

Dirección General de Educación Superior Tecnológica

INSTITUTO TECNOLÓGICO DE LA ZONA MAYA



CAUSAS Y CONSECUENCIAS DEL INCUMPLIMIENTO EN
LA ENTREGA DE INFORMACIÓN ESTADÍSTICA DE LOS
DIF MUNICIPALES EN QUINTANA ROO

**Informe final de Residencia Profesional que presenta la C.
MARÍA ANGÉLICA SAMOS BAUTISTA**

Número de control:

09870200

Asesor Interno:

MVZ. JAIME DURANGO SOSA MADARIAGA

Carrera:

Ingeniería en Gestión Empresarial

Juan Sarabia, Quintana Roo

Diciembre 2013



SECRETARÍA DE EDUCACIÓN PÚBLICA

SEP

INSTITUTO TECNOLÓGICO DE LA ZONA MAYA

El Comité de revisión para Residencia Profesional de la estudiante de la carrera de INGENIERIA EN GESTIÓN EMPRESARIAL, **María Angélica Samos Bautista**; aprobado por la Academia del Instituto Tecnológico de la Zona Maya integrado por; el asesor interno MVZ Jaime Durango Sosa Madariaga, el asesor externo el M. en C. Juan Carlos Rodríguez Ortiz y, habiéndose reunido a fin de evaluar el trabajo recepcional titulado “**CAUSAS Y CONSECUENCIAS DEL INCUMPLIMIENTO EN LA ENTREGA DE INFORMACIÓN ESTADÍSTICA DE LOS DIF MUNICIPALES EN QUINTANA ROO**” que presenta como requisito parcial para acreditar la asignatura de Residencia Profesional de acuerdo al Lineamiento vigente para este plan de estudios, dan fé de la acreditación satisfactoria del mismo y firman de conformidad.

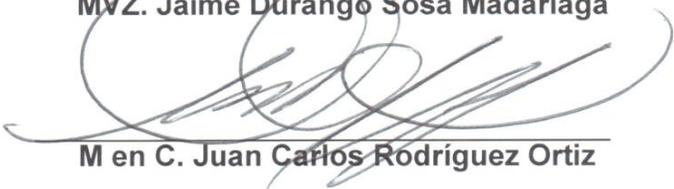
ATENTAMENTE

Asesor Interno



MVZ. Jaime Durango Sosa Madariaga

Asesor Externo



M en C. Juan Carlos Rodríguez Ortiz

Juan Sarabia, Quintana Roo, Diciembre, 2013.

INDICE

	Pag.
I Introducción.....	1
II Justificación.....	2-3
III Objetivos.....	4
IV Caracterización del área donde participo.....	5-7
V Problemas a resolver con su respectiva priorización.....	8-9
VI Alcances y limitaciones.....	10
VII Fundamento Teórico.....	11-13
VIII Procedimiento y descripción de las actividades a realizar.....	14-32
IX Resultados.....	33-46
X Conclusiones y recomendaciones.....	47-49
XI Fuentes de información.....	50
XII Anexos.....	51-53

I INTRODUCCIÓN

La base en el desarrollo de una plataforma integral de planeación es la información, para esto primero se tiene que conocer a la perfección que información estadística documental y normativa se utiliza en el desarrollo de los procesos de trabajo, de qué manera y con qué objetivos se hace uso de esa información, cuales son los productos y servicios obtenidos resultado del quehacer diario, se implementaran estrategias, se establecerán métodos y procedimientos de trabajo, para saber el uso y destino de la información, las características específicas por tipo de información y el personal involucrado que genera y sistematiza las estadísticas con el fin de establecer lineamientos e indicadores para la evaluación del impacto y desempeño del DIF Quintana Roo. Con las estrategias planteadas para la solución del problema que se presenta en el DIF que es la entrega a destiempo de la información requerida, por lo que la finalidad del presente trabajo es reducir el tiempo en la entrega de información y así generar información más veraz y oportuna para el DIF Estatal. Por tal motivo el propósito de la presente Residencia Profesional es elaborar un proyecto de investigación, donde se analicen las causas que originan el incumplimiento de los DIF municipales en la entrega de la información estadística (la influencia de la militancia política), así como buscar las estrategias adecuadas para la buena comunicación entre los DIF municipales y el DIF Quintana Roo.

II JUSTIFICACIÓN

La Residencia Profesional tiene como propósito realizar una investigación en donde se plantea la importancia que tiene la información cualitativa y cuantitativa para la planeación y para llevar a cabo el proceso de evaluación y diagnóstico de la asistencia social, y como el retraso en el envío de la información genera diversos problemas.

Se pretende concluir esta investigación con resultados positivos, ya que a través de la información recabada se identificó a las personas que son sujetos de asistencia social, la naturaleza del apoyo que requieren y se dará seguimiento de su atención, para posteriormente evaluarla a través de un sistema de medición de indicadores

De igual manera con los resultados obtenidos se realizará boletines, anuarios, informes, fichas informativas, que servirán al Gobierno del Estado y a la población en general debido que a través de la unidad de transparencia del Estado UTAIPE, la sociedad civil solicita información para conocer todo lo concerniente a la Asistencia Social.

El desarrollo de la Residencia Profesional permitió adquirir competencias en planeación estratégica, análisis de información, análisis de sensibilidad, permitiendo aplicar los conocimientos adquiridos en las materias de la curricula

de la carrera de Ingeniería en Gestión Empresarial, como Administración, Estadísticas y Evaluación de proyectos entre otros.

III OBJETIVOS

3.1 Objetivo general

Determinar las causas que originan el incumplimiento de los DIF municipales en la entrega de la información estadística (la influencia de la militancia política), así como buscar las estrategias adecuadas para la buena comunicación entre las partes involucradas en la Dirección de Planeación del DIF Estatal en Quintana Roo, en el periodo abril-diciembre 2013.

3.2 Objetivos específicos

- Investigar los motivos por el que los DIF municipales no envían la información estadística al DIF Estatal.
- Definir estrategias para brindar los mecanismos y herramientas como capacitación, manuales y video conferencias, más factibles a fin de que los DIF municipales cumplan con el compromiso de enviar la información.
- Establecer convenios interinstitucionales para que los DIF municipales cumplan con el envío de información.
- Evaluar el cumplimiento y contenido de la información enviada por las áreas operativas de los DIF municipales.

IV CARACTERIZACIÓN DEL ÁREA DONDE PARTICIPO

El Sistema Nacional DIF es una institución que a través de generaciones se ha constituido en uno de los activos más importantes del Estado mexicano. Su presencia en todo el territorio nacional, la nobleza de su propósito, la generosidad con la que acomete sus tareas, hacen del DIF un elemento insustituible de cohesión social que promueve armonía, fortalece las redes sociales y comunitarias y genera gobernabilidad.

Los mexicanos vivimos un notable contraste entre el avance democrático que hemos logrado y las grandes desigualdades y rezagos sociales que persisten y se multiplican. La persistencia de estas realidades, obliga a encarar el reto de la vulnerabilidad social con una nueva política asistencial, que no puede fincarse en nociones de beneficencia o en visiones estrechas acerca del daño, el abandono o el desamparo, sino que por equidad y justicia, debe procurar la recuperación de la dignidad humana de aquellos que son más débiles y construir con ellos y para ellos, procesos reales de integración social (Calderón, 2007).

Para ello, el Sistema DIF cuenta con presencia prácticamente en todo el territorio nacional y actúa en los tres órdenes de gobierno: existen un DIF Nacional, 32 DIF Estatales (uno por cada entidad federativa) y 2,274 DIF Municipales (en los 2,430 municipios que integran el país), los cuales funcionan

mediante un sistema de coordinación y división de funciones y competencias que permite atender a los individuos más vulnerables de la sociedad. (Figura 1)



Figura 1. Presencia del DIF a nivel nacional

En el Estado de Quintana Roo, contamos con el DIF Estatal ubicado en la capital, Chetumal y con diez DIF municipales localizados en cada una de las cabeceras municipales, todos trabajando en conjunto para ayudar a cumplir los objetivos que señala la Ley de Asistencia Social.

La presente residencia fue realizada en la Dirección Técnica de Planeación del DIF Estatal que tiene como objetivo general coordinar los procesos de planeación, programación e integración de los programas institucionales y participar en la integración de documentos requeridos por la Administración Pública Federal y Estatal; y dentro de sus objetivos específicos se encuentran:

- Solicitar, analizar y concentrar la información estadística generada por las áreas operativas del Organismo y los Sistemas Municipales;

- Generar reportes mensuales cualitativos y cuantitativos para la Presidencia y la Dirección General del Organismo;
- Enviar de manera trimestral la información estadística del Organismo a la Subsecretaría de Planeación, de acuerdo al calendario establecido para los informes de gobierno.

