# Informe de evaluación

Programa Anual de Evaluación 2023

Evaluación de Procesos al Programa Presupuestario 02020201 Desarrollo Comunitario

Instancia evaluada: Sistema Municipal para el Desarrollo Integral de la Familia de Tlalnepantla de Baz

Instancia evaluadora: Centro de Coaching y Consultoría Personal y Empresarial

#### Resumen ejecutivo

La clasificación funcional del gasto en el Estado de México, establecida de manera anual en el Manual para la Planeación, Programación y Presupuesto de Egresos Municipal para dar orden y dirección al gasto y a la intervención pública, contempla en la finalidad gubernamental "Desarrollo Social", el Programa Presupuestario Desarrollo Comunitario, el cual tiene como prioridad, la coordinación de acciones para la concurrencia de los recursos en los programas de desarrollo social, promoviendo la reducción de la pobreza y la mejora en la calidad de vida de los distintos grupos sociales, en especial los de mayor vulnerabilidad.

Bajo esta premisa, las acciones y las políticas públicas y de gobierno en materia de asistencia social en el municipio de Tlalnepantla de Baz, se instrumentan en el marco de ambos Pp; atendiendo así lo previsto en la Ley de Asistencia Social, la Ley de Asistencia Social del Estado de México y Municipios y la Ley que crea los Organismos Públicos Descentralizados de Asistencia Social de Carácter Municipal denominados "Sistemas Municipales para el Desarrollo Integral de la Familia".

El Programa presupuestario Desarrollo Comunitario, comprende dos proyectos *Promoción a la participación comunitaria* y *Apoyo a la comunidad;* el primero tiene como finalidad; promover y coordinar las diferentes estrategias y metodologías necesarias para la recaudación y procuración de fondos; mientras que el segundo, brinda asistencia a la población en condiciones de vulnerabilidad del municipio, mediante la entrega de apoyos sociales o funcionales que subsanen las carencias sociales que impiden su desarrollo personal, familiar o social.

La evaluación de procesos que se llevó a cabo al Programa y a sus dos proyectos, consistió en valorar si la gestión administrativa y operativa realizada por la Coordinación de Procuración de Fondos y Asistencia Social y sus Departamentos, cumplen con lo necesario, para el logro de las metas y objetivo del Programa.

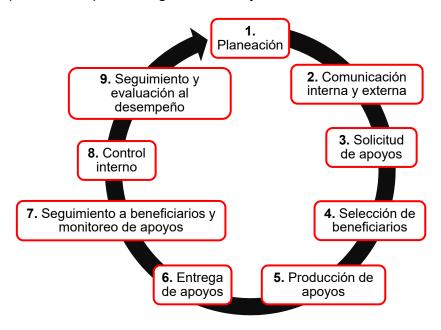
La evaluación se llevó a cabo en dos estrategias, mediante análisis de gabinete y trabajo de campo; en la primera fase se realizó la revisión documental de aspectos

#### Programa presupuestario 02020201 Desarrollo Comunitario

clave para valorar la articulación y ejecución de los procesos y subprocesos que se llevan a cabo en el marco del Programa; mientras que en la segunda fase se realizó la observación de la gestión operativa del Programa en sus distintos niveles, así como la aplicación de entrevistas y cuestionarios al personal adscrito a la Coordinación, así como a los usuarios del programa, es decir, beneficiarios de apoyos sociales y funcionales, así como a representantes y/o donatarios.

Lo anterior, permitió 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 mantienen la capacidad de gestión del mismo.

De manera específica, en la evaluación se analizó y valoró si los siguientes procesos ejecutados durante la operación del Programa, son eficaces, oportunos, suficientes y pertinentes para el logro de los objetivos.



Los resultados de la evaluación arrojaron lo siguientes hallazgos:

→ De los 10 procesos analizados, el 30% son eficaces.

Proceso	Observación	
Planeación anual	Presenta deficiencias debido a la incongruencia en la formulación del programa de trabajo interno.	

#### Programa presupuestario 02020201 Desarrollo Comunitario

	A similar and a finite size of a large size of
	Asimismo, existen deficiencias en el proceso de planeación, programación
	y presupuestación.
Difusión institucional	Este proceso y sus subprocesos se llevan a cabo de manera informal o económica, sin documentación oficial que la sustente
Recepción de solicitudes de apoyos funcionales o sociales	No se cuentan con Lineamientos o Reglas de Operación que regulen la recepción de solicitudes y la selección de beneficiarios
Realización de estudios socioeconómicos para la selección de beneficiarios	Se considera que el proceso es eficaz
Gestión de donaciones en especie y económicas	Deficiencias en la gestión interna de apoyos, principalmente en la adquisición de apoyos y la ejecución del presupuesto
Entrega de apoyos funcionales o sociales	Se cuenta con un padrón de beneficiarios integrado parcialmente, sin embargo, se deben robustecer los campos que lo componen.  No se cuenta con versiones públicas de los padrones de beneficiarios
Comercialización de	
Comercialización de apoyos	Se entregó evidencia, sin embargo, los formatos institucionales deberán robustecerse.
No se identificó proceso respecto al seguimiento a beneficiarios y monitoreo de apoyos	La unidad administrativa no lleva a cabo dicho proceso
Control interno	Se considera que el proceso es eficaz
Seguimiento y evaluación de desempeño	Se considera que el proceso es eficaz

#### ⇒ De los 10 procesos analizados, el 90% son oportunos.

Proceso	Observación
Planeación anual	Se considera que el proceso es oportuno
Difusión institucional	Se considera que el proceso es oportuno
Recepción de solicitudes de apoyos funcionales o sociales	Se considera que el proceso es oportuno
Realización de estudios socioeconómicos para la selección de beneficiarios	Se considera que el proceso es oportuno
Gestión de donaciones en especie y económicas	Se considera que el proceso es oportuno
Entrega de apoyos funcionales o sociales	Se considera que el proceso es oportuno
Comercialización de apoyos	Se considera que el proceso es oportuno
No se identificó proceso respecto al seguimiento	La unidad administrativa no lleva a cabo dicho proceso

#### Programa presupuestario 02020201 Desarrollo Comunitario

a beneficiarios y	
monitoreo de apoyos	
Control interno	Se considera que el proceso es oportuno
Seguimiento y evaluación de desempeño	Se considera que el proceso es oportuno

→ De los 10 procesos analizados, el 40% son suficientes.

Proceso	Observación
Planeación anual	El Sujeto Evaluado no cuenta con diagnóstico social, ni con un plan de trabajo que funcione como instrumento de planificación
Difusión institucional	Este proceso y sus subprocesos se llevan a cabo de manera informal o económica, sin documentación oficial que la sustente
Recepción de solicitudes de apoyos funcionales o sociales	No se cuentan con Lineamientos o Reglas de Operación que regulen la recepción de solicitudes y la selección de beneficiarios
Realización de estudios socioeconómicos para la selección de beneficiarios	Se considera que el proceso es suficiente
Gestión de donaciones en especie y económicas	Se considera que el proceso es suficiente
Entrega de apoyos funcionales o sociales	Se cuenta con un padrón de beneficiarios parcial, pero que deberá robustecerse con información veraz y confiable respecto a los expedientes integrados.
	Inconsistencias en documentos normativos, como el Manual de Procedimientos y las Cédulas de Trámites y Servicios.
Comercialización de apoyos	
No se identificó proceso respecto al seguimiento a beneficiarios y monitoreo de apoyos	La unidad administrativa no lleva a cabo dicho proceso
Control interno	Se considera que el proceso es suficiente
Seguimiento y evaluación de desempeño	Se considera que el proceso es suficiente

→ De los 10 procesos analizados, el 90% son pertinentes.

Proceso	Observación
Planeación anual	Se considera que el proceso es pertinente
Difusión institucional	Se considera que el proceso es pertinente

Recepción de			
solicitudes de apoyos	Se considera que el proceso es pertinente		
funcionales o sociales			
Realización de estudios			
socioeconómicos para	Se considera que el proceso es pertinente		
la selección de	de considera que el proceso es pertinente		
beneficiarios			
Gestión de donaciones			
en especie y	Se considera que el proceso es pertinente		
económicas			
Entrega de apoyos	Entrega de apoyos		
funcionales o sociales	Se considera que el proceso es pertinente		
Comercialización de	Co considera que el proceso co portinante		
apoyos	Se considera que el proceso es pertinente		
No se identificó proceso			
respecto al seguimiento	La unidad administrativa na llava a caba disba muassa		
a beneficiarios y	La unidad administrativa no lleva a cabo dicho proceso.		
monitoreo de apoyos			
Control interno	Se considera que el proceso es pertinente		
Seguimiento y			
	Se considera que el proceso es pertinente		
desempeño			

Asimismo, se detectaron las siguientes prácticas, procedimientos, acciones y/o trámites que obstaculizan procesos o actividades de las que depende el Programa, para alcanzar sus objetivos.

#### Cuellos de botella:

- 1. El Sujeto Evaluado no cuenta con un diagnóstico vinculado al programa presupuestario, que permita determinar numéricamente a la población objetivo del programa, contemplando la fórmula o el método de cálculo empleada para definir la cobertura del Pp.
- 2. Durante el Subproceso 1.2 Programación, se detectó que la unidad administrativa carece de una programación funcional; si bien, normativamente cumple con los formatos de programación y calendarización que establece el Manual para la Planeación, Programación y Evaluación del Presupuesto de Egresos Municipal vigente; no existe un programa de trabajo que guie y coordine las acciones del Sujeto Evaluado para el cumplimiento de logros y objetivos.

#### Programa presupuestario 02020201 Desarrollo Comunitario

El programa de trabajo presentado es un reporte de resultados alcanzados y no da una visión del trabajo a realizar, de los objetivos, de las metas y actividades, así como de los responsables de la ejecución y el cronograma establecido.

Por ejemplo, en el rubro de participación o realización de jornadas asistenciales, señalan la recaudación mensual de dichas jornadas, pero no especifican la calendarización de las mismas, los espacios o ubicaciones, los recursos requeridos y las fechas probables, etc.

- 3. En el Subproceso 1.3 Presupuestación, se detectó incongruencia entre la planeación y la presupuestación, al carecer de vinculación entre ambos procesos del ciclo presupuestario, ya que existen partidas específicas autorizadas que no tienen relación directa con las metas de actividad establecidas en el proceso de planeación.
- 4. Deficiencias administrativas en la ejecución del presupuesto. Esto parte de la identificación de partidas presupuestales autorizadas que no tienen vinculación con metas de actividad e indicadores establecidos en el Programa Anual; lo que conlleva a que la erogación de dicho recurso no se evalúe con base a los resultados alcanzados.

Asimismo, se identificó subejercicio presupuestal, ya que el gasto realizado en las partidas autorizadas en el capítulo 4000 *Transferencias, asignaciones, subsidios y otras ayudas* es nulo en relación al presupuesto autorizado, por lo cual, al no existir erogación presupuestal en el proyecto y programa presupuestario.

- 5. Inexistencia de una metodología para la selección de beneficiarios, es decir, normativamente, no se cuentan con elementos definidos y criterios de priorización para la determinación de la población beneficiaria que se encuentren claramente especificados con en un documento oficial.
- 6. No existe evidencia documental, ni un proceso definido que dé respaldo a la aplicación y destino de las donaciones. Como resultado de las entrevistas realizadas, se detectó que las actividades en mención, se realizan de manera económica, sin documentación oficial de por medio, dando transparencia y certeza

a la aplicación de los recursos del DIF y de los gestionados ante instituciones públicas y privadas, así como organizaciones civiles.

Y de igual manera, se reconocieron aquellas acciones que deben replicarse y ser sostenibles en el tiempo y que permitan fortalecer la capacidad de operación del Programa.

#### Buenas prácticas detectadas en la operación del Programa:

- 1. Adecuado registro contable. Se considera como buena práctica administrativa la integración, organización y control de la información contable y financiera. Asimismo, la elaboración y presentación de los informes periódicos respecto a la recaudación de ingresos a través de la gestión de donaciones o de la comercialización de las mismas.
  - Asimismo, se detecta como buena práctica administrativa, la formalización de las ampliaciones líquidas y no liquidas al presupuesto de egresos municipal; ya que la evidencia presentada indica la presentación y aprobación de dichas adecuaciones al presupuesto de este ejercicio derivado de las gestiones realizadas por el Sujeto evaluado.
- 2. Mejora regulatoria. Derivado de la revisión realizada a las Cédulas de Trámites y Servicios, se detectó que estas, están integradas de manera congruente, son detalladas respecto al fundamento jurídico, los requisitos y políticas de atención de los usuarios/beneficiarios.
- 3. Presupuesto basado en Resultados Municipal. En este tema, se reconocen dos buenas prácticas administrativas; la primera de ellas, es la adecuada integración de los formatos relativos al PbRM; los cuales se integran conforme a la normatividad aplicable. La segunda práctica administrativa es la disposición pública de estos documentos en el sitio web del Sistema Municipal DIF, así como la publicación del Informe de Evaluación de Desempeño Programático en la fracción XXXIII Informes emitidos del portal Información Pública de Oficio Mexiquense (IPOMEX).

#### Programa presupuestario 02020201 Desarrollo Comunitario

En ese sentido, se emitieron las recomendaciones y conclusiones enfocadas en la instrumentación de mejoras en cuanto al funcionamiento, gestión y organización del Programa presupuestario, mismas que se detallaron por proceso:

#### 1. Planeación anual

- → Integrar un diagnóstico social sobre la población en situación de vulnerabilidad y pobreza que debe atender el programa.
- → Integrar un plan de trabajo coherente que dé una visión del trabajo a realizar, de los objetivos, de las metas y actividades, así como de los responsables de la ejecución y el cronograma establecido.
- → Verificar los procesos de integración del presupuesto de egresos, para que la planeación, programación y presupuestación sea congruente, considerando la vinculación y calendarización entre metas de actividad y partidas presupuestales autorizadas.

#### 2. Difusión institucional

- → Solicitar por escrito, las necesidades de las unidades administrativas del Sistema Municipal DIF, respecto a los programas asistenciales que se ejecutan.
- → Integrar una agenda anual, para que exista planificación y organización en la gestión de fondos.

#### 3. Recepción de solicitudes de apoyos funcionales o sociales

→ Realizar una revisión del Manual de Procedimientos y las Cédulas de Trámites y Servicios del SMDIF, para que sean 100% coincidentes entre sí.

#### 4. Realización de estudios socioeconómicos para la selección de beneficiarios

- → Integrar Lineamientos de Acción Social o Reglas de Operación del programa, para una adecuada atención de los usuarios que realicen el trámite para la obtención de apoyos funcionales y sociales.
  - En dicho documento, se deberá establecer un criterio para determinar el nivel de vulnerabilidad al que se le dará prioridad, la elegibilidad y selección de

#### Programa presupuestario 02020201 Desarrollo Comunitario

beneficiarios, los elementos por los cuales se dará el rechazo de la solicitud, así como el proceso de entrega del bien o apoyo.

- Gestión de donaciones en especie y económicas (subproceso "Gestión interna de apoyos a través de la adquisición de bienes con cargo al presupuesto del SMDIF).
  - → Analizar la erogación de recursos respecto a las adquisiciones realizadas, para identificar los subejercicios presupuestales existentes y llevar a cabo las adecuaciones presupuestarias correspondientes, en apego a la normatividad aplicable, para el cierre del ejercicio fiscal 2023 y para el Proyecto del presupuesto de egresos 2024.

#### 6. Entrega de apoyos funcionales o sociales

- → Robustecer los campos del padrón de beneficiarios, para que este facilite el seguimiento del usuario, ya que no se cuenta con datos personales como edad, sexo, unidad territorial/localidad/domicilio, fecha de atención, fecha de entrega del apoyo funcional o social, así como estatus de su solicitud.
- → Integrar la versión pública del padrón de beneficiarios.

#### 7. Comercialización de apoyos

→ Se entregó evidencia de los formatos institucionales, los cuales deben de empezar a implementarse y documentarse.

#### 8. Seguimiento a beneficiarios y monitoreo de apoyos

→ Implementar la aplicación de encuestas de satisfacción a la población atendida.

#### 9. Control Interno.

⇒ Sin recomendaciones, ya que se identificaron buenas prácticas administrativas.

#### 10. Seguimiento y evaluación al desempeño.

Sin recomendaciones, ya que se identificaron buenas prácticas administrativas.

#### Programa presupuestario 02020201 Desarrollo Comunitario

#### Índice

I.	Introduccion	11
II.	Descripción del Programa	13
	Contexto y condiciones de operación	15
	Contexto institucional	15
	Descripción de los bienes y servicios que otorga el Programa	18
	Evolución presupuestal durante 2021, 2022 y 2023	19
	Contexto social	22
	Población potencial	28
	Población objetivo	31
III.	Diagnóstico inicial de los procesos y subprocesos	37
IV.	Diseño metodológico y estrategia de análisis de gabinete y del trabajo	de
car	npo	41
٧.	Descripción y análisis de los procesos y subprocesos del Program	ma
pre	supuestario	52
VI.	Hallazgos y resultados	80
VII.	Recomendaciones y conclusiones	85
VIII	.Anexos	88
IX.	Referencias bibliografías1	09

#### Programa presupuestario 02020201 Desarrollo Comunitario

#### I. Introducción

El presente documento describe los resultados de la Evaluación de Procesos realizada al Programa Presupuestario 02020201 "Desarrollo Comunitario" <sup>1</sup>conforme a lo dispuesto por el Sistema Municipal para el Desarrollo Integral de la Familia, en el Programa Anual de Evaluación (PAE) 2023 y en los Términos de Referencia (TdR) publicados en su sitio web oficial.

La evaluación se llevó a cabo en el marco del Sistema de Evaluación del Desempeño (SED) y de conformidad con las disposiciones jurídicas aplicables en materia de evaluación de programas presupuestarios.

El propósito principal de la evaluación se centró en realizar una valoración de los procesos y, en su caso, subprocesos ejecutados por el DIF Municipal. Con este análisis se determinó la pertinencia de la ejecución operativa y la implementación de los procesos para cumplir los objetivos del Pp y así, atender el problema y la necesidad pública para el que fue creado.

El Informe de Evaluación se integró en su estructura con base al apartado 6.1 Contenido general de los TdR y, en cuanto a la metodología empleada para elaborar la evaluación, esta se realizó mediante dos estrategias, contempladas en los mismos.

Finalmente, en el desarrollo del Informe de Evaluación, se plasman las conclusiones, hallazgos y recomendaciones de mejora que quedan a consideración del Sistema Municipal DIF y del Sujeto Evaluado para su incorporación a los diversos procesos administrativos y de toma de decisiones mediante la celebración del Convenio para la mejora del Desempeño y Resultados Gubernamentales.

Como se refirió en párrafos anteriores, el Informe de Evaluación se compone de un resumen ejecutivo, introducción, descripción del Pp, que contempla un análisis del

.

<sup>&</sup>lt;sup>1</sup> Para futuras referencias en el documento, la abreviatura Pp hace referencia al Programa presupuestario sujeto a evaluación.

contexto normativo y administrativo en el que se brinda atención a la ciudadanía, así como un diagnóstico inicial de los procesos y subprocesos.

De igual manera, con base en la estrategia de análisis de gabinete y del trabajo de campo autorizada por el Sistema Municipal DIF durante el proceso de evaluación, se analizó y evaluó la gestión y operatividad del Programa, para que, con base en ello, se emitieran los hallazgos, resultados, recomendaciones y conclusiones pertinentes.

#### Programa presupuestario 02020201 Desarrollo Comunitario

#### II. Descripción del Programa

#### Anexo I "Ficha técnica de identificación del Pp"

Tema	Variable	Datos
	Dependencia(s) o entidad(es) responsables de operar el Pp	Sistema Municipal para el Desarrollo Integral de la Familia de Tlalnepantla de Baz
	Unidad(es) Responsable(s)	Coordinación de Procuración de Fondos y Asistencia Social Departamento de Procuración de Fondos Departamento de Asistencia Social
	Clave Presupuestaria	02020201
Datos	Nombre del Pp	Desarrollo Comunitario
Generales	Ejercicio fiscal evaluado	2023
	Titular de la UR del Pp	C. Mayra Montiel Membrilla
	Clave Presupuestaria y Denominación de los Proyectos ejecutados a través del Programa	020202010101 Promoción a la participación comunitaria 020202010102 Apoyo a la comunidad
	Cobertura geográfica (Municipio en el que opera el Pp)	Tlalnepantla de Baz
	Objetivo general del programa	Incluye proyectos enfocados en la coordinación de acciones para la concurrencia de los recursos en los programas de desarrollo social, promoviendo la reducción de la pobreza y la mejora de los distintos grupos sociales, en especial los de mayor vulnerabilidad.
Objetivos	Principal Normativa	Ley de Asistencia Social. Ley de Asistencia Social del Estado de México y Municipios. Ley que crea los Organismos Públicos Descentralizados de Asistencia Social de Carácter Municipal denominados "Sistemas Municipales para el Desarrollo Integral de la Familia".
	Objetivo del PDM 2022 – 2024 al que está alineado	9. Contribuir a mejorar la calidad de vida de la población vulnerable del Municipio de Tlalnepantla de Baz.
		9.1 Realizar jornadas de atención comunitaria en beneficio de la población en condiciones de

pobreza, marginacióny vulnerabilidad social.

