se determinan misión, visión, fin, objetivos y metas en tiempos establecidos, los indicadores de seguimiento verificables, los recursos financieros y humanos necesarios, y las principales actividades y métodos a seguir para el logro de los objetivos del programa.</p> | 1. | <p>Planeación. Este proceso inicia cuando la Secretaría de Finanzas, Inversión y Administración solicita al DIF Estatal la integración de un anteproyecto de presupuesto para el ejercicio fiscal del próximo año. La Dirección de Fortalecimiento Familiar del DIF Estatal establece las metas que están definidas en términos del número de talleres que se dan a las familias como parte de los Planes de trabajo y visitas domiciliarias, para el componente de Fortalecimiento familiar y en términos del número de capacitaciones realizadas en los sistemas municipales del DIF para el componente de Implementación territorial del fortalecimiento familiar, y elabora el Anteproyecto para su autorización. Dentro de la Planeación, está la realización o actualización de la Matriz de Indicadores de Resultados (MIR) y la elaboración de las Reglas de Operación del siguiente año fiscal partiendo de las ROP del año anterior y con retroalimentación de las áreas participantes en el Programa.</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. | <p>Difusión del Programa. La difusión se realiza para el componente de Implementación territorial del fortalecimiento familiar, a través de la publicación de convocatoria en la página del DIF Estatal, dirigida no solo para los DIF municipales sino también para otras dependencias interesadas. En el control propio de Excel del programa, queda registrada la fecha de publicación de la convocatoria.</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. | <p>Solicitud de servicios y apoyos. Para el componente I. Fortalecimiento Familiar, la solicitud de servicios y apoyo de la autoridad judicial (oficio), se recibe en la Dirección de Fortalecimiento Familiar, operativamente se recibe por correo electrónico, pero se presenta también en físico para su integración al expediente. Posteriormente se canaliza al equipo multidisciplinario designado por los Coordinadores del Programa para</p> |

| Modelo general de procesos | Número de secuencia | Procesos del programa identificados por el evaluador para alcanzar el objetivo general atender multidisciplinariamente de manera oportuna y especializada a las familias en situación de estrés múltiple, disminuyendo los factores de riesgo psicosocial y fortaleciendo su núcleo familiar, evitando su desintegración y reconfigurándolo en condiciones de seguridad y respeto a los derechos. |
|--|---------------------|--|
| | | <p>realizar una primera visita a la familia y elaborar la Ficha técnica.</p> <p>Para el componente II. Implementación territorial del fortalecimiento familiar, una vez que el DIF municipal revisa la convocatoria y cuenta con equipo multidisciplinario, envía oficio-solicitud a la Dirección de Fortalecimiento Familiar, vía correo electrónico.</p> |
| <p>Selección de beneficiarios: Proceso realizado por los operadores de los programas para seleccionar a los beneficiarios y obtener finalmente el padrón actualizado y validado.</p> | 4. | <p>Selección de Beneficiarios. En este proceso, el DIF Estatal, a través de la Dirección de Fortalecimiento Familiar, para el Componente I. Fortalecimiento Familiar, con la información de la ficha técnica, el equipo multidisciplinario en conjunto con los coordinadores del programa, revisan y dictaminan, con base a los criterios de elegibilidad, si la familia se atiende o no, y dan respuesta a través de oficio a la autoridad o entidad solicitante.</p> <p>Para el componente II. Implementación territorial del fortalecimiento familiar, los coordinadores del programa, verifican que el solicitante cumpla con los criterios de elegibilidad, para dictaminarlas favorablemente o rechazarlas. Notifica de la aceptación o rechazo al DIF municipal.</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> | 5. | <p>Distribución de servicios y apoyos. Para el componente I. Fortalecimiento Familiar, este proceso incluye las actividades relacionadas con la elaboración del Plan de trabajo para la familia a partir de las primeras impresiones, y cronograma para la realización de las actividades incluidas en dicho Plan. Asimismo, se determina si se otorgarán apoyos asistenciales a la familia.</p> <p>Para el componente II. Implementación territorial del fortalecimiento familiar, se elabora el Programa de capacitación y fecha en la que se llevará a cabo.</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> | 6. | <p>Entrega de servicios y apoyos. Para el componente I. La entrega de apoyos se da mediante la ejecución del plan de trabajo con la familia y entrega de apoyos asistenciales, si es el caso, de acuerdo a cronograma. Para el componente II. Implementación territorial del fortalecimiento familiar, la entrega de apoyos es a través de la capacitación impartida.</p> |

| Modelo general de procesos | Número de secuencia | Procesos del programa identificados por el evaluador para alcanzar el objetivo general atender multidisciplinariamente de manera oportuna y especializada a las familias en situación de estrés múltiple, disminuyendo los factores de riesgo psicosocial y fortaleciendo su núcleo familiar, evitando su desintegración y reconfigurándolo en condiciones de seguridad y respeto a los derechos. |
|---|----------------------------|--|
| <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 al objetivo planteado.</p> | 7 | <p>Seguimiento a beneficiarios y monitoreo de apoyos. Para el componente I. Fortalecimiento familiar, el seguimiento a los beneficiarios se da a través de las visitas de seguimiento a los tres o seis meses siguientes de haber terminado con la intervención en las familias. Una vez al mes visitan a las familias y al final se elabora un informe final con todo el trabajo realizado. Para el componente II. Implementación territorial del fortalecimiento familiar, hay una etapa de supervisión/seguimiento, en donde los coordinadores se reúnen de manera física o virtual con los equipos municipales y revisan cómo van con la ejecución de su plan de trabajo por familia .Al finalizar, se genera un acta de supervisión con acuerdos establecidos en la reunión.</p> |
| <p>Contraloría social y satisfacción de usuarios: Proceso a través del cual los beneficiarios pueden realizar las quejas o denuncias que tengan del programa.</p> | 8 | <p>Contraloría social y satisfacción de los usuarios. Como parte de este proceso, coordinado por la Secretaría de Transparencia y Rendición de Cuentas (STRC), se pone a disposición de una muestra de familias beneficiadas, una Cédula de Contraloría Social que contiene preguntas relacionadas con la operación del programa, recomendaciones y sugerencias, así como una sección de Reporte Ciudadano. Una vez que los beneficiarios suministran la información, ésta es analizada por la STRC la cual emite un "Informe, Contraloría Social en Programas Sociales Estatales", DIF Estatal a partir del cual se emite un Plan de mejora al cual se le da seguimiento por parte del DIF Estatal y la STRC.</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> | 9 | <p>Evaluación y Monitoreo. En el Reglamento de la Ley de Desarrollo Social y Humano para el Estado y los Municipios de Guanajuato en Materia de Monitoreo y Evaluación de programas sociales y Estatales (Reglamento), establece que la Secretaría de Desarrollo Social y Humano (SEDESHU) contará con las facultades para: I. Coordinar la evaluación de la política de desarrollo social del Estado, así como el seguimiento de los programas sociales estatales y II.</p> |

