

# Términos de Referencia Evaluación de Procesos

Enero de 2017

**ANTECEDENTES**

**OBJETIVOS DE LA EVALUACIÓN**

**OBJETIVO GENERAL**

**OBJETIVOS ESPECÍFICOS**

**ALCANCES**

1. Descripción del Programa
2. Diseño metodológico y estrategia del trabajo de campo

**Bitácora de trabajo**

Entidad/ Institución	Localidad/ Municipio/ Dirección o Área	Fecha	Entrevistador	Entrevistado (puesto)	Instrumento empleado	Duración de la entrevista	Observaciones

**ANEXO XI. INSTRUMENTOS DE RECOLECCIÓN DE INFORMACIÓN  
DE LA EVALUACIÓN DE PROCESOS DEL PROGRAMA \_\_\_\_\_**

Anexar cuestionario

3. Descripción y análisis de los procesos del Programa

Proceso: Planeación		
Dimensión del proceso		Actividad o actividades del proceso
Límites	Inicio	
	Fin	
¿Los insumos y recursos son	Tiempo	
	Personal	
	Recursos financieros	

suficientes y adecuados?	Infraestructura	
	Otros	
Productos	Productos del Proceso	
	¿Sirven de insumo para el proceso siguiente?	
Sistemas de información	Sistema(s) empleado	
	Tipo de información recolectada	
	¿Sirve de información para el monitoreo?	
¿Es adecuada la coordinación entre actores para la ejecución del proceso?		
¿El proceso es pertinente para el cumplimiento de los objetivos?		

### Grado de consolidación del proceso

Criterio de valoración	Puntaje				Comentarios
	Sí	Parcialmente	No	NA	
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 la instancias ejecutoras					
4) Si se cuenta con un sistema de monitoreo e indicadores de gestión					
5) Si se cuenta con mecanismos para la implementación sistemática de mejoras					
Grado de consolidación operativa					

## LÍMITES, ARTICULACIÓN, INSUMOS Y RECURSOS, PRODUCTOS Y SISTEMAS DE INFORMACIÓN DE LOS PROCESOS DEL PROGRAMA

Proceso:		
Dimensión del proceso		Actividad o actividades del proceso
Límites	Inicio	
	Fin	
¿Los insumos y recursos son suficientes y adecuados?	Tiempo	
	Personal	
	Recursos financieros	
	Infraestructura	
	Otros	
Productos	Productos del Proceso	
	¿Sirven de insumo para el proceso siguiente?	

<b>Sistemas de información</b>	<b>Sistema(s) empleado</b>	
	<b>Tipo de información recolectada</b>	
	<b>¿Sirve de información para el monitoreo?</b>	
<b>¿Es adecuada la coordinación entre actores para la ejecución del proceso?</b>		
<b>¿El proceso es pertinente para el cumplimiento de los objetivos?</b>		

<b>Proceso: Operación</b>		
<b>Dimensión del proceso</b>		<b>Actividad o actividades del proceso</b>
<b>Límites</b>	<b>Inicio</b>	
	<b>Fin</b>	
<b>¿Los insumos y recursos son suficientes y adecuados?</b>	<b>Tiempo</b>	
	<b>Personal</b>	
	<b>Recursos financieros</b>	
	<b>Infraestructura</b>	
<b>Productos</b>	<b>Productos del Proceso</b>	
	<b>¿Sirven de insumo para el proceso siguiente?</b>	
<b>Sistemas de información</b>	<b>Sistema(s) empleado</b>	
	<b>Tipo de información recolectada</b>	
	<b>¿Sirve de información para el monitoreo?</b>	
<b>¿Es adecuada la coordinación entre actores para la ejecución del proceso?</b>		
<b>¿El proceso es pertinente para el cumplimiento de los objetivos?</b>		

### Grado de consolidación del proceso

<b>Criterio de valoración</b>	<b>Puntaje</b>				<b>Comentarios</b>
	<b>Sí</b>	<b>Parcial-mente</b>	<b>No</b>	<b>NA</b>	
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 la instancias ejecutoras					
4) Si se cuenta con un sistema de monitoreo e indicadores de gestión					
5) Si se cuenta con mecanismos para la implementación sistemática de mejoras					
Grado de consolidación					

operativa	
-----------	--

## LÍMITES, ARTICULACIÓN, INSUMOS Y RECURSOS, PRODUCTOS Y SISTEMAS DE INFORMACIÓN DE LOS PROCESOS DEL PROGRAMA

Proceso:		
Dimensión del proceso		Actividad o actividades del proceso
Límites	Inicio	
	Fin	
¿Los insumos y recursos son suficientes y adecuados?	Tiempo	
	Personal	
	Recursos financieros	
	Infraestructura	
Productos	Productos del Proceso	
	¿Sirven de insumo para el proceso siguiente?	
Sistemas de información	Sistema(s) empleado	
	Tipo de información recolectada	
	¿Sirve de información para el monitoreo?	
¿Es adecuada la coordinación entre actores para la ejecución del proceso?		
¿El proceso es pertinente para el cumplimiento de los objetivos?		