9.3 Impulsar la colaboración con instituciones públicas y privadas que permitan elaborar

Estrategia del PDM 2022 -

2024 al que está alineado

#### Programa presupuestario 02020201 Desarrollo Comunitario

#### Anexo I "Ficha técnica de identificación del Pp"

Tema	Variable	Datos
		programas sociales que beneficien a la población tlalnepantlense.
	Líneas de acción del PDM 2022 – 2024 al que está alineado	9.1.1. Realizar la entrega de apoyos asistenciales a la población en condiciones de pobreza, marginación y vulnerabilidad social. 9.1.2. Entregar apoyos asistenciales a adultos mayores y a la población con discapacidad (en el marco de las Reglas de Operación que se establezcan). 9.3.1. Generar vínculos con Instituciones públicas y privadas, así como organizaciones sociales para impulsar políticas públicas de combate a la pobreza y desarrollo comunitario. 9.3.2 Impulsar la gestión de apoyos y/o donativos de organizaciones públicas y sociales, en beneficio de la población de escasos recursos.
	Indicador Sectorial, Especial o Institucional incorporado en el Nivel de Fin de la MIR o estratégico de la Ficha Técnica de Indicadores del Desempeño	Contribuir a mejorar las condiciones sociales de la población mediante grupos organizados de población en condiciones de marginación.
	Problema público o necesidad que atiende	Reducir las carencias sociales de los grupos más vulnerables del municipio, a través de políticas y programas de asistencia social ejecutadas conjuntamente entre el gobierno, la sociedad civil y el sector empresarial.
Principales procesos vigentes	Nombre de los procesos	Gestión de donativos en especie y/o donativos en efectivo.  Donación de Apoyos funcionales y/o sociales.
Presupuesto	Presupuesto autorizado (MDP)	\$ 6,127,577.38
para el ejercicio fiscal evaluado	Presupuesto modificado (MDP)	\$ 6,127,577.38
		,
Fuente de financiamiento	Recursos fiscales/Recursos propios/Otro	Recursos propios.

Programa Anual de Evaluación 2023

Evaluación de Procesos

Programa presupuestario 02020201 Desarrollo Comunitario

Contexto y condiciones de operación

Contexto institucional

El sujeto evaluado, de acuerdo al Reglamento Interno del Sistema Municipal para el

Desarrollo Integral de la Familia de Tlalnepantla de Baz, se denomina Coordinación

de Procuración de Fondos y Asistencia Social y depende directamente de la

Presidencia del Organismo; conformándose estructuralmente de la siguiente

manera:

Coordinación de Procuración de Fondos

Nivel jerárquico y de mando: Mando medio de coordinación y supervisión.

Proyecto ejecutado: 020202010101 Promoción a la participación comunitaria.

**Objetivo:** Planificar, promover y coordinar las diferentes estrategias y metodologías

necesarias para la recaudación de fondos, que permita dar cumplimiento a las

metas establecidas en beneficio de la población vulnerable de forma transparente y

humana.

Departamento de Procuración de Fondos

Nivel jerárquico y de mando: Mando medio operativo.

**Proyecto ejecutado:** 020202010101 Promoción a la participación comunitaria.

Objetivo: Contribuir en la ejecución y seguimiento de los procedimientos que

permitan llevar a cabo la recaudación de fondos y/o donativos financieros en

especie por parte de instituciones y/o personas físicas.

Departamento de Asistencia Social

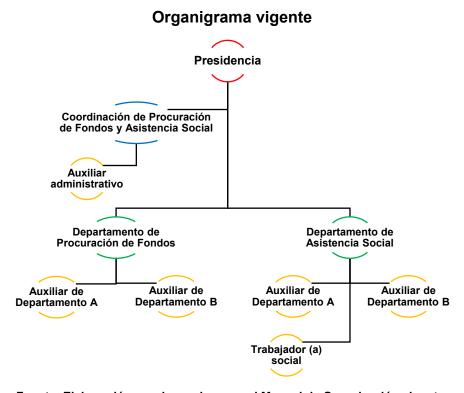
Nivel jerárquico y de mando: Mando medio operativo.

Proyecto ejecutado: 020202010102 Apoyo a la comunidad.

Objetivo:

15

Brindar asistencia a la población en condiciones de vulnerabilidad del municipio, mediante la entrega de apoyos sociales o funcionales que subsanen las carencias sociales que impiden su desarrollo personal, familiar o social.



Fuente: Elaboración propia con base en el Manual de Organización vigente.

Normativamente, el Manual para la Planeación, Programación y Presupuesto de Egresos Municipal para el Ejercicio Fiscal 2023, dispone las descripciones y clasificaciones de los Programas que se ejecutan a nivel municipal por cada ayuntamiento y organismos descentralizado.

El Programa presupuestario 02020201 Desarrollo Comunitario, se compone de dos proyectos y se encuentra descrito en dicho Manual, de la siguiente manera:

Incluye proyectos cuyas acciones de coordinación para la concurrencia de los recursos en los programas de desarrollo social se orientan a la mejora de los distintos ámbitos de los municipios y los grupos sociales que en ellos habitan, en especial a los de mayor vulnerabilidad, y que tengan como propósito asegurar la reducción de la pobreza".

Programa Anual de Evaluación 2023

Evaluación de Procesos

Programa presupuestario 02020201 Desarrollo Comunitario

Pp: 02020201 Desarrollo Comunitario

Py: 020202010101 Promoción a la participación comunitaria:

Py 020202010102 Apoyo a la comunidad

La clasificación programática establecida por el Consejo Nacional de Armonización Contable (CONAC), de observancia obligatoria para los Municipios del Estado de México y sus organismos; dispone que el Programa presupuestario **02020201 Desarrollo Comunitario**, tiene la siguiente Clasificación Programática CONAC, conforme a sus proyectos:

020202010101 Promoción a la participación comunitaria:

**Descripción:** Incluye estrategias de desarrollo comunitario que impulsa procesos de organización y participación comunitaria para mejorar las condiciones de vida de los grupos de desarrollo ubicados en localidades de alta y muy alta marginación.

Clasificación:

→ Subsidios

→ Sector Social y Privado o Entidades Federativas y Municipios

→ Sujetos a Reglas de Operación (S)

→ Programas que requieren el respaldo de una política pública, que sustente su existencia y aplicación, debido a que debe incidir de manera directa en la mejoría de un grupo social o en actividad determinada. Se regulan mediante instrumentos normativos que facilitan su implementación y funcionamiento.

020202010102 Apoyo a la comunidad

**Descripción:** Incluye las actividades que permiten otorgar apoyos, la adquisición y suministro de bienes materiales y de servicios, la realización de acciones y obras sociales promovidas en las comunidades a través de los legisladores, sus grupos parlamentarios o las regidurías.

Clasificación:

17

#### Programa presupuestario 02020201 Desarrollo Comunitario

- → Desempeño de las Funciones
  - → Prestación de Servicios Públicos (E)
    - → Programas cuyas actividades se realiza en forma directa, regular y continua, para satisfacer demandas de la sociedad, de interés general, atendiendo a las personas en sus diferentes esferas jurídicas, a través de las siguientes finalidades:
      - I. Funciones de gobierno.
      - II. Funciones de desarrollo social.

#### Descripción de los bienes y servicios que otorga el Programa

Para contar con un acercamiento de los servicios otorgados en el marco del Pp y de los proyectos que lo componen, se hace la precisión que se realizó la revisión de la información existente, enlistando los servicios otorgados a la población, tomando en cuenta los formatos del PbRM 1c "Programa Anual de Metas de Actividad por Proyecto", PbRM 2a "Calendarización de Metas de Actividad por Proyecto", el Manual de Procedimientos y las Cédulas de información del Registro Municipal de Trámites y Servicios.

#### Servicios otorgados a través del Pp "Apoyo a la comunidad" Proyecto: Promoción a la participación comunitaria

	1. Gestionar apoyos en especie con instituciones públicas, privadas y	
	organizaciones civiles y personas físicas.	
	2. Gestionar convocatorias en medios digitales para la gestión de	
	donaciones.	
	3. Gestionar salidas y/o eventos recreativos gratuitos para grupos	
A official online	vulnerables.	
Actividades	4. Coadyuvar en la gestión de donaciones para los eventos de distintas	
	áreas del SMDIF.	
	5. Entregar carta de agradecimiento a empresas y personas físicas que	
	otorguen donaciones al SMDIF.	
	6. Emitir informe de las donaciones en especie y económicas otorgadas al	
	SMDIF.	
1. Recepción de donaciones por parte de asociaciones civiles,		
Trámite o Servicio	físicas, morales e instituciones públicas y privadas.	
	2. Emisión de recibo deducible de impuestos.	
Procedimientos	Gestión de donativos en especie y/o donativos en efectivo.	
vigentes	1. Gestion de donativos en especie y/o donativos en electivo.	

#### Programa presupuestario 02020201 Desarrollo Comunitario

Unidad administrativa ejecutora	Coordinación de Procuración de Fondos y Asistencia Social. Departamento de Procuración de Fondos.
---------------------------------------	---

#### Servicios otorgados a través del Pp "Apoyo a la comunidad" Proyecto: Apoyo a la comunidad

	i royecto. Apoyo a la comunidad
Actividades en PbRM	<ol> <li>Integrar el informe mensual de estudios socioeconómicos y visitas domiciliarias para la entrega de aparatos funcionales</li> <li>Integrar el informe mensual de donaciones de aparatos funcionales y apoyos sociales.</li> <li>Asistir a mini jornadas, jornadas asistenciales y de comercialización</li> </ol>
Trámite o Servicio vigente	Trámite para Ayudas Funcionales (sillas de ruedas, bastones, muletas, andaderas y auxiliares auditivos).
Procedimientos vigentes	<ol> <li>Comercialización de donaciones para la asistencia social.</li> <li>Donación de Apoyos funcionales y/o sociales.</li> </ol>
Unidad administrativa ejecutora	Departamento de Asistencia Social

#### **Evolución presupuestal durante 2021, 2022 y 2023**

Con la finalidad de realizar un análisis a la evolución del presupuesto asignado a los Pp evaluados durante los ejercicios fiscales 2021 y 2022, en comparación con el ejercicio fiscal 2023, se realizó la revisión de los montos autorizados a los proyectos en sus techos financieros para su ejecución.

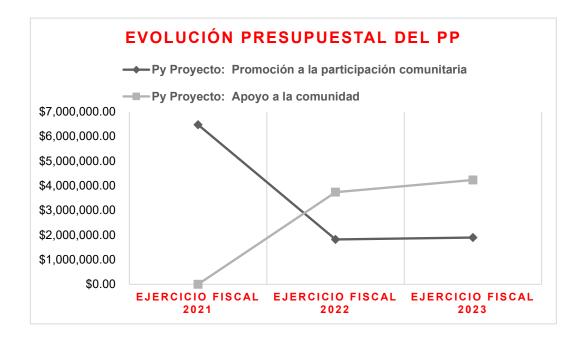
Del análisis realizado al Presupuesto de Ingresos y Egresos aprobados para los ejercicios fiscales 2021, 2022 y 2023, conforme a las actas de las sesiones ordinarias y extraordinarias de la Junta de Gobierno del Sistema Municipal DIF, disponibles en su sitio web oficial, se desprenden el siguiente análisis:

#### Programa presupuestario 02020201 Desarrollo Comunitario

#### Análisis de la evolución presupuestal de los Pp

		Py Proyecto: F participación	Promoción a la comunitaria	Py Proyecto comu	• •	Pp Programa: Desarrollo Comunitario
Año	Presupuesto total autorizado	Presupuesto asignado	% del presupuesto asignado respecto al total	Presupuesto asignado	% del presupuesto asignado respecto al total	% del presupuesto asignado al Programa respecto al presupuesto total del SMDIF
2021	\$ 171,275 mdp	\$ 6,472 mdp	3.78%	\$ 0.00	0.00%	3.78%
2022	\$ 248,930 mdp	\$ 1,819 mdp	0.73%	\$ 3,736, mdp	1.50%	2.23%
2023	\$ 354,307 mdp	\$ 1,896 mdp	0.54%	\$ 4,230 mdp	1.19%	1.73%

Fuente: Elaboración propia conforme a la Carátula de Presupuesto de Egresos del DIF y el PbRM 1a Dimensión administrativa del gasto.



1. La asignación presupuestal de los proyectos "Promoción a la participación comunitaria" y "Apoyo a la comunidad" durante el periodo que comprende los años 2021 y 2022 no experimentaron fluctuaciones presupuestales; no obstante, analizando la proporción del presupuesto autorizado por proyecto respecto al total del presupuesto aprobado a ejercer conforme a la estructura programática, se determinó que la asignación presupuestal de dichos proyectos era muy baja en relación al total de recursos contemplados por el SMDIF para erogar anualmente.

- 2. A partir del ejercicio fiscal 2022, se contempló realizar asignación presupuestal al proyecto "Apoyo a la comunidad", lo cual denota congruencia con la estructura orgánica y programática del Sistema Municipal DIF.
- 3. Para los ejercicios fiscales 2022 y 2023, ambos proyectos muestran un incremento nulo, con respecto al total del presupuesto autorizado.

#### Contexto social

#### Identificación y caracterización de la problemática

El Programa presupuestario Desarrollo Comunitario es de índole social y tiene como objetivo central, coordinar la concurrencia de los recursos en los programas de desarrollo y asistencia social que tengan como propósito asegurar la reducción de la pobreza y mejorar la calidad de vida de los grupos sociales que se encuentran en situación de desventaja social y vulnerabilidad.

En el ámbito local, los servicios asistenciales que se brindan a la población vulnerable del municipio son competencia del Sistema Municipal para el Desarrollo Integral de la Familia, (SMDIF) quien se rige por las directrices establecidas por el Sistema para el Desarrollo Integral del Estado de México (DIFEM) y por el Sistema Nacional para el Desarrollo Integral de la Familia (SNDIF) respectivamente.

Los SMDIF, son organismos públicos descentralizados, con personalidad jurídica y patrimonio propio, que tienen por objeto la promoción de las actividades y acciones relacionadas con la asistencia social; por lo cual, estas instituciones tienen la responsabilidad de garantizar las condiciones mínimas de bienestar social para mejorar las condiciones de vida de la población en situación de vulnerabilidad o carencia social.

Respecto al contexto del programa, este se implementa en Tlalnepantla de Baz, municipio que, de acuerdo con el Catálogo Único de Claves de Áreas Geoestadísticas Estatales, Municipales y Localidades elaborado por el Instituto Nacional de Estadística y Geografía (INEGI), cuenta con 199 mil 795 viviendas, considerándose un municipio de ámbito urbano, por contar con localidades con 2 mil 500 habitantes o más.

#### Programa presupuestario 02020201 Desarrollo Comunitario

Catálogo Único de Claves de Áreas Geoestadísticas Estatales, Municipales y Localidades para Tlalnepantla de Baz

Clave municipal /localidad	Localidad	Ámbito	Latitud y Longitud	Población total	Población masuclina	Población femenina	Total de viviendas
104 0001	Tlalnepantla	Urbano	19°32´18.684"N 099°11´42.714"W	658,907	320,454	338,453	196,451
104 0105	Puerto Escondido (Tepeolulco Puerto Escondido)	Urbano	19°33′08.365"N 099°05′49.843"W	13,030	6,443	6,587	3,324

Fuente: Elaboración propia con información del Catálogo Único de Claves de Áreas Geoestadísticas Estatales, Municipales y Localidades vigente.

Tlalnepantla de Baz se encuentra considerado como un municipio urbano debido a las siguientes características:

- ⇒ El municipio cuenta con la infraestructura necesaria para disponer de servicios públicos básicos, así como de equipamiento de cobertura estatal y regional en materia de salud y educación.
- → Las principales actividades económicas realizadas en el territorio municipal son industriales, de comercio y servicios.
- → Forma parte de la zona metropolitana del Valle de México.
- → Su ubicación geográfica y colindancia con la Ciudad de México y otros municipios del Estado de México, lo convierten en un municipio de tránsito, receptor de migrantes.
- → El municipio cuenta con una población igual o mayor a 2 mil 500 habitantes.

Referente al tema de pobreza y carencia social, el Consejo Nacional de Evaluación de la Política de Desarrollo Social (CONEVAL) emite los Lineamientos y Criterios para la Definición, Identificación y Medición de la pobreza en México, tomando en consideración los siguientes indicadores:

#### Programa presupuestario 02020201 Desarrollo Comunitario

1. Ingreso corriente per cápita.

#### Carencias sociales

- 1. Rezago educativo promedio en el hogar;
- 2. Acceso a los servicios de salud;
- Acceso a la seguridad social;
- 4. Calidad y espacios de la vivienda;
- 5. Acceso a los servicios básicos en la vivienda; y
- 6. Acceso a la alimentación.

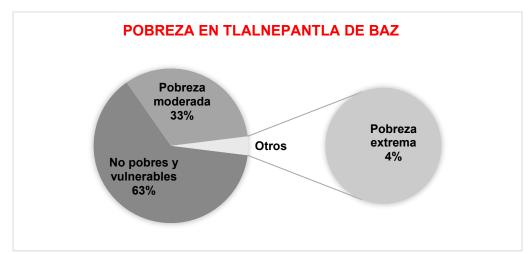
De acuerdo con CONEVAL, una persona se encuentra en situación de pobreza cuando tiene al menos una carencia social y su ingreso es insuficiente para adquirir los bienes y servicios que requiere para satisfacer sus necesidades básicas (alimentarias y no alimentarias).

Del análisis realizado a dicha información se pudo determinar que del total de la población que es habitante del municipio de Tlalnepantla de Baz, la cual, a inicios del año 2020 era de 731 mil 771 personas, aproximadamente el 36.6% se encontraba en situación de pobreza y de esa sector o grupo poblacional, solamente el 3.9% se encontraba en situación de pobreza extrema, es decir, presentaban tres o más carencias, dentro del Índice de Privación Social y, además, por debajo de la línea de bienestar mínimo.

#### Análisis de la pobreza en Tlalnepantla de Baz

Total de la población	Personas en situación de pobreza	Personas en situación de pobreza moderada	Personas en situación de pobreza extrema
731,771	268,492	239,810	28,682

Fuente: Elaboración propia con base en los resultados de la Medición de pobreza a nivel municipal 2020 del CONEVAL.



Fuente: Elaboración propia con base en los resultados de la Medición de pobreza a nivel municipal 2020 del CONEVAL.

Por otro lado, existe otras dos variables a tomar en cuenta para identificar la línea de bienestar de la población, la vulnerabilidad por carencia social y la vulnerabilidad por ingresos; la primera de ellas, se presente cuando la población tiene una o más carencias sociales, pero cuyo ingreso es superior a la línea de bienestar; mientras que la vulnerabilidad por ingresos, existe cuando el individuo no presenta carencias sociales pero su ingreso es inferior o igual a la línea de bienestar.

Para el año 2020, de acuerdo al Análisis de la Evolución de las Líneas de Pobreza por Ingresos del CONEVAL, para zonas urbanas, la canasta básica completa, que se divide en canasta alimentaria y no alimentaria, por incluir alimentos, transporte, educación, salud, esparcimiento, bienes y servicios de consumo habitual, tenía el siguiente comportamiento:

Valor mensual por persona de la Línea de Pobreza por Ingresos (Canasta alimentaria más no alimentaria)

Canasta alimentaria	Canasta no alimentaria	Línea de Pobreza por Ingresos (Canasta alimentaria más no alimentaria)
\$ 1,666.24	\$ 1,629.39	\$ 3,295.63

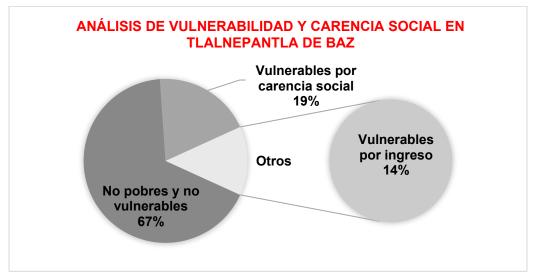
Fuente: Elaboración propia con base en los resultados de la Evolución de las Líneas de Pobreza por Ingresos del CONEVAL.