| Modelo general de procesos | Número de secuencia | Procesos del programa identificados por el evaluador para alcanzar el objetivo general atender multidisciplinariamente de manera oportuna y especializada a las familias en situación de estrés múltiple, disminuyendo los factores de riesgo psicosocial y fortaleciendo su núcleo familiar, evitando su desintegración y reconfigurándolo en condiciones de seguridad y respeto a los derechos. |
|----------------------------|---------------------|--|
| | | Coordinar el Sistema de Monitoreo de Programas Sociales. |
| | 9.1 | <p>Monitoreo. Acorde a la normatividad, este proceso cae bajo la responsabilidad de la SEDESHU y tiene como fuente de alimentación la información que el DIF Estatal alimenta al SDE.</p> <p>Es así que la SEDESHU Revisa el cumplimiento de metas y avance físico-financiero para lo cual emite reportes mensuales. Asimismo, genera “Reportes Trimestrales de Avance del Programa” los cuales se difunden vía el Sistema de Monitoreo y Evaluación (SIMEG).</p> |
| | 9.2 | <p>Evaluación. A partir del Plan Anual de Evaluación que emite la SEDESHU respecto del tipo y mecanismo de evaluación, y en su caso el evaluador, el DIF Estatal, a través de la Dirección de Fortalecimiento Familiar proporciona información requerida por el evaluador. Del Informe de Evaluación emitido por el evaluador y siguiendo las etapas definidas en el SIMEG la Dirección de Fortalecimiento Familiar puede emitir un Documento de Opinión y en su caso un Plan de Acción en relación a posibles mejoras al programa. Posteriormente como parte del seguimiento, se emiten: Reporte de avance, Informe de mejoras y Difusión de evidencia, según corresponda.</p> |

III. Flujograma del Programa

SE PRESENTA POR SEPARADO EN EL ARCHIVO EN PDF DENOMINADO:

Anexo III SDIF Familias de Grandeza ver. 1.0

IV. Grado de Consolidación Operativa.

| Criterio de valoración | Puntaje | | | | Comentarios |
|---|---------|---------------|----|----|--|
| | Sí | Parcial-mente | No | NA | |
| 1) Si existen documentos que normen los procesos | 5 | | | | <p>Los procesos del programa Familias de Grandeza se encuentran normados en las Reglas de Operación (ROP) 2024 donde se establecen los lineamientos generales que guían la operación del Programa y que son resultado de una actualización de las emitidas en el 2023.</p> <p>Las ROP, es un documento que contiene lineamientos generales de operación del programa, estableciendo metas y presupuestos para el año correspondiente, aunque no tiene la especificidad suficiente para describir los mecanismos operativos que puedan guiar la operación del Programa.</p> <p>El programa Familias de Grandeza, cuenta documento denominado "Estrategia de Prevención 2024", "Manual de Fortalecimiento Familiar del Sistema para el Desarrollo Integral de la Familia del Estado de Guanajuato" que expone una visión integral de la forma de operación del Servicio de Fortalecimiento Familiar "Familias de Grandeza", presenta una descripción de sus enfoques y procedimientos en conjunto. Este documento es la guía para el trabajo que realizan los equipos multidisciplinarios y que constituyen uno de los servicios que otorga el programa.</p> |
| 2) Si son del conocimiento de todos los operadores los procesos que están documentados. | 5 | | | | <p>Las personas involucradas en la operación del programa, en sus diferentes componentes, tienen un conocimiento amplio sobre la operación general del programa y, en forma específica, de la operación de los componentes de los cuales son responsables. En el caso del componente I. Fortalecimiento familiar, se apoyan, además de las</p> |

| Criterio de valoración | Puntaje | | | | Comentarios |
|--|---------|---------------|----|----|--|
| | Sí | Parcial-mente | No | NA | |
| | | | | | <p>reglas de operación del programa, en el documento "Manual de Fortalecimiento Familiar del Sistema para el Desarrollo Integral de la Familia del Estado de Guanajuato", mencionado en el apartado anterior, que establece los lineamientos y acciones a realizar en cada una de las fases para el fortalecimiento familiar.</p> <p>Además, se cuenta con la Carta Proceso elaborada para el programa por parte del personal de la Coordinación de Planeación, Seguimiento y Desarrollo Institucional del DIF Estatal, que contiene en forma general, las actividades y responsables de realizarlas y el flujograma correspondiente, se actualiza anualmente y puede ser consultada en su página institucional. Para consultar la Carta proceso del programa, se accede a través del apartado de Información Pública/Manual de Procesos/ANEXO I.2024 CARTAS PROCESO Y FLUJOGRAMAS DE LOS PROCESOS Y PROCEDIMIENTOS DEL SDIFEG/SGO/DFF/SFIFEG-SGO-DFF-CSPP-CSJPSAS-JAS-01 QC3184 Familias de Grandeza.pdf</p> <p>También es necesario destacar que la operación del Programa esta centralizada en la Dirección de Fortalecimiento Familiar, por lo que los documentos que norman la operación del programa son del todo conocidos por todos sus integrantes.</p> |
| 3) Si los procesos están estandarizados, es decir son utilizados por todas las instancias ejecutoras | 5 | | | | <p>Como ya se ha mencionado, la operación recae íntegramente en el ámbito de la Dirección de Fortalecimiento Familiar por lo que podemos decir que las personas que participan en la operación del Programa, aunque realizan</p> |