Partiendo de estos objetivos, participamos en la realización de esta residencia denominada “Causas y consecuencias del incumplimiento en la entrega de la información estadística de los DIF municipales en Quintana Roo”.

V PROBLEMAS A RESOLVER CON RESPECTIVA PRIORIZACIÓN

Haciendo un recuento de la información estadística que generaron los DIF municipales en el periodo enero–diciembre de 2013, se puede mencionar que sólo un 50% del total de los DIF envió su información a la dirección de planeación del DIF estatal, cabe hacer mención que los meses de enero a septiembre, fueron del trienio 2011-2013, quiere decir que los servidores públicos de los ayuntamientos ya iban de salida, por tal motivo no les interesaba mucho cumplir con el convenio adquirido al inicio de la administración.

En octubre cambian de administración de los ayuntamientos y se capacita al personal con un curso de inducción en el mismo mes, posteriormente se realizó una gira a los municipios para entregar equipo de cómputo y conocer al personal que fungiría como enlace del sistema de información y convenir de manera verbal las fechas de entrega de información.

Como la solicitud fue de manera verbal, cinco de los diez municipios no cumplieron ni en tiempo ni en forma, desgraciadamente el personal de los DIF municipales es transitoria (no tarda en el puesto que se le asigna) el enlace del DIF municipal con DIF estatal debe ser el director operativo y por cuestiones políticas o de organigrama esta persona es muy variable (se le capacita y al mes ya lo cambian), lo cual implica un retraso porque si no se notifica el cambio

al DIF Estatal de la persona que queda en su lugar no se le capacita y se trunca la información.

VI ALCANCES Y LIMITACIONES

6.1 Alcance

El proyecto en desarrollo tiene como alcance optimizar la recepción de información estadística de una manera veraz, oportuna y que cumpla con lo establecido.

Los aspectos puntuales que comprende la investigación están referidos al compromiso, trabajo en conjunto, calidad, optimizar esfuerzos y sumarse a los trabajos de integración de la información de las áreas operativas de los DIF municipales.

6.2 Limitaciones

Las presentes limitaciones restringirán la investigación:

Disposición por parte de los empleados en brindar información o disposición de tiempo.

La falta de instrumentos disponibles para el envío de información, hace que no llegue en tiempo y forma.

El constante cambio de personal adscrito al área Operativa de los Sistema DIF municipales.

VII FUNDAMENTO TEÓRICO

7.1 Teoría Herzberg

Sus investigaciones se centran en el ámbito laboral. A través de encuestas observo que cuando las personas interrogadas se sentían bien en su trabajo, tendían a atribuir esta situación a ellos mismos, mencionando características o factores intrínsecos como: los logros, el reconocimiento, el trabajo mismo, la responsabilidad, los ascensos, etc. En cambio cuando se encontraban insatisfechos tendían a citar factores externos como las condiciones de trabajo, la política de la organización, las relaciones personales, etc. . (Juan A. Pérez)

De la teoría de Herzberg se deriva el concepto de Job Enrichment (enriquecimiento del trabajo) que supone diseñar el trabajo de un modo más ambicioso de modo que permita satisfacer motivos de más alto valor. Para lograrlo se deben aplicar los siguientes principios:

- Suprimir controles.
- Aumentar la responsabilidad sobre las tareas a desarrollar.
- Delegar áreas de trabajo completas.
- Conceder mayor autoridad y mayor libertad.
- Informar sobre los avances y retrocesos.
- Asignar tareas nuevas y más difíciles.
- Facilitar tareas que permitan mejorar (Juan A. Pérez)

7.2 Sistemas de información

El término Sistemas de Información hace referencia a un concepto genérico que tiene diferentes significados según el campo del conocimiento al que se aplique a continuación se enumeran algunos de dichos campos y el sentido concreto que un Sistema de Información tiene en ese campo:

En informática, un sistema de información es cualquier sistema o subsistema de equipo de telecomunicaciones o computacional interconectados y que se utilicen para obtener, almacenar, manipular, administrar, mover, controlar, desplegar, intercambiar, transmitir o recibir voz y/o datos, e incluye tanto los programas de computación ("software" y "firmware") como el equipo de cómputo (Angell, I.O. and Smithson S. 1991)

En teoría de sistemas, un sistema de información es un sistema, automatizado o manual, que abarca personas, máquinas, y/o métodos organizados de recolección de datos, procesamiento, transmisión y diseminación de datos que representa información para el usuario. (Laudon, Jane y Kenneth 2006).

En representación del conocimiento, un sistema de información consiste de tres componentes: humano, tecnológico y organizacional. Bajo esta perspectiva, información se define en términos de tres niveles de semiótica. Datos que pueden ser procesados automáticamente por un sistema de aplicaciones corresponden al nivel de sintaxis. En el contexto de un individuo que interpreta

los datos, estos son convertidos en información, lo que corresponde al nivel semántico. La información se convierte en conocimiento cuando un individuo conoce (entiende) y evalúa la información (por ejemplo para una tarea específica), esto corresponde al nivel pragmático (Figura 2).



Figura 2. Diagrama de procesos del sistema de información.

En matemáticas dentro de la teoría de los dominios, un sistema de información Scott (por su inventor Dana Scott) es una estructura matemática que provee una representación alternativa de un dominio Scott, como un caso especial, algebraic lattices. (Angell, 1991)

VIII PROCEDIMIENTO Y DESCRIPCIÓN DE LAS ACTIVIDADES REALIZADAS

8.1 Localización

La presente residencia fue realizada con el apoyo de los diez DIF municipales ubicados en las cabeceras municipales; en el municipio de Cozumel en Cozumel; en el municipio de Felipe Carrillo Puerto en Felipe Carrillo Puerto; en el municipio de Isla Mujeres en Isla Mujeres; en el municipio de Othón P. Blanco en Chetumal; en el municipio de Benito Juárez en Cancún; en el municipio de José María Morelos en José María Morelos; en el municipio de Lázaro Cárdenas en Kantunilkín, en el municipio de Solidaridad en Playa del Carmen, en el municipio de Tulum en Tulum, en el municipio de Bacalar en Bacalar.



Figura 3. Localización de los Sistemas DIF municipales en el estado de Quintana Roo.

8.2 Población

Una vez que se definió cual sería la unidad de análisis (encuesta), se procedió a delimitar la población que sería encuestada y sobre la cual se generalizaron los resultados. En este caso se consideró a los responsables de las áreas de Planeación de cada uno de los diez Municipios, quienes se encargan de recopilar la información solicitada por el Sistema DIF Estatal.

8.3 Realizar una encuesta con el personal de cada Municipio

La encuesta que se efectuó fue una muestra no probabilística, también llamada muestras dirigidas, la cual seleccionó sujetos “típicos” con la vaga esperanza de que serían casos representativos de una población determinada. La ventaja de esta muestra es su utilidad para un determinado diseño de estudio, que requiere no tanto de una “representatividad de elementos de una población, sino de una cuidadosa y controlada elección de sujetos con ciertas características específicas previamente en el planteamiento del problema (Alvira, 2012).

8.3.1 Variables a medir en la encuesta

- Información estadística.
- Registro de las actividades que se realizan (Bitácoras, libros diarios, control de entradas y salidas, etc.).

- Reportes generados.
- Conocimiento de formatos estadísticos.
- Herramienta de información acerca de los programas y actividades.
- Opinión de los formatos estadísticos.
- Remisión de la información.
- Retroalimentación en el llenado de los formatos estadísticos.
- Opinión del medio de comunicación.

8.3.2 Diseño de la encuesta

La encuesta es una técnica de investigación que consiste en una interrogación verbal o escrita que se les realiza a las personas con el fin de obtener determinada información necesaria para una investigación (Alvira, 2012).

Para la interrogación a las personas, se realizó un cuestionario, el cual consistió en una lista de preguntas, las cuales se les aplicó a los responsables de las estadísticas con el fin de obtener la información requerida.

En primer lugar se determinaron los objetivos de la encuesta, es decir, las razones por las cuales se realizó esta, en este caso para hallar la solución del problema en relación al envío de la información de los Sistemas DIF Municipales.

