

# Evaluación de Consistencia y Resultados

## Programa “Desarrollo Integral de la Familia”

**SMDIF de Toluca Ejercicio Fiscal 2020**

*Diciembre 2021*



## SIGLAS

|         |  |
|---------|--|
| AdO     | Árbol de Objetivos   |
| AdP     | Árbol de Problemas   |
| AGEB    | Área Geoestadística Básica   |
| BID     | Banco Interamericano de Desarrollo   |
| BM      | Banco Mundial  |
| CEPAL   | Comisión Económica para América Latina y el Caribe   |
| CONAC   | Consejo Nacional de Armonización Contable  |
| CONADIS | Consejo Nacional para el Desarrollo y la Inclusión de las Personas con Discapacidad                                    |
| CONAPO  | Consejo Nacional de Población  |
| CONEVAL | Consejo Nacional de Evaluación   |
| CURP    | Clave Única de Registro de Población   |
| CURUS   | Cédula Única de Registro de Usuarios de Servicios  |
| DIF     | Desarrollo Integral de la Familia  |
| DIFEM   | Desarrollo Integral de la Familia del Estado de México   |
| EDP     | Evaluación en materia de Diseño Programático   |
| FAO     | Fondo de las Naciones Unidas para la Agricultura y Alimentación  |
| FODA    | Fortalezas, Oportunidades, Debilidades y Amenazas  |
| FUR     | Formato Único de Registro  |
| GA      | Grupo(s) de Atención   |
| GEM     | Gobierno del Estado de México  |
| INAI    | Instituto Nacional de Transparencia, Acceso a la información y Protección de Datos Personales                          |
| IGECEM  | Instituto de Información e Investigación Geográfica, Estadística y Catastral del Estado de México                      |
| IMC     | Índice de Masa Corporal  |
| IMCO    | Instituto Mexicano para la Competitividad  |
| INEGI   | Instituto Nacional de Estadística, Geografía e Informática   |
| INFOEM  | Instituto de Transparencia, Acceso a la información y Protección de Datos Personales del Estado de México y Municipios |
| IPOMEX  | Información Pública de Oficio Mexiquense   |
| ISSSTE  | Instituto de Seguridad y Servicios Sociales de los Trabajadores del Estado   |
| LASEMyM | Ley de Asistencia Social del Estado de México y Municipios   |
| LDSEM   | Ley de Desarrollo Social del Estado de México  |

|         |  |
|---------|--|
| LGDS    | Ley General de Desarrollo Social   |
| MIR     | Matriz de Indicadores para Resultados  |
| MML     | Metodología de Marco Lógico  |
| ODM     | Objetivos de Desarrollo del Milenio  |
| ODS     | Objetivos de Desarrollo Sostenible   |
| ONG     | Organizaciones No Gubernamentales  |
| ONU     | Organización de las Naciones Unidas  |
| OSFEM   | Órgano Superior de Fiscalización del Estado de México                          |
| PbR     | Presupuesto basado en Resultados   |
| PP      | Programa Presupuestario  |
| PDEM    | Plan de Desarrollo del Estado de México  |
| PDM     | Plan de Desarrollo Municipal   |
| PND     | Plan Nacional de Desarrollo  |
| PNUD    | Programa de las Naciones Unidas para el Desarrollo                             |
| POA     | Programa Operativo Anual   |
| PTAS    | Programa TriAnual de Asistencia Social   |
| ROP     | Reglas de Operación para Programas   |
| SEAS    | Sistema Estatal de Asistencia Social   |
| SEDESOH | Secretaría de Desarrollo Social y Humano                                       |
| SEP     | Secretaría de Educación Pública  |
| SEVAC   | Sistema de Evaluaciones de Armonización Contable                               |
| SHyCP   | Secretaría de Hacienda y Crédito Público                                       |
| SMDIF   | Sistema Municipal para el Desarrollo Integral de la Familia                    |
| SNDIF   | Sistema Nacional para el Desarrollo Integral de la Familia                     |
| UIPPE   | Unidad de Información Planeación, Programación y Evaluación                    |
| UNESCO  | Organización de las Naciones Unidas para la Educación, la Ciencia y la Cultura |
| UNICEF  | Fondo de las Naciones Unidas para la Infancia                                  |

## 1. RESUMEN EJECUTIVO

La evaluación de Consistencia y Resultados realizada al Programa “Desarrollo Integral para la Familia” 2020, parte en primera instancia, de un análisis de gabinete con la información proporcionada por la UIPPE del Sistema Municipal para el Desarrollo Integral de la Familia de Toluca, acompañada de la documentación adicional de carácter público, que se consideró necesaria y toda aquella relacionada con el programa y sus proyectos en medios electrónicos a través de fuentes oficiales certificadas para los fines del programa; ello con el propósito de obtener los elementos suficientes para la compilación de un estudio completo de la situación actual del programa y su operación, principalmente en función de la correspondencia de sus resultados con la coherencia sistemática de la justificación por la cual fue creado el programa; por esta razón, las necesidades de información son básicas para el desarrollo de la evaluación.

## 2. ÍNDICE

|  |     |
|--|-----|
| Siglas   | 1   |
| 1. Resumen Ejecutivo.....  | 3   |
| 2. Índice.....   | 6   |
| 3. Introducción.....   | 8   |
| 3.1. Objetivo de la Evaluación de Consistencia y Resultados.....                                   | 11  |
| 3.2. Integración de la evaluación de Consistencia y Resultados .....                               | 11  |
| 4. Características del programa.....   | 14  |
| 5. Apartado I:.....  | 18  |
| 6. Apartado II: .....  | 28  |
| 7. Apartado III:.....  | 36  |
| 8. Apartado IV: .....  | 48  |
| 9. Apartado V:.....  | 55  |
| 10. Apartado VI: .....   | 79  |
| 11. ....   | 87  |
| 12. Análisis de Fortalezas, Oportunidades, Debilidades y Amenazas .....                            | 92  |
| 13. Valoración Final del Programa .....  | 94  |
| 14. Conclusiones .....   | 96  |
| 15. Perfil y Equipo Clave de la Instancia Evaluadora .....   | 99  |
| 16. Bibliografía.....  | 100 |
| 17. Anexos.....  | 103 |
| A.1. Propuesta de Metodología para la cuantificación de las poblaciones potencial y objetivo. .... | 103 |
| A.2. Procedimiento para la actualización de la base de datos de beneficiarios.....                 | 104 |

|   |     |
|---|-----|
| A.3. Propuesta de mejora de la Matriz de Indicadores para Resultados.....         | 105 |
| A.4. Propuesta de Indicadores.....  | 108 |
| A.5. Metas del programa.....  | 111 |
| A.6. Gastos desglosados del programa y criterios de clasificación.....            | 114 |
| A.7. Complementariedad y coincidencias entre programas federales y estatales..... | 115 |
| 18. Créditos.....   | 117 |

### 3. INTRODUCCIÓN

Una evaluación de Consistencia y Resultados, se justifica sistemáticamente a través de un proceso continuo de monitoreo y operación entre la relación de su diseño y alcance de metas, en síntesis, la operación y sus resultados; esta continuidad en el monitoreo del diseño y la mejora o ajustes en sus procesos operativos, invariablemente debe arrojar resultados positivos contundentes sobre los alcances y metas establecidos previamente para el programa. Las herramientas técnico-metodológicas empleadas en las evaluaciones de programas presupuestarios, establecen directrices claras, objetivas y precisas que contribuyen a mejorar la calidad en los bienes y servicios ofertados o proporcionados por estos programas, así como también coadyuvan al fortalecimiento de las estrategias y políticas públicas diseñadas para el buen funcionamiento y desarrollo de los mismos programas.

En el contexto anterior, el concepto “Desarrollo Integral” tiene diferentes aristas desde una perspectiva asistencial, con enfoque en los derechos sociales y de soporte para los grupos vulnerables prioritarios más importantes, que en conjunto conforman la base de toda sociedad, la familia.

Para la Organización de Estados Americanos (OEA), el Desarrollo Integral se refiere a una serie de políticas que trabajan conjuntamente para fomentar el desarrollo sostenible en los países en desarrollo y subdesarrollados. Este organismo internacional cuenta con una Secretaría ejecutiva a cargo específicamente de estas tareas.<sup>1</sup>

Juan E. Cheyre señala que el “El Desarrollo Integral es un proceso que se logra a través del conjunto coordinado de acciones políticas, sociales y económicas sustentados en la promoción de la dignidad personal, solidaridad y subsidiariedad para mejorar las condiciones de desarrollo pleno de las familias y las personas, para contribuir a un clima social y humano de confianza mutua con especial atención a la situación de los problemas de aquellos que tienen menor posibilidad de acceso a los

---

<sup>1</sup> OEA, Desarrollo Integral, consultado en website: [http://www.oas.org/es/temas/desarrollo\\_integral.asp](http://www.oas.org/es/temas/desarrollo_integral.asp), el 7 de octubre de 2021.



beneficios de la modernidad, en un ambiente que proteja el hábitat y en una dimensión que también los asegure para las generaciones futuras”<sup>2</sup>

Por su parte, la Asociación Civil, DHI (Desarrollo Humano Integral), define al Desarrollo Integral como la comprensión holística de la persona para su formación integral de cada aspecto y ámbito por el cual se desenvuelve.

El desarrollo integral, entendido como uno de las tareas fundamentales de la asistencia y desarrollo sociales, y conforme a lo establecido en la Ley de Asistencia Social del Estado de México y Municipios, se alcanza cuando se modifican y mejoran las condiciones de vulnerabilidad en las que se encuentra un grupo de personas, que derivan de los efectos de desprotección social que causa en ellas la incapacidad para su acceso a bienes y servicios. El propósito base de la asistencia social es compensar los desequilibrios en vulnerabilidad, traducidos en las carencias sociales, que como derechos, debe tener acceso todo individuo.

A nivel nacional, en la década de los 80's a partir de la institucionalización de la política de asistencia social, y de la Ley que crea los Organismos Públicos Descentralizados de Asistencia Social de Carácter Municipal (SMDIF), se establece como objetivo central la asistencia social junto con la protección social de niños, niñas y adolescentes; desde entonces, la tarea de los sistemas DIF ha evolucionado a través de su programa insignia y derivado en muchos otros enfocados en la atención especial para los grupos vulnerables prioritarios que ven afectados sus principales derechos sociales. Con el súbito cambio de rumbo en las políticas de salud a causa de la llegada del virus SARCOV2 (Coronavirus) la asistencia social con enfoque en salud pública, debe tomar medidas de prevención y soporte aún más profundas y magnificadas ante un fenómeno de esta naturaleza, que sin duda incrementó la vulnerabilidad de los grupos sociales prioritarios en términos de su derecho a la salud.

El caso que ocupa la presente evaluación se refiere a este programa estelar denominado “Desarrollo Integral de la Familia”, y que en específico para el Sistema Municipal para el Desarrollo Integral de la Familia de Toluca, el mismo se integra por cuatro proyectos: 1) Fomento a la integración de la

---

<sup>2</sup> Cheyre Juan E., “La Promoción del Desarrollo Integral, un desafío del siglo XXI para America Latina”, Pontificia Universidad Católica de Chile, Coducal, Chile, 2016.

familia; 2) Atención a víctimas por maltrato y abuso; 3) Servicios jurídicos asistenciales para la familia y; 4) Atención psicológica y psiquiátrica.

## Objetivos de la Evaluación.

### Objetivo General

Evaluar la consistencia y orientación a resultados del Programa *Desarrollo Integral de la Familia* con la finalidad de proveer información que retroalimente su diseño, gestión y resultados.

### Objetivos Específicos

- ✓ Analizar la lógica y congruencia en el diseño del programa, su vinculación con la planeación sectorial y nacional, la consistencia entre el diseño y la normatividad aplicable, así como las posibles complementariedades y/o coincidencias con otros programas federales.
- ✓ Identificar si el programa cuenta con instrumentos de planeación y orientación hacia resultados.
- ✓ Examinar si el programa ha definido una estrategia de cobertura de mediano y de largo plazo y los avances presentados en el ejercicio fiscal evaluado.
- ✓ Analizar los principales procesos establecidos en las Reglas de Operación del Programa (ROP) o en la normatividad aplicable; así como los sistemas de información con los que cuenta el programa y sus mecanismos de rendición de cuentas
- ✓ Identificar si el programa cuenta con instrumentos que le permitan recabar información para medir el grado de satisfacción de los beneficiarios del programa y sus resultados.
- ✓ Examinar los resultados del programa respecto a la atención del problema para el que fue creado

### Alcances.

Contar con un diagnóstico sobre la capacidad institucional, organizacional y de gestión de los programas orientada hacia resultados. Además de proveer información que retroalimente el diseño, la gestión y los resultados de los programas.

La evaluación de Consistencia y Resultados se divide en 6 temas y 51 preguntas de acuerdo con el siguiente cuadro:

| Tema         | Apartado                              | Preguntas | Total     |
|--------------|---------------------------------------|-----------|-----------|
| I            | Diseño                                | 1 a 13    | 13        |
| II           | Planeación y Orientación a Resultados | 14 a 22   | 9         |
| III          | Cobertura y Focalización              | 23 a 25   | 3         |
| IV           | Operación                             | 26 a 42   | 17        |
| V            | Percepción de la Población Atendida   | 43        | 1         |
| VI           | Medición de Resultados                | 44 a 51   | 8         |
| <b>Total</b> |                                       |           | <b>51</b> |

La evaluación se realiza mediante un análisis de gabinete con base en información proporcionada por la dependencia o entidad responsable del programa, así como información adicional que la instancia evaluadora considere necesaria para justificar su análisis. En este contexto, se entiende por análisis de gabinete al conjunto de actividades que involucra el acopio, la organización y la valoración de información concentrada en registros administrativos, bases de datos, evaluaciones internas y/o externas y documentación pública. Sin embargo, de acuerdo con las necesidades de información y tomando en cuenta la forma de operar de cada programa, se podrán programar y llevar a cabo entrevistas con responsables de los programas y/o personal de la unidad de evaluación y/o planeación de la dependencia coordinadora.

# Características del programa

## I. Características del programa

El Programa Presupuestario 02060804 “Desarrollo Integral para la Familia” contiene los **Proyectos Presupuestarios 020608040101 “Fomento a la Integración de la familia”, 020608040102 “Atención a víctimas por maltrato y abuso”, 020608040103 “Servicios jurídico asistenciales a la familia” y 020608040106 “Orientación y atención psicológica y psiquiátrica”** bajo la responsabilidad del Gobierno Municipal de Toluca, a través de la Unidad Ejecutora 3101 “Sistema Municipal Desarrollo Integral de la Familia de Toluca”<sup>3</sup>. Los Proyectos iniciaron operaciones por medio de esta unidad y su presupuesto global asignado para el Ejercicio Fiscal 2020, fue de **\$340’185,130.00** (Trescientos cuarenta millones, ciento ochenta y cinco mil ciento treinta pesos 00/100 M.N.)

Para la MIR general del Gobierno de Estado de México, la clave del Programa Presupuestario (PP) se compone por estructuras de dos dígitos:

- ✓ Los primeros dos al **Fin**, en este caso **02**, que se describe como **Desarrollo Social**;
- ✓ Los siguientes dos a la **Función** (Fn), para el caso **06**, que se denomina **Protección social**;
- ✓ El tercer par, **08** se distingue a la sección: **Otros grupos vulnerables**;
- ✓ El último par, **04** especifica al **Programa Presupuestario Desarrollo Integral para la Familia**
- ✓ A su vez, el PP contiene un único **SubPrograma Presupuestario** (SPp), el **01**, que se denomina **Prevención y bienestar familiar**;
- ✓ Por último, este **SPp 01**, tiene 4 **Proyectos** (Py), siendo el primero, el **01, Fomento a la Integración de la Familia**, el **02 Atención a víctimas por maltrato y abuso**, el **03 Servicios jurídico asistenciales a la familia** y el **06 Orientación y atención psicológica y psiquiátrica**

| FIN | FUNCIÓN | SUBFUNCIÓN | PROGRAMA PRESUPUESTARIO | SUBPROGRAMA PRESUPUESTARIO | PROYECTO |
|-----|---------|------------|-------------------------|----------------------------|----------|
| 02  | 06      | 08         | 04                      | 01                         | 01       |
| 02  | 06      | 08         | 04                      | 01                         | 02       |
| 02  | 06      | 08         | 04                      | 01                         | 03       |
| 02  | 06      | 08         | 04                      | 01                         | 06       |

Con las prerrogativas del Plan de Desarrollo del Estado de México 2018-2023:

<sup>3</sup>Ipomex: Fracciones años 2011-2017, Fracción XXV A: [Información Financiera de \(presupuesto asignado anual\) consultado en: https://www.ipomex.org.mx/ipo/lgt/indice/diftoluca/presAsigInf/2017.web](https://www.ipomex.org.mx/ipo/lgt/indice/diftoluca/presAsigInf/2017.web) (recuperado el 10 de diciembre de 2018).

- El **Fin** del Desarrollo Social persigue contribuir al combate a la pobreza, el mejoramiento de la calidad de vida y la atención a grupos en situación de vulnerabilidad.
- El Desarrollo Social tiene **7 Funciones**:
  - ✓ Protección Ambiental
  - ✓ Vivienda y Servicios a la Comunidad
  - ✓ Salud
  - ✓ Recreación, cultura y otras manifestaciones sociales
  - ✓ Educación
  - ✓ Protección Social
  - ✓ Otros Asuntos Sociales
- El **Proyecto 020608040101 “Fomento a la Integración de la familia”**  
*“Proyecto operado por los Departamentos de Orientación Familiar, Desarrollo Comunitario y Apoyo a la Gestión y mediante el cual se realizan acciones de atención, orientación y asesorías sobre los aspectos psicológicos, biológicos y sociales de los individuos como miembros de una familia, así como su problemática en general; así mismo contribuye con acciones encaminadas - en el ámbito de las consecuencias de este Sistema- a mejorar la calidad de vida de las familias del municipio”*
- El **Proyecto 020608040102 “Atención a víctimas por maltrato y abuso”**  
*“Materializado por el Departamento de Servicios Jurídicos y Asistenciales y mediante el cual se busca atender a menores, personas con discapacidad, adultos mayores, mujeres y hombres en situación de violencia, mediante el otorgamiento de atención integral a través de grupos multidisciplinarios”*
- El **Proyecto 020608040103 “Servicios jurídico asistenciales a la familia”**  
*“Proyecto operado por el Departamento de Servicios Jurídicos y Asistenciales el cual otorga orientación jurídica a familias en situación de vulnerabilidad”*
- El **Proyecto 020608040106 “Orientación y atención psicológica y psiquiátrica”**  
*“Ejecutado por el Departamento de Orientación Familiar, el cual mediante la implementación de acciones específicas se busca atender y menguar los trastornos emocionales y conductuales de la población en general, particularizando en aquellos que influyen en la gestación de conflictos familiares y por ende sociales”*

# I DISEÑO



## I: Diseño

### A. ANÁLISIS DE LA JUSTIFICACIÓN DE LA CREACIÓN Y DEL DISEÑO DEL PROGRAMA

#### 1. El problema o necesidad prioritaria que busca resolver el programa está identificado en un documento que cuenta con la siguiente información:

- a) *El problema o necesidad se formula como un hecho negativo o como una situación que puede ser revertida.*
- b) *Se define la población que tiene el problema o necesidad.*
- c) *Se define el plazo para su revisión y su actualización.*

|                   | Programa   | Py 01     | Py 02     | Py 03     | Py 06     |
|-------------------|--|-----------|-----------|-----------|-----------|
| <b>Respuesta:</b> | <b>Sí</b>  | <b>Sí</b> | <b>Sí</b> | <b>Sí</b> | <b>Sí</b> |
| <b>Nivel:</b>     | <b>4</b>   | <b>4</b>  | <b>4</b>  | <b>4</b>  | <b>4</b>  |
|                   | <ul style="list-style-type: none"> <li>✓ El programa tiene identificado el problema o necesidad que busca resolver,</li> <li>✓ El problema cumple con todas las características establecidas en la pregunta, y</li> <li>✓ El programa actualiza periódicamente la información para conocer la evolución del problema.</li> </ul> |           |           |           |           |

#### Análisis

El documento de "Evaluación Diagnóstica para el Sistema Municipal DIF de Toluca 2016", define el problema central como la "Población del Municipio de Toluca con bajo desarrollo integral y/o en desventaja o desprotección física, mental o social", en términos generales, el problema en específico de la carencia por el acceso a servicios de salud, una alimentación suficiente y servicios de protección social, persisten en el problema central como parte de él, puesto que las familias experimentan situaciones de desprotección social en varios aspectos, que de manera tácita estarían contenidos en los cuatro proyectos, establecidos a partir de los derechos sociales en salud donde se agrupa el fomento a la integración familiar, la atención a víctimas por maltrato y abuso, los servicios jurídicos y la orientación y atención profesional psicológica y psiquiátrica.

- a) Si, en el documento Diagnóstico del Programa “Desarrollo Integral para la Familia” se establece un apartado dedicado a la explicación en detalle de las problemáticas que presenta el núcleo familiar, de donde se desprende la desintegración familiar como uno de los problemas principales, y que deriva en fenómenos sociales como incertidumbre, violencia y conductas de riesgo, lo que en conjunto propicia la desprotección física, mental y social de todos los miembros de las familias; ello en referencia al párrafo anterior, por lo que de forma interna están contenidos los cuatro proyectos del programa.
- b) Asimismo, en el documento Diagnóstico “Fomento a la Integración de la Familia”, el apartado 1.1. Diagnóstico señala que existen 219,639 familias conformadas en promedio por 4 integrantes; y como para el programa la población potencial se refiere a todas las familias del municipio, en ese sentido, la población que puede requerir de los servicios del programa si se encuentra definida, no obstante, aquella que reciba los apoyos se reduzca en base a la necesidad y requerimiento de cada familia, así como los criterios de elegibilidad y a partir de estos, las familias que resulten beneficiarias del programa.
- c) Sí, no obstante, las cifras disponibles provengan de los datos oficiales del INEGI, el Sistema Municipal para el Desarrollo Integral de la Familia de Toluca en ese sentido, dispone de una estadística propia por nivel de servicio en los cuatro proyectos del programa, los encargados de cada uno de ellos tienen una contabilidad precisa de qué tipo de servicios se solicitan y a quienes se proporcionan, por lo tanto, el plazo de actualización está determinado por el propio SMDIF en cada ejercicio fiscal o en la medida en que se actualice la información, derivado que los datos son cambiantes y actualizados durante todo este periodo; por su parte, el INEGI en términos de la información oficial disponible actualiza a su vez su base de datos conforme a las fechas establecidas para tal fin, en la emisión de cifras oficiales. El problema que se atiende no es cambiante con el tiempo, simplemente se ajustan los parámetros de medición y criterios de elegibilidad de los beneficiarios.