#### Programa presupuestario 02020201 Desarrollo Comunitario

En Tlalnepantla de Baz, del total de la población, durante el año 2020, el 19% de la población presentó vulnerabilidad por carencias sociales, es decir, presentaron al menos una carencia, pero su ingreso es superior a la línea de bienestar; mientras que el 14% presentó vulnerabilidad por ingreso corriente per cápita, esto es cuando el ingreso mensual total por persona es menor al costo de la canasta básica completa.

Análisis de vulnerabilidad y carencia social en Tlalnepantla de Baz

No pobres y no vulnerables	Vulnerables por carencia social	Vulnerables por ingreso
491,035	141,223	99,513



Fuente: Elaboración propia con base en los resultados de la Medición de pobreza a nivel municipal 2020 del CONEVAL.

De manera específica, en la vulnerabilidad por carencias sociales, se detectó que la población de Tlalnepantla de Baz que presentó al menos una carencia social representó el 56% respecto del total de la población, mientras que población que presentó tres o más carencias sociales ascendió al 9.6% conforme a lo siguiente:

#### Programa presupuestario 02020201 Desarrollo Comunitario

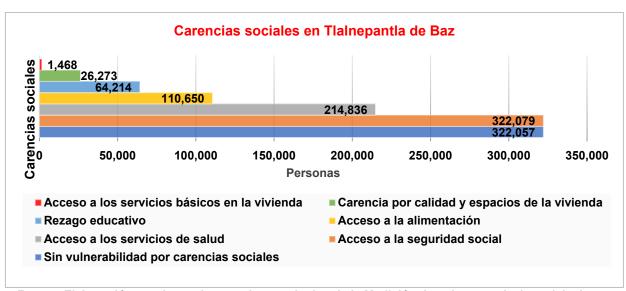
#### Análisis de vulnerabilidad y carencia social en Tlalnepantla de Baz

Total de la población	Población con al menos una carencia social	Población con tres o más carencias sociales
		T
731,771	409,714	69,934

Fuente: Elaboración propia con base en los resultados de la Medición de pobreza a nivel municipal 2020 del CONEVAL.

De manera específica, en el siguiente recuadro se muestra el porcentaje de la población municipal por tipo de carencia social, señalándose como carencia predominante el acceso a la seguridad social y el acceso a servicios de salud.

Carencias sociales en Tlalnepantla de Baz espacios de la vivienda Carencia por calidad y Acceso a los servicios Acceso a los servicios Acceso a la seguridad básicos en la vivienda Sin vulnerabilidad por carencias sociales Rezago educativo alimentación salud 0.20% 3.59% 8.78% 15.12% 29.36% 44.01% 44.01%



Fuente: Elaboración propia con base en los resultados de la Medición de pobreza a nivel municipal 2020 del CONEVAL.

La carencia por acceso a la seguridad social, se presenta cuando la población recae en alguno de estos supuestos.

- → Población económicamente activa que no cuenta con prestaciones de servicios médicos, incapacidad con goce de sueldo y Sistema de Ahorro para el Retiro (SAR) o Administradora de Fondos para el Retiro Afore (AFORE).
- → Población en edad de cesantía sin derecho a jubilación o pensión, o bien, que no es beneficiaria de algún programa social de pensiones para adultos mayores, cuyo monto mensual otorgado sea mayor o igual al valor promedio de la canasta alimentaria.

Por otro lado, se considera que una persona se encuentra en situación de **carencia por acceso a los servicios de salud**, cuando no cuenta con adscripción o afiliación a instituciones de seguridad social, a instituciones públicas de salud o servicios médicos privados.

#### Población potencial

Para este apartado, se realizó una búsqueda en fuentes estadísticas oficiales, ya que el Sujeto Evaluado no cuenta con un diagnóstico social que permita determinar numéricamente a la población objetivo del programa, contemplando la fórmula o el método de cálculo empleada para definir la cobertura del Pp respecto a la población o área de enfoque beneficiada.

Se sugiere que, con base en registros estadísticos y la información que sustenta la cobertura del programa, el Sujeto Evaluado integre un diagnóstico del entorno en el que se opera el Programa.

Según CONEVAL, la población potencial es aquel conjunto de la población que presenta la necesidad o problema que justifica la existencia de un programa y que, por lo tanto, pudiera ser elegible para su atención; entendiendo que el Pp "Desarrollo Comunitario" pretende brindar mejores condiciones de vida a los grupos en situación de vulnerabilidad y carencia social.

#### Programa presupuestario 02020201 Desarrollo Comunitario

Normativamente, la Ley de Asistencia Social, en su artículo 3, dispone que se entenderá por asistencia social, al conjunto de acciones tendientes a modificar y mejorar las circunstancias de carácter social que impidan el desarrollo integral del individuo, así como la protección física, mental y social de personas en estado de necesidad, indefensión desventaja física y mental, hasta lograr su incorporación a una vida plena y productiva.

En ese sentido, el Decreto por el que se aprueba el Programa Nacional de Asistencia Social 2020-2024, publicado en el Diario Oficial de la Federación (DOF) el día 31 de diciembre de 2020, señala que los programas en materia de asistencia social que se implementen deberán priorizar la atención tanto de los individuos, como de las familias que por sus condiciones físicas, mentales, jurídicas, económicas o sociales, requieran de servicios especializados para la protección de sus derechos y su plena integración al bienestar; ello, de conformidad con los artículos 4 de la Ley de Asistencia Social (LAS) y 7 de la Ley de Asistencia Social del Estado de México y Municipios (LASEyM).

	Beneficiarios de programas de Asistencia Social
Grupo poblacional	Condiciones o criterios de vulnerabilidad
Todas las niñas, niños y adolescentes	Principalmente en situación de: a) Desnutrición; b) Deficiencias en su desarrollo físico o mental, o cuando éste sea afectado por condiciones familiares adversas; c) Maltrato, abuso o violencia; d) Abandono, ausencia o irresponsabilidad de progenitores, de tutores, de quienes tengan la guarda y cuidado, en el cumplimiento y garantía de sus derechos; e) Ser víctimas de cualquier tipo de explotación; f) Vivir en situación de calle; g) Ser víctimas de la trata de personas, la pornografía y el comercio sexual; h) Trabajar en condiciones que afecten su desarrollo e integridad física y mental; i) Infractores y víctimas del delito; j) Ser hijas o hijos de padres que padezcan enfermedades terminales o en condiciones de pobreza; k) Ser migrantes y repatriados en situación de riesgo o vulnerabilidad; l) Ser víctimas de conflictos armados, de persecución o de discriminación; y m) Ser padres adolescentes.
Mujeres	a) En estado de gestación o lactancia y las madres adolescentes; b) En situación de violencia, en cualquiera de sus modalidades;

#### Programa presupuestario 02020201 Desarrollo Comunitario

- c) En situación de explotación, incluyendo la sexual o trata de personas; y
- d) En lugares en que por las condiciones de inseguridad las coloquen en situación de riesgo.

#### Población que se atiende por su condición específica

- Indígenas;
- Adultos mayores;
- Personas con discapacidad;
- Dependientes de personas privadas de su libertad, enfermos terminales o que padezcan algún tipo de adicción;
- Víctimas de la comisión de delitos;
- Personas en situación de calle; y
- Personas afectadas por desastres naturales en zonas marginadas.

Fuente: Elaboración propia.

Para cuantificar y determinar a la población que directamente se ve afectada por el problema que atiende el Programa, al pertenecer a grupos sociales que, por su condición socioeconómica, cultural, edad, sexo o discapacidad, se encuentran en situación de vulnerabilidad; del total de la población residente en el municipio se extrajeron por grupo etario y demás características a la población que cumple con las condicionantes para ser atendido con prioridad por el Pp.

Es importante señalar que, para los estratos que comprenden a dependientes de personas privadas de su libertad, enfermos terminales o que padezcan algún tipo de adicción; víctimas de la comisión de delitos, así como personas afectadas por desastres naturales en zonas marginadas, no se cuentan con censos o información estadística al respecto que identifique de manera específica a dichos grupos vulnerables.

#### Programa presupuestario 02020201 Desarrollo Comunitario

Grupo poblacional	Personas (unidad de medida)
Niñas, niños y adolescentes (0 a 17 años)	174,162
Mujeres	378,530
Personas con discapacidad	116,041
Personas adultas mayores (65 años o más)	82,611
Indígenas	27,852
Personas en situación de calle (población total menos población ocupante de vivienda)	9,058

Fuente: Elaboración propia con base en la Medición de la pobreza por grupos poblaciones del CONEVAL.

#### Población objetivo

Tomando nuevamente el Glosario de Evaluación de Programas de Sociales, la población objetivo se define como "el subconjunto de la población potencial que se tiene planeado o programado atender en un corto o mediano plazo y que cumple con los criterios de elegibilidad establecidos en su normatividad.

En ese sentido, retomando la Ley de Asistencia Social y la Ley de Asistencia Social del Estado de México y Municipios, las personas beneficiarias de los bienes y servicios que se brindan y ejecutan en el marco del Pp, son aquellos grupos que se identificaron en la población potencial que, además, cumplen con el criterio de encontrarse en situación de vulnerabilidad<sup>2</sup> o presentan alguna de las carencias sociales establecidas por el CONEVAL, retomadas en este documento en el apartado **Contexto y condiciones de operación.** 

Debido a que las condicionantes o criterios de atención reflejan temas sociales o problemas públicos con sus particularidades, no en todos los casos se cuentan con estadísticas desagregadas a detalle en fuentes oficiales para cuantificar a la

<sup>&</sup>lt;sup>2</sup> Véase el cuadro de población beneficiaria de programas y acciones de asistencia social.

población objetivo del Programa, además de que el Sujeto Evaluado no presentó un diagnóstico del contexto social en el cual se desarrolla el Pp.

La normatividad antes enunciada, señala que se atenderá de manera prioritaria a grupos poblacionales específicos que además cumplan con criterios que los sitúen en estado de vulnerabilidad o carencia social.

A través de las Estimaciones *Pobreza por grupos poblacionales a escala municipal* 2010, 2015 y 2020 del CONEVAL, podemos observar y analizar la evolución de la pobreza durante la última década a nivel municipal, lo cual permite, establecer parámetros para la cuantificación de la población objetivo del programa, como se puede observar en los siguientes gráficos y datos estadísticos:

#### Programa presupuestario 02020201 Desarrollo Comunitario

#### Niñas, niños y adolescentes (NNA)

- → Población total en 2020: 174,162 menores de 0 a 17 años.
- → NNA en situación de pobreza: 46.3%
- **→ NNA** con carencia por acceso a la seguridad social: 47.8%
- **→ NNA** con carencia por acceso a los servicios de salud: 31.1%
- **→ NNA con carencia por acceso a la alimentación:** 18.6%
- **→ NNA** con carencia por rezago educativo: 10.1%
- **→ NNA con carencia por calidad y espacios de la vivienda:** 5.8%



Fuente: Elaboración propia con base en la Medición de la pobreza por grupos poblaciones del CONEVAL.

#### Programa presupuestario 02020201 Desarrollo Comunitario

#### **Mujeres**

→ Población total en 2020: 378,530 mujeres.

**→ Mujeres en situación de pobreza:** 36.2%

**→ Mujeres con carencia por acceso a la seguridad social:** 41.8%

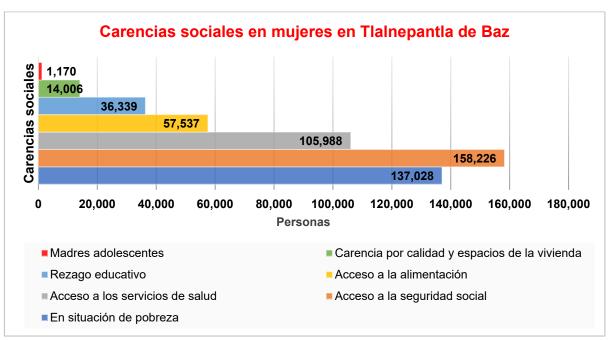
**→ Mujeres con carencia por acceso a los servicios de salud: 28%** 

→ Mujeres con carencia por acceso a la alimentación: 15.2%

**→ Mujeres con carencia por rezago educativo:** 9.6%

**→** Mujeres con carencia por calidad y espacios de la vivienda: 3.7%

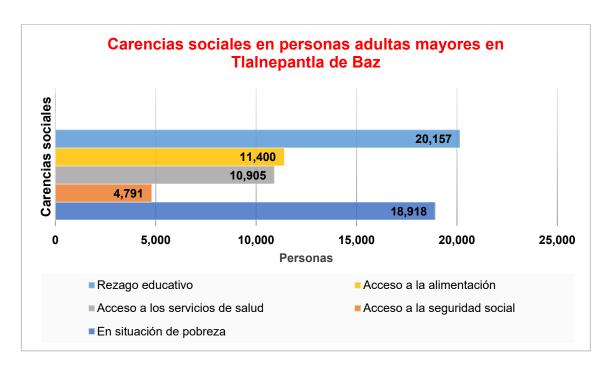
→ Madres adolescentes de 12 a 19 años de edad: .3%



Fuente: Elaboración propia con base en la Medición de la pobreza por grupos poblaciones del CONEVAL.

#### Personas adultas mayores (PAM)

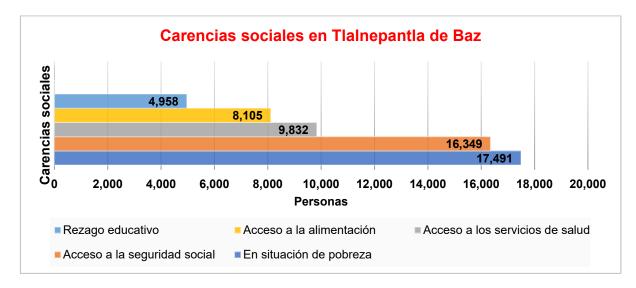
- → Población total en 2020: 82,611 personas adultas mayores de 65 años o más.
- **→ PAM con situación de pobreza:** 22.9%
- **→ PAM con carencia por acceso a la seguridad social:** 5.8%
- **→ PAM** con carencia por acceso a los servicios de salud: 13.2%
- **→ PAM con carencia por acceso a la alimentación:** 13.8%
- **→ PAM** con carencia por rezago educativo: 24.4%



Fuente: Elaboración propia con base en la Medición de la pobreza por grupos poblaciones del CONEVAL.

#### Personas indígenas

- → Población total en 2020: 27,852 personas indígenas.
- **→ Personas indígenas con situación de pobreza:** 62.8%
- → Personas indígenas con carencia por acceso a la seguridad social: 58.7%
- → Personas indígenas con carencia por acceso a los servicios de salud: 35.3%
- **→** Personas indígenas con carencia por acceso a la alimentación: 29.1%
- **→ Personas indígenas con carencia por rezago educativo:** 17.8%



Fuente: Elaboración propia con base en la Medición de la pobreza por grupos poblaciones del CONEVAL.

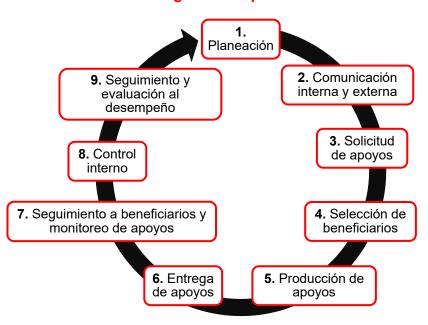
### III. Diagnóstico inicial de los procesos y subprocesos

Un proceso es una secuencia de tareas, que se llevan a cabo una detrás de la otra. Las organizaciones, ya sea públicas o privadas, trabajan bajo procesos; por lo tanto, estos representan el eje principal sobre el que giran todas las actividades que se llevan a cabo.

En el ámbito gubernamental, los procesos más relevantes, se enfocan en la producción de bienes y servicios a la población.

Para la elaboración del diagnóstico que se presenta en este apartado, se tomó como base el "Modelo general de procesos". Posterior al análisis y procesamiento de la evidencia documental presentada por el Sujeto Evaluado durante la primera etapa de la evaluación, se identificaron los procesos y subprocesos existentes; conforme a lo solicitado en los Términos de Referencia, el diagnóstico en comento, se vertió en el Anexo II "Ficha de identificación y equivalencia de procesos".

#### Modelo general de procesos



#### Programa presupuestario 02020201 Desarrollo Comunitario

#### Anexo II "Ficha de identificación y equivalencia de procesos".

Modelo general de procesos	Secuencia	Nombre de los Procesos identificados
Planeación (planeación estratégica, programación y presupuestación)	1	Planeación anual
Comunicación interna y externa	2	Difusión institucional
Solicitud de apoyos	3	Recepción de solicitudes de apoyos funcionales o sociales
Selección de beneficiarios	4	Realización de estudios socioeconómicos para la selección de beneficiarios
Producción de apoyos	5	Gestión de donaciones en especie y económicas
Entrese de enevee	6	Entrega de apoyos funcionales o sociales
Entrega de apoyos	7	Comercialización de apoyos
Seguimiento a beneficiarios y monitoreo de apoyos	8	No se identificó proceso alguno.
Control interno	9	Control interno
Seguimiento y evaluación al desempeño	10	Integración de informes de seguimiento al PbRM y evaluación al desempeño:

#### Procesos identificados por el evaluador que no coinciden con el Modelo general de procesos

Otros procesos	Número de secuencia	Nombre del proceso
No aplica	No aplica	No aplica

- **1. Planeación anual.** Proceso coordinado por las dependencias del Sistema Municipal DIF, ejecutado de manera conjunta por los operadores responsables del Programa presupuestario.
  - 1.1 Planeación estratégica. Subproceso en el cual, de manera directiva, la Coordinación de Procuración de Fondos y Asistencia Social, determina los objetivos, indicadores y metas a cumplir, así como la estrategia anual de cobertura y el plan estratégico.
  - 1.2 Programación. Subproceso en el cual, de manera directiva, la Coordinación de Procuración de Fondos y Asistencia Social, define la agenda anual del Programa, estableciendo fechas de ejecución de los objetivos, metas e indicadores previamente establecidos.
  - **1.3 Presupuestación.** Subproceso en el cual, de manera directiva, la unidad administrativa operadora del Pp determina y cuantifica los recursos financieros, materiales y humanos necesarios para el logro de los objetivos.

2. Difusión institucional. Proceso en el que la Coordinación de Procuración de Fondos y Asistencia Social, informa diversas características y objetivos del Pp, tanto a los actores involucrados en su funcionamiento y operación (interna), como a su

población objetivo (externa).

- **2.1 Difusión interna:** La etapa de la comunicación inicialmente detectada se da entre la Coordinación y las unidades administrativas para el establecimiento de una agenda de procuración de fondos.
- **2.2 Difusión externa:** Etapa en el cual se da a conocer la información relevante del Pp a la población, principalmente respecto a los bienes y servicios que se otorgan a través del Programa.
- 3. Recepción de solicitudes de apoyos funcionales o sociales: Proceso en el que, la Coordinación de Procuración de Fondos y Asistencia Social, recaba las solicitudes de apoyos presentadas por los receptores directos de los bienes y/o servicios del Pp; acompañada de la documentación soporte dependiendo del tipo de apoyo requerido, conforme a la normatividad aplicable.
- 4. Realización de estudios socioeconómicos para la selección de beneficiarios: Proceso en el que, la Coordinación de Procuración de Fondos y Asistencia Social, analiza las solicitudes presentadas, a través de la conformación de expedientes y la realización de estudios socioeconómicos, para determinar e informar a los beneficiarios, la procedencia de sus solicitudes.
- **5. Gestión de donaciones en especie y económicas:** Proceso en el que, la Coordinación de Procuración de Fondos y Asistencia Social, realiza la gestión de los bienes y/o servicios que serán entregados a la población beneficiaria en el marco del Programa presupuestario.
  - **5.1 Gestión interna.** Subproceso que realiza la Coordinación de Procuración de Fondos con la Dirección de Administración y Finanzas para la adquisición de los apoyos a donar con cargo al presupuesto municipal.
  - **5.2 Gestión externa.** Subproceso que realiza la Coordinación de Procuración de Fondos con empresas socialmente responsables, instituciones públicas,

asociaciones civiles y organizaciones para la donación de los apoyos en especie y económicos.