Una vez que se determinaron los objetivos de la encuesta, se planteó cuál sería la información a recabar, la cual permitió cumplir con dichos objetivos.

El diseño del cuestionario consistió en formular las preguntas adecuadas, las cuales permitieron obtener la información requerida.

8.3.3 Encuesta

1. ¿Conoces la importancia de la información estadística; esta se genera con la realización de diversas actividades que llevan a cabo las áreas operativas del DIF municipal a su cargo? SI NO
2. ¿El DIF de su Municipio lleva algún registro de las actividades que realiza, tales como bitácoras, libros diarios, control de entradas y salidas, etc.?
 SI NO
3. ¿Qué reportes genera con la información que recaba con estos registros?
a) Información ejecutiva b) Medir, avances c) otros
4. ¿Conoce los formatos estadísticos que la Dirección Técnica de Planeación del DIF Estatal, le envía a los DIF municipales para que reporten sus actividades? SI NO
5. ¿Cree usted que es una buena herramienta para dar a conocer sus programas y actividades? SI NO

6. ¿Considera que los formatos están completos o necesita agregarle algún campo? SI NO
7. ¿Las áreas operativas le envían la información en tiempo y forma? SI NO
8. ¿Cree usted que es necesario brindarle retroalimentación en el llenado de los formatos estadísticos a alguna área operativa? SI NO
9. ¿Su institución cuenta con internet? SI NO
10. ¿Considera que el internet es la vía más ágil y económica para el envío de información? SI NO

8.3.4 Procesamiento de datos

Los resultados de la encuesta fueron procesados y analizados en la mesa de trabajo del curso de inducción, para que los presentes conozcan la importancia de tener la información estadística en tiempo y forma. Así mismo se procesaron en hoja de cálculo y se graficó para su interpretación.

Se definieron las estrategias para brindar los mecanismos y herramientas como capacitación, manuales y video conferencias, más factibles a fin de que los DIF municipales cumplan con el compromiso de enviar la información.

8.4 Planeación para definir estrategias

8.4.1 Diseño de formatos estadísticos Municipal

Se diseñaron los formatos estadísticos de acuerdo a las actividades que se realizan en cada programa como se indica en el anexo 1, mediante un resumen se pudo determinar cuáles eran los puntos más importantes para medir, después de tener una relación de las actividades a evaluar, se buscaron unidades de medida para cada actividad y se determinó cuales se podían sumar y promediar; indicando con códigos cada una de ellas, de manera que un cero indica que las actividades se suman y con el número dos se promedian. Cabe hacer mención que se incluyen 16 formatos tipo, con las mismas características pero diferente contenido sobre el servicio de atención correspondiente al programa estratégico al que corresponde. Para el desarrollo, implementación, administración y mejora continua de este proyecto (Figura 4).

MUNICIPIO: _____
 MES REPORTADO: _____
 RESPONSABLE: _____

PROCURADURÍA DE LA DEFENSA DEL MENOR Y LA FAMILIA

PROMEDIO	DESCRIPCIÓN	UNIDAD DE MEDIDA	TOTAL
0	COBERTURA DE ATENCIÓN	PERSONAS	
0	PERSONAS ASESORADAS JURÍDICAMENTE	PERSONAS	
JUICIOS PLANTEADOS			
0	ALIMENTOS (PENSIONES)	JUICIOS	
0	SUSPENSIÓN DE PATRIA POTESTAD	JUICIOS	
0	JURISDICCIONES VOLUNTARIAS	JUICIOS	
SERVICIOS JURÍDICOS PRESTADOS A LA POBLACIÓN			
0	JUNTAS CONCILIATORIAS	PERSONAS	
0	CONVENIOS PENSIONES ALIMENTICIAS.	CONVENIOS	
0	CONVENIOS DE CUIDADOS O CONVIVENCIA	CONVENIOS	
0	PAGO DE PENSION ALIMENTICIA	RECIPOS ENTREGADOS	
0	CONSTANCIAS DE SEPARACIÓN	CONSTANCIAS	
0	CONSTANCIAS DE UNIÓN LIBRE	CONSTANCIAS	
0	CONSTANCIAS DE DEPENDENCIA ECONÓMICA	CONSTANCIAS	
0	CONSTANCIAS DE ABANDONO DE HOGAR	CONSTANCIAS	
0	CONSTANCIAS DE MINORIA DE EDAD.	CONSTANCIAS	
0	CONSTANCIAS OPORTUNIDADES.	CONSTANCIAS	
0	ACTAS DE NACIMIENTO SOLICITADAS LOCALES	ACTAS	
0	ACTAS DE NACIMIENTO SOLICITADAS A OTROS ESTADOS	ACTAS	
0	TRÁMITES ADMINISTRATIVOS PARA LA REGULARIZACIÓN DE ACTAS	ACTAS	
0	ASISTENCIA A MENORES EN JUZGADO	MENORES	
0	ASISTENCIA A MENORES EN MINISTERIO PUBLICO	MENORES	
0	ASISTENCIA A MENORES INFRACTORES EN MINISTERIO PUBLICO	MENORES	

Figura 4. Formato estadístico mensual.

8.5 Programas emblemáticos

8.5.1 Asistencia Social a Desamparados (Gestión Social)

En este formato se midió el número de personas de escasos recursos económicos beneficiadas con apoyos diversos que van desde una despensa hasta el pago de una cirugía.

8.5.2 Programa de Atención a Menores y Adolescentes en Riesgo (PAMAR)

Se promedió la cobertura de atención del número total de menores y adolescentes atendidos y prevenidos en las diferentes vertientes que lleva a cabo este programa, tales como adolescentes embarazadas, menores trabajadores, becas de capacitación, menores integrados al sistema educativo, talleres, pláticas, foros, entre otros.

8.5.3 Trabajo Social

Midió el número de personas orientadas y canalizadas a las diversas áreas e instituciones de asistencia social, al igual que integra el número de estudios socio económico y de primer nivel así como las visitas domiciliarias realizadas a los usuarios del DIF.

8.5.4 Personas Adultas Mayores (INAPAM)

Se promedió el número de adultos mayores que asisten a los Clubes de la Tercera Edad, así como los talleres que se imparten en ellos, el número de consultas médicas realizadas, las credenciales del INAPAM entregadas, las actividades recreativas deportivas y culturales entre otros.

8.5.5 Procuraduría de la Defensa del Menor y la Familia

En este formato se determinó la cobertura de personas asesoradas jurídicamente, los juicios realizados, las juntas conciliatorias, los convenios realizados entre parejas, constancias, así como pláticas.

8.5.6 Centro de Atención a Víctimas (CAVI)

Se promedia la atención de personas víctimas de violencia intrafamiliar, servicios asistenciales que auxilian en la defensa jurídica y la recuperación física y psicológica de los miembros de la familia y así como los cursos de prevención de la violencia intrafamiliar.

8.5.7 Casa de Asistencia Temporal (CAT) y Menores en Conflicto con la Ley

Se mide la atención y cuidado de niños, niñas y jóvenes que han sido víctimas de la posible comisión de un delito por algún miembro de la familia o que se encuentren en riesgo, y el número de consultas psicológicas.

8.5.8 Asistencia Médica

Se mide la cobertura de atención de los servicios de salud para la familia, entre los que destacan consultas médicas generales, consultas de odontología, terapias de psicología, pláticas de orientación y programas médicos especiales.

8.5.9 CENDI-CADI-CAIC-CIPI (Asistencias Educativas)

En este formato medimos la atención de niñas y niños que son atendidos en los Centros de Asistencia Educativa, así como su alimentación y educación.

8.5.10 Deportes

Se promedia la atención de niños, niñas, jóvenes, adultos mayores y personas con discapacidad, atendidos en las disciplinas deportivas como fútbol, tae-kwon do, gimnasia artística, gimnasia rítmica, ballet y música, así como eventos recreativos, deportivos y culturales.

8.5.11 Desarrollo Comunitario

En este formato se mide las raciones, los menores beneficiados, las escuelas y comunidades atendidas con el programa de desayunos escolares en sus modalidades de frío y caliente, así como el Programa de Comunidad DIFerente en sus modalidades de salud, educación, nutrición, desarrollo de la comunidad y medio ambiente.

8.5.12 Centro de Rehabilitación Integral de Quintana Roo

Se mide la población orientada e informada acerca de la discapacidad, las consultas médicas, paramédicas, de audiología, psicología, optometría, así como terapias físicas, de aprendizaje, ocupacional y de lenguaje, entre otros.

8.5.13 Brigadas

Se mide el total de familias beneficiadas en las brigadas comunitarias que se realizan en todo el estado, así como los apoyos otorgados.

8.5.14 Casa Hogar de los Niños

Se mide la atención de niños, niñas y jóvenes albergados, así como la alimentación, asistencia médica, psicológica y pedagógica.

8.5.15 Casa Hogar de los Abuelitos

En este formato medimos la atención de los adultos mayores albergados, así como la alimentación, servicios médicos y actividades recreativas.

8.5.16 Encabezado de los formatos estadísticos

Por último realizamos el encabezado de los formatos que contiene lo siguiente:

- Nombre del Municipio
- Mes a reportar
- Responsable del programa

Y en la parte inferior la firma de quien lo elaboro y el visto bueno del Director Operativo.

8.6 Preparación del cuadernillo

Se imprimieron los formatos estadísticos por área (de las quince áreas mencionadas en el punto uno) de igual manera se diseño e incluyó los siguientes formatos:

- El formato de Infraestructura Utilizada para la Asistencia Social.
- El formato de Recursos Humanos Utilizados para la Asistencia Social.
- El calendario de fechas de entrega.

- El directorio para contactar al personal del DIF Estatal (teléfono y correo electrónico).
- Se diseñó una portada.
- Se le incluyó un índice.
- Se grabó un CD con la información que contiene el cuadernillo.

Todo esto se empastó para entregar en el Curso de Inducción (Figura 5)



Figura 5. Cuadernillos que contienen los formatos estadísticos

8.7 Promover el cuadernillo “Sistema de Información Estatal”

Para garantizar que los formatos cumplan con las necesidades de operación, flujo y obtención de información que los usuarios y directivos requieren, se realizó un curso de inducción para los directores generales y responsables de las áreas operativas de los DIF Municipales.

Lo anterior se llevó a cabo en dos ámbitos:

- El primer ámbito consistió en una presentación ejecutiva de cada una de las áreas que integran del DIF Estatal, en este sentido los funcionarios de los DIF municipales conocieron la operatividad de cada uno de los programas que se realizan en el DIF.
- El segundo ámbito consistió en mesas de trabajo por área. En la mesa de trabajo de la Dirección Técnica de Planeación posterior a la presentación de cada uno de los participantes se realizó las siguientes acciones:
 - a) Como primera actividad se les entregó un cuestionario dicotómico mismo que fue llenado en ese momento,
 - b) Como segundo punto con los resultados obtenidos del cuestionario se les habló de la importancia de la información que generan las áreas operativas en sus municipios,
 - c) Como tercer punto se les presentaron los formatos tipo, dando una breve explicación de lo que contiene cada uno y de cómo se deben requisitar así como que áreas debe de llenar cada uno,
 - d) Como cuarto punto se les entregó el calendario de fechas para la entrega de esa información, mencionando la importancia por la que deben enviar la información de manera oportuna.
 - e) Como último punto se trataron los asuntos generales.
 - f) Se realizó la minuta y se firmaron los acuerdos que ahí se tomaron.

8.8 Fecha de visita a Municipios y pláticas de Áreas Operativas

Las mesas de trabajo sólo duraron tres horas, tiempo que no fue suficiente para poder explicar de manera detallada como se debería llenar cada uno de los formatos por tal motivo se acordó con todos los participantes de la mesa realizar un curso-taller por municipio para capacitar a cada uno de los responsables de las áreas operativas ya que ellos son los responsables de llenar los formatos mes con mes.

Se propuso un calendario de visitas que quedo de la siguiente manera:

Fecha	Lugar
21, 22 de octubre	Lázaro Cárdenas
23, 24 de octubre	Isla Mujeres
28, 29 de octubre	Benito Juárez
30, 31 de octubre	Solidaridad
04, 05 de noviembre	Cozumel
06, 07 de noviembre	Tulum
08, 11 de noviembre	Othón P. Blanco
12, 13 de noviembre	José María Morelos
14, 15 de noviembre	Felipe Carrillo Puerto
18, 19 de noviembre	Bacalar

8.9 Curso/taller llenado de formatos

Posteriormente se acudió a cada uno de los 10 Municipios en donde se realizó las siguientes actividades:

8.9.1 Primer día

- Reunión general con todas las áreas operativas y con los directivos del DIF Municipal.
- Se estableció un itinerario por área.
- Se capacitó a las áreas de acuerdo al itinerario establecido.
- A cada área se le entregó su formato impreso y se le instaló en su equipo de cómputo.
- Se explicó rubro por rubro como se debe llenar el formato. Y como primer ejercicio se le dejó que elaborarán el reporte del primer mes trabajado.
- Se continuó con cada una de las áreas hasta terminar.

En cada municipio se brindaron asesorías a las siguientes áreas:

- DIF Cozumel 15 áreas asesoradas.
- DIF Felipe Carrillo Puerto 8 áreas asesoradas.
- Othón P. Blanco 9 áreas asesoradas.
- Isla Mujeres 8 áreas asesoradas.

- Benito Juárez 15 áreas asesoradas.
- José Ma. Morelos 8 áreas asesoradas.
- Lázaro Cárdenas áreas asesoradas.
- Solidaridad 15 áreas asesoradas.
- Tulum 8 áreas asesoradas.
- Bacalar 4 áreas asesoradas.

8.9.2 Segundo día

Con el mismo itinerario del primer día, se supervisaron los reportes que habían llenado. En caso de tener algún error se les hizo saber.

Se estableció como fecha de entrega a las áreas operativas asesoradas los días 25 de cada mes a la Dirección de Planeación del DIF Municipal.

Posteriormente se pasó a platicar con el Director de Planeación del DIF Municipal a quien se le entregó de nuevo un CD con todos los formatos y el calendario de fechas de entrega. A este se le estableció como fecha límite de envío de información al DIF Estatal a más tardar los cinco primeros días posteriores al mes a reportar. Se informó como salieron en el curso taller cada una de las áreas y se brindaron propuestas para mejorarlas. (Figuras 6 y 7)



Figura 6 y 7. Asesorías brindadas en los DIF municipales

8.10 Establecer convenios

8.10.1 Diseño del Convenio por el Área Jurídica (gestión)

Con la finalidad de fortalecer la colaboración ente los Sistemas Municipales DIF y el Sistema Estatal DIF, se diseñó un convenio de colaboración interinstitucional con el fin de promover la participación de los distintos Sistemas en la consecución de sus objetivos .

Se verificaron los datos y puntos solicitados por ambas partes, indicando en todo momento la importancia de optimizar esfuerzos y sumarse a los trabajos de integración de la información de las áreas operativas de los DIF municipales.

Los convenios fueron signados como testigo de honor la Sra. Mariana Zorrilla de Borge, Presidenta Honoraria del DIF Q. Roo. y las presidentas de cada uno de los municipios, por el DIF Estatal el Lic. Rolando Jesús Rodríguez Herrera,

Director General del DIF y por el DIF Municipal, los directores de cada uno de los diez municipios. Esta actividad fue realizada durante la visita a los municipios mencionada en el punto.

8.11 Reuniones de trabajo

La reunión es una técnica que permite que personas con objetivos comunes intercambien información y lleguen a compromisos colectivos para conseguir las metas fijadas. Se realizó la primera reunión de seguimiento los días 2 y 3 de diciembre del año en curso con los Directores Operativos de los DIF municipales para mostrar los avances de cada uno de los municipios, así como señalar los detalles observados en los informes que se enviaron al DIF Estatal con el fin de establecer acuerdos, a corto, mediano y largo plazo.



Figura 8. Reunión de trabajo con los directores de planeación de los diez municipios del Estado.

La reunión contó con un orden del día y se levantó una minuta para que todos los involucrados firmen de aceptación (Figura 8).

IX RESULTADOS

Aplicado el procedimiento anteriormente descrito, se procede a realizar una discusión y análisis de resultados.

Pregunta 1.

¿Conoces la importancia de la información estadística; esta se genera con la realización de diversas actividades que llevan a cabo las áreas operativas del DIF municipal a su cargo?

En la pregunta uno la mayoría de las respuestas fue si con un 90%, esto significa que los DIF municipales saben que la información es muy valiosa (Figura 9).