| Criterio de valoración | Puntaje | | | | Comentarios |
|--|---------|---------------|----|----|--|
| | Sí | Parcial-mente | No | NA | |
| | | | | | funciones diferentes, tiene una visión estandarizada de la operación del Programa y se coordinan y complementan en la realización de las mismas. |
| 4) Si se cuenta con un sistema de monitoreo e indicadores de gestión | 5 | | | | <p>Acorde a la normatividad, este proceso cae bajo la responsabilidad de la SEDESHU y tiene con fuente de alimentación la información que el programa alimenta al SED.</p> <p>Los registros en Excel (drive) de las actividades realizadas por el personal del programa, son la base de obtención de información que mensualmente se reporta en el SED.</p> <p>Es así que la SEDESHU accede a la información registrada en el SED respecto del cumplimiento de metas y avance físico-financiero para lo cual emite reportes mensuales. Asimismo, genera "Reportes Trimestrales de Avance del Programa" los cuales se difunden vía el Sistema de Monitoreo y Evaluación (SIMEG).</p> |
| 5) Si se cuenta con mecanismos para la implementación sistemática de mejoras | 5 | | | | <p>A partir de las actividades de contraloría social coordinada por la STRC y del "Informe de Contraloría Social, el DIF Estatal, emite un Plan de mejora al cual se le da seguimiento por parte del DIF Estatal y la STRC.</p> <p>A partir del Informe de Evaluación que coordinada la SEDESHU emitido por el evaluador, la Dirección de Fortalecimiento Familiar puede emitir un Documento de Opinión y en su caso un Plan de Acción en relación a posibles mejoras al Programa. Posteriormente como parte del seguimiento, se emiten: Reporte de avance, Informe de mejoras y Difusión de evidencia, según corresponda. Así en al año 2020, el Programa tuvo una "Evaluación en</p> |

| Criterio de valoración | Puntaje | | | | Comentarios |
|----------------------------------|---------|---------------|----|----|---|
| | Sí | Parcial-mente | No | NA | |
| | | | | | materia de Diagnóstico y Diseño de Programas Sociales Estatales”, de la cual se desprendieron Aspectos Susceptibles de Mejora para su atención. |
| Grado de consolidación operativa | 20 | | | | Total 25 de 25 |

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

- 5 si la respuesta es Sí
- 3 si la respuesta es Parcialmente
- 1 si la respuesta es No

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

Esto se debe a que han alcanzado un alto grado de estandarización y eficiencia en la operación del Programa la cual se apoya en el Manual de Fortalecimiento Familiar y en los registros en Excel (Drive) que realizan los operadores del programa.

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

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

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

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

| Proceso: 2. Difusión del Programa | | |
|--|--|--|
| Dimensión del proceso | | Actividad o actividades del proceso |
| Límites | Inicio | Reglas de Operación publicadas. |
| | Fin | Publicación de la Convocatoria en Portal del DIF Estatal, sólo para el componente II. Implementación territorial del fortalecimiento familiar. |
| ¿Los insumos y recursos son suficientes y adecuados? | Tiempo | La convocatoria se publica a inicio de año y queda abierta aproximadamente hasta marzo. |
| | Personal | Personal de la Dirección de Fortalecimiento Familiar. |
| | Recursos financieros | Se desprenden del presupuesto de operación del DIF Estatal, en particular de la Dirección de Fortalecimiento Familiar. |
| | Infraestructura | Propia del DIF Estatal. |
| | Otros | |
| Productos | Productos del Proceso | Convocatoria para personal de los DIF Municipales y otras dependencias interesadas. |
| | ¿Sirven de insumo para el proceso siguiente? | Sí, la publicación de la convocatoria es el insumo para que los DIF Municipales realicen su solicitud de apoyo para capacitación. |
| Sistemas de información | Sistema(s) empleado | Portal de DIF Estatal y registro propio del programa en Excel. |
| | Tipo de información recolectada | Requisitos que deben cumplir los DIF municipales para enviar solicitud de apoyo. en el registro propio del programa se registra la publicación de la convocatoria. |

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

| Proceso: 3. Solicitud de servicios y apoyos | | |
|--|--|--|
| Dimensión del proceso | | Actividad o actividades del proceso |
| Límites | Inicio | Componente I. Fortalecimiento Familiar, solicitud de servicios y apoyos (oficio) de autoridad judicial. Componente II. Implementación territorial del fortalecimiento familiar, Publicación de la Convocatoria en Portal del DIF Estatal. |
| | Fin | Componente I. Fortalecimiento familiar, solicitud de servicios y apoyos (oficio) recibida y canalizada a los coordinadores de la Dirección responsables de ejecutar el programa para asignación de equipo multidisciplinario, realización de primera visita y ficha técnica. Componente II. Implementación territorial del fortalecimiento familiar, Oficio-Solicitud de servicios que recibida de los DIF municipales. |
| ¿Los insumos y recursos son suficientes y adecuados? | Tiempo | Componente I. Fortalecimiento familiar, Abierto todo el año. Componente II. Implementación territorial del fortalecimiento familiar, durante la vigencia de la Convocatoria. |
| | Personal | Personal de la Dirección de Fortalecimiento Familiar. |
| | Recursos financieros | Los recursos provienen del asignado al programa y al DIF Estatal de forma particular a la Dirección de Fortalecimiento Familiar. |
| | Infraestructura | Propia del DIF Estatal. |
| | Otros | |
| Productos | Productos del Proceso | Componente I. Fortalecimiento Familiar, solicitudes de servicios y apoyos recibida y ficha técnica de primera visita a la familia. Componente II. Implementación territorial del fortalecimiento familiar, Solicitudes de servicio de los DIF Municipales recibidas. |
| | ¿Sirven de insumo para el proceso siguiente? | Sí, son el insumo sobre el cual trabaja el proceso de Selección de Beneficiarios, en ambos componentes. |
| Sistemas de información | Sistema(s) empleado | Componente I. Fortalecimiento Familiar, registro propio en Excel. Componente II. Implementación territorial del fortalecimiento familiar, registro propio en Excel. |

| | | |
|---|--|--|
| | Tipo de información recolectada | Las Solicitudes de servicios y apoyos contienen datos específicos de los solicitantes. |
| | ¿Sirve de información para el monitoreo? | Para seguimiento operativo. |
| ¿Es adecuada la coordinación entre actores para la ejecución del proceso? | | Sí |
| ¿El proceso es pertinente para el cumplimiento de los objetivos? | | Sí |