- **6. Entrega de apoyos funcionales o sociales:** Proceso en el que, la Coordinación de Procuración de Fondos y Asistencia Social determina del destino de los apoyos funcionales o sociales gestionados, ya sea mediante la entrega del bien y/o servicio a la población beneficiaria o la comercialización de las donaciones recibidas.
- 7. Seguimiento a beneficiarios y monitoreo de apoyos: No se identificó un proceso ejecutado por la Coordinación de Procuración de Fondos y Asistencia Social en el que se lleven a cabo actividades o se implementen mecanismos que permiten al Pp, conocer cómo son utilizados o aprovechados los bienes y/o servicios entregados a la población beneficiaria, para que, entre otras funciones, la unidad administrativa responsable verifique el cumplimiento de los objetivos.
  - Por lo cual, se sugiere establecer un proceso que contemple las actividades que un Pp, permita conocer el grado de satisfacción de su población beneficiaria.
- **8. Control interno:** Proceso en el que se verifica que los procesos y subprocesos se están ejecutando conforme a la planeación y a la normatividad vigente.
  - Control interno preventivo: Este subproceso lo lleva a cabo de manera preventiva, la Coordinación de Procuración de Fondos con la integración y revisión de la documentación y expedientes de los beneficiarios conforme a los Lineamientos del Pp.
  - Control interno detectivo y correctivo: Este subproceso es llevado a cabo por el Órgano Interno de Control del Sistema a través de verificaciones, auditorías y fiscalizaciones a las actividades y acciones ejecutadas por la Coordinación de Procuración de Fondos y Asistencia Social.
- 9. Integración de informes de seguimiento al PbRM y evaluación al desempeño: Proceso coordinado por la Secretaría Técnica del Sistema, a través del cual, se recaba, registra y valida la información sobre el avance de las metas de actividad y de los indicadores estratégicos y de gestión, así como el seguimiento a los resultados de indicadores adicionales en caso de que se cuente con un sistema de monitoreo de gestión.

#### Programa presupuestario 02020201 Desarrollo Comunitario

### IV. Diseño metodológico y estrategia de análisis de gabinete y del trabajo de campo

La Evaluación de Procesos para el Programa presupuestario (Pp) Desarrollo Comunitario, está estructurada con base en dos métodos fundamentales de índole cualitativa.

En primer lugar, para dimensionar y comprender el entorno en el que opera el Pp, así como los procesos y subprocesos que se ejecutan para el otorgamiento de los bienes y servicios que se brindan a la población; se realizó un análisis documental exhaustivo (de gabinete) de los documentos propios del Programa; es decir, documentación administrativa, institucional, normativa y financiera, proporcionada por el Sujeto Evaluado, así como información pública disponible en plataformas gubernamentales; considerando mínimamente los siguientes documentos:

#### Información consultada en plataformas públicas:

- → Plan de Desarrollo Nacional 2018 2024
- → Plan de Desarrollo del Estado de México 2017 2023
- → Plan de Desarrollo Municipal de Tlalnepantla de Baz 2022 2024.
- → Reglamento Interno Vigente.

#### Información presentada por el Sujeto Evaluado:

- Diagnóstico institucional de la Coordinación de Procuración e Fondos y Asistencia Social.
- 2. Diagnóstico situacional del municipio en materia de vulnerabilidad y pobreza.
- 3. Reglas de operación o Lineamientos.
- 4. Plan de trabajo interno de los programas y proyectos a evaluar.
- 5. Manual de Organización vigente.
- 6. Manual de Procedimientos vigente.
- 7. Formatos anuales del Presupuesto basado en Resultados Municipal (PbRM) 2023.

#### Programa presupuestario 02020201 Desarrollo Comunitario

- 8. Formatos trimestrales del Presupuesto basado en Resultados Municipal (PbRM) 2023.
- 9. Evidencia documental digitalizada que acredite el avance de las metas de actividad.
- 10. Cédula de Información del Registro Municipal de Trámites y Servicios.
- 11. Informe y reportes de seguimiento a acciones del área.
- 12. Evidencia documental que sustente la gestión de donaciones.
- 13. Evidencia de las convocatorias o difusiones realizadas hacia la población.
- 14. Informes de donaciones recibidas (económicas y en especie).
- 15. Documentación oficial respecto al destino de las donaciones (informes, formatos oficiales, fichas técnicas) en las cuales se identifique el tratamiento que se le da a la donación económica o en especie.
- 16. Informes de ingresos por comercialización.
- 17. Documentación oficial respecto al proceso de comercialización de las donaciones, en los cuales se establezcan los criterios para la asignación de costos, la distribución y comercialización, así como el ingreso de la recaudación al Sistema Municipal DIF.
- 18. Techo financiero autorizado en el Presupuesto de Egresos Municipal 2023.
- 19. Avance de ejecución del presupuesto autorizado, en el cual se puedan constatar la erogación, ampliación o disminución de recursos públicos.
- 20. Padrón de beneficiarios (físico o sistematizado) integrado conforme a la Ley de Transparencia y Acceso a la Información Pública del Estado de México y Municipios.
- 21. Aviso de privacidad.
- 22. Evidencia que sustente la integración de dichos padrones, como formatos o bitácoras de atención, reportes y/o listas, expedientes, (física o digitalizada).

En segundo lugar, para la fase del trabajo de campo, se llevaron a cabo visitas para observar de manera práctica la operación del Pp en los diversos procesos y subprocesos que lo componen.

### Programa Anual de Evaluación 2023

#### Evaluación de Procesos

#### Programa presupuestario 02020201 Desarrollo Comunitario

La finalidad de estas actividades, fue analizar concretamente la interacción de cada uno de los sujetos que participan en los diversos procesos y subprocesos que se realizan en el marco del Programa.

Esta segunda fase de trabajo consistió en dos etapas:

- Aplicación de cuestionarios y entrevistas a todo el personal que se desempeña en la unidad administrativa que funge como Sujeto Evaluado, para identificar el dominio de los conocimientos normativos y administrativos, así como de las funciones operativas.
- Aplicación de cuestionarios a muestras representativas de la población objetivo, empleando modalidades de entrevista estructurada o semiestructurada, que permitan centrar la atención en las particularidades del Programa.

Partiendo de la premisa que una muestra representativa, refleja con la mayor precisión posible, a un grupo poblacional cuyo tamaño es más grande, emplearemos el método de muestreo probabilístico, a través, de una selección aleatoria simple sin reposición de elementos, toda vez que contamos con una población total finita.

Tomando como criterios los siguientes:

- → Que sea una muestra representativa, de cada uno de los grupos poblacionales que son la población objetivo del Programa.
- → Que sea una muestra aleatoria, donde cada beneficiario del Programa tenga la misma probabilidad de ser parte de la muestra.

Se aplicó la siguiente fórmula:

### Programa Anual de Evaluación 2023

#### Evaluación de Procesos

#### Programa presupuestario 02020201 Desarrollo Comunitario

Donde:

N= tamaño de la población

n= el tamaño de la muestra

K= nivel de confianza

p= proporción de individuos que cumplen con la característica de estudio.

q= proporción de individuos que no cumplen con las características de estudio.

e= margen de error del 5%

Las encuestas de satisfacción, se aplicaron en 3 bloques, a tres tipos de poblaciones:

- 1. Representantes de empresas socialmente responsables, sin importar el tipo de sociedad mercantil, que realizan donaciones al SMDIF.
- 2. Población mayor de edad beneficiada con apoyos sociales.
- 3. Población mayor de edad beneficiada con apoyos funcionales.

Ahora bien, el tamaño de la muestra se determinó, con base en el volumen aproximado de usuarios atendidos por el Sujeto Evaluado durante un mes calendario, determinando el tamaño de la muestra representativa conforme a ese total mensual.

El objetivo de estas encuestas es recabar información objetiva y neutral sobre las experiencias y la percepción de la muestra representativa, durante los diferentes procesos realizados para la gestión de los servicios que ofrece la Coordinación de Procuración de Fondos y Asistencia Social.

Esto permitió, determinar tanto buenas prácticas administrativas, como cuellos de botella o incidencias, para establecer estrategias de mejora o de continuidad, según sea el caso.

A continuación, se presentan las entrevistas semiestructuradas que se realizaron al personal, beneficiarios y donatarios:

#### Programa presupuestario 02020201 Desarrollo Comunitario

## ENTREVISTA ABIERTA SEMIESTRUCTURADA PARA EL PERSONAL Sistema Municipal para el Desarrollo Integral de la Familia de Tlalnepantla de Baz

Evaluación de procesos al Programa presupuestario 02020201 Desarrollo comunitario.

Sujeto evaluado: Coordinación de Procuración de Fondos y Asistencia Social.

#### Instrucciones:

Se deberán responder de manera breve y concisa las siguientes preguntas, en caso de no contar con información suficiente para la respuesta, se sugiere dejarla en blanco o señalar una explicación al respecto.

- 1. ¿Cuál es el cargo que desempeñas?
- 2. ¿Cuál es tu área de adscripción?
- 3. ¿Qué programa y proyecto presupuestario ejecuta tu área de adscripción?
- 4. ¿Qué funciones llevas a cabo de manera habitual?
- 5. ¿Cuál es el marco de actuación de las funciones que llevas a cabo?
- 6. ¿Tienes claramente identificados los procesos en los que intervienes de manera directa?

Sí No

#### Programa presupuestario 02020201 Desarrollo Comunitario

- 7. Consideras que, en estos procesos, ¿tus responsabilidades son claras y delimitadas? Responde sí o no y justifica tu respuesta.
- 8. ¿Tienes claramente identificados los procesos en los que intervienes de manera indirecta, es decir, que le das seguimiento o solamente colaboras en alguna etapa o fase del proceso?

Sí No

- 9. A continuación, deberás señalar el nivel de intervención que tienes en cada uno de los procesos, contestando con las siguientes opciones:
  - Alto, si es que participas de manera directa y eres responsable de la ejecución de dicho proceso.
  - Intermedio, si es que participas o colaboras, de manera indirecta en alguna fase del proceso.
  - Bajo, si es que no participas en el proceso.

Proceso y descripción	Nivel de intervención				
Planeación					
Proceso en que se determinan los elementos de análisis del problema o necesidad; los objetivos, indicadores y metas del Presupuesto basado en Resultados Municipal, la estrategia de cobertura y el plan estratégico, entre otros puntos; así como los recursos financieros y humanos necesarios que requiere el Programa presupuestario para lograr sus objetivos.					
Comunicación interna y externa					
Proceso en el que se informan diversas características y objetivos del Programa presupuestario, tanto a los actores involucrados en su funcionamiento y operación (interna), como a su población objetivo (externa)					
Solicitud de apoyos					
Proceso en el que se recaban las solicitudes de apoyos presentadas por los receptores directos de los apoyos entregados por el Programa presupuestario; acompañada de la documentación soporte dependiendo del tipo de apoyo requerido, conforme a la normatividad aplicable.					

### Programa presupuestario 02020201 Desarrollo Comunitario

Proceso y descripción	Nivel de intervención				
Selección de beneficiarios (población objetivo)					
Proceso en el que se determina e informa a los beneficiarios que serán los receptores					
directos de los bienes y/o servicios del Programa presupuestario.					
Producción de apoyos					
Proceso de generación de apoyos, ya sea a través de la gestión o adquisición de los mismos.					
Entrega de apoyos					
Proceso en el que se realiza la entrega del apoyo producido o generado por el Programa					
presupuestario, a la población beneficiaria.					
Seguimiento a beneficiarios y monitoreo de apoyos					
Actividades y mecanismos que permiten al Programa presupuestario, conocer cómo son					
utilizados o aprovechados los apoyos entregados a la población beneficiaria, para que,					
entre otras funciones, la unidad administrativa responsable del Pp, verifique el					
cumplimiento de los objetivos.					
Control interno					
Actividades y mecanismos implementados por los operadores del programa o instancias					
fiscalizadoras internas y externas, para verificar que los diferentes procedimientos,					
procesos y subprocesos se estén ejecutando conforme a lo planeado.					
Seguimiento y evaluación al desempeño					
Proceso coordinado por la Unidad de Información, Planeación, Programación y					
Evaluación, o bien, por la unidad administrativa que ejecute dichas funciones, que sea					
ajena a la operación del Programa presupuestario, a través del cual, se recaba, registra					
y valida la información sobre el avance de las metas de actividad y de los indicadores					
estratégicos y de gestión, así como el seguimiento a los resultados de indicadores					
adicionales en caso de que se cuente con un sistema de monitoreo de gestión.					

10. De los procesos en los que señalaste que tu intervención es alta, detalla brevemente, cuáles son las actividades que realizas.

#### Programa presupuestario 02020201 Desarrollo Comunitario

# ENCUESTA DE SATISFACCIÓN AL USUARIO/BENEFICIARIO Sistema Municipal para el Desarrollo Integral de la Familia de Tlalnepantla de Baz

Evaluación de procesos al Programa presupuestario 02020201 Desarrollo comunitario

CO	munitario.				
			Fecha: _		
Ins	strucciones:				
Se	deberá respond	er las siguientes pr	eguntas, e	eligiendo alguna	de las opciones.
1,	و Qué tipo d	e apoyo se le brin	dó?		
Fı	uncional (benefic	io para menores y	Soc	cial (beneficio pa	ra la familia, como
	•	pacidad o persona		v poyos alimentario	
ρο.	adultas r				
	additae i	nayoroo,			
2.	; Cómo se e	nteró de la convo	catoria de	al trámite?	
	2001110 00 0		outoriu u	or trainito.	
3.	En caso de a	que haber encontr	ado la co	nvocatoria del tr	rámito on ol nortal
		اخ ,Municipal DIF			<u>-</u>
				-	uentra publicaua
pa	ra la realización	de su trámite es	ciara y su		
		Sí		No	
				_	
4.	La atención	que recibió durar	nte su trái	mite fue	
	Muy buena	Buena	Regular	Mala	Muy mala
5.	Considera d	lue el servidor púl	blico que	lo atendió, ¿le ا	orindo la
inf	ormación de ma	anera clara y conc	isa?		
		Sí		No	
6.	De acuerdo	a su experiencia,	¿el trámi	te se realizó de	manera rápida y
ex	pedita? *:				

### Programa presupuestario 02020201 Desarrollo Comunitario

Sí	No					
Por favor, especifique la fecha en que ingresó su documentación:						
7. ¿La documentación ingresada pa	ra su trámite coincidió con los					
requisitos que le brindaron?						
Sí	No					
8. Durante la realización del trámite,	¿le explicaron sobre el tratamiento y					
resguardo de sus datos personales?						
Sí	No					
9. ¿Tuvo necesidad de darle seguimient	o al trámite o la resolución del					
mismo se dio conforme al plazo estable	cido?					
Sí	No					
10. Considera que el trámite se llevó	a cabo de manera transparente					
Sí	No					
11. Si usted tiene algún comentario a	dicional, favor de utilizar el siguiente					
espacio						

### Programa presupuestario 02020201 Desarrollo Comunitario

#### **ENCUESTA DE SATISFACCIÓN A DONATARIOS**

Sistema Municipal para el Desarrollo Integral de la Familia de Tlalnepantla de Baz

Eva	aluación de	procesos al l	Programa presupu	estario 0202	0201 Desarrollo
COI	munitario.				
			Fecha:		
Ins	trucciones:				
Se	deberá resp	onder las siguier	ntes preguntas, eligie	endo alguna d	le las opciones.
1,	Elija la c	ategoría a la qu	ie pertenece		
Pers	ona física	Empresa	Organización o	Institución	Institución
		Socialmente	asociación civil	pública	educativa
		Responsable			
Otr	o:				
2.	Qué tipچ	o de apoyo dor	nó?		
	E	Económico		En espec	cie
			Especific	que cuál	· · · · · · · · · · · · · · · · · · ·
3.	La ges؛	tión se realizó p	or usted como dor	natario, o por	el Sistema
Mu	nicipal DIF?	?			
4.	Si la ges	tión fue hecha	directamente por u	sted, ¿por qu	ué medio se
ent	eró de la co	onvocatoria de d	donación?		
			_		
5.		-	durante su trámite		
	Muy buena	Buena	Regular	Mala	Muy mala
6.	De acue	rdo a su experie	encia, ¿el trámite s	e realizó de n	nanera rápida y
exp	pedita? *:				
		Sí		No	

### Programa presupuestario 02020201 Desarrollo Comunitario

7. requi	7. ¿La documentación ingresada para su trámite coincidió con los requisitos señalados?					
	Sí	No				
8. misn	Tuvo necesidad de darle seguinئ no se dio conforme al plazo estable	niento al trámite o la resolución del ecido?				
	Sí	No				
9.	Considera que el trámite se llevó	a cabo de manera ética y				
trans	parente					
	Sí	No				
10.	¿Le explicaron el tratamiento que	e se le daría a su donación?				
	Sí	No				
¿Por	qué?					
11. espa	_	idicional, favor de utilizar el siguiente				

### V. Descripción y análisis de los procesos y subprocesos del Programa presupuestario

A continuación, se realiza la descripción a profundidad de los procesos y subprocesos del Programa presupuestario, conforme al alcance establecido para la evaluación, utilizando tanto la información recabada en campo, como en gabinete.

Asimismo, se analizó la pertinencia de la gestión de los procesos y subprocesos en el contexto institucional en el que operan, la articulación entre estos y su incidencia en el alcance de los objetivos y metas programadas.

Como se pudo observar en el Anexo II "Ficha de identificación y equivalencia de procesos", se realizó la secuenciación de los procesos y subprocesos; por lo cual, la descripción detallada de cada uno, se realizará en dicho orden.

#### Proceso 1. Planeación anual

#### Subproceso 1.1 Planeación estratégica

Las fases de este subproceso son:

Fases	Responsable	Periodicidad	Producto
Definición o actualización de la problemática social a atender	Sujeto Evaluado	Anual	Programa Anual del PbRM
Determinación y justificación de objetivos, metas de actividad e indicadores	Sujeto Evaluado	Anual	Programa Anual del PbRM
Alineación de objetivos, metas de actividad e indicadores con la planeación municipal y, en su caso, estatal	Sujeto Evaluado	Anual	Programa Anual del PbRM
Definición de la población objetivo y su cobertura	Sujeto Evaluado	Anual	Programa Anual del PbRM
Elaboración del Programa Anual	Sujeto Evaluado	Anual	Programa Anual del PbRM

**Análisis:** De primera instancia, la Coordinación de Procuración de Fondos y Asistencia Social, realizó actividades de **planeación estratégica** que se encuentran

#### Programa presupuestario 02020201 Desarrollo Comunitario

debidamente documentadas y justificadas a través de los formatos oficiales del Presupuesto basado en Resultados Municipal, los cuales son parte de la planeación anual del Sistema Municipal DIF.

El sujeto evaluado presentó los siguientes formatos anuales del Presupuesto basado en Resultados debidamente firmados y sellados, con actividades e indicadores, así como una vinculación con la planeación municipal dispuesta en el Plan de Desarrollo Municipal y los Objetivos de Desarrollo Sostenibles de la Agenda 2030 de la Organización de las Naciones Unidas:

PbRM 1b "Descripción del Programa Presupuestario";

PbRM 1c "Programa Anual de Metas de Actividad por Proyecto"; y

PbRM 1e "Matriz de Indicadores para Resultados".

Como parte de la planeación estrategica del área, se presentó el Programa Institucional de Atención a Grupos Vulnerables con vigencia del 2022 al 2024, por lo cual, se cuenta con un diagnóstico general, vinculación a documentos de planeación, objetivos, estrategias y líneas de acción y escenarios tendenciales y factibles.

#### Subproceso 1.2 Programación

Las fases de este subproceso son:

Fases	Responsable	Periodicidad	Producto
Determinación de tiempos y responsables de ejecución de las acciones del Programa Anual.	Sujeto Evaluado	Anual	Programa Anual del PbRM Programa de trabajo interno
Estimación y calendarización anual de objetivos, metas de actividad e indicadores.	Sujeto Evaluado	Anual	Programa Anual del PbRM

**Análisis:** Este proceso se encuentra correlacionado con el punto anterior y se sustentó de manera general con los formatos del PbRM en los cuales se establece una calendarización oficial para metas de actividad e indicadores, PbRM 1d "Ficha

Técnica de Diseño de Indicadores Estratégicos o de Gestión" y PbRM 2a "Calendarización de Metas de Actividad por Proyecto".

De forma complementaria, también se analizó el programa de trabajo<sup>3</sup> presentado, el cual se encuentra vinculado a las metas de actividad establecidas en el PbRM del Pp "Desarrollo comunitario" carece de elementos clave que puedan determinar, ya que se reportan resultados alcanzados de manera mensual y no una programación funcional de las actividades realizadas.

Por tal motivo, el programa de trabajo presentado no puede emplearse como un instrumento de planificación, que sistematice la información, de modo que pueda tenerse una visión del trabajo a realizar, de los objetivos, de las metas y actividades, así como de los responsables y del cronograma establecido.

Asimismo, el documento presentado, prescinde de acciones que no son metas de actividad, pero que el área ejecuta; por ejemplo, las gestiones para compra de apoyos funcionales que tienen autorizadas en su techo financiero, el número o cantidad de entrega de apoyos funcionales y sociales autorizados para entregar de manera periódico a la población, o bien, la cantidad de jornadas asistenciales a realizar; asimismo, tampoco se especifican los espacios o ubicaciones, así como los requerimientos financieros, humanos y materiales para cada actividad.