Proceso: Seguimiento a beneficiarios y monitoreo de apoyos:		
Dimensión del proceso		Actividad o actividades del proceso
Límites	Inicio	
	Fin	
¿Los insumos y recursos son suficientes y adecuados?	Tiempo	
	Personal	
	Recursos financieros	
	Infraestructura	
Productos	Productos del Proceso	
	¿Sirven de insumo para el proceso siguiente?	
Sistemas de información	Sistema(s) empleado	
	Tipo de información recolectada	
	¿Sirve de información para el monitoreo?	
¿Es adecuada la coordinación entre actores para la ejecución del proceso?		
¿El proceso es pertinente para el cumplimiento de los objetivos?		

Grado de consolidación del proceso

Criterio de valoración	Puntaje				Comentarios
	Sí	Parcial-	No	NA	

	mente			
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 la instancias ejecutoras				
4) Si se cuenta con un sistema de monitoreo e indicadores de gestión				
5) Si se cuenta con mecanismos para la implementación sistemática de mejoras				
Grado de consolidación operativa				

### LÍMITES, ARTICULACIÓN, INSUMOS Y RECURSOS, PRODUCTOS Y SISTEMAS DE INFORMACIÓN DE LOS PROCESOS DEL PROGRAMA

Proceso:		
Dimensión del proceso		Actividad o actividades del proceso
Límites	Inicio	
	Fin	
¿Los insumos y recursos son suficientes y adecuados?	Tiempo	
	Personal	
	Recursos financieros	
	Otros	
Productos	Productos del Proceso	
	¿Sirven de insumo para el proceso siguiente?	
Sistemas de información	Sistema(s) empleado	
	Tipo de información recolectada	
	¿Sirve de información para el monitoreo?	
¿Es adecuada la coordinación entre actores para la ejecución del proceso?		
¿El proceso es pertinente para el cumplimiento de los objetivos?		

Proceso: Contraloría social y satisfacción de usuarios:		
Dimensión del proceso		Actividad o actividades del proceso
Límites	Inicio	
	Fin	
¿Los insumos y recursos son suficientes y adecuados?	Tiempo	
	Personal	
	Recursos financieros	
	Infraestructura	

<b>adecuados?</b>	<b>Otros</b>	
<b>Productos</b>	<b>Productos del Proceso</b>	
	¿Sirven de insumo para el proceso siguiente?	
<b>Sistemas de información</b>	<b>Sistema(s) empleado</b>	
	<b>Tipo de información recolectada</b>	
	¿Sirve de información para el monitoreo?	
¿Es adecuada la coordinación entre actores para la ejecución del proceso?		
¿El proceso es pertinente para el cumplimiento de los objetivos?		

### Grado de consolidación del proceso

Criterio de valoración	Puntaje				Comentarios
	Sí	Parcialmente	No	NA	
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 la instancias ejecutoras					
4) Si se cuenta con un sistema de monitoreo e indicadores de gestión					
5) Si se cuenta con mecanismos para la implementación sistemática de mejoras					
Grado de consolidación operativa					

## LÍMITES, ARTICULACIÓN, INSUMOS Y RECURSOS, PRODUCTOS Y SISTEMAS DE INFORMACIÓN DE LOS PROCESOS DEL PROGRAMA

Proceso:		
Dimensión del proceso		Actividad o actividades del proceso
<b>Límites</b>	<b>Inicio</b>	
	<b>Fin</b>	
<b>¿Los insumos y recursos son suficientes y adecuados?</b>	<b>Tiempo</b>	
	<b>Personal</b>	
	<b>Recursos financieros</b>	
	<b>Infraestructura</b>	
	<b>Otros</b>	
<b>Productos</b>	<b>Productos del Proceso</b>	
	¿Sirven de insumo para el proceso siguiente?	

<b>Sistemas de información</b>	<b>Sistema(s) empleado</b>	
	<b>Tipo de información recolectada</b>	
	<b>¿Sirve de información para el monitoreo?</b>	
<b>¿Es adecuada la coordinación entre actores para la ejecución del proceso?</b>		
<b>¿El proceso es pertinente para el cumplimiento de los objetivos?</b>		

<b>Proceso: Evaluación y monitoreo:</b>		
<b>Dimensión del proceso</b>		<b>Actividad o actividades del proceso</b>
<b>Límites</b>	<b>Inicio</b>	
	<b>Fin</b>	
<b>¿Los insumos y recursos son suficientes y adecuados?</b>	<b>Tiempo</b>	
	<b>Personal</b>	
	<b>Recursos financieros</b>	
	<b>Infraestructura</b>	
<b>Productos</b>	<b>Productos del Proceso</b>	
	<b>¿Sirven de insumo para el proceso siguiente?</b>	
<b>Sistemas de información</b>	<b>Sistema(s) empleado</b>	
	<b>Tipo de información recolectada</b>	
	<b>¿Sirve de información para el monitoreo?</b>	
<b>¿Es adecuada la coordinación entre actores para la ejecución del proceso?</b>		
<b>¿El proceso es pertinente para el cumplimiento de los objetivos?</b>		