| Proceso: 4. Selección de beneficiarios | | |
|--|--|---|
| Dimensión del proceso | | Actividad o actividades del proceso |
| Límites | Inicio | Componente I. Fortalecimiento Familiar, con la revisión de la información de la ficha técnica elaborada. Componente II. Capacitaciones a equipos multidisciplinarios municipales con la revisión de la solicitud (oficio) para verificar que cumpla con tener un equipo de profesionales multidisciplinario. |
| | Fin | Componente I. Fortalecimiento Familiar, con la asignación de número de expediente y el registro en el Padrón de beneficiarios. Componente II. Implementación territorial del fortalecimiento familiar, con la notificación al DIF municipal del resultado de la revisión. |
| ¿Los insumos y recursos son suficientes y adecuados? | Tiempo | Componente I. Fortalecimiento Familiar, un plazo no mayor a 15 días hábiles después del primer contacto con la familia. Componente II. Implementación territorial del fortalecimiento familiar, una vez que se haya verificado el cumplimiento de los criterios de elegibilidad. |
| | Personal | Personal de la Dirección de fortalecimiento Familiar. |
| | Recursos financieros | Los recursos provienen del asignado al programa y al DIF Estatal y de forma particular a la Dirección de Fortalecimiento Familiar. |
| | Infraestructura | Propia del DIF Estatal. |
| | Otros | |
| Productos | Productos del Proceso | Componente I. Fortalecimiento Familiar, Registro en padrón de beneficiarios, del jefe de familia y asignación del número de expediente. Componente II. Implementación territorial del fortalecimiento familiar, notificación de aceptación a DIF Municipal. |
| | ¿Sirven de insumo para el proceso siguiente? | Sí, para el Componente I. Fortalecimiento Familiar, para realizar el Plan de trabajo de la familia. Sí, para el Componente II. Implementación territorial del fortalecimiento familiar, para elaborar el programa de capacitación. |

| | | |
|---|--|---|
| Sistemas de información | Sistema(s) empleado | En ambos componentes, registro propio en Excel. |
| | Tipo de información recolectada | Componente I. Fortalecimiento Familiar, Programa de trabajo y cronograma. Componente II. Implementación territorial del fortalecimiento familiar, registro de aceptación de solicitud. |
| | ¿Sirve de información para el monitoreo? | Para seguimiento operativo. |
| ¿Es adecuada la coordinación entre actores para la ejecución del proceso? | | Sí |
| ¿El proceso es pertinente para el cumplimiento de los objetivos? | | Sí |

| Proceso: 5. Distribución de servicios y apoyos | | |
|---|--|--|
| Dimensión del proceso | | Actividad o actividades del proceso |
| Límites | Inicio | Componente I. Fortalecimiento Familiar, con la firma de consentimiento para la intervención y se le aplica estudio socioeconómico. Componente II. Implementación territorial del fortalecimiento familiar, solicitud aprobada para capacitación. |
| | Fin | Componente I. Fortalecimiento Familiar, Plan de trabajo y cronograma para su ejecución. Componente II. Implementación territorial del fortalecimiento familiar, Programa de capacitación. |
| ¿Los insumos y recursos son suficientes y adecuados? | Tiempo | Componente I. Fortalecimiento Familiar, Dentro de 45 días hábiles después del primer contacto. (ROP) Componente II. Implementación territorial del fortalecimiento familiar, al terminar el programa de capacitación. |
| | Personal | Personal de la Dirección de Fortalecimiento Familiar. |
| | Recursos financieros | Los recursos provienen del asignado al programa y al DIF Estatal y de forma particular a la Dirección de Fortalecimiento Familiar. |
| | Infraestructura | Propia del DIF Estatal. |
| | Otros | |
| Productos | Productos del Proceso | Componente I. Fortalecimiento Familiar, Plan de trabajo y cronograma para la atención de las familias. Componente II. Implementación territorial del fortalecimiento familiar, Programa de capacitación. |
| | ¿Sirven de insumo para el proceso siguiente? | Componente I. Fortalecimiento Familiar, el Plan de trabajo y cronograma son la base para las actividades a realizar con las familias. Componente II. Implementación territorial del fortalecimiento familiar, el Programa de capacitación, es la base para impartir el curso a los DIF municipales. |
| Sistemas de información | Sistema(s) empleado | En ambos componentes, registro propio en Excel (drive). |

| | | |
|---|--|---|
| | Tipo de información recolectada | Componente I. Fortalecimiento Familiar, Plan de trabajo y cronograma. Componente II. Implementación territorial del fortalecimiento familiar, Fecha de capacitación. |
| | ¿Sirve de información para el monitoreo? | Para seguimiento operativo. |
| ¿Es adecuada la coordinación entre actores para la ejecución del proceso? | | Sí |
| ¿El proceso es pertinente para el cumplimiento de los objetivos? | | Sí |

| Proceso: 6. Entrega de servicios y apoyos | | |
|--|--|---|
| Dimensión del proceso | | Actividad o actividades del proceso |
| Límites | Inicio | Componente I. Fortalecimiento Familiar, Plan de trabajo y cronograma. Componente II. Implementación territorial del fortalecimiento familiar, Fecha de capacitación. |
| | Fin | Componente I. Fortalecimiento Familiar, Acta de cierre del Plan de trabajo, registro en el control de Excel propio y notificación mediante oficio a la autoridad judicial, de la terminación del trabajo realizado con la familia. Componente II. Implementación territorial del fortalecimiento familiar, generación de las listas de asistencia a la capacitación, fotografías que evidencian la capacitación realizada. |
| ¿Los insumos y recursos son suficientes y adecuados? | Tiempo | Componente I. Fortalecimiento Familiar, el tiempo establecido en el plan de trabajo. Componente II. Implementación territorial del fortalecimiento familiar, el tiempo programado de la capacitación. |
| | Personal | Personal de la Dirección de Fortalecimiento Familiar. |
| | Recursos financieros | Presupuesto otorgado al Programa. |
| | Infraestructura | Propia del DIF Estatal. |
| | Otros | |
| Productos | Productos del Proceso | Componente I. Fortalecimiento Familiar, Acta de visita domiciliaria y registro en Excel de realización de actividades durante la visita. Acta de cierre al finalizar todo el plan de trabajo. Componente II. Implementación territorial del fortalecimiento familiar, Lista de asistencia y evidencias fotográficas de la capacitación. |
| | ¿Sirven de insumo para el proceso siguiente? | Componente I. Fortalecimiento Familiar, con la información de las actas de cierre se le notifica a la autoridad, la terminación del trabajo. Componente II. Implementación territorial del fortalecimiento familiar, para el control de capacitaciones realizadas. |
| Sistemas de información | Sistema(s) empleado | En ambos componentes, registro propio en Excel (Drive). |