<sup>3</sup> Véase imagen de referencia 1 "Plan de trabajo interno de los programas y proyectos a evaluar

### Programa Anual de Evaluación 2023

#### Evaluación de Procesos

#### Programa presupuestario 02020201 Desarrollo Comunitario







#### "2023. Año del Septuagésimo Aniversario del Reconocimiento del Derecho al Voto de la

					PLAN DE TRABAJO ANUAL 2023  COORDINACION PROCURACION DE FONDOS Y ASISTENCIA SOCIAL			
UNIDAD ADMINISTRATIÝ A RESPONSABLE	DESCRIPCION DE ACTIVIDAD	ENERO	FEBRERO	MARZO	ABRIL	MAYO	JUNIO	Jurio
PROCURACION DE	INSTITUCIONES PUBLICAS Y PRIVADAS, SIENDO BENEFICIADOS CON 168 DONACIONES EN ESPECIE Y 1 EN EFECTIVO	TOTAL DE DONACIONES RECIBIDAS 15	TOTAL DE DONACIONES RECIBIDAS 20	TOTAL DE DONACIONES RECIBIDAS 15	TOTAL DE DONACIONES RECIBIDAS 14		TOTAL DE DONACIONES RECIBIDAS 24	TOTAL DE DONACIONES RECIBIDAS 20
PROCURACION DE CONDOS	RECIBIENDO UN TOTAL DE 163 SILLAS DE RUEDAS POR PARTE DE DONANTES							
PROCURACION DE ONDOS	DURANTE EL AÑO SE HAN REALIZADO 6 ENTREGAS DE APOYOS FUNCIONALES Y ALIMENTICIOS DANDO UN TOTAL DE 87 SILLAS Y 405 DESPENSAS		SILLAS IT DESI LINSAS OU	SILLAS 23 DESPENSAS 91	DEPENSAS 35		SILLAS 9 DESPENSAS 80	

Fuente: Evidencia presentada por el Sujeto Evaluado

#### Subproceso 1.3 Presupuestación

Las fases de este subproceso son:

Fases	Responsable	Periodicidad	Producto
Cálculo y estimación de costos por cada una de las acciones del Programa Anual	Sujeto Evaluado Dirección de Administración y Finanzas	Anual	Programa Anual del PbRM Programa de trabajo interno
Calendarización anual del recurso presupuestal conforme a las acciones establecidas en el subproceso	Sujeto Evaluado Dirección de Administración y Finanzas	Anual	Programa Anual del PbRM

**Análisis:** Este subproceso se analizó con base en la evidencia presentada por la Dirección de Administración y Finanzas, a través de documentación oficial se presenta el subproceso de cuantificación de los recursos financieros, materiales y humanos necesarios.

La evidencia es completa y detallada, ya que se puede observar el destino por proyecto, capítulo de gasto y partida específica.

Respecto a la congruencia entre la planeación y la presupuestación, se detectó que no existe vinculación entre ambos procesos del ciclo presupuestario, ya que existen partidas específicas autorizadas que no tienen relación directa con las metas de actividad establecidas en el proceso de planeación; por lo tanto, la erogación de dicho recurso no es evaluado con base a los resultados alcanzados.

#### Programa presupuestario 02020201 Desarrollo Comunitario

#### Proceso 2. Difusión institucional

#### Subproceso 2.1 Difusión interna

Respecto a este subproceso, no se presentó evidencia documental comprobatoria que acredite la comunicación interna entre el Sujeto evaluado y las demás unidades del Sistema Municipal DIF.

Posterior a la revisión del Manual de Procedimientos, se detectó que este subproceso se compone de tres fases:

Fases	Responsable	Periodicidad	Producto
Comunicación oficial de criterios y especificaciones para las solicitudes de gestión de donaciones por unidad administrativa	Coordinación de Procuración de Fondos y Asistencia Social	Indeterminada	Oficio/circular
Presentación de solicitudes y peticiones para gestión de donaciones conforme a sus programas y necesidades institucionales	Unidades administrativas	Indeterminada	Oficio solicitud
Integración de carpetas de proyectos para la gestión de fondos y donativos	Departamento de Procuración de Fondos	Indeterminada	Documento técnico

**Análisis:** De las tres fases enunciadas, no se presentó evidencia documental relativa, hasta la realización de entrevistas con el personal se detectó que esta actividad la realizan a través de comunicación informal.

#### Subproceso 2.2 Difusión externa

Las fases de este subproceso son:

Fases	Responsable	Periodicidad	Producto
Solicitud de diseño y publicación de convocatorias	Coordinación de Procuración de Fondos y Asistencia Social	Indeterminada	Oficio solicitud
Publicación en redes sociales de las convocatorias dirigidas a la población	Departamento de Comunicación Digital	Indeterminada	Publicación

**Análisis:** Para este subproceso se revisó la información presentada por el Sujeto Evaluado, que consta de convocatorias emitidas a través de las redes sociales del Sistema Municipal DIF para conocimiento general de la población.

En dichas convocatorias, se dan a conocer los requisitos, documentación necesaria y las fechas para presentación de solicitudes para apoyos funcionales.

#### Proceso 3. Recepción de solicitudes de apoyos funcionales o sociales

Las fases de este proceso son:

Fases	Responsable	Periodicidad	Producto
Entrega de documentación correspondiente a para iniciar el proceso	Ciudadano solicitante	Indeterminada	Solicitud
Recepción de solicitudes y documentación para entrega de apoyos	Coordinación de Procuración de Fondos y Asistencia Social	Indeterminada	Expediente

Para esta fase se realizó una confronta de dos documentos oficiales:

- 1. Manual de Procedimientos vigente.
- 2. Cédula de Información del Registro Municipal de Trámites y Servicios.

Análisis: En la Cédula de Información del trámite "Trámite de ayudas funcionales (sillas de ruedas, bastones, muletas, andaderas y auxiliares auditivos) se mencionan tres tipos de requisitos de acuerdo al solicitante; cuando el posible beneficiario realiza el trámite directamente, cuando el trámite lo realiza algún familiar porque el posible beneficiario se encuentra impedido físicamente y cuando el trámite lo realiza la madre, el padre o tutor de un posible beneficiario menor de edad; dicha información no se encuentra señalada de tal forma en el Manual de Procedimientos, específicamente en el apartado "Políticas" del procedimiento "Trámite para donación de apoyos funcionales y/o sociales.

Por otro lado, tanto en la Cédula como en el Manual, vagamente se menciona que el beneficiario puede acceder a un apoyo social de carácter alimentario; por lo cual, no queda claro cuáles son los requisitos y criterios para el otorgamiento de dicho apoyo.

### Proceso 4. Realización de estudios socioeconómicos para la selección de beneficiarios

Las fases de este proceso son:

Fases	Responsable	Periodicidad	Producto
Revisión de solicitudes y documentación para entrega de apoyos	Departamento de Asistencia Social	Indeterminada	Expediente
Realización de estudios socioeconómicos a solicitantes	Departamento de Asistencia Social	Indeterminada	Expediente
Determinación de candidatos para recibir el beneficio	Departamento de Asistencia Social	Indeterminada	Lista de candidatos a ser beneficiarios
Notificación al solicitante sobre la viabilidad de recibir el beneficio	Departamento de Asistencia Social	Indeterminada	Lista de candidatos a ser beneficiarios

Análisis: La selección de destinatarios del Programa presupuestario, conlleva el uso de una metodología que implica un proceso de selección estricto que por lo regular se acompaña de una contraparte que solicita el apoyo, en la modalidad y cantidad que se ha destinado en la etapa de programación de metas y presupuesto; sin embargo, como se mencionó anteriormente, en el Programa de Trabajo interno área especifica estimación de beneficiarios del no se una mes/trimestre/semestre, por lo cual, no se puede realizar una vinculación de beneficiarios y presupuesto asignado.

Por lo que hace al aspecto operativo de este proceso, posterior a la confronta del Manual de Procedimientos y las entrevistas realizadas al personal, se determinó que no existe una metodología definida para la selección de beneficiarios, es decir, normativamente, no se cuentan con criterios definidos y públicos para la determinación de población objetivo y población a atender.

Por otro lado, es importante mencionar que el Programa social ejecutado en el marco del programa presupuestario, no cuenta con Lineamientos o Reglas de Operación, el único documento oficial y vigente es el Manual de Procedimientos,

que se encuentran publicados en la Gaceta Municipal del sitio web del Ayuntamiento de Tlalnepantla de Baz; sin embargo, no son de fácil acceso para la ciudadanía; por lo cual, la población no puede constatar el objetivo de la acción pública, así como las políticas y criterios de atención.

#### Proceso 5. Gestión de donaciones en especie y económicas

#### **Subproceso 5.1 Gestión interna**

Las fases de este subproceso son:

Fases	Responsable	Periodicidad	Producto
Elaboración de solicitudes de adquisición para la gestión con el área responsable del Sistema Municipal DIF	Departamento de Asistencia Social	Indeterminada	Requisición
Adquisición de los bienes a donar	Departamento de Recursos Materiales	Indeterminada	Bien

**Análisis:** Para la determinación de las fases de este subproceso, se revisó el Manual de Procedimientos vigente de la Dirección de Administración y Finanzas, rescatado en la Gaceta Municipal número 45, de fecha 23 de noviembre de 2022.

Sin embargo, con base en la documentación presentada por la Dirección de Administración y Finanzas, respecto al techo financiero y al informe del avance presupuestal, se detectó que se cuenta con presupuesto autorizado en la partida general 4410 "Ayudas sociales a personas" en las siguientes partidas presupuestales:

- 4411 Cooperaciones y ayudas
- → 4412 Despensas

En el techo financiero se observa una calendarización mensual recurrente en las tres partidas antes mencionadas; no obstante, para el primer semestre de 2023, el Sujeto evaluado no ha erogado el recurso autorizado.

Para el ejercicio fiscal 2023, en el proyecto 020202010102 Apoyo a la comunidad se autorizó en el techo financiero para ambas partidas, un total de \$3,640,000.00.

Para el periodo correspondiente de los meses de enero a junio, en ambas partidas se debía erogar un total de \$2,320,000.00; sin embargo, se detectó un subejercicio del presupuesto, ya que el gasto realizado es nulo en relación al presupuesto

autorizado, por lo cual, no existe un adecuado proceso de programación del presupuesto, o bien, existen deficiencias administrativas en la ejecución del mismo.

Por otro lado, al no existir erogación presupuestal en el proyecto y programa presupuestario que está en proceso de evaluación; se desconoce de dónde se realizó la erogación para la adquisición de los apoyos funcionales entregados durante el primer semestre del ejercicio fiscal 2023, ya que el sujeto evaluado entregó como evidencia de comprobación de gastos a la Dirección de Administración y Finanzas, oficios en donde remite la comprobación original por la entrega de pañales, despensas y un nebulizador de compresión que fueron adquiridos con cargo al presupuesto del DIF.

#### Subproceso 5.1 Gestión externa

Las fases de este subproceso son:

Fases	Responsable	Periodicidad	Producto
Análisis de posibles donantes	Departamento de Procuración de Fondos	Mensual	Análisis
Contacto y vinculación de posibles donantes	Departamento de Procuración de Fondos	Indeterminada	Carta de petición de donativo
Determinación de la participación de los donantes confirmados	Departamento de Procuración de Fondos	Indeterminada	Expediente
Recepción de los documentos requeridos para el ingreso de la donación	Departamento de Procuración de Fondos	Indeterminada	Expediente
Elaboración y entrega del recibo deducible de impuestos para el donante	Departamento de Recursos Financieros y Control Presupuestario	Indeterminada	Recibo
Conciliación de las facturas de Caja General por concepto de "Donativos"	Departamento de Ingresos	Indeterminada	Conciliación
Recepción y resguardo del donativo	Departamento de Procuración de Fondos	Indeterminada	Formato de entrada e ingresos de donaciones

Elaboración del inventario físico del donativo	Departamento de Asistencia Social	Indeterminada	Inventario físico
Registro del ingreso de la donación	ingreso de la donación  Departamento de Asistencia Social		Cédula de identificación de la Donación
Elaboración de propuesta de aplicación de la donación	Coordinación de Procuración de Fondos y Asistencia Social	Indeterminada	El área no genera documentación alguna
Autorización del destino de la donación Presidencia		Indeterminada	El área no genera documentación alguna
Comercialización de las donaciones	Departamento de Asistencia Social	Indeterminada	Informes de comercilización Informes de recaudación de ingresos

**Análisis:** Los apoyos entregados a la población provenientes de fuentes externas, tienen el carácter de donativos, que fueron gestionados ante diversas instituciones, organizaciones y personas físicas.

Las fases de este subproceso, fueron cotejadas con la evidencia documental entregada por el sujeto evaluado, generándose las siguientes observaciones:

- → Todas las fases anteriormente descritas, se encuentran debidamente documentadas y sustentadas, lo cual se reconoce como una buena práctica administrativa, porque trae consigo transparencia y honradez en el desarrollo de cada una de las actividades inherentes al subproceso.
- → Cada una de las fases del subproceso, es coincidente tanto con el Manual de Procedimientos del Sujeto evaluado, como con la Cédula de Trámites y Servicios.
- → Se considera como buena práctica administrativa la elaboración y presentación de los informes periódicos respecto a la gestión e ingreso de donaciones económicas y en especie que son ingresadas al DIF municipal.

- → El sujeto evaluado entregó un documento denominado "Lineamientos de Procuración de Fondos" en el cual se especifican las actividades de los dos procedimientos descritos en su Manual, sin embargo, existen aspectos señalados en dichos Lineamientos que no se encuentran en el Manual vigente.
- No se entregó evidencia relativa a la Elaboración de propuesta de aplicación de la donación y Autorización del destino de la donación. Sin embargo, derivado de las entrevistas realizadas, se detectó que las actividades en mención, se realizan de manera económica, sin documentación oficial de por medio, por lo cual, se sugiere que el Sujeto evaluado genere un formato institucional que formalice el destino de las donaciones y que este, se integre a la carpeta y/o expediente respectivo.
- → Respecto al tema de la comercialización de las donaciones, se reconoce como buena práctica administrativa que en la Cédula de Trámites y Servicios y en el Manual de Procedimientos, se especifican que las donaciones se encuentran sujetas a comercialización, para la obtención de recursos que son invertidos para la adquisición de apoyos en beneficio de la población vulnerable.
- → De igual manera, se reconoce que tanto el área de ingresos del DIF, como el Sujeto evaluado, llevan un adecuado control de la recaudación de ingresos, con la elaboración periódica de los informes que fueron conciliados y son coincidentes financieramente.

#### Proceso 6. Entrega de apoyos funcionales o sociales

Las fases de este proceso son:

Fases	Responsable	Periodicidad	Producto
Notificación a los beneficiarios de la procedencia de su solicitud	Departamento de Asistencia Social	Indeterminada	Listado de beneficiarios
Entrega del apoyo funcional o social	Departamento de Asistencia Social	Indeterminada	Listado de beneficiarios
Conclusión de los expedientes	Departamento de Asistencia Social	Indeterminada	Expediente
Elaboración del padrón de beneficiarios	Departamento de Asistencia Social	Indeterminada	Padrón de beneficiarios

#### Análisis:

Respecto a las actividades operativas que se llevan a cabo en este proceso, se analizó el Manual de Procedimientos vigente y se verificó contra los informes mensuales de entregas y los expedientes integrados para la entrega de aparatos funcionales y sociales, los cuales cumplen con los criterios establecidos en dicho Manual y con los documentos solicitados en las Cédulas de Trámites y Servicios.

Respecto a la integración del padrón de beneficiarios, se analizó y verificó la información y evidencia documental entregada, destacando lo siguiente:

- → El padrón de beneficiarios integrado por el Sujeto Evaluado, cuenta con los siguientes campos:
  - a) Año de integración del padrón;
  - b) Apellido paterno;
  - c) Apellido materno;
  - d) Nombre (s);
  - e) Clave Única de Registro de Población;
  - f) Teléfono fijo;

- g) Teléfono celular;
- h) Tipo de beneficio; y
- i) Área y personal responsable de la actualización del padrón de beneficiarios.

En ese sentido, el padrón de beneficiarios no cuenta con los campos mínimos que establece el artículo 92 XIV, inciso p) de la Ley de Transparencia y Acceso a la Información Pública del Estado de México y Municipios; ello, dificulta el seguimiento del usuario, ya que no se cuenta con fecha de atención, fecha de entrega del apoyo funcional o social, así como estatus de su solicitud.

Asimismo, tampoco permite identificar estadísticamente al beneficiario, ya que la unidad administrativa recopila como datos personales, según su aviso de privacidad, el domicilio, la edad y el sexo del beneficiario, información que no se encuentra detallada en el padrón.

Es importante señalar que se realizó la búsqueda de la información concerniente al Programa en la plataforma IPOMEX, derivado de ello, no se encontraron padrones de beneficiarios del Sujeto evaluado informados en la fracción *XIV B Padrones de beneficiarios*, lo cual es un incumplimiento al citado artículo 92 de la Ley de Transparencia y Acceso a la Información Pública del Estado de México y Municipios.

#### Programa presupuestario 02020201 Desarrollo Comunitario

#### Proceso 7. Seguimiento a beneficiarios y monitoreo de apoyos

Como se mencionó en apartados anteriores, no se identificó un proceso ejecutado por la Coordinación de Procuración de Fondos y Asistencia Social en el que se lleven a cabo actividades o se implementen mecanismos que permiten al Pp, conocer cómo son utilizados o aprovechados los bienes y/o servicios entregados a la población beneficiaria, para que, entre otras funciones, la unidad administrativa responsable verifique el cumplimiento de los objetivos.

De acuerdo a las entrevistas realizadas al personal, se detectó que el seguimiento a beneficiarios, es contemplado como un proceso previo a la entrega del bien o apoyo y no de manera posterior, por lo cual, estrictamente no es un seguimiento al beneficiario, sino seguimiento a solicitudes ingresadas por posibles beneficiarios.

Para el análisis de este apartado, se realizó la aplicación de encuestas de satisfacción a la población objetivo de los proyectos que se ejecutan en el marco del Programa presupuestario, de acuerdo a la metodología que a continuación se señala.

### Encuestas de satisfacción para usuarios o beneficiarios de los apoyos sociales y funcionales

**Metodología:** Entrevista abierta semiestructurada, que consiste en una técnica de investigación cualitativa enfocada en la realización de preguntas a los encuestados para una fácil recolección de datos.

#### Objetivo:

Encontrar las áreas de oportunidad para mejorar la atención que se da a los usuarios que acceden al beneficio de entrega de apoyos funcionales o sociales del Sistema Municipal para el Desarrollo Integral de la Familia de Tlalnepantla de Baz.

#### Muestra:

Para la determinación de una muestra representativa y aleatoria, se aplicó la siguiente fórmula:

### Programa presupuestario 02020201 Desarrollo Comunitario

$$n = \frac{K^2 N p q}{[e^2 (N-1)] + [K^2 p q]}$$

Donde:

n= el tamaño de la muestra

N= tamaño de la población, durante el primer semestre de 2023 se entregaron un total de 375 apoyos sociales y funcionales a la población, conforme a lo siguiente:

Enero	Febrero	Marzo	Abril	Mayo	Junio
0	93	120	45	14	103

Fuente: Elaboración propia con base en informes presentados por el Sujeto Evaluado.

Al observar que el tamaño de la población es variable, se determinó tomar como población, el promedio del total de beneficiados; el promedio de 375 son 62 beneficiarios.

K= nivel de confianza, del 95% que corresponde a un valor de 1.96

p= proporción de individuos que cumplen con la característica de estudio, todos los individuos cumplen con las características; por ello, se determinó que la probabilidad de que cumplan con las características o no, sea de un 50% a "p" y un 50% a "q", dando un total de 31 beneficiarios.

q= 31 beneficiarios

e= margen de error del 5%

Siendo:

$$N = \frac{1.65^2 * 62 * 31 * 31}{[5^2 (62-1)] + [1.65^2 31 31]}$$

N=56

Por lo tanto, se deberán aplicar un total de 56 encuestas a beneficiarios.

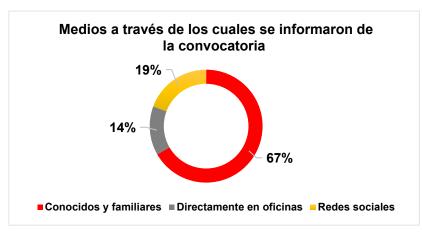
#### Resultados

Los cuestionarios estructurados pueden verificarse en el apartado *IV. Diseño* metodológico y estrategia de análisis de gabinete y del trabajo de campo.

De las 57 encuestas realizadas, se desprenden los siguientes resultados:

Tipo de apoyo	Total
Funcional	19
Social	38

Del total de los encuestados, los usuarios tuvieron conocimiento de la convocatoria a través de diversos medios, destacando que mayormente la difusión se realiza entre personas conocidas, es decir, representantes del Consejo de Participación Ciudadana, familiares, vecinos, amistades, etc. Mientras que el 19% se enteró mediante las convocatorias realizas por el Sujeto evaluado a través de redes sociales y un menor porcentaje, acudió directamente a las oficinas para solicitar información sobre los apoyos.



