

**TÉRMINOS DE REFERENCIA PARA LA EVALUACIÓN DE PROCESOS A PROGRAMAS DE  
DESARROLLO SOCIAL, 2013****GUÍA TEMÁTICA DE ENTREVISTA A PROFUNDIDAD**

Los temas mencionados en este anexo son enunciativos y no limitativos, por lo que cada punto puede ser ampliado de acuerdo a la experiencia del evaluador.

DATOS DEL ENTREVISTADO (CONFIDENCIAL)	
Nombre:	
Puesto:	
Antigüedad en el puesto:	
Antigüedad en la dependencia:	

DESCRIPCIÓN DEL PROGRAMA
Panorama general del programa
<b>Temas generales a cubrir</b>
● Departamentos o áreas involucradas en la operación
● Actividades
● Ámbitos de gobierno
● Identificación de los principales actores
● Identificación de posibles cuellos de botella o buenas prácticas
● Principal problema operativo del programa <sup>1</sup>
● Existencia de cuellos de botella o problemas generados por la normatividad que regula al programa
● Sistemas de información con que cuenta el programa
● Articulación entre las diferentes áreas para desarrollar los procesos (cómo se da dicha articulación y qué cuellos de botella pueden existir)
● Coordinación intra e inter institucional para el llevar a cabo la operación del programa
● Percepción sobre la eficacia y suficiencia de los procesos
● Sugerencias para mejorar la operación del programa

<sup>1</sup> De detectarse algún problema aquí, será una guía para las siguientes entrevistas, es decir, se tratará de rastrear el problema a través de los diferentes actores que intervienen en él.

## GUÍA TEMÁTICA DE ENTREVISTA SEMI-ESTRUCUTRADA

Los temas mencionados en este anexo son enunciativos y no limitativos, por lo que cada punto puede ser ampliado de acuerdo a la experiencia del evaluador.

DATOS DEL ENTREVISTADO (CONFIDENCIAL)	
Nombre:	
Puesto:	
Antigüedad en el puesto:	
Antigüedad en la dependencia:	

1. Planeación
<b>Descripción general:</b> 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.
<b>Temas generales:</b>
<p>1.1 Elaboración del plan estratégico:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Fechas en las que se realiza, responsables, difusión y acceso a dichos documentos, periodo de tiempo para realizar la planeación anual del programa, entre otros.</li> </ul> <p>1.2 Planeación y cumplimiento de objetivos:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Financiamiento adecuado (en cantidad y tiempo), actores o áreas que colaboran en la elaboración de la planeación, vinculación de la planeación con el logro del fin y propósito del programa, así como con el cumplimiento de los componentes del programa; uso de la planeación a lo largo del año para la operación del programa; pertinencia de las metas e indicadores de la matriz de indicadores; entre otros.</li> </ul> <p>1.3 Cuellos de botella y buenas prácticas:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Adecuación de la normatividad al proceso de planeación para el logro de los objetivos.</li> <li>- Existencia de buenas prácticas en el proceso</li> <li>- Sugerencias de cómo se puede mejorar la realización de proceso.</li> </ul> <p>1.4 Insumos y productos del proceso:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Percepción sobre la oportunidad y suficiencia en que son entregados los insumos que requiere para llevar a cabo el proceso de planeación.</li> <li>- Percepción sobre la eficacia y suficiencia con la que son entregado los productos del proceso de planeación.</li> <li>- Dificultades en la coordinación entre las áreas (u otras entidades) para llevar a cabo el proceso en tiempo y forma</li> </ul>
2. Difusión
<b>Descripción general:</b> Proceso sistemático e institucionalizado de información sobre las principales características del programa, sus beneficios y requisitos de inscripción, dirigido hacia un público determinado.

**Temas generales:****2.1 Características de difusión:**

- Adecuación de los medios por los cuales se difunde el programa; duración de las campañas de difusión del programa y tiempo de anticipación para que los posibles beneficiarios puedan informarse del programa; percepción sobre la adecuación el contenido del mensaje respecto al destinatario del mismo (posible beneficiario), como es la información, el tipo de lenguaje utilizado, etc.; sugerencias de cambios que se realizaría en la difusión para mejorar el cumplimiento de metas de difusión y del programa; percepción sobre las metas del proceso de difusión; entre otros.