| | | |
|---|--|--|
| | Tipo de información recolectada | Componente I. Fortalecimiento Familiar, datos de visitas realizadas con base a plan de trabajo y cronograma. Componente II. Implementación territorial del fortalecimiento familiar, fechas de capacitaciones realizadas, y asistentes. |
| | ¿Sirve de información para el monitoreo? | Para seguimiento operativo. |
| ¿Es adecuada la coordinación entre actores para la ejecución del proceso? | | Sí |
| ¿El proceso es pertinente para el cumplimiento de los objetivos? | | Sí |

| Proceso: 7. Seguimiento a beneficiarios y monitoreo de apoyos | | |
|--|--|--|
| Dimensión del proceso | | Actividad o actividades del proceso |
| Límites | Inicio | Componente I. Fortalecimiento Familiar, cuando se realizan las visitas de seguimiento una vez terminada la ejecución del plan de trabajo con la familia. Componente II. Implementación territorial del fortalecimiento familiar, con la realización de las reuniones para revisión de los trabajos realizados por el equipo multidisciplinario de cada municipio. |
| | Fin | Componente I. Fortalecimiento Familiar, informe final del trabajo realizado. Componente II. termina con la elaboración e integración en el expediente de la familia del DIF municipal, del Acta de Supervisión. |
| ¿Los insumos y recursos son suficientes y adecuados? | Tiempo | Componente I. Fortalecimiento Familiar, en los tres o seis meses siguientes a la terminación de la ejecución del plan de trabajo. Componente II. Implementación territorial del fortalecimiento familiar, Periódicamente. |
| | Personal | Personal de la Dirección de Fortalecimiento Familiar. |
| | Recursos financieros | Se desprenden del presupuesto de operación de DIF Estatal, en particular de la Dirección de Fortalecimiento Familiar. |
| | Infraestructura | Propia del DIF Estatal. |
| | Otros | |
| Productos | Productos del Proceso | Componente I. Fortalecimiento Familiar, Informe final para la autoridad del trabajo realizado. Componente II. Implementación territorial del fortalecimiento familiar, Acta de supervisión. |
| | ¿Sirven de insumo para el proceso siguiente? | Para ambos componentes, es un proceso terminal y se registra en control propio de Excel. |
| Sistemas de información | Sistema(s) empleado | Para ambos componentes, control propio de Excel. |
| | Tipo de información recolectada | Componente I. Fortalecimiento Familiar, datos del seguimiento realizado. Componente II. Implementación territorial del fortalecimiento familiar, datos de las capacitaciones realizadas. |

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

| Proceso: 8. Contraloría social y satisfacción de los usuarios | | |
|--|--|---|
| Dimensión del proceso | | Actividad o actividades del proceso |
| Límites | Inicio | Emisión de la muestra estadística por la STRC acerca de la cantidad de beneficiarios que deberán llenar una Cédula de Contraloría Social. |
| | Fin | STRC emite un Informe de Contraloría Social que se entrega al DIF Estatal, para que, a través de la Dirección de Fortalecimiento Familiar, elabore un "Plan de mejora" el cual se remite a la STRC para su seguimiento. |
| ¿Los insumos y recursos son suficientes y adecuados? | Tiempo | La STRC entrega la muestra en los meses de julio-agosto. Y se terminan de aplicar aproximadamente en el mes de agosto. |
| | Personal | Personal de STRC elabora la muestra estadística y en su momento elabora el informe de Contraloría social. Personal de la Dirección de Fortalecimiento Familiar, elabore un "Plan de mejora" el cual de remite a la STRC para su seguimiento. |
| | Recursos financieros | Las actividades que realiza el personal de la STRC y de la Dirección de Fortalecimiento Familiar, su remuneración y gastos ya están considerados como parte de su presupuesto. |
| | Infraestructura | Propia de STRC y del DIF Estatal |
| | Otros | |
| Productos | Productos del Proceso | "Plan de mejora" elaborado partir del Informe de Contraloría Social el cual de remite a la STRC para su seguimiento. |
| | ¿Sirven de insumo para el proceso siguiente? | Es un proceso terminal, sin embargo, el Plan de mejora que realiza la Dirección de Fortalecimiento Familiar, puede servir como insumo para una propuesta de mejora en la operación del Programa. |
| Sistemas de información | Sistema(s) empleado | Sistema propio de la STRC. |
| | Tipo de información recolectada | Opinión de los beneficiarios respecto de la operación del programa, así como recomendaciones y sugerencias de mejora para el Programa. |

| | | |
|---|--|---|
| | ¿Sirve de información para el monitoreo? | Hasta el presente momento es el único mecanismo formal para recibir retroalimentación de los beneficiarios. |
| ¿Es adecuada la coordinación entre actores para la ejecución del proceso? | | Sí |
| ¿El proceso es pertinente para el cumplimiento de los objetivos? | | Sí |

| Proceso: 9. Evaluación y monitoreo | | |
|---|--|--|
| Subproceso 9.1 Monitoreo | | |
| Dimensión del proceso | | Actividad o actividades del proceso |
| Límites | Inicio | A partir de la consulta que hace la SEDESHU de información acerca del cumplimiento de metas y avance físico-financiero que previamente ha registrado el DIF Estatal en el SED. |
| | Fin | Generación del "Reporte Trimestrales de Avance del Programa" DIF Estatal, Familias de Grandeza el cual se difunde vía el SIMEG. |
| ¿Los insumos y recursos son suficientes y adecuados? | Tiempo | Proceso continuo, las dependencias registran su avance de metas y físico financiero en el SED y la STRC lo consulta emite reportes Trimestrales. |
| | Personal | Personal de STRC desarrolla la consulta y emite los Informes trimestrales. |
| | Recursos financieros | Las actividades que realiza el personal de la STRC, su remuneración y gastos ya están considerados como parte de su presupuesto. |
| | Infraestructura | Propia de STRC |
| | Otros | |
| Productos | Productos del Proceso | "Reporte Trimestrales de Avance del Programa" DIF Estatal, Familias de Grandeza. |
| | ¿Sirven de insumo para el proceso siguiente? | En un proceso terminal, que sirve como retroalimentación al DIF Estatal, a la Dirección de Fortalecimiento Familiar. |
| Sistemas de información | Sistema(s) empleado | Sistema de Evaluación del Desempeño (SED). |
| | Tipo de información recolectada | Avance de metas y avances físico financieros del Programa. |
| | ¿Sirve de información para el monitoreo? | Esta actividad es el núcleo central de las actividades de Monitoreo. |
| ¿Es adecuada la coordinación entre actores para la ejecución del proceso? | | Sí |
| ¿El proceso es pertinente para el cumplimiento de los objetivos? | | Sí |