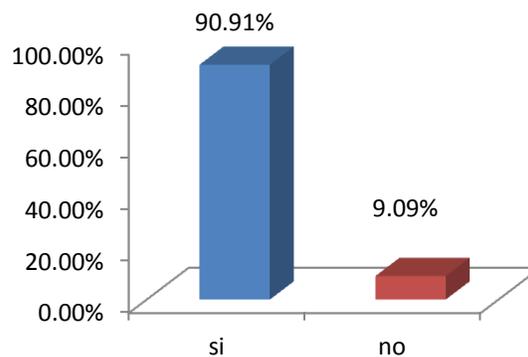


Figura 9. Grafico comparativo acerca de la importancia de la información estadística que se genera en las áreas operativas del DIF Municipal.

Pregunta 2

¿El DIF de su municipio lleva algún registro de las actividades que realiza, tales como bitácoras, libros diarios, control de entradas y salidas, etc.?

En esta pregunta el personal del municipio de Lázaro Cárdenas contestó que no cuenta con algún sistema de registro de sus actividades, con esto se concluye del porque en la administración anterior no enviaban la información estadística (Figura 10).

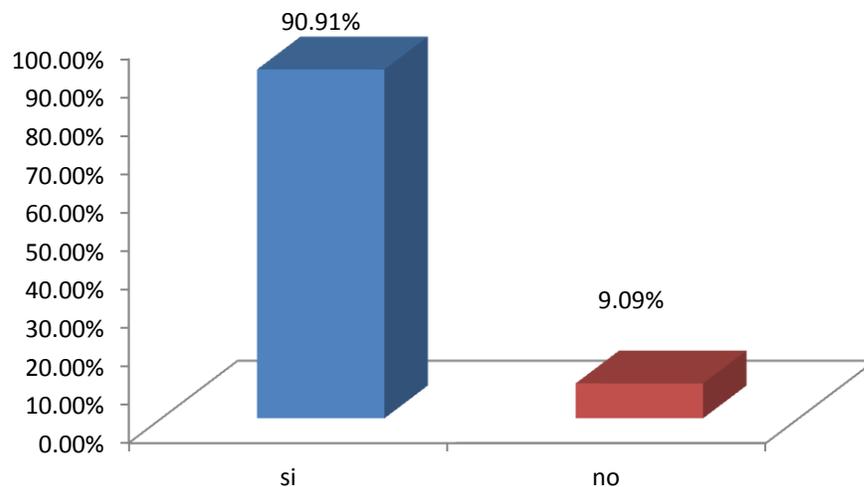


Figura 10. Grafico comparativo acerca del registro de actividades que se realizan en los DIF municipales por medio de bitácoras, libros, diarios, etc.

Pregunta 3

¿Qué reportes genera con la información que recaba con estos registros?

El 80% de los encuestados respondió que con los reportes que generan sus áreas operativas ellos miden el avance de los mismos, el 10% mencionó que les sirve para realizar informes ejecutivos y el 10% restante menciona que para otros (Figura 11).

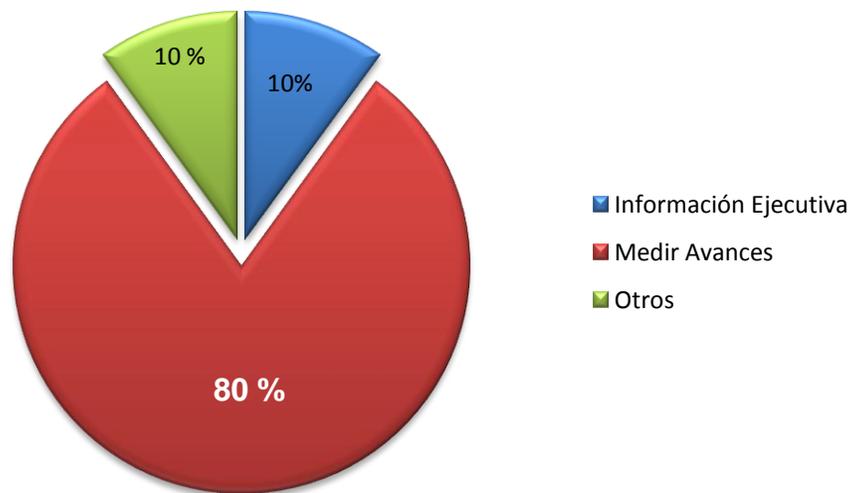


Figura 11. Gráfico comparativo acerca del registro de actividades que se realizan en los DIF municipales por medio de bitácoras, libros, diarios, etc.

Pregunta 4

¿Conoce los formatos estadísticos que la Dirección Técnica de Planeación del DIF Estatal, le envía a los DIF municipales para que reporten sus actividades?

El 90% del personal de los municipios es de nuevo ingreso, por lo que desconocen los formatos estadísticos, pero después de terminado el curso de inducción ya conocían los formatos y se le entregó de manera impresa y en disco toda la información necesaria para empezar a trabajar (Figura 12).

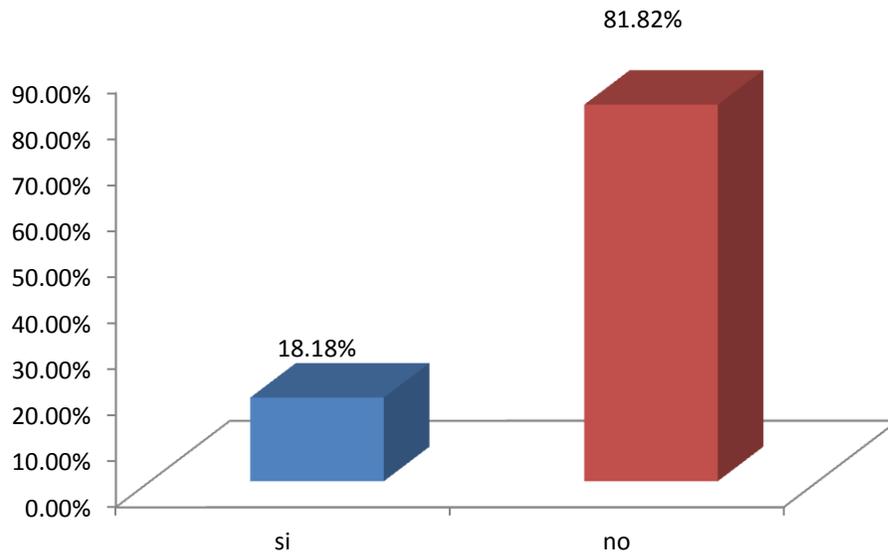


Figura 12. Grafico comparativo acerca del conocimiento de los formatos estadísticos que la Dirección Técnica de Planeación envía a los Municipios.

Pregunta 5

¿Cree usted que es una buena herramienta para dar a conocer sus programas y actividades?

En la figura 13 se observa que todos coincidieron en que los formatos estadísticos que se les presentaron son una buena herramienta de trabajo.

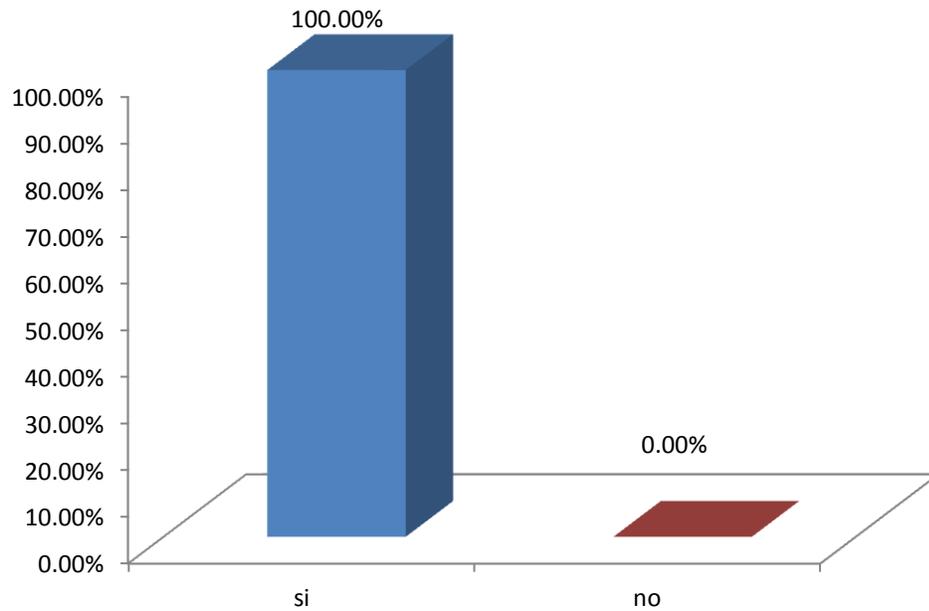


Figura 13. Grafico comparativo acerca de los formatos como buena herramienta para conocer programas y actividades

Pregunta 6

¿Considera que los formatos están completos o necesita agregarle algún campo?

El 45% comentó que para su municipio si estaba completo incluso, habían formatos de programas y actividades que no llevaban a cabo, pero para el 54% no estaban completos y se solicitó que se les permitiera retroalimentar los formatos (Figura 14).

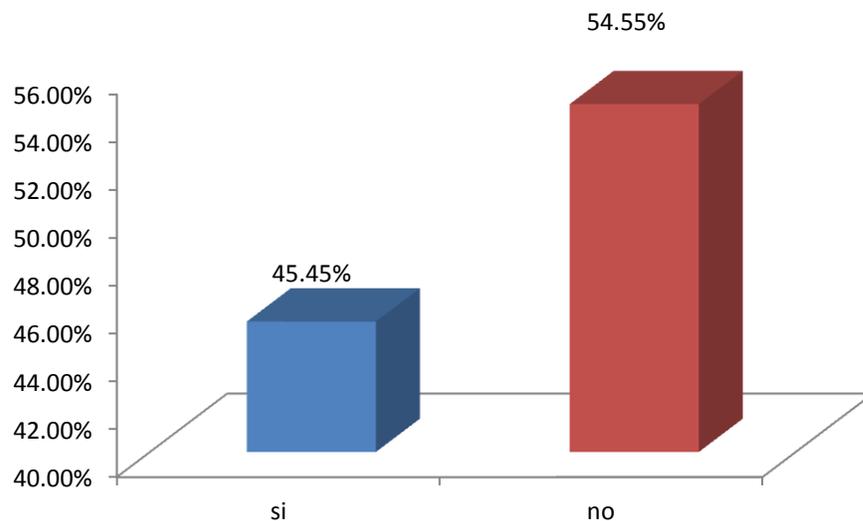


Figura 14. Grafico comparativo acerca de sí los formatos están completos o les falta algún campo

Pregunta 7

¿Las áreas operativas le envían la información en tiempo y forma?

En esta pregunta se observa que los municipios tienen problemas internos para recabar su información, en base a eso le dio diversas opciones para que puedan coordinarse y realicen sus reportes en tiempo y forma (Figura 15).

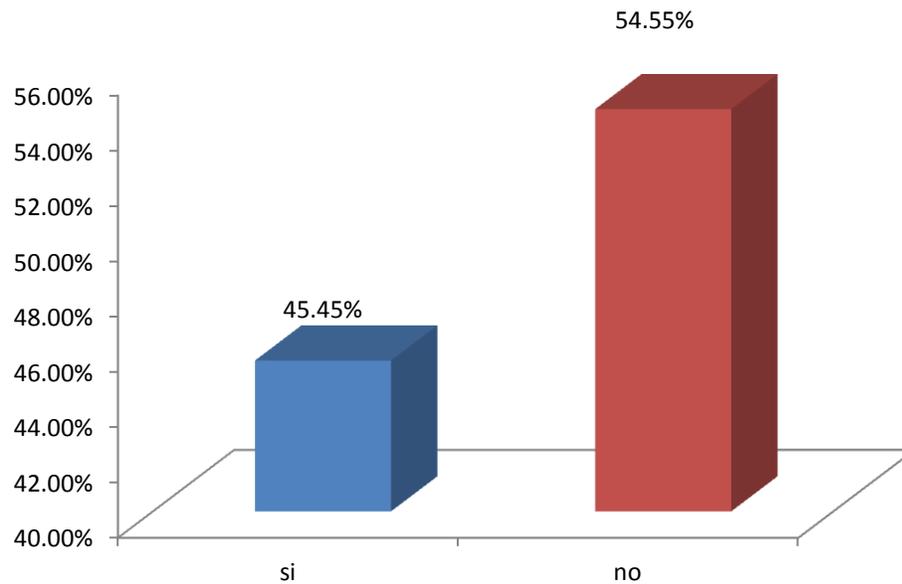


Figura 15. Grafico comparativo acerca de la información que reciben

Pregunta 8

¿Cree usted que es necesario brindarle retroalimentación en el llenado de los formatos estadísticos a alguna área operativa?

En este reactivo los participantes del municipio de José María Morelos contestaron que no necesitan retroalimentación por tal motivo deberán de realizarse visitas de capacitación a los nueve DIF municipales que contestaron que si necesitan retroalimentación y al DIF Morelos se le visitará si después del primer mes reportado se detecta algún detalle en su información (Figura 16).

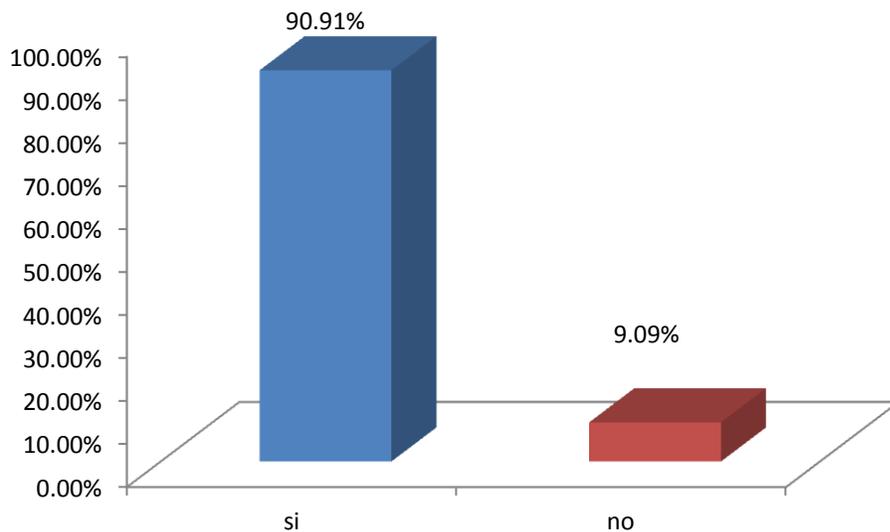


Figura 16. Grafico comparativo acerca si los formatos necesitan retroalimentación en el llenado.

Pregunta 9

¿Su institución cuenta con internet?

Una ventaja muy grande fue que todos los municipios cuentan con conexión a internet, lo que facilitará la comunicación con ellos (Figura 17).

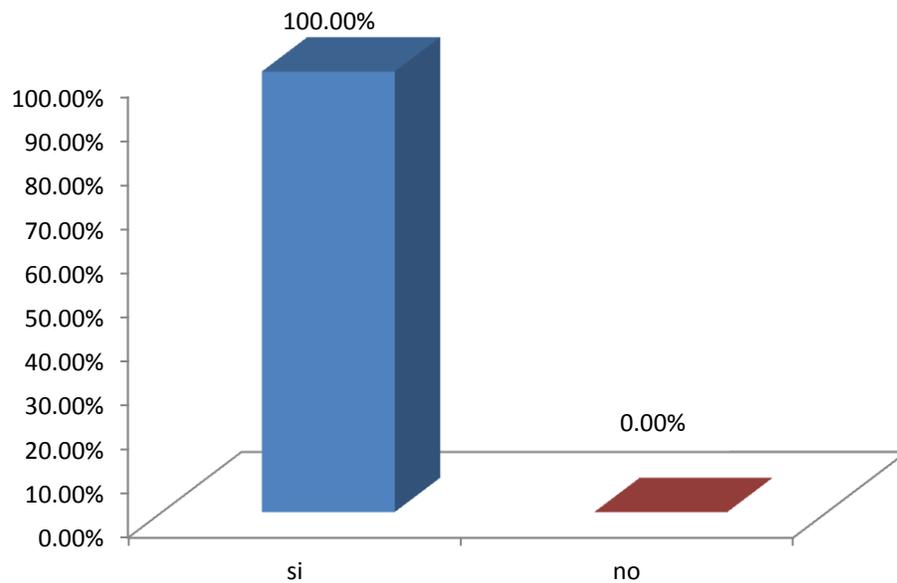


Figura 17. Gráfico comparativo acerca si los DIF municipales cuentan con internet.

Pregunta 10

¿Considera que el internet es la vía más ágil y económica para el envío de información?

Como se menciona en la discusión anterior el que todos los municipios tengan internet y lo vean como el medio más ágil y económico para el envío de la información (Figura 18).