**2.2 Cuellos de botella y buenas prácticas:**

- Adecuación de la normatividad a este proceso para el logro de los objetivos.
- Existencia de buenas prácticas en el proceso
- Sugerencias de cómo se puede mejorar la realización de proceso.

**2.3 Insumos y productos del proceso:**

- Percepción sobre la oportunidad y suficiencia en que son entregados los insumos que requiere para llevar a cabo este proceso.
- Percepción sobre la eficacia y suficiencia con la que son entregado los productos de este proceso.
- Dificultades en la coordinación entre las áreas (u otras entidades) para llevar a cabo el proceso en tiempo y forma.

**3. Solicitud de apoyos**

**Descripción general:** Conjunto de acciones, instrumentos y mecanismos que ejecutan tanto los operadores del programa como los posibles beneficiarios con el objetivo de solicitar los apoyos del programa y registrar y/o sistematizar la información de dichas solicitudes.

**Temas generales:****3.1 Mecanismos de solicitud de apoyos:**

- Percepción sobre la pertinencia del lugar en donde se informa de los requisitos para solicitar el programa, así como de los mecanismo con la que se atiende a los solicitantes (claridad del listado de documentos, formatos estandarizados, calidad de la información sobre los tiempos y requisitos, etc.).

**3.2 Puntos de recepción de entrega de solicitudes:**

- Accesibilidad; los puntos de recepción de solicitudes son suficientes; periodo de recepción; horarios de recepción; calidad en la atención a los beneficiarios; entre otros.

**3.3 Cuellos de botella y buenas prácticas:**

- Adecuación de la normatividad a este proceso para el logro de los objetivos.
- Existencia de buenas prácticas en el proceso
- Sugerencias de cómo se puede mejorar la realización de proceso.

**3.4 Insumos y productos del proceso:**

- Percepción sobre la oportunidad y suficiencia en que son entregados los insumos que requiere para llevar a cabo este proceso.
- Percepción sobre la eficacia y suficiencia con la que son entregado los productos de

este proceso.
<ul style="list-style-type: none"> <li>- Dificultades en la coordinación entre las áreas (u otras entidades) para llevar a cabo el proceso en tiempo y forma.</li> </ul>
<b>4. Selección de beneficiarios</b>
<b>Descripción general:</b> Proceso realizado por los operadores de los programas para seleccionar a los beneficiarios y obtener finalmente el padrón o listado de beneficiarios actualizado y validado.
<b>Temas generales:</b>
<p>4.1 Procedimiento de selección:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Existencia de procedimientos estandarizados, de mecanismos de selección a beneficiarios compatibles con la normatividad del programa, y de criterios claros y explícitos para la selección de beneficiarios; pertinencia del periodo de tiempo en que se hace la selección; etc.</li> <li>- Forma en la que se recibe la información para hacer la selección (estructura de la información); sugerencia de cambios realizaría en el proceso de selección de beneficiarios; entre otros.</li> </ul> <p>4.2 Padrón de beneficiarios:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Existencia de un padrón de beneficiarios y de mecanismos de validación del padrón; pertinencia en la frecuencia de validación del padrón; entre otros.</li> </ul> <p>4.3 Comunicado de incorporación al programa al beneficiario:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Mecanismos a través de los cuales la población se entera de que está en el programa o de que no fue aceptado, mecanismos para comunicar los derechos y obligaciones a los beneficiarios, así como la fecha y lugar de entrega de los apoyos que recibirá.</li> </ul> <p>4.4 Cuellos de botella y buenas prácticas:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Adecuación de la normatividad a este proceso para el logro de los objetivos.</li> <li>- Existencia de buenas prácticas en el proceso</li> <li>- Sugerencias de cómo se puede mejorar la realización de proceso.</li> </ul> <p>4.5 Insumos y productos del proceso:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Percepción sobre la oportunidad y suficiencia en que son entregados los insumos que requiere para llevar a cabo este proceso.</li> <li>- Percepción sobre la eficacia y suficiencia con la que son entregado los productos de este proceso.</li> <li>- Dificultades en la coordinación entre las áreas (u otras entidades) para llevar a cabo el proceso en tiempo y forma.</li> </ul>
<b>5. Producción de bienes y/o servicios</b>
<b>Descripción general:</b> Mecanismos a través de las cuales se obtienen los bienes y servicios que serán entregados a los beneficiarios del programa.
<b>Temas generales:</b>
<p>5.1 Obtención de apoyos:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Mecanismos para la obtención de apoyos que serán entregados a la población; orden de gobierno (y en su caso entidad) responsable de obtener los apoyos; personal</li> </ul>

involucrado en la obtención de apoyos; mecanismos de control de calidad de los bienes o servicios; etc.