| Proceso: 9. Evaluación y monitoreo | | |
|--|--|---|
| Subproceso: 9.2 Evaluación | | |
| Dimensión del proceso | | Actividad o actividades del proceso |
| Límites | Inicio | A partir de la emisión del Plan Anual de Evaluación emitido por la SEDESHU donde define tipo y características de la evaluación. En la práctica se inicia con la definición o contratación de un evaluador. |
| | Fin | Emisión del Informe de Evaluación, en su caso, elaboración d Documento de Opinión y Plan de Acción en relación a posibles mejoras, posteriormente: Reporte de avance, Informe de mejoras y Difusión de evidencia. |
| ¿Los insumos y recursos son suficientes y adecuados? | Tiempo | Los procesos de evaluación normalmente se desarrollan entre los meses de septiembre y diciembre. |
| | Personal | La evaluación normalmente es encargada a un evaluador Externo. Personal del DIF Estatal es responsable de proporcionar la información solicitada por el evaluador. |
| | Recursos financieros | La evaluación externa es con cargo a los recursos del Programa. |
| | Infraestructura | El evaluador externo es responsable de contar con infraestructura propia para el desarrollo de la evaluación. En cuanto al DIF Estatal, al proporcionar información utiliza su propia infraestructura. |
| | Otros | |
| Productos | Productos del Proceso | Informe de Evaluación. Plan de Acción en relación a posibles mejoras. Posteriormente la emisión de uno o más: Reporte de avance, Informe de mejoras y Difusión de evidencia, según corresponda. |
| | ¿Sirven de insumo para el proceso siguiente? | En un proceso terminal, que sirve como retroalimentación al DIF Estatal, Dirección de Fortalecimiento Familiar, para la implementación de posibles mejoras. |
| Sistemas de información | Sistema(s) empleado | Según la demanda de información del evaluador |
| | Tipo de información recolectada | Información operativa, avance de metas y avances físico financieros del Programa. |

| | | |
|--|---|---|
| | ¿Sirve de información para el monitoreo? | La evaluación es un mecanismo fundamental que da una visión imparcial de la operación del Programa y partir del cual se pueden establecer líneas de mejora. |
| | ¿Es adecuada la coordinación entre actores para la ejecución del proceso? | Sí |
| | ¿El proceso es pertinente para el cumplimiento de los objetivos? | Sí |

VI. Propuesta de modificación a la normatividad.

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

VII. Análisis FODA del Programa.

Fortalezas

1. Articulación de procesos operativos

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

2. Documentos de apoyo a la operación

Además de las ROP, El programa cuenta con un documento que sirve de base para la realización de las actividades en el componente I. Fortalecimiento Familiar, el “Manual de Fortalecimiento Familiar del Sistema para el Desarrollo Integral de la Familia del Estado de Guanajuato”. Asimismo, cuenta con la Carta Proceso elaborada por la Coordinación de Planeación, Seguimiento y Desarrollo Institucional del DIF Estatal y puede ser consultada en su página institucional

3. Coordinación entre actores involucrados

Se pudo observar con base a las entrevistas realizadas que existe una adecuada coordinación entre el personal de la Dirección de Fortalecimiento Familiar y los DIF municipales, para la realización de las actividades de sus dos componentes.

4. Utilización de herramientas informáticas

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

Oportunidades

No se identificaron oportunidades

Debilidades

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

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

Amenazas

1. Que la demanda de servicios supere la capacidad del Programa.
2. Reducción del presupuesto asignado al programa.

VIII. Recomendaciones del programa.

A) Consolidación

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

IX. Trabajo de campo realizado.

| Entidad/ Institución | Localidad/ Municipio/ Dirección o Área | Fecha | Entrevistador | Entrevistado (puesto) | Instrumento empleado | Duración de la entrevista | Observaciones |
|-------------------------|---|------------------------|---|---|---|---------------------------------|--|
| DIF Estatal | Dirección de Fortalecimiento Familiar | 21 de Junio 2024 | Consultor Vicente de Jesús Cell Reyes María del Rocío García Avilés | Coordinadora de Servicios Jurídicos a personas sujetas de Asistencia Social Lic. Karina López Salazar Coordinador de Trabajo Social Lic. Emmanuel Raúl Agullón | Entrevista presencial | 50 minutos | Durante la entrevista se obtuvo un conocimiento general de los procesos del programa. El enlace designado por la SEDESHU para el seguimiento de la evaluación fue la Lic. Isela Patricia Domínguez quien coordinó las entrevistas con los operadores del programa |
| DIF Estatal | Dirección de Fortalecimiento Familiar | 22 de julio 2024 | Consultor María del Rocío García Avilés | Coordinadora de Servicios Psicoterapéuticos y psicopedagógicos Lic. Laura Elena Gómez | Entrevista a través de Videoconferencia | 35 minutos | Se profundizó en las algunas particularidades de los procesos del programa. |

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

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

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

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

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

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

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

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

XII. Difusión de los resultados de la evaluación

| Anexo 1. Descripción de la evaluación | | |
|--|--|--|
| 1.1 Tipo de evaluación realizada: | Evaluación de Procesos | |
| 1.2 Nombre de la evaluación: | Evaluación de Procesos del Programa Familias de Grandeza (QC3184) del Sistema para el Desarrollo Integral de la Familia del Estado de Guanajuato (DIF Estatal) | |
| 1.3 Fecha de inicio de la evaluación (dd/mm/aaaa): | 07/06/2024 | |
| 1.4 Fecha de término de la evaluación (dd/mm/aaaa): | 04/10/2024 | |
| 1.5 Nombre de la persona responsable de darle seguimiento a la evaluación y nombre de la unidad administrativa a la que pertenece: | Clave Unidad Responsable: | |
| | Unidad Responsable: | Dirección General de Planeación, Articulación y Evaluación de la Política Social. Secretaría del Nuevo Comienzo |
| | Nombre de la persona: | Lic. Pedro Damián González Vázquez |
| 1.6 Objetivo general de la evaluación: | Realizar un análisis sistemático de la gestión operativa del Programa que permita saber si dicha gestión cumple con lo necesario para el logro de las metas y objetivos del programa. | |
| 1.7 Objetivos específicos de la evaluación: | <ol style="list-style-type: none"> 1. Describir la gestión operativa del programa mediante sus procesos, en los distintos niveles de desagregación geográfica donde se lleva a cabo. 2. Identificar y analizar los problemas o limitantes, tanto normativos como operativos, que obstaculizan la gestión del programa, así como las fortalezas y buenas prácticas que mejoran la capacidad de gestión del mismo. 3. Analizar si la gestión y la articulación de los procesos contribuyen al logro del objetivo del programa. 4. Elaborar recomendaciones generales y específicas que se puedan implementar en el programa, tanto a nivel normativo como operativo. | |
| 1.8 Metodología utilizada en la evaluación | | |
| Instrumentos de recolección de información: | <input type="checkbox"/> Cuestionarios | |
| | <input checked="" type="checkbox"/> Entrevistas | |
| | <input type="checkbox"/> Formatos | |
| | <input checked="" type="checkbox"/> Otros; especifique: Requerimiento de información documental | |
| Metodología CONEVAL | | |