### Grado de consolidación del proceso

<b>Criterio de valoración</b>	<b>Puntaje</b>				<b>Comentarios</b>
	<b>Sí</b>	<b>Parcialmente</b>	<b>No</b>	<b>NA</b>	
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 la instancias ejecutoras					
4) Si se cuenta con un sistema de monitoreo e indicadores de gestión					
5) Si se cuenta con mecanismos para la implementación sistemática de mejoras					



Grado de consolidación operativa	
----------------------------------	--

## LÍMITES, ARTICULACIÓN, INSUMOS Y RECURSOS, PRODUCTOS Y SISTEMAS DE INFORMACIÓN DE LOS PROCESOS DEL PROGRAMA

Proceso:		
Dimensión del proceso		Actividad o actividades del proceso
Límites	Inicio	
	Fin	
¿Los insumos y recursos son suficientes y adecuados?	Tiempo	
	Personal	
	Recursos financieros	
	Infraestructura	
Productos	Otros	
	Productos del Proceso	
	¿Sirven de insumo para el proceso siguiente?	
Sistemas de información	Sistema(s) empleado	
	Tipo de información recolectada	
	¿Sirve de información para el monitoreo?	
¿Es adecuada la coordinación entre actores para la ejecución del proceso?		
¿El proceso es pertinente para el cumplimiento de los objetivos?		

#### 4. Hallazgos y resultados

-Principales problemas detectados en la normatividad

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

-Amenazas y Fortalezas

#### 5. Recomendaciones y conclusiones

#### 6. Anexos

## ANEXO I. FICHA TÉCNICA DE IDENTIFICACIÓN DEL PROGRAMA

Tema	Variable	Datos
<b>Datos Generales</b>	Ramo	
	Institución	
	Entidad	
	Unidad Responsable	
	Clave Presupuestal	
	Nombre del Programa	
	Año de Inicio	
	Responsable titular del programa	
	Teléfono de contacto	
	Correo electrónico de contacto	
<b>Objetivos</b>	Objetivo general del programa	
	Principal Normatividad	
	Eje del PND con el que está alineado	
	Objetivo del PND con el que está alineado	
	Tema del PND con el que está alineado	
	Programa ( Sectorial, Especial o Institucional) con el que está alineado	
	Objetivo (Sectorial, especial o institucional) con el que está alineado	
	Indicador (Sectorial, Especial o Institucional) con el que está alineado	

Tema	Variable	Datos
	Propósito del programa	
<b>Población potencial</b>	Definición	
	Unidad de medida	
	Cuantificación	
<b>Población objetivo</b>	Definición	
	Unidad de medida	
	Cuantificación	
<b>Población atendida</b>	Definición	
	Unidad de medida	
	Cuantificación	
<b>Presupuesto para el año evaluado</b>	Presupuesto original (MDP)	
	Presupuesto modificado (MDP)	
	Presupuesto ejercido (MDP)	
<b>Cobertura geográfica</b>	Entidades Federativas en las que opera el programa	
<b>Focalización</b>	Unidad territorial del programa	

## ANEXO II. FICHA DE IDENTIFICACIÓN Y EQUIVALENCIA DE PROCESOS EVALUACIÓN DE PROCESOS DEL PROGRAMA

Modelo general de procesos	Número de secuencia	Procesos del programa identificados por el evaluador
		(Escriba nombre y describa brevemente)
<p><b>Planeación (planeación estratégica, programación y presupuestación):</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.</p>		Ej. Planeación
		Ej. Programación
		Ej. Presupuestación
<p><b>Operación:</b> Herramientas, acciones y mecanismos a través de los cuales se obtienen los bienes y servicios que serán entregados a los beneficiarios del programa.</p>		
<p><b>Seguimiento a beneficiarios y monitoreo de apoyos:</b> 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>		Ej. Monitoreo de becarios
<p><b>Contraloría social y satisfacción de usuarios:</b> Proceso a través del cual los beneficiarios puede realizar las quejas o denuncias que tenga del programa.</p>		
<p><b>Evaluación y monitoreo:</b> 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>		

---

## **ANEXO III. FLUJOGRAMAS DEL PROGRAMA**

(FORMATO LIBRE)

En este apartado el proveedor podrá considerar para la elaboración de los flujogramas la *Guía para la Optimización, Estandarización y Mejora Continua de Procesos* de la Secretaría de la Función Pública, apartado VII. Mapeo de procesos, disponible en <http://www.gob.mx/sfp/documentos/guia-para-la-optimizacion-estandarizacion-y-mejora-continua-de-procesos>

---





	proble ma detect ado)				ación	mentación	s	proceso		

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

---

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

(FORMATO LIBRE)