#### 5.2 Transferencia de recursos:

- Descripción de cómo llegan los recursos para ser entregados a los beneficiarios o bien para la adquisición de bienes o servicios; responsables de la entrega y administración de recursos; entre otros.

#### 5.3 Cuellos de botella y buenas prácticas:

- Adecuación de la normatividad a este proceso para el logro de los objetivos.
- Existencia de buenas prácticas en el proceso
- Sugerencias de cómo se puede mejorar la realización de proceso.

#### 5.4 Insumos y productos del proceso:

- Percepción sobre la oportunidad y suficiencia en que son entregados los insumos que requiere para llevar a cabo este proceso.
- Percepción sobre la eficacia y suficiencia con la que son entregado los productos de este proceso.
- Dificultades en la coordinación entre las áreas (u otras entidades) para llevar a cabo el proceso en tiempo y forma.

### 6. Distribución de apoyos

**Descripción general:** 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).

#### Temas generales:

##### 6.1 Descripción de los mecanismos por los cuales se envía el apoyo a los puntos de entrega:

- Existencia de mecanismos estandarizados para llevar los apoyos al punto de entrega; suficiencia de los insumos para entregar los apoyos a tiempo (infraestructura, transporte y de personal); pertinencia de los mecanismos para llevar los apoyos al punto de entrega; etc.

##### 6.2 Cuellos de botella y buenas prácticas:

- Adecuación de la normatividad a este proceso para el logro de los objetivos.
- Existencia de buenas prácticas en el proceso
- Sugerencias de cómo se puede mejorar la realización de proceso.

##### 6.3 Insumos y productos del proceso:

- Percepción sobre la oportunidad y suficiencia en que son entregados los insumos que requiere para llevar a cabo este proceso.
- Percepción sobre la eficacia y suficiencia con la que son entregado los productos de este proceso.
- Dificultades en la coordinación entre las áreas (u otras entidades) para llevar a cabo el proceso en tiempo y forma.

### 7. Entrega de apoyos

**Descripción general:** Mecanismos y acciones por los cuales los beneficiarios o afiliados solicitan o reciben los diferentes servicios o tipos de apoyo.

#### **Temas generales:**

- 7.1 Descripción de los mecanismos por los cuales se entregan los apoyos a los beneficiarios:
- Existencia de mecanismos estandarizados; existencia de controles para la entrega de apoyos; percepción sobre el personal que realiza la entrega (características que debe cumplir y si se cuentan con ellas), etc.
- 7.2 Corresponsabilidad:
- Existencia de procedimientos estandarizados que verifiquen el cumplimiento de obligaciones por parte del beneficiario; mecanismos para informar a los beneficiarios sobre su cumplimiento de las corresponsabilidades; percepción sobre la viabilidad y pertinencia de las corresponsabilidades; percepción sobre la claridad y adecuación de los criterios de corresponsabilidad considerando el tipo de beneficiarios.
  - Existencia de presiones por parte de grupos de influencia (partidos políticos, grupos religiosos, asociación de colonos, entre otros) para condicionar los apoyos.
- 7.3 Punto de entrega del apoyo:
- Descripción del punto de entrega (pertinencia del número de puntos de entrega y de su ubicación).
- 7.4 Cuellos de botella y buenas prácticas:
- Adecuación de la normatividad a este proceso para el logro de los objetivos.
  - Existencia de buenas prácticas en el proceso
  - Sugerencias de cómo se puede mejorar la realización de proceso.
- 7.5 Insumos y productos del proceso:
- Percepción sobre la oportunidad y suficiencia en que son entregados los insumos que requiere para llevar a cabo este proceso.
  - Percepción sobre la eficacia y suficiencia con la que son entregado los productos de este proceso.
  - Dificultades en la coordinación entre las áreas (u otras entidades) para llevar a cabo el proceso en tiempo y forma.

#### **8. Seguimiento a beneficiarios posterior a la entrega**

**Descripción general:** Acciones y mecanismos mediante los cuales el programa comprueba que los apoyos entregados a la población objetivo son utilizados y funcionan de acuerdo al objetivo planteado.