| | |
|---|---|
| Descripción de las técnicas y modelos utilizados: | Entrevistas con operadores del programa en la unidad central. Para la realización de la entrevista al coordinador del programa y sus principales colaboradores se utilizó una guía para obtener la respuesta de las personas entrevistadas. |
|---|---|

| Anexo 2. Principales Hallazgos de la Evaluación |
|--|
| <p>2.1 Describir los hallazgos más relevantes de la evaluación:</p> <p>El programa tiene cobertura a nivel estatal y para lograr su propósito, cuenta con tres coordinadores: de Trabajo Social; de Servicios Jurídicos y de Servicios Psicoterapéuticos y Psicopedagógicos, quienes designan a un equipo multidisciplinario (profesionales de trabajo social; psicología y jurídico), para la realización del fortalecimiento familiar.</p> <p>La plantilla de personal, la integran: cuatro abogados; seis psicólogos y cuatro abogados, incluyendo al coordinador de cada área. En total 14 personas que atienden a todo el estado para los dos componentes y que, además, algunas de ellas realizan funciones diferentes al programa. Para la atención de las familias, se organizan grupos de tres personas de cada especialidad.</p> <p>Los coordinadores apoyan a los equipos en cuanto a la organización de los tiempos y las agendas.</p> <p>En cuanto a la planeación, se pudo observar que este proceso se realiza en el tiempo y forma establecidos ya que los subprocesos que lo integran tienen plazos determinados y están normados por lineamientos específicos emitidos por la Secretaría de Finanzas, Administración e Inversión. En tanto que la elaboración de las reglas de operación se hace con base a los lineamientos establecidos por la Secretaría de Transparencia y Rendición de Cuentas del estado quien además proporciona el formato que se debe utilizar para su elaboración. Asimismo, para la realización de los subprocesos de planeación, el área responsable del Programa cuenta con la asesoría y acompañamiento de la Coordinación de Planeación, Seguimiento y Desarrollo Institucional.</p> <p>Los procesos que se realizan para la entrega de los servicios que ofrece el programa, también son realizados en tiempo y forma. Para su realización, en el caso del componente I. Fortalecimiento Familiar, cuenta con un documento normativo que guía su quehacer por lo que se considera que los procesos están estandarizados, dicho documento es el “Manual de Fortalecimiento Familiar del Sistema para el Desarrollo Integral de la Familia del Estado de Guanajuato”.</p> <p>Además, cuentan con la Carta Proceso elaborada para el programa por parte del personal de la Coordinación de Planeación, Seguimiento y Desarrollo Institucional del DIF Estatal, que contiene en forma general, las actividades y responsables de realizarlas y el flujograma correspondiente, se actualiza anualmente y puede ser consultada en su página institucional.</p> <p>En cuanto al apoyo de sistemas o aplicaciones informáticas para la realización de sus actividades, no se cuenta con un sistema que permita registrar y dar seguimiento a las actividades realizadas, así como que sistematice la información para la generación de reportes. El personal con el fin de facilitar el registro de sus actividades, utiliza hojas de Excel para sus bases de datos que comparten a través de Google drive y que les facilita tener toda información para emitir reportes o resultados solicitados.</p> <p>Dentro de los hallazgos resalta el hecho de que a pesar de que las ROP consideran el desarrollo de actividades relacionadas con la Evaluación y Monitoreo, así como de Contraloría Social, la responsabilidad de su conducción recae en otras dependencias de la Administración Pública Estatal.</p> <p>En el caso de Contraloría social, las actividades relacionadas con el tema son coordinada por la Secretaría de Transparencia y Rendición de Cuentas (STRC) quienes se encargan de establecer una muestra estadística, así como de proporcionar la Cédula de Contraloría Social al DIF Estatal para su distribución y aplicación entre los usuarios del programa, así como la captura de la información</p> |

obtenida. Asimismo, el procesamiento de la información y la emisión de los reportes correspondiente recaen el ámbito de la STRC.

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

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

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

No se detectaron cuellos de botella, y de comentarios externados por los responsables del programa, los procesos se desarrollan en tiempo y forma.

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

| | |
|--------------------------|---|
| <p>2.2.1 Fortalezas:</p> | <p>1. Articulación de procesos operativos</p> <p>Del análisis de los procesos se resalta la buena articulación que tienen los procesos involucrados en el programa Familias de Grandeza, en razón de que casi toda la operación recae en el personal de la Dirección de Fortalecimiento Familiar que, aunado a la experiencia operativa con que cuenta el personal del programa, aportan soluciones prácticas para la realización de sus actividades, como la adopción y uso de herramientas informáticas, como Google drive.</p> |
| | <p>2. Documentos de apoyo a la operación</p> <p>Además de las ROP, el programa cuenta con un documento que sirve de base para la realización de las actividades en el componente I. Fortalecimiento Familiar, el “Manual de Fortalecimiento Familiar del Sistema para el Desarrollo Integral de la Familia del Estado de Guanajuato”.</p> <p>Asimismo, cuenta con la Carta Proceso elaborada por la Coordinación de Planeación, Seguimiento y Desarrollo Institucional del DIF Estatal y puede ser consultada en su página institucional.</p> |
| | <p>3. Coordinación entre actores involucrados</p> <p>Se pudo observar con base a las entrevistas realizadas que existe una adecuada coordinación entre el personal de la Dirección de Fortalecimiento Familiar y los DIF municipales, para la realización de las actividades de sus dos componentes.</p> |
| | <p>4. Utilización de herramientas informáticas</p> |

| | |
|----------------------|---|
| | Se ha implementado el uso de herramientas informáticas como Google drive para el registro puntual de las actividades realizadas en cada modalidad. |
| 2.2.2 Oportunidades: | No se encontraron oportunidades. |
| 2.2.3 Debilidades: | <p>1. El programa no cuenta con un sistema que apoye los procesos involucrados en el programa.</p> <p>No se cuenta con un sistema que permita registrar y dar seguimiento a las actividades realizadas, así como que sistematice la información para la generación de reportes.</p> |
| 2.2.4 Amenazas: | <p>1. Que la demanda de servicios supere la capacidad del Programa.</p> <p>2. Reducción del presupuesto asignado al programa.</p> |