**2. Existe un diagnóstico del problema que atiende el programa que describa de manera específica:**

- a) *Causas, efectos y características del problema.*
- b) *Cuantificación y características de la población que presenta el problema.*

- c) *Ubicación territorial de la población que presenta el problema.*  
d) *El plazo para su revisión y su actualización.*

|                   | Programa   | Py 01     | Py 02     | Py 03     | Py 06     |
|-------------------|--|-----------|-----------|-----------|-----------|
| <b>Respuesta:</b> | <b>Sí</b>  | <b>Sí</b> | <b>Sí</b> | <b>Sí</b> | <b>Sí</b> |
| <b>Nivel:</b>     | <b>3</b>   | <b>3</b>  | <b>3</b>  | <b>3</b>  | <b>3</b>  |
|                   | <ul style="list-style-type: none"> <li>✓ El programa cuenta con documentos, información y/o evidencias que le permiten conocer la situación del problema que pretende atender, y</li> <li>✓ El diagnóstico cumple con dos de las características establecidas en la pregunta.</li> </ul> |           |           |           |           |

### **Análisis**

- a) Sí. el diagnóstico presenta las bases que dan origen al problema que se pretende resolver, señala varios apartados que indican las causas principales del origen de la problemática detectada a partir de sus cuatro proyectos Py01, Py 02, Py03 y Py06; además, el análisis concentra datos a nivel nacional, estatal y municipal inherentes al propósito del programa. Asimismo, se define un problema, a partir de la exposición del Árbol de problemas construido para el programa, y que señala las diferentes causas, así como las consecuencias que derivan del mismo y un árbol de objetivos que plantea las soluciones a dicho problema. Adicionalmente, el documento diagnóstico del programa general del DIF, identifica el problema por el cual se crea el programa y se refiere a “Población del municipio de Toluca con bajo desarrollo integral y/o en desventaja o desprotección física, mental o social”, cuya causa principal que deriva en su origen es el “Alto volumen de población en vulnerabilidad y/o riesgo”, por lo cual la población que atiende el programa es totalmente coincidente con la enunciada en el Diagnóstico general.
- b) Sí. el diagnóstico señala aspectos relacionados a la caracterización y conceptos vinculados a la situación de la población en estas condiciones, familias en condiciones de pobreza, y con datos específicos para sus proyectos Py01, Py02, Py03 y Py06 como lo son entre otros la problemática de la violencia familiar, datos recopilados a través de fuentes oficiales con sus

metodologías de medición en temas referentes a la cuantificación y focalización de la población que presenta el problema.

- c) Si. En torno a los cuatro proyectos Py01, Py02, Py03 y Py06, se presenta un análisis que se refiere a los grupos familiares que habitan el municipio, la caracterización, su clasificación y la problemática que enfrentan en términos de los derechos sociales para cada miembro de la familia. Aunque no se disponga de una focalización territorial a nivel de localidad o AGEB, que especifique las zonas precisas donde se presenta el fenómeno, a través de los datos que recaba el SMDIF de Toluca se pueden identificar las zonas en las que opera el programa al interior del municipio, sobre la base de la población objetivo que pretende atender el programa, así como la localización de los beneficiarios del programa.
- d) No. En el documento de Diagnóstico del Programa “Desarrollo Integral para la Familia” no se determinan o establecen los periodos de actualización o revisión de la problemática a través de un diagnóstico, no obstante, los datos para la población beneficiaria del programa y la operación a través del POA (Programa Operativo Anual), verifica que el seguimiento es de forma trimestral y el concentrado se realiza cada año.

**3. ¿Existe justificación teórica o empírica documentada que sustente el tipo de intervención que el programa lleva a cabo?**

|                   | Programa  | Py 01 | Py 02 | Py 03 | Py 06 |
|-------------------|---|-------|-------|-------|-------|
| <b>Respuesta:</b> | Sí  | Sí    | Sí    | Sí    | Sí    |
| <b>Nivel:</b>     | 4   | 4     | 4     | 4     | 4     |
|                   | <ul style="list-style-type: none"> <li>✓ El programa cuenta con una justificación teórica o empírica documentada que sustente el tipo de intervención que el programa lleva a cabo en la población objetivo, y</li> <li>✓ La justificación teórica o empírica documentada es consistente con el diagnóstico del problema, y</li> <li>✓ Existe(n) evidencia(s) (nacional o internacional) de los efectos positivos atribuibles a los beneficios o apoyos otorgados a la población objetivo, y</li> </ul> |       |       |       |       |

|  |   |
|--|---|
|  | ✓ Existe(n) evidencia(s) (nacional o internacional) de que la intervención es más eficaz para atender la problemática que otras alternativas. |
|--|---|

## Análisis

- a) El Programa cuenta con justificación teórica o empírica documentada que sustenta el tipo de intervención que se lleva a cabo en la población objetivo y existen evidencias en términos del problema que el Programa pretende atender a través de sus proyectos Py01, Py02, Py03 y Py06. Se pueden enumerar al Artículo 4º de la Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos que indica... “La mujer y el hombre son iguales ante la ley, y esta protegerá la organización y el desarrollo de la familia”, por su parte, en la Ley de Desarrollo Social del Estado de México, el artículo 12 Fracción II considera a la familia como un grupo que debe recibir especial atención en cuanto a las políticas de Desarrollo Social, y que el artículo 13 Fracción III del mismo ordenamiento marca como obligaciones del poder ejecutivo la formulación y aplicación de políticas públicas en beneficio de las familias en situación de desigualdad social.
- b) Si bien se cuenta con un soporte documental y empírico que justifica el Programa Presupuestario (PP) así como sus proyectos, ninguno de ellos es emitido por la Institución, sin embargo, es considerado parte del diagnóstico del Programa “Desarrollo Integral de la Familia”, y también a su vez se deriva de las atribuciones del Sistema Municipal para el Desarrollo Integral de la Familia de Toluca, y en ese sentido se considera coincidente.
- c) En términos de los apoyos, esto es, los servicios proporcionados por el programa a través de los proyectos presupuestarios 020608040101, 020608040102, 020608040103 y 020608040106, existe evidencia de los efectos positivos de la intervención, puesto que los servicios proporcionados por el Estado y municipios están dirigidos a solucionar y contribuir de manera general con los derechos sociales de las familias, y en términos específicos apoyos y servicios por carencia en el acceso a la alimentación y servicios de salud, no obstante, se observe que la demanda supere a los servicios ofertados por las instituciones públicas para beneficio de la población potencial; pero los efectos positivos se observan en los grupos que

los demandan y son apoyados a través de las políticas públicas para mejorar su calidad de vida.

- d) Con referencia a la experiencia internacional acerca de temas en desarrollo familiar, los rubros de alimentación y salud representan las grandes problemáticas a nivel mundial, las Naciones Unidas con sus programas para la erradicación del hambre, y los servicios de salud dirigen estrategias superiores y mundiales a través de los Objetivos de Desarrollo Sostenible (ODS), donde el Objetivo 2 Hambre Cero prioriza el derecho a la alimentación y se propone poner fin al hambre, y por su parte el Objetivo 3, dirigido a la Buena salud, que pretende garantizar una vida sana y promover el bienestar para todos en todas las edades. Por el lado de los efectos, éstos serán positivos, siempre y cuando el grado de coordinación y vinculación de los sistemas encargados de la seguridad alimentaria y salud en sus diferentes estructuras de gobierno vinculen estrategias y acciones con los sectores económico y productivo de los países.

## B. ANÁLISIS DE LA CONTRIBUCIÓN DEL PROGRAMA A LAS METAS Y ESTRATEGIAS NACIONALES

### 4. El Propósito del programa está vinculado con los objetivos del programa especial, institucional, sectorial, estatal o nacional considerando que:

- a) *Existen conceptos comunes entre el Propósito y los Objetivos del programa especial, institucional, sectorial, estatal o nacional, por ejemplo: población objetivo.*
- b) *El logro del Propósito aporta al cumplimiento de alguna(s) de la(s) Meta(s) de alguno(s) de los Objetivos del programa sectorial, especial o institucional.*

|                   | Programa   | Py 01     | Py 02     | Py 03     | Py 06     |
|-------------------|--|-----------|-----------|-----------|-----------|
| <b>Respuesta:</b> | <b>Sí</b>  | <b>Sí</b> | <b>Sí</b> | <b>Sí</b> | <b>Sí</b> |
| <b>Nivel:</b>     | <b>4</b>   | <b>4</b>  | <b>4</b>  | <b>4</b>  | <b>4</b>  |
|                   | <ul style="list-style-type: none"> <li>✓ El programa cuenta con un documento en el que se establece la relación del Propósito con lo(s) objetivo(s) del programa sectorial, especial, institucional o nacional, y</li> <li>✓ Es posible determinar vinculación con todos los aspectos establecidos en la pregunta, y</li> <li>✓ El logro del Propósito es suficiente para el cumplimiento de alguna(s) de la(s) meta(s) de alguno(s) de los objetivos del programa sectorial, especial, institucional o nacional.</li> </ul> |           |           |           |           |

### Análisis

- a) El Programa y sus proyectos Py01, Py02, Py03 y Py06 cuentan con un Diagnóstico relacionado al programa general del Sistema para el Desarrollo Integral de la Familia de Toluca, y determina que el Propósito es “Población del municipio de Toluca en situación de desprotección o desventaja física, mental o social con bajos niveles de marginación y exclusión social, sin vulnerabilidad ni riesgo”, en donde el tema de alimentación y salud prevalecen de fondo relacionados a la desprotección social, desde el punto de vista de las carencias sociales. Por su parte, vulnerabilidad como concepto está presente al referirse a la

población en estas condiciones y también se observa una relación del Propósito con los objetivos del programa especial, institucional, sectorial, estatal o nacional.

- b) En el documento Diagnóstico Fomento a la Integración de la Familia proporcionado para el programa se presenta la alineación con el Plan Nacional de Desarrollo 2013-2018; asimismo, de manera externa al diagnóstico, existe cierta coincidencia con el Plan Nacional de Desarrollo 2018-2024 en el eje 1. Política y Gobierno, numeral ii. Garantizar empleo, educación, salud y bienestar; también en los Programas Sectoriales para Salud y Desarrollo Social 2020-2024, el Plan de Desarrollo del Estado de México 2017-2023, así como en el Plan de Desarrollo Municipal 2019-2021, donde se observa que los objetivos comparten conceptos relacionados con la población beneficiaria o los grupos en condiciones de vulnerabilidad, en este caso las familias. Por estos motivos, los documentos tienen relación y son congruentes con los objetivos sectoriales, los grupos de atención y las estrategias implementadas.

**5. ¿Con cuáles metas y objetivos, así como estrategias transversales del Plan Nacional de Desarrollo vigente está vinculado el objetivo sectorial, especial o institucional, relacionado con el Programa?**

|  |  |
|--|--|
| <b>Respuesta:</b>  | <b>Programa vinculado</b>                                    |
| <b>Nivel:</b>  | <b>No cuantificable conforme a la Metodología de CONEVAL</b> |
| <p>✓ El programa y proyectos establecen un vínculo con los objetivos, y estrategias del Plan Nacional de Desarrollo 2019-2024.</p> |  |

**Análisis**

El Plan Nacional de Desarrollo 2019-2024 del Gobierno Federal, está relacionado con el programa y proyectos Py01, Py02, Py03 y Py06 con el eje 1. Política y Gobierno, numeral ii. Garantizar empleo, educación, salud y bienestar.

A continuación, los objetivos y estrategias de dicho Plan y el resto de los planes o programas oficiales, vinculadas al Programa Presupuestario.

**Cuadro 1. Alineación del Programa Presupuestario al Plan Nacional de Desarrollo, Planes y Programas Sectoriales.**



| PLAN  | EJE/PILAR/META   | OBJETIVO/ESTRATEGIA   | ESTRATEGIA/ACCIONES   |
|---|--|---|---|
| Plan Nacional de Desarrollo 2019-2024 (PND)       | I. Política y Gobierno   | ii. Garantizar empleo, educación, salud y bienestar   | Mediante la inversión en infraestructura y servicios de salud por medio de los programas sectoriales, regionales, y coyunturales de desarrollo  |
| Programa Sectorial Bienestar 2020-2024            | 1.- Contribuir a garantizar un conjunto básico de derechos humanos de manera efectiva y progresiva comenzando por quienes más lo necesitan   | 1.1 Contribuir al acceso de servicios de cuidados para niñas y niños, personas con discapacidad y adultas mayores para mejorar su bienestar   | 1.1.2 Contribuir a la coordinación e implementación de un Sistema Nacional de Cuidados a partir de los servicios de cuidados del sector<br><br>1.4.3 Proteger en prioridad a niñas, niños, adolescentes, personas adultas mayores y personas con discapacidad frente a emergencias sociales y naturales   |
| Programa Sectorial de Salud 2020-2024             | 2.- Incrementar la eficiencia, efectividad y calidad en los procesos del SNS para corresponder a una atención integral de salud pública y asistencia social que garantice los principios de participación social, competencia técnica, calidad médica, pertinencia cultural y trato no discriminatorio, digno y humano | 2.1 Instrumentar un nuevo modelo de Atención Primaria de Salud Integral APS-I, para incrementar la capacidad resolutoria en el primer nivel de atención y garantizar el acceso oportuno de la población a los servicios de salud  | 2.1.5 Promover enfoques transversales con otras instituciones para atender de manera integral la problemática de salud en el primer nivel de atención, considerando las determinantes sociales y culturales en cada comunidad<br><br>2.3.4 Fortalecer los programas prioritarios especiales o institucionales, para la atención de grupos en situación de discriminación histórica o reiterada, ejecutando acciones concretas en beneficio de estos grupos<br><br>2.3.5 Desarrollar y fortalecer manuales, protocolos, guías y prácticas para la atención integral, basadas en evidencia científica, para garantizar la calidad de los diferentes niveles de atención           |
|   | 3.- Incrementar la capacidad humana y de infraestructura en las instituciones que conforman el SNS, especialmente, en las regiones con alta y muy alta marginación para corresponder a las prioridades de salud bajo un enfoque diferenciado, intercultural y con perspectiva de derechos                              | 3.1 Identificar las necesidades del SNS para planear, desde una visión articulada, el fortalecimiento e incremento de sus capacidades conforme a los nuevos modelos de atención y asistencia social que consideren un enfoque diferenciado, intercultural y con perspectiva de derechos | 3.1.2 Establecer un plan maestro de acción que considere los nuevos modelos de atención y permitan corregir el rezago identificado en cada región<br><br>3.1.3 Identificar los requerimientos de infraestructura, equipamiento, humanos y materiales de acuerdo con las necesidades específicas de la población en cada región<br><br>3.2.1 Consolidar la contratación de personal necesario, debidamente capacitado para la prestación de los servicios de salud y asistencia social<br><br>3.2.3 Avanzar progresivamente hacia la uniformidad de las estructuras orgánicas de todas las instituciones en lo referido a los servicios de salud, médicos y de asistencia social |
| Plan de Desarrollo del Estado de México 2018-2023 | Pilar Social.<br>Estado de México socialmente responsable, solidario e incluyente  | 1.2: Reducir las desigualdades a través de la atención a grupos vulnerables   | 1.2.1 Garantizar el goce de derechos a niñas, niños y adolescentes<br><br>1.2.4 Fortalecer las acciones de combate a la discriminación, maltrato o abuso  |
|   | Eje Transversal.<br>1. Igualdad de Género  | 5.1. Objetivo: Reducir todos los Tipos de violencia contra las Mujeres y niñas  | 5.1.1 Fortalecer las capacidades de la Fiscalía General de Justicia del Estado de México para abatir la impunidad de la violencia contra mujeres y niñas<br><br>5.1.2 Realizar campañas para promover la denuncia de violencia sexual, familiar y de género y de capacitación de niñas y mujeres en el tema   |
| Plan de Desarrollo Municipal 2019-2021            | 1.2 Promover una vida sana y el bienestar de la población municipal, con especial atención en grupos vulnerables   | 1.2.3 Elevar el estado de salud de grupos con enfermedades crónico-degenerativas y vulnerables en zonas y comunidades marginadas  | Promover las terapias alternativas y preventivas o integrativas de salud en los Sistemas Integrales de Atención Médica Asistencial y en los Centros de Salud del ISEM, en coordinación con las instituciones estatales y federales  |

| PLAN | EJE/PILAR/META   | OBJETIVO/ESTRATEGIA  | ESTRATEGIA/ACCIONES   |
|------|--|--|---|
|      | 1.5 Reducir las brechas de desigualdad atendiendo a grupos vulnerables | 1.5.1 Contribuir a que las niñas, niños y adolescentes del municipio gocen de sus derechos | Brindar atención especializada a menores víctimas de violencia y explotación.   |
|      |  | 1.5.4 Fortalecer la equidad de género en el municipio                                      | Brindar atención integral a mujeres y hombres que hayan sido víctimas o generadores de maltrato   |
|      | 5.3 Reducir todos los tipos de violencia contra las mujeres y niñas    | 5.3.1 Fortalecer la prevención y combate de la violencia hacia las mujeres                 | Promover los mecanismos de denuncia ante actos que violenten a las mujeres.<br><br>Fortalecer la infraestructura de atención integral y justicia para víctimas de violencia |

**6. ¿Cómo está vinculado el Propósito del programa con los Objetivos de Desarrollo del Milenio, Objetivos de Desarrollo Sostenible o la Agenda de Desarrollo Post 2015 o 2030?**

|   |  |
|---|--|
| <b>Respuesta:</b>   | <b>Existe vínculo directo con los ODS</b>                          |
| <b>Nivel:</b>   | <b>Sin Cuantificación de acuerdo con la Metodología de CONEVAL</b> |
| ✓ <i>a) Directa.</i> El logro del Propósito es suficiente para el cumplimiento de al menos uno de los Objetivos del Desarrollo Sostenible o la Agenda de Desarrollo 2030. |  |

**Análisis**

De acuerdo con la MIR proporcionada, el Propósito es:

*“Las familias vulnerables cuentan con la atención necesaria para aprender y manejar situaciones adversas y de riesgo psicosocial”*

Sobre la base del enunciado anterior, la alineación con los objetivos de desarrollo del Milenio (ODM) es inexistente toda vez que estos fueron sustituidos por los ODS en aras de ampliar la estrategia mundial y sectorizar de una manera más eficiente los objetivos seleccionados; con los ODS quedaría de la forma siguiente:

**Cuadro 2. Alineación del Programa con los Objetivos de Desarrollo Sostenible (ODS).**

| ODS                          | META ODS  | ESTRATEGIA   |
|------------------------------|---|--|
| <b>1. Fin de la pobreza.</b> | 1. Poner fin a la pobreza en todas sus formas y en todo el mundo. | 1.3. Poner en práctica a nivel nacional sistemas y medidas apropiadas de protección social para todos, incluidos niveles mínimos, y, para 2030, lograr una amplia cobertura de los pobres y los vulnerables. |

| ODS                                       | META ODS  | ESTRATEGIA  |
|---|---|---|
| 3. Salud y Bienestar                      | 3. Garantizar una vida sana y promover el bienestar de todos en todas las edades.   | 3. d Reforzar la capacidad de todos los países, en particular los países en desarrollo, en materia de alerta temprana, reducción de riesgos y gestión de los riesgos para la salud nacional y mundial.  |
| 16. Paz, justicia e instituciones sólidas | 16. Promover sociedades pacíficas e inclusivas para el desarrollo sostenible, facilitar el acceso a la justicia para todos y construir a todos los niveles instituciones eficaces e inclusivas que rindan cuentas | 16.1 Reducir significativamente todas las formas de violencia y las correspondientes tasas de mortalidad en todo el mundo.  |
|   |   | 16.2 Poner fin al maltrato, la explotación, la trata y todas las formas de violencia y tortura contra los niños.  |
|   |   | 16.3 Promover el estado de derecho en los planos nacional e internacional y garantizar la igualdad de acceso a la justicia para todos.  |
|   |   | 16.5 Reducir considerablemente la corrupción y el soborno en todas sus formas.  |
|   |   | 16.7 Garantizar la adopción en todos los niveles de decisiones inclusivas, participativas y representativas que respondan a las necesidades.  |
|   |   | 16.10 Garantizar el acceso público a la información y proteger las libertades fundamentales, de conformidad con las leyes nacionales y los acuerdos internacionales.  |
|   |   | 16.a Fortalecer las instituciones nacionales pertinentes, incluso mediante la cooperación internacional, para crear a todos los niveles, particularmente en los países en desarrollo, la capacidad de prevenir la violencia y combatir el terrorismo y la delincuencia. |
|   |   | 16.b Promover y aplicar leyes y políticas no discriminatorias en favor del desarrollo sostenible.   |

La agenda internacional de desarrollo de las Naciones Unidas mediante los Objetivos de Desarrollo Sostenible (ODS), se vinculan de manera directa con el Propósito del Programa sobre las metas que persigue.

Como se observa en el cuadro, las metas del Objetivo 1: Fin de la Pobreza, el Objetivo 3: Salud y bienestar y el Objetivo 16: Paz, justicia e Instituciones sólidas se relacionan con el Programa “Desarrollo Integral para la Familia”, vinculados con los temas de alimentación, salud y paz, entendido este último con la integración y desarrollo familiar, y en síntesis enfocados al programa y sus proyectos.

## C. ANÁLISIS DE LA POBLACIÓN POTENCIAL Y OBJETIVO Y MECANISMOS DE ELEGIBILIDAD

### Definiciones de Población Potencial, objetivo y atendida

De acuerdo a la metodología de CONEVAL se entenderá por:

- **Población potencial:** a la población total que presenta la necesidad y/o problema que justifica la existencia del programa y que por lo tanto pudiera ser elegible para su atención.
- **Población objetivo:** a la población que el programa tiene planeado o programado atender para cubrir la población potencial, y que cumple con los criterios de elegibilidad establecidos en su normatividad.
- **Población atendida:** a la población beneficiada por el programa en un ejercicio fiscal.

### 7. Las poblaciones, potencial y objetivo, están definidas en documentos oficiales y/o en el diagnóstico del problema y cuentan con la siguiente información y características:

- Unidad de medida.*
- Están cuantificadas.*
- Metodología para su cuantificación y fuentes de información.*
- Se define un plazo para su revisión y actualización.*

|                   | Programa  | Py 01 | Py 02 | Py 03 | Py 06 |
|-------------------|---|-------|-------|-------|-------|
| <b>Respuesta:</b> | Sí  | Sí    | Sí    | Sí    | Sí    |
| <b>Nivel:</b>     | 3   | 3     | 3     | 3     | 3     |
|                   | <ul style="list-style-type: none"> <li>✓ El programa tiene definidas las poblaciones (potencial y objetivo), y</li> <li>✓ Las definiciones cumplen todas las características establecidas.</li> </ul> |       |       |       |       |

### Análisis

El Diagnóstico del programa “Desarrollo Integral de la Familia” incluye datos alrededor de la población beneficiaria (familias) conforme a este programa, cuyas cifras provienen de fuentes de información municipal, donde los datos proporcionados dan referencia de la atención de sus proyectos Py01, Py02, Py03 y Py06; las fuentes oficiales del SMDIF de Toluca documentan un total de 77,641 personas registradas como su población objetivo, de las cuales se atendieron 72,606.

De lo anterior destaca que el documento señala estas cifras de acuerdo al análisis histórico del programa y proyectos en cuestión, no obstante, no se presente una metodología para su cuantificación, ya que la contabilización proviene de cifras oficiales, este aspecto se puede omitir toda vez que los datos del SMDIF se consideran de fuente oficial y comprobables.

Una vez realizadas estas precisiones se puede afirmar que:

1. La **Población Universo** se compone de todas las familias del municipio de Toluca.
  2. La **Población Potencial** (población total que presenta la necesidad y puede ser beneficiada por los apoyos y servicios del programa), se compone también del total de familias del municipio de Toluca, que pueden ser beneficiarias de los programas de asistencia social, y que de acuerdo a la normatividad vigente considera 218,639 familias conforme a los registros oficiales del INEGI y CONEVAL.
  3. La **Población Objetivo**, se refiere a las familias que presentaron la necesidad y pudieron ser beneficiarias del programa, y que en base a cifras históricas del SMDIF de Toluca se cuentan por un total de 77,641 personas, es decir, 18,485 familias.
  4. Finalmente, la **Población Atendida** está comprendida por aquellas familias que fueron beneficiarias del programa “Desarrollo Integral de la Familia” del Sistema Municipal para el Desarrollo Integral de la Familia de Toluca, bajo los criterios mencionados y que contabilizaron 72,606 personas, que integran 17,287 familias.
8. **Existe información que permita conocer quiénes reciben los apoyos del programa (padrón de beneficiarios) que:**
- a) *Incluya las características de los beneficiarios establecidas en su documento normativo.*

- b) *Incluya el tipo de apoyo otorgado.*
- c) *Esté sistematizada e incluya una clave única de identificación por beneficiario que no cambie en el tiempo.*
- d) *Cuente con mecanismos documentados para su depuración y actualización.*

|                   | Programa   | Py 01 | Py 02 | Py 03 | Py 06 |
|-------------------|--|-------|-------|-------|-------|
| <b>Respuesta:</b> | Sí   | Sí    | Sí    | Sí    | Sí    |
| <b>Nivel:</b>     | 4  | 4     | 4     | 4     | 4     |
|                   | ✓ La información de los beneficiarios cumple con todas las características establecidas. |       |       |       |       |

### **Análisis**

El programa y sus proyectos Py01, Py02, Py03 y Py06 cuentan con un padrón oficial de beneficiarios, producto de las solicitudes de registro y las que son atendidas y beneficiarias de los apoyos y servicios; los registros electrónicos guardan datos específicos y la información se compila de forma interna por los departamentos responsables de los programas del Sistema Municipal para el Desarrollo Integral de la Familia de Toluca.

Los datos recabados de los programas y padrón se encuentran disponibles conforme a la normativa aplicable de la Ley de Transparencia y Acceso a la Información Pública del Estado de México, por tanto están concentrados en los registros del padrón de beneficiarios de los programas y sus proyectos, en formato electrónico, sistematizado y actualizado por beneficiario para fines estratégicos del programa; a cada beneficiario, se le proporciona un folio de seguimiento relacionado al mismo para su seguimiento en su caso o simplemente por mecanismos de control.

Por su parte, existe un seguimiento y monitoreo constante sobre aquellos casos que ameritan especial atención por las condiciones de otorgamiento de servicios para los alcances y objetivos de la estrategia del programa.

9. Si el programa recolecta información socioeconómica de sus beneficiarios, explique el procedimiento para llevarlo a cabo, las variables que mide y la periodicidad de las mediciones.

|   |  |
|---|--|
| Respuesta:  | Si   |
| Nivel:  | No Cuantificable de acuerdo con la Metodología de CONEVAL. |
| <input checked="" type="checkbox"/> El programa sí recolecta información socioeconómica de sus beneficiarios. |  |

### Análisis

A partir del registro de la población potencial como posibles beneficiarios del programa y sus proyectos, se requiere una serie de datos socioeconómicos por parte de ellos; la información prevalece en una base de datos interna bajo el control y manejo del SMDIF de Toluca, la cual recaba datos como: folio, CURP, Nombre, Apellido Paterno, Apellido Materno, Programa al que está inscrito, Número de Matrícula, Género, Población Indígena, de forma general.

Asimismo, la temporalidad para la recolección de la información es mensual, y para algunos de los proyectos el seguimiento es continuo derivado del caso y los servicios que se requieran a partir de las solicitudes de los beneficiarios. Esta sistemática permite el seguimiento de los casos de especial atención y su monitoreo. La Plataforma informática registra una serie de datos personales y socioeconómicos del beneficiario donde se integra toda la información para registro interno y seguimiento durante la ejecución del programa y los proyectos aplicables para cada beneficiario previa solicitud.

#### D. EVALUACIÓN Y ANÁLISIS DE LA MATRIZ DE INDICADORES PARA RESULTADOS

10. ¿En el documento normativo del programa es posible identificar el resumen narrativo de la MIR (Fin, Propósito, Componentes y Actividades)?

|                   | Programa   | Py 01 | Py 02 | Py 03 | Py 06 |
|-------------------|--|-------|-------|-------|-------|
| <b>Respuesta:</b> | Sí   | Sí    | Sí    | Sí    | Sí    |
| <b>Nivel:</b>     | 4  | 4     | 4     | 4     | 4     |
|                   | ✓ Algunas de las Actividades, todos los Componentes, el Propósito y Fin de la MIR se identifican en las ROP o documento normativo del programa retomadas del programa federal y estatal. |       |       |       |       |

#### Análisis

En la normatividad vigente, el Sistema Municipal para el Desarrollo Integral de la Familia de Toluca, no dispone de Reglas de Operación propias por programa, sin embargo, en la Ley que crea los Organismos Públicos Descentralizados Sistema Municipal para el Desarrollo Integral de la Familia, establece la atención a grupos marginados, proveer bienestar social, fomentar el sano crecimiento físico y mental. así los servicios asistenciales están contenidos en esta Ley, e indirectamente se hace la referencia al bienestar social y en específico la protección de derechos sociales, en este sentido, podría significar un gran avance que el propio SMDIF de Toluca cuente con sus propias Reglas de Operación para sus programas, no obstante, los actuales y en funcionamiento deriven del ordenamiento superior de la creación de los sistemas DIF.

Se puede establecer que la mayoría de las Actividades de la MIR están incluidas en la normativa de los Sistemas Municipales para el Desarrollo Integral de la Familia, Los Objetivos de cada



Actividad, no están directamente relacionados al tema de salud y asistenciales, aunque de fondo toca temas de bienestar y forma parte de los derechos sociales, enfocados a la asistencia social. Para el Componente y el Propósito se vinculan de manera directa, porque los conceptos se relacionan a la meta que pretenden alcanzar. Del Propósito al Fin, la correspondencia es directa, aunque se trate del bienestar de las familias y se mencione la cobertura como parte de ellas. En síntesis, si es posible identificar el Resumen Narrativo de la MIR en el programa y por ende para sus proyectos.

**11. Las Fichas Técnicas de los indicadores del programa cuentan con la siguiente información:**

- a) *Nombre.*
- b) *Definición.*
- c) *Método de cálculo.*
- d) *Unidad de Medida.*
- e) *Frecuencia de Medición.*
- f) *Línea base.*
- g) *Metas.*
- h) *Comportamiento del indicador (ascendente, descendente, regular o nominal).*

|                   | Programa   | Py 01 | Py 02 | Py 03 | Py 06 |
|-------------------|--|-------|-------|-------|-------|
| <b>Respuesta:</b> | Sí   | Sí    | Sí    | Sí    | Sí    |
| <b>Nivel:</b>     | 3  | 3     | 3     | 3     | 3     |
|                   | ✓ Del 70% al 84% de las Fichas Técnicas de los indicadores del programa tienen las características establecidas. |       |       |       |       |

**Análisis**

Se cuenta con indicadores para la medición de los resultados de todos sus componentes; no obstante la serie de indicadores propuesta sea de gestión, solo para los Componentes y Actividades están desagregados de manera individual, Por su parte, las fichas de los indicadores proporcionadas por el Sistema Municipal para el Desarrollo Integral de la Familia de Toluca se

apegan a lo establecido en los Formatos señalados con la mayor parte de la información sugerida, por lo que en términos generales cada indicador tiene los siguientes elementos:

- a) Datos de identificación del programa presupuestario;
- b) Datos de identificación del indicador;
- c) Características del indicador;
- d) Determinación de metas;
- e) Tipo de indicador;
- f) Dimensión que atiende;
- g) Frecuencia de medición;
- h) Metas de actividades relacionadas.

**12. Las metas de los indicadores de la MIR del Programa tienen las siguientes características:**

- a) *Cuentan con unidad de medida.*
- b) *Están orientadas a impulsar el desempeño, es decir, no son laxas.*
- c) *Son factibles de alcanzar considerando los plazos y los recursos humanos y financieros con los que cuenta el programa.*

|                   | Programa   | Py 01 | Py 02 | Py 03 | Py 06 |
|-------------------|--|-------|-------|-------|-------|
| <b>Respuesta:</b> | Sí   | Sí    | Sí    | Sí    | Sí    |
| <b>Nivel:</b>     | 3  | 3     | 3     | 3     | 3     |
|                   | ✓ Del 70% al 84% de las metas de los indicadores del programa tienen las características establecidas. |       |       |       |       |

**Análisis**

Las metas de la MIR establecidas en el Diagnóstico se relacionan con la información que contiene el Programa Operativo Anual (POA) y a su vez con las fichas de los indicadores; en los niveles del propósito y Fin los indicadores representan mediciones de alcances en gestión, es importante considerar también indicadores estratégicos y de resultados de instancias oficiales afines a los alcances del programa y proyectos. Con las fichas y métodos de cálculo de los indicadores, principalmente de los componentes y actividades, se sugiere replantear algunos de ellos para incidir en la forma de medición de los resultados del programa; también se observa, en ese

sentido, la factibilidad de su alcance respecto a las condiciones actuales del programa y sus proyectos.

Para el análisis de la MIR del programa los indicadores cumplen con algunos de los 5 criterios establecidos, no obstante, para el programa presupuestario en los Componentes y Actividades se cumpla con algunas de las características y criterios mencionados, como su fórmula de cálculo, la unidad de medida y la meta, y en esta última se observe como parte de la información que se incluye en el POA.

#### **E. ANÁLISIS DE POSIBLES COMPLEMENTARIEDADES Y COINCIDENCIAS CON OTROS PROGRAMAS FEDERALES**

#### **13. ¿Con cuáles programas federales y/o acciones de desarrollo social el programa evaluado podría tener complementariedad y/o coincidencias?**

**Sin valoración cuantitativa de acuerdo a la Metodología CONEVAL**

##### **Análisis**

El Programa del Desarrollo Integral para la Familia del Municipio de Toluca, presenta acciones coincidentes con algunos programas de nivel federal; de acuerdo al Propósito, Población Objetivo o contribución al alcance de sus metas.

Se considera relevante establecer que en los programas Federales existe alta coincidencia principalmente en los programas que están a cargo del DIF nacional toda vez que incluyen acciones similares entre sus programas insignia aunado a que el Sistema Municipal para el Desarrollo Integral de la Familia de Toluca pertenece a un subsistema municipal de asistencia social proveniente del Sistema para el Desarrollo Integral de la Familia del Estado de México, y este a su del Sistema para el Desarrollo Integral de la Familia Nacional, por lo cual presenta una gran cobertura nacional, Hay, en síntesis una gran estructura e infraestructura de atención y servicios de asistencia social a lo largo del territorio nacional que comparte sus programas y

prioriza acciones hacia los grupos vulnerables lo que implica coincidencia en cuanto a estructura y operación.

En el programa “Desarrollo Integral para la Familia”. Se busca apoyar a familias de escasos recursos con servicios de salud, de asistencia social, servicios a víctimas por maltrato y abuso, así como servicios de asistencia jurídica, cuya acción principal es apoyar las situaciones de desprotección social y elevar el nivel de vida de las familias del municipio de Toluca.

### **Programas Federales**

Como un programa complementario, entre 2001 y 2006 se instrumenta el programa Seguro Popular, cuyo propósito es brindar protección a la población no derechohabiente mediante un seguro de salud, público y voluntario, orientado a reducir los gastos médicos de bolsillo y fomentar la atención oportuna a la salud; los objetivos del programa fueron: 1. Disminuir el gasto de bolsillo; 2. Reducir el riesgo de empobrecimiento a familias; 3. Preservar la salud de las familias afiliadas, y 4. Fomentar la atención oportuna de la salud. El Seguro popular se dirigió para las familias mexicanas no derechohabientes de la seguridad social y la coordinación de este programa estuvo a cargo de la Secretaría de Salud Federal.

Por otra parte, y en sentido coincidente se encuentran los programas del Sistema DIF Nacional, con el Programa Servicio de atención psicológica y trabajo social que proporciona ayuda con estudios socioeconómicos, canalizaciones, valoración y atención psicológica; la población objetivo del programa es toda la población mayor de edad en condiciones de vulnerabilidad.

Asimismo, en ese sistema también existe el programa Asistencia jurídica en materia familiar, que provee servicios de asesoría jurídica en el ámbito familiar, cuya población objetivo del mismo son adultos mujeres, hombres, personas con discapacidad y adultos mayores en situación de vulnerabilidad.

# II

# PLANEACIÓN Y ORIENTACIÓN A RESULTADOS

## F. INSTRUMENTOS DE PLANEACIÓN

### 14. La unidad Responsable del programa cuenta con un plan estratégico con las siguientes características:

- a) Es resultado de ejercicios de planeación institucionalizados, es decir, sigue un procedimiento establecido en un documento.
- b) Contempla el mediano y/o largo plazo.
- c) Establece los resultados que quieren alcanzar, es decir, el Fin y el Propósito del programa.
- d) Cuenta con indicadores para medir los avances en el logro de sus resultados.

|                   | Programa  | Py 01 | Py 02 | Py 03 | Py 06 |
|-------------------|---|-------|-------|-------|-------|
| <b>Respuesta:</b> | Sí  | Sí    | Sí    | Sí    | Sí    |
| <b>Nivel:</b>     | 4   | 4     | 4     | 4     | 4     |
|                   | ✓ El Plan estratégico tiene todas las características establecidas. |       |       |       |       |

### Análisis

El SMDIF de Toluca ha realizado un trabajo de planeación y mejora en sus programas desde 2016, su Programa Trianual de Asistencia Social (PTAS) 2016-2018 continuó vigente para la administración 2019-2021 toda vez que las estrategias y líneas de acción propuestas, cuentan con un periodo de ejecución en el mediano y largo plazo.

- a) Este ejercicio de planeación es producto de los mecanismos institucionales del SMDIF vigentes al día de hoy; esta programación se encuentra vinculada al Programa Operativo Anual (POA), el cual establece indicadores y metas presupuestales mensuales, bimestrales y anuales para cada programa y proyectos que tiene a su cargo la institución, por supuesto, para ambos niveles de planeación existen documentos oficiales que detallan a fondo los esquemas operativos y funcionales de los programas y proyectos.
- b) Si, como se expresó en líneas anteriores, las metas establecidas a través de las estrategias y líneas de acción del Programa Trianual se reflejan a su vez en la operación con el POA, y en ese sentido, el primero señala los objetivos a mediano y largo plazo, y el segundo los ejecuta en el corto y mediano plazo sucesivamente.

- c) Sí, El Fin y el Propósito del Programa específico “Desarrollo Integral para la Familia” queda señalado en el contenido de las Matrices de Indicadores para Resultados que contiene el documento, los indicadores, así como las estrategias y líneas de acción resultado de esta planeación con soporte en la Metodología de Marco Lógico.
- d) Sí, El documento a través de las Matrices de Indicadores para Resultados señala la batería de indicadores que va a desempeñar cada programa y para el caso del programa evaluado esto no es la excepción para sus proyectos Py01, Py02, Py03 y Py06.

**15. El programa cuenta con planes de trabajo anuales para alcanzar sus objetivos que:**

- a) *Son resultado de ejercicios de planeación institucionalizados, es decir, sigue un procedimiento establecido en un documento.*
- b) *Son conocidos por los responsables de los principales procesos del programa.*
- c) *Tienen establecidas sus metas.*
- d) *Se revisan y actualizan.*

|                   | Programa   | Py 01 | Py 02 | Py 03 | Py 06 |
|-------------------|--|-------|-------|-------|-------|
| <b>Respuesta:</b> | Sí   | Sí    | Sí    | Sí    | Sí    |
| <b>Nivel:</b>     | 4  | 4     | 4     | 4     | 4     |
|                   | ✓ Los Planes de trabajo anuales tienen todas las características establecidas. |       |       |       |       |

**Análisis**

El SMDIF de Toluca a través del Programa Operativo Anual (POA), indica y focaliza sus objetivos de presupuesto en operación, es decir, la operatividad en metas de corto plazo traducidas en las diferentes fases de planeación de un programa y sus proyectos. Es la manera más efectiva de la institución para alinear el presupuesto operativo y la planeación institucional.

- a) Sí, puesto que, a partir del diseño de los objetivos de planeación estratégica, estos se traducen en metas a corto plazo por ejercicio fiscal para cada programa, en este caso para el “Desarrollo Integral para la Familia” y sus proyectos Py01, Py02, Py03 y Py06. Estos mecanismos de planeación permiten su revisión y monitoreo constante con

procedimientos operativos ajustables en el tiempo, que, a su vez son resultado de una planeación institucional documentada.

- b) El Programa Operativo Anual (POA) es conocido tanto por el personal de la Unidad de Información, Planeación, Programación y Evaluación (UIPPE) así como por los operadores del programa, que son responsables de todos sus procesos, desde la inscripción o solicitud de los beneficiarios, hasta la entrega del servicio o bien que recibe este último. Por lo tanto, el proceso es conocido por los operadores y todos aquellos que participan en la cadena de generación del bien o servicio.
- c) Si, el mismo POA establece las metas de manera bimestral y anual conforme a la planeación estratégica y operativa de cada ejercicio fiscal, es decir, cuenta con metas provenientes de la planeación institucional que se traduce en los mecanismos operativos para ejecutarlas.
- d) Si, la planeación institucional a través del POA establece –como se mencionó- sus metas anuales y bimestrales por programa y proyecto, y en ese contexto tiene la facultad de modificar o ajustar estas metas de acuerdo a la planeación institucional y estratégica, traducida en la operativa, siempre con el propósito de alcanzar las metas conforme a los objetivos del programa.



**G. DE LA ORIENTACIÓN HACIA RESULTADOS Y ESQUEMAS O PROCESOS DE EVALUACIÓN.**

**16. El programa utiliza informes de evaluaciones externas:**

- a) *De manera regular, es decir, uno de los elementos para la toma de decisiones sobre cambios al programa son los resultados de evaluaciones externas.*
- b) *De manera institucionalizada, es decir, sigue un procedimiento establecido en un documento.*
- c) *Para definir acciones y actividades que contribuyan a mejorar su gestión y/o sus resultados.*
- d) *De manera consensada, participan operadores, gerentes y personal de la unidad de planeación y/o evaluación.*

|                   | Programa   | Py 01 | Py 02 | Py 03 | Py 06 |
|-------------------|--|-------|-------|-------|-------|
| <b>Respuesta:</b> | Sí   | Sí    | Sí    | Sí    | Sí    |
| <b>Nivel:</b>     | 4  | 4     | 4     | 4     | 4     |
|                   | ✓ El programa utiliza informes de evaluación externa y tiene todas las características establecidas. |       |       |       |       |

**Análisis**

Todos los programas del SMDIF de Toluca han sido evaluados al menos en la fase de diseño programático, y los hallazgos y recomendaciones, en su mayoría, se atendieron conforme a lo que se encontró y recomendó para cada una; en ese sentido, sí se han utilizado los informes de las evaluaciones externas por la UIPPE y por las áreas operativas, derivado de las recomendaciones de la primera.

- a) Sí, los resultados, hallazgos y conclusiones de las evaluaciones externas contratadas han sido un punto de partida para el ajuste en monitoreo y operación derivados de estos informes, por lo que también representan y forman parte de los mecanismos de planeación institucional de los programas y proyectos.
- b) Sí, los informes de las evaluaciones son contrastados con la programación operativa a anual del siguiente ejercicio fiscal a través del POA y con los resultados de los programas se infiere y se realizan los ajustes necesarios para la planeación del siguiente año o ejercicio fiscal.

- c) Sí, tal y como se menciona en el inciso anterior, los informes de las evaluaciones definen buena parte de la ruta a seguir para el siguiente ejercicio fiscal, por supuesto en términos de las actividades establecidas para cada programa y sus proyectos, al convertirse de una observación o hallazgo a un ajuste o variación en las líneas de acción de las estrategias para el siguiente ejercicio, indudablemente se debe observar una mejora en la gestión del programa y en consecuencia en los proyectos.
- d) Sí, aunque no de forma permanente, existen Comités que se encargan de la operación de los programas y sus proyectos; en estas reuniones se discuten asuntos relacionados con la planeación operación y ejecución de los programas y proyectos, y todos los acuerdos que se establecen son consensados por las áreas involucradas, a partir de los comentarios de la Unidad de Planeación UIPPE.

**17. Del total de los Aspectos Susceptibles de Mejora (ASM) clasificados como específicos y/o institucionales de los últimos tres años, ¿qué porcentaje han sido solventados de acuerdo con lo establecido en los documentos de trabajo y/o institucionales?**

|                   | Programa   | Py 01 | Py 02 | Py 03 | Py 06 |
|-------------------|--|-------|-------|-------|-------|
| <b>Respuesta:</b> | Sí   | Sí    | Sí    | Sí    | Sí    |
| <b>Nivel:</b>     | 3  | 3     | 3     | 3     | 3     |
|                   | ✓ Del 70% a 84% del total de los ASM se han solventado y las acciones de mejora están siendo implementadas de acuerdo con lo establecido en los documentos de trabajo e institucionales. |       |       |       |       |

**Análisis**

A partir de los resultados de las evaluaciones, sus conclusiones y hallazgos, principalmente en materia de diseño se han orientado hacia el ajuste de los árboles de problemas y objetivos, la mejora en la MIR básicamente en ajustes en sus indicadores estratégicos y de gestión, esto derivado del diagnóstico del programa general del SMDIF de Toluca. Dichas mejoras se han solventado en dos direcciones, las relativas a los indicadores y metas en el Programa Operativo Anual (POA) que se encuentra en alineación estratégica con el Programa Trianual de Asistencia Social (PTAS) de la institución, los cuales, como se ha mencionado, tienen a cargo la planeación

operativa y estratégica para los ejercicios fiscales en curso de los programas y sus proyectos; y por el otro lado, estas observaciones también han sido atendidas y mejoradas en los diagnósticos de los programas y proyectos de la institución, cuenta de ello son los diagnósticos existentes del programa “Desarrollo Integral de la Familia” y sus proyectos Py01, Py02, Py03 y Py06 y de otros programas institucionales.

La única recomendación que no se ha atendido a la fecha es la referente a la normatividad y marco legal de los programas, es decir, las Reglas de Operación para cada uno. Por lo tanto, considerando las mejoras atendidas se observa que entre 70% y 80% de ellas se atendieron o se encuentran en proceso de ser atendidas.

- 18. ¿Con las acciones definidas en los documentos de trabajo e institucionales, que a la fecha se han implementado, provenientes de los *Mecanismos para el seguimiento a los aspectos susceptibles de mejora derivados de informes y evaluaciones a los programas presupuestarios de la Administración Pública Federal de los últimos tres años*, se han logrado los resultados establecidos?**

**No procede valoración Cuantitativa conforme a la Metodología CONEVAL.**

#### **Análisis**

Derivado de que en esta ocasión se analiza y evalúa un programa presupuestario de la Administración pública municipal de Toluca, el SMDIF, corresponde al Sistema de Coordinación Hacendaria del Estado de México con sus Municipios el monitoreo y seguimiento de estos programas, y de acuerdo al seguimiento y evaluación del Presupuesto basado en Resultados municipal (PbR), y con la información de la programación operativa del programa “Desarrollo Integral para la Familia” y sus proyectos Py01, Py02, Py03 y Py06, a través del POA, desde el 2018 y ejercicios anteriores el Programa Operativo Anual, establece las acciones y los alcances para cada ejercicio presupuestal por proyecto, y en los ejercicios analizados 2018-2021 se observa que la operación programada es alcanzada y cubierta de manera normal en cada periodo analizado con sus correspondientes cortes trimestrales; en algunos casos es superada respecto al dato programado en términos de la participación y alcance de las metas estimadas,

los cuales resultan en un número mayor de bienes y servicios entregados de parte de la institución a los beneficiarios.

Es importante destacar que de acuerdo a las metas de actividad sustantiva relevantes del PbR, habrá algunas de ellas que se encuentren a un mínimo por debajo de la meta programada, ello no indica la falta de otorgamiento de un bien o servicio por parte de la institución, si no que la demanda de servicios -porque se trata de servicios en su mayoría- fue menor a la esperada; y por el contrario, cuando la meta es superada el resultado se relaciona con una mayor demanda de los servicios ofrecidos por el programa y sus proyectos.

En el contexto anterior, conforme a los reportes del PbR de los ejercicios fiscales analizados se observa el cumplimiento de metas y alcance de resultados para los proyectos Py01, Py02, Py03 y Py06 con un alcance de 100% en las metas de manera general.

**19. ¿Qué recomendaciones de la(s) evaluación(es) externa(s) de los últimos tres años no han sido atendidas y por qué?**

**No procede valoración Cuantitativa conforme a la Metodología CONEVAL.**

**Análisis**

Conforme a las evaluaciones externas realizadas a los programas del SMDIF de Toluca, se ha realizado una evaluación diagnóstica al programa general de la institución y en específico al programa “Desarrollo Integral para la Familia” solo se le ha practicado la evaluación de Diseño Programático; en ese sentido, las observaciones y hallazgos encontrados para dicho programa y sus proyectos Py01, Py02, Py03 y Py06 establecidos y a su vez registrados en los formatos de los Aspectos Susceptibles de Mejora, la gran mayoría han sido atendidos, de manera especial los relativos a los ajustes en la MIR, la mejora de los indicadores y en consecuencia, anteproyectos operativos para mejorar la programación operativa con su alineación y programación estratégica, así como la actualización de un diagnóstico específico para cada programa y proyectos.

Por su parte, la única recomendación que no ha sido atendida es la relativa a la normativa del programa, esto es, el diseño de Reglas de Operación específicas para cada programa, en

específico para el programa en comento, y ello puede ser derivado por una falta de programación presupuestal focalizada para ese único fin, normativizar la entrega de apoyos en bienes y servicios para la población beneficiaria.

La planeación financiera limitada a los techos presupuestarios establecidos para la institución, disminuye la posibilidad de maniobras para dirigir un presupuesto específico para este fin, no obstante, las bondades de que una institución a nivel municipal disponga de normativa propia y no heredable de un sistema nacional y estatal, que en ocasiones no engrana de manera correcta con los programas establecidos para cada nivel de gobierno.

**20. A partir del análisis de las evaluaciones externas realizadas al programa y de su experiencia en la temática ¿qué temas del programa considera importante evaluar mediante instancias externas?**

**No procede valoración Cuantitativa conforme a la Metodología CONEVAL.**

De acuerdo al diseño, los mecanismos de seguimiento y control que se tienen de los avances del programa y sus proyectos Py01, Py02, Py03 y Py06 a través de la planeación operativa con el POA (Programa Operativo Anual), el Programa Trianual de Asistencia Social, y la planeación estratégica mediante los diagnósticos de los programas y proyectos, así como de las evaluaciones que a esta fecha se han llevado a cabo, asimismo, tomando en cuenta la dimensión y secuencia de las propias evaluaciones ejecutadas, se puede considerar necesario dos evaluaciones de procesos al programa “Desarrollo Integral de la Familia”, principalmente para los siguientes proyectos.

- **El Proyecto 020608040101 “Fomento a la Integración de la familia”**

*Es un proyecto operado por los Departamentos de Orientación Familiar, Desarrollo Comunitario y Apoyo a la Gestión, y se considera importante derivado de los procesos de solicitud, atención y entrega de los bienes y servicios que opera el proyecto; y en esencia por la estrategia multisectorial que atiende, esto es, apoyos funcionales, apoyos funerarios, seguridad alimentaria y el desarrollo de la convivencia y bienestar familiar.*

- **El Proyecto 020608040102 “Atención a víctimas por maltrato y abuso”**

*Es un proyecto a cargo del Departamento de Servicios Jurídicos y Asistenciales donde se atiende a menores, personas con discapacidad, adultos mayores, mujeres y hombres en situación de*

*violencia, que, independientemente de un fenómeno del COVID-19 y las consecuencias sociales que ocasionó en la convivencia y desarrollo familiar en gran parte de los hogares mexiquenses, se trata de un proyecto secuencial de soporte a víctimas, razón por la que se considera de vital importancia, fortalecer las rutas de servicios de cada acción llevada a cabo en atención a las víctimas, ya que esta se encuentra a cargo de grupos multidisciplinarios.*

## H. DE LA GENERACIÓN DE INFORMACIÓN.

### 21. El Programa recolecta información acerca de:

- a) *La contribución del programa a los objetivos del programa sectorial, especial, institucional o nacional.*
- b) *Los tipos y montos de apoyo otorgados a los beneficiarios en el tiempo.*
- c) *Las características socioeconómicas de sus beneficiarios.*
- d) *Las características socioeconómicas de las personas que no son beneficiarias, con fines de comparación con la población beneficiaria.*

|                   | Programa   | Py 01     | Py 02     | Py 03     | Py 06     |
|-------------------|--|-----------|-----------|-----------|-----------|
| <b>Respuesta:</b> | <b>Sí</b>  | <b>Sí</b> | <b>Sí</b> | <b>Sí</b> | <b>Sí</b> |
| <b>Nivel:</b>     | <b>3</b>   | <b>3</b>  | <b>3</b>  | <b>3</b>  | <b>3</b>  |
|                   | <input checked="" type="checkbox"/> El programa recolecta información acerca de tres de los aspectos establecidos. |           |           |           |           |

### Análisis

Sí, se recolecta información de la contribución del programa en términos de su alineación multisectorial y estratégica; asimismo, por los objetivos y propósitos de la entrega de bienes y servicios entregados a beneficiarios y la necesidad de conocer quiénes y cómo reciben estos bienes y servicios en el sentido de focalizar y priorizar las acciones de asistencia social encaminadas al bienestar familiar; finalmente la recolección de datos socioeconómicos para disponer de información precisa sobre las condiciones de la población objetivo y atendida por los programas, no con un propósito de supervisión pero si asegurar la utilidad y funcionalidad de los apoyos a quien más lo necesite, sin embargo no realiza una colección de datos de un grupo contrafactual para comparación con la población beneficiaria.

- a) Sí, al momento en que la estrategia del programa está alineada a estrategias institucionales como el Programa Operativo Anual (POA) y el Programa Triannual de Asistencia Social (PTAS) y de esta forma contribuye a estrategias superiores sectoriales, estatales y nacionales.
- b) Sí, el seguimiento y monitoreo del programa requiere la cuantificación de los apoyos en bienes y servicios en alineación con la estrategia institucional del POA principalmente;

por lo que cada operador de los proyectos Py01, Py02, Py03 y Py06 debe tener una contabilidad en cuanto a los apoyos y beneficiarios que los reciben.

- c) Sí, derivado que el programa y sus proyectos en sus mecanismos de enrolamiento y selección de beneficiarios, cuando no se trate de un servicio que se otorgue en automático como son las denuncias relacionadas al Py02 de atención por maltrato a víctimas por maltrato y abuso, requieren una serie de datos socioeconómicos que priorizan la atención del beneficiario a través de los criterios de selección.
- d) No, de manera independiente a la recolección de datos socioeconómicos de los solicitantes que resultan beneficiarios por servicios en automático, no se lleva un seguimiento sobre los solicitantes que no resultan beneficiarios toda vez que requiere de una carga adicional de trabajo por parte de los servidores públicos que atienden los diferentes proyectos del programa y representa la desatención de más gente que requiere de los beneficios del mismo programa y sus proyectos, no obstante, una base de datos de esta naturaleza sea fuente de información para un grupo de control y uno contrafactual para un análisis de impacto del programa.

**22. El Programa recolecta información para monitorear su desempeño con las siguientes características:**

- a) *Es oportuna.*
- b) *Es confiable, es decir, se cuenta con un mecanismo de validación.*
- c) *Está sistematizada.*
- d) *Es pertinente respecto de su gestión, es decir, permite medir los indicadores de Actividades y Componentes.*
- e) *Está actualizada y disponible para dar seguimiento de manera permanente.*

|                   | Programa  | Py 01 | Py 02 | Py 03 | Py 06 |
|-------------------|---|-------|-------|-------|-------|
| <b>Respuesta:</b> | Sí  | Sí    | Sí    | Sí    | Sí    |
| <b>Nivel:</b>     |   |       |       |       |       |
|                   | ✓ La información que recolecta el programa cuenta con.... |       |       |       |       |

**Análisis**



Sí, el programa “Desarrollo Integral de la Familia” recolecta información para seguimiento y monitoreo de su estrategia con fines de desempeño, principalmente en el cumplimiento y alcance de metas del POA.

- a) Sí, debido a que el monitoreo de la información del programa y sus proyectos se registra con temporalidad frecuente y cortes bimestrales, lo cual permite contar con datos oportunos para cualquier tipo de análisis y control de los bienes y servicios que proporciona el programa.
- b) Sí, todas las áreas que participan en el programa y los proyectos cuentan con métodos institucionales para cuantificación y validación de la entrega de bienes y servicios del programa, así como a los beneficiarios que atiende, por lo tanto, la información es confiable, además que se encuentra sistematizada.
- c) Sí, como se menciona en el inciso anterior, toda la información del programa, sus proyectos y beneficiarios se registra y contabiliza en sistemas electrónicos que permiten conocer en tiempo y forma las características de los solicitantes, apoyos y beneficiarios finales de los bienes y servicios del programa.
- d) Sí, derivado que las actividades incluidas en los proyectos del programa y en consecuencia sus componentes son medibles y contribuyen a los objetivos del programa, en ese sentido, se considera que su desempeño es pertinente respecto a su gestión a través de los indicadores que se emplean en el POA.
- e) Sí, como fue abordado, la información del programa y proyectos se encuentra actualizada a través de los sistemas informáticos de seguimiento y monitoreo, por lo cual se encuentra disponible en tiempo y forma para los ejecutores del programa.

# III

# COBERTURA

# Y

# FOCALIZACIÓN

## I. ANÁLISIS DE COBERTURA.

**23.El programa cuenta con una estrategia de cobertura documentada para atender a su población objetivo con las siguientes características:**

- a) *Incluye la definición de la población objetivo.*
- b) *Especifica metas de cobertura anual.*
- c) *Abarca un horizonte de mediano y largo plazo.*
- d) *Es congruente con el diseño y el diagnóstico del programa.*

|                   | Programa  | Py 01     | Py 02     | Py 03     | Py 06     |
|-------------------|---|-----------|-----------|-----------|-----------|
| <b>Respuesta:</b> | <b>Sí</b>   | <b>Sí</b> | <b>Sí</b> | <b>Sí</b> | <b>Sí</b> |
| <b>Nivel:</b>     | <b>3</b>  | <b>3</b>  | <b>3</b>  | <b>3</b>  | <b>3</b>  |
|                   | ✓ La estrategia de cobertura cuenta con tres de las características establecidas. |           |           |           |           |

### Análisis

El programa si tiene estrategia de cobertura documentada para la atención de la población objetivo, ya que en el Diagnóstico se determinan las principales acciones por proyecto, y la forma en que se desarrollan e implementan para cada uno.

1. Py 020608040101 Fomento a la integración de la familia proyecto operado por los Departamentos de Orientación Familiar, Desarrollo Comunitario y Apoyo a la Gestión y mediante el cual se realizan acciones de atención, orientación y asesorías sobre los aspectos psicológicos, biológicos y sociales de los individuos como miembros de una familia, así como su problemática en general; así mismo contribuye con acciones encaminadas -en el ámbito de las consecuencias de este Sistema- a mejorar la calidad de vida de las familias del municipio.
2. Py 020608040102 Atención a víctimas por maltrato y abuso, materializado por el Departamento de Servicios Jurídicos y Asistenciales y mediante el cual se busca atender a menores, personas con discapacidad, adultos mayores, mujeres y hombres en situación de violencia, mediante el otorgamiento de atención integral a través de grupos multidisciplinarios

3. Py 020608040103 Servicios jurídico asistenciales a la familia, proyecto operado por el Departamento de Servicios Jurídicos y Asistenciales el cual otorga orientación jurídica a familias en situación de vulnerabilidad.
4. Py 020608040106 Orientación y atención psicológica y psiquiátrica ejecutado por el Departamento de Orientación Familiar, el cual mediante la implementación de acciones específicas se busca atender y menguar los trastornos emocionales y conductuales de la población en general, particularizando en aquellos que influyen en la gestación de conflictos familiares y por ende sociales.

El documento oficial de Planeación del programa infiere acerca de la población objetivo a atender, toda vez que los datos que refleja corresponden al ejercicio fiscal corriente, y la atención se centra en la programación anual del programa presupuestario, es decir, el documento maestro que registra los avances y la cobertura del programa por proyecto es el POA (Programa Operativo Anual) el cual indica cada una de las actividades y cantidades de apoyos y servicios que reciben los beneficiarios de manera mensual y con cobertura anual. El horizonte que abarca es de mediano plazo toda vez que el periodo de ejecución de los programas y proyectos de la administración municipal, propiamente del SMDIF de Toluca es de forma trianual, no obstante el propósito del programa trascienda hacia el largo plazo.

Por su parte la definición de la población objetivo subyace desde el documento diagnóstico donde se describen y presentan las características de esta población, partiendo de la población potencial.

**24. ¿El programa cuenta con mecanismos para identificar su población objetivo? En caso de contar con estos, especifique cuáles y qué información utiliza para hacerlo.**

**No procede valoración cuantitativa**

|   |  |
|---|--|
| <b>Respuesta:</b>   | <b>Sí</b>  |
| <b>Nivel:</b>   | <b>Sin valoración cuantitativa de acuerdo con CONEVAL.</b> |
| <p>✓ El programa toma en cuenta la metodología de fuentes oficiales para la estimación de la población potencial y para el cálculo de la población objetivo, la metodología de focalización y elegibilidad de los</p> |  |

beneficiarios, se replica a través de los datos históricos, no obstante, el programa no cuenta con Reglas de Operación propias.

### **Análisis**

El diagnóstico del programa señala como población potencial a 218 mil familias, sin embargo, para la identificación y cálculo de la población objetivo que de acuerdo al propio documento se estima en poco más de 18.4 mil familias, quienes son las que presentan condiciones de pobreza y vulnerabilidad y derivan de los datos históricos del programa. El SMDIF de Toluca cuenta con registro y seguimiento de la entrega de apoyos y servicios a las familias beneficiarias, además del recabo de datos socioeconómicos como fuente de información.

En la normativa vigente que se vincula al programa, y por la falta de reglas de operación para el mismo, esta se sustenta en los criterios del Sistema DIF federal así como DIF del Estado de México (DIFEM); por su parte, el mecanismo de elegibilidad para beneficiarios, como tal es a nivel general, es decir, a todos los miembros de la familia que soliciten el apoyo se les otorga, en el caso de las proyectos vigentes, principalmente los de atención a víctimas y de servicios jurídicos. Para los otros proyectos se hace uso de instrumentos de selección de beneficiarios como son los estudios socio económicos que dan prioridad a los casos más representativos de las familias que así lo requieren.

Por lo anterior, la población objetivo queda:

*Familias que se encuentran en desprotección física, social y mental en el municipio de Toluca, y que presentan condiciones de pobreza y vulnerabilidad*

En ese contexto, destaca que el Programa cuenta con mecanismos que identifican a la población objetivo que posteriormente atiende, por lo que la elegibilidad y criterios de priorización responden al seguimiento de los servicios proporcionados a las familias afectadas.

### **25. A partir de las definiciones de la población potencial, la población objetivo y la población atendida, ¿cuál ha sido la cobertura del programa?**

**No procede valoración cuantitativa.**

### **Análisis**

Se insiste en la prerrogativa que el diagnóstico del programa señala como población potencial a 218 mil familias, no obstante, la identificación y cálculo de la población objetivo, conforme al propio documento, se establece como población objetivo a 18,485 familias lo que representa poco más de 77,641 personas; a su vez y de acuerdo al mismo documento el registro de la población atendida asciende a 17,287 familias que representan a cerca de 72,606 personas.

En el contexto anterior, se observa que la cobertura en términos de familias beneficiarias registra un 93.5% de cobertura con base en los apoyos en bienes y servicios que otorga el programa y proyectos evaluados; asimismo, en función a los beneficiarios apoyados el porcentaje de coberturas es de 93% y que en número de familias con apoyos entregados indica que, 9.3 familias de cada 10 susceptibles de recibir los apoyos fueron atendidas, y que de acuerdo al número de beneficiarios individuales por familia se atendió a 9.3 de cada 10 que solicitaron el apoyo del bien o servicio. Por lo tanto, se observa que la cobertura del programa registra una cobertura promedio de 93% sobre la población potencial y la población atendida básicamente.

# IV

# OPERACIÓN

**J. ANÁLISIS DE LOS PROCESOS ESTABLECIDOS EN LAS ROP O NORMATIVIDAD APLICABLE.**

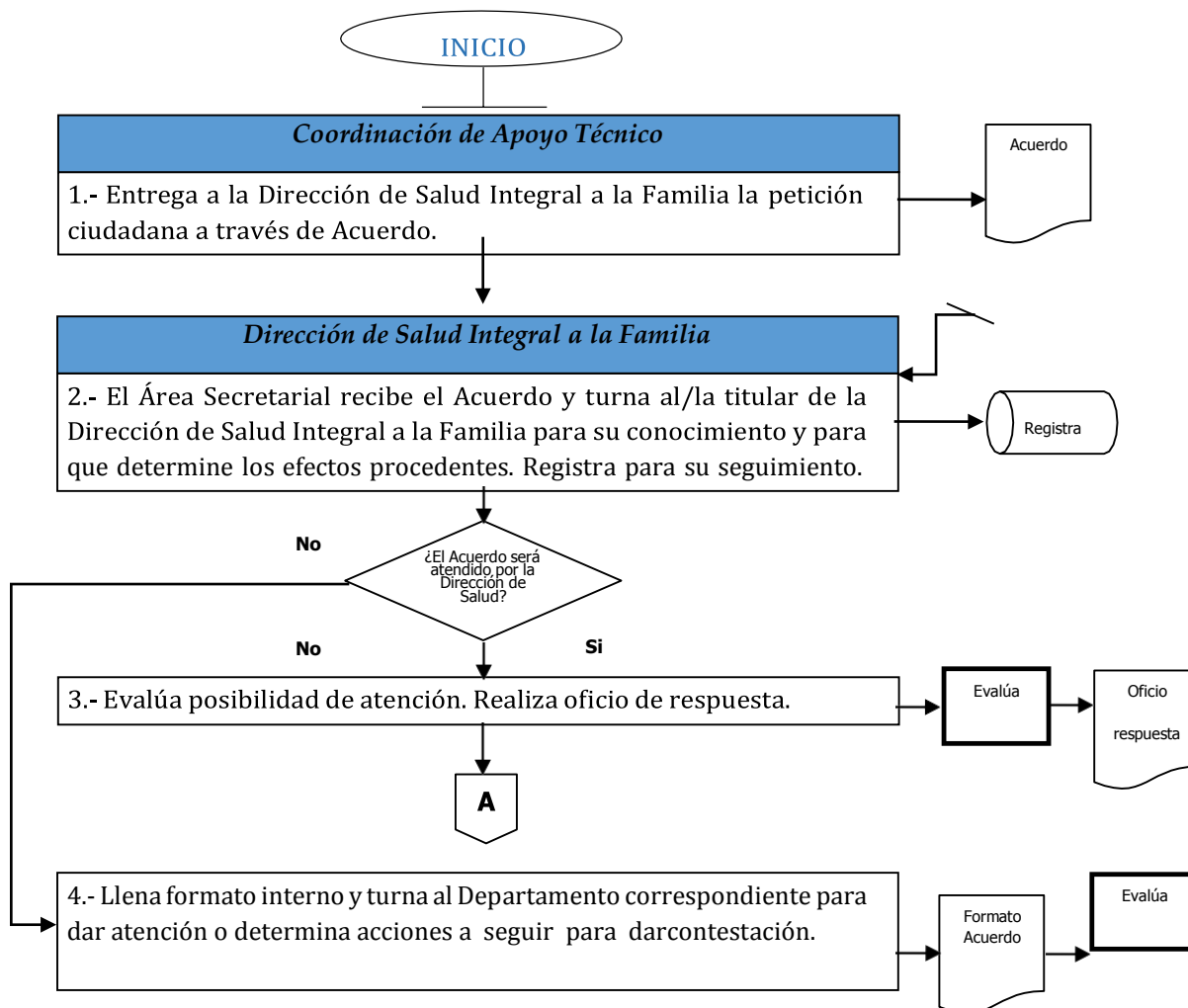
**26. Describa mediante Diagramas de Flujo el proceso general del programa para cumplir con los bienes y los servicios (es decir, los Componentes del programa), así como los procesos clave en la operación del programa.**

**Análisis**

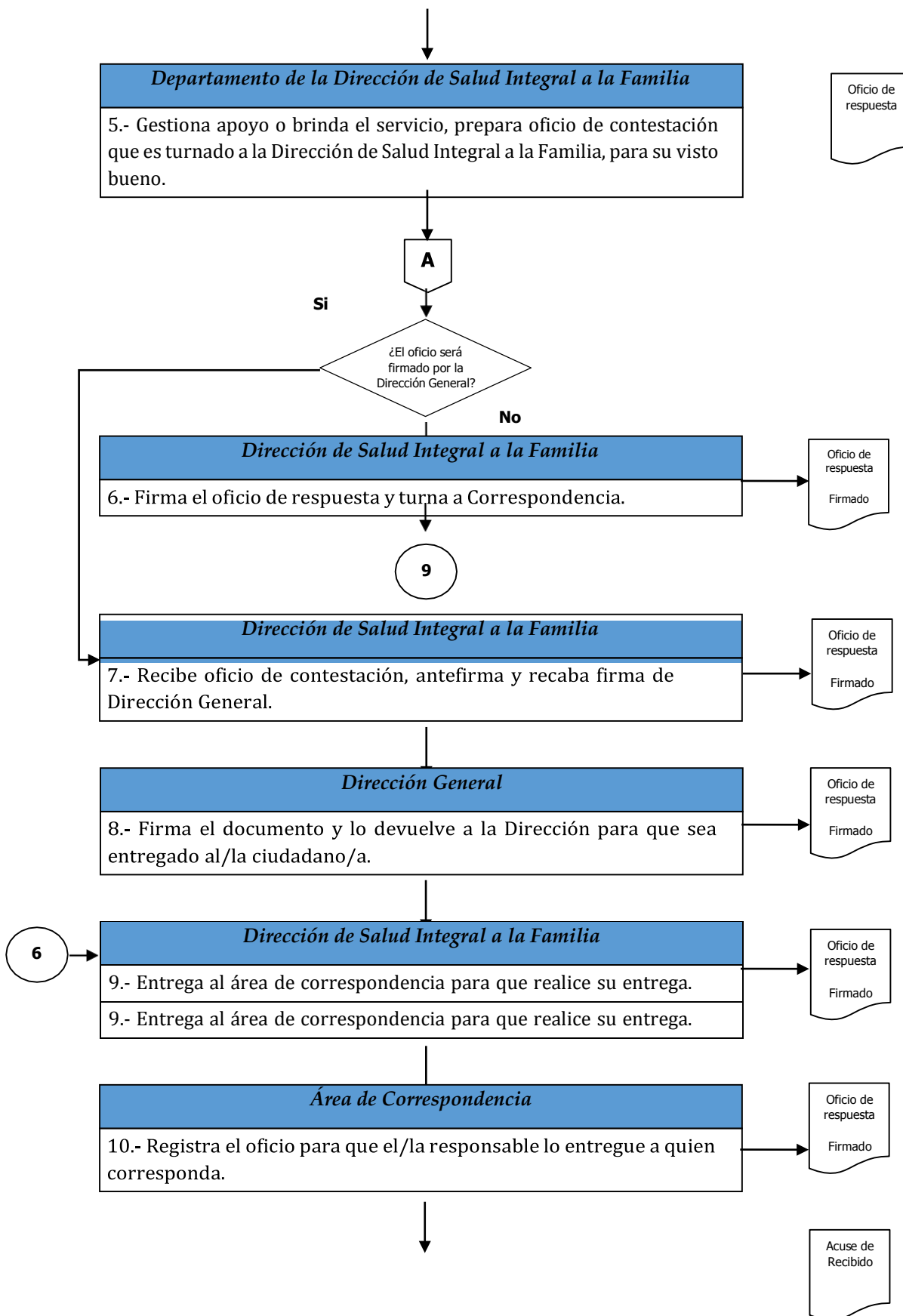
A continuación se describen los principales procesos que contienen a los cuatro proyectos del programa “Desarrollo Integral de la Familia”, y en función de su operación se indicará la importancia de los Componentes del Programa y los procesos clave en cada uno de los proyectos.

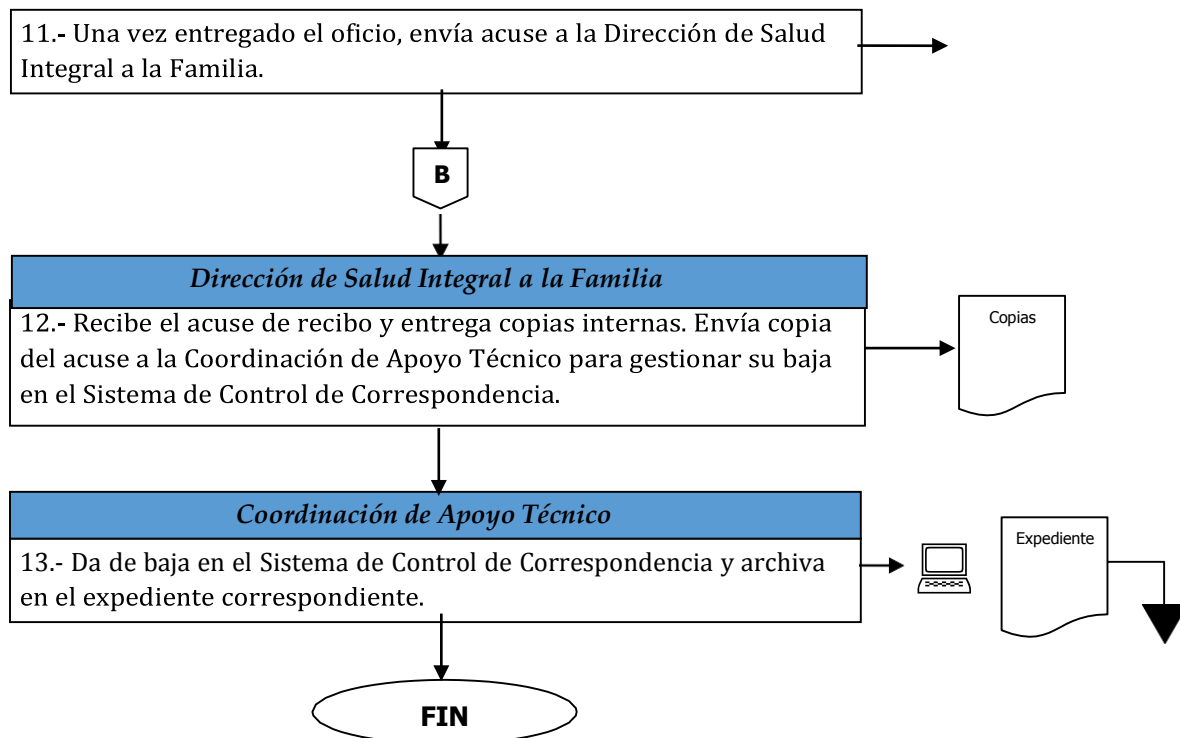
Para el proyecto 01 el diagrama de flujo es el siguiente:

**1. Control de gestión de las peticiones ciudadanas\***





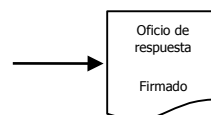




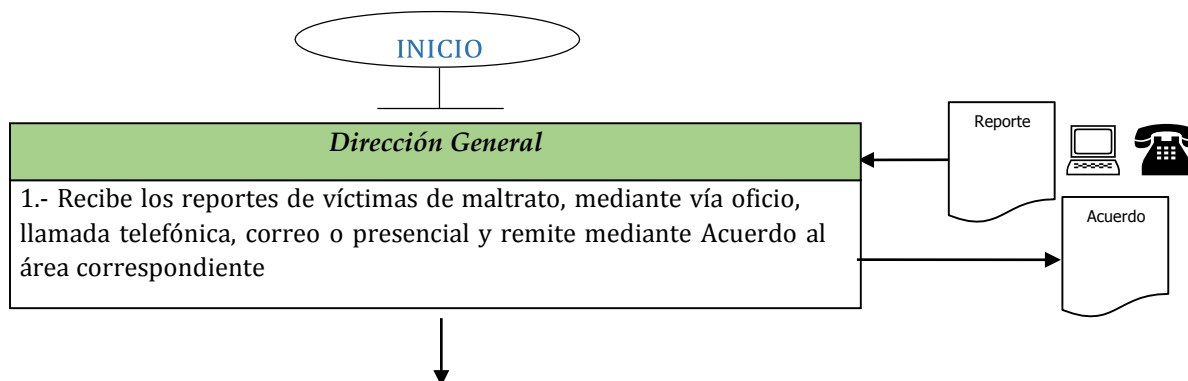
\* Fuente: Manual de Procedimientos del SMDIF de Toluca, 2021.

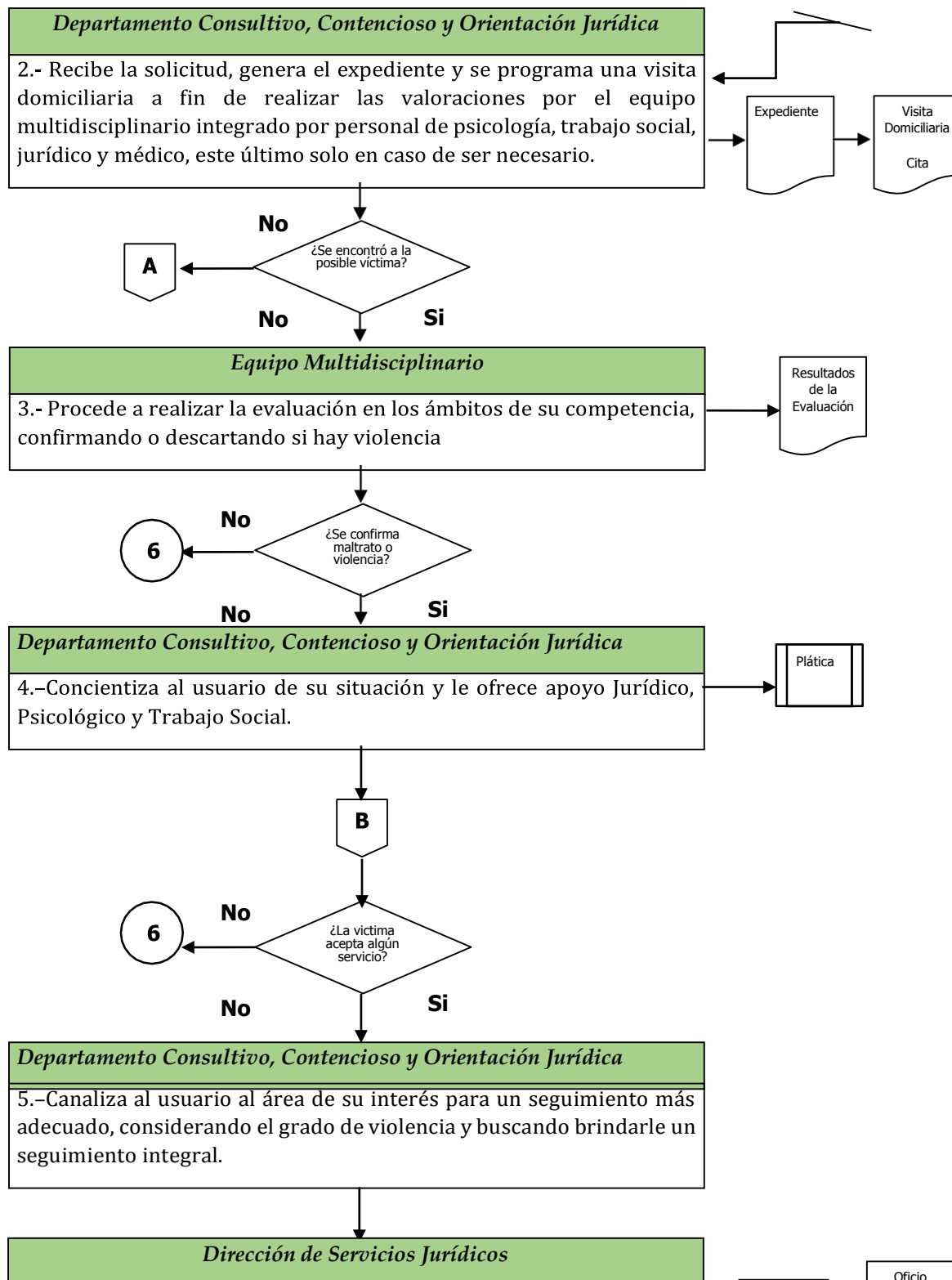
Es en el punto 5 donde se genera el bien o servicio, y derivado de las gestiones que realice el área usuaria, la demora entre la solicitud de apoyo y la recepción del mismo recae en área de compras, finanzas y tesorería para la liberación del recurso económico y la enajenación del servicio.

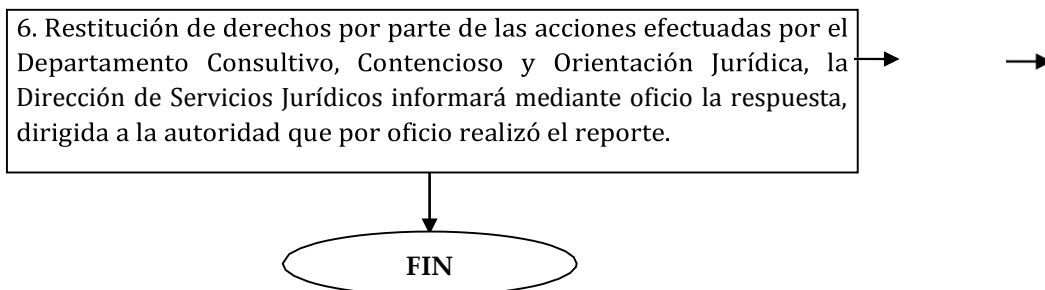
El proyecto 02 cuenta con el diagrama de flujo siguiente:



#### Atención a Víctimas de maltrato o violencia\*





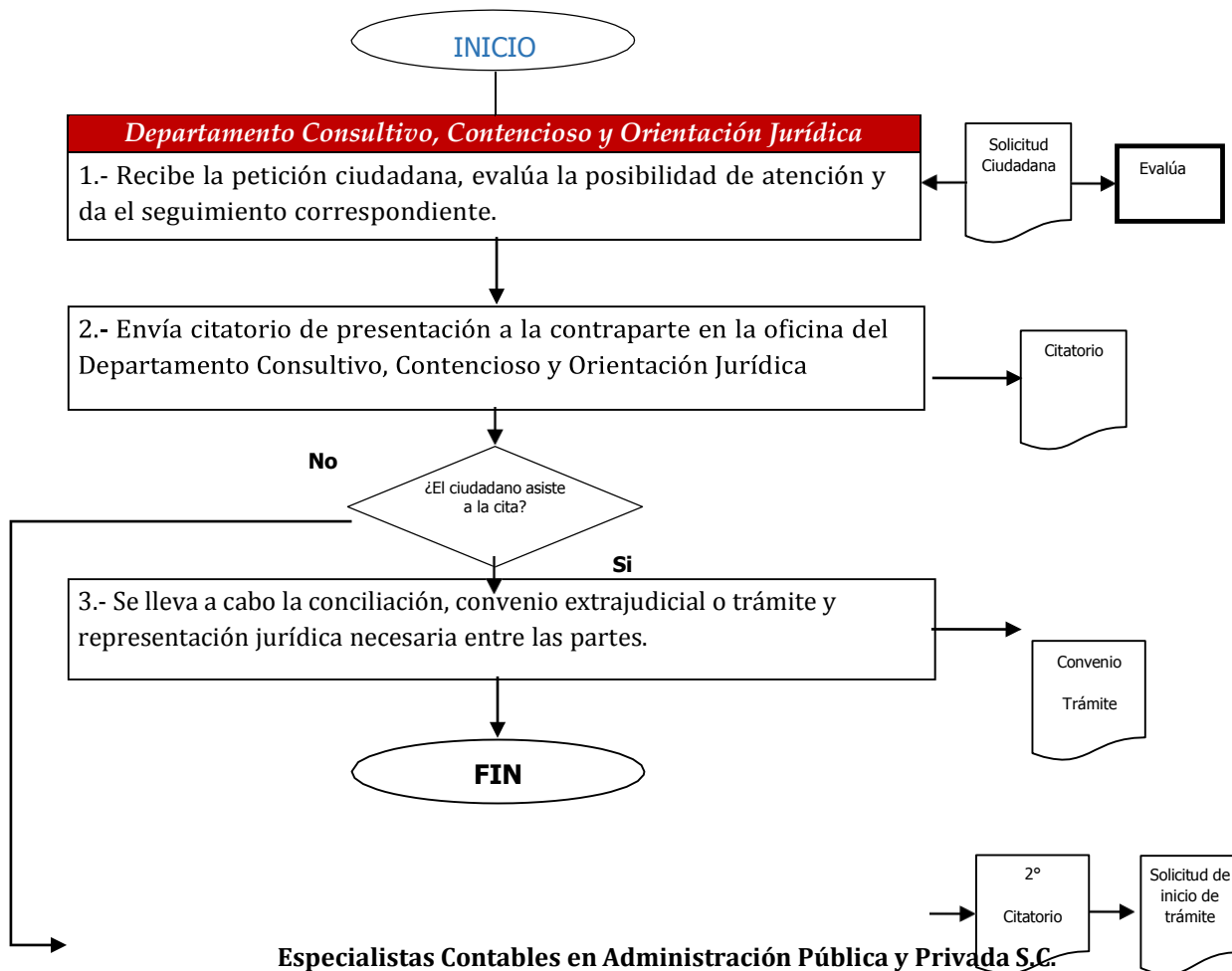


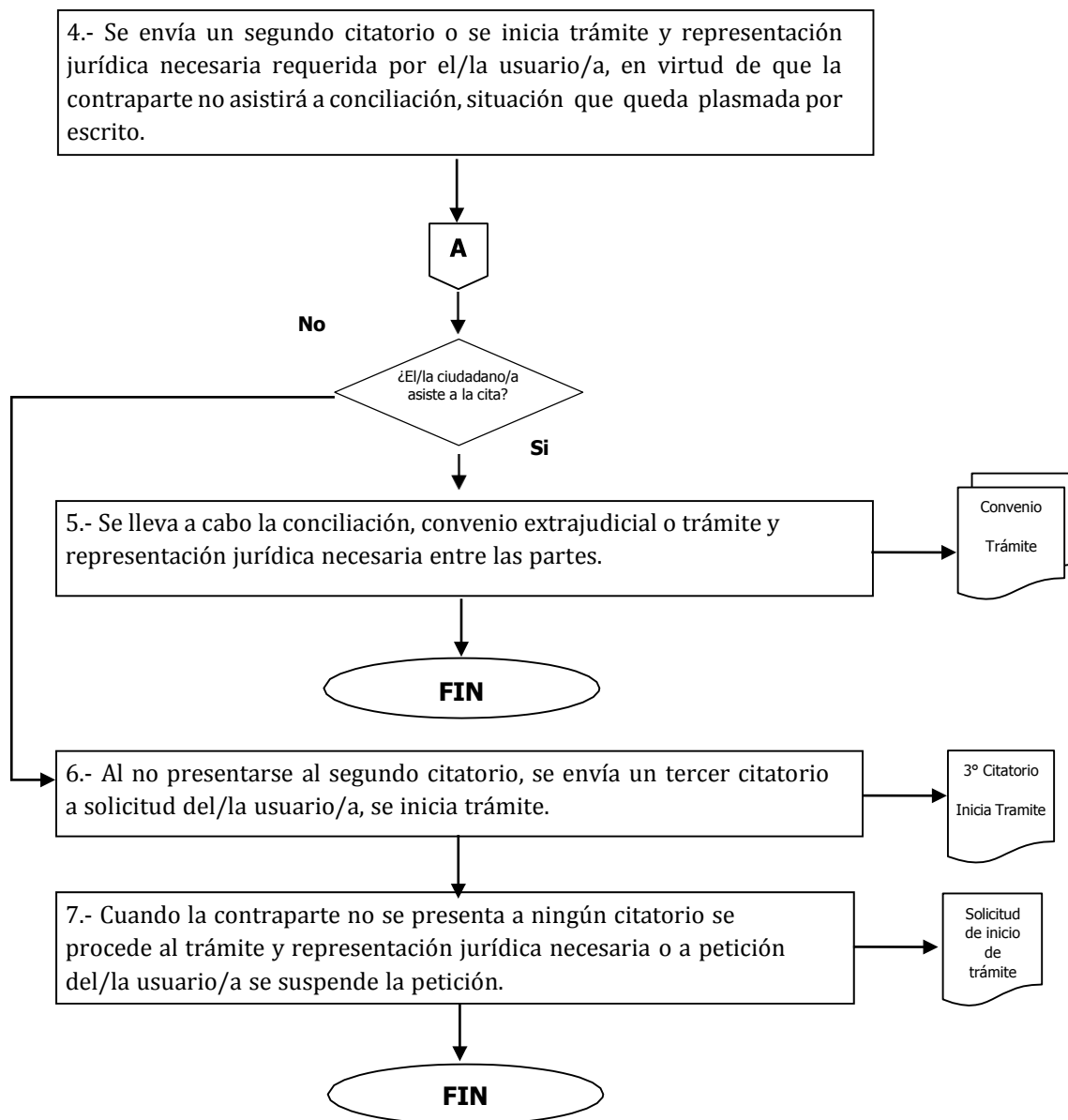
Fuente: Manual de Procedimientos del SMDIF de Toluca, 2021.

Es en el punto 1 donde se genera el servicio mediante el reporte de víctima de maltrato por las vías autorizadas, y en consecuencia el punto 5, cuando la víctima acepta el servicio y posteriormente se canaliza al área de su interés para dar seguimiento preciso, que considere el nivel de violencia para otorgar un servicio integral. En ambos puntos es el momento en que se ejecuta el programa y se alcanza la realización del Componente.

En el proyecto 03, se emplea el diagrama:

*Asesoría jurídica*



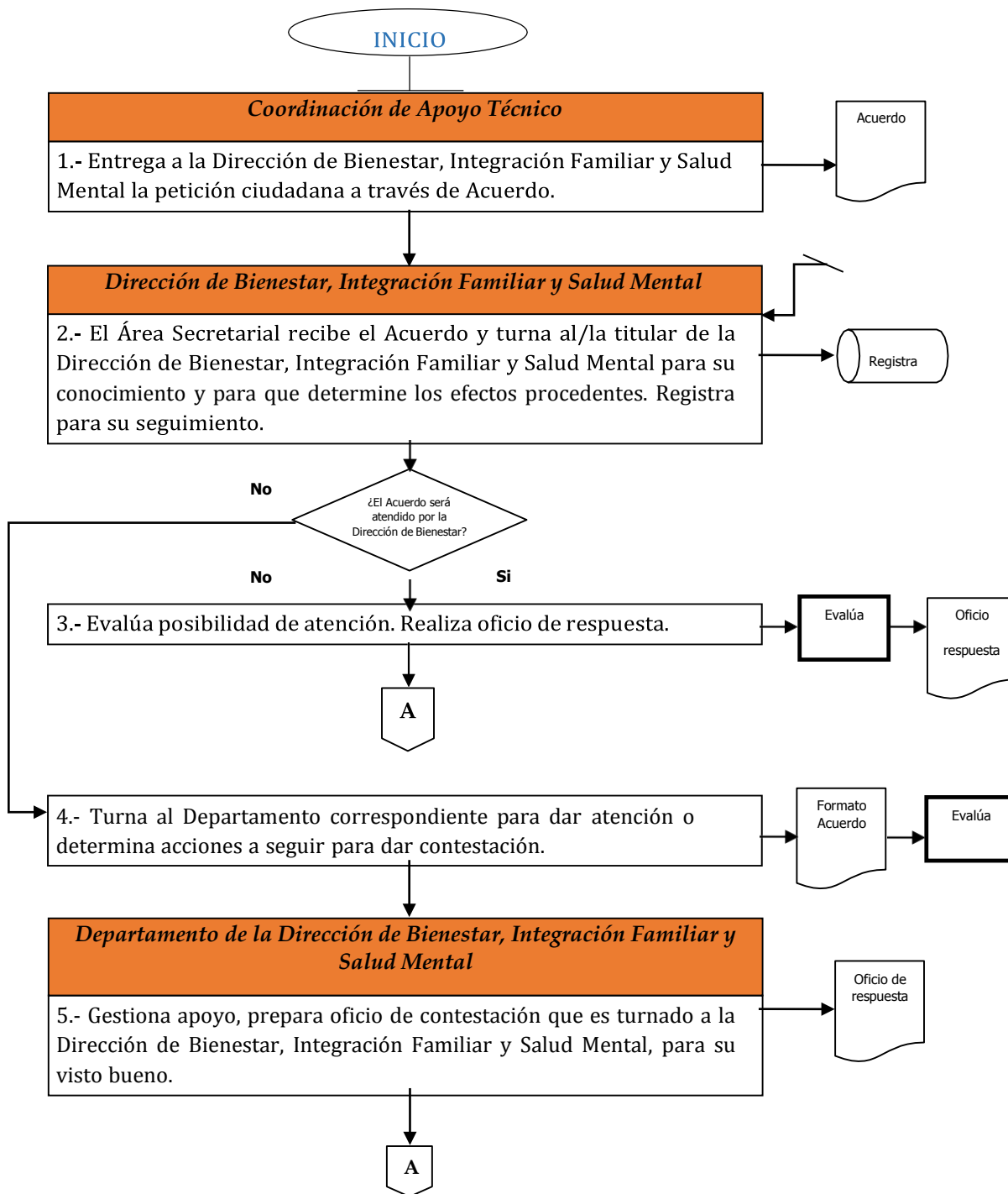


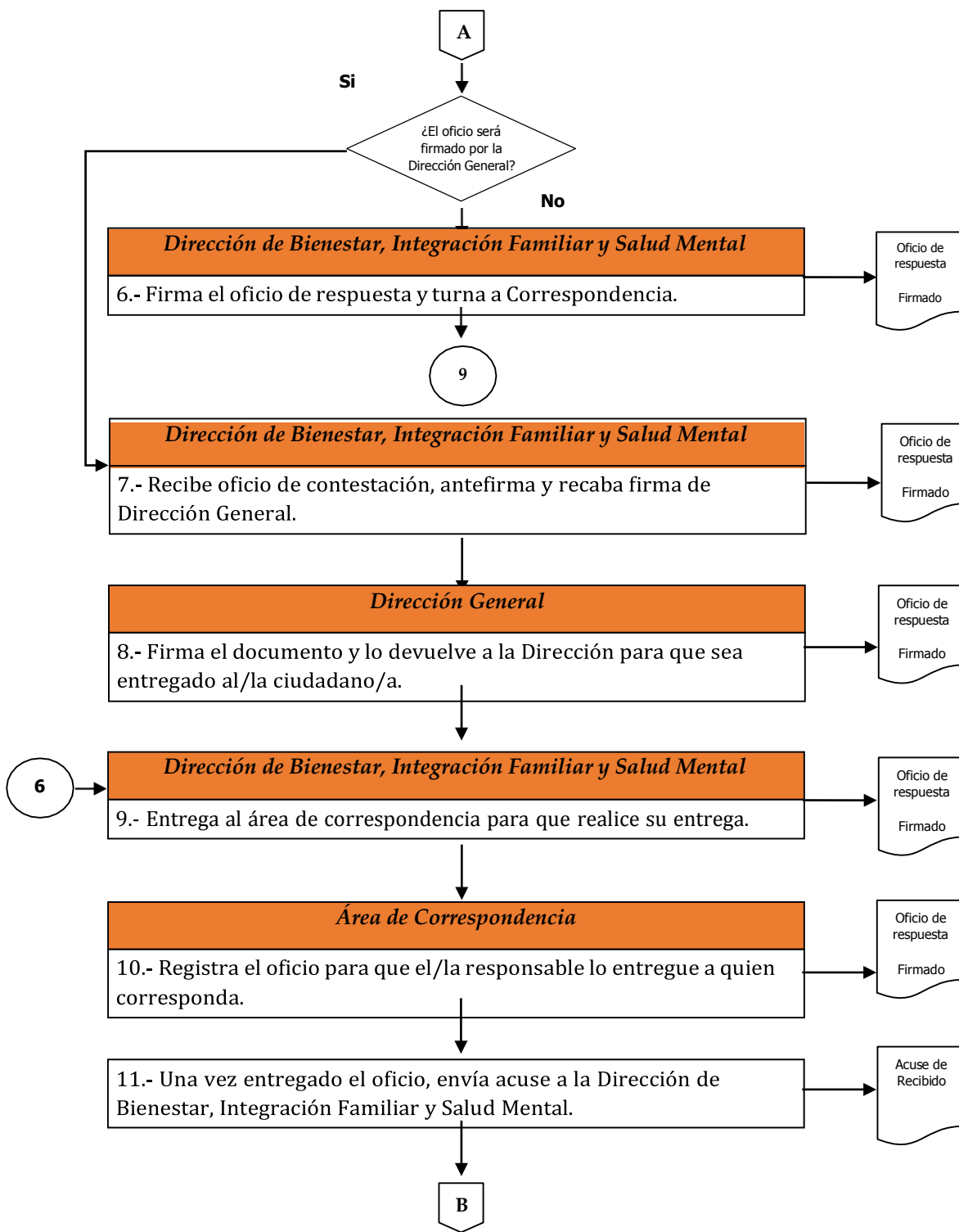
Fuente: Manual de Procedimientos del SMDIF de Toluca, 2021.

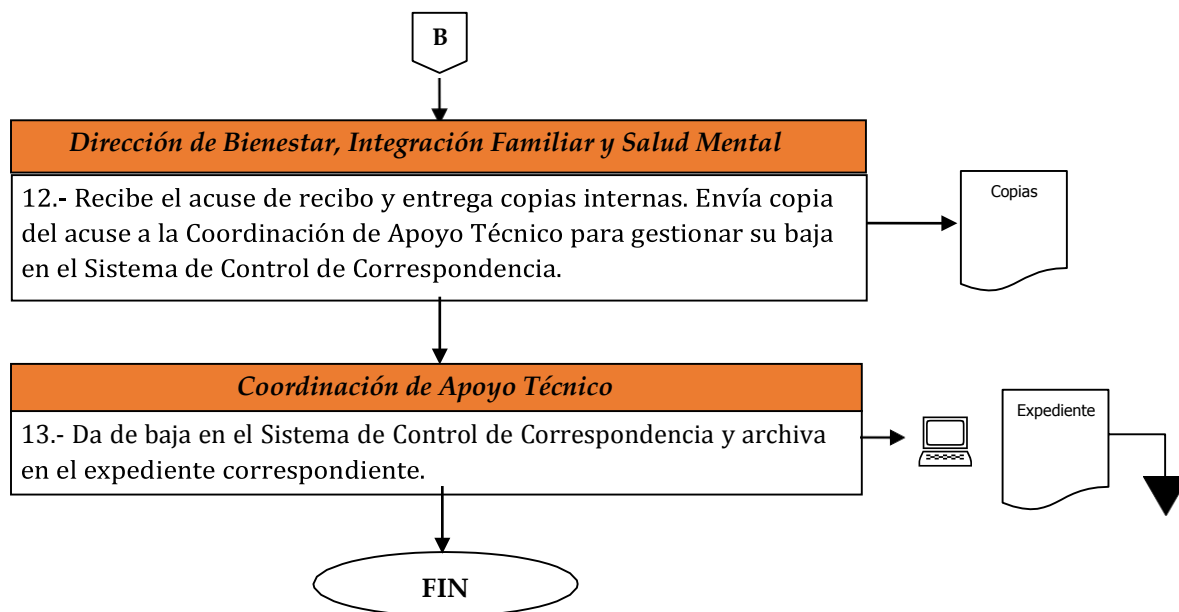
Para este proceso, el punto 1 es clave ya que es cuando se recibe la petición por parte del solicitante o beneficiario, seguido del punto 5 en el cual se lleva a cabo la conciliación, habiendo agotado las instancias correspondientes, enseguida y finalmente el punto 7 parte de proceso en el que se procede al trámite y representación jurídica necesaria o en su caso se lleva a cabo la suspensión, y es en este punto donde finalmente se genera la entrega del servicio para este proyecto, y se cumple con el componente.

Para el proyecto 06, corresponde el diagrama:

*Control de gestión de las peticiones ciudadanas*







Fuente: Manual de Procedimientos del SMDIF de Toluca, 2021.

En este proceso, el punto 1 es clave ya que es cuando es entregada la petición ciudadana por acuerdo, seguida del punto 5 donde es gestionado el apoyo, en lo que concierne a este proceso, el servicio y es entonces cuando se lleva a cabo la realización del Componente del programa, el momento preciso cuando el solicitante recibe el servicio requerido.



\* *Solicitud de Apoyos*

27. ¿El programa cuenta con información sistematizada que permite conocer la demanda total de apoyos y las características de los solicitantes? (socioeconómica en el caso de personas físicas y específica en el caso de personas morales)

Se entenderá por información:

- **Sistematizada:** la información se encuentre en bases de datos y disponible en un sistema informático.
- **Actualizada:** cuando el padrón contenga los datos más recientes de acuerdo con la periodicidad definida para el tipo de información.
- **Depurada:** aquella que no contenga duplicidades o beneficiarios no vigentes.

|                   | Programa   | Py 01 | Py 02 | Py 03 | Py 06 |
|-------------------|--|-------|-------|-------|-------|
| <b>Respuesta:</b> | Sí   | Sí    | Sí    | Sí    | Sí    |
| <b>Nivel:</b>     | 4  | 4     | 4     | 4     | 4     |
|                   | <ul style="list-style-type: none"> <li>✓ El programa cuenta con información sistematizada que permite conocer la demanda total de apoyos y las características de los solicitantes.</li> <li>✓ Existe evidencia de que la información sistematizada es válida, es decir, se utiliza como fuente de información única de la demanda total de apoyos.</li> </ul> |       |       |       |       |

**Análisis**

Por la ejecución y operación del Programa, no se cuenta con Reglas de Operación propias, ya que la normativa que lo rige es la misma que el Sistema DIF nacional y estatal (DIFEM) y se replica a nivel municipal. Para ser beneficiario solo se requiere inscribirse en cualquiera de las vertientes del programa y/o solicitar los apoyos del mismo, principalmente en los proyectos Py02 y Py03.

En los 4 proyectos del programa se cuenta con la información sistematizada y actualizada que permite saber quiénes, donde y cuando reciben los apoyos y servicios. En ese sentido, para algunos de los proyectos, a causa del tratamiento de la información y propósitos de los servicios

se otorgan por única ocasión, sin embargo, en lo que se refiere a víctimas de maltrato se da un seguimiento puntual para la atención del afectado; esto mismo sucede en el proyecto servicios jurídico asistenciales para la familia, cuando los casos se derivan de la vertiente anterior y se proporciona en consecuencia un seguimiento. En ambos elementos todo se encuentra en función del caso que se trate y los servicios que requiera la víctima o beneficiario.

Asimismo, el Sistema Municipal para el Desarrollo Integral de la Familia de Toluca cuenta con la infraestructura necesaria en plataformas informáticas para dar seguimiento puntual de los apoyos y servicios que otorga el programa y sus proyectos, es decir, se dispone de un sistema actualizado y depurado con un registro de los bienes y servicios otorgados a la población beneficiaria, el cual proporciona información para la toma de decisiones y seguimiento del programa.

En lo relacionado con la información sistematizada y la demanda de apoyos, es posible conocer a través de una base de datos, en Microsoft Excel, del Programa Operativo Anual y su Proyecto de Estructura Programática, que los 4 proyectos cuentan con registros para el ejercicio fiscal corriente y anteriores.

**28. Los procedimientos para recibir, registrar y dar trámite a las solicitudes de apoyo cuentan con las siguientes características:**

- a) *Corresponden a las características de la población objetivo.*
- b) *Existen formatos definidos.*
- c) *Están disponibles para la población objetivo.*
- d) *Están apegados al documento normativo del programa.*

|                   | Programa   | Py 01     | Py 02     | Py 03     | Py 06     |
|-------------------|--|-----------|-----------|-----------|-----------|
| <b>Respuesta:</b> | <b>Sí</b>  | <b>Sí</b> | <b>Sí</b> | <b>Sí</b> | <b>Sí</b> |
| <b>Nivel:</b>     | <b>4</b>   | <b>4</b>  | <b>4</b>  | <b>4</b>  | <b>4</b>  |
|                   | <ul style="list-style-type: none"> <li>✓ El programa cuenta con procedimientos para recibir, registrar y dar trámite a las solicitudes de apoyo.</li> <li>✓ Los procedimientos cuentan con todas las características descritas.</li> </ul> |           |           |           |           |

## **Análisis**

El registro, trámite y recepción de las solicitudes de servicios y apoyos son accesibles, se encuentran al alcance de la población potencial y de todo el público cuando así se requiere; son proporcionados como un servicio para los beneficiarios; en las solicitudes de servicios, en cada registro se recaba la información personal del beneficiario, y los apoyos otorgados.

En el caso de los servicios del proyecto a víctimas de maltrato los servicios asistenciales se otorgan por profesionales especializados y el seguimiento se implementa a través de las instancias que requieren ser involucradas en el proceso. En el proyecto para los servicios jurídico asistenciales también se otorga de manera gratuita al interesado y se proporciona a este apoyo integral durante el proceso; si el caso proviene por denuncia o solicitud de servicio por maltrato el seguimiento se realiza de oficio.

Para los servicios de salud, el filtro es un estudio socio económico, cuyos resultados prioricen la atención y apoyos sobre aquellas personas (familias) que requieren la asistencia de manera prioritaria; no obstante, en algunos casos los servicios se proporcionen bajo libre demanda y el beneficiario tenga la obligación de registrarse en una lista de espera derivado del cupo limitado o la sobredemanda para dicho servicio.

Los apoyos y servicios son registrados en los sistemas informáticos de la institución desde el momento de la solicitud o su comienzo hasta el final, e incluye el seguimiento intermedio de cada caso, tratándose de los proyectos con servicios que no se otorgan en especie.

Derivado que no existen Reglas de Operación para el otorgamiento de los apoyos y servicios, los procedimientos de solicitud, registro, trámite y recepción de los mismos se implementan previa solicitud del interesado y posterior beneficiario, con su correspondiente selección, otorgamiento de apoyos y servicios de la Institución.

**29. El programa cuenta con mecanismos documentados para verificar el procedimiento para recibir, registrar y dar trámite a las solicitudes de apoyo con las siguientes características.**

*a) Son consistentes con las características de la población objetivo.*

b) *Están estandarizados, es decir, son utilizados por todas las instancias ejecutoras.*

c) *Están sistematizados.*

d) *Están difundidos públicamente.*

|                   | Programa   | Py 01 | Py 02 | Py 03 | Py 06 |
|-------------------|--|-------|-------|-------|-------|
| <b>Respuesta:</b> | Sí   | Sí    | Sí    | Sí    | Sí    |
| <b>Nivel:</b>     | 4  | 4     | 4     | 4     | 4     |
|                   | ✓ Los mecanismos para verificar el procedimiento para recibir, registrar y dar trámite a las solicitudes de apoyo tienen cuatro de las características establecidas. |       |       |       |       |

### **Análisis**

Debido a que el programa no cuenta con reglamento propio o Reglas de Operación para este, los procedimientos establecidos para el otorgamiento de los bienes y servicios que proporciona cada proyecto, están apegados a la normativa vigente de los servicios del DIF, la cual dispone de mecanismos de atención y entrega de apoyos, así como servicios estandarizados y sistematizados. Su registro se realiza de manera electrónica a través de bases de datos que proporcionan información sobre el programa; por su parte, los procedimientos de entrega de apoyos sí están sistematizados toda vez que se encuentran integrados a la misma plataforma informática. La normativa que sigue el Sistema Municipal para el Desarrollo Integral de la Familia de Toluca replica la establecida para los Sistemas DIF nacional y el DIFEM del Estado de México.

En el contexto anterior, se considera que la información generada está homologada, organizada y sistematizada para cada programa y sus proyectos, proceso cuya difusión está a cargo del propio SMDIF de Toluca.

\* *Selección de beneficiarios y/o proyectos*

**30. Los procedimientos del programa para la selección de beneficiarios y/o proyectos tienen las siguientes características:**

- a) *Incluyen criterios de elegibilidad claramente especificados, es decir, no existe ambigüedad en su redacción.*
- b) *Están estandarizados, es decir, son utilizados por todas las instancias ejecutoras.*
- c) *Están sistematizados.*
- d) *Están difundidos públicamente.*

|                   | Programa   | Py 01     | Py 02     | Py 03     | Py 06     |
|-------------------|--|-----------|-----------|-----------|-----------|
| <b>Respuesta:</b> | <b>Sí</b>  | <b>Sí</b> | <b>Sí</b> | <b>Sí</b> | <b>Sí</b> |
| <b>Nivel:</b>     | <b>3</b>   | <b>3</b>  | <b>3</b>  | <b>3</b>  | <b>3</b>  |
|                   | ✓ Los procedimientos para la selección de beneficiarios y/o proyectos tienen tres de las características establecidas. |           |           |           |           |

### **Análisis**

El Programa opera bajo la planeación del POA, así como la capacidad laboral operativa de la institución, además de las instancias y departamentos institucionales involucradas en el caso de los proyectos de atención a víctimas y servicios jurídico asistenciales, no obstante, se operen sin Reglas de Operación. Por su parte, los procedimientos en los proyectos Fomento a la integración de la familia y atención psicológica se difunden a través de carteles y avisos donde cualquier interesado puede inscribirse o solicitar ser beneficiario de los apoyos; al ser autorizados solo se requiere un registro con los datos del beneficiario. Para el caso de los otros dos proyectos, el servicio se solicita directamente por medio de la víctima o afectado y enseguida se le otorga orientación y apoyo durante todo el proceso, es decir, se proporciona el servicio de manera integral.

El Programa Operativo Anual (POA), establece las metas de los apoyos a lo largo del ejercicio fiscal de manera mensual, este documento de planeación posee indicadores para medir la efectividad del programa y sus proyectos; con los apoyos y servicios otorgados se atiende a la población que en su momento requiere del soporte de los servicios o apoyos del programa, o a

través de un proceso de selección se hace beneficiaria de los apoyos, en el caso de los servicios en los proyectos relativos a salud.

El registro y seguimiento de los apoyos y servicios otorgados a los solicitantes beneficiados forman parte de un padrón de beneficiarios interno coordinado por los departamentos encargados del programa y sus proyectos, cuya información se encuentra sistematizada, con registros por beneficiario y apoyo.

**31. El programa cuenta con mecanismos documentados para verificar el procedimiento de selección de beneficiarios y/o proyectos y tienen las siguientes características:**

- a) *Permiten identificar si la selección se realiza con base en los criterios de elegibilidad y requisitos establecidos en los documentos normativos.*
- b) *Están estandarizados, es decir, son utilizados por todas las instancias ejecutoras.*
- c) *Están sistematizados.*
- d) *Son conocidos por operadores del programa responsables del proceso de selección de proyectos y/o beneficiarios.*

|                   | Programa   | Py 01     | Py 02     | Py 03     | Py 06     |
|-------------------|--|-----------|-----------|-----------|-----------|
| <b>Respuesta:</b> | <b>Sí</b>  | <b>Sí</b> | <b>Sí</b> | <b>Sí</b> | <b>Sí</b> |
| <b>Nivel:</b>     | <b>4</b>   | <b>4</b>  | <b>4</b>  | <b>4</b>  | <b>4</b>  |
|                   | ✓ Los mecanismos para verificar la selección de beneficiarios y/o proyectos tienen todas las características establecidas. |           |           |           |           |

**Análisis**

El Programa si cuenta con mecanismos operativos, en su mayoría no documentados, al carecer de Reglas de Operación propia de los programas, no obstante, la funcionalidad del programa lo vuelve dinámico y operativo para todos los involucrados en los procesos de atención y selección de beneficiarios, esto es, aquellos operadores que seleccionan a la población objetivo que se vuelve atendida tras la recepción del bien o servicio.

- a) Para el caso de los proyectos de Atención a víctimas y servicios jurídicos asistenciales, los servicios se proporcionan de forma general, es decir, no media un criterio de elegibilidad propiamente ya que en la mayoría de las ocasiones son situaciones de

emergencia o de atención inmediata que requiere la intervención de otras instancias que participen en el proceso de atención a la víctima o afectado, y por otro lado, al solicitante para lo relativo a servicios jurídicos. De manera posterior al registro y recabo de información del solicitante se realiza la canalización a las áreas de atención correspondientes según sea el caso y el servicio se brinda de forma general, ya que se trata de un procedimiento de atención a víctimas o personas o familias afectadas. El proyecto de Servicios jurídicos asistenciales si conlleva en un segundo proceso un criterio de elegibilidad para ser beneficiario de dichos servicios, aunque en el inicio de la solicitud se atiende a toda persona que lo solicite. Para los otros dos proyectos el proceso de selección es más riguroso y cumple con criterios de elegibilidad e información que los solicitantes deben entregar a las áreas correspondientes para ser beneficiarios de los apoyos.

- b) Los mecanismos de selección de beneficiarios son estandarizados ya que todas las áreas que participan tanto en los proyectos de alto impacto como son el de atención a víctimas y servicios jurídicos asistenciales, así como en los otros dos proyectos, conocen y aplican los mismos criterios como instancias ejecutoras del programa y sus proyectos.
- c) De manera integral los procesos se encuentran sistematizados a través de plataformas informáticas y sistemas internos oficiales del propio SMDIF y las áreas ejecutoras que proporcionan los servicios, en razón de que se requiere del recabo de información durante todo el proceso de atención y en los proyectos que aplica se realiza un padrón de beneficiarios, así como el seguimiento de los casos y monitoreo en la entrega de bienes y servicios.
- d) Los mecanismos de selección de beneficiarios son conocidos por todos los operadores del programa durante el proceso de atención o en su caso de selección, priorización y otorgamiento del apoyo; la cadena de operación de los proyectos del programa al estar sistematizada es de conocimiento de todo actor que participe en ella a cualquier nivel de operación.

\* *Tipos de Apoyos*

**32. Los procedimientos para otorgar los apoyos a los beneficiarios tienen las siguientes características:**

- a) *Están estandarizados, es decir, son utilizados por todas las instancias ejecutoras.*
- b) *Están sistematizados.*
- c) *Están difundidos públicamente.*
- d) *Están apegados al documento normativo del programa.*

|                   | Programa  | Py 01     | Py 02     | Py 03     | Py 06     |
|-------------------|---|-----------|-----------|-----------|-----------|
| <b>Respuesta:</b> | <b>Sí</b>   | <b>Sí</b> | <b>Sí</b> | <b>Sí</b> | <b>Sí</b> |
| <b>Nivel:</b>     | <b>4</b>  | <b>4</b>  | <b>4</b>  | <b>4</b>  | <b>4</b>  |
|                   | ✓ Los procedimientos para otorgar los apoyos a los beneficiarios tienen todas las características establecidas. |           |           |           |           |

**Análisis**

Los procedimientos para otorgar los apoyos del programa a los beneficiarios o los solicitantes, en el caso de los proyectos de Atención a víctimas y Servicios jurídico asistenciales, no obstante, presenten una sistematicidad de atención y selección diferente entre ellos, guardan ciertas características generales en el proceso de atención y la forma de proporcionar los servicios.

- a) Los procedimientos para la entrega de apoyos o servicios a los beneficiarios y solicitantes se encuentran estandarizados puesto que las áreas participantes, en la ejecución del programa y sus proyectos tienen pleno conocimiento de ellos, y en consecuencia, en su aplicación se observan los mismos criterios como instancias ejecutoras.
- b) En relación con el inciso anterior, los procedimientos en comento están sistematizados mediante el uso de plataformas informáticas y sistemas electrónicos institucionales oficiales del propio SMDIF y las áreas ejecutoras involucradas en los servicios, ello principalmente por la necesidad de registrar la información y datos de los solicitantes durante el proceso y en aquellos proyectos en específico que por su naturaleza de servicio se genera un padrón de beneficiarios con los apoyos otorgados.



- c) Todos los mecanismos para la entrega de apoyos se difunden públicamente, sea por medios electrónicos como websites o páginas electrónicas de las instancias ejecutoras y del propio SMDIF, así como de manera física y visual en las áreas correspondientes que proporcionan los servicios (apoyos) a través de carteles y anuncios que detallan los procesos de atención del solicitante para convertirse en beneficiario.
- d) Como se ha venido abordando, el tema de normatividad de manera oficial no coexiste con la operación de los programas, sin embargo, la propia sistematicidad de la operación y ejecución de los proyectos los lleva a ser apegados a la normatividad aplicable del Sistema DIF nacional y del DIFEM, aún con la particularidad que a nivel nacional, estatal y municipal no se manejen y operen los mismos programas.

**33. El programa cuenta con mecanismos documentados para verificar el procedimiento de entrega de apoyos a beneficiarios y tienen las siguientes características:**

- a) *Permiten identificar si los apoyos a entregar son acordes a lo establecido en los documentos normativos del programa.*
- b) *Están estandarizados, es decir, son utilizados por todas las instancias ejecutoras.*
- c) *Están sistematizados.*
- d) *Son conocidos por los operadores del programa.*

|                   | Programa   | Py 01 | Py 02 | Py 03 | Py 06 |
|-------------------|--|-------|-------|-------|-------|
| <b>Respuesta:</b> | Sí   | Sí    | Sí    | Sí    | Sí    |
| <b>Nivel:</b>     | 4  | 4     | 4     | 4     | 4     |
|                   | ✓ Los mecanismos para verificar el procedimiento de entrega de apoyos a beneficiarios tienen todas las características establecidas. |       |       |       |       |

**Análisis**

Los mecanismos para verificar los procedimientos de entrega de apoyos del programa a los beneficiarios o los solicitantes, en el caso de los proyectos de Atención a víctimas y Servicios jurídico asistenciales, se realizan de forma diferente al de los otros dos proyectos, sin embargo, ambos siguen una ruta crítica en cuanto a la solicitud, clasificación y atención o canalización del

servicio que requiera el beneficiario. La verificación de estos procedimientos para el primer caso es de forma inmediata por los protocolos que se implementan y como se indica la canalización del servicio. Para el caso de entrega de apoyos en bienes y otro tipo de servicios, la verificación de procedimientos se realiza de una manera más estructurada y con el auxilio de otros elementos que validan la entrega de estos apoyos.

- a) Sí, todos los apoyos y servicios que ofrece el programa a través de los proyectos Py01, Py02, Py 03 y Py06 están plenamente identificados, las entregas o procedimientos de atención validados y apegados a los objetivos y estrategias operativas del SMDIF, no obstante, no se cuente con Reglas de Operación, los mecanismos son ejecutados, monitoreados y validados sistemáticamente.
- b) Los mecanismos para verificar los procedimientos de entrega de los servicios y apoyos del programa son estandarizados en todas las áreas participantes para la propia ejecución de los proyectos donde se cuenta con pleno conocimiento de ellos, y por lo tanto, al momento de otorgar el servicio o dichos apoyos se observan criterios sistemáticos por parte de las instancias ejecutoras.
- c) Sí, estos mecanismos de entrega de apoyos y servicios se encuentran sistematizados a través del uso de plataformas informáticas y sistemas de gestión institucionales oficiales del propio SMDIF y las áreas ejecutoras que participan en la entrega de los mismos; el registro de datos e información de los solicitantes y posibles beneficiarios se lleva a cabo durante todo el proceso de atención, que a su vez genera un padrón de beneficiarios.
- d) Si, los mecanismos de entrega de apoyos y servicios son procesos conocidos por todos los operadores del programa a través de los canales de atención de los proyectos, entendido como selección, priorización y otorgamiento del apoyo o servicio. La ruta de operación de los proyectos del programa, con el apoyo en sistemas y procesos informáticos es conocida por todos los actores que participan en ella.

**34. Los procedimientos de ejecución de obras y/o acciones tienen las siguientes características:**

- a) *Están estandarizados, es decir, son utilizados por todas las instancias ejecutoras.*
- b) *Están sistematizados.*

- c) *Están difundidos públicamente.*  
d) *Están apegados al documento normativo del programa.*

|                   | Programa   | Py 01 | Py 02 | Py 03 | Py 06 |
|-------------------|--|-------|-------|-------|-------|
| <b>Respuesta:</b> | Sí   | Sí    | Sí    | Sí    | Sí    |
| <b>Nivel:</b>     | 4  | 4     | 4     | 4     | 4     |
|                   | ✓ Los procedimientos de ejecución de obras y/o acciones tienen todas las características establecidas. |       |       |       |       |

### **Análisis**

Sin menoscabo que el programa y sus proyectos no dispongan de Reglas de Operación propias, en lo que se refiere a los procesos documentados para la entrega de apoyos o servicios a los beneficiarios, representados como la ejecución de obras y/o acciones, se cuenta con el manual de planeación operativa que indica la información del Programa Operativo Anual, con formatos de avances físicos, datos de metas y los indicadores que miden sus procesos, es decir, la base del Presupuesto basado en Resultados.

Asimismo, el Sistema Municipal para el Desarrollo Integral de la Familia de Toluca cuenta con un sistema informático propio, que representa un recurso automatizado para el manejo de bases de datos e información, estandarizado y de registro para todos los programas mediante los que se otorgan apoyos y servicios a los beneficiarios; estos sistemas son empleados por todas las instancias DIF a nivel municipal y sus departamentos, con ellos se da seguimiento a los programas y monitoreo a la población beneficiaria. Para la difusión al público, se utiliza el POA, ya que los sistemas informáticos registran y concentran información con datos personales de los beneficiarios, y esta no está disponible para el público.

### **35. El programa cuenta con mecanismos documentados para dar seguimiento a la ejecución de obras y/o acciones y tienen las siguientes características:**

- a) *Permiten identificar si las obras y/o acciones se realizan acorde a lo establecido en los documentos normativos del programa.*  
b) *Están estandarizados, es decir, son utilizados por todas las instancias ejecutoras.*

c) *Están sistematizados.*

d) *Son conocidos por los operadores del programa.*

|                   | Programa   | Py 01     | Py 02     | Py 03     | Py 06     |
|-------------------|--|-----------|-----------|-----------|-----------|
| <b>Respuesta:</b> | <b>Sí</b>  | <b>Sí</b> | <b>Sí</b> | <b>Sí</b> | <b>Sí</b> |
| <b>Nivel:</b>     | <b>4</b>   | <b>4</b>  | <b>4</b>  | <b>4</b>  | <b>4</b>  |
|                   | ✓ Los mecanismos para verificar el procedimiento de entrega de apoyos a beneficiarios tienen todas las características establecidas. |           |           |           |           |

### **Análisis**

Los mecanismos para el seguimiento de ejecución de acciones del programa y proyectos, en lo que corresponde a los proyectos de Atención a víctimas y Servicios jurídico asistenciales, el seguimiento es constante y sistemáticamente dirigido desde el comienzo del servicio toda vez que la naturaleza de los proyectos así lo requiere, como se indicó en apartados anteriores, se lleva a cabo la identificación del servicio y los canales de atención especializados para cada caso, esto es, la ruta crítica de operación que se requiera para el solicitante y beneficiario del servicio. El seguimiento para toda ejecución de acciones sigue protocolos probados e implementados de manera técnica para una correcta canalización y atención del servicio.

- a) Sí, todos los procesos de ejecución de acciones establecidos en el programa y sus proyectos Py01, Py02, Py 03 y Py06 se encuentran totalmente identificados, entregas o procedimientos de atención validados y apegados a los objetivos y estrategias operativas del SMDIF, aún que no se disponga de una reglamentación o lineamientos de operación para los programas, las áreas ejecutoras monitorean y validan sistemáticamente el proceso.
- b) Estos procesos de ejecución de acciones están estandarizados con todas las áreas participantes ejecutoras de los proyectos, además que cuentan con absoluto conocimiento de dichos procesos y acciones derivadas, por esta razón, cuando se ejecutan las diversas acciones para un servicio o apoyo, el procedimiento es sistemático de parte de las instancias ejecutoras.

- c) Sí, los procesos de ejecución de acciones están sistematizados mediante el uso de herramientas y sistemas de gestión informáticos institucionales oficiales del propio SMDIF y las áreas ejecutoras que participan llevando a cabo las acciones del programa y proyectos, el recabo y registro de información se realiza durante todo el proceso de ejecución, para un monitoreo y validación responsable y eficiente.
- d) Sí, todos los procesos de ejecución de acciones son bien conocidos por los operadores del programa derivado de los canales de atención de los proyectos, priorizando desde la solicitud hasta la entrega de bienes y/o servicios, lo que incluye de manera integral la ruta de operación de los proyectos del programa.

## K. MEJORA Y SIMPLIFICACIÓN REGULATORIA.

### 36. ¿Cuáles cambios sustantivos en el documento normativo se han hecho en los últimos tres años que han permitido agilizar el proceso de apoyo a los solicitantes?

**No procede valoración cuantitativa**

#### **Análisis**

De acuerdo con la existencia de los documentos normativos disponibles como lo son los manuales de operación, de procedimientos y el Programa Operativo Anual (POA), en función a los mecanismos de ejecución del programa y proyectos, en lo que corresponde a la entrega de bienes y servicios para los beneficiarios no se observa algún cambio significativo a esta normatividad, no obstante, por otra parte, permanezca visible la necesidad de disponer de Reglas de Operación para los programas, como una vía directa que haga eficaz y eficiente el proceso de entrega de los apoyos a la población atendida, ello en términos de las solicitudes para los apoyos, la autorización presupuestal y la entrega de los mismos al eslabón final de la cadena de procesos, el propio beneficiario.

Bajo el argumento anterior, destaca que con anterioridad se realizaban visitas por parte de las autoridades operativas del SMDIF de Toluca hacia los posibles beneficiarios del programa y sus proyectos, es decir, la población potencial, toda vez que este proceso otorgaba validez a las solicitudes y en ese sentido, la selección de la población atendida contra la población objetivo contaba con un soporte más robusto en la justificación de la entrega de los apoyos traducidos en bienes y servicios proporcionados a través de estos mecanismos de selección de beneficiarios.

*\* Organización y gestión*

**37. ¿Cuáles son los problemas que enfrenta la unidad administrativa que opera el programa para la transferencia de recursos a las instancias ejecutoras y/o a los beneficiarios y, en su caso, qué estrategias ha implementado?**

**No procede valoración cuantitativa**

**Análisis**

Acerca de la problemática detectada entre la unidad administrativa y las instancias ejecutoras que finalmente entregan los apoyos a los beneficiarios, se observa una limitada comunicación estratégica principalmente entre las áreas administrativas financieras y de tesorería que retrasan o limitan el recurso hacia las áreas operativas en la ejecución de los proyectos del programa y el programa mismo, esto es, se presentan fallas entre la asignación y ejecución de recursos para el cumplimiento de los objetivos del programa, la entrega de apoyos en bienes y servicios principalmente. A este respecto el Órgano Superior de Fiscalización del Estado de México (OSFEM) de manera recurrente ha observado a las áreas del SMDIF, en especial a finanzas y tesorería principalmente por la falta de mecanismos para engranar estrategias operativas y presupuestales en función a la planeación estratégica implementada en la ejecución del programa y sus proyectos.

Uno de los temas pendientes que puede contribuir a subsanar estas deficiencias estratégicas del programa, es normativizar los procedimientos a través de la implementación de Reglas de Operación para los programas y sus proyectos en sentido de mejorar los tiempos de ejecución, las caracterizaciones de la población a atender con todos los filtros de priorización en la entrega de apoyos, e invariablemente la comunicación de la planeación estratégica y operativa lo que - de nueva cuenta- impactaría de manera positiva en la eficiencia del programa y la entrega de los apoyos, esto es la coordinación entre las áreas operativas y financieras para una buena ejecución del programa.

Por otra parte, subyace la necesidad de que existan mecanismos de compras programadas para la ejecución de los proyectos, algo similar a la programación operativa de los mismos que recae en el POA; en otras palabras, se requiere del rediseño de una política de compras como lo sería

un Plan Anual de Adquisiciones, apoyado en un marco normativo, las Reglas de Operación de los programas, que mejore los mecanismos de entrega de apoyos en bienes y servicios en un esquema auto regulado institucional.



**L. EFICIENCIA Y ECONOMÍA OPERATIVA DEL PROGRAMA.**

*\* Registro de operaciones programáticas y presupuestales*

**38. El programa identifica y cuantifica los gastos en los que incurre para generar los bienes y los servicios (Componentes) que ofrece y los desglosa en las siguientes categorías:**

- a) **Gastos en operación:** Se deben incluir los directos (gastos derivados de los subsidios monetarios y/o no monetarios entregados a la población atendida, considere los capítulos 2000 y/o 3000 y gastos en personal para la realización del programa, considere el capítulo 1000) y los indirectos (permiten aumentar la eficiencia, forman parte de los procesos de apoyo. Gastos en supervisión, capacitación y/o evaluación, considere los capítulos 2000, 3000 y/o 4000).
- b) **Gastos en mantenimiento:** Requeridos para mantener el estándar de calidad de los activos necesarios para entregar los bienes o servicios a la población objetivo (unidades móviles, edificios, etc.). Considere recursos de los capítulos 2000, 3000 y/o 4000.
- c) **Gastos en capital:** Son los que se deben afrontar para adquirir bienes cuya duración en el programa es superior a un año. Considere recursos de los capítulos 5000 y/o 6000 (Ej: terrenos, construcción, equipamiento, inversiones complementarias).
- d) **Gasto unitario:** Gastos Totales/Población atendida (Gastos totales = Gastos en operación + gastos en mantenimiento). Para programas en sus primeros dos años de operación se deben de considerar adicionalmente en el numerador los Gastos en capital.

|                   | Programa   | Py 01 | Py 02 | Py 03 | Py 06 |
|-------------------|--|-------|-------|-------|-------|
| <b>Respuesta:</b> | Sí   | Sí    | Sí    | Sí    | Sí    |
| <b>Nivel:</b>     | 3  | 3     | 3     | 3     | 3     |
|                   | ✓ El programa identifica y cuantifica los gastos en operación y desglosa tres de los conceptos establecidos. |       |       |       |       |

**Análisis**

El Sistema Municipal para el Desarrollo Integral de la Familia de Toluca, contó con un presupuesto anual aprobado por \$340'185,130 pesos y ejercido por \$252'390,729.49 pesos para su programa general.

La fuente de financiamiento para el Programa proviene de recursos del Gobierno Municipal, como parte del gasto corriente para el SMDIF de Toluca; de acuerdo al siguiente cuadro, de los recursos destinados al Programa general, se aplicaron 26'937,839 en específico para el programa "Desarrollo Integral para la Familia" lo que representa el 7.9% del Total.

Asimismo, el cuadro señala el presupuesto ejercido por proyecto sobre el programa, y en ese sentido se observa que el proyecto con mayor presupuesto devengado fue para el Py01 Fomento a la Integración de la Familia con 12.9 millones de pesos y el de menor presupuesto para el Py02 Atención a víctimas por maltrato y abuso, con la tercera parte presupuestal del proyecto anterior con 3.2 millones de pesos. Ahora bien, relativo al presupuesto general por capítulo de gasto del programa, 71% se ejerció en el capítulo 1000 de Servicios Personales, mientras que el capítulo 5000 de bienes muebles, inmuebles e intangibles registra 1.5% del presupuesto total.

| Programa   | Proyecto   | Presupuesto     |               |
|--|--|-----------------|---------------|
|  |  | Asignado        | Participación |
| 02060804<br>Desarrollo Integral<br>de la Familia | 020608040101<br>Fomento a la Integración de<br>la Familia            | \$12,974,631.00 | 48%           |
|  | 020608040102<br>Atención a víctimas por<br>maltrato y abuso          | \$3,251,110.00  | 12%           |
|  | 020608040103<br>Servicios jurídico<br>asistenciales a la familia     | \$6,423,300.00  | 24%           |
|  | 020608040106<br>Orientación y atención<br>psicológica y psiquiátrica | \$4,328,758.00  | 16%           |

\* *Economía*

**39. ¿Cuáles son las fuentes de financiamiento para la operación del programa y que proporción del presupuesto total del programa representa?**

**No procede valoración cuantitativa**

#### **Análisis**

La fuente de financiamiento para la operación del programa proviene de recursos propios del SMDIF de Toluca, establecidos en el Presupuesto de Egresos 2020 para el municipio de Toluca; el presupuesto aprobado asciende a \$340'185,130.00 pesos para el ejercicio fiscal 2020.

En función al Sistema de Coordinación Hacendaria del Estado de México con sus Municipios y el Presupuesto basado en Resultados municipal, así como el presupuesto autorizado por proyecto se tiene que el programa "Desarrollo Integral para la Familia" devengó un total de \$26'937,829.00, lo que representa el 7.9% del presupuesto total aprobado para la institución; y derivado de este presupuesto total del programa, también se deduce que para el proyecto 01, la participación fue de 48% con casi 13 mdp, el proyecto 02 que registró 12% del total con 3.2 mdp, el proyecto 03 con 24% y 6.4 mdp ejercidos y finalmente el proyecto 06 que representa el 16% del presupuesto y participa con 4.3 mdp para las actividades y acciones del proyecto.

## M. SISTEMATIZACIÓN DE LA INFORMACIÓN.

### 40. Las aplicaciones informáticas o sistemas institucionales con que cuenta el programa tienen las siguientes características:

- a) *Cuentan con fuentes de información confiables y permiten verificar o validar la información capturada.*
- b) *Tienen establecida la periodicidad y las fechas límites para la actualización de los valores de las variables.*
- c) *Proporcionan información al personal involucrado en el proceso correspondiente.*
- d) *Están integrados, es decir, no existe discrepancia entre la información de las aplicaciones y/o sistemas.*

|                   | Programa   | Py 01 | Py 02 | Py 03 | Py 06 |
|-------------------|--|-------|-------|-------|-------|
| <b>Respuesta:</b> | Sí   | Sí    | Sí    | Sí    | Sí    |
| <b>Nivel:</b>     | 4  | 4     | 4     | 4     | 4     |
|                   | ✓ Los sistemas o aplicaciones informáticas del programa tienen todas las características establecidas. |       |       |       |       |

### Análisis

Los sistemas informáticos y plataformas de información con bases de datos internas de los programas del SMDIF cuentan con características homogéneas y mecanismos que facilitan el registro, compilación y manejo de datos para el seguimiento de las acciones en los proyectos del Programa. Las áreas operativas responsables de cada programa y proyectos son las encargadas de generar y diseñar sus propias plataformas de información para el manejo de datos de sus proyectos, así como los padrones de beneficiarios para cada caso.

- a) Sí, toda la información proviene de las áreas que operan los proyectos y el programa, por lo que es confiable ya que los datos se generan a partir de la solicitud del beneficiario para el otorgamiento de un bien o servicio. los procesos de acciones para el programa y sus proyectos Py01, Py02, Py 03 y Py06 registrados en las plataformas informáticas se encuentran totalmente identificados, y las áreas operativas y de gestión verifican y validan la información de tal manera que esta se confiable para procesos ulteriores en las áreas involucradas en el programa del SMDIF de Toluca.

- b) Para la captura de la información existen procedimientos establecidos en tiempo, sobre todo al momento de cruzar datos contra el POA conforme a la operación programática y los cortes bimestrales que se realizan para la validación y alcance de metas, como se expone, cada área operativa es responsable de la información que genera.
- c) Sí, los sistemas y plataformas implementados en el registro y monitoreo de datos de los beneficiarios, apoyos en bienes y servicios proporcionan información para las diferentes fases en los procesos del programa, sus proyectos y los actores involucrados en cada una de ellas.
- d) Los sistemas se encuentran integrados y cada área operativa involucrada en el proceso de atención o entrega de bienes y servicios es responsable de la información que genera, su manejo, seguimiento y monitoreo para el adecuado desempeño del programa y sus proyectos.

**N. CUMPLIMIENTO Y AVANCE EN LOS INDICADORES DE GESTIÓN Y PRODUCTOS.**

**41. ¿Cuál es el avance de los indicadores de servicios y de gestión (Actividades y Componentes) y de Resultados (Fin y Propósito) de la MIR del programa respecto de sus metas?**

**No procede valoración cuantitativa**

**Análisis**

En los indicadores empleados para el programa “Desarrollo Integral de la Familia” y sus proyectos correspondientes Py01, Py02, Py 03 y Py06 el avance de los mismos con corte acumulado el 4º trimestre del 2021 es de 100% para todas y cada una de las actividades con metas; la programación operativa programada ha cumplido a cabalidad con las metas propuestas al inicio del ejercicio fiscal, toda vez que se observa a lo largo de los cortes trimestrales el alcance paulatino de cada meta en términos del bien o servicio otorgado al beneficiario.

Por su parte, la variación en el cumplimiento de estas metas es cero, ya que lo programado corresponde a lo ejecutado, sin menoscabo de la problemática detectada en cuanto a la programación operativa y la ejecución presupuestal por las áreas financieras del SMDIF para el cumplimiento de compromisos y responsabilidades en los proyectos del programa.

## O. RENDICIÓN DE CUENTAS Y TRANSPARENCIA.

### 42. El programa cuenta con mecanismos de transparencia y rendición de cuentas con las siguientes características:

- a) *Las ROP o documento normativo están disponibles en la página electrónica de manera accesible, a menos de tres clics.*
- b) *Los resultados principales del programa, así como la información para monitorear su desempeño, están actualizados y son públicos, son difundidos en la página.*
- c) *Se cuenta con procedimientos para recibir y dar trámite a las solicitudes de acceso a la información acorde a lo establecido en la normatividad aplicable.*
- d) *La dependencia o entidad que opera el Programa propicia la participación ciudadana en la toma de decisiones públicas y a su vez genera las condiciones que permitan que ésta permee en los términos que señala la normatividad aplicable.*

|                   | Programa  | Py 01 | Py 02 | Py 03 | Py 06 |
|-------------------|---|-------|-------|-------|-------|
| <b>Respuesta:</b> | Sí  | Sí    | Sí    | Sí    | Sí    |
| <b>Nivel:</b>     | 4   | 4     | 4     | 4     | 4     |
|                   | ✓ Los mecanismos de transparencia y rendición de cuentas tienen todas las características establecidas. |       |       |       |       |

### Análisis

En el tópico de Rendición de cuentas, en la página del Sistema Municipal para el Desarrollo Integral de la Familia de Toluca ([www.diftoluca.gob.mx](http://www.diftoluca.gob.mx)), al momento de ingresar, en la barra principal del menú en la parte superior de página se encuentra una barra que muestra varias opciones, entre las que se encuentra uno denominado “Acerca de” el cual despliega una barra de submenús y que presenta otro llamado “Marco jurídico” que lleva a una pantalla con toda la legislación oficial vinculada al SMDIF de Toluca, como la Ley de Asistencia Social del Estado de México y la Ley que crea a los Organismos Públicos Descentralizados de Asistencia Social de carácter Municipal denominados Sistemas Municipales para el Desarrollo Integral de la Familia; de igual forma, el mismo menú incluye el submenú de “Antecedentes”, apartado que narra de manera ejecutiva la creación del Sistema Municipal para el Desarrollo Integral de la Familia de Toluca.

En lo relativo a los resultados del programa en la barra mencionada se encuentra el menú “Transparencia” que despliega varios submenús, entre ellos “Disciplina Financiera”, “pbrm” y “Cuenta Pública de Toluca” dentro de los cuales se despliegan los resultados, avances financieros y presupuestarios del programa general; donde se puede encontrar el Programa Anual de Evaluación 2019-2021, el Programa Triannual de Asistencia Social 2016-2018, Transparencia financiera, etc., es decir, todo lo referente al presupuesto basado en resultados con los avances por trimestre, metas, indicadores y resultados, y de no menor importancia los informes de la Cuenta Pública para el Sistema Municipal para el Desarrollo Integral de la Familia de Toluca, de los ejercicios fiscales 2016, 2017 y 2018. Asimismo, enlaces internos al CONAC, que incluye toda la normativa y aplicaciones de la Ley de Contabilidad Gubernamental, así como otro botón denominado SEVAC, el cual incluye toda la información financiera de la institución, clasificada por trimestre. Sobre los procedimientos para las solicitudes de información, y conforme a la Ley de Transparencia y Acceso a la Información Pública, al final de la página se presentan links con enlaces al IMCO, el Inai, Ipomex e Infoem, que representan los portales de transparencia e información disponible para el usuario.

Para la participación ciudadana, el home del SMDIF cuenta en la barra principal de opciones con el menú “Contáctanos” el cual despliega una pantalla que contiene dos buzones electrónicos, uno para dudas y sugerencias y otro para enviar quejas. Por otra parte, en las instalaciones del Sistema Municipal para el Desarrollo Integral de la Familia de Toluca, en la entrada de la institución se tiene un buzón con formatos disponibles en ese mismo espacio, para recibir comentarios, sugerencias o quejas por parte del público.



V

**PERCEPCIÓN DE LA  
POBLACIÓN  
ATENDIDA**

**43. El programa cuenta con instrumentos para medir el grado de satisfacción de su población atendida con las siguientes características:**

- a) Su aplicación se realiza de manera que no se induzcan las respuestas.
- b) Corresponden a las características de sus beneficiarios.
- c) Los resultados que arrojan son representativos.

|                   | Programa   | Py 01 | Py 02 | Py 03 | Py 06 |
|-------------------|--|-------|-------|-------|-------|
| <b>Respuesta:</b> | Sí   | Sí    | Sí    | Sí    | Sí    |
| <b>Nivel:</b>     | 3  | 3     | 3     | 3     | 3     |
|                   | ✓ Los instrumentos para medir el grado de satisfacción de la población atendida tienen el inciso a) de las características establecidas y otra de las características. |       |       |       |       |

**Análisis**

En la actualidad, los mecanismos finales de entrega de apoyos para los beneficiarios no contemplan instrumentos de medición o encuestas de satisfacción de la población atendida; al respecto, es de suma importancia mencionar que de acuerdo con las áreas de planeación del SMDIF en otros ejercicios fiscales, estas prácticas de evaluación de los servicios por parte del beneficiario si se llevaban a cabo por los ejecutores de los programas.

En este aspecto, vale la pena mencionar que derivado del alto grado de responsabilidades y tareas de las áreas operativas se vuelve difícil y aún complicado que los operadores de los programas en el eslabón final de la entrega de bienes y servicios apliquen este tipo de encuestas de satisfacción; principalmente, toda vez que la aplicación de la encuesta o instrumento de medición requiere un análisis posterior de los resultados, que a su vez sean la base para los ajustes o modificaciones en los procesos de entrega de los apoyos, y que finalmente hagan más eficiente estas actividades; asimismo, que para el diseño, aplicación y análisis de los resultados se requiere de personal capacitado y con conocimientos específicos para un análisis estadístico de datos, y que el SMDIF de Toluca no cuenta con estos perfiles profesionales.

En ese orden de ideas, de volver a tener una iniciativa para la aplicación de instrumentos de medición para satisfacción de los usuarios, el SMDIF debe considerar la contratación de servicios externos para la aplicación de estas encuestas, su análisis, los resultados y seguimiento a las

acciones conducentes para fortalecer los mecanismos de entrega de apoyos a la población atendida.

Bajo el argumento anterior, los resultados que presenta en la actualidad el programa y sus proyectos, en buena medida son producto de la implementación de estrategias anteriores y en ese sentido de los hallazgos y recomendaciones derivadas de este análisis de satisfacción del beneficiario, por lo que la eficiencia actual del programa en términos de sus mecanismos de planeación, manuales, programas operativos, y planes de trabajo, se debe en gran medida a estos instrumentos de medición aplicados en su momento. En consecuencia, se considera importante tomar en cuenta los antecedentes del programa para el análisis de este reactivo y no únicamente los procesos operativos de estos dos años.

- a) Sí, los cuestionarios que fueron aplicados en su momento a la población beneficiaria, y su contenido desarrollaron preguntas y mecanismos que no inducían a las respuestas.
- b) La población objetivo y de manera posterior, la población atendida guarda características específicas que corresponden a los diferentes perfiles de beneficiarios que son susceptibles de recibir los apoyos de los proyectos del programa.
- c) Como fue señalado, los resultados que en su momento arrojó el análisis de datos producto de estas encuestas de satisfacción, son y fueron representativos, y a su vez permitieron los ajustes necesarios en la operación del programa para mejorar la entrega de apoyos en bienes y servicios de los beneficiarios.

# VI

# MEDICIÓN

# DE RESULTADOS

44. ¿Cómo documenta el programa sus resultados a nivel de Fin y de Propósito?

- a) *Con indicadores de la MIR.*
- b) *Con hallazgos de estudios o evaluaciones que no son de impacto.*
- c) *Con información de estudios o evaluaciones rigurosas nacionales o internacionales que muestran el impacto de programas similares.*
- d) *Con hallazgos de evaluaciones de impacto.*

**No procede valoración cuantitativa.**

**Análisis**

Conforme a la Matriz de Indicadores para Resultados desarrollada para el programa “Desarrollo Integral de la Familia”, se cuenta con indicadores de Fin y Propósito, los cuales se clasifican en tipo de eficiencia estratégico donde por la parte del Fin se mide la tasa de variación en el número de familias vulnerables atendidas con programas de asistencia social, y en lo que concierne al Propósito el indicador utilizado es también del tipo estratégico y de eficiencia y mide el porcentaje de población beneficiada con programas de atención a la familia. En ese contexto, los resultados para estos dos elementos de la MIR se documentan a través del Programa Operativo Anual, el cual indica de manera bimestral los cortes en información y avances en la eficiencia de los proyectos del programa.

- a) Sí, tal como se indica, la MIR cuenta con indicadores estratégicos y de eficiencia para el logro del Fin y el Propósito del programa en los términos de las familias vulnerables atendidas con programas de asistencia social y el porcentaje de población beneficiada con programas de atención a la familia.
- b) Si, de igual manera, el programa se ha sometido a evaluaciones de tipo diagnóstico y de Diseño programático, y los hallazgos en ellas han sugerido ajustes y cambios en partes del diseño del programa y de la propia MIR para alcanzar mediciones más precisas en los objetivos del programa y sus proyectos. Por tanto, se destaca el hecho que de las observaciones en las evaluaciones ejecutadas provienen de los ajustes principalmente en la MIR.
- c) La evaluación de Diagnóstico del programa general que invariablemente incluye un análisis relativo al programa evaluado “Desarrollo Integral de la Familia” cuenta con un

apartado con el tema de Benchmarking, el cual hace referencia a estudios y estrategias internacionales practicadas de manera similar en los términos del programa en otras partes del mundo, que a su vez funcionan como casos exitosos que dan soporte internacional a la estrategia del programa evaluado de forma general; el programa evaluado no cuenta con una referencia de caso de éxito documentada a nivel internacional que justifique los resultados a este nivel de análisis de la MIR.

- d) El programa no ha realizado aún evaluaciones de impacto, toda vez que el proceso de evaluación del mismo ha seguido una sistematicidad progresiva en cuanto a la clase de evaluaciones a ejecutar, y en este caso se encuentra en la etapa de consistencia y resultados.

**45. En caso de que el programa cuente con indicadores para medir su Fin y Propósito, inciso a) de la pregunta anterior, ¿cuáles han sido sus resultados?**

|                   | Programa   | Py 01 | Py 02 | Py 03 | Py 06 |
|-------------------|--|-------|-------|-------|-------|
| <b>Respuesta:</b> | Sí   | Sí    | Sí    | Sí    | Sí    |
| <b>Nivel:</b>     | 3  | 3     | 3     | 3     | 3     |
|                   | ✓ Hay resultados positivos del programa a nivel de Fin y de Propósito. |       |       |       |       |

**Análisis**

De acuerdo a la Matriz de Indicadores para Resultados presentada para el programa “Desarrollo Integral de la Familia”, se observa que los resultados programados de acuerdo al Programa Operativo Anual (POA) y el Presupuesto basado en resultados Municipal cumplen de manera general con la programación de metas, que en algunos ejercicios fiscales superan la estructura programática anual y en otros no alcanzan las metas, sin menoscabo de insistir en el hecho de que tratándose de la solicitud de bienes y/o servicios estos están sujetos a la demanda del beneficiario o causalidad cuando se trate de servicios como los que atienden los proyectos Py02 y Py03 de manera particular.

En ese orden de ideas, los resultados del programa y sus proyectos se perfilan como positivos toda vez que la medición se realiza por año de acuerdo a los indicadores empleados, asimismo

se realizan cortes bimestrales que segmentan los datos de tal manera que el análisis por indicador resulta fácilmente cuantificable y monitoreable en términos de los alcances del programa.

Una vez más es importante destacar que los resultados no pueden calificarse como negativos cuando la meta programada no es alcanzada en función a los objetivos y acciones específicas que cada proyecto ejecuta dentro del programa, especialmente para los casos mencionados.

**46. En caso de que el programa cuente con evaluaciones externas que no sean de impacto y que permiten identificar hallazgos relacionados con el Fin y el Propósito del programa, inciso b) de la pregunta 44, dichas evaluaciones cuentan con las siguientes características:**

- a) *Se compara la situación de los beneficiarios en al menos dos puntos en el tiempo, antes y después de otorgado el apoyo*
- b) *La metodología utilizada permite identificar algún tipo de relación entre la situación actual de los beneficiarios y la intervención del Programa.*
- c) *Dados los objetivos del Programa, la elección de los indicadores utilizados para medir los resultados se refiere al Fin y Propósito y/o características directamente relacionadas con ellos.*
- d) *La selección de la muestra utilizada garantiza la representatividad de los resultados entre los beneficiarios del Programa.*

|                   | Programa  | Py 01     | Py 02     | Py 03     | Py 06     |
|-------------------|---|-----------|-----------|-----------|-----------|
| <b>Respuesta:</b> | <b>Sí</b>   | <b>Sí</b> | <b>Sí</b> | <b>Sí</b> | <b>Sí</b> |
| <b>Nivel:</b>     | <b>3</b>  | <b>3</b>  | <b>3</b>  | <b>3</b>  | <b>3</b>  |
|                   | ✓ El programa cuenta con evaluación(es) externa(s) que no son de impacto, que permite(n) identificar uno o varios hallazgos relacionados con el Fin y/o el Propósito del programa, y tienen tres de las características establecidas. |           |           |           |           |

### Análisis

Como fue expuesto anteriormente, el programa se ha sometido a evaluaciones de tipo diagnóstico y de Diseño programático, y los hallazgos han originado modificaciones en algunas fases del diseño del programa y de la propia MIR para sus indicadores y el alcance de metas, que contribuyan a los objetivos del programa y sus proyectos.

- a) No, la sistematicidad matemática para el uso de un contrafactual en el estudio de dos grupos, se emplea en su mayoría para evaluaciones de impacto en las cuales se pretende demostrar el cambio de un fenómeno por medio de la intervención de una estrategia que cambie la dirección de dicho fenómeno en dos direcciones.
- b) Sí, la metodología que se emplea es el análisis estadístico en fuentes oficiales de información que proporcionen datos sobre las poblaciones pretende atender el programa y proyectos, y por otra parte la metodología de Marco Lógico que a través de la Matriz de Indicadores para Resultados y de los instrumentos de medición y monitoreo estratégico se da cuenta de la eficiencia en el diseño del programa, situación que de forma tácita fue evaluada a través de la Evaluación de Diseño Programático practicada al programa y proyectos en el ejercicio 2019.
- c) Sí, conforme a los objetivos del programa y sus proyectos, los indicadores seleccionados hacen referencia a la población atendida en términos de la tasa de variación porcentual y al porcentaje de beneficiarios que recibieron los apoyos en bienes y servicios del programa, es decir, que los indicadores a nivel Fin y Propósito se relacionan directamente con los objetivos del programa.
- d) Sí, porque para la delimitación de la población objetivo y la población atendida se recurre a fuentes de información oficiales que proporcionan datos duros y validados por las diferentes instancias, lo que genera veracidad y validez, así como calidad de la información para un análisis de datos y estimaciones de cifras para la representatividad del programa y sus proyectos.

**47. En caso de que el programa cuente con evaluaciones externas, diferentes a evaluaciones de impacto y que permiten identificar uno o varios hallazgos relacionados con el Fin y el Propósito del programa, ¿cuáles son los resultados reportados en esas evaluaciones?**

**No procede valoración cuantitativa.**



## **Análisis**

El programa “Desarrollo Integral de la Familia” dispone de una Evaluación de Diseño Programático y de forma general una evaluación diagnóstica para el programa general central del SMDIF de Toluca; los resultados de estas evaluaciones tienen tres direcciones: hallazgos normativos, observaciones a la MIR a través de sus indicadores y la desvinculación de la planeación estratégica con el programa operativo como consecuencia del desfase de la coordinación financiera y de tesorería con las áreas operativas y ejecutoras de los programas.

Uno de los temas más importantes sin menoscabo de considerar la falta de normatividad propia de los programas, es decir, las Reglas de Operación, son los indicadores establecidos en la MIR a nivel de Fin y Propósito, se ha insistido en el hecho de contar con indicadores estratégicos y de impacto para estos elementos de la matriz, toda vez que la mecánica operativa y estratégica de los programas es diferente, aunque es recomendable la presencia de un componente en el cual se alineen los dos tipos de planeación. En ese contexto se deben fortalecer los indicadores con algunos similares de estrategias superiores que contribuyan al logro del Fin y en consecuencia el Propósito.

Los resultados a nivel de gestión, han sido en gran medida positivos para el programa y sus proyectos, esto es, los indicadores seleccionados para dichos elementos cumplen a cabalidad con los objetivos y metas programáticas, sin embargo, para este nivel de la MIR son necesarios indicadores estratégicos superiores, como ya se mencionó de impacto y resultados. Este hecho no implica de manera tácita soslayar que resulta muy complicado los ajustes en la matriz para un cambio radical de indicadores, aunque necesarios en la ejecución del programa.

Al respecto, la Comisión Temática de Planeación, Programación, Presupuestación, Contabilidad Gubernamental y Evaluación Municipal, representa la instancia encargada que dirige y decide sobre los cambios y ajustes estratégicos para el PbR y en consecuencia la integración de las MIR de los programas derivado de la compilación y análisis de los Aspectos Susceptibles de Mejora de los programas; en este punto cabe aclarar que los mecanismos de ajustes deben tomar en cuenta las características propias de operación y eficiencia de los municipios en función a su tamaño, posición, y otros elementos socioeconómicas y regionales que los diferencian de sus similares, esto derivado que la propia sistematicidad de operación de la comisión aplica por

igual las decisiones de ajustes estratégicos y operativos para todos los municipios. Dicha situación en adición al grave problema sanitario ocasionado por la Pandemia del virus SARCOV 2 Covid-19 limitó y retrasó los acuerdos pendientes para el ajuste y cambios en las MIR de los programas principalmente.

Finalmente, los resultados a nivel de Fin y Propósito con los indicadores actuales seleccionados para cada nivel tienen resultados altamente positivos, únicamente a nivel de gestión; la tarea pendiente y el área de oportunidad detectada estriba en el ajuste y conversión a indicadores de impacto y estratégicos de resultado que contribuyan al logro de estrategias superiores.

**48. En caso de que el programa cuente con información de estudios o evaluaciones nacionales o internacionales que muestran impacto de programas similares, inciso c) de la pregunta 44, dichas evaluaciones cuentan con las siguientes características:**

- a) Se compara un grupo de beneficiarios con uno de no beneficiarios de características similares.*
- b) Las metodologías aplicadas son acordes a las características del programa y la información disponible, es decir, permite generar una estimación lo más libre posible de sesgos en la comparación del grupo de beneficiarios y no beneficiarios.*
- c) Se utiliza información de al menos dos momentos en el tiempo.*
- d) La selección de la muestra utilizada garantiza la representatividad de los resultados.*

### **Análisis**

El programa no cuenta con información de estudios o evaluaciones nacionales o internacionales que muestren impacto de programas similares, únicamente la evaluación de Diagnóstico del programa general del SMDIF presenta un análisis comparativo y relacionado con algunos de los proyectos del programa evaluado “Desarrollo Integral de la Familia”, es un apartado con tópico de Benchmarking, el cual hace referencia a estudios y estrategias internacionales practicadas de manera similar en los términos del programa en otras partes del mundo, que a su vez funcionan como casos exitosos que dan soporte internacional a la estrategia del programa evaluado de forma general; el programa evaluado no cuenta con una referencia de caso de éxito documentada a nivel internacional que justifique los resultados a un nivel de análisis superior en la MIR.

**49. En caso de que el programa cuente con información de estudios o evaluaciones nacionales o internacionales que muestran impacto de programas similares, ¿qué resultados se han demostrado?**

**No procede valoración cuantitativa.**

#### **Análisis**

El programa general del SMDIF cuenta con referencias tipo Benchmarking de programas y objetivos similares para la atención de la población vulnerable, no en específico para proyectos como los contenidos al programa evaluado, sin embargo, a la fecha no se han generado estudios de impacto mediante los cuales se demuestre la efectividad de una estrategia de asistencia social en un grupo específico de población con necesidades recurrentes en los apoyos de bienes y servicios que proporciona un programa y requieren sus beneficiarios.

Los resultados de referencia alcanzados en estos casos, que se insiste, no representan casos de éxito de estrategias superiores, sino básicamente un análisis comparativo de las estrategias de asistencia social que se ejecutan a nivel nacional por parte del Sistema DIF Nacional, así como de programas que atienden poblaciones objetivo y grupos sociales prioritarios similares en países como Argentina, Chile, Colombia y Brasil entre otros.

**50. En caso de que el programa cuente con evaluaciones de impacto, ¿con qué características de las siguientes cuentan dichas evaluaciones?**

- a) Se compara un grupo de beneficiarios con uno de no beneficiarios de características similares.*
- b) Las metodologías aplicadas son acordes a las características del programa y la información disponible, es decir, permite generar una estimación lo más libre posible de sesgos en la comparación del grupo de beneficiarios y no beneficiarios.*
- c) Se utiliza información de al menos dos momentos en el tiempo.*
- d) La selección de la muestra utilizada garantiza la representatividad de los resultados.*

### **Análisis**

El programa evaluado, aún no cuenta con evaluaciones de impacto; el programa “Desarrollo Integral de la Familia” del SMDIF de Toluca ha seguido una ruta crítica en el tema de evaluación toda vez que se ha sometido a una evaluación diagnóstica del programa general donde se incluye el programa específico en comento, y a partir de este se desarrolla otra evaluación de Diseño Programático. En ese contexto y derivado de este proceso secuencial la siguiente evaluación que debería desarrollar este programa podría ser una específica de desempeño y en consecuencia una de Procesos que delimite y valide los niveles de actuación de las instancias y actores involucrados en el programa y sus proyectos.

- 51. En caso de que se hayan realizado evaluaciones de impacto, que cumplan con al menos las características señaladas en los incisos a) y b) de la pregunta anterior, ¿cuáles son los resultados reportados en esas evaluaciones?**

### **Análisis**

El programa evaluado, aún no cuenta con evaluaciones de impacto; el programa “Desarrollo Integral de la Familia” del SMDIF de Toluca ha seguido una ruta crítica en el tema de evaluación toda vez que se ha sometido a una evaluación diagnóstica del programa general donde se incluye el programa específico en comento, y a partir de este se desarrolla otra evaluación de Diseño Programático. En ese contexto y derivado de este proceso secuencial la siguiente evaluación que debería desarrollar este programa podría ser una específica de desempeño y en consecuencia una de Procesos que delimite y valide los niveles de actuación de las instancias y actores involucrados en el programa y sus proyectos.