#### **Temas generales:**

- 8.1 Descripción de mecanismos para el seguimiento de beneficiarios posterior a la entrega:
- Existencia de mecanismos de seguimiento después de la entrega del apoyo; descripción de los procedimientos que se llevan a cabo para el seguimiento a beneficiarios después de la entrega; periodicidad con la que se les da seguimiento; verificación de que el sistema de monitoreo (o su similar) demuestre que los beneficiarios utilizan el apoyo.
- 8.2 Cobertura:
- Número de beneficiarios a los que se les da seguimiento después de la entrega del apoyo;
  - Mecanismos por los cuales se seleccionan a los beneficiarios a los que se les dará

seguimiento;

**8.3 Contacto con el beneficiario:**

- Existencia de mecanismos por los cuales el beneficiario pueda quejarse; mecanismo de atención a las quejas y sugerencias;

**8.4 Cuellos de botella y buenas prácticas:**

- Adecuación de la normatividad a este proceso para el logro de los objetivos.
- Existencia de buenas prácticas en el proceso
- Sugerencias de cómo se puede mejorar la realización de proceso.

**8.5 Insumos y productos del proceso:**

- Percepción sobre la oportunidad y suficiencia en que son entregados los insumos que requiere para llevar a cabo este proceso.
- Percepción sobre la eficacia y suficiencia con la que son entregado los productos de este proceso.
- Dificultades en la coordinación entre las áreas (u otras entidades) para llevar a cabo el proceso en tiempo y forma.

Esta sección es general, independientemente de la etapa en la operación o el proceso en el que se esté entrevistando, a todos los entrevistados se les preguntará sobre los cuellos de botella o buenas prácticas que se han implementado a cualquier nivel, éstos serán rastreados a través de entrevistas a otros operadores para entender sus causas y consecuencias.

### **INFORMACIÓN SUGERIDA PARA LA IDENTIFICACIÓN DE CUELLOS DE BOTELLA**

- Ubicación del problema en el(los) proceso(s) del programa
- Orden(es) de gobierno donde el problema se encuentra
- ¿Cuáles son las causas del problema?
- ¿Cuándo y cómo surgió el problema?
- ¿Quiénes participan o intervienen directamente en el problema?
- ¿Qué actores están específicamente involucrados en el problema?
- ¿Cuáles son las principales consecuencias de este problema?
- Sugerencias del entrevistado sobre la posible solución de los cuellos de botella <sup>2</sup>
- ¿Cuáles son los documentos que apoyan cada uno de los procesos a seguir? ¿La información recabada por ellos es suficiente?
- ¿Funciona adecuadamente la coordinación interna del programa?
- Los sistemas informáticos con los que cuenta el programa, ¿aportan la información necesaria para la toma de decisiones en cada uno de los procesos?, ¿son adecuados al funcionamiento del programa?

### **INFORMACIÓN SUGERIDA PARA LA IDENTIFICACIÓN DE BUENAS PRÁCTICAS**

- Ubicación de la buena práctica en el( los) proceso(s) del programa
- Orden(es) de gobierno donde la buena práctica se encuentra
- ¿Cuáles son las causas del “buena práctica”?
- ¿Cómo y cuándo surgió la “buena práctica”?
- ¿Quién y por qué promovió la buena práctica?
- ¿Quiénes participan o intervienen directamente en la “buena práctica”?
- ¿En qué consiste esta experiencia identificada como “buena práctica” y por qué se considera como tal?
- ¿Cuáles son los objetivos que persigue la “buena práctica”?
- ¿Es posible monitorear el desarrollo de la “buena práctica” y, en su caso, cómo?
- ¿Qué actividades componen la “buena práctica”?
- ¿Quiénes son los principales beneficiados de la “buena práctica” y qué tipo de beneficios reciben?
- ¿Cuáles son las principales fortalezas de la “buena práctica”?
- ¿Qué acuerdos, si los ha hecho, tiene con otros actores para el éxito de la “buena práctica”?
- ¿Qué actores están específicamente involucrados en la “buena práctica”?
- ¿Cuáles son los principales cuellos de botella que ha enfrentado la “buena práctica”?

<sup>2</sup> Las recomendaciones del evaluador se encontrarán en la sección correspondiente del informe.