Anexo 3. Conclusiones y recomendaciones de la evaluación

3.1 Describir brevemente las conclusiones de la evaluación:

La operación del Programa en lo que va del año 2024 se ha desarrollado sin mayores contratiempos. Es un programa diferente ya que sus beneficiarios son núcleos familiares en donde participan todos los integrantes. Son familias en situación de multiestrés, con alto grado de vulnerabilidad, tanto social como económica, problemas de adicciones, enfermedades psiquiátricas, canalizadas a través de una autoridad judicial o dependencia con el fin de proporcionarles fortalecimiento familiar. El programa Familias de Grandeza justamente tiene como propósito el fortalecimiento familiar a través de la elaboración e implementación de planes de trabajo de acompañamiento familiar, diseñados en función de las problemáticas que presenta cada familia intervenida con el programa, para contribuir con el crecimiento y desarrollo de ella como unidad y de los individuos que la conforman.

Para la implementación de estos planes de trabajo, se combinan tres áreas, la jurídica, la de trabajo social y el área de servicios psicológicos y psicoterapéuticos. Por otro lado, también se imparte capacitación a los DIF municipales, que cuente con un equipo multidisciplinario (de trabajo social, jurídico y psicológico) para que, a través de ellos, el programa lleve el fortalecimiento familiar a las familias del municipio.

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

También cabe destacar que seguramente, parte del éxito en la operación del sistema se debe a que el personal de la Dirección de Atención Integral a las Mujeres recibe apoyo y trabaja de forma coordinada con otras áreas del DIF Estatal las cuales les proporciona apoyo en materia jurídica y de finanzas.

Es de resaltar, el apoyo documental con que se cuenta en la Dirección de Fortalecimiento Familiar, para la realización de las actividades y que corresponden al documento "Manual de Fortalecimiento Familiar del Sistema para el Desarrollo Integral de la Familia del Estado de Guanajuato".

3.2 Describir las recomendaciones de acuerdo a su relevancia:

| | |
|----|--|
| 1. | Gestionar ante las autoridades del DIF Estatal y en particular ante la Coordinación de Tecnologías de la Información, la factibilidad y, en su caso, el diseño de un sistema informático |
|----|--|

| | |
|--|---|
| | que apoye el registro y sistematización de la información derivada de las actividades de cada componente. |
|--|---|

| Anexo 4. Datos de la Instancia evaluadora | |
|--|--|
| 4.1 Nombre del coordinador de la evaluación: | Vicente de Jesús Cell Reyes |
| 4.2 Cargo: | Coordinador |
| 4.3 Institución a la que pertenece: | Consultor Independiente (Persona Física) |
| 4.4 Principales colaboradores: | María del Rocío García Avilés |
| 4.5 Correo electrónico del coordinador de la evaluación: | vicentecell@yahoo.com.mx |
| 4.6 Teléfono: | 55 23 27 24 37 |

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

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

| Anexo 7. Difusión de la evaluación | |
|--|---|
| 7.1 Difusión en internet de la evaluación: | http://desarrollosocial.guanajuato.gob.mx/monitoreo-y-evaluacion/ |
| 7.2 Difusión en internet del formato: | http://desarrollosocial.guanajuato.gob.mx/monitoreo-y-evaluacion/ |

XIII. Base de Recomendaciones.

| 1. Integración de la base de recomendaciones | | | | | | | | | | | | | | | |
|--|----------------------------------|--|------------------------------------|--------------------------------|---------------------------------------|--|----------------------|---|--------------------------|-------------------------------------|--------------|---------------|---|--|--|
| Programa Social Estatal | Clave de programa Social Estatal | Dependencia o entidad | Siglas de la Dependencia o Entidad | Clave de la Unidad Responsable | Nombre de la Unidad Responsable | Responsable del programa | Año de la Evaluación | Institución Evaluadora | Momento de la evaluación | Tipo de Evaluación | Apartado | Rubro | Contenido de la recomendación | Documento fuente | |
| Familias de Grandeza | QC3184 | Sistema para el Desarrollo Integral de la Familia del Estado de Guanajuato | DIF Estatal | 3004 | Dirección de Fortalecimiento Familiar | Lic. Julia Del Carmen De La Tejera Alcalde | 2024 | Vicente de Jesús Cell Reyes (consultor independiente) | | Evaluación de Procesos y Resultados | 7. Hallazgos | 7.1 Hallazgos | Se recomienda gestionar ante las autoridades del DIF Estatal y en particular ante la Coordinación de Tecnologías de la Información, la factibilidad y, en su caso, el diseño de un sistema informático que apoye el registro y sistematización de la información derivada de las actividades de cada componente del programa. | Evaluación de Procesos del Programa Familias de Grandeza | |



VICENTE DE JESÚS CELL REYES
Consultor en Planeación y Evaluación

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

Fecha 4 de octubre de 2024.

Hora: 13:00 hrs.

Lugar. - Dirección General de Planeación,
Articulación y Evaluación de la Política Social.

Centro de Gobierno, Irapuato, Gto.

El presente documento se emite como constancia del cumplimiento en tiempo y forma según los términos de Referencia correspondientes a la evaluación de Procesos al programa QC3184 Familias de Grandeza del CONTRATO-DGA-DSEDESHU-DA-/047/2024. Firmado el pasado 7 de junio de 2024 por el consultor independiente Vicente de Jesús Cell Reyes.

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

Nombre y cargo del consultor



Mtro. Vicente de Jesús Cell Reyes.
Consultor independiente.

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



C.P. Pedro Ramírez Martínez.
Articulador y Evaluador.

Dirección de Monitoreo y Evaluación.



Testigo 1: Mtra. Beatriz Castillo Rojas
Investigadora en procesos



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