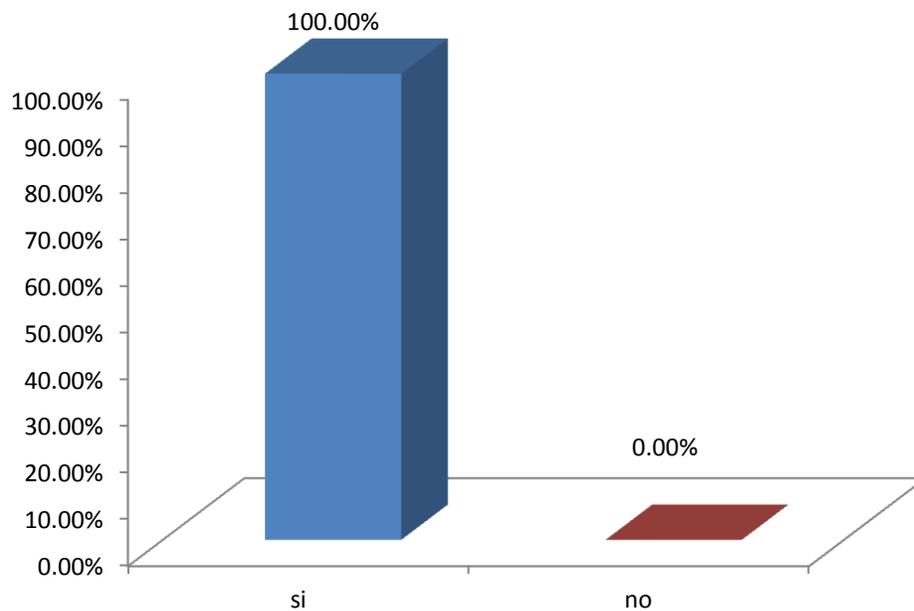


Figura 18. Grafico comparativo acerca del envío de información por internet

8.11 Evaluación de la información recibida

8.11.1 Verificar la Información

La evaluación del rendimiento laboral de los colaboradores es un proceso técnico a través del cual, en forma integral, sistemática y continua realizada por parte de los jefes inmediatos; se valora el conjunto de actitudes, rendimientos y comportamiento laboral del colaborador en el desempeño de su cargo y cumplimiento de sus funciones, en términos de oportunidad, cantidad y calidad de los servicios producidos. (Ayala, 2004).

Los DIF municipales de la nueva administración debieron enviar su primer informe los cinco primeros días del mes de noviembre, para el día cinco de noviembre sólo habían llegando los reportes de los municipios de Solidaridad, Felipe Carrillo Puerto, Tulum, Othón P. Blanco y José maría Morelos.

El día cinco de noviembre se le mando un oficio vía correo electrónico a los responsables de cada municipio donde se le agradecía que hubieran cumplido en tiempo y a los que faltaban se les izo un exhorto para que lo enviaran.

El día siete de noviembre llegaron los reportes de los municipios de Benito Juárez y Cozumel, quedando pendientes por entregar los municipios de Isla Mujeres, Bacalar y Lázaro Cárdenas.

Con los reportes de los siete municipios que cumplieron se procedió a realizar una evaluación donde se detectaron errores en algunas áreas, a estas se les regresó el formato vía correo electrónico señalándoles los detalles remarcados en amarillo para su corrección y se le hablo por teléfono para explicar más a fondo del porqué de los errores.

A estas áreas se les otorgó una prórroga para que enviaran nuevamente la información.

8.12 Concentrado de entrega de información por municipios

En el cuadro 1 se observa la información enviada se evaluó con la siguiente puntuación A, para Bueno, B, para Regular, C, para Malo, N/A, No aplica, N/E, No envió; haciendo un recuento fueron doce áreas evaluadas de diez municipios, haciendo un total para el 100 por ciento de 120.

Cuadro 1. Concentrado de la entrega de información por Municipios.

PROGRAMAS	MUNICIPIO									
	Cozumel	Felipe Carrillo	Isla Mujeres	Othón P. Blanco	Benito Juárez	José M. Morelos	Lázaro Cárdenas	Solidaridad	Tulum	Bacalar
Gestión Social	A	A	N/E	A	A	B	B	A	N/E	N/E
Trabajo Social	A	N/E	N/E	A	A	B	A	A	N/E	N/E
Personas Adultas Mayores	A	A	N/E	A	A	A	B	A	A	N/E
Atención a Menores y adolescentes en Riesgo	A	A	N/E	B	A	A	B	A	B	N/E
Casa de Asistencia Temporal	A	N/A	N/E	N/A	A	A	N/A	A	N/A	N/E
Procuraduría de la Defensa del Menor y la Familia	A	A	N/E	A	N/E	A	A	A	N/E	N/E
Centro de Atención a Víctimas de Violencia	A	N/A	N/E	N/E	A	N/A	N/A	A	N/A	N/E
Asistencia Médica	A	B	N/E	A	A	B	N/A	A	A	N/E
Estancias Infantiles	A	A	N/E	N/A	A	N/A	N/A	A	N/E	N/E
Recreación Cultura y Deportes	A	N/A	N/E	A	A	N/A	N/A	B	A	N/E
Desarrollo Comunitario	A	A	N/E	B	B	B	B	A	N/E	N/E
Centro de Rehabilitación Integral de Quintana Roo	A	N/A	N/E	N/A	A	N/A	N/E	A	N/E	N/E

Donde 10-9= A (Bueno)

8-7= B (Regular)

6-5= C (Malo)

N/A= No aplica

N/E= No envió

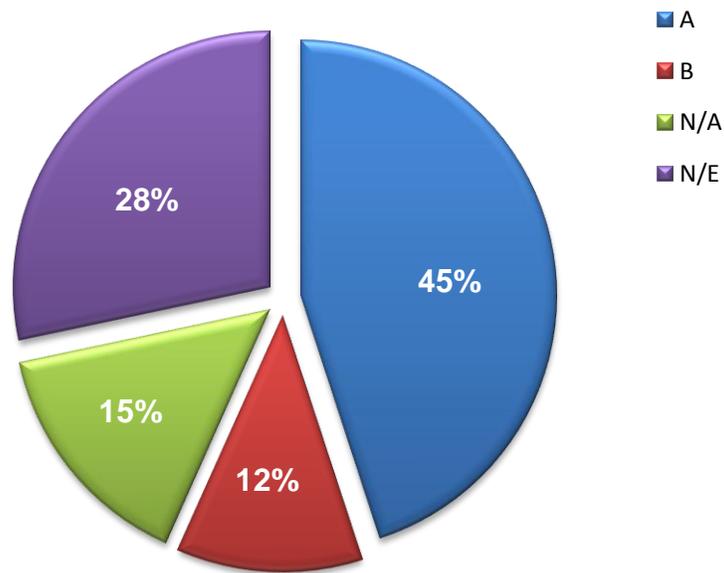


Figura 19. Concentrado de entrega de información por municipios

En la figura 19 el 45% fue bueno, ya que entregaron la información en tiempo y forma, el 12% fue regular, porque entregaron la información incompleta, el 18% fue para los programas que aplican en unos municipios y en otros no; y el 28% de los formatos no fueron enviados.

X CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

10.1 Conclusiones

- Los DIF municipales no envían su información estadística por varios factores como son: desconocimiento de las fechas de entrega; falta de iniciativa por parte de sus autoridades si son de otro partido político; por la rotación constante del recurso humano, debido a que el personal no es de base y los cambian de manera continua; por falta de conocimiento acerca del llenado de los formatos y por último porque no tienen una buena conexión a internet para enviarlos vía electrónica y si lo envían por paquetería es mas tardado y más caro.
- A pesar que se les brinda capacitación cuando inicia la administración, se tienen que realizar visitas de seguimiento porque el personal de los DIF municipales es flotante pues los cambian de área o de dependencia seguido, esto trae como consecuencia que al no saber llenar el formato se tenga el retraso, a pesar que se diseño un manual muchas de las veces los usuarios no se toman la molestia de leerlo o en su defecto el personal que se va se lo lleva o no le informa al entrante acerca de la existencia de ese manual.

- Se firmaron convenios interinstitucionales DIF Estatal – DIF Municipales como una medida en el cumplimiento en la entrega de la información, esto sirvió para que el ochenta por ciento de los municipios cumpliera en contra de un veinte por ciento que no cumplió.
- Evaluando los contenidos de la información enviada, se concluye que la en un 45 por ciento de los Municipios llenaron los formatos cumpliendo con todos los requisitos, el 12 por ciento lleno de manera regular; existiendo incongruencias en cuanto a total de cobertura de atención y un 28 por ciento no envió su información.

10.2 Recomendaciones

Se recomienda a los DIF municipales que al personal que se capacite para ser multiplicador ante sus compañeros, no sea removido de su puesto, porque ese es el factor fundamental del incumplimiento; al inicio de la administración los directivos municipales deben de designar a una persona que sea capaz de tomar decisiones con un perfil de licenciatura en administración o similar y darle todo el apoyo para que sus compañeros que llenaran los formatos estadísticos, lo vean como el rector de ese proceso (el de concentrar la información estadística) y cuando haya necesidad de moverlo de puesto, dentro de sus funciones debe estar el de capacitar a la persona que ocupara su lugar.

El DIF municipal, debe avisar al DIF Estatal cuando haya algún cambio en los directivos de sus Municipios, para que el personal de la Dirección de Planeación del DIF Estatal, vaya a capacitar al personal de nuevo ingreso.

Otro factor fundamental para la buena comunicación y para que el proceso de envío de la información sea eficaz, es el medio de envío, en este caso internet; se recomienda los DIF municipales contar con una buena conexión de internet porque está comprobado que este es el medio más rápido y eficaz para el envío de información.

Se recomienda al DIF Estatal, hacer visitas de seguimiento y retroalimentación a los municipios que no envían la información así como los que tuvieron mayor incidencia en errores y realizar cada seis meses reuniones con todos los directores de planeación de los DIF municipales, para presentar una evaluación y análisis comparativo de lo que han ido informando a lo largo del semestre.

Es muy importante brindarles el manual con los formatos y fechas de envío pues muchas veces los responsables de las áreas operativas de los DIF municipales tienen la información, pero no saben en qué fecha deben enviarlo.

Para finalizar es recomendable firmar convenios de colaboración, esto en muchos casos obliga al municipio a cumplir pues tanto su Presidenta como su Director General, tienen el compromiso con el DIF Estatal de cumplir cada uno de los puntos que se señalan en el convenio.

XI FUENTES DE INFORMACIÓN

Angell, I.O. and Smithson S. 1991. Sistema de información - Wikipedia, la enciclopedia libre http://es.wikipedia.org/wiki/Sistema_de_información (13-febrero-2012)

Ayala V.(2004) Evaluación del Desempeño www.elprisma.com/apuntes/...de.../mpenopersonal (16-febrero-2012)

Calderón H. 2007. [.http://primer.informe.gob.mx/mensaje_alanacion](http://primer.informe.gob.mx/mensaje_alanacion)(13-febrero-2012)

Cassasas y Ramis. 1993. Wikipedia, Foundation. http://es.wikipedia.org/wiki/La_Gota_de_Leche (01-enero-2012)

Ezequiel Ander-Egg. 2004. Técnicas de reuniones de trabajo, Editorial Humanitas, Texto Universitario, Primera Edición.

Manual de Organización Estadística: El Funcionamiento y la Organización de una Oficina de Estadística United Nations Publications, 17/06/2005

Pérez López, Juan. 2012. Fundamentos de la Dirección de Empresas. 5ª. Edición. Pag. 48

Sistema DIF Quintana Roo. 2012. <http://dif.qroo.gob.mx/> (15-enero-2012)

Sistema Nacional para el Desarrollo Integral de la Familia. 2012. <http://ww.dif.gob.mx> (15-enero-2012)

<http://www.diputados.gob.mx/LeyesBiblio/pdf/270.pdf>(20-enero-2012)

<http://www.salud.gob.mx/unidades/cdi/nom/compi/l090186.html>(20-enero-2012)

XII ANEXOS



Figura 20, 21 y 22 Preparación de Manuales para curso de Inducción



Figura 23, 24, 25 y 26. Realización del Curso de Inducción.

Concentrado Municipal

A	B	C	D	E	F	G	H	I	J	K	L
PROCURADURIA	OTHON P BLANCO	JOSE MARIA MORELOS	SOLIDARIDAD	FELIPE CARRILLO PUERTO	DIF ESTATAL	LAZARO CARDENAS	COZUMEL	ISLA MUJERES	BENITO JUAREZ	TULUM	TOTAL
COBERTURA DE ATENCION (PERSONAS)	2,776	1,195	8,636	1,643	31,549	0	11,604	2,246	0	991	60,640
ATENCIÓN JURÍDICA											
PERSONAS ASESORADAS JURIDICAMENTE	560	487	5,461	672	8,936	0	1,637	1,458	0	68	19,279
JUICIOS PLANTEADOS											
RECTIFICACION DE ACTAS (JUICIOS)	0	0	0	0	28	0	0	0	0	0	28
ALIMENTOS (PENSIONES) (JUICIOS)	0	22	0	2	58	0	9,582	10	0	0	9,674
SUSPENSION DE PATRIA POTESTAD (JUICIOS)	0	0	1	0	6	0	0	0	0	0	7
JURISDICCIONES VOLUNTARIAS (JUICIOS)	0	22	0	4	188	0	0	0	0	0	214
JUNTAS CONCILIATORIAS (PERSONAS)	91	0	768	357	1,930	0	687	76	0	316	4,225
CONVENIOS ELABORADOS ENTRE PAREJAS (PENSIONES)	53	20	285	98	1,450	0	298	50	0	21	2,275
ASISTENCIA LEGAL A MENORES EN LAS DISTINTAS INSTANCIAS JURISDICCIONALES	0	0	39	0	184	0	0	0	0	2	225
COMPARECENCIAS DE ABANDONO DE HOGAR (PERSONAS)	0	0	0	0	139	0	0	0	0	0	139
COMPARECENCIAS DE HECHOS (PERSONAS)	0	0	0	0	1,184	0	0	17	0	0	1,201
PROCESOS Y TRÁMITES JURÍDICOS DE ADOPCIÓN											
MENORES EN TRAMITE JURIDICO DE ADOPCION	0	0	0	0	29	0	1	0	0	0	
MENORES ADOPTADOS (JUICIOS)	0	0	0	0	22	0	0	0	0	0	22
MENORES EN CONVIVENCIA	0	0	0	0	12	0	0	0	0	0	12
ENTREVISTA A PRESUNTOS ADOPTANTES NACIONALES (PERSONAS)	0	0	14	0	207	0	0	0	0	0	221
EXTRANJEROS (PERSONAS)	0	0	0	0	6	0	13	11	0	0	30
INGRESO A CASA HOGAR (PERSONAS)	0	0	0	0	82	0	0	0	0	0	82
INGRESO A PAMAR (PERSONAS)	0	0	0	0	53	0	0	0	0	0	53
INGRESO A LA CASA DE M.C.L	0	0	0	0	27	0	0	0	0	0	27
INGRESO A CASA DE LOS ABUELITOS	0	0	0	0	29	0	0	0	0	0	29
REINTEGRACIONES A CASA HOGAR (MENORES)	0	0	0	0	10	0	0	0	0	0	10
REINTEGRACIONES A PAMAR	0	0	0	0	21	0	0	0	0	0	21
REINTEGRACIONES A CASA DE LOS ABUELITOS	0	0	0	0	12	0	0	0	0	0	12
REINTEGRACION DE LA CASA DE M.C.L	0	0	0	0	37	0	0	0	0	0	37
ATENCIÓN DE TRABAJO SOCIAL											
VISITAS DOMICILIARIAS (PERSONAS)	122	7	218	39	1,099	0	111	30	0	4	1,630
ENTREGA CITATORIOS (PERSONAS)	0	0	0	0	833	0	0	0	0	0	833
ASISTENCIA A MENORES EN LAS DISTINTAS INSTANCIAS JURISDICCIONALES	0	0	13	0	91	0	0	0	0	0	104
INVESTIGACIONES DE TRABAJO SOCIAL (PERSONAS)	0	0	0	0	778	0	0	0	0	0	778
TRASLADO DE MENORES, ADOLESCENTES Y ADULTOS.	0	0	0	0	79	0	0	0	0	0	79
ATENCION A DELITO SEXUAL	0	0	0	0	15	0	0	0	0	0	15
DIAGNOSTICOS DE TRABAJO SOCIAL	0	0	0	0	368	0	0	0	0	0	368
VISITAS DOMICILIARIAS	144	0	152	39	0	0	95	30	0	6	466

Figura 27. Concentrado municipal