

Con base en lo establecido en el artículo 64 de la Ley General de Contabilidad Gubernamental, la información relativa a la evaluación más reciente del desempeño de los programas y políticas públicas, se incluirá junto con la presentación de la Iniciativa de Ley de Ingresos (ver Anexo III de las Reglas para el Proceso Presupuestal Estatal y Municipal de las Entidades Públicas del Estado de Coahuila de Zaragoza correspondientes al Ejercicio Fiscal 2026).

Para la difusión de las evaluaciones del desempeño de los programas y políticas públicas se deberá tomar como referencia la Norma para establecer el formato para la difusión de los resultados de las evaluaciones de los recursos federales ministrados a las entidades federativas publicada en el Diario Oficial de la Federación el jueves 04 de abril de 2013 y su reforma publicada el 23 de diciembre de 2015:

www.conac.gob.mx/work/models/CONAC/normatividad/NOR_01_14_011.pdf

1. Descripción de la evaluación	
1.1 Nombre de la evaluación: Auditoría de mantenimiento Norma ISO 9001:2015	
1.2 Fecha de inicio de la evaluación (dd/mm/aaaa): 14/10/2024	
1.3 Fecha de término de la evaluación (dd/mm/aaaa): 18/10/2024	
1.4 Nombre de la persona responsable de darle seguimiento a la evaluación y nombre de la unidad administrativa a la que pertenece:	
Nombre: Ing. Laura Catalina Navarro Ferrel	Unidad administrativa: Subdirección de Secretaría Técnica, Coordinación de Calidad e ISO
1.5 Objetivo general de la evaluación: Verificar la conformidad del sistema de gestión de mantenimiento con los requisitos de la Norma ISO 9001:2015, evaluando la eficacia de los procesos.	
1.6 Objetivos específicos de la evaluación: Evaluar la implementación de los procedimientos documentados. Determinar la eficacia de las acciones tomadas para abordar las no conformidades y las oportunidades de mejora identificadas en auditorías internas	
1.7 Metodología utilizada en la evaluación: Norma ISO 9001:2015	
Instrumentos de recolección de información:	
Cuestionarios __ Entrevistas_X_ Formatos_X_ Otros __ Especifique: Observación	
Descripción de las técnicas y modelos utilizados:	
Entrevistas con el personal clave de todos los niveles involucrados en los procesos. Revisión de formatos y registros documentados en el SGC. Observación directa de los procesos en operación, recorridos por instalaciones y muestreo de evidencia para verificación.	
2. Principales Hallazgos de la evaluación	
2.1 Describir los hallazgos más relevantes de la evaluación: Durante la última auditoría interna no fueron consideradas todas las cláusulas en su plan.	
2.2 Señalar cuáles son las principales Fortalezas, Oportunidades, Debilidades y Amenazas (FODA), de acuerdo con los temas del programa, estrategia o instituciones.	
2.2.1 Fortalezas: Capacidad de Atención a Usuarios: Se realizan actividades de atención a pacientes, demostrando la capacidad operativa del centro. Capital Humano Calificado: Se cuenta con un gran porcentaje de instructores certificados en CONOCER, lo que representa una fortaleza en cuanto a las capacidades del personal.	
2.2.2 Oportunidades: Mejora Continua en Procesos Educativos: Implementar el seguimiento a egresados del sistema DIF para identificar y fortalecer áreas de mejora en el proceso educativo a edad temprana. Refuerzo de Protocolos de Protección: Desarrollar e implementar un protocolo de atención para la gestión del comportamiento y la prevención de la negligencia y el abuso infantil, lo que permitirá identificar y canalizar posibles casos, mejorando la seguridad y bienestar de los niños de las Centros infantiles. Ampliación del Impacto Comunitario: Establecer programas de mayor alcance para la atención a la comunidad vulnerable, extendiendo los beneficios más allá de la institución. Expansión del Impacto Social del DIF: Aprovechar la certificación de instructores en CONOCER para que actúen como evaluadores hacia la industria, incrementando así el impacto social y la vinculación del DIF.	
2.2.3 Debilidades: Brecha en Protocolos de Seguridad Infantil: Ausencia de un protocolo formal y específico para la gestión del comportamiento y la prevención de la negligencia y el abuso infantil, a pesar de no haberse reportado casos. Deficiencia en la Planificación de Auditorías: El plan de auditoría no consideró todas las cláusulas de la norma ISO 9001, lo que puede resultar en una evaluación incompleta del sistema. Falta de un Sistema Estructurado de Seguimiento a Egresados: No se cuenta con un proceso formal de seguimiento a egresados que permita obtener retroalimentación para la mejora de programas educativos.	
2.2.4 Amenazas: No se identificaron amenazas directas en los puntos proporcionados por la auditoría externa.	
3. Conclusiones y recomendaciones de la evaluación	
3.1 Describir brevemente las conclusiones de la evaluación: Se mantiene nuestra Certificación	
3.2 Describir las recomendaciones de acuerdo a su relevancia:	
1: DIF cuenta con instructores certificados en CONOCER lo que contribuye a una base sólida para brindar mejora a los servicios.	
2: Existe una necesidad clara de expandir y sistematizar programas para lograr un impacto más profundo y continuo en la comunidad vulnerable.	
3: La ausencia de un protocolo formal para la gestión del comportamiento y la prevención de la negligencia y el abuso infantil representa una debilidad crítica que debe ser abordada proactivamente para salvaguardar el bienestar de los usuarios	
4: Explorar mecanismos para que los instructores certificados en CONOCER puedan ofrecer sus servicios como evaluadores hacia la industria	
4. Datos de la Instancia evaluadora	
4.1 Nombre del coordinador de la evaluación: Dr. Rolando Ruiz Contreras	
4.2 Cargo: Auditor Líder	
4.3 Institución a la que pertenece: TUV SUD América de México, S.A. de C.V.	
4.4 Principales colaboradores: Ing. Claudia Verónica Amador Mosqueda	
4.5 Correo electrónico del coordinador de la evaluación: marcela.alvarado@tuvsud.com	
4.6 Teléfono (con clave lada): 8182213537	