Respecto a la percepción de la población beneficiada sobre la realización del trámite, destaca que el 61%, es decir, aproximadamente 35 personas de los 57 encuestados, señalaron que la convocatoria y los requisitos del programa no eran de fácil acceso en el sitio web, ni se encontraban claros y concisos.



Los dos gráficos anteriores denotan que los canales de comunicación con la población son endebles, ya que los medios de difusión del programa, no son propiamente institucionales; principalmente por desconocimiento de la población o por falta de acceso a redes sociales o a internet.

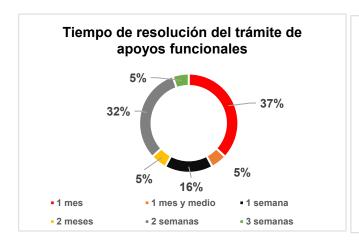
Respecto al tema de mejora regulatoria, es importante mencionar que esta es una herramienta para la simplificación de los trámites que se realizan en el marco del Programa presupuestario; el análisis que se realizó a estos documentos, nos permitió identificar que estos cumplen los requisitos de legalidad y que son concisos respecto a los requisitos y políticas de atención; sin embargo, la búsqueda del trámite es manual y esto puede ocasionar que, por muchas razones, como el desconocimiento en el uso de páginas electrónicas, el desconocimiento en el nombre del trámite o la existencia del mismo, la información no sea accesible para el usuario.

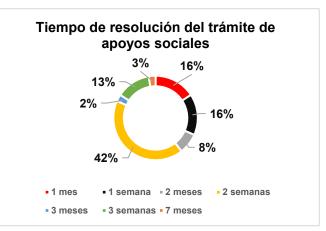
Por lo cual, se requiere, robustecer los canales de comunicación y establecer estrategias de difusión para informar sobre los beneficios del Programa presupuestario a la población en situación de vulnerabilidad.

### Programa presupuestario 02020201 Desarrollo Comunitario

Del total de beneficiarios, el 100% consideró que el trámite fue rápido y que el personal que lo atendió le explicó correctamente sobre el proceso para la obtención del apoyo, el tiempo de espera y el tratamiento de sus datos personales.

Ahora bien, de manera adicional, se realizó un análisis al tiempo de espera del trámite de apoyos sociales y funcionales y este, es mínimo, destacando que la atención es rápida y que, salvo excepciones, el plazo de atención es conforme al tiempo establecido en las Cédulas de Trámites y Servicios y el Manual de Procedimientos.





## Programa Anual de Evaluación 2023

### **Evaluación de Procesos**

### Programa presupuestario 02020201 Desarrollo Comunitario

### Encuestas de satisfacción para donatarios

**Metodología:** Entrevista abierta semiestructurada, que consiste en una técnica de investigación cualitativa enfocada en la realización de preguntas a los encuestados para una fácil recolección de datos.

### Objetivo:

Encontrar las áreas de oportunidad para mejorar la atención que se brinda a los donatarios físicos y morales que realizan aportaciones económicas y en especie al Sistema Municipal para el Desarrollo Integral de la Familia de Tlalnepantla de Baz.

#### Muestra:

Para la determinación de una muestra representativa y aleatoria, se aplicó la siguiente fórmula:

Donde:

n= el tamaño de la muestra

N= tamaño de la población, durante el primer semestre de 2023 se recibieron 261 donaciones, siendo 34 de empresas socialmente responsables, población que se tomará como total, ya que las demás donaciones son variables, ya que son realizadas por personas físicas u organizaciones.

K= nivel de confianza, del 95% que corresponde a un valor de 1.96

p= proporción de individuos que cumplen con la característica de estudio, del análisis realizado, de las 34 empresas responsables solamente 22 son donatarios de primera vez.

q= proporción de individuos que no cumplen con las características de estudio, de las 34 empresas responsables, 12 de ellas realizaron 1 o más donaciones constantes en el primer semestre.

### Programa presupuestario 02020201 Desarrollo Comunitario

e= margen de error del 5%

Siendo:

443.390243

Por lo tanto, se deberán aplicar un total de 28 encuestas a donatarios.

#### Resultados

Los cuestionarios estructurados pueden verificarse en el apartado *IV. Diseño* metodológico y estrategia de análisis de gabinete y del trabajo de campo. De las 15 encuestas realizadas, se desprenden los siguientes resultados:

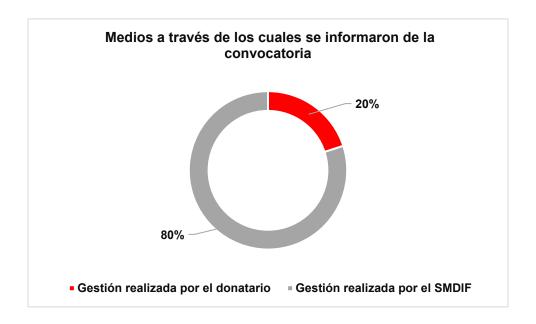
Tipo de donativo	Total
En especie	12
Económico	3

Conforme a la tabla anterior, podemos observar que las donaciones en especie son más recurrentes, ya que, de la muestra analizada, solo el 20% corresponden a donaciones económicas.

Del total de los encuestados, el 66.67% realizó la donación a nombre de una empresa socialmente responsable, mientras que el 20% corresponde a personas físicas y, porcentajes menores corresponden a asociaciones civiles e instituciones públicas.

Respecto a los medios de difusión de las convocatorias para donación, es importante señalar que un poco porcentaje bajo se enteró de la convocatoria emitida

en redes sociales o en la búsqueda mediante el sitio web, por lo cual, se sugiere establecer estrategias para difundir con mayor alcance estas convocatorias y así potenciar la recaudación y gestión de fondos.



Finalmente, respecto a los procesos enfocados a la recolección de documentos para el trámite, el 100% de los donatarios encuestados, señalaron que el trámite fue rápido, expedito, transparente y ético; asimismo, señalaron que el proceso de entrega de la documentación coincidió con los requisitos mencionados y la explicación dada por el personal fue clara y concisa.

### Proceso 8. Control interno

### **Subproceso 8.1 Control interno preventivo**

Las fases de este subproceso son:

Fases	Responsable	Periodicidad	Producto
	Departamento de Procuración de Fondos		
Integración de informes mensuales	Departamento de Asistencia Social	Mensual	Informe
Revisión de los informes mensuales para la integración del Informe General	Coordinación de Procuración de Fondos y Asistencia Social	Mensual Anual	Informe General

**Análisis:** De manera preventiva, el Sujeto Evaluado, realiza actividades de control interno, mediante la generación de informes de seguimiento, los cuales, les permiten detectar incidencias en la planeación y en los resultados alcanzados.

Mediante las entrevistas realizadas al personal, se detectó que se lleva a cabo el seguimiento de la correcta integración de los expedientes de los beneficiarios de los apoyos funcionales y sociales, así como de los donatarios que realizaron aportaciones al DIF municipal.

## Subproceso 8.2 Control interno detectivo y correctivo

Las fases de este subproceso son:

Fases	Responsable	Periodicidad	Producto
Auditorías y fiscalizaciones sobre el uso y destino de los recursos y de las donaciones	Órgano Interno de Control	Indeterminada	Expediente de auditoría

**Análisis:** Conforme a la revisión realizada al Reglamento Interno del Sistema Municipal DIF de Tlalnepantla de Baz, disponible en su sitio web oficial, se verificó que este subproceso es llevado a cabo por el Órgano Interno de Control, en el ámbito de sus atribuciones.

En ese sentido, no se solicitó información o documentación soporte de las auditorías realizadas al Sujeto Evaluado por ser procesos de fiscalización que se encuentran en curso y por no ser relevantes para la evaluación en ejecución.

# Proceso 9 Integración de informes de seguimiento al PbRM y evaluación al desempeño.

Las fases de este proceso son:

Fases	Responsable	Periodicidad	Producto
Integración del informe trimestral del Presupuesto basado en Resultados Municipal	Coordinación de Procuración de Fondos y Asistencia Social	Mensual y trimestral	Formato PbRM- 08b Formato PbRM-
	Departamento de Asistencia Social		08c
Validación de los informes trimestrales del PbRM	Departamento de Información, Planeación, Programación y Evaluación	Mensual y trimestral	Formato PbRM- 08b Formato PbRM- 08c
Informe de Evaluación de Desempeño Programático	Departamento de Información, Planeación, Programación y Evaluación	Trimestral	Informe
Entrega del informe trimestral de fiscalización municipal	Sistema Municipal DIF	Trimestral	Informe

Análisis: El proceso se encuentra debidamente soportado, ya que se mostró como evidencia los informes mensuales y trimestrales integrados por el Sujeto Evaluado, así como los documentos oficiales que avalan la información reportada en el Presupuesto basado en Resultados Municipal ante el Órgano Superior de Fiscalización del Estado de México.

Como evidencia documental se presentaron los formatos PbRM-08b Ficha técnica de seguimiento de indicadores de gestión o estratégicos y PbRM-08c Avance trimestral de metas de actividad por proyecto; mediante los cuales se lleva a cabo el seguimiento oficial de las metas del Programa Anual, así como de los indicadores contemplados en la Matriz de Indicadores para Resultados.

Asimismo, se detectó como buena práctica administrativa la disposición pública de los documentos relativos al PbRM en el sitio web del Sistema Municipal DIF, así como la publicación del Informe de Evaluación de Desempeño Programático en la fracción XXXIII *Informes emitidos* del portal Información Pública de Oficio Mexiquense (IPOMEX).

## VI. Hallazgos y resultados

### Principales problemas detectados en la normatividad:

Derivado de la revisión realizada a los diversos documentos normativos, específicamente el reglamento del Sistema Municipal para el Desarrollo Integral de la Familia de Tlalnepantla de Baz, el Manual de Organización, el Manual de Procedimientos, las Cédulas de Trámites y Servicios, se detectaron las siguientes observaciones:

- → El Reglamento Interno es conciso y puntual respecto al marco de actuación del Sujeto Evaluado, ya que en dicho ordenamiento se establece claramente
- → El Manual de Organización se encuentra debidamente integrado, ya que este documento, elaborado con base en el Reglamento, recopila las atribuciones del personal que tiene cargos de mando medio, las funciones que desempeña el personal operativo y administrativo, la organización del área, así como los tramos de control.
- → El Manual de Procedimientos y las Cédulas de Trámites y Servicios se encuentran parcialmente integrados, ya que existen apartados que no son coincidentes entre sí, específicamente en las políticas y requisitos. Asimismo, existen formatos empleados por la unidad administrativa, que no se encuentran en el Manual de Procedimientos, por lo cual, no existe fundamento para su empleo.
- No existen un documento oficial que norme la selección de beneficiarios y la entrega de apoyos, es decir, normativamente, no se cuentan con lineamientos o reglas de operación definidos que le den al personal y a la ciudadanía, los elementos y criterios de priorización y atención.

#### Cuellos de botella:

7. El Sujeto Evaluado no cuenta con un diagnóstico vinculado al programa presupuestario, que permita determinar numéricamente a la población

### Programa presupuestario 02020201 Desarrollo Comunitario

- objetivo del programa, contemplando la fórmula o el método de cálculo empleada para definir la cobertura del Pp.
- **8.** Durante el **Subproceso 1.2 Programación**, se detectó que la unidad administrativa carece de una programación funcional; si bien, normativamente cumple con los formatos de programación y calendarización que establece el Manual para la Planeación, Programación y Evaluación del Presupuesto de Egresos Municipal vigente; no existe un programa de trabajo que guie y coordine las acciones del Sujeto Evaluado para el cumplimiento de logros y objetivos.

El programa de trabajo presentado es un reporte de resultados alcanzados y no da una visión del trabajo a realizar, de los objetivos, de las metas y actividades, así como de los responsables de la ejecución y el cronograma establecido.

Por ejemplo, en el rubro de participación o realización de jornadas asistenciales, señalan la recaudación mensual de dichas jornadas, pero no especifican la calendarización de las mismas, los espacios o ubicaciones, los recursos requeridos y las fechas probables, etc.

- 9. En el Subproceso 1.3 Presupuestación, se detectó incongruencia entre la planeación y la presupuestación, al carecer de vinculación entre ambos procesos del ciclo presupuestario, ya que existen partidas específicas autorizadas que no tienen relación directa con las metas de actividad establecidas en el proceso de planeación.
- 10. Malas prácticas y deficiencias administrativas en la ejecución del presupuesto. Esto parte de la identificación de partidas presupuestales autorizadas que no tienen vinculación con metas de actividad e indicadores establecidos en el Programa Anual; lo que conlleva a que la erogación de dicho recurso no se evalúe con base a los resultados alcanzados.

Asimismo, se identificó subejercicio presupuestal, ya que el gasto realizado en las partidas autorizadas en el capítulo 4000 *Transferencias*, *asignaciones*, *subsidios y otras ayudas* es nulo en relación al presupuesto autorizado, por

- lo cual, al no existir erogación presupuestal en el proyecto y programa presupuestario.
- **11.Inexistencia de una metodología para la selección de beneficiarios**, es decir, normativamente, no se cuentan con elementos definidos y criterios de priorización para la determinación de la población beneficiaria que se encuentren claramente especificados con en un documento oficial.
- 12. No existe evidencia documental, ni un proceso definido que dé respaldo a la aplicación y destino de las donaciones. Como resultado de las entrevistas realizadas, se detectó que las actividades en mención, se realizan de manera económica, sin documentación oficial de por medio, dando transparencia y certeza a la aplicación de los recursos del DIF y de los gestionados ante instituciones públicas y privadas, así como organizaciones civiles.

### Buenas prácticas detectadas en la operación del Programa:

- 4. Adecuado registro contable. Se considera como buena práctica administrativa la integración, organización y control de la información contable y financiera. Asimismo, la elaboración y presentación de los informes periódicos respecto a la recaudación de ingresos a través de la gestión de donaciones o de la comercialización de las mismas.
  - Asimismo, se detecta como buena práctica administrativa, la formalización de las ampliaciones líquidas y no liquidas al presupuesto de egresos municipal; ya que la evidencia presentada indica la presentación y aprobación de dichas adecuaciones al presupuesto de este ejercicio derivado de las gestiones realizadas por el Sujeto evaluado.
- 5. Mejora regulatoria. Derivado de la revisión realizada a las Cédulas de Trámites y Servicios, se detectó que estas, están integradas de manera congruente, son detalladas respecto al fundamento jurídico, los requisitos y políticas de atención de los usuarios/beneficiarios.
- **6. Presupuesto basado en Resultados Municipal.** En este tema, se reconocen dos buenas prácticas administrativas; la primera de ellas, es la

## Programa Anual de Evaluación 2023

### **Evaluación de Procesos**

### Programa presupuestario 02020201 Desarrollo Comunitario

adecuada integración de los formatos relativos al PbRM; los cuales se integran conforme a la normatividad aplicable. La segunda práctica administrativa es la disposición pública de estos documentos en el sitio web del Sistema Municipal DIF, así como la publicación del Informe de Evaluación de Desempeño Programático en la fracción XXXIII *Informes emitidos* del portal Información Pública de Oficio Mexiquense (IPOMEX).

### Fortalezas, Oportunidades, Debilidades y Amenazas y fortalezas:

#### **Fortalezas**

#### Descripción

### Personas (unidad de medida)

Elementos internos capacidades de destión o recursos del Programa, tanto humanos como materiales. que puedan usarse para lograr su fin o propósito. dichas fortalezas deben estar redactadas de forma positiva, considerando su aporte al logro del fin o propósito del programa o acción

- 1.El proceso relativo a la gestion de donaciones que realiza el Sujeto Evaluado, se encuentra debidamente sustentado y documentado, lo cual, denota la existencia de controles internos.
- 2. Cumplimiento al artículo 23 de la Ley de Protección de Datos Personales en Posesión de Sujetos Obligados del Estado de México y Municipios, con la aprobación en el mes de septiembre de 2023, de los avisos de privacidad integrals y simplificados de la Coordinación de Procuración de Fondos y Asistencia Social, en los cuales, se informa a la ciudadanía sobre el tratamiento y administración de sus datos e información personal.
- 3. Derivado de la revisión realizada a las Cédulas de Trámites y Servicios, se detectó que estas, están integradas de manera congruente, son detalladas respecto al fundamento jurídico, los requisitos y políticas de atención de los usuarios/beneficiarios.

#### **Oportunidades**

Situaciones o factores externos (contextuales), ajenos al Programa, que podrían afectar positivamente al cumplimiento de los objetivos de este

- 1.Existen estadísticas actualizadas a nivel nacional, estatal y municipal para la elaboración de diagnósticos con información relevante que permita determinar numéricamente a la población objetivo del Programa presupuestario, contemplando la fórmula o el método de cálculo empleada para definir la cobertura del programa de manera precisa.
- 2. Existe vinculación interinstitucional para la articulación del Programa presupuestario, ya que el Sujeto Evaluado, a través del Departamento de Procuración de Fondos y en conjunto con instituciones públicas y privadas, así como con grupos sociales, amplia la capacidad de respuesta ante las demandas y peticiones realizadas por la población en situación de vulnerabilidad.

#### Debilidades

Situaciones o factores internos (normativos y/o de la operación) que afectan

1. Operativamente, con base en las encuestas realizadas al personal adscrito a la Coordinación, se detectó que del total del personal adscrito, el 54.5% desconoce el marco de actuación y,

### Programa Anual de Evaluación 2023

### Evaluación de Procesos

### Programa presupuestario 02020201 Desarrollo Comunitario

de	forma	nega	ıtiva	al
Prog	grama	y	pued	en
com	prometer			el
cum	plimiento	del	objeti	vo
de e	ste			

- de manera particular, las funciones que lleva a cabo y los procesos en los que interviene.
- 2.Deficiencias en el proceso de programación y ejecución del presupuesto.
- 3.Inexistencia de lineamientos o metodologías para la selección y priorización de beneficiarios.
- 4.Deficiencias en la integración de los padrones de beneficiarios del Programa presupuestario.
- 5.El padrón de beneficiarios no cuenta con los campos mínimos que establece el artículo 92 XIV, inciso p) de la Ley de Transparencia y Acceso a la Información Pública del Estado de México y Municipios; ello, dificulta el seguimiento del usuario, ya que no se cuenta con datos personales como edad, sexo, unidad territorial/localidad/domicilio, fecha de atención, fecha de entrega del apoyo funcional o social, así como estatus de su solicitud.
- 6.Incumplimiento a la Ley de Transparencia y Acceso a la Información Pública del Estado de México y Municipios con la inexistencia de versions públicas de padrones de beneficiarios del Programa en la Plataforma IPOMEX.
- 7. Deficiencias durante la aplicación y destino de las donaciones, al no contar con procesos y evidencia documental que sustente dichas actividades realizadas.
- 8.Los documentos normativos como el Manual de Procedimientos y las Cédulas de Trámites y Servicios, se encuentran parcialmente integrados, sin embargo, no son coincidentes en las políticas y requisitos.

Asimismo, existen formatos empleados por la unidad administrativa, que no se encuentran en el Manual de Procedimientos.

#### **Amenazas**

Factores externos que podrían comprometer el cumplimiento de los objetivos del Programa 1.La cultura de la donación en el país es baja, debido a la desconfianza que existe en las instituciones públicas que fungen como intermediarias entre la población y las institucionales que donan recursos económicos o en especie.

# VII. Recomendaciones y conclusiones

El Programa Presupuestario 02020201 Desarrollo Comunitario a cargo del Sistema Municipal para el Desarrollo Integral de la Familia de Tlalnepantla de Baz, es la respuesta del gobierno local en materia de asistencia social a las demandas y peticiones de la población en situación de vulnerabilidad o carencia social.

A través de la valoración realizada en el marco del Programa Anual de Evaluación (PAE) 2023, se dio cumplimiento a la responsabilidad que tienen las instancias públicas de evaluar anualmente los programas, estrategias y/o políticas ejecutadas por el gobierno, con el propósito de identificar la pertinencia e idoneidad de la intervención pública.

A lo largo de este documento, se encuentra un análisis a detalle de cada uno de los temas torales establecidos en los Términos de Referencia del PAE 2023. El presente Informe de Evaluación, está dotado de elementos objetivos y sustentados que se convierten en fuente de información para la adopción de mejoras en el Programa Presupuestario evaluado.

De manera particular, se realizó el análisis de cada proceso y subproceso que se ejecuta en el marco del Programa Presupuestario, asimismo, se identificaron los cuellos de botella, las buenas prácticas administrativas, un análisis de las fortalezas, las oportunidades, las debilidades y las amenazas (FODA) y con base en los hallazgos detectados, se emiten las recomendaciones y conclusiones enfocadas en la instrumentación de mejoras en cuanto al funcionamiento, gestión y organización del Programa presupuestario, mismas que se detallaron por proceso:

#### 1. Planeación anual

- → Integrar un diagnóstico social sobre la población en situación de vulnerabilidad y pobreza que debe atender el programa.
- → Integrar un plan de trabajo coherente que dé una visión del trabajo a realizar, de los objetivos, de las metas y actividades, así como de los responsables de la ejecución y el cronograma establecido.

### Programa presupuestario 02020201 Desarrollo Comunitario

→ Verificar los procesos de integración del presupuesto de egresos, para que la planeación, programación y presupuestación sea congruente, considerando la vinculación y calendarización entre metas de actividad y partidas presupuestales autorizadas.

#### 2. Difusión institucional

- → Solicitar por escrito, las necesidades de las unidades administrativas del Sistema Municipal DIF, respecto a los programas asistenciales que se ejecutan.
- → Integrar una agenda anual, para que exista planificación y organización en la gestión de fondos.

### 3. Recepción de solicitudes de apoyos funcionales o sociales

→ Realizar una revisión del Manual de Procedimientos y las Cédulas de Trámites y Servicios del SMDIF, para que sean 100% coincidentes entre sí.

### 4. Realización de estudios socioeconómicos para la selección de beneficiarios

- → Integrar Lineamientos de Acción Social o Reglas de Operación del programa, para una adecuada atención de los usuarios que realicen el trámite para la obtención de apoyos funcionales y sociales.
  - En dicho documento, se deberá establecer un criterio para determinar el nivel de vulnerabilidad al que se le dará prioridad, la elegibilidad y selección de beneficiarios, los elementos por los cuales se dará el rechazo de la solicitud, así como el proceso de entrega del bien o apoyo.
- Gestión de donaciones en especie y económicas (subproceso "Gestión interna de apoyos a través de la adquisición de bienes con cargo al presupuesto del SMDIF).
  - → Analizar la erogación de recursos respecto a las adquisiciones realizadas, para identificar los subejercicios presupuestales existentes y llevar a cabo las adecuaciones presupuestarias correspondientes, en apego a la normatividad aplicable, para el cierre del ejercicio fiscal 2023 y para el Proyecto del presupuesto de egresos 2024.

## 6. Entrega de apoyos funcionales o sociales

# Programa presupuestario 02020201 Desarrollo Comunitario

- → Robustecer los campos del padrón de beneficiarios, para que este facilite el seguimiento del usuario, ya que no se cuenta con datos personales como edad, sexo, unidad territorial/localidad/domicilio, fecha de atención, fecha de entrega del apoyo funcional o social, así como estatus de su solicitud.
- → Integrar la versión pública del padrón de beneficiarios.

### 7. Comercialización de apoyos

→ Se entregó evidencia de los formatos institucionales, los cuales deben de empezar a implementarse y documentarse.

### 8. Seguimiento a beneficiarios y monitoreo de apoyos

→ Implementar la aplicación de encuestas de satisfacción a la población atendida.

#### 9. Control Interno.

⇒ Sin recomendaciones, ya que se identificaron buenas prácticas administrativas.

### 10. Seguimiento y evaluación al desempeño.

⇒ Sin recomendaciones, ya que se identificaron buenas prácticas administrativas.

En suma, la evaluación de procesos realizada al Programa presupuestario, contribuye a la mejora continua de la administración pública municipal de Tlalnepantla de Baz, quien será responsable de la consolidación e institucionalización de los procesos que favorezcan la continuidad y replicabilidad de las buenas prácticas administrativas identificadas y, de igual modo, será quien se encargue de instrumentar las acciones estratégicas que conlleven al fortalecimiento, consolidación y reingeniería del Programa Desarrollo Comunitario.

### VIII. Anexos

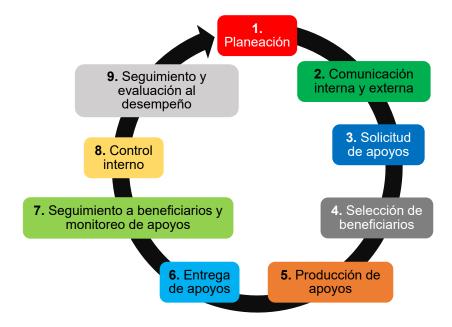
### Anexo III "Flujogramas del Programa"

En este anexo, se realizó el análisis y la representación gráfica del paso inicial y el paso final de los diversos procesos que se ejecutan en el marco del Programa Presupuestario, ello con la finalidad de determinar las actividades que realiza cada participante en el proceso y describir brevemente en qué consisten; unir las distintas actividades, creando una secuencia lógica y temporal de las mismas y alinear todas las actividades con sus respectivos participantes, identificando los distintos sistemas y documentos que intervienen en cada caso.

De manera general, se integró un diagrama PEPSU (proceso-entrada-producto-salida-usuario) para tener una representación visual sencilla de cómo opera el Programa con relación a sus proveedores, entradas, procesos, salidas y usuarios, en cada uno de sus procesos.

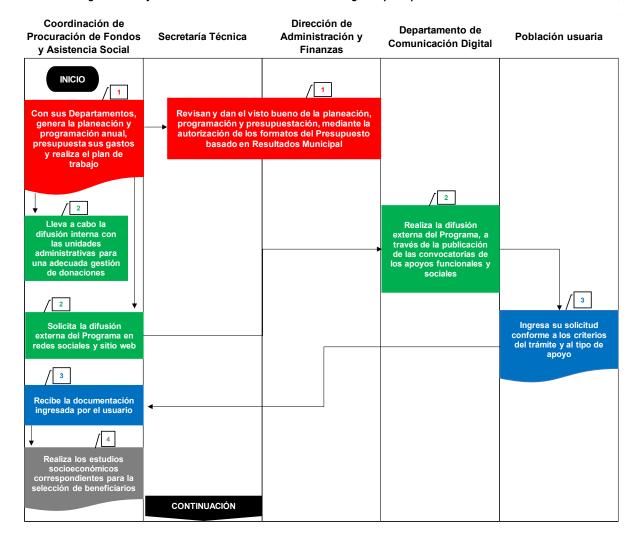
Proveedor	Entrada	Proceso	Salida	Usuario
Instituciones públicas  Empresas socialmente responsables  Organizaciones civiles  Personas Físicas  Departamento de	Donaciones en especie Donaciones económicas Adquisición de apoyos sociales Adquisición	Proceso  Recepción de solicitudes de apoyos funcionales o sociales  Realización de estudios socioeconómicos para la selección de beneficiarios  Gestión de donaciones en especie y económicas	Apoyos funcionales  Apoyos sociales Ingresos relativos a la comercialización de donaciones	Población en situación de vulnerabilidad Personas adultas mayores
Recursos Materiales de la Dirección de Administración y Finanzas	de apoyos funcionales	Entrega de apoyos funcionales o sociales Comercialización de apoyos		discapacidad

Asimismo, se generó un diagrama de flujo que representara todos los pasos, las secuencias y las decisiones de un proceso, para la elaboración de este diagrama, se empleó la simbología de la American National Standard Institute (ANSI), que permite representar los flujos de información de manera más concisa.



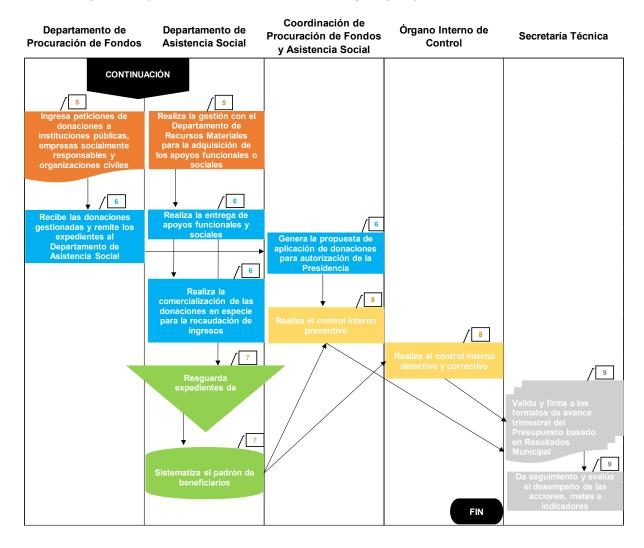
## Programa presupuestario 02020201 Desarrollo Comunitario

#### Diagrama de flujo del Modelo General de Procesos del Programa presupuestario Desarrollo Comunitario



## Programa presupuestario 02020201 Desarrollo Comunitario

#### Diagrama de flujo del Modelo General de Procesos del Programa presupuestario Desarrollo Comunitario



## Anexo IV "Grado de consolidación operativa del programa".

Se considera que existe un mayor grado de consolidación operativa cuando los criterios de operación del siguiente recuadro se presentan total o parcialmente durante la operación del Programa, y este disminuye conforme falte uno o más de estos elementos, hasta el menor grado de consolidación que es cuando no existe ninguno de los elementos.

	Evaluación				
Criterio de valoración	Sí	Parcialmente	No	No Aplica	Comentarios
Si existen documentos que normen los procesos		Х			Se cuenta con normatividad, sin embargo, existen discrepancias entre los documentos normativos.  No se cuentan con Lineamientos o Reglas de Operación.
2) Si son del conocimiento de todos los operadores los procesos que están documentados		X			Derivado de las entrevistas realizadas al personal, se detectó que el 54.5% desconoce el marco de actuación y, de manera particular, las funciones que lleva a cabo y los procesos en los que interviene.
3) Si los procesos están estandarizados, es decir son utilizados por todas las instancias ejecutoras	X				En los procesos que convergen diversas unidades administrativas, se detectó que estos, se encuentran estandarizados.
4) Si se cuenta con un sistema de monitoreo e indicadores de gestión	x				Derivado de la revisión a los formatos anuales y trimestrales del Presupuesto basado en Resultados Municipal, se verificó que se lleva el seguimiento puntual a través del Sistema de Evaluación de Desempeño Municipal.
5) Si se cuenta con mecanismos para la implementación sistemática de mejoras	x				Se cuentan con áreas de oportunidad para implementar mecanismos de mejora durante la ejecución de los procesos que se relacionan directamente con la atención a la ciudadanía.

6) Si se cuenta en los procesos y subprocesos y, en su caso, macroprocesos analizados con sistemas informáticos que permitan la automatización en la ejecución de los mismos	X	Sí se cuenta con procesos y subprocesos que podrían ser automatizados, sin embargo, mucha de la información integrada por el Sujeto evaluado sigue siendo manual.
--	---	---

# Anexo V "Valoración global cuantitativa"

Derivado del análisis realizado a cada uno de los procesos y subprocesos ejecutados en el marco del Programa Presupuestario, con base en el siguiente esquema de puntuación, se llevó a cabo la valoración global cuantitativa del Programa presupuestario.

	Criterio	Valoración
	Todos los procesos (o macroprocesos) son eficaces	
	Entre 70% y 99.99% de los procesos (o macroprocesos) es eficaz	
acis	Entre 40% y 69.99% de los procesos (o macroprocesos) es eficaz	
Eficacia	Entre 20% y 39.99% de los procesos (o macroprocesos) es eficaz	X
ш	Entre 1% y 19.99% de los procesos (o macroprocesos) es eficaz	
	Ninguno de los procesos (o macroprocesos) es eficaz	
-	Todos los procesos (o macroprocesos) son oportunos	
da	Entre 70% y 99.99% de los procesos (o macroprocesos) es oportuno	X
in in	Entre 40% y 69.99% de los procesos (o macroprocesos) es oportuno	
Oportunidad	Entre 20% y 39.99% de los procesos (o macroprocesos) es oportuno	
o	Entre 1% y 19.99% de los procesos (o macroprocesos) es oportuno	
	Ninguno de los procesos (o macroprocesos) es oportuno	
	Todos los procesos (o macroprocesos) son suficientes	
<u>.a</u>	Entre 70% y 99.99% de los procesos (o macroprocesos) es suficiente	
nci DCi	Entre 40% y 69.99% de los procesos (o macroprocesos) es suficiente	X
icie	Entre 20% y 39.99% de los procesos (o macroprocesos) es suficiente	
Suficiencia	Entre 1% y 19.99% de los procesos (o macroprocesos) es suficiente	
	Ninguno de los procesos (o macroprocesos) es suficiente	
	Tadas las processos (a magnesia con a provincia con a contraction con a contraction contra	
	Todos los procesos (o macroprocesos) son pertinentes	
JC is	Entre 70% y 99.99% de los procesos (o macroprocesos) es pertinente	Х
neı	Entre 40% y 69.99% de los procesos (o macroprocesos) es pertinente	
Pertinencia	Entre 20% y 39.99% de los procesos (o macroprocesos) es pertinente	
Ğ	Entre 1% y 19.99% de los procesos (o macroprocesos) es pertinente	
	Ninguno de los procesos (o macroprocesos) es pertinente	

Proceso	Valoración Eficacia	Argumento
Planeación anual	No	Presenta deficiencias debido a la incongruencia en la formulación del programa de trabajo interno.  Asimismo, existen deficiencias en el proceso de planeación, programación y presupuestación.
Difusión institucional	No	Este proceso y sus subprocesos se llevan a cabo de manera informal o económica, sin documentación oficial que la sustente
Recepción de solicitudes de apoyos funcionales o sociales	No	No se cuentan con Lineamientos o Reglas de Operación que regulen la recepción de solicitudes y la selección de beneficiarios
Realización de estudios socioeconómicos para la selección de beneficiarios	Sí	Se considera que el proceso es eficaz
Gestión de donaciones en especie y económicas	No	Deficiencias en la gestión interna de apoyos, principalmente en la adquisición de apoyos y la ejecución del presupuesto
Entrega de apoyos funcionales o sociales	No	Se cuenta con un padrón de beneficiarios integrado parcialmente, sin embargo, se deben robustecer los campos que lo componen
Comercialización de apoyos	No	Se entregó evidencia, sin embargo, los formatos institucionales deben ser robustecidos
No se identificó proceso respecto al seguimiento a beneficiarios y monitoreo de apoyos	No	La unidad administrativa no lleva a cabo dicho proceso
Control interno	Sí	Se considera que el proceso es eficaz
Seguimiento y evaluación de desempeño	Sí	Se considera que el proceso es eficaz
Porcentaje de procesos eficaces	es (Sumatoria de la valoración de procesos eficaces / Total de procesos del Pp) x 100	
		(3 / 10) x 100= 30%

Proceso	Valoración Oportunidad	Argumento
Planeación anual	Sí	Se considera que el proceso es oportuno
Difusión institucional	Sí	Se considera que el proceso es oportuno
Recepción de solicitudes de apoyos funcionales o sociales	Sí	Se considera que el proceso es oportuno
Realización de estudios socioeconómicos para la selección de beneficiarios	Sí	Se considera que el proceso es oportuno
Gestión de donaciones en especie y económicas	Sí	Se considera que el proceso es oportuno

Entrega de apoyos funcionales o sociales	Sí	Se considera que el proceso es oportuno
Comercialización de apoyos	Sí	Se considera que el proceso es oportuno
No se identificó proceso respecto al seguimiento a beneficiarios y monitoreo de apoyos	No	La unidad administrativa no lleva a cabo dicho proceso
Control interno	Sí	Se considera que el proceso es oportuno
Seguimiento y evaluación de desempeño	Sí	Se considera que el proceso es oportuno
Porcentaje de procesos oportunos		de la valoración de procesos oportunos / otal de procesos del Pp) x 100
	(9/ 10) x 100= 90%	

Proceso	Valoración Suficiencia	Argumento
Planeación anual	No	El Sujeto Evaluado no cuenta con diagnóstico social, ni con un plan de trabajo que funcione como instrumento de planificación
Difusión institucional	No	Este proceso y sus subprocesos se llevan a cabo de manera informal o económica, sin documentación oficial que la sustente
Recepción de solicitudes de apoyos funcionales o sociales	No	No se cuentan con Lineamientos o Reglas de Operación que regulen la recepción de solicitudes y la selección de beneficiarios
Realización de estudios socioeconómicos para la selección de beneficiarios	Sí	Se considera que el proceso es suficiente
Gestión de donaciones en especie y económicas	Sí	Se considera que el proceso es suficiente
Entrega de apoyos funcionales o sociales	No	Se cuenta con un padrón de beneficiarios parcial, pero que deberá robustecerse con información veraz y confiable respecto a los expedientes integrados.  Inconsistencias en documentos normativos, como el Manual de Procedimientos y las Cédulas de Trámites y Servicios.
Comercialización de apoyos	No	Se entregó evidencia, sin embargo, los formatos institucionales deben ser robustecidos
No se identificó proceso respecto al seguimiento a beneficiarios y monitoreo de apoyos	No	La unidad administrativa no lleva a cabo dicho proceso
Control interno	Sí	Se considera que el proceso es suficiente
Seguimiento y evaluación de desempeño	Sí	Se considera que el proceso es suficiente
Porcentaje de procesos	(Sumatoria	de la valoración de procesos suficientes /
suficientes	1	Total de procesos del Pp) x 100
		(4/ 10) x 100= 40%

Proceso	Valoración Pertinencia	Argumento
Planeación anual	Sí	Se considera que el proceso es pertinente
Difusión institucional	Sí	Se considera que el proceso es pertinente
Recepción de solicitudes de apoyos funcionales o sociales	Sí	Se considera que el proceso es pertinente
Realización de estudios socioeconómicos para la selección de beneficiarios	Sí	Se considera que el proceso es pertinente
Gestión de donaciones en especie y económicas	Sí	Se considera que el proceso es pertinente
Entrega de apoyos funcionales o sociales	Sí	Se considera que el proceso es pertinente
Comercialización de apoyos	Sí	Se considera que el proceso es pertinente
No se identificó proceso respecto al seguimiento a beneficiarios y monitoreo de apoyos	No	La unidad administrativa no lleva a cabo dicho proceso.
Control interno	Sí	Se considera que el proceso es pertinente
Seguimiento y evaluación de desempeño	Sí	Se considera que el proceso es pertinente
Porcentaje de procesos pertinentes		de la valoración de procesos pertinentes / Total de procesos del Pp) x 100
		(9/10) x 100= 90%

# Programa presupuestario 02020201 Desarrollo Comunitario

# Anexo VI. "Recomendaciones del Programa"

**Consolidación:** Aquellas recomendaciones que apuntan a afinar aspectos del programa, ya sean acciones, procedimientos o estrategias. Las recomendaciones de consolidación buscan el fortalecimiento o perfeccionamiento del Programa, en el supuesto de que este opere de manera adecuada.

Proceso	Planeación anual
	La planeación anual del programa se lleva a cabo sin tomar en cuenta información estadística, datos cuantitativos importantes sobre la población objetivo del programa.
Situación actual (hallazgo o problema	De igual manera, no se cuenta con un plan de trabajo que guie y coordine las acciones del Sujeto Evaluado para el cumplimiento de logros y objetivos.
detectado)	Se detectó incongruencia entre la planeación y la presupuestación, al carecer de vinculación entre ambos procesos del ciclo presupuestario, ya que existen partidas específicas autorizadas que no tienen relación directa con las metas de actividad establecidas en el proceso de planeación.
Recomendaciones	<ol> <li>Integrar un diagnóstico social sobre la población en situación de vulnerabilidad y pobreza que debe atender el programa.</li> <li>Integrar un plan de trabajo coherente que dé una visión del trabajo a realizar, de los objetivos, de las metas y actividades, así como de los responsables de la ejecución y el cronograma establecido.</li> <li>Verificar los procesos de integración del presupuesto de egresos, para que la planeación, programación y presupuestación sea congruente.</li> </ol>
Principales	Coordinación de Procuración de Fondos y Asistencia Social
responsables de	2. Departamento de Procuración de Fondos
la implementación Recursos e	Departamento de Asistencia Social
insumos necesarios para su	No se require la autorización de recursos extraordinarios para la consolidación de este proceso.
implementación	
Breve análisis de viabilidad de la	La implementación de las recomendaciones antes señaladas, requieren de un trabajo de organización interna por parte del Sujeto Evaluado.
implementación	El Sujeto Evaluado deberá solicitar acompañamiento especializado de unidades administrativas, como la Secretaría Técnica y la Dirección de Administración y Finanzas.
Efectos	<ol> <li>Realizar cambios en la planeación estratégica permitirá que el programa dé mejores resultados en su implementación.</li> </ol>
potenciales esperados	<ol> <li>Vincular la planeación y presupuestación de las actividades del Sujeto Evaluado, traerá consigo racionalidad y eficiencia en el ejercicio del recurso público.</li> </ol>
NA - 32	1. Diagnóstico social.
Medio de verificación	<ol> <li>Plan de Trabajo.</li> <li>Techo financiero y formatos del Presupuesto basado en Resultados</li> </ol>
Tormodoron	Municipal.

# Programa Anual de Evaluación 2023

# **Evaluación de Procesos**

Nivel de	
priorización (Alto,	Alto.
medio o bajo)	

Proceso	Recepción de solicitudes de apoyos funcionales o sociales
Situación actual (hallazgo o problema detectado)	En la Cédula de Información del trámite "Trámite de ayudas funcionales (sillas de ruedas, bastones, muletas, andaderas y auxiliares auditivos) se mencionan tres tipos de requisitos de acuerdo al solicitante; cuando el posible beneficiario realiza el trámite directamente, cuando el trámite lo realiza algún familiar porque el posible beneficiario se encuentra impedido físicamente y cuando el trámite lo realiza la madre, el padre o tutor de un posible beneficiario menor de edad; dicha información no se encuentra señalada de tal forma en el Manual de Procedimientos, específicamente en el apartado "Políticas" del procedimiento "Trámite para donación de apoyos funcionales y/o sociales.
	Por otro lado, tanto en la Cédula como en el Manual, vagamente se menciona que el beneficiario puede acceder a un apoyo social de carácter alimentario; por lo cual, no queda claro cuáles son los requisitos y criterios para el otorgamiento de dicho apoyo.
Recomendaciones	Realizar un análisis de ambos documentos normativos, para que guarden congruencia entre sí; ello, tomando en cuenta que, las Cédulas de Trámites y Servicios cumplen con los requisitos de legalidad y son concisas respecto a los requisitos y políticas de atención.
Principales responsables de la implementación	<ol> <li>Coordinación de Procuración de Fondos y Asistencia Social</li> <li>Departamento de Asistencia Social</li> <li>Secretaría Técnica</li> </ol>
Recursos e insumos necesarios para su	No se require la autorización de recursos extraordinarios para la consolidación de este proceso.
implementación	
Breve análisis de viabilidad de la implementación	La implementación de las recomendaciones antes señaladas, requieren de un trabajo de organización interna por parte del Sujeto Evaluado.  El Sujeto Evaluado deberá solicitar acompañamiento especializado de unidades administrativas, como la Secretaría Técnica.
Efectos potenciales esperados	El Manual de Procedimientos y las Cédulas de Trámites y Servicios son documentos indispensables que regulan los procesos que se llevan a cabo en el marco del programa, por lo cual, se requiere que sean congruentes entre sí, específicamente en las políticas y requisitos.
Medio de verificación	Actualización del Manual de Procedimientos
Nivel de priorización (Alto, medio o bajo)	Alto

Proceso	Realización de estudios socioeconómicos para la selección de beneficiarios
Situación actual	Derivado del análisis realizado, se detectó que el Programa no cuenta con
(hallazgo o	un documento oficial que norme la selección de beneficiarios y la entrega

problema	de apoyos, es decir, normativamente, no se cuentan con lineamientos o
	reglas de operación definidos que establezcan los elementos y criterios de
	priorización y atención de la población.
	Integrar Lineamientos de Acción Social o Reglas de Operación del
	programa, para una adecuada atención de los usuarios que realicen el trámite para la obtención de apoyos funcionales y sociales.
	traffile para la obteficion de apoyos funcionales y sociales.
Recomendaciones	En dicho documento, se deberá establecer un criterio para determinar el
	nivel de vulnerabilidad al que se le dará prioridad, la elegibilidad y selección
	de beneficiarios, los elementos por los cuales se dará el rechazo de la
	solicitud, así como el proceso de entrega del bien o apoyo.
rashansahlas da	1. Coordinación de Procuración de Fondos y Asistencia Social
la implementación	Departamento de Asistencia Social
Recursos e	
insumos	No se require la autorización de recursos extraordinarios para la
nacassilas asis	consolidación de este proceso.
implementación	
_	La implementación de las recomendaciones antes señaladas, requieren de
	un trabajo de organización interna por parte del Sujeto Evaluado.
viabilidad de la	FI Cuiete Fuelunde debené celleiten commo a microto como islicado de
	El Sujeto Evaluado deberá solicitar acompañamiento especializado de unidades administrativas, como la Secretaría Técnica.
	Regular la operación del programa, a través de la emisión de
	disposiciones que promuevan la eficacia, eficiencia, equidad y
	transparencia del Programa Presupuestario.
Medio de	1. Lineamientos o Reglas de Operación.
verification	3 μ
Nivel de priorización (Alto,	Alto.
medio o bajo)	Alto.

Proceso	Gestión de donaciones en especie y económicas
	Respecto al techo financiero y al informe del avance presupuestal, se identificaron partidas presupuestales autorizadas que no tienen vinculación con metas de actividad e indicadores establecidos en el Programa Anual; lo que conlleva a que la erogación de dicho recurso no se evalúe con base a los resultados alcanzados.
Situación actual (hallazgo o problema detectado)	Asimismo, se identificó subejercicio presupuestal, ya que el gasto realizado en las partidas autorizadas en el capítulo 4000 Transferencias, asignaciones, subsidios y otras ayudas es nulo en relación al presupuesto autorizado.
	Al no existir información respecto a la erogación presupuestal en el programa presupuestario; se desconoce de dónde se tomó el recurso para la adquisición de los apoyos funcionales entregados durante el primer semestre del ejercicio fiscal 2023, ya que el sujeto evaluado entregó como evidencia de comprobación de gastos a la Dirección de Administración y Finanzas, oficios en donde remite la comprobación original por la entrega

# Programa Anual de Evaluación 2023

# Evaluación de Procesos

	de pañales, despensas y un nebulizador de compresión que fueron adquiridos con cargo al presupuesto del DIF, pero no al presupuesto del programa.
Recomendaciones	1. Realizar las adecuaciones presupuestarias correspondientes, en apego a la normatividad aplicable, para el cierre del ejercicio fiscal 2023 y para el Proyecto del presupuesto de egresos 2024.
Principales responsables de la implementación	<ol> <li>Coordinación de Procuración de Fondos y Asistencia Social</li> <li>Departamento de Asistencia Social</li> <li>Dirección de Administración y Finanzas</li> </ol>
Recursos e insumos necesarios para su implementación	No se require la autorización de recursos extraordinarios para la consolidación de este proceso.
Breve análisis de viabilidad de la implementación	La implementación de las recomendaciones antes señaladas, requieren de un trabajo de organización interna por parte del Sujeto Evaluado.  El Sujeto Evaluado deberá solicitar acompañamiento especializado de unidades administrativas, como la Dirección de Administración y Finanzas.
Efectos potenciales esperados	Mayor racionalidad en el ejercicio presupuestal.
Medio de verificación	<ol> <li>Reconducciones presupuestales.</li> <li>Presupuesto de egresos y techo financiero del ejercicio fiscal 2024.</li> </ol>
Nivel de priorización (Alto, medio o bajo)	Alto.

Derivado del análisis realizado, se detectó que posterior a la entrega de apoyos, la integración de los padrones de beneficiarios que se lleva a cabo con base en los expedientes generados, presenta deficiencias.
Asimismo, el Sujeto Evaluado no reporta la version pública de los padrones de beneficiarios en la fracción XIV B (artículo 92) de la Plataforma IPOMEX
1. Robustecer los campos del padrón de beneficiarios, para que este facilite el seguimiento del usuario, ya que no se cuenta con datos personales como edad, sexo, unidad territorial/localidad/domicilio, fecha de atención, fecha de entrega del apoyo funcional o social, así como estatus de su solicitud.  2. Integrar la version pública del padrón de beneficiarios.
Coordinación de Procuración de Fondos y Asistencia Social
2. Departamento de Asistencia Social
3. Coordinación de Transparencia
No se require la autorización de recursos extraordinarios para la consolidación de este proceso.
La implementación de las recomendaciones antes señaladas, requieren de un trabajo de organización interna por parte del Sujeto Evaluado.

	El Sujeto Evaluado deberá solicitar acompañamiento especializado de unidades administrativas, como la Coordinación de Transparencia.
Efectos potenciales esperados	<ol> <li>Contar con padrones de beneficiarios que otorguen información veraz y puntual de la población atendida.</li> <li>Dar cumplimiento a la Ley de Transparencia y Acceso a la Información Pública del Estado de México y Municipios.</li> </ol>
Medio de verificación	<ol> <li>Padrón de beneficiarios.</li> <li>Versión pública del padrón de beneficiarios.</li> </ol>
Nivel de priorización (Alto, medio o bajo)	Alto.

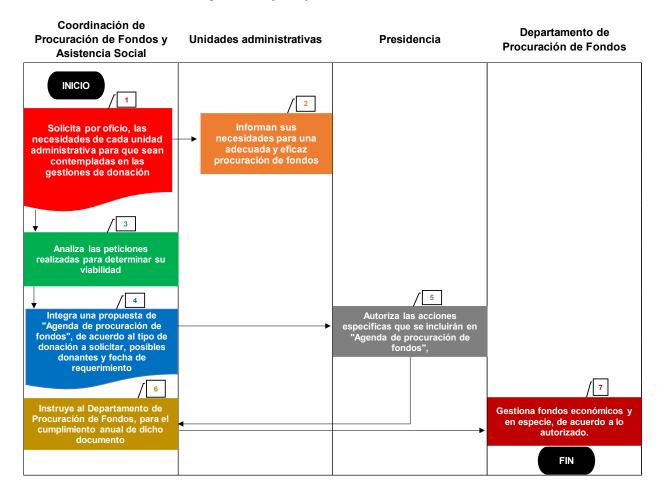
## Programa presupuestario 02020201 Desarrollo Comunitario

**Reingeniería de procesos:** Aquellas recomendaciones que apuntan a una transformación o modificación profunda, sustancial, de uno o varios de los procesos del Programa; incluso, del diseño operativo del mismo.

Proceso	Difusión institucional
	El Sujeto Evaluado no presentó evidencia documental respecto a este
	punto.
Situación actual	
(hallazgo o	Posterior a la realización de entrevistas con el personal, se detectó que
problema	de manera económica se realizan las peticiones de gestiones por parte
detectado)	de las unidades administrativas, por lo cual, esta actividad no se lleva a
	cabo de manera planificada para cubrir las necesidades de las demás áreas del Organismo.
	Solicitar por escrito, las necesidades de las unidades administrativas
	del Sistema Municipal DIF, respecto a los programas asistenciales que se
Recomendaciones	ejecutan.
	2. Integrar una agenda anual, para que exista planificación y organización
	en la gestion de fondos.
Objetivo	Ampliar la capacidad de respuesta ante las demandas y peticiones
•	realizadas por la población en situación de vulnerabilidad.
Principales	1. Coordinación de Procuración de Fondos y Asistencia Social
responsables de la	Departamento de Procuración de Fondos
implementación	
Recursos e	No se require la autorización de recursos extraordinarios para la
insumos necesarios para su	implementación de este proceso.
implementación	implementation de este proceso.
	La implementación de las recomendaciones antes señaladas, requieren
Breve análisis de	de un trabajo de organización interna por parte del Sujeto Evaluado.
viabilidad de la	
implementación	El Sujeto Evaluado deberá solicitar acompañamiento especializado de
	unidades administrativas, como la Secretaría Técnica.
	1. Analizar las necesidades de la población municipal a través de las
	diversas unidades administrativas que tienen contacto directo con los
	diferentes grupos en situación de vulnerabilidad, eficientará la gestión de donaciones, al buscar posibles donatarios acorde a las necesidades
Metas y efectos	sociales e institucionales.
potenciales	Crear proyectos de asistencia social de alto impacto a través de la
esperados	sinergía institucional.
	3. Dar cumplimiento a lo establecido en el artículo 43 Quarter, fracciones
	XI y XII del Reglamento Interno del Sistema Municipal DIF de Tlalnepantla
	de Baz.
Medio de	1. Oficios.
verificación	2. Agenda de procuración de fondos.
Nivel de	A 14-
priorización (Alto,	Alto.
medio o bajo)	

### Propuesta de flujograma:

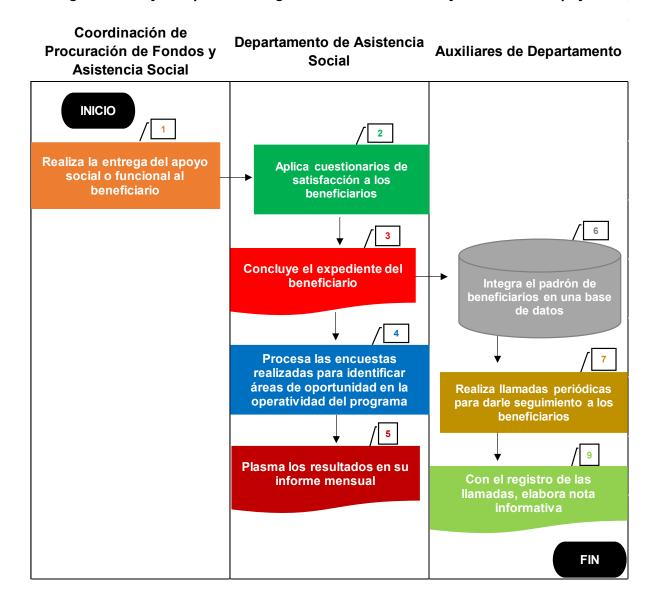
#### Diagrama de flujo del proceso "Difusión institucional"



Proceso	Seguimiento a beneficiarios y monitoreo de apoyos	
Situación actual (hallazgo o problema detectado)	No se identificó un proceso ejecutado por la Coordinación de Procuración de Fondos y Asistencia Social en el que se lleven a cabo actividades o se implementen mecanismos que permiten al Pp, conocer cómo son utilizados o aprovechados los bienes y/o servicios entregados a la población beneficiaria, para que, entre otras funciones, la unidad administrativa responsable verifique el cumplimiento de los objetivos.	
Recomendaciones	Implementar la aplicación de encuestas de satisfacción a la población atendida.	
Objetivo	Encontrar las áreas de oportunidad para mejorar la atención que se da a los usuarios que acceden al beneficio de entrega de apoyos funcionales o sociales del Sistema Municipal para el Desarrollo Integral de la Familia de Tlalnepantla de Baz.	
Principales responsables de la implementación	Coordinación de Procuración de Fondos y Asistencia Social     Departamento de Asistencia Social	
Recursos e insumos necesarios para su implementación	No se require la autorización de recursos extraordinarios para la implementación de este proceso.	
Breve análisis de viabilidad de la implementación	La implementación de las recomendaciones antes señaladas, requieren de un trabajo de organización interna por parte del Sujeto Evaluado.  El Sujeto Evaluado deberá solicitar acompañamiento especializado de unidades administrativas, como la Secretaría Técnica.	
Metas y efectos potenciales esperados	1. Contar con información concisa sobre la atención dada a los beneficiarios del programa; y con ello, verificar los medios de convocatoria más frecuente, si los requisitos son accesibles y concisos, o bien, si el tiempo de espera del trámite se adecúa a las necesidades de la población.	
Medio de verificación Nivel de priorización (Alto, medio o bajo)	Encuestas de satisfacción.  Medio.	

### Propuesta de flujograma:

Diagrama de flujo del proceso "Seguimiento a beneficiarios y monitoreo de apoyos"



# Programa presupuestario 02020201 Desarrollo Comunitario

## ANEXO "Datos Generales de la Evaluación"

1. Descripción de la evaluación			
1.1 Tipo de la evaluación: Evaluación de Procesos			
1.2 Fecha de inicio de la evaluación (dd/mm/aaaa): 04/07/2023			
1.3 Fecha de término de la evaluación (dd/mm/aaaa): 30/11/2023			
	onsable de darle seguimiento a la evaluación		
Nombre: Fernando Granados Rivera	Cargo: Secretario Técnico		
1.5 Nombre y cargo de la persona resp			
Nombre: Fabián Antonio Colín Navarijo	Cargo: Jefe de Departamento de la UIPPE		
2. Datos de la instancia evaluadora			
2.1 Nombre del coordinador de la	Nelida Patricia Culebro Trujillo		
evaluación:	Nelida Fatilicia Gulebio Trujilio		
2.2 Cargo:	Directora		
2.3 Institución a la que pertenece:	Centro de Coaching y Consultoría Personal y Empresarial		
2.4 Principales colaboradores:	Julio César Magos Bernal		
2.5 Correo electrónico del	nelly.hqbtc@gmail.com		
coordinador de la evaluación:	non, management of the second		
3. Identificación del programa			
3.1 Nombre del (los) Programa(s) evaluado(s):	Desarrollo comunitario		
3.2 Ente público ejecutor del (los)	Sistema Municipal para el Desarrollo Integral de la		
Programa(s):	Familia de Tlalnepantla de Baz		
3.3 Poder público al que pertenece(n) el(los) Programa(s):	Ejecutivo		
3.4 Ámbito gubernamental al que pertenece(n) el(los) Programa(s):	Municipal		
3.5 Nombre de la(s) unidad(es) administrativa(s) y de (los) titular(es) a cargo del (los) Programa(s):	Coordinación de Procuración de Fondos y Asistencia Social		
3.6 Nombre(s) de la(s) unidad(es) administrativa(s) ejecutores de (los) Proyecto(s):	Departamento de Procuración de Fondos Departamento de Asistencia Social		
4. Metodología utilizada en la evaluació	on Control of the Con		
4.1 Descripción de las técnicas y modelos utilizados:	Análisis de gabinete que tuvo como finalidad, dimensionar y comprender el entorno en el que opera el Pp, así como los procesos y subprocesos que se ejecutan para el otorgamiento de los bienes y servicios que se brindan a la población; se realizó un análisis documental exhaustivo (de gabinete) de los documentos propios del Programa; es decir, documentación administrativa, institucional, normativa y financiera, proporcionada por el Sujeto Evaluado, así como información pública disponible en plataformas gubernamentales.  Análisis del trabajo de campo, mediante el cual se llevaron a cabo visitas para observar de manera práctica la operación del Programa presupuestario en los diversos procesos y subprocesos que lo componen.		

	La finalidad de estas actividades, fue analizar concretamente la interacción de cada uno de los sujetos que participan en los diversos procesos y subprocesos que se realizan en el marco del Programa.  Esta segunda fase de trabajo consistió en dos etapas:  1. Aplicación de cuestionarios y entrevistas a todo el personal que se desempeña en la unidad administrativa que funge como Sujeto Evaluado, para identificar el dominio de los conocimientos normativos y administrativos, así como de las funciones operativas.  2. Aplicación de cuestionarios a muestras representativas del universo total a analizar,	
	empleando modalidades de entrevista estructurada o semiestructurada, que permitan centrar la atención en las particularidades del Programa.	
5. Datos de contratación de la evaluación		
5.1 Tipo de contratación:	Adjudicación directa	
5.2 Unidad administrativa		
responsable de contratar la evaluación:	Dirección de Administración y Finanzas	
5.3 Costo total de la evaluación:	\$500,000.00 M.N.	
5.4 Fuente de Financiamiento:	Recursos municipales propios.	

## IX. Referencias bibliografías

→ Consejo Nacional de Evaluación de la Política de Desarrollo Social (CONEVAL) (2020). Pobreza por grupos poblacionales a escala municipal 2010, 2015 y 2020. Recuperado de los tabulados en:

https://www.coneval.org.mx/Medicion/Paginas/Pobreza\_grupos\_poblacionales\_mu nicipal 2010 2020.aspx

→ Consejo Nacional de Evaluación de la Política de Desarrollo Social (CONEVAL) (2020). Evolución de las Líneas de Pobreza por Ingresos (enero 1992 - diciembre 2021). Recuperado de los tabulados en:

https://www.coneval.org.mx/Medicion/MP/Paginas/Lineas-de-bienestar-y-canasta-basica.aspx

→ Consejo Nacional de Evaluación de la Política de Desarrollo Social (CONEVAL) (2020). Pobreza por grupos poblacionales a escala municipal 2010, 2015 y 2020. Recuperado de los tabulados en:

https://www.coneval.org.mx/Medicion/Paginas/Pobreza-municipio-2010-2020.aspx

→ Instituto Nacional de Estadística y Geografía - INEGI (2020). Catálogo Único de Claves de Áreas Geoestadísticas Estatales, Municipales y Localidades. México. Recuperado de los tabulados en:

## https://www.inegi.org.mx/app/ageeml/

→ Instituto Nacional de Estadística y Geografía - INEGI (2020). Censo de Población y Vivienda. México. Recuperado de los tabulados en:

https://www.inegi.org.mx/programas/ccpv/2020/#Tabulados

→ Plan de Desarrollo Municipal de Tlalnepantla de Baz 2022 – 2024 (2022).
Recuperado en:

http://repositorio.tlalnepantla.gob.mx/files/pdf/repositorio/2370st.pdf

→ Martínez, P. (2009) El municipio, la ciudad y el urbanismo en Régimen Jurídico del Urbanismo. Memoria del Primer Congreso de Derecho Administrativo Mexicano. p. 199-224. México. Instituto de Investigaciones Jurídicas de la Universidad Nacional Autónoma de México. Recuperado en:

https://archivos.juridicas.unam.mx/www/bjv/libros/6/2735/10.pdf