5. Identificación del (los) programa(s)	
5.1 Nombre del (los) programa(s) evaluado(s): Procuraduría Municipal, Atención Psicológica, Atención a Personas con Discapacidad, Adultos mayores, Niñas Niños y Adolescentes en situación vulnerable, impartición de cursos y talleres, logística de eventos, Programa de Alimentos Nutritivos y Programa de Apoyos Económicos por Saltillo, Programa de Apoyos económicos y en especie, programa Ayudemos a Ayudar, consulta médica, tratamientos odontológicos y aplicación de medicamentos no controlados a pacientes, atención de niños de 2 a 5 años 11 meses en los centros infantiles, y paseos recreativos.	
5.2 Siglas:	
5.3 Ente público coordinador del (los) programa(s): DIF Saltillo	
5.4 Poder público al que pertenece(n) el(los) programa(s): Poder Ejecutivo X Poder Legislativo ___ Poder Judicial ___ Ente Autónomo ___	
5.5 Ambito gubernamental al que pertenece(n) el(los) programa(s): Federal ___ Estatal ___ Local X	
5.6 Nombre de la(s) unidad(es) administrativa(s) y de (los) titular(es) a cargo del (los) programa(s): Sistema para el Desarrollo Integral de la Familia, del municipio de Saltillo, Coahuila de Zaragoza	
5.6.1 Nombre(s) de la(s) unidad(es) administrativa(s) a cargo de (los) programa(s): Subdirección de Programas Sociales Subdirección Administrativa Subdirección de Secretaría Técnica	
5.6.2 Nombre(s) de (los) titular(es) de la(s) unidad(es) administrativa(s) a cargo de (los) programa(s) (nombre completo, correo electrónico y teléfono con clave lada):	
Nombre:	Unidad administrativa:
Mariana Covarrubias del Peral	Subdirección de Programas Sociales contacto@difsalttillo.com Tel.8444121264
César Ivan Huerta Carrera	Subdirección Administrativa Correo:contacto@difsalttillo.com Tel.8444121264
Margarita de Leon Muñiz	Subdirección de Secretaría Técnica Correo:contacto@difsalttillo.com Tel.8444121264

6. Datos de Contratación de la Evaluación
6.1 Tipo de contratación:
6.1.1 Adjudicación Directa <input checked="" type="checkbox"/> 6.1.2 Invitación a tres ___ 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: DIF Saltillo
6.3 Costo total de la evaluación: \$ 184,065.00 MXN
6.4 Fuente de Financiamiento: Presupuesto Municipal

7. Difusión de la evaluación
7.1 Difusión en internet de la evaluación: Solo se da a conocer el Certificado del ISO
7.2 Difusión en internet del formato: